

Obsah

1. Krátká sonda do lidských vztahů	1
Já a problematický?	1
2. Bleskový průvodce sedmi typy problematických lidí – aneb jak se stát expertem dřív než si vypijete šálek kávy	5
Poznáme je?	5
První diagnózy	11
3. Rychlý průvodce konfliktními situacemi a jejich zvládnutím	17
Co je to konflikt	17
4. Jak jednat s nadřízenými, kteří vás dohánějí k šílenství .19	
Pan Zuřivý	20
Nedovolte, aby viděli, jak se potíte	20
5. Kolegové na zabití	23
Šílený konkurenční boj	25
Rivalové, antagonisté a osobní útoky	25
Ti, kdo vždycky sedí mlčky	26
6. Zaměstnanci na zabití	27
Nezávislí nebo vzdorovití?	30
Když velká ručička doběhne na dvanáctku	30
Dobří šéfové neslídí – ale měli by to zkusit	31
Nasměrovat nebo potopit	32
Zjistěte, jak dobrý jste šéf	34
Skutečně problematictí zaměstnanci	34
7. Masírování egoistů	37
Jestliže je problémem egoistický šéf	37
Jestliže je problémem váš egoistický zaměstnanec	38
Velmi egoistický kolega	38
Jak na chytrolíny	38

8. Jak jednat s agresivními lidmi, aniž byste dostali ránu do nosu	41
Jestliže se agresivní manažer snaží zasklít vaše nápady	42
Jestliže jste zaangažováni v projektu, který nikdy nebude fungovat ..	42
Pokud jste dostali ránu pod pás	42
9. Kladení bomb pod lenochy	45
Hlídači hodin a lidé, co se striktně drží směrnic	45
Když vás brzdí zahálčiví kolegové	46
Šéf, který se loudá	46
Jak sníst slona	47
Trestuhodná lenost	47
10. Porazte tyrany v jejich vlastní hře	49
Diktátor Decibel	49
Když se vám něco nepovede	50
Když všechno ostatní selže	50
Kolega Dělobuch	51
11. Reptalové, bručouni a kritici	53
Mučivý pocit méněcennosti	54
Pokoušejte se budovat spojení, koalice a vzájemné vztahy	54
Slova, která nechcete slyšet	54
Když kritik svou zbraň otočí proti sobě	54
12. Perfekcionisté mohou být otravní	57
Na čem jim záleží	58
Pravidla jsou pravidla	58
Když je váš šéf perfekcionista	59
13. Manipulování s manipulátory	61
Pokud se po vás chce, abyste na sebe vzali nějakou vinu	61
Pojďme uzavřít dohodu	63
Pokud si rádi necháte lichořit	63
Pokud vás chválí vaši zaměstnanci	64
14. Jak pohnout s tvrdohlavcem	65
Když to zákazník ví nejlépe	65
15. Morálka, chování a jak jste na tom vy?	67
Když máte po krk nemoci	68
Každý má svého nemocného	68
Party, kroužky a čarodějnické sabaty	69
16. Rýpalové a hnidopiši	71
Když je hnidopichem váš šéf	72
Hnidopiši coby kolegové	72

17. Drby, stepní požár můžete založit i bez nich	73
Řešení problémů s drby	74
Prevence je lepší než léčba	75
18. Zákazník má vždycky pravdu – skutečně?	77
Jednání s problematickými zákazníky	78
Kdy to chcete?	78
Vyhnout se potížím	78
Opravdu, opravdu, opravdu, opravdu problematický zákazník	78
Připomeňte jim, jak jste dobří	78
Křikloun	80
Křik kolem služeb	81
Když váš zaměstnanec uvolní stavidla	81
Když je křiklounem váš šéf	82
Co je dokáže vytočit	82
Jednání s nepříjemnými lidmi, aniž bychom sami byli velmi nepříjemní	82
Maskovaný hrubián	83
19. Stížnosti: milujeme je	85
Šest kroků k úspěchu	85
20. E-potíže@vaše parketa	91
21. Porady, ach ty porady	93
Technologie	95
Schůzovat, nebo neschůzovat	95
Účastníci porad	98
Pět zlatých pravidel jak vytvořit produktivní porad	105
22. Pokud se věci nezmění, zůstanou stejné	107
V průběhu změny nastávají čtyři fáze (C)	107
Jednání s problematickými lidmi v období změn	108
23. Řešení konfliktu: deset kroků ke zklidnění situace	111
24. A konečně na závěr	115
Odkazy z literatury	117
Další četba	118