

# OBSAH

<b>1 CO NÁS V KNIZE ČEKÁ A NEMINE?</b> .....	1
<b>2 POJĎME SE SEZNÁMIT SE ZÁKLADNÍMI POJMY</b> .....	3
Jaké máme role a zodpovědnost? .....	5
Jak poznáme komplikovanou situaci a konflikt? .....	6
Jak nás konflikty ovlivňují v práci? .....	10
Jaký styl řešení můžeme zvolit? .....	11
Jaké fáze nás v konfliktu čekají? .....	13
Příklad z praxe: spouštěče v mailové komunikaci .....	15
Shrnutí kapitoly .....	17
<b>3 POJĎME NASTAVIT EFEKTIVNÍ PREVENCI</b> .....	19
Jak přistupovat ke konfliktům? .....	19
Jaká pravidla nám pomohou? .....	24
Jak využít vlastní hodnocení školy? .....	27
Jak a proč přestat „mlžit“? .....	29
Příklad z praxe: nepovinné úkoly a písemky na jedničku .....	30
Shrnutí kapitoly .....	31
<b>4 POJĎME KOMUNIKOVAT EFEKTIVNĚ</b> .....	33
Jak se zbavit komunikačních stopek? .....	33
Jak se zbavit zbytečných interpretací a hodnocení? .....	37
Jak můžeme využít LEAN a KAIZEN? .....	42
Příklad z praxe: e-maily v souladu s LEAN principy .....	44
Shrnutí kapitoly .....	48
<b>5 POJĎME SE INSPIROVAT TRANSAKČNÍ ANALÝZOU</b> .....	49
Jaké transakce mezi námi probíhají .....	49
Jaké hry hrajeme? .....	52
Shrnutí kapitoly .....	54
<b>6 POJĎME KONFLIKT EFEKTIVNĚ VYŘEŠIT</b> .....	55
Jak projít konfliktem? .....	55
Příklad z praxe: Konflikt mezi ředitelkou a třídní učitelkou .....	59

Jak využít mediaci a mediační techniky? .....	61
Shrnutí kapitoly .....	64
<b>7 POJĎME SE PUSTIT DO KOMPLIKOVANÝCH ROZHovorŮ</b> .....	65
Jak využijeme principy lídrovské komunikace? .....	65
Příklad z praxe: dlouhodobá nemoc učitelů .....	67
Jak kritizovat a propouštět? .....	69
Příklad z praxe: výstupy ze zpětné vazby od žáků .....	72
Jaké triky můžeme vytáhnout z rukávu? .....	76
Shrnutí kapitoly .....	79
<b>8 POJĎME SMYSLUPLNĚ NASTAVIT SPOLUPRÁCI S RODIČI</b> .....	81
Jak komunikovat s komplikovaným rodičem? .....	84
Jak na třídní schůzky? .....	88
Příklad z praxe: technika pauzy při třídní schůzce .....	93
Shrnutí kapitoly .....	93
<b>9 KONEC KNIHY, ALE NIKOLI KONFLIKTŮ</b> .....	95
Zdroje .....	96
<b>PŘÍLOHY</b> .....	99
Příloha č. 1: Thomas-Kilmannův test konfliktů .....	99
Příloha č. 2: Check list – prevence konfliktů .....	103
Příloha č. 3: Check list – řešení konfliktů .....	104
Příloha č. 4: Přehled technik a jejich využití v komplikovaných komunikačních situacích .....	105
Věcný rejstřík .....	107