

1. CO JE TO VLASTNĚ KONFLIKT	7
Užitek z konfliktů	16
Typy konfliktů	18
2. JAK SE CHOVÁME V KONFLIKTU	25
Želva	30
Žralok	32
Sova	34
Liška	36
Medvídek	38

3. STRATEGIE ZVLÁDNUTÍ KONFLIKTU	41
Další možné strategie zvládání konfliktu	45
Příznaky (zásady) dobrého řešení	48
Tipy, jak dojít k dobrému řešení	49
Postupné řešení konfliktů	50
4. PRAKTICKÉ TIPY ANEB 3 × 5 RAD NA ZÁVĚR	51
5 zásad pro předcházení konfliktům	52
5 zásad pro efektivní zvládání interpersonálních konfliktů	56
5 rad, jak v konfliktu uspět	58
5. TEST STYLU ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ	61
Použitá a doporučená literatura	82