

Spis treści

Wprowadzenie	7
I. Radzenie sobie z trudnymi ludźmi	13
1. Trudni ludzie i ich trudne zachowania	15
2. Czy chodzi o ciebie?	26
3. Komunikowanie się z trudnymi ludźmi	49
4. Stawianie czoła trudnym ludziom	67
II. Przełożmy to na praktykę	89
5. Radzenie sobie z bezpośrednią wrogością	91
6. Radzenie sobie z pośrednią wrogością	110
7. Radzenie sobie z osobami biernymi	132
III. Gdy wszystko inne zawiedzie	147
8. Radzenie sobie z osobami niemożliwymi	149
Wnioski	167

O Autorce	171
Podziękowania	173
Indeks	175