

สารบัญ

เกี่ยวกับหนังสือเล่มนี้

1. **หลักสูตรมนุษยสัมพันธ์ฉบับย่อ** 1
ตัวปัญหา ใครกัน ฉันนะหรือ? 2
2. **บทแนะนำสังเขปเกี่ยวกับประเภทของมนุษย์เจ้าปัญหา** 7
เจ็ดประเภท หรือ วิธีทำตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ได้ภายใน
ชั่วเวลาตีหมากแปะ
จำใครได้บ้าง 7, เริ่มจากการวินิจฉัย 20
3. **คู่มือเร่งรัดเรื่องความขัดแย้งและวิธีจัดการ** 31
ความขัดแย้งคืออะไร 31
4. **รับมือกับหัวหน้าที่ทำให้คุณประสาทเสีย** 34
คุณพิโรธ 36, ขยี้ให้พวกเขาเห็นว่าคุณวิตกจนเหงื่อแตก 37

5. **เพื่อนร่วมงานที่น่าบิบบค** 41
 บ้าแข่งขัน 44, คู่แข่ง ปรีภักษ์ และการเก็บมา
 เป็นอารมณ์ 45, พวกเจียบลูกเดียว 46

6. **พนักงานที่น่ารำดค** 48
 เป็นตัวของตัวเองหรือดื้อรั้น 53, เมื่อเพิ่มยาวซีเลข 12 55
 หัวหน้าที่ดีไม่ล่อลวงรู้สึดเห็น แต่น่าจะลองทำ 56,
 โบกมือให้ หรือกำลังจมน้ำ 57, หากำตอบว่าคุณเป็นหัวหน้า
 ที่ดีเพียงใด 61, พนักงานตัวร้ายจอมแสบ 62

7. **สอพลอคนหลงตัว** 64
 ถ้าความยุ่งยากนั้นคือหัวหน้าที่หลงตัว 64,
 ถ้าความยุ่งยากนั้นคือลูกน้องที่เห็นแก่ตัวเอง 65,
 เพื่อนร่วมงานผู้ยึดมั่นหัวชนฝา 66, คำว่าพวงสารพัดรู้ 67

8. **จัดการคนก้าวร้าวโดยไม่ถูกขก** 68
 ถ้าผู้จัดการจอมกร้าวพยายามรุมยำไอดียของคุณ 69,
 ถ้าคุณต้องจอดกับโครงการที่จมปลัก 70,
 ถ้าคุณถูกแทงข้างหลัง 71,

9. **วางระเบิดคนที่เกียจ** 72
 พวกมอณาพิกา พวกที่ถ้าไม่บัญญัติไว้ก็ไม่ทำ
 และพวกไม่สร้างสรรค์ 73, ถ้าคุณมีเพื่อนร่วมงาน
 จอมขี้เกียจเป็นตัวฉว่ง 74, หัวหน้าล่อยชาย 75,
 จะกินข้างอย่างไร 76, พวกขี้เกียจจนเงินไม่ขึ้น 77

10. เอาชนะคนพาลให้แพภัยตัวเอง 79
 เผลอใจการจอมไวววาย 80, เมื่อคุณทำอะไรก็ผิดไปหมด 81,
 เมื่อทำอะไรก็ไร้ผล 81,
 เพื่อนร่วมงานดองไม้ไฟ 83
11. พวกช่างบ่น ช่างโอดครวญ และช่างดี 85
 ทรมานด้วยน้ำเย็น 86, สร้างพันธมิตร สมานฉันท์
 และสานสัมพันธ์ 87, คำพูดที่คุณไม่อยากจะฟัง 87,
 เมื่อพวกช่างดีจ่อปืนเข้าหาตัวเอง 88
12. พวกสมบูรณ์แบบก็แสบได้ 90
 อะไรที่ทำให้พวกสมบูรณ์แบบตื่นเต้นยินดี 92,
 กฎก็คือกฎ 93, หัวหน้าจอมสมบูรณ์แบบ 94
13. จัดการพวกจอมบงการ 95
 ถ้าคุณกำลังถูกโยนความผิด 96, มาดกलगันดีกว่า 98,
 ถ้าคุณบ้ายอ 100, ถ้าลูกน้องบ้ายอ 101
14. เปลี่ยนคนหัวดี 102
 เมื่อลูกค้ารู้ดีที่สุด 103
15. ขวัญกำลังใจ ทศนคติ แล้วคุณล่ะว่าอย่างไร 105
 ถ้าคุณเชื่อมระอา กับพวกป่วยการเมือง 107,
 ทุกคนป่วยกันหมด 108,
 ก๊วน แก๊ง และกลุ่มมารร้าย 109

16. **พวกจับผิด และพวกช่างติ** 111
ถ้าคนช่างติเป็นหัวหน้า 112, เพื่อนร่วมงานช่างติ 113
17. **การนินทา ไฟลามทุ่งที่คุณทำอะไรไม่ได้** 115
คำตอบของปัญหาการนินทา 117,
กันไว้ดีกว่าแก้ 119
18. **ลูกค้าถูกเสมอ - จริงหรือ?** 121
รับมือกับลูกค้าที่เอาใจยาก 122, คุณต้องการได้
เมื่อไรครับ 123, หลีกเลี่ยงปัญหา 124, ลูกค้าที่
เรื่องมากกกกกก...สุดบรรยาย 124, ย้ำให้ลูกค้าเห็นว่าคุณ
ดีเพียงใด 125, พวกช่างโวยวาย 126, โวยวาย
เรื่องบริการ 129, เมื่อพนักงานของคุณมือตหลุด 130,
เมื่อจอมวินเป็นหัวหน้า 131, อะไรทำให้พวกจอมวิน
ของขึ้น 131, ความหยาบคายข่มมะจับด้วยความ
ไม่หยาบคาย 131, ความหยาบคายแอบแฝง 133
19. **คำต่อว่า : เราชอบชอบ** 134
บันได 6 ขั้นสู่ความสำเร็จ 134
20. **อีเมลตัวร้าย@ที่ทำงาน** 142
21. **ประชุมกรรม ประชุมเวร** 146
เด็ดขาดและใช้เทคโนโลยี 147, ประชุม
หรือไม่ประชุม 150, พบกับพวกเราได้ในการประชุม 156,

- กฎทองห้าข้อที่ทำให้การประชุมสัมฤทธิ์ผล 170
22. ถ้าไม่เปลี่ยนแปลง ทุกอย่างจะเหมือนเดิม 174
 ผลลัพธ์ที่ประการจากความเปลี่ยนแปลง 174,
 จัดการมนุษย์เจ้าปัญหาในช่วงเวลาเปลี่ยนแปลง 176
23.  ต่อกับกับความขัดแย้ง: 10 ขั้นตอนเพื่อผ่อนบรรเทา 182
24. และท้ายสุด สุดท้าย 188