

Оглавление

Вместо предисловия.....	5
Глава 1. Выбор собеседника	6
Классификации людей.....	7
Глава 2. Типы «непростых» личностей.....	12
Истероидные личности.....	12
Педантические (ананкастные или обсессивно-компульсивные) личности	28
Возбудимые личности.....	33
Избегающие личности.....	37
Зависимые личности	39
Пассивно-агрессивные личности	43
Параноидные личности.....	46
Антисоциальные личности	48
Нарциссические личности	50
Шизоидные личности	52
Глава 3. Основные технологии взаимодействия с «непростыми» людьми.....	55
Шесть правил Глеба Жеглова	55
Формирование конструктивного контакта	58
Прояснение смысла полученной информации	75
Язык невербального общения	76

4 Трудные люди. Как с ними общаться?

Ведение беседы.....	88
Активное ведение общения	98
Нужны решения, а не проблемы	105
Заключение.....	109
Словарь коммуникатора.....	110
Бонус. Основные стратегии преодоления трудностей в общении	114
Психологическое карате.	
Эффективное противодействие	114
Ирония и юмор	127
Психологический сброс и дзен. Что делать со своими раздражением и агрессией?.....	137
Психологическое айкидо. Невовлечение	152
Психологическое дао. Извлечение пользы	179