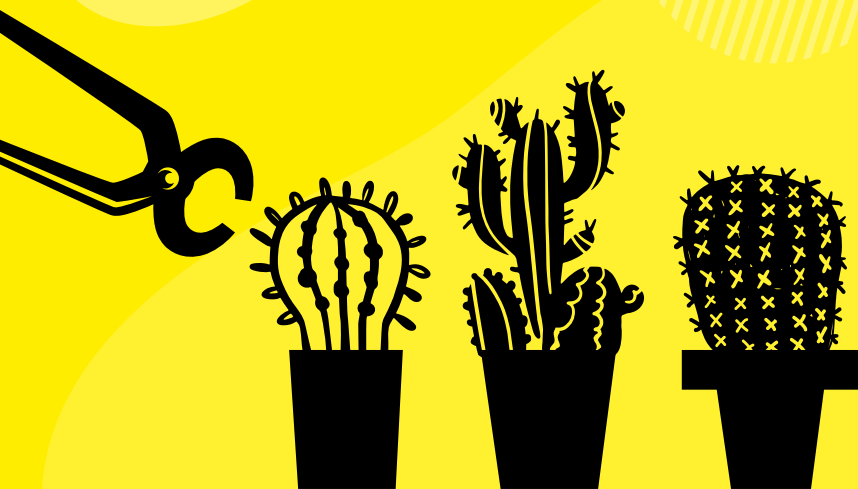


JAK VYCHÁZET S PROBLÉMOVÝMI LIDMI

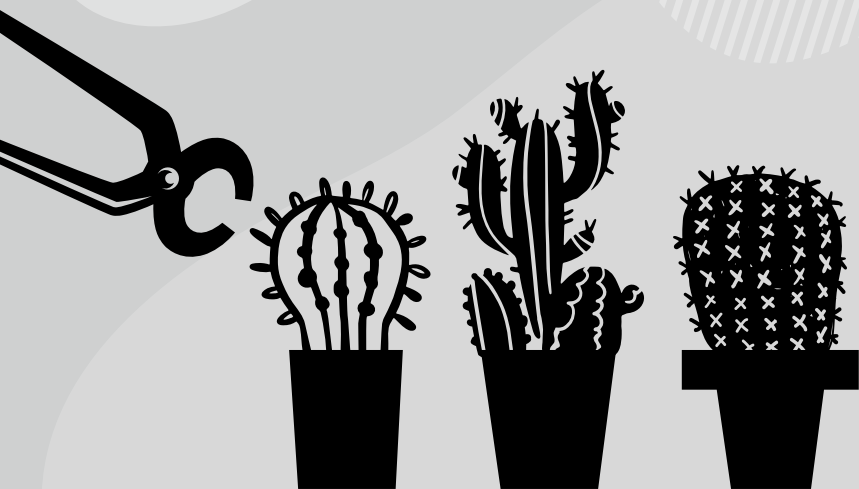
Silke Weinig



**DOMLUVTE SE S CHOLERIKY, VĚČNÝMI
KRITIKY A DALŠÍMI NEVYROVNANÝMI LIDMI**

JAK VYCHÁZET S PROBLÉMOVÝMI LIDMI

Silke Weinig



**DOMLUVTE SE S CHOLERIKY, VĚČNÝMI
KRITIKY A DALŠÍMI NEVYROVNANÝMI LIDMI**

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Silke Weinig

Jak vycházet s problémovými lidmi

Domluvte se s choleriky, věčnými kritiky a dalšími nevyrovnanými lidmi

Přeloženo z německého originálu knihy Silke Weinig *Mit Schwierigen Menschen Klarkommen; Wirksame Strategien gegen Choleriker, Dauernörgler und andere Nervensägen*, vydaného nakladatelstvím Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Hanover, Německo, 2019.

© 2019 humboldt

Eine Marke der Schlüterschen Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,

Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover

All rights reserved

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, 170 00 Praha 7

tel.: +420 234 264 401

www.grada.cz

jako svou 7782. publikaci

Překlad Mgr. Gabriela Thödlová

Odpovědná redaktorka Bc. Lenka Zajíčková

Grafická úprava a sazba Eva Hradiláková

Návrh a zpracování obálky na motiv originálu Vojtěch Wagner

Fotografie autorky Silke Weinig

Počet stran 160

První české vydání, Praha 2020

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Czech Edition © Grada Publishing, a.s., 2020

ISBN 978-80-271-1901-1 (ePub)

ISBN 978-80-271-1900-4 (pdf)

ISBN 978-80-271-1777-2 (print)

OBSAH

O autorce	7
Předmluva	9
Jak s touto knihou pracovat	11
Jak fungují komplikovaní lidé?	15
Malý exkurz do typologie charakterů	15
Podivínské a excentrické osobnosti	16
Dramaticko-emocionální osobnosti	19
Úzkostlivé, závislé a kompulzivní osobnosti	23
Od kdy je člověk „komplikovaný“?	31
Co vlastně znamená „komplikovaný“	31
Příležitostně, nebo patologicky komplikovaný?	32
Co vede komplikované lidi k jejich chování?	33
Dobré stránky zlosti a hněvu	41
Vztek je energie!	41
Rozhořčení vítáno!	42
Jak zkrotit hněv	43
Když trpí tělo i duše	45
Jak suverénně řešit konflikty	47
Příležitost nebo nebezpečí?	47
Analýza konfliktu pomůže jeho řešení	48
Jak řešit konflikty	50
Každodenní otravové	55
První pomoc při setkání s komplikovanými lidmi	57
Jak raději nereagovat	57
Jak se zachovat	63
Jak nabrat sílu po náročném setkání	77

Posilněte sebe sama!	85
Zdravé sebevědomí – větší sebejistota	85
Sebereflexe a sebepoznání	87
Nástroje pro posílení sebe sama	93
Jak cíleně čerpat sílu	94
Uvedte tělo a duši do rovnováhy	96
Soustředte se na své silné stránky!	98
Samochvála nesmrdí!	99
Jak může empatie zlepšit váš život	100
Odpuštění posiluje	102
Jak nás vděčnost vnitřně zpevňuje	104
Jak naše nálada vytváří atmosféru	106
Dobré pocity přinášejí víc než jen dobrou náladu	108
Zpracování pocitů pomocí fokusování	111
Zbavte se špatných pocitů pomocí Sedona metody	112
Nedovolte svému negativnímu přesvědčení, aby vás ovládalo	114
Co vás těší, to vás posiluje	118
Procvičujte svou všímavost	120
Naučte se přijímat kritiku a nebrat si ji osobně	123
Komunikujte jasně	125
Malé triky s velkým účinkem	128
Jak se stát tím, kým chci být?	135
Buďte si jisti sami sebou	136
Analýza nevědomých potřeb	138
Formulace cíle	141
Jak se zbavit zažitého chování a zautomatizovat si nové	144
Naplánujte si své nové chování – plány „když-potom“	149
Staňte se tvůrcem svého života!	153
Poděkování	155
Další literatura a zdroje	157

O AUTORCE



SILKE WEINIG je koučka a blogerka. Pomáhá lidem posilovat jejich silné stránky, aby mohli žít takový život, jaký si přejí. Ve své praxi využívá zkušeností z několika zahraničních pobytů, svého psychologického vzdělání a schopnosti vcítit se do ostatních.

PŘEDMLUVA

Milý čtenáři, milá čtenářko,

všichni známe lidi, kteří z každého setkání udělají kovbojku, pokaždé pochopí něco špatně, brblají, urazí se nebo urazí někoho jiného. Po setkání s nimi se člověk cítí vyčerpaný a otřesený, zkrátka celkově špatně. Je vysilující mít se stále na pozoru a našlapovat kolem nich po špičkách. A také je dlouhodobě neudržitelné být vždy v pohotovosti, protože kdykoliv může přijít další útok. Komplikovaní lidé nám berou energii, vzbuzují v nás zlost, bezmoc, útočí na naše sebevědomí. Po setkání s nimi jsme rozhněvaní a podráždění a přemýšlíme, co se to tu vlastně právě odehrálo. Určitě vás už někdy napadlo, jak krásný by byl život bez takových otravů! Vyhýbat se lidem, kteří nás okrádají o energii, by bylo jistě dobré řešení. Bohužel to ale často není možné. Co dělat s kolegy z práce, klienty nebo příbuznými? Jak s takovými lidmi jednat a nenechat se jimi ničit?

Někdo se pokouší o odplatu, což ale celou situaci jen zhoršuje. Jiní se snaží na komplikovaného člověka nějak působit, sklízejí však často jen posměch a nenávisť. Další hledají řešení v mlčení a uhýbání, což je ale také vyčerpávající a neuspokojivé. Ve všech těchto případech konflikt pokračuje – toxické působení našeho otravného protějšku se tím nezastaví.

Co nám tedy trvale pomůže v jednání s komplikovanými lidmi? Schopnost reagovat pohotově? Hroší kůže? Myslím, že se můžeme opřít o cokoli, co nás vnitřně posiluje. Pokud jste sami se sebou srovnání, nic vás jen tak neskolí. **V této knize jde tedy zaprvé o to, jak nejlépe čelit komplikovaným lidem, jak s nimi jednat**

a reagovat na ně. Zadržte se zaměříme na to, co vám může pomoci, abyste byli v životě spokojeni a šťastní. Neboť spokojenost se sebou samým a se svým životem je tím nejpevnějším ochranným štítem proti jakýmkoliv útokům.

Jsem přesvědčená, že každý člověk má nástroje a prostředky potřebné k tomu, aby si uměl sám pomoci. Někdy jsou ale tyto nástroje zaprášené, zrezlé nebo odložené, ať už výchovou, socializací, nebo vlivem nejrůznějších zkušeností s učiteli, rodiči, přáteli a partnery – zkrátka postupem času jsme je přestali používat. Je třeba je znovu najít a zprovoznit! Proto jsem napsala tuto knihu. Chci vám dát do rukou kufřík plný náradí, který vám jednak ukáže, jak konkrétně jednat s komplikovanými lidmi, jednak jak můžete sami sebe trvale posílit.

Přeji vám hodně úspěchů, pozitivní energie a mnoho zdaru při suverénním jednání s nepříjemnými lidmi kolem vás!

Vaše

Silke Weinig

Trenérka, koučka a blogerka managementu sebe sama

weinig@silkeweinig.com

JAK S TOUTO KNIHOU PRACOVAT

Komplikovaní lidé a konfliktní vztahy jsou sice vyčerpávající, ale zároveň nám dávají příležitost lépe se poznat. Známe-li dobře sebe sama i své potřeby, dokážeme najít řešení, která nás posílí a umocní naši radost, vyrovnanost a spokojenost se životem. A to vše jsou faktory, které nám pomohou nejen proti otravům.

Setkáváte se v soukromém životě s nepříjemnými, problémovými lidmi a nejste v konfrontaci s nimi se svými dosavadními strategiemi úspěšní? Musíte snášet dusnou atmosféru na pracovišti, protože je váš kolega nebo nadřízený protivný či nevypočitatelný? **S touto knihou dostáváte do ruky řadu nástrojů, které vám pomohou zmírnit konfliktní situace, posílit sebevědomí a umět se ochránit při jednání s komplikovanými lidmi.**

Při hledání řešení je dobré vědět, s kým máte co do činění. Proto se v první kapitole podíváme na jednotlivé charakterové typy a v kapitole druhé se dozvíte, co protivné lidi vede k jejich chování a od kdy můžeme považovat člověka za komplikovaného.

Přestože obecně platí, že by měl člověk v konfliktních situacích zůstat klidný, ráda bych se v kapitole „Dobré stránky zlosti a vzteku“ postavila na stranu negativních pocitů. Můžete se zlobit. Můžete být vzteklí. Existují okamžiky, kdy jsou pocity jako rozhořčení a hněv opodstatněné, a dokonce žádoucí!

Nakolik se můžeme chránit před hádkami a spory? Jak zabránit vyhocení situace? Ať už při setkání s komplikovanými lidmi nebo

Mým cílem je vás posílit! Existuje mnoho metod a nástrojů, jak toho dosáhnout.

s kýmkoliv jiným? Za určitých okolností mohou i ti nejlaskavější z nás být nároční. Čtvrtá kapitola se proto věnuje zvládání konfliktů.

Čím větší přehled o nepříjemné situaci a komplikovaném člověku získáte, tím lépe můžete naplánovat, jak budete chtít v budoucnu reagovat. Zpočátku ale budete možná potřebovat „kufřík první pomoci“ pro aktuální setkání – to je cílem kapitoly „První pomoc při setkání s komplikovanými lidmi“. Všechny nápady, návrhy a opatření mají za cíl posílit vás natolik, abyste se při setkání s problémovým člověkem nenechali vyvést z rovnováhy. A pokud by se tak přece jen stalo, ukážu vám, jak se opět rychle vzpamatovat a oprostít se od vzteku nebo zadumání.

Nejlepší dlouhodobé řešení spočívá v posílení sebe sama – své sebeúcty, sebevědomí a uvědomění si vlastních schopností! Co horšího může být pro vašeho protivníka, než když vás uvidí šťastné? Jak vás má porazit, když budete vnitřně vyrovnaní a budete stát nohama pevně na zemi? Když nebudete jeho útoky vůbec vnímat? Nebo na ně zareagujete jen pouhým pokrčením ramen? Na to se zaměříme v kapitole „Posilněte sebe sama“.

V kapitole „Nástroje pro posílení sebe sama“ vám ukážu různé postupy a možnosti, jak posílit sebe sama a zvýšit svou celkovou životní spokojenost. Na tom je úžasné, že to vlastně vůbec neděláte proto, abyste uměli jednat s tím, kdo vás právě trýzní, ale jen a pouze pro sebe! Užitek z posílení sebe sama máte hned dvojí: Budete sebejistější a zvýší se vám kvalita života.

Z tolika nápadů, nástrojů a metod si jistě vybere každý. Otázkou je, jak vše potřebné následně zakomponovat do života. Tzv. curyšský model zdrojů (ZRM®) vám může pomoci osvojit si právě ty vlastnosti

a způsoby chování, jaké si přejete. V kapitole „Posilněte sebe sama“ vám tuto metodu a její vybrané nástroje představím.

Na sebezdokonalování je dobré také to, že neprospívá jen vám. Vaše spokojenost působí blahodárně i na vaše okolí. Možná se vám dokonce podaří i přesměrovat protivné chování nepříjemného člověka na tu správnou kolej. Každopádně budou mít z vás a z vaší spokojenosti radost všichni přátelští a srdeční lidé. S velkou pravděpodobností budete přitahovat právě ty osoby, které pro vás budou přínosem!

„Štěstí je jako parfém:
když jej rozdáváš
ostatním, navoní i tebe.“

Ralph Waldo Emerson

JAK FUNGUJÍ KOMPLIKOVANÍ LIDÉ?

Každé lidské chování má své příčiny. Pochopíme-li, jaké by mohly být důvody nějakého chování, teprve potom budeme vůbec schopni s komplikovanými lidmi žít. Vědět s kým máme tu čest, nám může výrazně pomoci reagovat adekvátně a sebejistě.

Malý exkurz do typologie charakterů

Dokonce i chování iracionálních a komplikovaných lidí je do určité míry předvídatelné, pokud o nich alespoň něco málo víme. Proto je prospěšné zjistit, s jakým typem člověka máme co do činění. Na základě toho můžeme následně rozvíjet strategie, co můžeme v budoucnu udělat před setkáním s komplikovaným člověkem, během něj i po něm.

V následujícím textu vám představím některé z nejčasnějších forem komplikovaných způsobů chování. Charakterové rysy našich nepřijemných bližních se sice jen zřídka vyskytují v čisté podobě, protože většinou se setkáváme se směsí jednotlivých prvků. Přesto ale platí, že **jakmile určité základní typ charakteru, máte představu, co vás čeká**, a můžete začít vytvářet strategie pro své jednání v budoucnu. Navíc máte možnost sebejistě zachovat emocionální odstup, takže se necítíte osobně napadeni, zraněni, poškozeni nebo zneužiti.

U komplikovaných lidí jsou určité osobnostní rysy mimořádně výrazné.

Při rozlišování různých typů se řídím mezinárodní statistickou klasifikací nemocí a souvisejících zdravotních problémů (ICD-10) a diagnostickým a statistickým manuálem mentálních poruch (DSM). Oba systémy se mezinárodně používají k definování a dia-

gnostice psychických onemocnění a umožňují klasifikaci a popis psychopatologických symptomů.

Proč jsem zvolila tento velmi formální postup? Vždyť v této knize jde přece o komplikované lidi, a ne o lidi s duševními poruchami.

Rozhodla jsem se pro tento přístup, protože zmíněné seznamy dávají dobrou představu o tom, co je obecně vnímáno jako dráždivé, rušivé nebo protivné. Také se nám ukáže, jak tenká může být hranice mezi obyčejným vrtochem a poruchou osobnosti vyžadující léčbu.

Komplikovaní lidé mají mimořádně rozvinuté určité rysy osobnostní struktury a chování. Samozřejmě to neznamená, že by byl každý, s kým je těžké pořízení, psychicky nemocný. Ovšem podle odhadů se porucha osobnosti projeví během života u pěti až deseti procent populace. V řadě případů pak zůstává porucha neléčená, protože není rozpoznána nebo není brána dostatečně vážně.

Různé poruchy osobnosti se dělí do těchto tří skupin, jejichž typické projevy popisují v detailu dále:

- Lidé s podivínským a excentrickým chováním.
- Lidé s dramatickým, emocionálním a náladovým chováním.
- Lidé úzkostliví a nesmělí.

Podivínské a excentrické osobnosti

Lidé, kteří patří do této skupiny, působí vlně až chladně a jsou velmi nedůvěřiví. Nálada se jim může rychle změnit a cítí-li se ohroženi

nebo dotčení, mohou se rychle rozzuřit. Vyhýbají se mezilidskému kontaktu a žijí spíš osaměle. Ostatní je vnímají jako podivínské a excentrické.

Nikomu nevěřte – zlo číhá všude!

Do této skupiny patří paranoidní osobnosti, tedy lidé zahledění do sebe a nadmíru nedůvěřiví, kteří za vším vidí zradu a nepřátelství. Dokonce i přátelské či neutrální chování interpretují jako zlomyslné nebo jej pocítují jako útok proti sobě. Takoví lidé navíc reagují přecitlivěle na odmítnutí či nesouhlas. Přitom mají ostatním dlouho za zlé domnělé křivdy, nedokážou změnit názor, který si jednou udělali a je pro ně nepředstavitelné někomu odpustit. Ba právě naopak: hašteřivě a věčně podrážděně si trvají na svých právech. Protože jsou podezřívaví a nepřátelští, nikomu nedůvěřují a mají většinou málo sociálních kontaktů.

Těžce snášejí neúspěch a jeho příčiny se snaží svalit na ostatní. Zvláště rádi se zabývají konspiračními teoriemi, které jim pěkně vysvětlují všechnu mizérii jejich života.

Možná máte také spolupracovníka, který okamžitě zavětrí spiknutí, když jdou kolegové na kávu bez něj, a který si ihned zapne spořič obrazovky, jakmile se někdo blíží k jeho stolu. I když mu jen bezstarostně popřejete dobré ráno, hledá v tom zlé úmysly – co kdybyste ho chtěli zneužít ve svůj prospěch?

Samotáři a nemluvové

Lidé, kteří jsou stále v napjatém vztahu mezi tím, jaké mají vnitřní prožitky, a tím, jak se chovají navenek, patří ke schizoidnímu typu osobnosti. Nejraději tráví veškerý čas ve světě fantazie – realitu jsou ale velmi dobře schopni rozpoznat.

Někteří samotáři trpí nedostatkem sociálních kontaktů, a proto mohou propadat depresím.

Zpravidla jsou značně introvertní a vyhýbají se sociálním kontaktům. Jejich omezená schopnost vyjadřovat pocity a dávat najevo radost jim komplikuje jakoukoliv interakci a má za následek, že působí na ostatní podivínsky a uzavřeně. V rozhovoru i mezi lidmi mluví

málo nebo jen zabručí pár slov. Jsou pravým opakem upovídáných lidí. Když už řeknou několik souvislých vět, vyjadřují se spíš všeobecně a nejdou do podrobností.

Dokážete-li takové lidi přijmout, můžete s nimi dobře vycházet. Mějte však pochopení, když na pozvání na večerní posezení celého týmu u piva zareagují zdrženlivě – setkání s více než třemi lidmi najednou se pro ně rovná masové akci. Přirozeně je stěží potkáte na koncertě nebo třeba na hromadném sledování sportovního přenosu.

Král excentriků

Některé lidi vnímáme jako mimořádně excentrické a vrtošivé. Na jednu stranu jsou nepřístupní a odtažití, na druhou stranu jsou svérázní a mají často bizarní nápady. Ty pramení z toho, že mají v některých ohledech silně pokroucené vnímání okolí, což vede k podivným myšlenkám.

Dlouze přemýšlejí, vyjadřují se nejasně a rozvláčně a nejsou schopni bližších osobních vztahů. Ovšem ve srovnání s výše popsányými samotářskými podivíny jsou výrazně excentričtější a jejich nedostatky v chování jsou hlubší: **střídá se u nich vtíravost a snaha vyhnout se jakémukoliv sociálnímu kontaktu.**

Možná také znáte někoho, kdo na jednu stranu pracuje a hlavně žije velmi nenápadně, jakoby stažený do sebe, a na druhou stranu působí tak trochu bláznivě. Ať už tím, že se prapodivně obléká nebo si nahlas povídá svým svérázným jazykem.

Dramaticko-emocionální osobnosti

Nejnápadnějším rysem této skupiny je, že se tito lidé téměř nedokážou ovládat. Pro jejich chování je typická náladovost, vztek a zuřivost. Jejich agresivita nesměruje jen proti ostatním, ale často také proti nim samotným, což lze vysvětlit zejména tím, že si neváží sebe sama. Na kritiku či odmítnutí reagují vztekle, stydí se nebo se cítí poníženi.

Ve vztazích – ať už přátelských či milostných – se pohybují mezi dvěma extrémy: idealizací a devalvací druhého. Mají velké problémy jak s blízkostí, tak s odstupem.

Královna dramatu

Teatrální člověk je nezávisle na pohlaví označován jako „královna dramatu“. Tito lidé se **berou velmi vážně, stále touží po pozornosti a udělají vše pro to, aby ji získali**. Jsou snadno ovlivnitelní, zároveň ale také rádi manipulují ostatními. S oblibou se staví do role obětí, aby si vynutili soucit.

Kromě scén hodných divadelních prken a tendence dramatizovat každou maličkost se

vyznačují rovněž velkou mírou narcismu, povrchnosti, náladovosti a mimořádným důrazem kladeným na tělesnou přitažlivost. Stále se snaží předvádět, a to někdy i s dramatickými následky, zejména když nedostanou požadovanou pozornost! Impulzivně a bezohledně usilují o chválu, potvrzení a uznání.

Nemáte mezi svými přáteli někoho takového? Na každém večírku stojí v centru pozornosti, ale nedejbož, aby jí někdo ukradl její show. To se potom urazí a třeba začne urážet i ostatní. Její „Ne, nepotřebuji pomoc!“ znamená pravý opak. A ať se má na pozoru ten, kdo nezareaguje podle jejího přání! Královna dramatu má nízkou

Královna dramatu se umí dobře předvádět. Když nemá pozornost, začne se chovat bezohledně.

míru frustrační tolerance, tedy odolnosti vůči stresu a zklamání, a je snadno zranitelná, takže se okamžitě cítí zasažena a útočí zpět, samozřejmě s notnou dávkou teatrálnosti.

Sama si však své nepřátelské chování či sexuálně provokativní a nepřiměřeně svádivé vystupování neuvědomuje. Nikdy se nenaučila, jak svá přání a potřeby vyjadřovat lépe – tedy méně emotivně a teatrálně.

Já jsem nejlepší!

Lidé, kteří sami sebe značně přeceňují a mají zvýšenou touhu po uznání, nepřiměřeně požadavky na ostatní a nedostatek empatie, se řadí k narcistickým osobnostem. Baží po pozornosti a udělají všechno, aby posílili velkolepý obraz sebe sama. Proto patří k jejich oblíbeným nástrojům při jednání s ostatními zejména lži, intriky a manipulace.

Narcisté jsou mimořádně zajímavé osobnosti, protože jsou velmi ambivalentní. Dokážou být vysoce výkonní a úspěšní. Jsou výřeční a často zábavní, takže na první dojem bodují. Jejich toxické chování zůstává často dlouho nepovšimnuto. Přesto u každého z nich dříve či později nastane okamžik, kdy se rozplyne manipulativní opar samolibého vychvalování sebe sama a člověk zjistí, že se chytil do pasti narcisty.

Doufat, že se dočkáte od narcisty uznání nebo empatie, je marné. Kapku pozornosti v homeopatickém ředění získá pouze ten, kdo mu vzdává úctu – ale opravdu jen kapku, protože **plnou dávku obdivu potřebuje narcista výlučně sám pro sebe.**

Lidé, kteří jsou s narcisty v úzkém kontaktu, jsou svědky střídavého šarmu a povýšeného chladu. Na jednu stranu jsou narcisté majetničtí a žárliví, na druhou stranu se vyhýbají jakékoliv blízkosti. Nedostanou-li požadovanou pozornost a uznání, mají sklony jednat uraženě až pomstychtivě.