

Obsah

Seznam obrázků	7
Seznam tabulek	8
Značky a symboly v učebním textu	9
Předmluva	10
1. KAPITOLA: KONFLIKT A JEHO ŘEŠENÍ	13
1.1 Konflikt	14
1.1.1 Role účastníků v konfliktu	17
1.1.2 Pozitiva a negativa konfliktů	17
1.1.3 Typy konfliktů	19
1.2 Příčiny vzniku konfliktu	22
1.2.1 Komunikace	24
1.2.2 Vztahy a konflikty	35
1.3 Proces vývoje konfliktu	37
1.4 Strategie řešení konfliktu	39
1.5 Styly řešení konfliktu	41
1.6 Způsoby zvládání konfliktů	42
1.7 Konflikt v organizaci/pracovní konflikt	45
1.7.1 Příčiny konfliktů v organizaci	46
1.7.2 Role manažera při řešení konfliktu	48
1.7.3 Přístupy k řešení konfliktu v organizacích	50
2. KAPITOLA: VYJEDNÁVÁNÍ	57
2.1 Vyjednávání	58
2.2 Proces vyjednávání	62
2.3 Formy vyjednávání	65
2.4 Vyjednač	66
2.5 Nástroje vyjednače při vyjednávání	69
2.6 Strategie vyjednávání a styly vyjednávání	72
2.7 Vyjednávací taktiky	76
2.8 Chyby při vyjednávání	80
3. KAPITOLA: MEDIACE	87
3.1 Mediace	88
3.2 Formy a modely mediace	91
3.3 Historie mediace	94

3.4	Principy mediace	95
3.5	Proces mediace	98
3.6	Mediátor	100
3.7	Ukončení mediace	105
	Glosář	108
	Seznam literatury	112
	Vzorový test	119

7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84



	Seznam obrázků	
	Seznam tabulek	
	Znaky a symboly v učebním textu	
	Předmluva	
	1. KAPITOLA: KONFLIKT A JEHO ŘEŠENÍ	
	1.1 Konflikt	
	1.1.1 Role účastníků v konfliktu	
	1.1.2 Pozitiva a negativa konfliktů	
	1.1.3 Typy konfliktů	
	1.2 Příčiny vzniku konfliktu	
	1.2.1 Komunikace	
	1.2.2 Vztahy a konflikty	
	1.3 Proces vývoje konfliktu	
	1.4 Strategie řešení konfliktu	
	1.5 Styly řešení konfliktu	
	1.6 Způsoby zvládnutí konfliktu	
	1.7 Konflikt v organizaci/ pracovní konflikt	
	1.7.1 Příčiny konfliktů v organizaci	
	1.7.2 Role manažera při řešení konfliktu	
	1.7.3 Přístupy k řešení konfliktu v organizaci	
	2. KAPITOLA: VYJEDNÁVÁNÍ	
	2.1 Vyjednávání	
	2.2 Proces vyjednávání	
	2.3 Formy vyjednávání	
	2.4 Vyjednavač	
	2.5 Nástroje vyjednavače při vyjednávání	
	2.6 Strategie vyjednávání a styl vyjednávání	
	2.7 Vyjednávající taktiky	
	2.8 Cíle při vyjednávání	
	3. KAPITOLA: MEDIACE	
	3.1 Mediaci	
	3.2 Formy a modely mediace	
	3.3 Historie mediace	