

OBSAH



Co je konflikt?

Definice, stinné stránky konfliktu, čtyři možné výsledky, typy konfliktu, příčiny konfliktu

7



Způsoby řešení konfliktu

Tři strategie, metody urovnání, úrovně konfliktu

17



Konflikt a psychologické potíže

Strategie pro zvládnutí konfliktu, zkrácené uvažování, oblast shody

25



Hry a řešení konfliktu

Čtyři typy her, jak zacházet s hrami

37



Vyjednávání

Tři kroky k zásadovému vyjednávání, NANDO (nejlepší alternativa k nabízené dohodě)

45



Typy osobnosti a konflikt

Srovnání typů osobnosti (Myers Briggs) a jak mohou rozdíly vést ke konfliktu, návod, jak předcházet konfliktu, sociogramy

51



Proces řešení konfliktu

Čtyři fáze řešení konfliktu

65



Konflikt a zásahy třetí strany

Zprostředkování a smírčí řízení, vedoucí jako zprostředkovatel, doporučené postupy řešení pro vedoucí pracovníky

71



Konflikt v týmu

Kázeňský konflikt, organizační konflikt

83



Šikana a obtěžování

Definice, statistiky, obtíže při zvládnutí šikany, pomoc pro oběti šikany, jak se liší obtěžování, sexuální obtěžování

93