

Obsah

Poděkování.....	1
Úvod.....	3

Kapitola 1

Vlas v polévce	5
-----------------------------	----------

Začněte s VOZ – Vydržte to, Opusťte to, nebo to Změňte	7
Externí využití metody VOZ	8
Lháři, lháři, za patami ti hoří	10
PÁTREJTE PO ROZPORUPLNOSTECH	10
POKLÁDEJTE NEČEKANÉ OTÁZKY	10
MĚNÍ SVOJE CHOVÁNÍ?	11
HLEDEJTE POKRYTECKÉ CHOVÁNÍ	11
DEJTE NA SVÉ INSTINKTY	11
SLEDUJTE MIKRONÁZNAKY	12
PÁTREJTE PO ROZPORECH A PROTIMLUVECH	12
VŠÍMEJTE SI JEJICH NEKLIDU	12
DEJTE SI POZOR NA PŘÍLIŠ MNOHO DETAILŮ	13
NEPŘEHLEŽEJTE PRAVDU	13
Jedna rada navíc: Důvěřujte	13

Kapitola druhá

Když nefunguje vzájemná spolupráce	15
---	-----------

Nezkoušejte změnit druhé lidi	15
Přestaňte jednat bezhlavě	16
Nevynášejte unáhlené závěry	16
Zbavte se „ale zlovyku“	17
Dávejte si pozor na jazyk	18
Pozitivní přístup je důležitý	19

Kapitola třetí

Parní válce	21
--------------------------	-----------

Scéna první: Jak je poznáme	21
Jména mi neublíží	21
Po čem se dívat	22
Signál, který vysílají	22

Zúčtování	22
Taktika pro přežití	23
Co říct	24
Čeho se vyvarovat	24
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat	25

Kapitola čtvrtá

Němé ryby27

Scéna první: Jak je poznáme	27
Jména mi neublíží	27
Po čem se dívat	28
Signál, který vysílají	28
Zúčtování	28
Taktika pro přežití	29
Co říct	30
Čeho se vyvarovat	31
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat	31

Kapitola pátá

Podrazáci33

Scéna první: Jak je poznáme	33
Jména mi neublíží	33
Po čem se dívat	34
Signál, který vysílají	34
Taktika pro přežití	35
Co říct	36
Čeho se vyvarovat	36
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat	36

Kapitola šestá

Vševědové37

Scéna první: Jak je poznáme	37
Jména mi neublíží	37
Po čem se dívat	38
Zúčtování	39
Taktika pro přežití	40
Co říct	40
Čeho se vyvarovat	41
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat	42

Kapitola sedmá

Brzdy43

Scéna první: Jak je poznáme.....	43
Jména mi neublíží.....	44
Po čem se dívat.....	44
Signál, který vysílají.....	44
Zúčtování.....	45
Taktika pro přežití.....	45
Co říct.....	46
Čeho se vyvarovat.....	47
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat.....	48

Kapitola osmá

Remcalové49

Scéna první: Jak je poznáme.....	49
Jména mi neublíží.....	50
Po čem se dívat.....	50
Signál, který vysílají.....	51
Zúčtování.....	51
Co říct.....	52
Čeho se vyvarovat.....	52
Scéna druhá: Takto by to mělo vypadat.....	53

Kapitola devátá

Co dělat, když jsou mezi námi55

Jak zvládnout strach.....	57
DĚLEJTE ROZDÍLY MEZI OPATRNOSTÍ A STRACHEM.....	57
BUĎTE OPTIMISTY.....	58
ROZVÍJEJTE SVOJI SEBEDŮVĚRU.....	58
NĚCO UDĚLEJTE.....	59
PŘIPOMÍNEJTE SI, ŽE STRACH VÁS BRZDÍ.....	59
Zkroťte svůj strach!.....	59
Zaměřeno na řešení.....	60
Plánovací tabulka.....	63
JAK BY MĚLA TAKOVÁ PLÁNOVACÍ TABULKA VYPADAT.....	67
Plánovací tabulka.....	68
Královna dramatu.....	71

Kapitola desátá

Jak to navléknout?73

Pravidla SZP komunikace	73
SLOVA	73
ZÁMĚR	74
POSTOJ	75
Výsledky komunikace: Doporučující tabulka	76
Jak na Černou ovci, která je vaším šéfem?	78
PROTIPRÁVNÍ A NEMORÁLNÍ CHOVÁNÍ	78
IRITUJÍCÍ CHOVÁNÍ	79
CO TO BUDE STÁT?	80

Kapitola jedenáctá

Naslouchejte!81

Uši a mozky	82
Výsledková tabule	84
Tři, dva, jedna ... START	87
TŘETÍ ÚROVEŇ: Jedním uchem tam a druhým ven	88
DRUHÁ ÚROVEŇ – Letem světem	89
PRVNÍ ÚROVEŇ – Na stejné vlně	90
Tři posluchači	91
Taktiky pro přežití	92
Je to výzva	95

Kapitola dvanáctá

Kontrolujte nekontrolovatelné97

Mějte pod kontrolou vaši práci	97
Na to, co ve skutečnosti děláte, berete příliš mnoho	99
Nevíte, pro jakou práci máte předpoklady a talent (nebo naopak nedostatek talentu) ..	100
Nemáte představu, jak se prodat	101
Mějte pod kontrolou svoje okolí	102
Mějte pod kontrolou sami sebe	103
Načechrané „měkké dovednosti“ (soft skills)	104
Jádro problému	104
Mějte pod kontrolou úplně všechno	105
VÍCE VZDĚLÁNÍ = LEPŠÍ VÝSLEDKY	106

Kapitola třináctá

Černé ovce v zákaznických službách. 107

Jak vyhrát nad problematickým klientem	108
NECHTE JE SE VYBÍT.	108
NEMÁTE PRÁVO SE ROZČÍLIT JEN PROTO, ŽE JEDNÁTE S ROZČÍLENÝM ZÁKAZNÍKEM.	109
PODÍVEJTE SE NA PROBLÉM JEJICH OČIMA.	110
AKTIVNÍ ŘEŠENÍ PROBLÉMU.	111
SHODNĚTE SE NA ŘEŠENÍ	112
PEČUJTE O SVÉ ZÁKAZNÍKY	112
Poslechněte svůj indikátor problematického chování	113
Testování směrem dovnitř i směrem ven.	113
Všichni problematictí zákazníci touží po	114

Kapitola čtrnáctá

Duševní vydírání. 115

Zaměřeno na Bena	115
JEDOVATÁ POLÉVKA	117
„Ano metr“	118
Jak říci „ne“ bez pocitu viny(nebo vyhazovu ze zaměstnání)	119
Bránící se lidé také drancují.	120
Diskuse.	121
Poradenství a koučování.	122
Prosadte se.	124

Kapitola patnáctá

Je to nakažlivé. 125

Provedení průzkumu: Jste otráveni?	126
Uzdravení	128
ENERGIE: PŮSOBÍ JAKO PROTIJED	128
ELÁN: SÍLA, ZÁPAL, NADŠENÍ.	129
SEBEVĚDOMÍ: JAK SE DÍVÁTE NA SVÉ SCHOPNOSTI.	130
HUMOR: NEJLEPŠÍ MEDICÍNA	131
Deprese	132

Kapitola šestnáctá

Vyvedeni z míry. 135

Dostali jste se do pasti?	135
Test dovedností.	138
Ženy se starají; muži nesou zodpovědnost	141
Jedovaté e-maily	143

Kapitola sedmnáctá

Pohled do soukromí..... 147

Jen jeden den!.....	147
Jací rodiče, takové děti	149
Zasmějte se sami sobě	151
Nenechte se zlomit smrtí svých blízkých.....	151
Přijměte osobní zodpovědnost za výchovu svých dětí	152
Šikana po Internetu (Cyberbullying)	153
Vaše osobní zodpovědnost	154

Kapitola osmnáctá

Bojujte a nevzdávejte to..... 155

Kontrolní seznam vůdce.....	155
Kontrolní seznam zaměstnance.....	156
Kontrolní seznam člověka, který se rozhodl bojovat a zvítězit	156
Přísaha	158

O autorce..... 159

Reference na knihu Černé ovce 161

Úvod

Výstraha: Nečekejte žádnou velkou zábavu, ne všechno se vám bude líbit. Ale život máte jen jeden, takže byste se měli naučit zvládnout lidi, kteří vyvolávají rozpaky, zmatky a dusnou atmosféru. Víte, o kom mluvím – jsou to Černé ovce!

Moje metoda, jak jednat s Černými ovci – problematickými lidmi, s nimiž není řeč a kteří vyvolávají konflikty, je jedinečná, zábavná a založená na zdravém selském rozumu. A může vás vytočit víc než dotyčné problematické osoby, týká se totiž vás samotných.

Pokud máte plné zuby lidí, včetně sebe sama, aniž byste měli zodpovědnost za jejich výběr, pak je tato kniha právě pro vás. Pokud máte po krk jednoho člověka nebo několika málo lidí z vašeho týmu – menšiny, ovládající většinu, pak čtete tu správnou knihu.

Pokud si chcete osvojit schopnost zvládnout nepříjemné chování na pracovišti, vítejte. Přišla jsem na to, že život je příliš krátký na to, abych lidem dovolila rozčilovat mě, dělat ze mě hlupáka nebo mě přivádět k šílenství. Ať už vedete tým lidí, nebo ne, tohle je propracovaná a smysluplná metoda, jak identifikovat a zvládnout každého, z koho lezete po zdi! Použití zbraň nebo lepící pásku může být velmi lákavé, ale poté, co jsem byla během své profesionální kariéry dvakrát poslána do školy diplomacie, jsem zjistila, že to není zrovna nejlepší přístup. Jaké zbraně teď na Černé ovce používáte? Nosíte u sebe roli lepící pásky jen proto, abyste je v pravou chvíli mohli umlčet? Možná si tu pásku lepíte přes uši, protože vás nebaví je poslouchat.

První krok: Přestaňte poukazovat na druhé a na jejich chyby. V této hře na výčitky nemůžete vyhrát. Dlouze a nekompromisně se zahleďte do zrcadla na člověka, který se z vás stal.

Pokud s uvedenými myšlenkami nesouhlasíte, věnujte tuto knihu někomu, kdo je pochopí – někomu, kdo bude připraven nejen omezit, ale přímo zlikvidovat vliv všech lidí snažících se vás vytočit nebo dohnat k šílenství!

Mnoho z nás si stěžuje na toho nebo tamtoho, nepříjemnou partu lidí nebo náročného šéfa. Ale problém není v druhých lidech. Týká se to nás samotných a způsobu, jakým zvládáme svoje chování a danou situaci.

Naučíte se, jakou obrannou taktiku zvolit proti přitakávačům, pochybovačům, stěžovatelům, střelcům ze zálohy, diktátorům, expertům a všem ostatním povahovým typům, s nimiž se den co den střetáváte. Můžete jim říkat Parní válce, Němé ryby, Podrazáci, Vševědové, Brzdy, a nejhroším potížitům Remcalové! Musíte se naučit, jak je rozpoznat, čím je podplatit, jak postupovat a kterým metodám se vyhnout.

Černé ovce vás často přinutí pochybovat o vašich vlastních schopnostech a zdravém rozumu. Musíte si osvojit fungující taktiku pro přežití. Budete překvapeni, jak snadno lze situaci obrátit ve svůj prospěch.

Získejte sebevědomí a znalosti potřebné ke zvládnutí každého problému a každé problematické osoby ve svém životě.

Zjistěte, jak Černé ovce myslí, a proč jsou tito lidé takoví, jací jsou. Pak se naučte, co je možné hned teď udělat, abyste změnilí špatné výsledky, kterých obvykle dosahujete.

Musíte pochopit, že je nutné naučit se zvládat konflikty, zlobu a špatné mezilidské vztahy, mít potřebné dovednosti a používat je na vlastní zodpovědnost. Právě tato osobní zodpovědnost je skutečným klíčem. Ovládněte Černé ovce a nedovolte jim, aby ony ovládly vás.

Knihy je záměrně napsána v netradičním stylu. Myšlenky jsou prezentovány s humorem a doplněny příklady ze skutečného života, které vám usnadní zapamatování a následné použití uvedených technik.

Na současném trhu najdete mnoho knih pro podnikatele nabízejících nástroje pro komunikaci, ale pouhým používáním těchto nástrojů Černé ovce nenapравíte. Samotná komunikace není všechno. Já věřím, že si musíte nejprve nastavit zrcadlo a změnit sami sebe. Jedině tak budete připraveni zvládnout všechny Černé ovce vašeho života.

Správní „obchodníci“ musí přestat ukazovat prstem na někoho jiného. Musíte tedy změnit sami sebe, svoje vyjadřování a svůj přístup. Musíte se přestat spoléhat na bezduché fráze nebo nejnovější konzultační teorii. Pouze tehdy skutečně dokážete změnit svoje okolí, zvednout morálku a vytvářet úspěšné pracovní skupiny.

Tohle jsem v průběhu své profesní kariéry zjistila už kdysi dávno a musela jsem se naučit nové strategie, jak zvládnout všechny hlupáky snažící se vloudit do tajemných komnat mého profesního života. Všimněte si slovíčka naučit se. Zjištění, že jsem tyto dovednosti neměla vrozené, mne velmi překvapilo. Přestaňte přemýšlet stylem: „Co nadělám, společnost, kde pracuji, mě na žádné školení nepošle.“ Máte pravdu. Musela jsem najít způsob výuky, který by mi sedl.

Musíte prolomit bariéry ticha a izolace. Nevhodné chování nelze tolerovat a vnitrofiremní třenice je nutné zastavit. Je třeba začlenit Černé ovce zpátky do stáda!

Pokud vás štvě, jak Černé ovce ovlivňují váš soukromý i profesní život a prostředí kolem vás, přestaňte si stěžovat a začněte jednat. Na následujících stránkách najdete všechny potřebné informace. Stačí si je jen přečíst. Přečíst a rozhodnout se, jak je přizpůsobit našemu životnímu stylu a aktuální situaci. Pak je začněte používat v praxi a sledujte, jaké výsledky vám tyto metody přinesou.