

# Obsah

<b>1. Úvod</b>	7
<b>2. Co je konflikt?</b>	11
Vývoj názorů na konflikt	12
Průběh konfliktu	16
<b>3. Typy pracovních konfliktů</b>	39
Osobní konflikty	39
Meziskupinové konflikty	45
<b>4. Důsledky pracovních konfliktů</b>	59
Důsledky pracovních konfliktů pro pracovníky	59
Důsledky pracovních konfliktů pro organizace	64
<b>5. Zvládání mezilidských konfliktů</b>	69
Role při řešení konfliktů	75
Úloha manažera	88
<b>6. Úloha zprostředkovatelů při zvládání konfliktů</b>	91
Prostředník	93
Typy rolí při zásahu do konfliktu zvenčí	97
Zprostředkování jako metoda řešení problému	100
<b>7. Šest kroků při zprostředkování konfliktů</b>	109
Oddělená setkání s aktéry konfliktu	112
Úvodní setkání zúčastněných stran	129
Výzva k návrhu řešení	139
Strategické využívání přestávek	143
Soustředění na objektivní skutečnosti, oblasti společného zájmu a společné cíle	150
Souhlas zúčastněných stran s konkrétním postupem řešení	158
<b>8. Závěr</b>	165
<b>Dodatek: Zásady zvládání konfliktu</b>	167
<b>Příloha: Konflikt a osobnostní typy</b>	172
<b>Literatura</b>	181