

**Autor:** Bell, Arthur H.

**Titlu:** *Gestionarea conflictelor în organizații: tehnici de neutralizare a agresivității verbale*

**Loc:** Iași

**Editură:** Polirom

**An:** 2007

**Din cuprins:**

1. Cui îi pasă de abuzurile verbale?
2. De ce eu? Factori de vulnerabilitate în cazul agresivității verbale
3. De ce ei? Profiluri ale agresorilor verbali
4. Abuzul verbal, sălile de judecată și codurile deontologice al companiilor
5. Cum să punem capăt abuzului verbal
6. Înțelegerea tipurilor de personalitate pentru a lupta împotriva agresivității verbale
7. Cinci scenarii dificile de abuz verbal
8. Abuzul verbal, sănătatea și randamentul
9. Aspecte deosebite în combaterea abuzului verbal
10. O colecție de douăzeci de tehnici pentru a pune capăt abuzului verbal

