

Spis treści

Wprowadzenie	9
Podziękowania	13

Część I ELEMENTY KONFLIKTU

1. Natura konfliktu

Dlaczego warto zajmować się konfliktami?	23
Przykład na początek	30
Definicja konfliktu	32
Destruktywny konflikt	42
Słowa zachęty	55
Streszczenie	57
Najważniejsze terminy	57
Pytania sprawdzające	58

2. Postrzeganie konfliktu

Tvoja historia	59
Negatywne podejście do konfliktu	64
Pozytywne podejście do konfliktu	68
Metafory czynią różnicę	71
Soczewkowy model konfliktu	85
Wpływ płci kulturowej i filtry z nią związane	90
Wpływ kultury i filtry kulturowe	94
Streszczenie	100
Najważniejsze terminy	101
Pytania sprawdzające	101

3. Cele i interesy

Rodzaje celów: TRIP	105
Przenikanie się celów TRIP	121
Cele zmieniają się podczas interakcji	129

Jasność celów ..	136
Wspólne cele	140
Streszczenie	143
Najważniejsze terminy	144
Pytania sprawdzające	144

4. Władza. Struktura konfliktu

Czym jest władza?	145
Perspektywy władzy	146
Relacyjna teoria władzy ..	157
Indywidualne źródła władzy	160
Ocena wielkości władzy – podejście relacyjne	165
Brak równowagi władzy	171
Konstruktywne równoważenie władzy	176
Sposoby równoważenia władzy	179
Streszczenie	188
Najważniejsze terminy	188
Pytania sprawdzające	189

5. Style i taktyki

Istota stylów i taktyk	192
Ocena własnego stylu	194
Unikam czy angażuję się?	196
Unikanie	201
Rywalizacja	208
Kompromis	223
Przystosowanie	226
Współpraca	229
Ograniczenia związane z badaniami nad stylami zachowania w konflikcie	235
Dynamika interakcji	239
Elastyczność warunkiem konstruktywnego konfliktu	243
Streszczenie	246
Najważniejsze terminy	247
Pytania sprawdzające	247

Część II INTERWENCJA

6. Ocena konfliktów

Wprowadzenie do oceny	251
Teoria systemów. Struktura organizująca	252
Rozpoznawanie wzorców konfliktu	258
Wzorce systemowe	258
Analiza metaforyczna/dramatyczna	262
Szkicowanie koalicji – kto w niej jest, a kto poza nią?	266
Konfliktowe trójkąty	272

Reguły systemowe	275
Mikro zdarzenia	278
Obserwacja i wywiady	282
Przewodniki oceny	283
Streszczenie	289
Najważniejsze terminy	289
Pytania sprawdzające	290

7. Moderowanie własnych konfliktów

Trzy podejścia do zmiany	292
Osobiste zmiany i wybory	293
Umiarkowany poziom: sfera skuteczności	296
Wybory związane z unikaniem	298
Wybory związane z eskalacją konfliktu	303
Konflikt i emocje	308
Sposoby konstruktywnej komunikacji	319
Przykłady formuł komunikacyjnych pomocnych w moderowaniu konfliktów	323
Postscriptum – do dalszej edukacji	330
Streszczenie	330
Najważniejsze terminy	331
Pytania sprawdzające	332

8. Negocjowanie wspólnych korzyści

Negocjacje w życiu codziennym	333
Negocjacje są częścią rozwiązywania konfliktu	335
Negocjacje i kultura	336
Równowaga władzy	337
Podejścia do negocjacji	341
Język współpracy	358
Fazy rywalizacji i współpracy	362
Zasady współpracy	364
Streszczenie	365
Najważniejsze terminy	365
Pytania sprawdzające	366

9. Interwencje osób trzecich

Konieczność włączenia się w konflikt osób trzecich	367
Pożytki płynące z wykorzystania kompetentnych osób trzecich	369
Interwencje nieformalne	370
Kontinuum formalnych interwencji	375
Kiedy decyduje osoba z zewnątrz	377
Kiedy strony podejmują decyzję	382
Mediacja – porozumienie czy transformacja?	392
Proces mediacji i wymagane umiejętności	394
Zasady i system prowadzenia sporu	397
Streszczenie	400

Najważniejsze terminy	401
Pytania sprawdzające	401

10. Uzdrawianie złamanej gałęzi: przebaczenie i pojednanie

Gary W. Hawk, Uniwersytet Montana

Przebaczenie i pojednanie w kontekście konfliktów międzyludzkich	404
Definicje przebaczenia	405
Co to znaczy przebaczać?	406
Błędne koncepcje na temat przebaczenia	409
Kiedy władzy brakuje równowagi	411
Pamięć	412
Decyzja czy proces?	415
Przebaczenie jako proces	416
Pułapki przebaczenia i pojednania	419
Personalny i interpersonalny wymiar przebaczenia	420
Gotowość do przebaczenia i pojednania	421
Gesty	423
Wartość oraz ograniczenia przepraszin	424
Zmiana punktu widzenia – przyjmowanie przebaczenia i wybaczenie samemu sobie	427
Pojednanie – ostatni etap podróży	429
Konkluzja	437
Streszczenie	438
Najważniejsze terminy	439
Pytania sprawdzające	439

11. Zapobieganie destruktywnemu konfliktowi

Definicja zapobiegania	441
Znaczenie zapobiegania	442
Fundamentalne wartości prowadzą do najlepszych praktyk	444
Wyciągaj naukę z własnych doświadczeń	446
Rozpoznawanie cykli. Gdzie się znajdujesz w całościowym obrazie konfliktu?	448
Zapobieganie destruktywnemu unikaniu	449
Zapobieganie destruktywnej eskalacji	451
Interwencje zapobiegawcze	452
Zmiana osobista, aby zapobiegać konfliktom	455
Ostatecznie kluczem jest komunikacja	457
Streszczenie	458
Najważniejsze terminy	458
Pytania sprawdzające	459

Bibliografia	460
-------------------------------	-----

Indeks nazwisk	490
---------------------------------	-----

Indeks rzeczowy	498
----------------------------------	-----