

Roy Lilli

Çətin insanlarla davranış qaydaları

**Problemli insanlarla işləmək üçün
sürətli və effektiv strategiyalar**

İngiliscədən tərcümə:
İlahə Abbas



qanun nəşriyyatı

Roy Lilley

Dealing with Difficult People

**Fast, effective strategies for
handling problem people**

“Çətin insanlarla davranış qaydaları” gündəlik həyatımızda və iş mühitində rastlaşdığımız mürəkkəb xarakterli insanlarla səmərəli ünsiyyət qurmağı öyrədən dəyərli bələdçidir. Müəllif Roy Lilli müxtəlif insan tiplərini araşdıraraq onların davranış motivlərini izah edir və qarşılıqlı münasibətləri düzgün idarə etmək üçün əməli strategiyalar təqdim edir.

Kitabda emosional özünüidarə, sərhədlərin qoyulması və münaqişələrin həlli kimi vacib bacarıqların inkişafına xüsusi diqqət yetirilir. Eyni zamanda, stresin idarə olunması və çətin vəziyyətlərə soyuqqanlı yanaşmağın yolları da ətraflı müzakirə edilir. Bu kitab rəhbərlər, menecerlər, müəllimlər, müştəri xidməti sahəsində çalışanlar və ünsiyyət bacarıqlarını təkmilləşdirmək istəyən hər kəs üçün qiymətli bir istinad mənbəyidir.

MÜNDƏRİCAT

Bu kitab haqqında..... 11

01 İnsan münasibətləri üzrə qısa kurs14

Çətin insan, mənmi? 14

02 Yeddi klassik çətin insan tipi.....22

Kimisə tanıdınız?22

İlk öncə diaqnoz33

03 Çətin rəhbərlərlə başa çıxmaq.....44

Əsəbi rəhbər46

Heç vaxt stresə düşdüyünüzü göstərməyin47

04 Çətin həmkarlarla davranmaq.....52

Rəqabət hərisliyi.....53

Rəqiblər, düşmənlər və şəxsi münasibətlər55

Həmişə sakit olanlar56

05 Çətin işçilərlə davranmaq.....58

Sərbəst, yoxsa inadkar?63

Böyük əqrəb 12-yə çatanda...65

Yaxşı rəhbər şəxsi həyata qarışmaz – amma
maraqlanmalıdır66

Kömək istəyir, yoxsa batır?	67
Yaxşı rəhbər olub-olmadığınızı necə bilmək olar?	71
Çətin işçilərlə davranış qaydaları	72

06 Egoistin öhdəsindən gəlmək76

Əgər çətin olan eqomanyak rəhbərdirsə?	76
İşçiniz eqoistdirsə.....	77
Eqomanyak həmkar.....	78
Hər şeyi bildiyini iddia edənin qarşısının alınması	78

07 Aqressiv insanlarla davranış80

Aqressiv rəhbər ideyalarınızı alt-üst etməyə çalışanda	81
Əgər uğursuz bir layihəyə cəlb olunmusunuzsa	82
Arxadan zərbə alanda	82

08 Tənbəlliyn öhdəsindən gəlmək.....84

Saat güdənlər, qayda düşkünləri və “bizdə belə olmayıb”çılar.....	85
Tənbəl iş yoldaşınız sizi yubadırsa	86
Ayaq sürüyən rəhbər.....	87
Fil necə yeyilir?	88
Peşəkar tənbəllər	88

09 Zalımları öz silahları ilə məğlub etmək90

Desibel diktatoru.....	91
Bütün yollar bağlananda	92
Tez özündən çıxan həmkar.....	93

10 Deyinənlər, narazılar və tənqidçilər96

Soyuq duş effekti..... 97

Müttəfiqlər tapın, əlaqələr qurun.....98

Tənqidçilər özlərini tənqid edəndə..... 100

11 Mükəmməliyyətçilər problem yarada

bilərlər 102

Mükəmməliyyətçini nə motivasiya edir?..... 104

Qayda qaydadır..... 104

Mükəmməliyyətçi rəhbər 106

12 Manipulyatorları idarə etmək 108

Əgər günahı sizin boynunuza yıxmağa hazırlşırlarsa..... 109

Razılıq əldə etmək..... 111

Tərifə tez uyursunuzsa... 113

İşçiləriniz sizi tərifləyəndə... 114

13 Kollektivin ruh halını və işə münasibətini

necə dəyərləndirirsiniz?..... 116

Xəstəlik bülletenləri bezdirdisə... 118

Hamı xəstələnəndə..... 119

Qruplaşmalar 121

14 Nöqsan axtaranlar və xırda nöqsan tutanlar. 124

Xırdaçı rəhbəriniz varsa 125

Xırdaçı iş yoldaşları..... 126

15 Qeybət: Sizə lazım olmayan yangın 128

Qeybətlə necə mübarizə aparmaq? 130

Qabaqlayıcı tədbir daha yaxşıdır..... 131

16 Müştəri həmişə haqlıdır? 134

Çətin müştərilərlə davranış 135

Nə vaxt istəyirsiniz? 136

Çətinliklərdən qaçmaq..... 137

Lap çətin müştəri..... 137

Keyfiyyətinizi xatırladın..... 138

Qışqıran müştəri..... 139

Telefon danışığı zamanı 140

İctimai məkanda..... 141

İşçiniz özündən çıxanda..... 142

Rəhbər özündən çıxanda 143

Nəzakətsiz insanlarla necə davranmalı? 143

Örtülü kobudluq 144

17 Şikayətlər: biz onları sevirik 146

Dinləmək məharəti 147

Anlayışlı yanaşma..... 147

Bəraət qazandırmayın..... 148

Qeydiyyat aparın 149

Həll yolunu razılaşdırın..... 149

Sözünüzün üstündə durun 150

18 e-çətinlik@işyerində 154

E-poçtla bağlı problemlərdən yayınmaq üçün altı məsləhət 154

19 Sosial şəbəkələr 158

Ağıllı məsləhət 159

Kiberzorakılıq – bu nədir? 159

Zəif idarəçilik 162

Bu, həddən artıq asandır 163

Virtual təzyiqdən necə qorunmalı? 163

Siz tək deyilsiniz 165

Qanun bizə nə deyir? 165

Virtual və ya real həyatda təzyiqlə üzləşəndə nə etməli? . 167

20 Onlayn iş mühiti..... 172

Bu trend davam edəcəkmi? 172

Virtual əməkdaşlıq iş tərzimizi yenidən müəyyən edir.... 174

İclaslar haqqında düşüncə tərzimizi dəyişək..... 174

Hamı texnologiyadan istifadə etməyi bacarırmı? 175

Onlayn iclasların əsas düşməni darıxdırıcılıq və iştirakçıların passivliyidir 178

İclasdan sonra heç nə baş vermir? 179

21 Əgər dəyişikliklər olmasa, hər şey eyni

qalacaq..... 184

Dəyişiklikdə dörd “Ç” var..... 184

Dəyişiklik dövründə çətin insanlarla davranmaq 186

22 Münaqişə və onunla necə davranmaq	
haqqında qısa bələdçi	192
Münaqişə nədir?	192
Münaqişə ilə məşğul olmaq: soyutmaq üçün	
10 addım	193
 23 Və son olaraq.....	 200
Satış komandasını necə motivasiya etməli?	202
İstinadlar	204