

OBSAH

1. ÚVODEM	3
2. CO JE KONFLIKTNÍ SITUACE?	5
2.1. Rozdíl, rozpor a konflikt	6
2.2. Charakteristika konfliktní situace	11
3. JAK KONFLIKTY DĚLÍME	15
3.1. Dělení podle počtu zúčastněných osob	15
3.2. Dělení podle převládající psychologické charakteristiky	16
3.3. Další používané kategorizace	17
3.4. Význam kategorizace konfliktů	19
4. LIDÉ V KONFLIKTNÍ SITUACI	21
4.1. Vedení lidí a konflikty	21
4.2. Potenciální a reálný konflikt	22
4.3. Přerůstání rozporné situace do konfliktogenní	25
4.4. Konflikty rolí ve skupině	26
4.5. Způsoby jednání lidí ve skupinovém konfliktu	28
4.6. Způsoby reagování lidí v konfliktu a na konflikt	29
4.7. Vnitřní a vnější konfliktní situace	35
5. KONFLIKTNÍ SITUACE V LIDECH	37
5.1. Intrapersonální konflikty jako doprovodný jev konfliktů interpersonálních	41
5.2. Přerůstání intrapersonálních konfliktů v konflikty interpersonální	42
5.3. Intrapersonální konflikty jako důsledek nevyřešených konfliktů interpersonálních	44
6. ZDROJE A DŮSLEDKY KONFLIKTŮ	47
6.1. Psychogenní faktory	47

6.2. Sociogenní faktory	50
6.3. Důsledky konfliktních situací	53
7. JAK PŘEKONÁVAT KONFLIKTNÍ SITUACE	59
7.1. Způsoby zvládnutí intrapersonálních konfliktů	59
7.2. Způsoby zvládnutí interpersonálních konfliktů	62
7.2.1. Spontánní a záměrné řešení konfliktní situace	63
7.2.2. Řešení konfliktu účastníky	64
7.2.3. Strategie postupu v párových konfliktech	66
7.2.4. Řešení konfliktů další osobou	68
7.2.5. Etapy postupu řešení konfliktní situace	69
7.2.6. Omyly v postupu řešení	72
7.2.7. Řešení a zvládnutí interpersonální konfliktní situace	75
8. ZÁVĚREM	77
ODKAZY NA LITERATURU	79
LITERATURA	79