

Περιεχόμενα

	<i>Σχετικά με το βιβλίο</i>	xiii
1	Ένα μικρό μάθημα για τις ανθρώπινες σχέσεις	1
	<i>Εγώ δύσκολος;</i>	2
2	Οι επτά κλασικοί δύσκολοι τύποι (ή πώς να ακουστείτε σαν ειδικός ώσπου να πείτε κύμινο)	6
	<i>Αναγνωρίζετε κάποιον;</i>	6
	<i>Πρώτα η διάγνωση</i>	16
3	Ένας σύντομος οδηγός για τη διαχείριση συγκρούσεων	25
	<i>Τι είναι σύγκρουση</i>	25
4	Πώς να αντιμετωπίζετε τους διευθυντές που σας βγάζουν από τα ρούχα σας	27
	<i>Ο ευέξαπτος</i>	29
	<i>Μην τους αφήσετε να δουν ότι ιδρώνετε</i>	29
5	Συνάδελφοι για σκότωμα	33
	<i>Η τρέλα του ανταγωνισμού</i>	36
	<i>Αντίπαλοι, ανταγωνιστές και αυτοί που το παίρνουν προσωπικά</i>	36
	<i>Στρατιωτάκια ακίνητα, αμίλητα, αγέλαστα</i>	37
6	Υφιστάμενοι για κρέμασμα	39
	<i>Ανεξάρτητος ή ξεροκέφαλος;</i>	42

Όταν ο μεγάλος δείκτης πάει στο 12	44
Οι καλοί διευθυντές δεν χώνουν τη μύτη τους παντού – αλλά πρέπει να προσπαθήσουν	45
Κουνάω τα χέρια ή πνίγομαι	45
Πώς θα καταλάβετε ότι είστε καλός διευθυντής	48
Πολύ δύσκολοι υφιστάμενοι	49
7 «Μασάζ» στον εγωιστή	52
Αν το πρόβλημα είναι ένας εγωπαθής διευθυντής	52
Αν το πρόβλημα είναι ένας εγωιστής υπάλληλος	53
Ο εγωπαθής συνάδελφος	53
Η κατατρόπωση του ξερόλα	54
8 Πώς να χειριστείτε επιθετικούς ανθρώπους χωρίς να φάτε γροθιά	56
Αν ένας επιθετικός διευθυντής κανιβαλίζει τις ιδέες σας	57
Αν σας αναθέτουν έργα που δεν πρόκειται να πετύχουν	57
Αν σας μαχαιρώνουν πισώπλατα	58
9 Πώς να βάζετε βόμβα στους τεμπέληδες	60
Αυτοί με το ρολόι στο χέρι, οι θεματοφύλακες των κανόνων και οι «εγώ έτσι ξέρω να το κάνω»	61
Αν σας κρατά πίσω ένας νωθρός συνάδελφος	62
Ο προϊστάμενός μου είναι χασομέρης	62
Πώς να φάτε έναν ελέφαντα	63
Τεμπέλης σε βαθμό κακουργήματος	64
10 Πώς να πληρώσετε τους νταήδες με το ίδιο νόμισμα	65
Ο δικτάτορας των ντεσιμπέλ	66
Όταν δεν μπορείτε να κάνετε τίποτα σωστά	66
Όταν όλα τα άλλα αποτυγχάνουν	66
Ο συνάδελφος-πυροτέχνημα	68

11	Κλαψιάρηδες, γκρινιάρηδες και κριτές των πάντων	70
	Το μαρτύριο του κρύου νερού	71
	Προσπαθήστε να χτίσετε συμμαχίες, συνασπισμούς και επαφές	72
	Φράσεις που δεν θέλετε να ακούσετε	72
	Όταν οι επικριτές στρέφουν το όπλο στον εαυτό τους	73
12	Τελιομανείς, αυτή η μάστιγα	75
	Τι γοητεύει τους τελιομανείς	76
	Οι κανόνες είναι κανόνες	77
	Ο τελιομανής προϊστάμενος	77
13	Πώς να χειρίζεστε τους χειριστικούς	79
	Αν ετοιμάζονται να σας ρίξουν το φταίξιμο	80
	Ας κάνουμε μια συμφωνία	81
	Αν κολακεύεστε εύκολα	82
	Αν το προσωπικό σας σας κολακεύει	83
14	Πώς να αλλάξετε γνώμη στον ξεροκέφαλο	85
	Όταν ο πελάτης τα ξέρει όλα	86
15	Ηθική, συμπεριφορά και πώς ήταν η εμπειρία σου;	87
	Αν οι άρρωστοι σας αρρωσταίνουν	88
	Άδεια από τη σημαία	89
	Κλίκες, κύκλοι και συνάξεις μαγισσών	90
16	Αυτοί που βρίσκουν παντού λάθη και οι μεμψίμοιροι	92
	Αν ο προϊστάμενός σας είναι γκρινιάρης	93
	Μεμψίμοιροι συνάδελφοι	93

17	Κουτσομπολιό: μια ανεξέλεγκτη πυρκαγιά που πρέπει να αποφύγετε	96
	Η λύση στα προβλήματα του κουτσομπολιού	98
	Η πρόληψη είναι καλύτερη από τη θεραπεία	99
18	Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο: Αλήθεια;	101
	Πώς να χειριστείτε τους δύσκολους πελάτες	102
	Πότε το θέλετε;	102
	Πώς να αποφεύγετε τους μπελάδες	103
	Ο πολύ, πολύ, πολύ δύσκολος πελάτης	104
	Θυμίστε τους πόσο καλοί είστε	104
	Ο φωνακλάς	105
	Όταν κάποιος ουρλιάζει για την κακή εξυπηρέτηση	107
	Αν ένας εργαζόμενος εκραγεί	108
	Όταν ουρλιάζει ο προϊστάμενος	108
	Τι τους εκνευρίζει;	109
	Πώς να αντιμετωπίζετε τους αγενείς χωρίς μεγάλη αγένεια	109
	Μεταμφιεσμένη αγένεια	110
19	Παράπονα: τα λατρεύουμε!	112
	Έξι βήματα για την επιτυχία	112
20	e-dyskoloi@grafeio	118
21	Κοινωνική δικτύωση	121
	Οι έξυπνοι θα το πιάσετε αμέσως	122
	Διαδικτυακός εκφοβισμός – τι είναι;	122
	Ανεπαρκές μάνατζμεντ	124
	Είναι τόσο απλό	125
	Τι μπορείτε να κάνετε για να προστατευτείτε από τον ηλεκτρονικό εκφοβισμό;	125

Δεν είστε μόνοι	126
Εταιρική πολιτική περί αντιμετώπισης εκφοβισμού	127
Τι να κάνετε αν δεχτείτε εκφοβισμό – ηλεκτρονικό ή διά ζώσης	128
Δέκα συμβουλές για να προλάβετε τον διαδικτυακό εκφοβισμό στο Facebook	129
22 Αν τα πράγματα δεν αλλάξουν, θα παραμείνουν ίδια	133
Αλλαγή, αυτή η μάστιγα	133
Πώς να αντιμετωπίζετε δύσκολους ανθρώπους σε περιόδους αλλαγών	135
23 Πώς να αντιμετωπίζετε τις συγκρούσεις: 10 τρόποι για να τις αποφορτίζετε	139
24 Και κάτι για το τέλος...	144
<i>Βιβλιογραφία</i>	146
<i>Προτάσεις για περαιτέρω ανάγνωση</i>	147