

Spis treści

Podziękowania	17
Wprowadzenie	19

Część 1

Poznaj ludzi, których nie możesz znieść



Odstaniamy 10 (+3) Najbardziej Nieposzukiwanych, zapewniamy ci Soczewkę Zrozumienia i pokazujemy, że droga do piekła jest wybrukowana dobrymi intencjami!

1. Lista 10 (+3) Najbardziej Nieposzukiwanych 25

Oto 10 (+3) szczególnych zachowań, które prezentują ludzi w ich najgorszych wcieleniach!

Czołg • Snajper • Granat • Wszystkowiedzący • Mądrala •
Spolegliwy • Niezdecydowany • Milczek • Pesymista •
Malkontent • Sędzia • Wścibski • Męczennik

2. Soczewka Zrozumienia 41

Obserwowanie zachowań przez szkło powiększające odstania stojące za nimi motywy.

Co determinuje nastawienie i asertywność? • To kwestia równowagi • Razem z intencją zmienia się zachowanie • Poznaj intencje otaczających cię ludzi • Wspólne priorytety i nie ma problemu • Co się dzieje, kiedy intencja nie zostaje spełniona?

3. Droga do piekła jest wybrukowana dobrymi chęciami 59

Udaremnione intencje wywołują zachowania, które sprawiają, że ludzie stają się trudni do zniesienia.

Zagrożona intencja wykonania zadania • Zagrożona intencja dobrego wykonania zadania • Zagrożona intencja dobrego wykonania zadania i wykonania zadania w ogóle • Zagrożona intencja dobrego współzycia z innymi • Zagrożona intencja zdobycia uznania innych • Zagrożona intencja zdobycia uznania i dobrego współzycia z innymi • Podsumowanie

Część 2

Przetrawianie dzięki zręcznej komunikacji



Odkryjesz, że zgoda buduje, a niezgoda rujnuje; jak słuchać, aby zrozumieć; jak dotrzeć do głębszego zrozumienia; mówić, aby być zrozumianym; zdobyć to, co projektujemy i czego oczekujemy; i zmienić swoje nastawienie.

4. Od konfliktu do współpracy 73

Zgoda buduje, niezgoda rujnuje. Konflikt w relacji pojawia się wtedy, kiedy nacisk położony jest na różnice. Redukowanie tych różnic może zmienić konflikt we współpracę.

Dwie kluczowe umiejętności: dopasowywanie się i przekierowywanie * Dopasowywanie się niewerbalne za pomocą ciała i ekspresji twarzy * Dopasowywanie się wokalne za pomocą głośności i tempa mówienia

5. Słuchać, aby zrozumieć 81

Kiedy dwie osoby, lub więcej, chcą być wysłuchane, a nikt nie słucha, kłótnia jest nieuchronna. Najpierw wysłuchaj i zrozum, a otworzysz sobie drzwi do ludzkich umysłów.

Ludzie chcą być słuchani i rozumiani

6. Docieranie do głębszego zrozumienia 87

Czasami najważniejsze i najbardziej użyteczne elementy komunikacji są ukryte nie tylko przed słuchaczem, ale również przed mówiącym. Zidentyfikuj je, aby uzyskać pozytywny wynik.

Zidentyfikuj pozytywną intencję * Zidentyfikuj wysoko cenione kryteria

7. Mówić, aby być zrozumianym 93

Twoje słowa mogą wywołać defensywność lub zaufanie, zwiększyć opór lub poprawić współpracę, sprzyjać konfliktowi lub zrozumieniu. Zastosuj odrobinę przewencji!

Monitoruj swój ton głosu * Przedstaw swoją pozytywną intencję * Taktownie przerwij przerywanie * Powiedz swoją prawdę * Bądź gotowy do słuchania

8. Uzyskaj to, co zaprojektowałeś i czego oczekujesz 103

Ludzie rosną lub opuszczają się do poziomu twoich oczekiwań i projekcji. Zastosuj te strategie projektowania, aby zmotywować problematyczne osoby do zmienienia siebie.

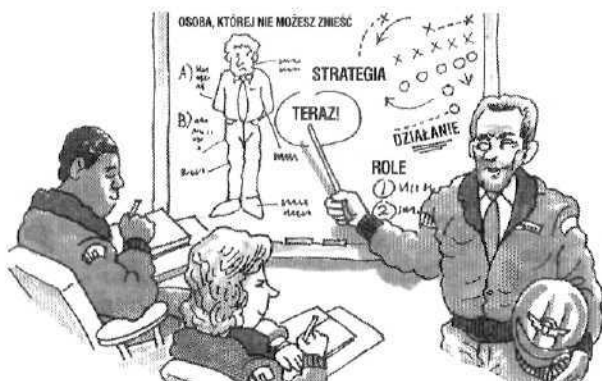
Moc Pigmaliona * Załóż najlepsze i przyjmij domniemanie niewinności * Docen krytykę

Potrzebujesz siły, aby nie ugiąć się, kiedy chce ci się uciekać, albo iść do przodu w obliczu zdecydowanego oporu? Dostosuj swoje nastawienie, kiedy będziesz tego potrzebować!

- Zmienianie swoich reakcji • Zmienianie swojej perspektywy
- Zmiana sposobu, w jaki mówisz do samego siebie

Część 3

Wydobywanie z trudnych ludzi tego, co najlepsze



Nauczysz się szczególnych umiejętności i strategii, aby radzić sobie z Czołgami, Snajperami, Wszystkowiedzącymi, Mądralami, Granatami, Spolegliwymi, Niezdecydowanymi, Milczkami, Pesymistami, Malkontentami, Sędziami, Wścibskimi, Męczennikami i swoim Trudnym Ja.

10. Czołg 125

Arogancki i bezwzględny, głośny i gwałtowny albo z cichą intensywnością i chirurgiczną precyzją lasera, Czołg zakłada, że cel uświęca środki. Nie spodziewaj się litości.

- Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: wzbudzić szacunek
- Plan działania • A co, jeśli oskarżenia Czołga są prawdziwe i to ty się mylisz? • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

11. Snajper 141

Tajna operacja Snajpera identyfikuje twoje słabości i używa ich przeciwko tobie poprzez sabotaż za twoimi plecami lub celne szyderstwa na oczach tłumu.

Wrogi ostrzał • Przyjacielski ostrzał • Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: wywabić Snajpera z ukrycia • Plan działania • Szczególna sytuacja: przyjacielski ostrzał • Szczególna sytuacja: strzały z trzeciej strony • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

12. Wszystkowiedzący 157

Ta osoba wie wszystko na 98 procent. Wystarczy zapytać!

Wszystkowiedzący będzie mówić ci, co wie – całymi godzinami – ale nie poświęci ani sekundy na wysłuchanie twoich z pewnością gorszych pomysłów.

Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: otworzyć umysł Wszystkowiedzącego na nowe pomysły • Plan działania • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

13. Mądrała 171

Takie osoby nie mają zbyt dużej wiedzy, ale to im nie przeszkadza. Wyolbrzymianie, przechwalanie się, wprowadzanie w błąd, rozpraszanie i zmyślanie – oto środki, przy użyciu których Mądrała będzie próbował zepchnąć cię z kursu.

Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: odeprzeć kiepskie pomysły Mądrali • Plan działania • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

14. Granat 183

Kiedy Granat wybucha, nie jest w stanie się zatrzymać, a zasięg siły rażenia jest rozległy. Kiedy dym już się rozrzedza, a kurz osiada, cykl ponownie zaczyna zmierzać ku masie krytycznej.

Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: przejąć kontrolę nad sytuacją • Plan działania • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

15. Spolegliwy 195

Wiele obiecując, a rzadko dotrzymując słowa, Spolegliwy pozostawia za sobą szlak niespełnionych nadziei i złamanych obietnic. Chcąc zadowolić wszystkich, nie zadowala nikogo!

Dostosuj swoje nastawienie * Twój cel: uzyskiwać zobowiązania, na których dotrzymanie możesz liczyć * Plan działania * Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

16. Niezdecydowany 213

W obliczu konieczności podjęcia kluczowych decyzji Niezdecydowany odwleka wybór, aż jest już za późno. Nadchodzi moment, kiedy decyzja podejmuje się sama, i to z powodu jego zaniedbania.

Dostosuj swoje nastawienie * Twój cel: nauczyć Niezdecydowanego zdecydowanego myślenia * Plan działania * Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

17. Milczek 227

Nie będziesz wiedział, o co chodzi, ponieważ on nic ci nie powie! Żadnej werbalnej opinii zwrotnej. Żadnej niewerbalnej opinii zwrotnej. Milczek zaciska usta i traktuje cię jak powietrze.

Dostosuj swoje nastawienie * Twój cel: nakłonić Milczka do rozmowy * Plan działania * Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

18. Malkontent 241

Jeśli istnieje jakiś plan ich życia, to ich samych w nim nie ma. Zamiast brać sprawy w swoje ręce, pograżają się w nieszczęściu, bez końca marudzą i dźwigają świat na swoich ramionach.

Dostosuj swoje nastawienie * Twój cel: stworzyć sojusz na rzecz rozwiązywania problemów * Plan działania * Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

19. Czarnowidz 253

*Mówią, że „to, co się wznosi, musi spaść”. A to, co spadnie,
już nigdy nie wzniesie się ponownie. Smętni i zniechęcający,
doprowadzają innych do rozpacz.*

Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: przejście do rozwiązywania problemów • Plan działania • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

20. Sędzia 267

*Kiedy Sędzia zasiada na ławie sędziowskiej i zarządza
swoją porządek, jego lepszy pod każdym względem osąd,
co jest słuszne, a co nie, prawie zawsze prowadzi
do uznania cię winnym!*

Zakres zachowania Sędziego: winny czy niewinny • Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: oddalić wyrok Sędziego • Plan działania • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

21. Wścibski 283

*Zadając inwazyjne pytania i udzielając nieproszonych rad,
Wścibscy usiłują zarządzać tobą i twoim życiem. I począwszy
od tego, w co się ubierasz, a skończywszy na tym, co robisz,
ci problematyczni ludzie mają na ciebie oko.*

Zakres trudności: od ciekawości do manipulacji • Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: zachować i ochronić granicę • Plan działania • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

22. Męczennik 303

*Ten roszczeniowy darczyńca oferuje swoją pomoc,
czy tego chcesz, czy nie, a każdej takiej propozycji
towarzyszy zobowiązanie.*

Zakres trudności: od łagodności do gburowatości • Dostosuj swoje nastawienie • Twój cel: przerwać więzy, zachować powiązanie • Plan działania • Wielkie momenty w historii trudnych ludzi

Do tej chwili uświadomiłeś już sobie, że ty też masz takie chwile, kiedy pokazujesz swoje najgorsze oblicze. A zatem co możesz z tym zrobić? Znajdź odpowiedzi w przedstawionej w tym rozdziale korespondencji.

1. A co, jeśli to ty jesteś Czołgiem? • 2. A co, jeśli to ty jesteś Snajperem? • 3. A co, jeśli to ty jesteś Wszystkowiedzącym? • 4. A co, jeśli to ty jesteś Mądrałą? • 5. A co, jeśli to ty jesteś Granatem? • 6. A co, jeśli to ty jesteś Spolegliwym? • 7. A co, jeśli to ty jesteś Niezdecydowanym? • 8. A co, jeśli to ty jesteś Milczkiem? • 9. A co, jeśli to ty jesteś Czarnowidzem? • 10. A co, jeśli to ty jesteś Malkontentem? • 11. A co, jeśli to ty jesteś Sędzią? • 12. A co, jeśli to ty jesteś Wścibskim? • 13. A co, jeśli to ty jesteś Męczennikiem?

Część 4

Komunikacja w erze cyfrowej



Odstaniemy ograniczenia i pułapki komunikacji telefonicznej i mailowej oraz pokazujemy ci, jak dzięki kilogramowi przewencji zmienić je w korzyści.

Wykorzystując przewagę narzędzi komunikacji cyfrowej, takich jak telefon i e-mail, tracisz dostęp do cennych komunikacyjnych wskazówek. Ale coś za coś. Pokażemy ci, jak możesz skorzystać z tych narzędzi z korzyścią dla siebie.

„Liczby znaczenia” • Coś za coś

25. Osiem gramów prewencji w komunikacji telefonicznej 351

Nie możesz ich zobaczyć. Tutaj pokazujemy, jak wykorzystać fakt, że oni również nie mogą zobaczyć ciebie!

1. Kształtuj percepcję • 2. Użyj ciała do kontroli tonu •
3. Oddychaj, aby przeżyć • 4. Wyznacz kurs • 5. Wiedz, kiedy wstrzymać połączenie • 6. Wysyłaj sygnały potwierdzające, że słuchasz! • 7. Sugeruj brzmieniem głosu, że jesteś przygotowany, nawet jeśli nie jesteś • 8. Możesz zamknąć oczy

26. Osiem gramów prewencji w komunikacji mailowej ... 361

Nie możesz ich zobaczyć ani usłyszeć! Tutaj opisujemy, jak unikać pułapek i wykorzystać możliwości.

Wykorzystaj przewagę czasu • Osiem gramów prewencji •

1. Daj upust emocjom, ale ich nie wysyłaj • 2. Przeczytaj ponownie • 3. Przeczytaj jeszcze raz • 4. Zasięgnij drugiej opinii • 5. Zaczynij od intencji, zakończ wskazówkami •
6. Cytuj • 7. Ułatwiał interpretację, używając emotikonów •
8. Uważaj na żarty • Nie spiesz się i oszczędzaj czas

Posłowie 377

Jak zrobić duży krok małymi kroczkami z tej książki

O autorach 381

Zaproszenie od autorów 382