

Osnova kurzu
Vyjednávání a řešení konfliktů

00. Úvodní kapitola
01. Informace o kurzu
02. Informace ke studiu
01. Vyjednávání a řešení konfliktů
01. Úvod ke kurzu
02. Struktura kurzu
02. Základní charakteristiky pojmu konflikt
01. Cvičný test
03. Faktory ovlivňující vznik konfliktu
01. Vliv osobnosti na průběh konfliktních situací
02. Vliv stanoveného cíle komunikace na průběh konfliktních situací
03. Vliv vztahu ke komunikačnímu partnerovi na průběh konfliktu
04. Vliv vnímání aktuální situace na průběh konfliktu
05. Cvičný test
04. Prevence vzniku konfliktní situace
01. Sebepoznání
02. Poznání blížícího se konfliktu
03. Cvičný test
05. Úspěšné zvládnutí konfliktní situace
01. Hlavně klid
01. Odpoutání pozornosti od blížícího se konfliktu
02. Fyzické opuštění místa konfliktu
03. Prodýchávání emocí
02. Klíčový respekt
03. Hledání společného řešení
04. Jak se ubránit případné manipulaci
05. Poslední krok - obhlédnout a napravit případné škody vzniklé konfliktem
06. Cvičný test
06. Umění vyjednávání
01. Přístup k vyjednávání
02. Styly vyjednávání
03. A na závěr několik zásad pro vyjednávání
04. Cvičný test
07. Shrnutí
08. Seznam literatury
09. O autorce
10. Závěrečný test