

# Saturs

---

levads 5

## **I DAĻA** Kā izprast sarežģīta rakstura

---

cilvēku uzvedību 7

leguvumi 8

Nevēlama uzvedība 10

Uzvedības problēmu konstatēšana 11

Kā saprast savu uzvedību 13

Jūsu attieksme pret sarežģīta rakstura cilvēkiem 14

Vai pats neveicināt uzvedības problēmas? 15

Kā izprast citu cilvēku uzvedību 15

Kā izprast dažādas situācijas 17

Kā saprast atšķirīgas prioritātes 18

## **II DAĻA** Kā strādāt ar sarežģīta rakstura cilvēkiem

---

un pārvarēt uzvedības problēmas 21

Vispārīgs apraksts 22

Naidīgs/agresīvs 23

Čīkstīgs 24

Neatsaucīgs/kluss 25

Iztapīgs 26

Pesimistisks 27

Viszinīgs 28

Augstprātīga uzvedība 29

Nepacietīga uzvedība 30

Stūrgalvīga uzvedība 31

Sevi noniecinoša uzvedība 32

Sevi iznīcinoša uzvedība 32

Mocekli atdarinoša uzvedība 33

Divkosīga uzvedība 34

Nikna uzvedība 35

Neizlēmīga uzvedība 35

### **III DAĻA Uzvedības problēmu izskaušana 37**

---

Novērtējiet savas iespējas	38
Problemātiskas uzvedības raksturojums	39
Vienošanās par tikšanos	40
Uzmanīga klausīšanās	42
Kā runāt pārliecinoši	44
Kā izprast neverbālos signālus	46
Pielāgošanās	47
Kā saglabāt pozitīvu attieksmi	48
Veiksmīga saruna	49

### **IV DAĻA Sadarbība ar sarežģīta rakstura priekšnieku 55**

---

Vai esmu darbinieks ar sarežģītu raksturu?	56
Vai spējat pieņemt priekšnieka kritiku?	56
Ja priekšnieks būtu klients	57
Kādi ir sarežģīta rakstura priekšnieku tipi?	58
Agresīvs priekšnieks	59
Pārlietu kontrolējošs priekšnieks	62
Nekontrolējošs priekšnieks	63
Neizlēmīgs, nepieredzējis priekšnieks	64

### **V DAĻA Kā strādāt ar sarežģīta rakstura padotajiem 67**

---

Vai esmu sarežģīta rakstura priekšnieks?	68
Kādam jābūt labam priekšniekam	69
Nevēlama darbinieku uzvedība	74
Kā risināt viena ranga darbinieku savstarpējās nesaskaņas	82
Kā vadīt agrākos kolēģus	84
Kā novērst savstarpējas nesaskaņas	85
Kā veiksmīgi vadīt problemātiskas sapulces	85
Sadarbība ar iesācēju, kurš neattaisno cerības	88
Ieteikumi veiksmīgas sapulces organizēšanai	89

### **VI DAĻA Klienti ar neprognozējamu uzvedību 91**

---

Ja jūs būtu klients...	92
Par ko sūdzas klienti	92
Klientu izjūtas	93
Kā sarunāties pa telefonu	99
Alfabētiskais rādītājs	100