

# Obsah

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Proč a jak pracovat s touto knihou .....               | 14 |
| Předmluva Stephena R. Coveye .....                     | 15 |
| Poděkování .....                                       | 18 |
| <br>                                                   |    |
| 1. Co je to „zásadní rozhovor“?                        |    |
| - A koho to zajímá? .....                              | 19 |
| 1.1 Jak obvykle zvládáme zásadní rozhovor? .....       | 21 |
| 1.1.1 Nejhorší jak můžeme .....                        | 21 |
| 1.1.2 Některé běžné typy zásadních rozhovorů .....     | 24 |
| 1.2 Smělý požadavek .....                              | 25 |
| 1.2.1 Odstartujte svou kariéru .....                   | 26 |
| 1.2.2 Zlepšete vztahy na svém pracovišti .....         | 27 |
| 1.2.3 Zlepšete své vztahy .....                        | 29 |
| 1.2.4 Oživte svou komunitu .....                       | 30 |
| 1.2.5 Zlepšete své zdraví .....                        | 31 |
| <br>                                                   |    |
| 2. Jak zvládnout zásadní rozhovory                     |    |
| - Síla dialogu .....                                   | 34 |
| 2.1 Překvapivý objev .....                             | 35 |
| 2.2 „Jedna jediná věc“ .....                           | 36 |
| 2.3 Jak dialog funguje .....                           | 37 |
| 2.4 Umění vést dialog se můžeme naučit .....           | 42 |
| 2.5 K čemu se chceme dopracovat .....                  | 43 |
| <br>                                                   |    |
| 3. Začněte u sebe                                      |    |
| - Jak se držet toho, co opravdu chcete .....           | 44 |
| 3.1 Když nezpracujete nejdříve na sobě .....           | 44 |
| 3.2 To já ne! To oni! .....                            | 45 |
| 3.3 Začněte sami u sebe .....                          | 46 |
| 3.4 Okamžik pravdy .....                               | 47 |
| 3.5 Za prvé: zaměřte se na to, co opravdu chcete ..... | 49 |
| 3.6 Za druhé: nedělejte „zjednodušené volby“ .....     | 54 |
| 3.6.1 Otevřete se změnám .....                         | 56 |
| 3.6.2 Hleďte kouzelné slovíčko „zároveň“ .....         | 56 |
| 3.7 Je to opravdu možné? .....                         | 58 |

|       |                                                                              |     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.    | <b>Naučte se dívat a vidět</b>                                               |     |
|       | - Jak upozorovat, že je atmosféra bezpečí ohrožena .....                     | 60  |
| 4.1   | Sledujte atmosféru rozhovoru .....                                           | 62  |
| 4.1.1 | Jak rozpoznáte okamžik proměny běžného rozhovoru<br>v rozhovor zásadní ..... | 63  |
| 4.1.2 | Jak poznat, že se ostatní necítí být na bezpečné půdě ....                   | 64  |
| 4.1.3 | Hlídejte si vlastní způsob jednání ve stresu .....                           | 69  |
| 4.2   | Test „Styl jednání ve stresu“ .....                                          | 71  |
| 5.    | <b>Vytvořte bezpečí</b>                                                      |     |
|       | - Jak vytvořit atmosféru bezpečí, aby se dalo mluvit téměř o čemkoli ..      | 77  |
| 5.1   | Udělejte krok stranou. Nejdříve bezpečí, pak zpět k tématu. ....             | 78  |
| 5.2   | Všimněte si, které okolnosti jsou v ohrožení .....                           | 80  |
| 5.2.1 | Společný cíl .....                                                           | 80  |
| 5.2.2 | Vzájemný respekt .....                                                       | 82  |
| 5.3   | Jak získat od situace odstup .....                                           | 85  |
| 5.3.1 | Omluvte se, je-li to na místě .....                                          | 87  |
| 5.3.2 | Dejte věci do kontrastu, abyste<br>odstranili nedorozumění .....             | 88  |
| 5.3.3 | Zkuste si to .....                                                           | 92  |
| 5.4   | Technika ZMIC sloužící k získání společného cíle .....                       | 94  |
| 5.4.1 | Závazek: programově hledejte společný cíl .....                              | 95  |
| 5.4.2 | Motivy: hledejte skryté motivy .....                                         | 96  |
| 5.4.3 | Inovovaný cíl: předefinujte cíl tak, aby byl společný ....                   | 97  |
| 5.4.4 | Cesty: vymýšlejte společně nové postupy a cesty .....                        | 97  |
| 5.4.5 | Propojení čtyř komponent ZMIC na cestě<br>ke společnému cíli .....           | 98  |
| 5.5   | Zpátky k Yvonne a Jothamovi .....                                            | 99  |
| 5.6   | Ale to já nikdy nesvedu! .....                                               | 102 |
| 6.    | <b>Ovládejte své interpretace</b>                                            |     |
|       | - Jak vést dialog, i když jsme naštvaní, vystrašení nebo dotčení .....       | 104 |
| 6.1   | Naštval mě! .....                                                            | 104 |
| 6.2   | Pocity se jen tak nestávají .....                                            | 105 |
| 6.3   | Mariin příběh .....                                                          | 105 |
| 6.3.1 | Co Marii tak štvě? .....                                                     | 106 |
| 6.3.2 | Emoce vznikají z interpretací .....                                          | 108 |
| 6.4   | Naše interpretace .....                                                      | 109 |
| 6.5   | Dovednosti potřebné pro řízení vlastních interpretací .....                  | 112 |

|           |                                                                                      |            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6.6       | Dořečkněte si i tu druhou polovinu .....                                             | 122        |
| 6.7       | Mariina nová interpretace .....                                                      | 125        |
| <b>7.</b> | <b>Objasněte druhým své myšlenkové pochody</b>                                       |            |
|           | - <b>Jak mluvit přesvědčivě, a přesto ne příliš drsně .....</b>                      | <b>128</b> |
| 7.1       | Jak sdílet riskantní významy .....                                                   | 129        |
| 7.2       | Udržujte atmosféru bezpečí .....                                                     | 130        |
| 7.3       | Dobrou noc a nashledanou! .....                                                      | 131        |
| 7.4       | Zasvěťte druhé do svých myšlenkových pochodů .....                                   | 133        |
|           | 7.4.1 „Co“ techniky .....                                                            | 134        |
|           | 7.4.2 „Jak“ techniky .....                                                           | 140        |
| 7.5       | Zpátky k účtu za motel .....                                                         | 144        |
| 7.6       | Nezvratné přesvědčení .....                                                          | 145        |
|           | 7.6.1 Jak se nám to mohlo stát? .....                                                | 146        |
|           | 7.6.2 Jak se můžete změnit? .....                                                    | 147        |
| <b>8.</b> | <b>Prozkoumejte myšlenkové pochody těch druhých</b>                                  |            |
|           | - <b>Jak naslouchat, i když druzí zvýší hlas nebo zmlknou .....</b>                  | <b>150</b> |
| 8.1       | Prozkoumejte myšlenkové pochody druhých .....                                        | 151        |
|           | 8.1.1 Začněte sami u sebe – připravte se na to,<br>že budete druhým naslouchat ..... | 152        |
|           | 8.1.2 Povzbudte druhé, aby rozklíčovali svou cestu k akci ...                        | 154        |
| 8.2       | Nastartujte .....                                                                    | 156        |
| 8.3       | PZPV .....                                                                           | 157        |
| 8.4       | Zpátky k Wendy a jejím myšlenkovým pochodům .....                                    | 162        |
| 8.5       | Techniky SDP .....                                                                   | 164        |
|           | 8.5.1 Soustředte se na shodu .....                                                   | 164        |
|           | 8.5.2 Doplnujte .....                                                                | 165        |
|           | 8.5.3 Porovnávejte .....                                                             | 166        |
| <b>9.</b> | <b>Začněte jednat</b>                                                                |            |
|           | - <b>Jak proměnit zásadní rozhovor v akci a ve výsledky .....</b>                    | <b>168</b> |
| 9.1       | Dialog není rozhodovacím procesem .....                                              | 169        |
| 9.2       | Rozhodněte, jak se budete rozhodovat .....                                           | 170        |
|           | 9.2.1 Příkaz .....                                                                   | 172        |
|           | 9.2.2 Konzultace .....                                                               | 172        |
|           | 9.2.3 Hlasování .....                                                                | 173        |
|           | 9.2.4 Konsensus .....                                                                | 173        |
| 9.3       | Jak si vybrat .....                                                                  | 174        |
| 9.4       | Chyby a řešení v procesu rozhodování .....                                           | 175        |

|       |                                                          |     |
|-------|----------------------------------------------------------|-----|
| 9.4.1 | Odpovídající použití příkazu                             | 175 |
| 9.4.2 | „Pro“ a „proti“ konzultace                               | 176 |
| 9.4.3 | Správné provedení hlasování                              | 177 |
| 9.4.4 | Jak přežít potěšení z konsensu                           | 178 |
| 9.4.5 | Rady z hlediska načasování                               | 180 |
| 9.5   | Rozdělování úkolů – přenesení rozhodnutí do samotné akce | 181 |
| 9.6   | Dokumentujte svou práci                                  | 184 |

## 10. Propojení všech nástrojů do jednoho celku

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| - Nástroje k přípravě a k učení se        | 186 |
| 10.1 Dvě roviny                           | 186 |
| 10.2 Model dialogu                        | 188 |
| 10.3 Jak se připravit na zásadní rozhovor | 192 |

## 11. Ano, ale...

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| - Rady pro obtížné případy                                        | 200 |
| 11.1 Sexuální a jiné obtěžování                                   | 201 |
| 11.2 Můj příliš citlivý partner                                   | 202 |
| 11.3 Neschopnost dodržovat domluvená pravidla                     | 203 |
| 11.4 Podřízenost autoritě                                         | 204 |
| 11.5 Zklamaná důvěra                                              | 206 |
| 11.6 Nechce mluvit o ničem vážném                                 | 207 |
| 11.7 Nenápadné obtěžování                                         | 208 |
| 11.8 Neprojevuje žádnou iniciativu                                | 209 |
| 11.9 To samé pořád dokola                                         | 210 |
| 11.10 Čas na uklidnění                                            | 212 |
| 11.11 Nekonečné výmluvy                                           | 213 |
| 11.12 Nekázeň (neboli nedostatečná úcta přesahující všechny meze) | 214 |
| 11.13 Lítost nad tím, co bylo vyřčeno                             | 215 |
| 11.14 Osobní a velmi důvěrné věci                                 | 216 |
| 11.15 Hraní si se slovíčky                                        | 216 |
| 11.16 Bez varování                                                | 217 |
| 11.17 Jak si poradit s někým, kdo porušuje všechna pravidla       | 218 |

## 12. Změňte svůj život

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| - Jak proměnit myšlenky v návyky | 220 |
| 12.1 Překvapení                  | 220 |
| 12.2 Emoce                       | 221 |
| 12.3 Scénáře                     | 222 |
| 12.4 Jaké máte šance?            | 223 |

|                     |                                          |     |
|---------------------|------------------------------------------|-----|
| 12.5                | Tipy jak to změnit .....                 | 224 |
| 12.5.1              | Zvládněte obsah .....                    | 225 |
| 12.5.2              | Zvládněte techniku .....                 | 226 |
| 12.5.3              | Posilněte svou motivaci .....            | 227 |
| 12.5.4              | Vytvořte si sadu pomůcek .....           | 230 |
| 12.6                | Multimediální pomoc .....                | 231 |
| 12.6.1              | Nástroje koncepčního charakteru .....    | 231 |
| 12.6.2              | Nástroje behaviorálního charakteru ..... | 232 |
| 12.6.3              | Nástroje vizuálního charakteru .....     | 232 |
| O autorech .....    |                                          | 234 |
| O VitalSmarts ..... |                                          | 235 |