

Úvod	7
1. Co je to konflikt	11
1.1 Konflikty ve společnosti	11
1.2 Varianty konfliktů	31
1.3 Teorie o přístupech k řešení sociálních konfliktů	49
1.4 Etika řešení konfliktů	65
2. Zainteresovanost stran v konfliktu	75
2.1 Zájmy a konflikty	75
2.2 Úloha moci a vlivu v řešení konfliktu	84
2.3 Zájmy a vztahy	92
3. Konflikt a komunikace	111
3.1 Komunikace a řešení konfliktu	111
3.2 Jak postupovat, chceme-li konflikt řešit	119
4. Strategie a taktika v konfliktu	123
4.1 Vývoj konfliktu a řešení konfliktu	123
4.2 Příprava na konflikt	127
5. Vyjednávání a konflikt	131
5.1 Podstata vyjednávání	131
5.2 Kompetitivní vyjednávání – soupeření	134
5.3 Kooperativní vyjednávání – spolupráce	144
5.4 Principiální vyjednávání	149
Literatura	155