

# Sadržaj

<b>Predgovor</b>	<b>vii</b>
<b>1. Što je sukob?</b>	<b>1</b>
Je li ovo sukob?	1
Je li ovo sukob?	2
Je li ovo sukob?	3
Je li ovo sukob?	3
Vrste sukoba na radnom mjestu	5
Međuljudski sukob	8
Sukob u timovima	10
Prevenција sukoba	12
Analiziranje sukoba	12
Što je medijacija?	14
Popis za provjeru 1. poglavlja za menadžere	16
<b>2. Što ako postoji sukob?</b>	<b>17</b>
Troškovi: novac bačen u vjetar	17
Računanje troška u vašoj organizaciji	28
Pravni troškovi	29
Koliko se može uštedjeti?	31
Rizici: podmornice u našem okruženju	32
Uočite podmornice prije nego što vas napadnu	37
Popis za provjeru 2. poglavlja za menadžere	38
<b>3. Kako riješiti bilo koji sukob</b>	<b>39</b>
Tri (i jedina tri) načina	40
Slučaj: Modern Amalgamated Industries, Inc.	43
Pogrešni refleksi (kako nas naše tijelo izdaje)	49
Udaljavanje i prisila	51
Bolji način	53
Popis za provjeru 3. poglavlja za menadžere	55

## vi Sadržaj

<b>4. Kako riješiti sukob između drugih ljudi</b>	<b>56</b>
Slučaj: Catastrophe Mutual Insurance Company	57
Mogućnosti	58
Menadžerska medijacija	59
Prejednostavno?	77
Popis za provjeru 4. poglavlja za menadžere	77
<b>5. Kako riješiti sukob između sebe i druge osobe</b>	<b>78</b>
Slučaj: Hard Core Manufacturing, Inc.	79
Samomedijacija	81
Popis za provjeru 5. poglavlja za menadžere	93
<b>6. Kako riješiti sukob između timova</b>	<b>94</b>
Slučaj: General Case Study Company	94
Timska medijacija	98
Gdje je sukob?	112
Složenije strukture	114
Popis za provjeru 6. poglavlja za menadžere	115
<b>7. Kako neprestano posredovati za sprečavanje sukoba</b>	<b>116</b>
Promjena paradigme	117
Slučaj: Bolnica Patients-R-Us	121
Alati za razmišljanje	132
Dovršenje promjene paradigme	141
Popis za provjeru 7. poglavlja za menadžere	142
<b>8. Strateško upravljanje organizacijskim sukobom</b>	<b>143</b>
Slučaj: Mediation Training Institute International, Inc.	144
Tri strategije	146
Koji ste vi?	148
Tri dimenzije	153
Kako doći tamo odavde	158
Strateško upravljanje sukobima u manjim sredinama	168
Kako stvoriti razliku	168
Popis za provjeru 8. poglavlja za menadžere	169
<b>Kazalo</b>	<b>171</b>