

| | |
|--|----|
| 1 CO NÁS V KNIZE ČEKÁ A NEMINE? | 1 |
| 2 POJĎME SE SEZNÁMIT SE ZÁKLADNÍMI POJMY | 3 |
| Jaké máme role a zodpovědnost? | 5 |
| Jak poznáme komplikovanou situaci a konflikt? | 6 |
| Jak nás konflikty ovlivňují v práci? | 10 |
| Jaký styl řešení můžeme zvolit? | 11 |
| Jaké fáze nás v konfliktu čekají? | 13 |
| Příklad z praxe: spouštěče v mailové komunikaci | 15 |
| Shrnutí kapitoly | 17 |
| 3 POJĎME NASTAVIT EFEKTIVNÍ PREVENCI | 19 |
| Jak přistupovat ke konfliktům? | 19 |
| Jaká pravidla nám pomohou? | 24 |
| Jak využít vlastní hodnocení školy? | 27 |
| Jak a proč přestat „mlžit“? | 29 |
| Příklad z praxe: nepovinné úkoly a písemky na jedničku | 30 |
| Shrnutí kapitoly | 31 |
| 4 POJĎME KOMUNIKOVAT EFEKTIVNĚ | 33 |
| Jak se zbavit komunikačních stopek? | 33 |
| Jak se zbavit zbytečných interpretací a hodnocení? | 37 |
| Jak můžeme využít LEAN a KAIZEN? | 42 |
| Příklad z praxe: e-maily v souladu s LEAN principy | 44 |
| Shrnutí kapitoly | 48 |
| 5 POJĎME SE INSPIROVAT TRANSAKČNÍ ANALÝZOU | 49 |
| Jaké transakce mezi námi probíhají | 49 |
| Jaké hry hrajeme? | 52 |
| Shrnutí kapitoly | 54 |
| 6 POJĎME KONFLIKT EFEKTIVNĚ VYŘEŠIT | 55 |
| Jak projít konfliktem? | 55 |
| Příklad z praxe: Konflikt mezi ředitelkou a třídní učitelkou | 59 |

| | |
|--|-----------|
| Jak využít mediaci a mediační techniky? | 61 |
| Shrnutí kapitoly | 64 |
| 7 POJĎME SE PUSTIT DO KOMPLIKOVANÝCH ROZHOVORŮ | 65 |
| Jak využijeme principy lídrovské komunikace? | 65 |
| Příklad z praxe: dlouhodobá nemoc učitelů | 67 |
| Jak kritizovat a propouštět? | 69 |
| Příklad z praxe: výstupy ze zpětné vazby od žáků | 72 |
| Jaké triky můžeme vytáhnout z rukávu? | 76 |
| Shrnutí kapitoly | 79 |
| 8 POJĎME SMYSLUPLNĚ NASTAVIT SPOLUPRÁCI S RODIČI | 81 |
| Jak komunikovat s komplikovaným rodičem? | 84 |
| Jak na třídní schůzky? | 88 |
| Příklad z praxe: technika pauzy při třídní schůzce | 93 |
| Shrnutí kapitoly | 93 |
| 9 KONEC KNIHY, ALE NIKOLI KONFLIKTŮ | 95 |
| Zdroje | 96 |
| PŘÍLOHY | 99 |
| Příloha č. 1: Thomas-Kilmannův test konfliktů | 99 |
| Příloha č. 2: Check list – prevence konfliktů | 103 |
| Příloha č. 3: Check list – řešení konfliktů | 104 |
| Příloha č. 4: Přehled technik a jejich využití v komplikovaných komunikačních situacích | 105 |
| Věcný rejstřík | 107 |