

Spis treści

Co począć z „trudnymi” ludźmi?	6
Dziesięć najbardziej niepożądanych zachowań	9
Wybierz właściwe podejście	12
Poznaj cztery główne motywy zachowania	15
Przyczyna pierwsza: chce wykonać zadanie	18
Przyczyna druga: chce wykonać zadanie dobrze	21
Przyczyna trzecia: chce być akceptowany przez wszystkich	24
Przyczyna czwarta: chce zdobyć uznanie lub poklask	27
Odkryj prawdziwą przyczynę trudnego zachowania	30
Niweluj różnice	33
Wysłuchaj ludzi, aby ich zrozumieć	36
Znajdź płaszczyznę porozumienia	39
Mów tak, aby cię rozumiano	42
Zaplanuj i oczekuj jak najwięcej	45
Wyzwól w Czołgu to, co najlepsze	48
Wyzwól w Snajperze to, co najlepsze	51
Wyzwól w Profesorze to, co najlepsze	54
Wyzwól w Mądrali to, co najlepsze	57
Wyzwól w Granacie to, co najlepsze	60
Wyzwól w Potakiwaczu to, co najlepsze	63
Wyzwól w Opieszalym to, co najlepsze	66
Wyzwól w Naburmuszonym to, co najlepsze	69
Wyzwól w Zrędcie to, co najlepsze	72
Wyzwól w Mazgaju to, co najlepsze	75
Podjmij trzy działania wstępne	78