


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
Prvotní diagnózy	.11
3. Rychlý průvodce konfliktními situacemi a jejich zvládnutím	.17
Co je to konflikt	.17
4. Jak jednat s nadřízenými, kteří vás dohání 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 vzdorovit?	.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 směnic	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 lichotit	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 vás zaměstnanec uvolní stavidla	81
Když je křiklounem váš šéf	82
Co je dokáže vytočit	82
Jednání s nepřjemnými lidmi, aniž bychom sami byli velmi nepřjemní	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