

SPIS TREŚCI

WSTĘP DO WYDANIA DRUGIEGO	11
WPROWADZENIE	13
Rozdział I	
CZY KONFLIKTY MUSZĄ BYĆ ROZWIĄZYWANE?	25
Rozdział II	
SKĄD BIORĄ SIĘ KONFLIKTY?	35
<i>Komunikacja</i>	37
<i>Kultura</i>	46
<i>Odgrywanie ról</i>	54
<i>Potrzeby</i>	65
<i>Samoocena</i>	73
<i>Osobowość</i>	88
Rozdział III	
PSEUDOROZWIĄZANIA KONFLIKTÓW	103
<i>Ignorowanie</i>	106
<i>Odwlekanie</i>	110
<i>Pokojowe współistnienie</i>	113
<i>Deprecjonowanie</i>	116
<i>Reorientacja</i>	119
<i>Separacja</i>	122
<i>Kompromis</i>	123
<i>Eskalacja</i>	126
<i>Walka</i>	130
<i>Podsumowanie</i>	136
Rozdział IV	
ISTOTA KONFLIKTU	139
<i>Podmiot konfliktu</i>	141

<i>Przedmiot konfliktu</i>	142
<i>Aktywność stron</i>	144
<i>Dynamika konfliktu</i>	147
<i>Detektory konfliktu</i>	150
<i>Fazy konfliktu</i>	151

Rozdział V

JAK ZABRAĆ SIĘ ZA ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTU?

<i>Style reakcji na konflikt</i>	153
<i>Etap pierwszy – przygotowanie do sporu</i>	156
<i>Etap drugi – zainicjowanie interakcji</i>	167
<i>Etap trzeci – spór</i>	168
<i>Etap czwarty – wyjście ze sporu</i>	170
<i>Podsumowanie</i>	171
	172

Rozdział VI

TECHNIKI WSPOMAGAJĄCE EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE KONFLIKTAMI I ICH ROZWIĄZYWANIE

<i>Partycypacja w podejmowaniu decyzji</i>	175
<i>Technika przeciwnych reakcji</i>	177
<i>Integratywne rozwiązywanie sporów</i>	178
<i>Negocjacje oparte na zasadach</i>	179
<i>Spotkanie w milczeniu</i>	181
<i>Wspólny cel</i>	183
<i>Święty Mikołaj</i>	184
<i>Wywiad z osobistością</i>	186
<i>Wymiana wizerunków</i>	186
<i>Dlaczego nie?</i>	187
<i>Postaw się w jego sytuacji</i>	188
<i>Ja jestem tobą – ty mną</i>	190
<i>Burza mózgów</i>	191
<i>Kruszenie obiektu</i>	192
<i>Plus – minus – interesujące?</i>	195
<i>Oczami niezależnego fachowca</i>	195
<i>Prowokowanie wątpliwości</i>	196
<i>Przypadkowe słowa</i>	197
<i>Podsumowanie</i>	197
	198

Rozdział VII

INTERWENCJA W KONFLIKT – METODY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PRZEZ OSOBY NEUTRALNE

<i>Mediacja</i>	201
<i>Etapy mediacji</i>	208
<i>Admonicja</i>	211
<i>Koncyliacja</i>	220
<i>Moderacja</i>	222
<i>Arbitraż</i>	224
<i>Inkwizycja</i>	225
<i>Podsumowanie</i>	231
	232

Rozdział VIII

JAK WYWOŁYWAĆ KONFLIKTY?

<i>Spojrzenie wstecz</i>	233
<i>Stymulowanie konfliktów w zarządzaniu</i>	235
<i>Wywoływanie konfliktów w życiu społecznym</i>	238
<i>Granice prowokacji</i>	242
<i>Podsumowanie</i>	253
	257

SŁOWO NA ZAKOŃCZENIE

259

LITERATURA

265