

Obsah

Poděkování 15

Úvod 17

1. ČÁST. Poznávání lidí, s nimiž se těžko vychází

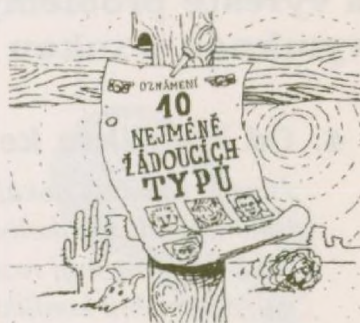
Odhalíme deset nejproblémovějších typů chování, poskytneme vám pomyslnou lupu porozumění a ukážeme, jak je cesta do pekla vydlážděna dobrými úmysly.



1. Seznam deseti nejproblémovějších typů 23

Specifické chování, jež představuje lidi v tom nejhorším světle.

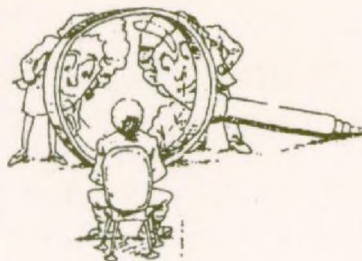
Tank	24
Odstřelovač	25
Granát	26
Vševěd	26
Mudrlant	27
Přítakávač	28
Nerozhodník	29
Mlčenlivec	29
Odmítavec	30
Ufňukanec	31



2. Pod pomyslnou lupou 35

Pohled lupou na chování odhalí, co se za ním skrývá.

- Co určuje zaměření a asertivitu 38
- Splnit úkol 39
- Splnit úkol bezchybně 39
- Někdy je to otázka času 40
- Vycházet s lidmi 40
- Získat uznání 40
- Někdy se vám vrátí to, co dáváte 41
- Je to otázka rovnováhy 42
- Jak se mění záměr, tak se mění chování 42
- Člověka poznáš podle řeči 46
- Společné priority – žádný problém 48
- Co se stane, když se záměr nesplní 48



3. Cesta do pekla je vydlážděna dobrymi úmysly 51

*Jak zmařený úmysl nutí lidi chovat se tak,
že se s nimi obtížně komunikuje*

- Ohrožený záměr: splnit úkol 52
- Ohrožený záměr: splnit úkol bezchybně 52
- Ohrožený záměr: vycházet s lidmi 54
- Ohrožený záměr: získat uznání 56
- Shrnutí 58

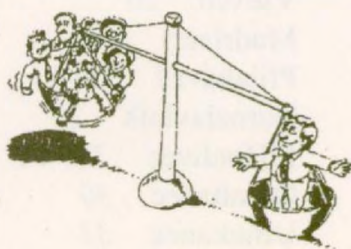


2. ČÁST. Přežívání prostřednictvím zručné komunikace: Předcházejte konfliktům a vyřešte problémy dříve, než se vám vymknou z rukou

4. Od konfliktu ke spolupráci 61

*Jsme-li zajedno, dokážeme jeden druhého vystát,
jsme-li rozdílní nikoliv. Konflikt vzniká,
když se zdůrazňují rozdíly. Snižování rozdílů
může přeměnit konflikt na spolupráci.*

Dvě základní schopnosti: splývání (ztotožnění)
a usměrnění (přeorientování) 62



3. ČÁST. Vyzdvihnout v lidech to nejlepší: Konkrétní cíle a kroky chování vůči deseti nejproblémovějším typům



9. Tank 97

*Tank ctižádostivý a bezohledný, hlučný a násilný.
S tichou intenzitou a chirurgickou přesností laseru
předpokládá, že účel světí prostředky.
Neočekávejte žádné slitování.*

Raději přizpůsobte svůj postoj 99
Váš cíl: vynutit si respekt 101
Plán akce 101
Co když jsou Tankova obvinění pravdivá
a vy se mýlíte 105
Velké chvíle v těžkém životě lidí 106



10. Odstřelovač 111

*Tento skrytý specialista odhaluje vaše slabosti a využívá
je proti vám sabotáží za vašimi zády anebo dobře
mířeným podrazem na veřejnosti.*

Nepřátelská palba 112
Přátelská palba 114
Raději přizpůsobte svůj postoj 114
Váš cíl: dostat Odstřelovače z úkrytu 115
Plán akce 116
Speciální situace: přátelská palba 120
Speciální situace: odstřelování někým třetím 120
Velké chvíle v těžkém životě lidí 122



11. Vševěd 127

*Tato osoba zná 98% z čehokoliv. Jen se ptejte!
Vševědi vám budou vykládat, co vědí – někdy i celé
hodiny – ale nevěnují ani vteřinu pozornosti tomu,
aby vyslechli vaše, pochopitelně, podřadné myšlenky.*

Raději přizpůsobte svůj postoj 129
Váš cíl 130
Plán akce 130
Velké chvíle v těžkém životě lidí 135



12. Mudrlant 139

Tato osoba toho mnoho neví, ale nedovolí, aby jí to překáželo: Zveličování, chvástání, zavádění a vyrušování – tyto legendy v jeho mysli vás vyvedou z rovnováhy.

- Raději přizpůsobte svůj postoj 141
 Váš cíl: vyloučit jeho špatné myšlenky 143
 Plán akce 143
 Velké chvíle v těžkém životě lidí 147

**13. Granát 151**

Když ztratí nervy, nedokáže se zastavit a jeho šrapnely zasáhnou každého, kdo je v dosahu. Poté se dým rozptýlí, prach usadí a cyklus začíná znovu.

- Raději přizpůsobte svůj postoj 154
 Váš cíl: převzít kontrolu nad situací 154
 Plán akce 154
 Velké chvíle v těžkém životě lidí 158

**14. Přitakávač 163**

Rychle souhlasí, pomalu plní, co slíbil, a tím za sebou zanechává hromadu nesplněných závazků a slibů. Přitakávači se snaží ze všech sil potěšit, i když nepotěší nikoho.

- Raději přizpůsobte svůj postoj 166
 Váš cíl: získat takové závazky, s nimiž můžete počítat 167
 Velké chvíle v těžkém životě lidí 173

**15. Nerozhodník 179**

Odkládá svá rozhodnutí na poslední chvíli. Často nastává okamžik, kdy rozhodnutí padne samo od sebe. Potom je zřejmé, že Nerozhodníci jsou ti jediní, kdo nesplnil nějaký závazek.

- Raději přizpůsobte svůj postoj 181
 Váš cíl: pomoci mu naučit se myslet rozhodně 182
 Plán akce 182
 Velké chvíle v těžkém životě lidí 187



16. Mlčenlivec 193

Nevíte, a ani se nedozvíte, co se děje, neboť vám nic neřekne. Žádná verbální ani neverbální zpětná vazba. Mají zapečetěná ústa a hledí skrze vás, jako byste tam ani nebyli.

Raději přizpůsobte svůj postoj 196
Váš cíl: přesvědčit Mlčenlivce, aby mluvil 196
Plán akce 197
Velké chvíle v těžkém životě lidí 203

**17. Odmítavec 207**

Svou zachmuřeností a pesimismem vhání do beznaděje i ostatní.

Raději přizpůsobte svůj postoj 209
Váš cíl: přechod k řešení problému 210
Plán akce 210
Velké chvíle v těžkém životě lidí 215

**18. Ufňukanec 219**

Pro svůj život má plán, ale on sám v něm není zahrnut. Místo toho se bezmocně motá ve vlastní bídě, neustále nařiká a tíhu celého světa nese na svých bedrech.

Raději přizpůsobte svůj postoj 222
Váš cíl: vytvořit alianci na řešení problému 222
Plán akce 223
Velké chvíle v těžkém životě lidí 226

**19. Co když lidé nemohou vystát vás? 229**

Nyní jste si možná uvědomili, že i vy míváte dny, kdy jste nesnesitelní. Co s tím lze dělat? Možná najdete odpověď v následující korespondenci.

Korespondence s problémovými lidmi 229

1. Co když jste Tank? 230
2. Co když jste Odstřelovač? 231
3. Co když jste Vševěd? 232
4. Co když jste Mudrlant? 233
5. Co když jste Granát? 234
6. Co když jste Přitakávač? 235



7. Co když jste Nerozhodník? 236
8. Co když jste Mlčenlivec? 237^λ
9. Co když jste Odmítavec? 238
10. Co když jste Ufňukanec? 240

Doslov 243

*Jak učinit velký krok k uskutečnění malých
kroků uvedených v této knize.*

Dodatek. Jak změnit svůj postoj 247

*Potřebujete odvahu, abyste si udrželi svůj postoj,
když se ocitnete anebo se chcete postavit tváří v tvář
dané opozici? Přizpůsobte svůj postoj, je-li třeba!*

Změna vašich reakcí 248

Změna vaší perspektivy 250

Změna způsobu, jakým promlouváte

sami k sobě 252

Shrnutí 254

O autorech 255

