

SPIS TREŚCI

Podziękowania	11
Wstęp	13
 CZĘŚĆ 1. ŹRÓDŁA TRUDNOŚCI W KOMUNIKACJI	 17
Rozdział 1. Powody konfliktów	21
Czym jest opinia?	22
Fakt czy opinia?	22
Indywidualny układ odniesienia	26
Źródła konfliktów	37
Różnica zdań	37
Konflikt interesów	47
Walka o władzę i wpływy	48
Podsumowanie	54
Rozdział 2. Rola emocji w komunikacji	57
Do czego służą emocje?	58
Spontaniczny przypływ emocji	58
Rozpoznawanie emocji	59
Emocje zaadaptowane	60
Emocje niezaadaptowane	62
Naturalny brak przemocy	63

Kluczowe doświadczenia	64
Komunikacja w ważnych, liczących się relacjach	73
Podsumowanie	77
Rozdział 3. Dialog głuchych	79
Monologi	79
Monolog wspomnieniowy	80
Monolog z argumentacją	81
Monolog emocjonalny z zawłaszczeniem w tle	82
Osądy wartościujące i interpretacje	83
Oceniaj akt, nie aktora	83
Wystrzegaj się własnych interpretacji	85
Generalizacje i nietrafione rozwiązania	91
Podsumowanie	93
 CZĘŚĆ 2. TWORZENIE WARUNKÓW DO ROZWOJU WARTOŚCIOWYCH RELACJI	 95
Rozdział 4. Warunki słuchania	99
Bycie obecnym	101
Bądź obecny dla siebie samego	101
Bądź obecny dla innych	107
Podczas konfliktu	115
Ćwiczenie aktywnego słuchania	117
Nauka słuchania	117
Techniki aktywnego słuchania	119
Podsumowanie	134

Rozdział 5. Elementy relacji z innymi	137
Elementy niezbędne	137
Zaufanie	137
Bezwarunkowo pozytywne nastawienie	138
Empatia	139
Zrozumienie uczuć	147
Zrozumienie intencji	150
Podsumowanie	152
 Rozdział 6. Elementy relacji z samym sobą	 155
Nazywanie emocji	155
Precyzja	155
Porządkowanie myśli	157
Rozpoznawanie swoich potrzeb i pragnień	157
Potrzeby fizjologiczne	158
Potrzeby związane z indywidualnym układem odniesienia	159
Potrzeby emocjonalne	159
Potrzeby sytuacyjne	161
Bycie w relacji	165
Asertywność	165
Pewność siebie	173
Moc	176
Podsumowanie	178

CZĘŚĆ 3. TECHNIKI KOMUNIKACJI BEZ PRZEMOCY	181
Rozdział 7. Metody	185
Marshall B. Rosenberg: PBP	185
Podejście indywidualne	186
Podejście empatyczne	194
Strategia wygrany–wygrany	196
Synergia i wymiana	196
Doświadczenie Henriego Laborita	198
Metoda DESC	199
D jak dokładny opis faktów	200
E jak ekspresja uczuć względem faktów	200
S jak solucja, czyli wskazanie rozwiązania	202
C jak cudowne konsekwencje	203
Podsumowanie	204
Rozdział 8. Praktyczne zastosowania	207
Otrzymywanie	208
Życie zawodowe	208
Życie w związku	213
Edukacja	214
Mówienie „nie”	218
Życie zawodowe	219
Życie w związku	221
Edukacja	223
Wyrażanie lub przyjmowanie złości	226
Konstruktywne uczucie	226
Ukryte przyczyny	227

Życie zawodowe	228
Życie w związku	230
Edukacja	231
Podsumowanie	232
Rozdział 9. Ograniczenia	235
Relacja „bez relacji”	236
Pod wpływem	237
Wpływ indoktrynacji	238
Wpływ uzależnienia	238
Kiedy użycie siły jest nieuniknione	240
Realne zagrożenie i siła ochronna	240
Siła represyjna do unikania	243
Edukacja pozbawiona przemocy	244
Podsumowanie	246
Słowniczek pojęć	249
Bibliografia	257