

SPIS TREŚCI

Przedmowa do wydania polskiego	7
Od autora	11
Uwagi na temat języka	13

I. WYZWANIE

1. Dramaty interpersonalne, czyli o tym, dlaczego świat potrzebuje prostej i praktycznej metody kształtowania harmonijnych stosunków międzyludzkich	23
2. Czy samopomoc pomaga, czyli o tym, jak książka może ocalić twoją pracę, małżeństwo itd.	28
3. Oszacowanie kosztów konfliktów w twojej organizacji ..	33
4. Dlaczego samounicestwiamy się	39
5. Trzy poziomy konfliktów	52

II. METODA 4 KROKÓW

6. Schemat Metody 4 Kroków	63
7. Podstawowe Zasady	65
8. KROK 1. Znajdź czas na rozmowę	66
9. KROK 2. Zaplanuj warunki	71
10. KROK 3. Przeprowadź rozmowę	75
11. Umiejętność prowadzenia Dialogu	84

12. KROK 4. Zawarcie Umowy	92
----------------------------------	----

III. OGRANICZENIA

13. Rozwiązania są nieracjonalne	103
14. Co można, a czego nie można osiągnąć	107
15. Kiedy stosować Metodę	114

IV. MEDIACJE

16. Pomaganie innym w kierowaniu konfliktami	127
--	-----

V. O SKUTECZNOŚCI METODY 4 KROKÓW

17. Nauka o zachowaniu w kierowaniu konfliktami	141
18. Dynamika konfliktu interpersonalnego	144
19. Siły prowadzące do harmonii	168
20. Jak Metoda 4 Kroków przekształca konflikt we współpracę	185

Załączniki

Załącznik 1	189
Załącznik 2	191

Podziękowania	195
---------------------	-----