

Obsah

O autorech	7
Řekli ke knize	9
Předmluva	11
Poděkování	13
Úvod:	
Způsob vyjadřování podporuje vznik konfliktu nebo spolupráci	15
Dávejte si pozor na ústa!	16
Cena za konflikt	16
Nezůstat na mrtvém bodě	18
1. Jak úhel pohledu na věc vysvětluje naše rozdíly?	19
Různý pohled na skutečnost	20
To, co vidíte, nemusí být celý svět	21
Některé lidi prostě nemáme rádi	22
2. Různé typy osobnosti	29
Komunikační styly	30
Umění přizpůsobit se jinému stylu	35
3. Rozdíly – máme se zlobit, nebo radovat, že existují?	37
Je konflikt nevyhnutelný?	38
Může mít konflikt pozitivní účinek?	40
Jak může obyčejná hádka přejít v konflikt	41
Cesta k roztržce	42
Jaké máte možnosti?	44
Co podporuje vznik konfliktu?	45
Řešení konfliktu	48
4. Budujete mosty, nebo stavíte bariéry?	49
Jak „vy“ a „já“ změnit na „my“	50

Win-lose (jeden vítězí, druhý prohrává)	52
Budování mostů	53
Mít moc spolu s někým, nikoliv nad někým	56
5. Naučte se rozumět pocitům a zvládnout je	59
Rozpoznat zlost	60
Umění zvládnout zlost	62
Zvládnout zlost u jiných	65
Klíčem je umění naslouchat	67
6. Rozvíjejte své schopnosti a rozšiřujte své možnosti	69
Jaký je můj model chování?	70
Klíčové schopnosti potřebné pro spolupráci	73
1. Zjistit, co vidí druzí svým oknem do světa	73
2. Hovořte konstruktivně a řekněte, jak situaci vidíte vy	81
3. Řešit problémy ku prospěchu obou stran	89
Výběr možností	90
7. Čtyři kroky k vyřešení konfliktu	95
Kroky.....	96
První krok	97
Druhý krok	100
Třetí krok	101
Čtvrtý krok.....	102
Ověřovací otázky	110
8. Zabránit konfliktům	113
Najít si vhodnou dobu	114
Vyhnete se pastím, které na vás číhají	116
Přílohy	121
Literatura	139