

Índice

O que o leitor vai aprender	9
Prefácio	
<i>Conflitos no trabalho são inevitáveis — mas não têm de ser destrutivos</i>	
Linda Hill	11
Introdução: um plano prático para lidar com o conflito	
<i>Dê um passo de cada vez</i>	17
SECÇÃO UM: PREPARAR PARA O CONFLITO ANTES QUE ELE SURJA	29
1. Tipos de conflito	
<i>Identificar a origem</i>	31
2. As opções para lidar com o conflito	
<i>Situações diferentes exigem abordagens diferentes</i>	41
3. Reconhecer a sua tendência natural.	55
SECÇÃO DOIS: GERIR UM CONFLITO	65
4. Avaliar a situação	
<i>Entender os participantes e o contexto mais amplo</i>	67
5. Preparar a conversa	
<i>Sem pressa</i>	83
6. Ter uma conversa produtiva	
<i>Ouvir e ser ouvido</i>	95

SECÇÃO TRÊS: RESOLVER UM CONFLITO	115
7. Chegar a uma resolução e elaborar um plano <i>Colaborar para chegar a uma solução criativa.</i>	117
8. Restaurar o relacionamento <i>Restabelecer a confiança e seguir em frente</i>	125
9. Lidar com situações comuns <i>O que fazer se.</i>	133
Fontes	171
Especialistas citados	177
Sobre a autora	185
Índice remissivo	187