

# Obsah

|            |   |
|------------|---|
| Úvod ..... | 7 |
|------------|---|

## Kapitola 1

|  |    |
|--|----|
| Akce místo reakce<br>Váš přínos k úspěšným konfliktním<br>rozhovorům ..... | 17 |
| Váš nejdůležitější vklad: být aktivní .....                                | 18 |
| Váš druhý vklad: poznejte svůj vzorec konfliktu .....                      | 34 |
| Váš třetí vklad: berte sebe a své požadavky vážně .....                    | 46 |
| Váš čtvrtý vklad: vyjasněte si, čeho chcete dosáhnout .....                | 52 |

## Kapitola 2

|   |     |
|---|-----|
| Jak dbát o vztahy i v konfliktech .....         | 56  |
| Poskytovat uznání .....                         | 60  |
| Porozumění pro partnera v konfliktu .....       | 65  |
| Pozice versus zájmy: řešení leží hlouběji ..... | 78  |
| Vyjádřování citů .....                          | 89  |
| Dávat zpětnou vazbu .....                       | 101 |

**Kapitola 3**

|  |     |
|--|-----|
| Dvě typické konfliktní konstelace<br>a jak můžete reagovat ..... | 104 |
| Dramatický trojúhelník .....                                     | 105 |
| Skrytá rovina .....  | 120 |

**Kapitola 4**

|  |     |
|--|-----|
| Plánování a vedení konfliktního<br>rozhovoru ..... | 125 |
| Plánování konfliktního rozhovoru .....             | 128 |
| Vedení konfliktního rozhovoru .....                | 143 |

**Kapitola 5**

|   |     |
|---|-----|
| Hranice konfliktních rozhovorů .....          | 152 |
| Malý systém konfliktů .....                   | 152 |
| Profesionální poradenství v konfliktech ..... | 158 |

|                |     |
|----------------|-----|
| Poznámky ..... | 160 |
|----------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| Literatura ..... | 162 |
|------------------|-----|

|   |     |
|---|-----|
| Organizace, které by vás mohly<br>zajímat ..... | 164 |
|---|-----|