

Obsah

Úvod	7
1. Konflikty nejsou nic výjimečného – ale nač tu jsou?	9
1.1 Jak přesně chápat pojem konflikt?	9
1.2 Z jakých příčin mohou vznikat konflikty?	10
1.3 Jak vzniká konflikt?	13
1.4 V čem spočívá rozdíl mezi vnějšími a vnitřními konflikty?	14
2. Je vůbec možné zachovat si v konfliktu klid?	15
2.1 Jak funguje mozek ve stresu	15
2.2 Jak se vypořádávat se stresovými situacemi	18
2.3 Jak zachovat klid: techniky sebeovládání	28
2.4 Zacházení s vnitřními konflikty	31
3. Úspěšná komunikace – základ řešení konfliktů	51
3.1 Pět pravidel zdařilé komunikace	51
3.2 Vidím i to, co neříkáš	54
3.3 Shoda uklidňuje	56
3.4 Tohle jsem radši ani neměl vypustit z úst... ..	57
4. Nenásilná komunikace – cesta k řešení konfliktu ve čtyřech krocích	63
4.1 Co je to nenásilná komunikace?	63
4.2 Čtyři kroky nenásilné komunikace	65
4.3 Kompas pocitů a potřeb	72
5. Spolu, ne proti sobě – vnímavý přístup k agresi	75
5.1 Co je agrese a kde se bere?	75
5.2 Jak nakládat s agresí	80
5.3 Strategie k prevenci destruktivního chování	89
5.4 Zmírňování konfliktů	101

6. Skutečná síla jsme „my“ – zásadní metody k posílení týmu	113
6.1 Čtyři strážci potřeb	113
6.2 Vytváření vůdčích hodnot	116
6.3 Květiny potřeb pro pedagogův pracovní den	117
6.4 Posilující rituály	119
6.5 Týmové porady – nikdo není opomíjen!	120
6.6 Zpracovávání případů se zárukou úspěchu	124
6.7 Nápaditá reflexe konfliktů	126
6.8 První pomoc pro duši: Co by mělo bezpodmínečně následovat po ublížení	128
Dodatek	130
Literatura	132
Doporučená literatura v češtině	134
Poděkování	135