

Obsah

O autorovi	8
Úvod	9
1. kapitola	
Tři pilíře zvládání konfliktů	11
1.1 Rovnováha a stabilita	12
1.2 Spory a problémy	16
1.3 Zájmy a postoje	20
Shrnutí	22
2. kapitola	
Přístup ke konfliktům	25
2.1 Způsoby řešení konfliktů	26
2.2 Vývoj konfliktu	30
2.3 Pozitivní vnímání konfliktů	32
Shrnutí	37
3. kapitola	
Styly jednání	39
3.1 Kritéria úspěchu	40
3.2 Přehled stylů vyjednávání	41
(1) Kompetitivní vyjednávání	41
(2) Kooperativní vyjednávání	42
(3) Principiální vyjednávání	44
(4) Virtuální vyjednávání	45
(5) Destruktivní jednání	46
(6) Obětavé jednání	46
3.3 Používání vyjednávacích stylů	47
Zásady kompetitivního vyjednávání	47
Zásady kooperativního vyjednávání	50
Zásady principiálního vyjednávání	52
Zásady zvládání virtuálního vyjednávání	54
Shrnutí	56

4. kapitola

Prostor pro řešení	57
4.1 Dohoda	58
4.2 Batna	59
4.3 Vyjednávací prostor	61
4.4 Příčiny konfliktů	63
4.5 Řešení problémů	65
4.6 Řešení sporů	66
Shrnutí	68

5. kapitola

Zájmy a moc v konfliktech	69
5.1 Nositelé vlivu a nositelé zájmu	70
5.2 Původ vlivu	71
5.3 Analýza zájmů	72
5.4 Taktika jednání	75
Shrnutí	76

6. kapitola

Lidé v konfliktech	77
6.1 Cesta do hlubin osobnosti	78
6.2 Instinkty a archetypy	79
6.3 Motivační preference	81
6.4 Interaktivní preference	89
6.5 Jednací dovednosti	94
6.6 Návod k použití	94
Shrnutí	96

7. kapitola

Strategie řešení konfliktů	99
7.1 Pyramida spokojenosti	100
7.2 Relativní síla stylů	102
7.3 Relativní potenciál stylů	104
7.4 Základní strategická pravidla	106
7.5 Modifikace základních pravidel	109
7.6 Dynamika vztahů v prostředí	111
Shrnutí	114

Závěr	115
Doporučená literatura	121
Přehled obrázků	123
Rejtník	125