КАК УПРАВЛЯТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМИ СОТРУДНИКАМИ  
http://hrminnovations.blogspot.com/2012/07/blog-post.html

Ваши сотрудники – всего лишь люди, и вполне естественно, что иногда они действуют под влиянием эмоций. Время от времени у каждого бывают «плохие дни». Но если такие случайные неприятные моменты перерастают в тенденцию, - ситуация становится критичной.

Постепенно, эмоциональному сотруднику становится не только сложно фокусироваться на своих прямых задачах и демонстрировать хорошие результаты работы, но также его отрицательные реакции и поведение влияет на окружающих его коллег. Задача руководителя – взять ситуацию под контроль, пока все не зашло слишком далеко…