

# Spis treści

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Przedmowa .....                                                    | 7  |
| Zagrożenia i możliwości– pożyteczne i niepożyteczne konflikty..... | 9  |
| Trzy możliwe rezultaty .....                                       | 9  |
| 100% prawdopodobieństwa .....                                      | 12 |
| Prymitywne reakcje we współczesnym świecie .....                   | 13 |
| Brzydkie zagrania dają łatwe zwycięstwo .....                      | 16 |
| Łatwe zwycięstwo.....                                              | 18 |
| Konflikty w miejscu pracy – przyczyny i powiązania .....           | 20 |
| Co się za tym kryje? .....                                         | 21 |
| Różnice charakterów .....                                          | 23 |
| Problemy w komunikowaniu się.....                                  | 25 |
| Powiązania międzyludzkie .....                                     | 29 |
| Natura konfliktu – co naprawdę robią ludzie, kiedy się kłócą ..... | 33 |
| Zachowanie sprzyjające konfliktom .....                            | 36 |
| Strategie rozwiązywania konfliktów .....                           | 42 |
| Pięć najważniejszych strategii .....                               | 45 |
| Czy mam interweniować? .....                                       | 54 |
| Sposób postępowania .....                                          | 56 |
| Analiza konfliktu – klucz do uporania się z konfliktem .....       | 59 |
| Przeanalizuj konflikt .....                                        | 61 |
| Wyznacz sobie konkretny cel .....                                  | 62 |
| Zidentyfikuj strony konfliktu .....                                | 65 |
| Informuj strony konfliktu .....                                    | 66 |
| Indywidualne rozmowy ze stronami konfliktu.....                    | 67 |

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Podsumuj wynik.....                                      | 74  |
| Pomysł o środkach zaradczych .....                       | 75  |
| Dlaczego nie przestaną? – czynniki podtrzymujące .....   | 76  |
| Unikanie .....                                           | 77  |
| Zachowanie marginesu bezpieczeństwa .....                | 79  |
| Sojusze .....                                            | 81  |
| Prestiż.....                                             | 83  |
| Reguła eskalacji .....                                   | 85  |
| Teoria progów .....                                      | 85  |
| Czynniki komunikacyjne.....                              | 86  |
| Środki zaradcze – jak doprowadzić do porozumienia? ..... | 88  |
| Zmotywuj strony konfliktu .....                          | 89  |
| Szukaj kompromisów .....                                 | 91  |
| Zachęć strony do spróbowania.....                        | 94  |
| Zmień nastawienie stron .....                            | 96  |
| Doprowadź do zamiany ról .....                           | 99  |
| Pozwól stronom dać upust złości .....                    | 100 |
| Zapobiegaj czytaniu w myślach .....                      | 102 |
| Rozróżniaj pomiędzy osobą a zachowaniem .....            | 103 |
| Dmuchaj na zimne – o zapobieganiu konfliktom .....       | 105 |
| Pięć sposobów na przeciwdziałanie.....                   | 107 |
| Zakończenie .....                                        | 111 |
| Zebrane rady.....                                        | 112 |