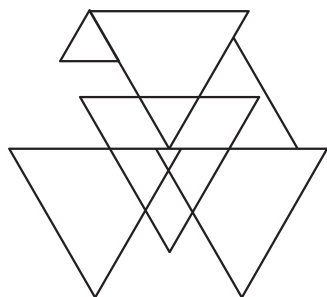
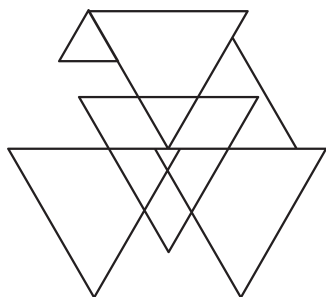


LIDAR com PESSOAS DIFÍCEIS



Inteligência Emocional

LIDAR com PESSOAS DIFÍCEIS



TÍTULO ORIGINAL
Dealing with Difficult People

Original work copyright © 2018 Harvard Business School Publishing Corporation.
Published by arrangement with Harvard Business Review Press

AUTORES

Mark Gerzon, Holly Weeks, Tony Schwartz, Amy Gallo, Rebecca Knight, Liz Kislik,
Manfred F. R. Kets de Vries

Direitos reservados para Portugal por

CONJUNTURA ACTUAL EDITORA

Sede: Rua Fernandes Tomás, 76-80, 3000-167 Coimbra

Delegação: Avenida Engenheiro Arantes e Oliveira, 11 – 3.º C – 1900-221 Lisboa – Portugal
www.actualeditora.pt

TRADUÇÃO

Patrícia Xavier

REVISÃO

Carina Correia

CAPA

Edições Almedina S.A., sobre capa original da Harvard Business School Publishing
Corporation

PAGINAÇÃO

Aresta Criativa – Artes Gráficas

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

????????

junho 2019

DEPÓSITO LEGAL

????????

Toda a reprodução desta obra, por fotocópia ou qualquer outro processo, sem prévia auto-
rização escrita do Editor, é ilícita e passível de procedimento judicial contra o infrator.



ACTUAL

GRUPOALMEDINA

Biblioteca Nacional de Portugal – Catalogação na Publicação

GERZON, Mark, e outros

Lidar com pessoas difíceis/Mark Gerzon, Holly Weeks, Tony Schwartz. — (Inteligência
emocional)

ISBN 978-989-694-366-0

I – WEEKS, Holly

II – SCHWARTZ, Tony

CDU 005

Índice

- 1. Para Resolver um Conflito,
Comece por Decidir: Quente ou Frio?** 7
O objetivo é que seja ameno
Mark Gerzon

- 2. Retirar a Tensão das Conversas Tensas** 17
Como falar quando há emoções em jogo
Holly Weeks

- 3. O Segredo para Lidar com Pessoas Difíceis:
Tudo Depende de Si** 45
Três novas lentes a experimentar
Tony Schwartz

- 4. Como Lidar com um Colega Agressivo** 53
Defenda-se
Amy Gallo

- 5. Como Lidar com um Colega
Passivo-Agressivo** 67
Não o acuse
Amy Gallo

6. Como Trabalhar com Alguém que Está Sempre em Tensão	83
<i>Celebre as suas vitórias</i>	
Rebecca Knight	
7. Como Lidar com Alguém que Vê Tudo Como Urgente	97
<i>Ajude a ver as consequências</i>	
Liz Kislik	
8. Odeia o Seu Chefe?	105
<i>Resolver problemas quando há um choque de personalidades</i>	
Manfred F. R. Kets de Vries	
Índice Remissivo	123