

CUPRINS_Toc261948637

INTRODUCERE	1
-------------------	---

PRIMA PARTE ÎN FAȚA „CELOR AGASAȚI”, SĂ ȘTII SĂ FII STĂPÂN PE TINE

I. UNDE ȘI DE CE?	7
În ce situații întâlnești și trebuie să gestionezi personalitățile dificile?	7
Impedimentele în calea comunicării interpersonale	7
Caracteristicile comportamentelor dificile	8
II. DE CE DEVINE UN INTERLO-CUTOR DIFICIL?	10
Care sunt nevoile nesatisfăcute?	10
III. CUM SĂ TE DESENSIBILIZEZI ÎN RAPORT CU COMPORTAMENTELE DIFICILE?	13
Care sunt cauzele tracului?	13
Care sunt manifestările tracului?	16
Care sunt soluțiile pentru a înlătura tracul?	18
IV. CUM SĂ CONTROLEZI UN AUDITORIU?	23
Cele șase principii de gestionare a auditoriului	23
V. CUM SĂ AI AUTORITATE FĂRĂ A FI AUTORITAR?	30
Modalitățile de funcționare: cum să definești regulile jocului acceptate de către toți?	30
Regulile jocului: cum să îți raliezi auditoriul?	32
Regulile jocului: cum să le utilizezi?	33
CONCLUZIA PRIMEI PĂRȚI.....	35
Miniprocedurile sau tehnicile de gestionare a personalităților dificile	35

**PARTEA A DOUA
DEMASCĂ-I PE CEI AGASAȚI
PENTRU A-I GESTIONA**

I. EXPERTUL.....	39
Ce profil are?.....	39
Cum să îl recunoști?	40
Ce utilitate are?	40
Prin ce deranjează?	41
Ce erori trebuie să eviți?	42
Cum să îl gestionezi?.....	43
II. CEL CARE NU ÎNȚELEGE	46
Ce profil are?.....	46
Cum să îl recunoști?	46
Ce utilitate are?	47
Prin ce deranjează?	47
Ce erori trebuie să eviți?	47
Cum să îl gestionezi?.....	49
III. INTERVENȚIONISTUL	52
Ce profil are?.....	52
Cum să îl recunoști?	52
Ce utilitate are?	53
Prin ce deranjează?	53
Ce erori trebuie să eviți?	53
Cum să îl gestionezi?.....	54
IV. MUTUL.....	57
Ce profil are?.....	57
Cum să îl recunoști?	57
Ce utilitate are?	57
Prin ce deranjează?	58
Ce erori trebuie să eviți?	58
Cum să îl gestionezi?.....	59
V. DESENATORUL	62
Ce profil are?.....	62
Cum să îl recunoști?	62
Ce utilitate are?	63

Prin ce deranjează?	63
Ce erori trebuie să eviți?	64
Cum să îl gestionezi?	64
VI. CEL ÎN AFARA SUBIECTULUI.....	66
Ce profil are?	66
Cum să îl recunoști?	66
Ce utilitate are?	66
Prin ce deranjează?	67
Ce erori trebuie să eviți?	67
Cum să îl gestionezi?	68
VII. OCUPATUL.....	70
Ce profil are?	70
Cum să îl recunoști?	70
Ce utilitate are?	71
Prin ce deranjează?	71
Ce erori trebuie să eviți?	72
Cum să îl gestionezi?	73
VIII. CEL CARE NU IA NOTIȚE	76
Ce profil are?	76
Cum să îl recunoști?	77
Ce utilitate are?	77
Prin ce deranjează?	78
Ce erori trebuie să eviți?	78
Cum să îl gestionezi?	79
IX. SUPERIORUL IERARHIC SAU EMISARUL LUI	81
Ce profil are?	81
Cum să îl recunoști?	82
Ce utilitate are?	82
Prin ce deranjează?	83
Ce erori trebuie să eviți?	83
Cum să îl gestionezi?	84
X. SABOTORUL	88
Ce profil are?	88
Cum să îl recunoști?	88
Ce utilitate are?	89

Prin ce deranjează?	89
Ce erori trebuie să eviți?	89
Cum să îl gestionezi?	90
XI. CRITICUL	91
Ce profil are?.....	91
Cum să îl recunoști?	92
Ce utilitate are?	92
Prin ce deranjează?	93
Ce erori trebuie să eviți?	94
Cum să îl gestionezi?	94
XII. DEPENDENTUL DE MOBIL	101
Ce profil are?.....	101
Cum să îl recunoști?	101
Ce utilitate are?	102
Prin ce deranjează?	103
Ce erori trebuie să eviți?	103
Cum să îl gestionezi?	104
XIII. ÎNTÂRZIATUL	106
Ce profil are?.....	106
Cum să îl recunoști?	106
Ce utilitate are?	107
Prin ce deranjează?	107
Ce erori trebuie să eviți?	107
Cum să îl gestionezi?	108
XIV. HĂRȚUITORUL	111
Ce profil are?.....	111
Cum să îl recunoști?	111
Cum să îl gestionezi?	113
XV. SOMNOLENTUL	116
Ce profil are?.....	116
Cum să îl recunoști?	116
Ce utilitate are?	117
Prin ce deranjează?	117
Ce erori trebuie să eviți?	117
Cum să îl gestionezi?	118

XVI. CHIȚIBUȘARUL	120
Ce profil are?	120
Cum să îl recunoști?	121
Ce utilitate are?	121
Prin ce deranjează?	121
Ce erori trebuie să eviți?	122
Cum să îl gestionezi?	122
XVII. VORBĂREȚII	125
Ce profil au?	125
Cum să îi recunoști?	125
Ce utilitate au?	126
Prin ce deranjează?	126
Ce erori trebuie să eviți?	126
Cum să îi gestionezi?	127
XVIII. INSINUATORUL	130
Ce profil are?	130
Cum să îl recunoști?	130
Ce utilitate are?	131
Prin ce deranjează?	131
Ce erori trebuie să eviți?	132
Cum să îl gestionezi?	133
XIX. GLUMEȚUL	135
Ce profil are?	135
Cum să îl recunoști?	135
Ce utilitate are?	136
Prin ce deranjează?	136
Ce erori trebuie să eviți?	137
Cum să îl gestionezi?	138
XX. CONSERVATORUL	140
Ce profil are?	140
Cum să îl recunoști?	140
Ce utilitate are?	140
Prin ce deranjează?	141
Ce erori trebuie să eviți?	142
Cum să îl gestionezi?	142

XXI. Agresivul	144
Ce profil are?	144
Cum să îl recunoști?	145
Ce utilitate are?	145
Prin ce deranjează?	146
Ce erori trebuie să eviți?	146
Cum să îl gestionezi?	147
XXII. INTOLERANTUL	150
Ce profil are?	150
Cum să îl recunoști?	150
Ce utilitate are?	151
Prin ce deranjează?	151
Ce erori trebuie să eviți?	151
Cum să îl gestionezi?	152
CONCLUZIE GENERALĂ	155
BIBLIOGRAFIE	157