

Obsah

Nikdo mě tak dobře nepochválí aneb O autorovi	7
Předmluva ke druhému vydání	9
Úvod	11
1. kapitola	
Tři pilíře zvládnání konfliktů	13
1.1 Rovnováha a stabilita	14
1.2 Spory a problémy	18
1.3 Zájmy a postoje	22
Shrnutí	24
2. kapitola	
Přístup ke konfliktům	26
2.1 Způsoby řešení konfliktů	27
2.2 Vývoj konfliktu	31
2.3 Pozitivní vnímání konfliktů	34
Shrnutí	39
3. kapitola	
Styly jednání	40
3.1 Kritéria úspěchu	41
3.2 Přehled stylů vyjednávání	42
3.3 Používání vyjednávacích stylů	48
Shrnutí	57
4. kapitola	
Pohyb v prostoru vyjednávání	59
4.1 Dohoda	60
4.2 Batna	61
4.3 Vyjednávací prostor	63
4.4 Příčiny konfliktů	65
4.5 Řešení problémů	67
4.6 Řešení sporů	69
Shrnutí	70

5. kapitola

Zájmy a moc v konfliktech	72
5.1 Nositelé vlivu a nositelé zájmu	73
5.2 Původ vlivu	74
5.3 Analýza zájmů	75
5.4 Taktika jednání	78
Shrnutí	79

6. kapitola

Lidé v konfliktech	81
6.1 Cesta do hlubin osobnosti	82
6.2 Instinkty a archetypy	83
6.3 Motivační preference	85
6.4 Interaktivní preference	93
6.5 Jednací dovednosti	98
6.6 Návod k použití	99
Shrnutí	101

7. kapitola

Strategie řešení konfliktů	102
7.1 Pyramida spokojenosti	103
7.2 Relativní síla stylů	105
7.3 Relativní potenciál stylů	107
7.4 Základní strategická pravidla	109
7.5 Modifikace základních pravidel	112
7.6 Dynamika vztahů v prostředí	114
Shrnutí	117

Závěr	119
--------------------	-----

Doporučená literatura	126
------------------------------------	-----

Přehled obrázků	130
------------------------------	-----

Přehled pravidel	132
-------------------------------	-----

Rejtník	135
----------------------	-----