

SPIS TREŚCI

Rozdział 1	Przyczyny i konsekwencje konfliktów interpersonalnych ...	7
	Efekty konfliktów w pracy	9
	Satysfakcja wynikająca z relacji w miejscu pracy	12
	Dlaczego dochodzi do konfliktów?	14
	Trzy przypadki	25
	Analiza konfliktów	27
	Koszty i zyski płynące z konfrontacji	28
	Ćwiczenie 1	30
Rozdział 2	Konfliktowy szef	32
	Bycie kierownikiem	33
	Zasady dla menadżerów	36
	Władza	37
	Konflikty z menadżerami	41
	Uświadamianie sobie władzy osobistej	49
	Ćwiczenie 2	52
	Ćwiczenie 3	54
	Ćwiczenie 4	55
Rozdział 3	Trudności w relacjach ze współpracownikami	56
	Wzorce relacji między pracownikami	57
	Zasady określające relacje między współpracownikami ...	60
	Związki opierające się na zasadzie wzajemności	61
	Konflikty z kolegami	63
	Radzenie sobie z konfliktem: negocjacje i targowanie się ...	67
	Ćwiczenie 5	73
	Ćwiczenie 6	74

Rozdział 4	Trudności w relacjach na płaszczyźnie zawodowej	76
	Cechy charakterystyczne relacji zawodowych	77
	Zasady relacji profesjonalnych	78
	Trudne relacje profesjonalne	81
	Radzenie sobie z trudnymi relacjami profesjonalnymi	89
	Ćwiczenie 7	92
Rozdział 5	Nękanie w miejscu pracy	94
	Natura nękania	96
	Wyjaśnienia zjawiska dyskryminacji i nękania	97
	Jakie zachowania oznaczają nękanie?	99
	Efekty nękania	101
	Radzenie sobie z nękaniami	102
	Ćwiczenie 8	111
Rozdział 6	Kiedy konflikty się utrzymują	113
	Dlaczego próby rozwiązywania konfliktów zawodzą?	114
	Możliwości postępowania w sytuacji, gdy konflikt się utrzymuje	116
	Ćwiczenie 9	122
Bibliografia		125

Konflikty są obecne w każdej firmie. Ich przyczyny mogą być rozmaite: publiczna krytyka, nadużycie władzy, odmowa współpracy czy usilne dążenie do zbytniej bliskości. Również cechy jednostki, takie jak styl kierowania, płeć, wiek czy osobowość, wpływają na kształt relacji w środowisku zawodowym.

Podstawowe pytanie zarówno pracowników, jak i pracodawców to: jak je rozwiązać.

Czytelnik znajdzie tu ciekawe przykłady ćwiczeń oraz opisy praktycznych sposobów nawiązywania zdrowych relacji z przełożonymi, współpracownikami i klientami. Dzięki temu z pewnością nauczymy się przeciwdziałać sytuacjom konfliktowym.