

# OBSAH

Úvod 7

- 01 Stručný kurz o lidských vztazích 9**  
Kdo je problematický? Já? 9
- 02 Sedm základních typů problematických jedinců 15**  
Poznáváte někoho? 15  
Nejprve stanovte diagnózu 24
- 03 Jednání s problematickými šéfy 33**  
Naštvaný šéf 35  
Nikdy nedovolte, aby viděli, jak se potíte 36
- 04 Jednání s problematickými kolegy 39**  
Posedlost konkurencí 40  
Soupeři, odpůrci a útoční lidé 41  
Pozor na tiché jedince 42
- 05 Jednání s problematickými zaměstnanci 45**  
Nezávislí, nebo tvrdohlaví? 49  
Až velká ručička dojde na 12 50  
Dobří šéfové neslídí – ale měli by to zkusit 52  
Buď bude volat o pomoc, nebo utone 52  
Zjistěte, jestli jste dobrými šéfy 56  
Velmi problematičtí zaměstnanci 57

- 06 Masírování ega 59**  
Je-li problémem egoistický šéf 59  
Egoistický zaměstnanec 60  
Egoistický kolega 60  
Usměrnění všeznála 61
- 07 Zvládání agresivních jedinců 63**  
Agresivní manažer, který znevažuje vaše nápady 64  
Projekt, který nemůže být úspěšný 64  
Bodnutí do zad 65
- 08 Jak na lenost 67**  
Lidé, kteří jen sledují hodiny, lpí na pravidlech, a jim podobní 68  
Když vás brzdí líný kolega 69  
Šéf, který lelkuje 70  
Jak se jí slon? 70  
Výjimečně líní lidé 71
- 09 Jak porazit tyranu jejich vlastními zbraněmi 73**  
Hlučný diktátor 74  
Když nic nezabere 75  
Výbušný kolega 76
- 10 Naříkání, reptání a kritika 79**  
Reptající kolegové 80  
Budujte aliance, koalice a spojení 80  
Když kritici obrátí zbraň proti sobě 82
- 11 Perfekcionisté mohou být na obtíž 85**  
Co motivuje perfekcionisty 86  
Pravidla jsou pravidla 87  
Perfekcionista šéf 88

- 12 Manipulace s manipulátory 89**  
Jste-li nuceni přijmout vinu 90  
Uzavřeme dohodu 91  
Je-li snadné vám pochlebovat 93  
Když vám lichotí vaši zaměstnanci 93
- 13 Jak to máte s morálkou a přístupem k práci? 95**  
Když vás trápí nemocní zaměstnanci 96  
Plná firma simulantů 98  
Kliky 100
- 14 Hnidopichové a rejpalové 103**  
Když je rejpal šéfem 104  
Rýpaví kolegové 104
- 15 Drby: zlo, bez kterého se můžete obejít 107**  
Jak řešit šíření klevet 110  
Prevence je lepší než léčba 111
- 16 Zákazník má vždy pravdu – skutečně? 115**  
Jednání s problematickými zákazníky 116  
Kdy že to chcete? 116  
Vyhněte se problémům 117  
Extrémně problematický zákazník 117  
Ukažte jim, jak jste dobří 118  
Uřvaný zákazník 119  
Když váš zaměstnanec ztratí nervy 121  
Když křičí šéf 121  
Slušné jednání s velmi hrubými lidmi 122  
Maskovaná hrubost 123
- 17 Milujeme stížnosti 125**  
Šest kroků k úspěchu 125

- 18**    **Problémy v e-mailové komunikaci**    133
- 19**    **Sociální síť**    137
- Rada pro rozumné jedince    138
  - Kyberšikana – co to je?    138
  - Špatný management    140
  - Je to zkrátka velmi jednoduché    141
  - Jak se můžete chránit před kyberšikanou?    141
  - Nejste jediní    143
  - Co byste měli dělat, když jste šikanováni – elektronicky nebo osobně    144
  - Deset tipů, jak lze zabránit šikaně na Facebooku    145
- 20**    **Pokud se věci nezmění, zůstanou stejné**    151
- Čtyři průvodní jevy změn    151
  - Jednání s problematickými lidmi v období změn    152
- 21**    **Návod na rychlé řešení konfliktů**    157
- Co je konflikt    157
  - Řešení konfliktů: 10 kroků vedoucích ke zklidnění situace    158
- 22**    **A konečně...**    165
- Jak motivovat prodejní tým*    167
  - Zdroje*    169
  - Další zdroje*    171