

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	13
--------------------	----

Część I

Jak traktować nieprzyjaznych i gniewnych	15
---	-----------

Rozdział 1 Kiedy wojowniczy jest nasz szef	17
--	----

SZPIEDZY KOMPUTEROWI	18
----------------------------	----

DESPOCI	21
---------------	----

SADYŚCI	23
---------------	----

Rozdział 2 Kiedy wojowniczy są nasi koledzy	27
---	----

ROZJUSZONE BYKI	27
-----------------------	----

ZAPAŚNICY	30
-----------------	----

ZAZDROŚNICY	33
-------------------	----

AGITATORZY	35
------------------	----

CISI TYRANI	37
-------------------	----

Rozdział 3 Kiedy wojowniczy są nasi podwładni	40
---	----

KPIARZE	41
---------------	----

IMPETYCY	43
----------------	----

MŚCICIELE	45
-----------------	----

ŻEGNALSCY	48
-----------------	----

Część II

Jak traktować bezczelnych i zarozumiałych	53
--	-----------

Rozdział 4 Kiedy arogancki jest nasz szef	55
---	----

NIEPODZIELNI WŁADCY	56
---------------------------	----

ZŁODZIEJE SŁAWY	59
-----------------------	----

BLOKUJĄCY CUDZE POMYSŁY	61
-------------------------------	----

JAK PRZEDSTAWIAMY WŁASNE POMYSŁY	
----------------------------------	--

I PROPOZYCJE – LISTA KONTROLNA	62
--------------------------------------	----

Rozdział 5 Kiedy aroganccy są nasi koledzy	65
--	----

NACIĄGACZE	65
------------------	----

TARANY	68
--------------	----

ZAPALEŃCY	70
-----------------	----

ZAWODNICY	72
Rozdział 6 Kiedy aroganccy są nasi podwładni	76
TUPECIARZE	77
KUMOTRZY	79
KAPRALE	81

Część III

Jak traktować nieszczerých i podstępnych	85
Rozdział 7 Kiedy oszukuje nas szef	87
HIPOKRYCI	87
DEMAGODZY	90
KURKI NA DACHU	92
KRĘTACZE	95
Rozdział 8 Kiedy oszukują nas koledzy	98
ZŁODZIEJE POMYSŁÓW	98
OBŁUDNICY	101
PODGRYZACZE	103
Rozdział 9 Kiedy oszukują nas podwładni	107
SABOTAŻYŚCI	108
MATACZE	110
BLAGIERZY	112
ZŁE JEZYKI	115

Część IV

Jak traktować przebiegłych i manipulatorów	119
Rozdział 10 Kiedy wykorzystuje nas szef	121
POGANIACZE	122
PATRZĄCY PRZEZ PALCE	125
KONSPIRATORZY	128
POCHLEBCY	130
Rozdział 11 Kiedy wykorzystują nas koledzy	134
KRASOMÓWCY	135
NADUŻYWAJĄCY NASZEJ UPRZEJMOŚCI	138
CHOWAJĄCY GŁOWĘ W PIASEK	141
BAJERANCI	143
Rozdział 12 Kiedy wykorzystują nas podwładni	146
LIZUSY	147
INTRYGANCI	150
PLOTKARZE	152

Część V

Jak traktować nieuprzejmych i gruboskórnych	157
Rozdział 13 Kiedy nieuprzejmy jest nasz szef	159
PROSTACY	159
SZYDERCY	162
ICH WYSOKOŚCI	164
Rozdział 14 Kiedy nieuprzejmi są nasi koledzy	168
NATREĆCI	169
FAŁSZYWI KOMPLEMENTARZE	172
IMPERTYNENCI	174
Rozdział 15 Kiedy nieuprzejmi są nasi podwładni	177
WOLNE DUCHY	178
USZCZYPLIWI	181
ZADZIORNI	183
DOWCIPNISIE	185

Część VI

Jak traktować egoistów i egocentryków	189
Rozdział 16 Kiedy egoistą jest nasz szef	191
MARNOTRAWCY TALENTÓW	191
ZBYT ZAJĘCI	195
NIEZBYT ZAINTERESOWANI	197
WAŻNIACY	199
Rozdział 17 Kiedy egoistami są nasi koledzy	202
PYSZAŁKI	202
WSZYSTKOWIEDZĄCY	204
NIEZASTĄPIENI	206
Rozdział 18 Kiedy egoistami są nasi podwładni	210
BUDOWNICZOWIE WŁASNYCH IMPERIÓW	210
PRIMADONNY	213
WYOLBRZYMIACZE	215

Część VII

Jak traktować spóźnialskich i niezdecydowanych	219
Rozdział 19 Kiedy za opóźnienia odpowiedzialny	
jest nasz szef	221
ODKŁADAJĄCY DECYZJE	221
MARUDERZY	225
ZBYT UPRZEJMI	228

KAMELEONY	230
Rozdział 20 Kiedy za opóźnień odpowiedzialni są nasi koledzy	233
TRZPIOTY	233
PERFEKCJONIŚCI	236
GUZDRAŁY	240
Rozdział 21 Kiedy za opóźnień odpowiedzialni są nasi podwładni	244
JAK POSTĘPUJEMY ZE SPÓŹNIALSKIMI - LISTA KONTROLNA	244
POZORANCI	246
PARTACZE	249
REBELIANCI	252
Część VIII	
Jak traktować zatwardziały i uparty	257
Rozdział 22 Kiedy nieustępliwy jest nasz szef	259
SKRUPULACI	260
ŻELAZNE RĘCE	262
TWARDOGŁOWI	264
Rozdział 23 Kiedy nieustępliwi są nasi koledzy	268
PONURACY	268
WERSECIARZE	271
SZTYWNIACY	272
Rozdział 24 Kiedy nieustępliwi są nasi podwładni	275
CISI PARTACZE	275
UPARTE OSŁY	278
UCZEPIENI JAK RZEPY	280
Część IX	
Jak traktować dąsających się i małomównych	285
Rozdział 25 Kiedy niekomunikatywny jest nasz szef ..	287
NIEPRZYSTĘPNI	287
SKRYCI	290
ASEKURANCI	292
Rozdział 26 Kiedy niekomunikatywni są nasi koledzy	296
NIEDOWIARKI	296
MILCZKI	298
PATRZĄCY SPODE ŁBA	300

Rozdział 27 Kiedy niekomunikatywni są nasi	
podwładni	303
WIECZNIE UŚMIECHNIĘCI	304
WYSTRASZENI	306
ONIEMIALI	309

Część X

Jak traktować narzekających i krytykujących	313
--	------------

Rozdział 28 Kiedy szuka winnych nasz szef	315
--	------------

KRYTYKANCI	316
------------------	-----

 CZY POTRAFISZ SŁUCHAĆ I UDZIELAĆ ODPOWIEDZI –

LISTA KONTROLNA	317
-----------------------	-----

UCIEMIĘŻENI	320
-------------------	-----

SKAZUJĄCY ZAOCZNIE	322
--------------------------	-----

RÓWNAJĄCY Z ZIEMIĄ	325
--------------------------	-----

Rozdział 29 Kiedy szukają winnych nasi koledzy	329
---	------------

ZGRYŻLIWI	330
-----------------	-----

NADWRAŻLIWI	333
-------------------	-----

 JAK POSTĘPOWAĆ Z NADWRAŻLIWYMI –

LISTA KONTROLNA	334
-----------------------	-----

PRZEŚMIEWCY	336
-------------------	-----

ZDROWOROZSĄDKOWCY	339
-------------------------	-----

Rozdział 30 Kiedy szukają winnych nasi podwładni ...	344
---	------------

ZRZUCAJĄCY WINĘ	345
-----------------------	-----

MAZGAJE	347
---------------	-----

BICZOWNICY	351
------------------	-----

CIERPIĘTNICY	353
--------------------	-----

Podsumowanie	357
---------------------------	------------

 26 taktownych zwrotów, które pomogą nam

w konfrontacjach z trudnymi ludźmi	357
--	-----

10 ważnych wskazówek do zapamiętania	359
--	-----

Indeks	363
---------------------	------------