

Obsah

O autorovi	9
O překladateli	11
Předmluva	13
Poznámka redakce	15

1. kapitola

Rozpoznávání a vyhodnocování konfliktů	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>	<i>20</i>
<i>Rozdíly v motivech a cílech</i>	<i>21</i>
<i>Neslučitelnost různých rolí</i>	<i>22</i>
<i>Zápas o uznání a zdroje</i>	<i>22</i>
<i>Obtížné mezilidské vztahy</i>	<i>23</i>
<i>Události, které mění život v podniku</i>	<i>23</i>
1.4 Od konfliktu k psychoteroru	24
<i>Mobbing – plíživý proces</i>	<i>27</i>
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>	<i>30</i>
<i>Lhostejnost a nezájem („vnitřní výpověď“)</i>	<i>31</i>
<i>Strach ze změn</i>	<i>32</i>
<i>Nekomunikativnost a dezorientace</i>	<i>32</i>
<i>Nadřazení nejsou dobří ve vedení lidí</i>	<i>32</i>
<i>Vytváření klik a mocenské hry</i>	<i>33</i>
1.8 Sledujte potenciál konfliktů	33
<i>Deník konfliktů</i>	<i>33</i>
<i>Podmínky konfliktů se různí</i>	<i>34</i>
<i>Vlastní podíl na konfliktu</i>	<i>35</i>
<i>Objektivní podmínky konfliktů</i>	<i>37</i>
<i>Subjektivní podmínky konfliktů</i>	<i>40</i>

1.9 Vyhodnocujte průběh konfliktu	43
<i>Každý konflikt se může vyhracovat</i>	43
2. kapitola	
Jak zacházet s konflikty	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 spojence	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	
Konstruktivní řešení konfliktů	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 Nalaďte 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>Usměrňujte rozhovor</i>	76
<i>Říkejte, co si opravdu myslíte</i>	76
3.5 Buďte 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

Konfliktům lze předcházet	87
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
 Závěr	 101
 Doporučená literatura	 103
 Knihy z edice Poradce pro praxi	 105