

Obsah

Úvod	13
Kapitola 1: Řešení konfliktů	17
1.1 Charakteristika základních pojmů	19
1.1.1 Prvky konfliktu	21
1.1.2 Úrovně konfliktu	22
1.1.3 Pozitiva a negativa konfliktu	22
1.2 Dělení konfliktů a jejich příčiny	23
1.2.1 Dělení konfliktů podle počtu zúčastněných osob	23
1.2.2 Dělení konfliktů z psychologického hlediska	25
1.2.3 Další typy dělení konfliktů	25
1.3 Průběh konfliktu	26
1.4 Řešení konfliktů	28
1.4.1 Styly řešení konfliktů	29
1.4.2 Způsoby řešení konfliktů	30
1.4.3 Online řešení sporů	32
1.5 Konflikty na pracovišti	32
1.5.1 Pohledy na pracovní konflikty	34
1.5.2 Vznik konfliktů na pracovišti a jejich dělení	35
1.5.3 Řešení pracovních konfliktů	36
Kapitola 2: Mediace	41
2.1 Charakteristika základních pojmů	42
2.2 Výhody a nevýhody mediace	43
2.3 Vznik a vývoj mediace	45
2.4 Principy mediace	45
2.5 Proces mediace	46
2.6 Mediátor	47
2.7 Mediační styly, přístupy a role	48
Kapitola 3: Vyjednávání	55
3.1 Charakteristika základních pojmů	56
3.2 Proces vyjednávání	60
3.2.1 Poziční (distributivní) vyjednávání	61
3.2.2 Principiální (kooperativní, integrativní) vyjednávání	62
3.3 Styly vyjednávání	63
3.4 Vyjednávací taktiky	65
Literatura	71
Glosář	77