

# Obsah

|  |    |
|--|----|
| <b>O autorovi</b> .....  | 9  |
| <b>O překladateli</b> .....                                    | 11 |
| <b>Předmluva</b> .....   | 13 |
| <b>Poznámka redakce</b> .....                                  | 15 |
| 1. kapitola  |    |
| <b>Rozpoznávání a vyhodnocování konfliktů</b> .....            | 17 |
| 1.1 Řídit konflikty se vyplatí .....                           | 19 |
| 1.2 Konflikty se různí .....                                   | 19 |
| 1.3 Příčin konfliktu může být mnoho .....                      | 20 |
| <i>Rozdíly ve vnímání problémů a pracovním hodnocení</i> ..... | 20 |
| <i>Rozdíly v motivech a cílech</i> .....                       | 21 |
| <i>Neslučitelnost různých rolí</i> .....                       | 22 |
| <i>Zápas o uznání a zdroje</i> .....                           | 22 |
| <i>Obtížné mezilidské vztahy</i> .....                         | 23 |
| <i>Události, které mění život v podniku</i> .....              | 23 |
| 1.4 Od konfliktu k psychoteroru .....                          | 24 |
| <i>Mobbing – plíživý proces</i> .....                          | 27 |
| 1.5 Konflikty otevírají také šance .....                       | 28 |
| 1.6 Zostřete svou schopnost uvědomovat si problémy .....       | 29 |
| 1.7 Příznaky, které musíte brát vážně .....                    | 30 |
| <i>Vysoká absence v práci a silná fluktuace</i> .....          | 30 |
| <i>Lhostejnost a nezájem („vnitřní výpověď“)</i> .....         | 31 |
| <i>Strach ze změn</i> .....                                    | 32 |
| <i>Nekomunikativnost a dezorientace</i> .....                  | 32 |
| <i>Nadřazení nejsou dobří ve vedení lidí</i> .....             | 32 |
| <i>Vytváření klik a mocenské hry</i> .....                     | 33 |
| 1.8 Sledujte potenciál konfliktů .....                         | 33 |
| <i>Deník konfliktů</i> .....                                   | 33 |
| <i>Podmínky konfliktů se různí</i> .....                       | 34 |
| <i>Vlastní podíl na konfliktu</i> .....                        | 35 |
| <i>Objektivní podmínky konfliktů</i> .....                     | 37 |
| <i>Subjektivní podmínky konfliktů</i> .....                    | 40 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| 1.9         | Vyhodnocujte průběh konfliktu .....                                    | 43 |
|             | <i>Každý konflikt se může vyhrocovat</i> .....                         | 43 |
| 2. kapitola |  |    |
|             | <b>Jak zacházet s konflikty</b> .....                                  | 45 |
| 2.1         | Význam vaší zájmové situace .....                                      | 47 |
| 2.2         | Vypracujte si strategii .....  | 48 |
| 2.3         | Získejte sebedůvěru .....  | 50 |
|             | <i>Neupadněte do začarovaného kruhu</i> .....                          | 51 |
|             | <i>Využijte šance, které nabízí spirála úspěchu</i> .....              | 53 |
| 2.4         | Zlepšete své sociální dovednosti .....                                 | 53 |
|             | <i>Neupadejte do přehnané závislosti na své práci</i> .....            | 54 |
| 2.5         | Najděte si spojení .....   | 55 |
|             | <i>Využijte nabídku vnitropodnikové pomoci</i> .....                   | 55 |
|             | <i>Využijte nabídku pomoci mimo rámec svého podniku</i> .....          | 57 |
|             | <i>Využijte zkušenosti stejně postižených</i> .....                    | 58 |
|             | <i>Pěstujte své sociální kontakty</i> .....                            | 58 |
| 3. kapitola |  |    |
|             | <b>Konstruktivní řešení konfliktů</b> .....                            | 59 |
| 3.1         | Na vašem jednání záleží .....  | 61 |
|             | <i>Čeho byste se měl vyvarovat</i> .....                               | 61 |
|             | <i>Co můžete udělat</i> .....  | 64 |
| 3.2         | Vybudujte si osobní vztah .....  | 66 |
| 3.3         | Naladte se na svůj protějšek .....                                     | 68 |
|             | <i>„Vejtaha“</i> .....   | 69 |
|             | <i>Perfekcionista</i> .....  | 70 |
|             | <i>Pan „Nepřístupný“</i> .....   | 71 |
|             | <i>Lidumil</i> .....   | 72 |
| 3.4         | Hovořte spolu .....  | 72 |
|             | <i>Základní pravidla úspěšné komunikace</i> .....                      | 72 |
|             | <i>Na vašem stylu komunikace záleží</i> .....                          | 76 |
|             | <i>Usměřňujte rozhovor</i> .....                                       | 76 |
|             | <i>Říkejte, co si opravdu myslíte</i> .....                            | 76 |
| 3.5         | Budte připraven na kompromisy .....                                    | 78 |
|             | <i>Vytvořte situaci, v níž vyhrávají oba (Win-Win-Situation)</i> ..... | 78 |
|             | <i>Mediace slouží narovnání zájmů</i> .....                            | 79 |
|             | <i>Vžijte se do svého protějšku</i> .....                              | 80 |
|             | <i>Vyjednávání je umění</i> .....                                      | 80 |
| 3.6         | Rozhodujte (se) .....  | 83 |

4. kapitola

|  |            |
|--|------------|
| <b>Konfliktům lze předcházet .....</b>                                   | <b>87</b>  |
| 4.1 Podněcujte komunikaci .....  | 89         |
| <i>Léčky a překážky číhají všude .....</i>                               | <i>90</i>  |
| 4.2 Dbejte pravidel hry .....  | 91         |
| <i>Vnitrofiremní úmluvy vytvářejí průhledné a srozumitelné prostředí</i> | <i>92</i>  |
| 4.3 V novém zaměstnání záleží na vašem startu .....                      | 94         |
| 4.4 Spolupracujte .....  | 96         |
| 4.5 Oceňujte význam rozhovorů se spolupracovníky .....                   | 97         |
| 4.6 Využívejte koučování a supervizi .....                               | 98         |
| <b>Závěr .....</b>   | <b>101</b> |
| <b>Doporučená literatura .....</b>                                       | <b>103</b> |
| <b>Knihy z edice Poradce pro praxi .....</b>                             | <b>105</b> |