

Obsah

Poděkování 15

Úvod 17

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

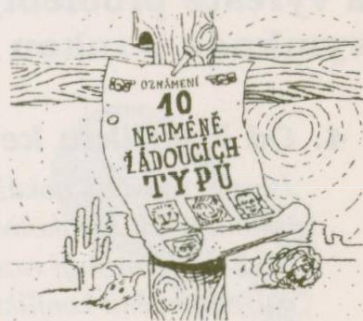
Odhalíme deset nejproblémovějších typů chování, poskytneme vám pomyslnou lupu porozumění a ukážeme, jak je cesta do pekla vydlážděna dobrými úmysly.



1. Seznam deseti nejproblémovějších typů 23

Specifické chování, jež představuje lidi v tom nejhorším světle.

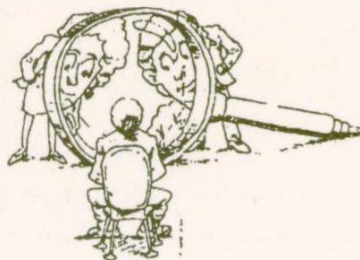
- Tank 24
- Odstřelovač 25
- Granát 26
- Vševěd 26
- Mudrlant 27
- Přítakávač 28
- Nerozhodník 29
- Mlčenlivec 29
- Odmítavec 30
- Ufňukanec 31



2. Pod pomyslnou lupou 35

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

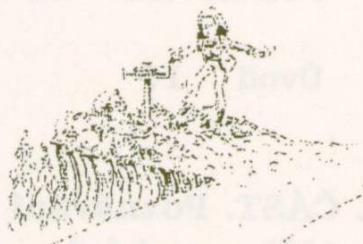
- Co určuje zaměření a asertivitu 38
- Splnit úkol 39
- Splnit úkol bezchybně 39
- Někdy je to otázka času 40
- Vycházet s lidmi 40
- Získat uznání 40
- Někdy se vám vrátí to, co dáváte 41
- Je to otázka rovnováhy 42
- Jak se mění záměr, tak se mění chování 42
- Člověka poznáš podle řeči 46
- Společné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



3. Cesta do pekla je vydlážděna dobrými 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

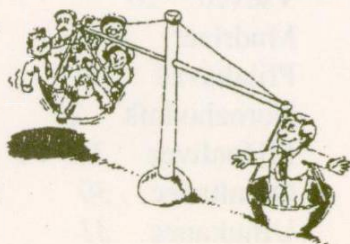


2. ČÁST. Přežívání prostřednictvím zručné komunikace: Předcházejte konfliktům a vyřešte problémy dříve, než se vám vymknou z rukou

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: splyvání (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

