

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