

SPIS TREŚCI

Wstęp do polskiego wydania	13
CZĘŚĆ I	
ROZUMIENIE I ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW	15
Rozdział 1.	
Fenomen konfliktu	17
Sytuacja konfliktowa	17
Pomoc w konflikcie	18
Różne płaszczyzny konfliktu	18
Czym jest konflikt?	19
Zderzenie	19
Różnice	19
Ograniczenie	20
Zależność	21
Dominacja	23
Wewnętrzne napięcie i subiektywizm	24
Definicja konfliktu	25
Rozdział 2.	
Mediacje	27
Czym są mediacje?	27
Pojęcie mediacji	27
Tło historyczne	28
Mediacje w Norwegii – płaszczyzny mediacji	29
Cechy charakterystyczne mediacji	32
Rozprawa sądowa a proces mediacyjny	33
Mediacje a terapia	34
Praca mediatora	35
Elastyczność	36
Fazy rozmowy mediacyjnej	37
Wymagania wobec mediatora	40

Wymagania natury formalnej.....	40
Autorytet	41
Reżyser	42
Obecność	42
Neutralność	43
Nigdy się nie poddawaj!	46
Możliwości i ograniczenia mediatora	47
Ograniczenia	49
 Rozdział 3.	
Analiza konfliktów	51
Jak analizować konflikty?	51
Kategoryzacja konfliktów	52
Konflikt interesów	53
Czym jest konflikt interesów?	53
Potrzeby	53
Interes	54
Życzenia	55
Konflikty instrumentalne	56
Konflikty wartości	57
Konflikty faktyczne jako część konfliktu wartości albo konfliktu interesów	60
Pseudokonflikty	63
 Rozdział 4.	
Najważniejsze przyczyny konfliktów	65
Wartości jako przyczyna konfliktu	65
Konflikt pomiędzy potrzebą niezależności a przynależnością do wspólnoty	68
Nieumiejętność zrozumienia perspektywy drugiej strony	69
Egoizm	70
Brak elastyczności w kontaktach międzyludzkich	71
Stosunki pomiędzy konfliktami wewnętrznymi a zewnętrznymi	72
Potrzeba dominacji	73
Zachowanie destruktywne	75
Destruktywne wzorce komunikacji	76
 Rozdział 5.	
Konflikt jako fenomen dynamiczny	78
Nawarstwianie się sytuacji konfliktowych	78
Czynniki sprzyjające nawarstwianiu się sytuacji konfliktowych	80
Rozładowywanie konfliktu	82
Konflikty „gorące” i „zimne”	84
Zerwanie kontaktu	85

Rozdział 6.

Automatyczne wzorce konfliktów	87
Czym są automatyczne wzorce konfliktów?	87
Cztery automatyczne wzorce konfliktów	88
Atak	88
Ucieczka	91
Apatia – reakcja „zmrożenia”	92
Uległość	94
Kombinacje automatycznych wzorców konfliktów	95
Wolność wyboru?	97

Rozdział 7.

Strategiczne wzorce konfliktów	98
Czym są strategiczne wzorce konfliktów?	98
Konsekwencje automatycznych i strategicznych wzorców konfliktów	99
Pięć strategicznych wzorców konfliktów	100
Konkurencja	101
Unikanie	105
Dostosowanie się	107
Kompromis	108
Współpraca	109

Rozdział 8.

Percepcyjne i kognitywne zmiany w konflikcie	112
Czy rzeczywistość można poznać za pomocą zmysłów?	112
Koncentracja selektywna	114
Koncentracja zaburzona	116
Brak koncentracji	117
Negatywna interpretacja – pojęcie wroga	118
Manipulacja jako percepcyjna przyczyna błędów	120
Niemожność zmiany perspektywy – kognitywna przyczyna błędów	121

Rozdział 9.

Podstawowe umiejętności konieczne do prowadzenia mediacji	123
Tworzenie struktury	123
Wybór tematu	126
Przerywanie	127
Orientacja	128
Odpowiedni moment na interwencję	129
Słuchanie empatyczne	130
Słuchanie jako metoda otwierająca wszystkie drzwi	130
Jak słuchać empatycznie?	131

Różne sposoby stawiania pytań	133
Pytania cyrkularne	134
Pytania hipotetyczne	136
Pytania prowadzące	137
Pytania dotyczące rozwiązywania konfliktu	138
Podsumowania	139
Podsumowanie selektywne	140
Skok na głęboką wodę	141

Rozdział 10.

Znaczenie języka w mediacjach	142
Magia języka	142
Znaczenie języka jako konstrukcji społecznej	143
Konflikt jako forma narracji	145
Dialog jako instrument w mediacjach	146
Język nawarstwiający i niwelujący konflikty	148
Język żyrafy	148
Język skoncentrowany na osobie	150
Czytelna komunikacja	151
Praca mediatora nad językiem	152
Różne pytania	153
Metakomunikacja	154
Pozytywne formułowanie	155
Ignorować czy uwypuklać?	156
Podróż pełna wrażeń	157

CZĘŚĆ II

GLÓWNE ZAGADNIENIA W ROZWIĄZYWANIU KONFLIKTÓW	159
Mediacje jako podróż	161

Rozdział 1.

Różne tradycje mediacji	163
Wszystkie drogi prowadzą do Rzymu	163
Główne koncepcje mediacji	164
Mediacje strukturalne	164
Mediacje terapeutyczne	166
Mediacje transformacyjne	169
Techniki metodologiczne	173
Techniki systemowe	173
Techniki strategiczne	176
Techniki narracyjne	179

Mediacje integralne	181
Integracja różnych koncepcji w mediacjach	182
Integralne techniki metodyczne	186
 Rozdział 2.	
Identyfikacja nadużycia siły	189
Pojęcie siły	189
Motywy nadużywania siły	191
Komunikacja manipulacyjna	193
Manipulacyjna prezentacja	193
Cisi i gadatliwi	196
Manipulacja czy bezradność?	199
Techniki pozyskiwania władzy	199
Inne przyczyny zachwiania równowagi sił	206
Różnice w poziomie wiedzy	206
Różnice w umiejętnościach społecznych i statusie ekonomicznym	208
Wysoki status	209
Różnice dotyczące osobowości i warunków fizycznych	209
Historia stron w konflikcie	210
 Rozdział 3.	
Przywracanie równowagi sił	212
Przywracanie równowagi a neutralność	212
Oddzielne spotkania	213
Dociążanie szali	216
Ignorowanie komunikacji manipulacyjnej	219
Karanie manipulującego	220
Odcciążanie szali	221
Nadawanie struktury komunikacji manipulacyjnej	223
Metakomunikacja	224
Kompensujące zachowania mediatora	225
 Rozdział 4.	
Emocjonalne aspekty mediacji	227
Uczucia i emocje	227
Co powoduje powstawanie emocji?	229
Wpływ percepcji na emocje	230
Co się dzieje, gdy człowiek ulega emocjom?	231
Czy można swobodnie wybierać emocje?	232
Dualizm emocjonalny	233
Przyczyny powstawania emocji	235
Uwolnienie się od emocji	236

Główne emocje w procesie mediacyjnym.....	239
Agresja	240
Poczucie krzywdy	241
Smutek, żal, depresja	242
Strach lub lęk	242
Związek między lękiem a agresją	244
Emocje mediatora.....	245
Strategie mediacji w przypadku stron, którymi kierują emocje	248
Ignorowanie emocji	248
Dawanie upustu emocjom	250
Manewry odwracające uwagę.....	252
Normalizacja	254
Wprowadzenie czytelnej struktury	255
Trudna przeszłość.....	257
 Rozdział 5.	
Dzieci w mediacjach	259
Co się dzieje z dzieckiem?	259
Różne role dziecka.....	259
Zranione uczucia dziecka	260
Inne konsekwencje dla dziecka	262
Cechy szczególne mediacji między rodzicami	263
Czy mediator powinien rozmawiać z dzieckiem?	265
Regulacje prawne	265
Doświadczenia	266
Warunki rozmowy z dzieckiem	266
Różne rozumienie potrzeb dziecka	268
Rozumienie i wspieranie dziecka.....	270
Niebezpieczne momenty?	272
W jaki sposób mediator powinien rozmawiać z dzieckiem?	274
Przygotowania	274
Wyzwania natury strukturalnej	275
Nawiązanie kontaktu	277
Informacje dla dziecka	279
Metodologia.....	280
Informacje zwrotne dla rodziców	286
Korzystanie z rysunków dziecka	288
Język symboli.....	288
Percepcja dziecięcych rysunków	289
Rozmowa z dzieckiem o rysunkach	292
Rozmowa z rodzicami o rysunkach dziecka	293
Zapiski dziecka	296

Pisanie.....	296
W jaki sposób dzieci mogą pisać w procesie mediacyjnym?	296
Strategie kierowania uwagi na dziecko.....	300
Oddzielenie roli partnera od roli rodzica.....	300
Pomoc rodzicom w skoncentrowaniu się na potrzebach dziecka	305
Pedagogiczna rola mediatora	310
Główne tematy pedagogiczne	310
Rozmowa z dzieckiem na temat rozpadu związku	313
Rozdział 6.	
Praca nad rozwiązywaniem konfliktów a kultura	315
Różnorodność kulturowa	315
Mniejszość etniczna.....	317
Imigranci w Norwegii	317
Różne grupy wyznaniowe	318
Muzułmanie w Norwegii	319
Programowanie mentalne.....	320
Kompetencje kulturowe mediatora	321
Wrażliwość kulturowa	322
Umiejętności komunikacji w przypadku zderzenia różnych kultur	324
Wiedza o kulturze	327
Faza przygotowań.....	333
Przygotowanie stron na fenomeny kulturowe typowe dla Norwegii	333
Budowanie zaufania.....	335
Rozdział 7.	
Rozwijanie kompetencji kulturowych	341
Identyfikacja różnych wariacji kulturowych.....	341
Wymiar 1: Męska dominacja.....	342
Jak zdobyć szacunek i zaufanie?	345
Szacunek dla hierarchii wewnątrz rodziny	346
Dobre imię mężczyzny.....	348
Wymiar 2: Indywidualizm a kolektywizm.....	350
Różnice kulturowe w sposobie komunikacji.....	352
Wyrażanie emocji	354
Wyraz twarzy w sytuacjach konfliktowych	355
Różnice kulturowe w strategiach opanowywania sytuacji	356
Wymiar 3: Unikanie niepewności: stopień tolerancji dla niepewności	357
Strategie zapobiegania niepewności.....	357
Wiara w umowy pisemne	357
Wymiar 4: Dystans władzy – stopień okazywania władzy i wpływów	360
Różny stopień szacunku dla autorytetów.....	360

Organy zajmujące się rozwiązywaniem konfliktów w kulturach	
o wysokim stopniu dystansu władzy	361
Wpływy rodu	362
Kogo należy włączyć w pracę nad rozwiązywaniem konfliktu?	363
Normy wyznawane przez strony a norweskie prawo.....	365
Wymiar 5: Orientacja długo- i krótkotrwała – etyka konfucjańska	366
Rozdział 8.	
Strategie mediacyjne a wzorce integracji	369
Wzorce integracji.....	369
Niebezpieczeństwa wynikające z wprowadzania kategorii	370
Elastyczna strategia integracji	371
Miejsce spotkania w strategii mediacji.....	373
Dyfuzyjna strategia asymilacji	374
Przewodnik w strategii mediacji	375
Sztwna strategia segregacji	376
Metoda małych kroków w strategii mediacji	377
Symboliczny język obrazów jako pomost pomiędzy kulturami	378
Póki życia, póty nadziei	379
Bibliografia.....	381
Indeks pojęć.....	389