

## OBSAH

<b>DÍL I. CO JE TO KONFLIKT .....</b>	<b>3</b>
1. PŘÍČINY KONFLIKTŮ .....	3
2. PŘÍNOSY KONFLIKTU .....	6
3. NEGATIVNÍ STRÁNKY KONFLIKTU .....	8
CO NÁM TATO KAPITOLA ŘÍKÁ, NA CO NÁS UPOZORŇUJE .....	11
CVIČENÍ .....	12
<b>DÍL II. TYPY KONFLIKTŮ .....</b>	<b>13</b>
1. INTRAPERSONÁLNÍ KONFLIKTY .....	14
2. INTERPERSONÁLNÍ KONFLIKTY .....	24
3. JEDINEC VERSUS SKUPINA .....	27
4. KONFLIKT VE SKUPINĚ .....	28
5. MEZISKUPINOVÉ KONFLIKTY .....	30
6. KONFLIKTY PODLE PSYCHOLOGICKÉ CHARAKTERISTIKY STŘETÁVAJÍCÍCH SE TENDENCÍ .....	31
7. KONFLIKTY PODLE DÉLKY TRVÁNÍ .....	34
8. KONFLIKTY PODLE VLIVU NA PRACOVISŤE .....	34
CO NÁM TATO KAPITOLA ŘÍKÁ, NA CO NÁS UPOZORŇUJE: .....	35
CVIČENÍ .....	37
<b>DÍL III. FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VNÍMÁNÍ .....</b>	<b>38</b>
1. SELEKTIVITA VNÍMÁNÍ .....	38
2. ZKRESLENÍ INFORMACE SKRZE FILTRY .....	40
3. FAKTORY OSOBNOSTI A TYPY OSOBNOSTÍ .....	41
4. VLIV OSOBNOSTNÍCH VZORCŮ .....	52
5. VÝZNAM POTŘEB JEDNOTLIVCE, MOTIVY A SKRYTÉ MOTIVY .....	60
CO NÁM TATO KAPITOLA ŘÍKÁ, NA CO NÁS UPOZORŇUJE: .....	73
CVIČENÍ .....	75
<b>DÍL IV. KONFLIKT NA OBZORU .....</b>	<b>76</b>
1. JAK PŘEDCHÁZET KONFLIKTU .....	76
2. CO DĚLÁME, KDYŽ SE OBJEVÍ KONFLIKT .....	96
3. EFEKTIVNÍ KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY KE ZMÍRNĚNÍ KONFLIKTŮ .....	111
CO NÁM TATO KAPITOLA ŘÍKÁ, NA CO NÁS UPOZORŇUJE: .....	125
CVIČENÍ .....	127
<b>DÍL V. POSTUP ŘEŠENÍ KONFLIKTU .....</b>	<b>128</b>
1. MODEL Y KONFLIKTU .....	128
2. VÝVOJ KONFLIKTU .....	135
3. ZPŮSOB ŘEŠENÍ KONFLIKTU .....	146
4. FÁZE ŘEŠENÍ KONFLIKTU .....	153
CO NÁM TATO KAPITOLA ŘÍKÁ, NA CO NÁS UPOZORŇUJE: .....	157
CVIČENÍ .....	159

## **DÍL VI. STRATEGICKÉ VARIANTY A UMĚNÍ VYJEDNÁVAT**

.....**160**

**1. STRATEGIE, TAKTIKY A VYJEDNÁVÁNÍ PŘI ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ** ..... 160

**2. IDENTIFIKACE OBRANNÝCH, ÚNIKOVÝCH A PŘIZPŮSOBOVACÍCH  
MECHANISMŮ** ..... 179

**3. ZÁSAH TŘETÍ STRANY** ..... 187

**CO NÁM TATO KAPITOLA ŘÍKÁ, NA CO NÁS UPOZORŇUJE** ..... 191

**CVIČENÍ** ..... 192

## **DÍL VII. JAK ŘEŠIT KONKRÉTNÍ KONFLIKT .....193**

**1. CO MÁM DĚLAT, KDYŽ SE OBJEVÍ KONFLIKT?** ..... 193

**CO NÁM TATO KAPITOLA ŘÍKÁ, NA CO NÁS UPOZORŇUJE** ..... 217

**CVIČENÍ** ..... 218