

ÚVOD	5
1 KONFLIKT A JEHO MIESTO V MEDZIĽUDSKOM STYKU	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
2 DELENIE KONFLIKTOV	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
3 EMÓCIE A KONFLIKT	143
3.1 Emócie	144
3.2 Regulácia emócií	159
3.3 Funkcie emócií	167
4 EMÓCIE PRI KONFLIKTE	175
4.1 Emócie a dynamika konfliktu	180
4.2 Vybrané emócie a konflikt	185

5 PRÁCA S KONFLIKTOM	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
6 EMÓCIE A RIEŠENIE KONFLIKTOV	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
ZÁVER	273
LITERATÚRA	275
VECNÝ REGISTER	295