

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| <b>ÚVOD</b>                                            | 5   |
| <b>1 KONFLIKT A JEHO Miesto V MEDZIĽUDSKOM STYKU</b>   | 9   |
| 1.1 Konflikt a spor                                    | 11  |
| 1.2 Výskyt a dôsledky konfliktov                       | 16  |
| 1.3 Dynamika konfliktu                                 | 19  |
| 1.4 Potenciál konfliktu                                | 29  |
| 1.5 Univerzalita a jedinečnosť konfliktu               | 32  |
| <b>2 DELENIE KONFLIKTOV</b>                            | 39  |
| 2.1 Intrapersonálny konflikt                           | 63  |
| 2.1.1 Sebaopoznanie a konflikt                         | 65  |
| 2.1.2 Vedomé, neuvedomené a nevedomé aspekty konfliktu | 69  |
| 2.1.3 Koncept psychologických síl                      | 77  |
| 2.2 Sociálny konflikt                                  | 86  |
| 2.2.1 Interpersonálny konflikt                         | 111 |
| 2.2.1.1 Sebaúcta a konflikt                            | 112 |
| 2.2.1.2 Moc a závislosť                                | 115 |
| 2.2.1.3 Komunikácia medzi aktérmi                      | 119 |
| 2.2.1.4 Vzťah medzi účastníkmi sporu                   | 128 |
| 2.2.2 Skupinový konflikt                               | 133 |
| 2.2.3 Medziskupinový konflikt                          | 138 |
| <b>3 EMÓCIE A KONFLIKT</b>                             | 143 |
| 3.1 Emócie                                             | 144 |
| 3.2 Regulácia emócií                                   | 159 |
| 3.3 Funkcie emócií                                     | 167 |
| <b>4 EMÓCIE PRI KONFLIKTE</b>                          | 175 |
| 4.1 Emócie a dynamika konfliktu                        | 180 |
| 4.2 Vybrané emócie a konflikt                          | 185 |

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| <b>5 PRÁCA S KONFLIKTOM</b>                              | 195 |
| 5.1 Intervencia tretej strany v konflikte                | 196 |
| 5.2 Zameranie intervencie tretej strany                  | 202 |
| 5.3 Subjektívne faktory v práci s konfliktom             | 214 |
| 5.4 Konflikt a moc                                       | 220 |
| <b>6 EMÓCIE A RIEŠENIE KONFLIKTOV</b>                    | 229 |
| 6.1 Emócie a riešenie konfliktu z vlastných síl          | 230 |
| 6.2 Emócie a riešenie konfliktov za účasti tretej strany | 242 |
| 6.3 Regulácia emócií počas mediácie                      | 244 |
| 6.4 Postoj mediátorov k emóciám                          | 251 |
| 6.5 Kontrolovanie a stimulovanie emócií sporových strán  | 262 |
| 6.6 Práca so základnými emóciami v mediácii              | 265 |
| <b>ZÁVER</b>                                             | 273 |
| <b>LITERATÚRA</b>                                        | 275 |
| <b>VECNÝ REGISTER</b>                                    | 295 |