

OBSAH

ÚVOD	7
------------	---

KAPITOLA PRVNÍ

Positivní první dojem pro upevnění obchodních kontaktů	25
--	----

Strategie č. 1

Používejte řeč těla, která podporuje komunikaci	25
---	----

Strategie č. 2

Ukažte pozitivní přístup.	30
--------------------------------	----

Strategie č. 3

Zapůsobte příjemným vzhledem	31
------------------------------------	----

Strategie č. 4

Udělejte příznivý první dojem (osobně, po telefonu nebo prostřednictvím e-mailu).	32
---	----

Strategie č. 5

Mluvte přátelským konverzačním stylem	36
---	----

KAPITOLA DRUHÁ

Typické negativní a pozitivní charakteristiky osobností v práci, jak jim porozumět a jednat s nimi	39
---	----

Strategie č. 6

Jak jednat s negativními typy osobností.	39
---	----

Upír	39
------------	----

Hvězda	42
--------------	----

Organizátor	44
-------------------	----

Typ nevinného, „co nikdy za nic nemůže“	46
---	----

Sabotér	48
---------------	----

Zloděj nápadů	49
---------------------	----

Vyvolený	51
----------------	----

Lhář	52
------------	----

Klevetník	53
-----------------	----

Diletant	55
Manipulátor	57
Patolízal	58
Chvastoun	59
Ulejšák	61
Škarohlíd	63

Strategie č. 7

Navazujte vztahy s pozitivními typy lidí	64
--	----

Poctivec	64
----------------	----

Rádce	65
-------------	----

Partner	65
---------------	----

Kouč/instruktor	66
-----------------------	----

Moderátor	66
-----------------	----

Vizionář	67
----------------	----

Motivátor	68
-----------------	----

Zastánce	68
----------------	----

Prostředník	69
-------------------	----

Velebitel	69
-----------------	----

Ochránce	70
----------------	----

Spolehlivý člověk	70
-------------------------	----

Charismatický člověk	71
----------------------------	----

KAPITOLA TŘETÍ

Jak si udržet práci: přehodnocení prvního dojmu	73
---	----

Strategie č. 8

Vyrovnejte se s očekáváním (včetně zklamání, když „si sundáte růžové brýle“)	74
--	----

Strategie č. 9

Buďte skromní (s pokorou se dostanete v podnikání dál než se sobectvím a arogancí)	76
--	----

Strategie č. 10

Pozor, aby se váš vedoucí neocitl ve vašem stínu	77
--	----

Strategie č. 11

Zdůrazněte to společné, nezaměřujte se na rozdíly	78
---	----

Strategie č. 12

Jak vaše minulost ovlivňuje způsob, jakým jednáte s lidmi	79
---	----

Strategie č. 13

Přehodnoťte své pracovní vztahy, když se změní situace	80
--	----

Strategie č. 14

Najděte způsob, jak motivovat druhé, aby s vámi chtěli dobře vycházet	81
---	----

Strategie č. 15

Vytvořte si na pracovišti pozitivní vazby	82
---	----

KAPITOLA ČTVRTÁ

Rozvoj mezilidských komunikativních dovedností	85
--	----

Strategie č. 16

Přechod od „já“ k „my“ aneb jak se stát týmovým hráčem	85
--	----

Strategie č. 17

Zdokonalte své konverzační techniky	86
---	----

Strategie č. 18

Naučte se lépe naslouchat	88
---------------------------------	----

Strategie č. 19

Staňte se lepším vypravěčem	91
-----------------------------------	----

Strategie č. 20

Při konverzaci a ve vztazích uplatňujte princip reciprocity	92
---	----

Strategie č. 21

Naučte se lépe navazovat kontakty	93
---	----

Strategie č. 22

Jak zvládat obtížné konverzace	97
--------------------------------------	----

Strategie č. 23

Deset věcí, o kterých byste v pracovním vztahu neměli nikdy mluvit	99
--	----

KAPITOLA PÁTÁ

Jak spolu lépe vycházet 101

Strategie č. 24

Při jednání s ostatními buďte ohleduplní 101

Strategie č. 25

Buďte zásadoví 102

Strategie č. 26

Naučte se navazovat kontakt a projevovat zájem. 103

Strategie č. 27

Přehodnoťte svůj přístup ke konfliktu 105

Strategie č. 28

V případě konfliktu dodržujte pravidla „férového boje“ 106

Strategie č. 29

Vyrovnejte se s fenoménem „oleje a vody“ 108

Strategie č. 30

Když se zmýlíte, využijte sílu omluvy 109

Strategie č. 31

Vypořádejte se s „mrtvým broukem“ dříve, než vznikne nepřátelství. 110

Strategie č. 32

Jak překonat pocity ublížení nebo vzteku 113

Strategie č. 33

Využívejte blahopřání a symbolických dáreků ke zlepšení pracovních vztahů. 115

KAPITOLA ŠESTÁ

Jak se vyrovnat s různými situacemi na pracovišti 119

Strategie č. 34

Překonejte generační rozdíly 119

Strategie č. 35

Jak zvládat rozdíly mezi pohlavími 125

Strategie č. 36

Překonejte problémy při spolupráci s přáteli. 127

Strategie č. 37

Jak ukončit obchodní vztah s přítelem. 131

Strategie č. 38

Milostné vztahy na pracovišti 132

Strategie č. 39

Práce s členem rodiny nebo partnerem 135

Strategie č. 40

Boj s neplacením a finančními problémy 137

KAPITOLA SEDMÁ

Jak zlepšit vztahy na pracovišti nebo obchodní vztahy. 139

Strategie č. 41

Vytvořte funkční versus dysfunkční pracoviště 139

Strategie č. 42

Vybudujte na pracovišti důvěru 142

Strategie č. 43

Jak se vyrovnat s minulostí, jinými vztahy a rozdílnými hodnotami. 143

Strategie č. 44

Poperte se s kulturními a mezinárodními rozdíly 147

KAPITOLA OSMÁ

Jak se vyrovnat s problémovými lidmi nebo emocemi 157

Strategie č. 45

Jak se vyrovnat s otravným spolupracovníkem nebo vedoucím 157

Strategie č. 46

Jak se vyrovnat se žárlivostí a soutěživostí 164

Strategie č. 47

Jak si poradit s násilníkem na pracovišti. 165

Strategie č. 48

Jak v práci naložit se vztekem 167

Strategie č. 49

Jak rozpoznat násilí na pracovišti. 168

Strategie č. 50	
Motivační výroky, které vám pomohou vyrovnat se s negativními vztahy . . .	175
Strategie č. 51	
Využijte nelitostnou zpětnou vazbu na svou práci	176
Strategie č. 52	
Jak odbourat stres pomocí meditace	178
Strategie č. 53	
Adiós (řekněte <i>sbohem</i> , pokud je to ta nejlepší volba)	179
KAPITOLA DEVÁTÁ	
Samostatná, ale ne osamělá práce	183
Strategie č. 54	
Zapojte se do motivační nebo jiné skupiny vrstevníků	183
Strategie č. 55	
Jak se může vedoucí vyrovnat se syndromem „osamělosti na špici“	192
KAPITOLA DESÁTÁ	
Budování lepší kariéry	195
Strategie č. 56	
Využijte sociální sítě ke zlepšení svých pracovních vztahů	195
KAPITOLA JEDENÁCTÁ	
Správné kroky a shrnutí	205
Strategie č. 57	
Uplatňování vašeho plánu pracovních vztahů	205
Vybraná bibliografie	211
Prameny	215
O autorce	216
Rejstřík	219