

Obsah

<i>Co v této knize najdete?</i>	9
<i>Předmluva</i>	10
1 Principy a zákonitosti konfliktů ve firmách a v organizacích	15
1.1 Co je to konflikt?	15
1.2 Jak se ke konfliktu stavět	17
1.3 Pozitiva konfliktů	18
1.4 Konflikty složité a jednoduché	20
1.5 Konflikt vs. problém	21
1.6 Lidé a potenciál konfliktu	22
1.7 Konflikt pohledem manažera	24
1.7.1 Typologie konfliktů	24
1.7.2 Důvody konfliktu	27
1.7.3 Konflikt osobní a věcný	28
1.7.4 Výsledky konfliktů	29
1.7.5 Selhání manažera	33
1.8 Konflikty a autority	35
1.8.1 Princip autority	35
1.8.2 Typy autorit ve firmách	36
1.8.3 Autorita jako zdroj konfliktu	38
1.8.4 Konflikt autorit	38
1.8.5 Konflikt mezi autoritami	40
1.8.6 Autorita jako řešení problému	41
1.9 Shrnutí	42

2	Konfliktní situace a jejich řešení	45
2.1	Tisíckrát totěž	45
2.2	Konflikty mezi úrovněmi řízení	47
2.2.1	Podřízený neplní úkoly	47
2.2.2	Podřízený zpochybňuje autoritu	52
2.2.3	Neuznání autority skupinou a konflikty z ní plynoucí	54
2.2.4	Konfliktní člověk na podřízené úrovni	58
2.2.5	Konflikt mezi manažery	61
2.2.6	Konflikty mezi odděleními	64
2.3	Konflikt uvnitř řízené skupiny	67
	A) Konflikty situační	68
2.3.1	Prostý střet	69
2.3.2	Konflikt priorit	71
2.3.3	Duplicita zájmů	73
2.3.4	Střetnutí nekompatibilních pracovníků	76
	B) Konflikty typové	77
2.3.5	Kolega se prosazuje na úkor ostatních	77
2.3.6	Šířitelé pomluv, spekulací a zákulisních konfliktů	81
2.3.7	Konflikty z dlouhodobé spolupráce nekompatibilních pracovníků	84
2.3.8	Konflikty nováčka v zaběhnutém týmu	87
2.3.9	Zvládání konfliktního typu	90
	C) Konflikty systémové	91
2.3.10	Bitva před cílem	92
2.3.11	Válka o vodu	93
2.3.12	Válka o území (o zákazníka)	95
2.3.13	Konflikty z absence nebo selhání pravidel	98
2.4	Konflikty na úrovni řízení	100
2.4.1	Starý a mladý manažer	102
2.4.2	Válka ředitelů	104
2.4.3	Rozhádání vlastníci	107

3 Předcházení konfliktům	109
3.1 Vztah managementu a podřízených	110
3.1.1 Chování manažera	110
3.1.2 Budování atmosféry	113
3.2 Vyhledávání konfliktních počátků	115
3.3 Situace s konfliktním potenciálem	116
3.3.1 Dynamická změna	116
3.3.2 Personální změna	117
3.3.3 Změna managementu	118
3.4 Odstraňování kolizních míst	119
3.4.1 Úzká chodba	120
3.4.2 Omezený zdroj	120
3.4.3 Stinné místo	121
3.4.4 Místo s neformálním právem	122
3.5 Přiměřená míra autonomie	124
3.6 Maximální míra důvěry	125
3.7 Bdělost, ostražitost, přiměřenost	126
4 Případové studie	127
4.1 Na úvod	127
4.2 Válka v Partonixu	128
4.3 Vzpoura na lodi Mi-nea	132
4.4 Těžká akvizice	136
4.5 Zákazníky jsme „upodporovali“	140
4.6 Černá mūra	144
<i>Závěr</i>	<i>147</i>
<i>Literatura</i>	<i>148</i>