

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne	6
1. KULTURA KONFLIKTU – TAK WAŻNA JAK MIŁOŚĆ!	8
1.1. Akceptujmy konflikty	9
1.2. Dojrzałość do konfliktu i <i>inteligencja emocjonalna</i>	11
2. ANALIZOWANIE KONFLIKTÓW	14
2.1. Wyjaśnienie pojęcia <i>konflikt</i>	15
2.2. Rodzaje konfliktu	18
2.3. Sposoby pojawiania się konfliktu	20
2.4. Płaszczyzny konfliktu	21
2.5. Sfery konfliktu	24
2.6. Stopnie konfliktu	26
3. KONFLIKT A OSOBOWOŚĆ	28
3.1. Konstruktywna postawa wobec konfliktu	29
3.2. Zdolności <i>konstruktywnego</i> człowieka	30
3.3. Warunki prowadzenia <i>uczciwej dyskusji</i>	35
3.4. Typ osobowości i postępowanie w konflikcie	39
3.5. Przeciwności na planie wartości – skrajności	44
3.6. Szczególnie konfliktowe jednostki	46
4. PODSTAWY KULTURALNEGO KONFLIKTU	50
4.1. Sztuka chwalenia – sztuka krytykowania	51
4.2. Feedback – wyrażanie i słuchanie opinii	53

4.3. Aktywne słuchanie	56
5. STRUKTURA UCZCIWEJ DYSKUSJI	60
5.1. Otwarta, uczciwa rozmowa	61
5.2. Uczciwe obiekcje, uczciwy sprzeciw	63
5.3. Przekaz z płaszczyzny <i>Ja</i>	65
5.4. Konkretnie formułowanie potrzeb	67
5.5. Konkretnie propozycje	67
5.6. Formułowanie sprawdzalnych kryteriów	68
5.7. Sygnały umowne	69
5.8. Przerwy	70
6. DOBRZE ZAPLANOWANA DYSKUSJA	74
6.1. Praca wstępna: analiza konfliktu i analiza celu	76
6.2. Fazy owocnej debaty	81
6.3. Mediacja: sztuka pośredniczenia	83
7. CO ZROBIĆ, GDY UŻYWANE SĄ NIEUCZCIWE METODY POSTĘPOWANIA?	86
7.1. Rzeczowe podejście do agresji	88
7.2. Technika <i>bambusowa</i>	89
7.3. Odgradzanie się	90
7.4. Humor	90
Literatura	92
Autor	93