

Торопов Б.

Как ладить с трудными людьми / Брэндон Торопов; Пер. с англ. Н.В. Козырева. - М.: ООО «Издательство АСТ»; ООО «Издательство Астрель», 2004, — XXII, 319[11] с.: ил, — (THE COMPLETE IDIOT'S GUIDE TO).

Вы уже умеете торговаться на рынке, улаживать разногласия между вашими детьми, вам даже иногда удается по душам поговорить с тещей (или свекровью) когда она приходит к вам в гости. Но как только вам приходится иметь дело с людьми по-настоящему трудными, вы теряетесь.

Подождите, не падайте духом! В ваших руках книга, которая научит вас с честью выходить из ситуации, даже если вы столкнулись с очень неприятными людьми.

Краткое содержание

Часть 1 Все способы хороши	1
Глава 1. Ты только взгляни — они повсюду!	3
Глава 2, Трудные клиенты 101	13
Глава 3, Три основных ошибочных мнения	22
Часть 9. Как работать с трудными людьми, которые не являются вашими начальниками	31
Глава 4. Искусство управлять тупицами	33
Глава 5. Порочный круг негативных стереотипов во взаимоотношениях с подчиненными	43
Глава 6- Мой коллега сводит меня с ума!	57
Глава 7. Негативные циклы в общении с сотрудниками	68
Часть 3. Если ваш будущий или теперешний босс — трудный человек	79
Глава 8. Налаживание хороших отношений с жестким боссом	81
Глава 9, Управление негативными циклами в общении с трудными боссами	92
Глава 10, Ранняя профилактика боссов, практикующих УПВЯ (Управление посредством вспышек ярости)	101
Глава 11. Как находить общий язык с начальниками, практикующими УПВЯ	112
Глава 12. Как остаться в живых на совещании	329
Глава 13, Излагая все на бумаге	140
Глава 14. Благоразумие — главное достоинство храбрости, так что избегайте ненужного риска	153
Глава 15. Как получить прибавку к зарплате у трудного босса	164
Часть 4. Ведение переговоров с трудными людьми	179
Глава 1 б. Прежде чем что-либо сделать	181
Глава 17. Продавая и покупая	192
Глава 18. Как справиться с эгоцентричными неуравновешенными партнерами по переговорам	201
Глава 19. Заключительные игры	209
Часть 5. Искусство остроумного парирования	221
Глава 20. Проблемы по телефону: вам все время звонят	223
Глава 21. Решение проблем по телефону: вы кому-то звоните	232
Глава 22. Как составлять и отправлять документы (как вести бумажные войны)	245
Глава 23. Как и когда апеллировать к властям	258

Глава 24. Следует ли вам подавать в суд?	266
Глава 25. Лицом к лицу?	247
Часть 6. Повседневное общение с неприятными людьми	289
Глава 26. Скверные соседи	291
Глава 27. Общественные места	301
Глава 28. Мелкие правовые проблемы с трудными людьми	309
Словарь	317