

INDICE

L'autore	vii
Parte Prima	1
Capitolo 1 – Perché utilizzare questo libro per affrontare le persone difficili	3
Il punto zero	3
Un appello all'azione	4
Capitolo 2 – Come utilizzare questo libro	7
Parte Prima	7
Parte Seconda	8
Scelta della strategia	9
Capitolo 3 – Perché si verificano problemi sul lavoro	11
Introduzione	11
Carenze a livello di leadership	12
Periodi turbolenti	14
Violazioni della comfort zone	15
Dimensioni della Matrice delle persone difficili	17
Riepilogo	18
Capitolo 4 – Segnali di avvertimento sul lavoro	21
Introduzione	21
Afflitti, ostacolati o svuotati	22
La grande fuga	23
Su un terreno instabile	24
Cultura tossica	26
Riepilogo	27
Capitolo 5 – La Matrice delle persone difficili sul lavoro	29
Introduzione	29
Focalizzazione dell'attenzione	30
Strategia sotto stress	32

Capitolo 6 – Quiz rapido per identificare i tipi di persone difficili	35
Introduzione	35
Istruzioni	35
Gruppo uno	37
Gruppo due	38
Risposte al Quiz rapido e tipi di persone difficili	40
Capitolo 7 – Riepilogo dei tipi di persone difficili	41
Introduzione	41
Capitolo 8 – Tre principi dinamici per perfezionare il proprio atteggiamento	45
Introduzione	45
Intenzione positiva e impatto effettivo	45
Gentilezza feroce	47
Azione responsabilizzata	49
Capitolo 9 – Diagramma di flusso visivo	51
Parte Seconda	55
Capitolo 10 – Tipo 1 - Il Perfezionista ossessivo	57
Esempio	57
Al loro meglio	58
Quando le cose diventano difficili?	58
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	59
Come individuare i Perfezionisti ossessivi	60
Suggerimenti per i leader dei Perfezionisti ossessivi	61
Suggerimenti per i colleghi e il personale dei Perfezionisti ossessivi	64
Suggerimenti per la crescita dei Perfezionisti ossessivi	67
Riepilogo	69
Capitolo 11 – Tipo 2 - Lo Stratega nell'ombra	71
Esempio	71
Al loro meglio	72
Quando le cose diventano difficili?	72
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	73
Come individuare gli Strateghi nell'ombra	74
Suggerimenti per i leader degli Strateghi nell'ombra	75
Suggerimenti per i colleghi e il personale degli Strateghi nell'ombra	77
Suggerimenti per la crescita degli Strateghi nell'ombra	80
Riepilogo	83
Capitolo 12 – Tipo 3 - Il Martire	87
Esempio	87
Al loro meglio	88
Quando le cose diventano difficili?	88
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	89

Come individuare i Martiri	90
Suggerimenti per i leader dei Martiri	91
Suggerimenti per i colleghi e il personale dei Martiri	94
Suggerimenti per la crescita dei Martiri	97
Riepilogo	99
Capitolo 13 – Tipo 4 - La Forza trainante	101
Esempio	101
Al loro meglio	102
Quando le cose diventano difficili?	102
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	103
Come individuare le Forze trainanti	104
Suggerimenti per i leader delle Forze trainanti	104
Suggerimenti per i colleghi e il personale delle Forze trainanti	107
Suggerimenti per la crescita delle Forze trainanti	110
Riepilogo	113
Capitolo 14 – Tipo 5 - Il Rivoluzionario	115
Esempio	115
Al loro meglio	116
Quando le cose diventano difficili?	116
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	117
Come individuare i Rivoluzionari	118
Suggerimenti per i leader dei Rivoluzionari	118
Suggerimenti per i colleghi e il personale dei Rivoluzionari	121
Suggerimenti per la crescita dei Rivoluzionari	124
Riepilogo	127
Capitolo 15 – Tipo 6 - L'Arrivista carismatico	129
Esempio	129
Al loro meglio	130
Quando le cose diventano difficili?	130
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	131
Come individuare gli Arrivisti carismatici	132
Suggerimenti per i leader degli Arrivisti carismatici	132
Suggerimenti per i colleghi e il personale degli Arrivisti carismatici	135
Suggerimenti per la crescita degli Arrivisti carismatici	138
Riepilogo	141
Capitolo 16 – Tipo 7 - L'Apprensivo	143
Esempio	144
Al loro meglio	144
Quando le cose diventano difficili?	144
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	145
Come individuare gli Apprensivi	146
Suggerimenti per i leader degli Apprensivi	147
Suggerimenti per il personale e i colleghi degli Apprensivi	150
Suggerimenti per la crescita degli Apprensivi	152
Riepilogo	155

Capitolo 17 – Tipo 8 - La Roccia	157
Esempio	157
Al loro meglio	158
Quando le cose diventano difficili?	158
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	159
Come individuare le Rocce	160
Suggerimenti per i leader delle Rocce	161
Suggerimenti per i colleghi e il personale delle Rocce	164
Suggerimenti per la crescita delle Rocce	167
Riepilogo	169
Capitolo 18 – Tipo 9 - Il Compiacente	173
Esempio	173
Al loro meglio	174
Quando le cose diventano difficili?	174
Il loro posto nella Matrice delle persone difficili	175
Come individuare i Compiacenti	176
Suggerimenti per i leader dei Compiacenti	177
Suggerimenti per i colleghi e il personale dei Compiacenti	180
Suggerimenti per la crescita dei Compiacenti	183
Riepilogo	186
Capitolo 19 – E gli altri?	189
Affrontare i comportamenti scorretti	189
All'estremo	190
Lavoro compassionevole e inclusivo	191
Capitolo 20 – Alla ricerca di un ambiente di lavoro positivo	193
Una realtà complessa	193
Strumenti per il cambiamento	194
Affrontare i nove tipi di persone difficili	194
Il mio manifesto: ambienti di lavoro soddisfacenti ed efficaci	196
Capitolo 21 – Risorse online e di altro genere	197
Passi successivi per gestire le persone difficili	197
Ampliare le conoscenze	198

Nick Robinson è dal 1999 un executive coach che lavora con leader e manager di grandi e piccole aziende e organizzazioni nei settori privato, pubblico e terziario.

Nick è un ex Chartered Accountant (FCCA) che ha conseguito un MBA con Commendation presso la Bayes Business School di Londra. Inoltre, è un Certified Professional Coach, un NLP Master Practitioner e ha conseguito la laurea conferita dal Newfield Mastery in Coaching Programme.

In precedenza ha ricoperto ruoli senior nei settori Finance e Corporate Strategy e ha operato come Project Director e con altri incarichi operativi in una delle più grandi organizzazioni del Regno Unito. Nick ha inoltre fondato una piccola società di consulenza internazionale. È stato eletto per due mandati al National Governing Council dell'Institute of Directors (IoD), dopo aver precedentemente prestato servizio nel loro Regional Board e ancora prima nella filiale della Cheshire County. Per due mandati Nick è stato anche Non-Executive Director e Chair of Audit nel Consiglio di amministrazione di un NHS Hospital Trust.

Per oltre 20 anni, il lavoro di coaching di Nick è stato incentrato sull'aiutare leader e manager a gestire situazioni difficili e relazioni complicate sul lavoro. Il suo metodo mira a comprendere e migliorare i punti di forza naturali dei suoi clienti, affrontando le preoccupazioni più comuni come rafforzare la fiducia, reggere le pressioni legate ai carichi di lavoro, raggiungere ruoli di leadership di alto profilo e gestire le dinamiche, talvolta complesse, delle relazioni tra i team.

Nick ha iniziato a tenere un blog all'inizio della sua carriera di coach, principalmente per dare un senso ai modelli e alle questioni emersi durante la pratica professionale. Il blog ha portato due clienti aziendali a invitarlo a scrivere opuscoli sul management, in seguito autopubblicati dall'autore. Questa esperienza di scrittura, unita ai suoi rapporti con una "persona difficile" nella sua pratica di coaching, è stata l'impulso per la stesura di questo libro.