

Konflikty v soukromé sféře.....	151
Konflikt se sousedem.....	151
Můj partner má jiné.....	151
Koumání příčin.....	151
Nevyřešené problémy jsou příčinou smutku.....	151
PŘEDMLUVA.....	151
Konflikty se sebou.....	151
Nemohu se uhnout.....	151

PRVNÍ DÍL

PRVNÍ KAPITOLA

Jak se z komára stane slon.....	13
Prudké vystupňování.....	13
Když se konflikty protahují.....	18
Změny provokují konflikty.....	22
Jak konflikty řešíme? Pozor, slepá ulice!.....	24

DRUHÁ KAPITOLA

Vnitřní konflikt.....	31
Když se musíme rozhodnout.....	31
Řešení vnitřních konfliktů.....	35

TŘETÍ KAPITOLA

Dva v konfliktu.....	39
Rozdíly ztěžují pochopení.....	39
Příčiny konfliktů.....	43
Jak konflikty eskalují.....	53

ČTVRTÁ KAPITOLA

Konflikt ve skupině.....	59
Konflikty ve vztahu tří osob.....	59
Konflikty ve skupině.....	60
Konflikty mezi skupinami.....	66

Řešení konfliktu moderací	69
---------------------------------	----

PÁTÁ KAPITOLA

Strategie vlídného řešení konfliktů	81
Zkoumání příčin	81
Nenaplněné potřeby jsou příčinou emocí.....	84
Zacházení s vlastními potřebami a pocity	91

DRUHÝ DÍL

ŠESTÁ KAPITOLA

Konflikty s kolegy	105
Když chybí sympatie	105
Nespravedlivé zacházení.....	109
Dohoda v nedohlednu	112

SEDMÁ KAPITOLA

Konflikty se spolupracovníky	119
Nadcházející změna	119
Odlišné základní postoje	122

OSMÁ KAPITOLA

Konflikty s nadřízenými	129
Konflikty jsou nežádoucí	129
Rozdílné zájmy	133
Dvě generace společně v podniku	137

DEVÁTÁ KAPITOLA

Konflikty se zákazníky	143
Písemná stížnost.....	143
Přání zákazníka není splnitelné	147
Zákazník nechce dodržovat pravidla.....	151

DESÁTÁ KAPITOLA

Konflikty v soukromé sféře.....	155
Konflikt se sousedem	155
Můj partner má jiné zájmy.....	159
Má očekávání nejsou naplněna.....	162

JEDENÁCTÁ KAPITOLA

Konflikty se sebou	165
Nemohu se rozhodnout	165
Nenacházím řešení	169

DVANÁCTÁ KAPITOLA

Tréninkový program: Učíme se přátelsky řešit konflikty	173
Struktura tréninkového programu.....	174
První týden.....	176
Druhý týden	183
Třetí týden.....	185
Čtvrtý týden	189
Motivujte se	189