

SŁOWO WSTĘPNE

Niektórzy ludzie traktują każdą wymianę poglądów jako kłótnię. Każdy nawet najdrobniejszy problem to *komar, który staje się słoniem*. Inni z kolei mają *szczęśliwą rękę* i w elegancki sposób radzą sobie zarówno z małymi, jak i dużymi konfliktami i zawsze znajdują kreatywne rozwiązania ku zadowoleniu obu stron.

Czy jest to talent, z którym człowiek przychodzi na świat? Czy takie samo uzdolnienie jak muzyczne albo sportowe? Jedni po prostu to potrafią, a inni – nie? Trochę tak właśnie jest, a trochę nie – jak to zwykle bywa. Częściowo mamy do czynienia z naturalnym uzdolnieniem, ale – na pocieszenie – ta druga część już uzdolnieniem nie jest. Tego można się nauczyć.

Od dziesiątków lat zajmuję się narzędziami i modelami pomocnymi w rozwiązywaniu konfliktów. Zauważyłem, że są one nieodzowne zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym. Zauważyłem też, że narzędzia te mogą przydać się także innym ludziom.

Niniejsza książka zawiera zbiór podstawowych porad dla tych ludzi, którzy pragną zdobyć informacje dotyczące powstawania konfliktów, strategii ich rozwiązywania itd. Celem tej nauki jest:

- lepsze zrozumienie i przanalizowanie natury konfliktu,
- zapoznanie się z zasadami (pozytywnej) kultury dyskusji oraz
- czerpanie korzyści ze struktury pozytywnej dyskusji.

Kulturalnego podejścia do konfliktu można się nauczyć. Kto przyswoił umiejętność konstruktywnej dyskusji, ten widzi w niej szansę, a nie problem i wie, że każdy konflikt stwarza okazję do wzbogacenia własnego repertuaru zachowań, a także wzbogacenia osobistych doświadczeń.

Ten, kto należy do ludzi uznawanych za *uczciwych dyskutantów* i *specjalistów* w rozwiązywaniu konfliktów, sam uzyskuje najwięcej. Wprowadza bowiem pokój i zadowolenie w życie innych ludzi.

Życzę sukcesu!

Dr Peter Heigl
www.dr-heigl.de