

1572587

★  
БЕСТСЕЛЕР  
ПРОДАНО ПОНАД 1 МЛН ПРИМІРНИКІВ

# ЯК ВЗАЄМОДІЯТИ З ПРОБЛЕМНИМИ ЛЮДЬМИ

ШВИДКІ ТА ЕФЕКТИВНІ ПОРАДИ  
ДЛЯ ВАШОЇ ПОВЕДІНКИ

РОЙ ЛІЛЛЕЙ

ВИДАВНИЦТВО  
ФАБУЛА  
#PRO

ROY LILLEY

Проблемні люди — замкнені, агресивні, токсичні, надто чутливі чи надто амбітні... Щоб робота була ефективною, ми маємо знайти підхід до кожного з них. У цій книжці зібрано поради, як швидко та правильно визначити проблемні сторони кожної людини і зробити їх корисними.

Отже...

Як взаємодіяти — встановлення контакту і співпраця.

Як керувати — методи і прийоми.

Як отримати бажаний результат — стратегія і практичні навички.

## ЗМІСТ

ПРО КНИЖКУ . . . . .	7
01 КОРОТКИЙ КУРС ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ЛЮДЬМИ . . . . .	9
Хто проблемний? Я? . . . . .	9
02 СІМ КЛАСИЧНИХ ТИПІВ ПРОБЛЕМНИХ ЛЮДЕЙ . . . . .	15
Впізнаєте когось? . . . . .	15
По-перше, діагноз . . . . .	23
03 ЯК МАТИ СПРАВУ З ПРОБЛЕМНИМИ КЕРІВНИКАМИ . . . . .	31
Злий керівник . . . . .	33
Ніколи не дозволяйте їм побачити, що ви спітніли . . . . .	34
04 ЯК МАТИ СПРАВУ З ПРОБЛЕМНИМИ КОЛЕГАМИ . . . . .	37
Божевільна конкуренція . . . . .	38
Суперники, неприємні люди та ті, хто переходить на особисте . . . . .	39
Уся справа у мовчазних людях . . . . .	40
05 ЯК МАТИ СПРАВУ З ПРОБЛЕМНИМ ПЕРСОНАЛОМ . . . . .	43
Незалежні або уперті? . . . . .	47
Коли велика стрілка сягає 12-ї години . . . . .	48
Хороші керівники не допитуються свого персоналу, але їм слід спробувати це зробити . . . . .	50
Або рятуватися, або тонути . . . . .	50
Як дізнатися, чи хороший ви керівник . . . . .	54
Дійсно проблемні члени персоналу . . . . .	55
06 МАСАЖУВАННЯ ЕГОЇСТА . . . . .	57
Якщо проблемним є керівник-егоманіяк . . . . .	57
Якщо проблема в тому, що егоїст працює на вас . . . . .	58

	Колеги-егоманіяки . . . . .	58
	Приборкання всезнайка. . . . .	59
<b>07</b>	<b>ЯК ПОВОДИТИСЯ З АГРЕСИВНИМИ ЛЮДЬМИ . . . . .</b>	<b>61</b>
	Якщо агресивний менеджер намагається відкинути ваші ідеї . . . . .	62
	Якщо вам дали проєкт, який ніколи не працюватиме. . .	62
	Якщо вам завдали удару в спину . . . . .	63
<b>08</b>	<b>ЯК МАТИ СПРАВИ З ЛЕДАРЯМИ . . . . .</b>	<b>65</b>
	Працівники, які постійно дивляться на годинник та заглядають до книги правил компанії . . . . .	66
	Якщо вас притримують бездіяльні колеги. . . . .	67
	Бос, який тиняється без діла . . . . .	68
	Як з'їсти слона за декілька укусів? Тобто як робити все поступово? . . . . .	68
	Виключно лінівці працівники . . . . .	69
<b>09</b>	<b>ЯК ОБІГРАТИ ЗАДИРАКУ У ЙОГО Ж ГРІ. . . . .</b>	<b>71</b>
	Крикливий диктатор. . . . .	72
	Коли все інше не працює. . . . .	73
	Колега-феєрверк . . . . .	74
<b>10</b>	<b>ПЛАКСІЇ, СКИГЛІЇ, КРИТИКИ . . . . .</b>	<b>76</b>
	Катування холодною водою . . . . .	77
	Спробуйте побудувати альянси, коаліції та зв'язки . . . .	78
	Коли критики обертають пістолет на себе . . . . .	79
<b>11</b>	<b>ПЕРФЕКЦІОНІСТИ МОЖУТЬ БУТИ ПРОБЛЕМОЮ . . . . .</b>	<b>81</b>
	Що мотивує перфекціоніста . . . . .	82
	Правила є правила. . . . .	83
	Керівник-перфекціоніст . . . . .	84
<b>12</b>	<b>МАНІПУЛЮВАННЯ МАНІПУЛЯТОРАМИ . . . . .</b>	<b>85</b>
	Якщо вас змусили взяти на себе провину. . . . .	86
	Укладімо угоду . . . . .	87
	Якщо до вас трохи підлещуються . . . . .	89
	Якщо вам лестить персонал . . . . .	89

13	МОРАЛЬ ТА СТАВЛЕННЯ ДО ВАС. . . . .	91
	Якщо вам набридли хвороби . . . . .	93
	У кожного є хвороба. . . . .	93
	Угрупування . . . . .	95
14	ШУКАЧІ НЕСПРАВНОСТЕЙ І ПОМИЛОК . . . . .	97
	Якщо шукач помилок — ваш керівник . . . . .	98
	Прискіпливі колеги. . . . .	98
15	ПЛІТКИ: ЛІСОВА ПОЖЕЖА, БЕЗ ЯКОЇ МОЖНА ОБІЙТИСЯ	
	Відповідь на проблему пліток . . . . .	104
	Профілактика краща, ніж лікування. . . . .	105
16	КЛІЄНТ ЗАВЖДИ МАЄ РАЦІЮ? СЕРЙОЗНО? . . . . .	101
	Як мати справу з проблемними клієнтами . . . . .	108
	Коли ви хочете це отримати? . . . . .	108
	Уникнення неприємностей . . . . .	109
	Справді, справді, справді, справді проблемний клієнт . . . . .	110
	Нагадайте їм, наскільки ви хороші . . . . .	110
	Крикун . . . . .	111
	Якщо ваш працівник луснув від злості. . . . .	113
	Коли крикун — ваш керівник. . . . .	114
	Взаємодія з дуже грубими людьми, якщо ви не дуже грубі. . . . .	114
	Замаскована грубість . . . . .	115
17	СКАРГИ: МИ ЇХ ЛЮБИМО . . . . .	117
	Шість кроків до успіху. . . . .	117
18	ПРОБЛЕМНІ ЛЮДИ Й ЕЛЕКТРОННА ПОШТА . . . . .	124
19	СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ . . . . .	127
	Слово мудрим. . . . .	128
	Кібербулінг. Що це таке? . . . . .	128
	Поганий менеджмент . . . . .	130
	Це дуже просто . . . . .	131
	Що ви можете зробити, щоб захиститися від кібербулінгу? . . . . .	131
	Ви не самотні . . . . .	132

Що говорить закон? . . . . .	.133
Що робити, коли з вас знущаються — електронним шляхом або віч-на-віч . . . . .	.134
Десять порад для запобігання кібербулінгу на <i>Facebook</i> . . . . .	.136
<b>20 ЯКЩО РЕЧІ НЕ ЗМІНЯТЬСЯ, УСЕ ЗАЛИШИТЬСЯ НА СВОЇХ МІСЦЯХ . . . . .</b>	<b>.141</b>
Чотири проблеми змін . . . . .	.141
Взаємодія з проблемними людьми у період змін . . . . .	.142
<b>21 ШВИДКИЙ ОРІЄНТИР ДО КОНФЛІКТУ ТА СПОСОБИ ЙОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ . . . . .</b>	<b>.147</b>
Чим є конфлікт . . . . .	.147
Робота з конфліктом: 10 кроків для охолодження. . . . .	148
<b>22 І НАРЕШТІ, НАРЕШТІ, НАРЕШТІ... . . . .</b>	<b>.153</b>
<b>ЯК МОТИВУВАТИ КОМАНДУ ПРОДАЖІВ . . . . .</b>	<b>.155</b>
<b>ДЖЕРЕЛА . . . . .</b>	<b>.157</b>
<b>ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА . . . . .</b>	<b>.158</b>
<b>ПРО АВТОРА . . . . .</b>	<b>.159</b>