

Spis treści

Przedmowa	7
Zagrożenia i możliwości.....	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	20
Co się za tym kryje?	21
Różnice charakterów	23
Problemy w komunikowaniu się	25
Powiązania międzyludzkie.....	29
Natura konfliktu	33
Zachowanie sprzyjające konfliktom.....	36
Strategie rozwiązywania konfliktów.....	42
Pięć najważniejszych strategii	45
Czy mam interweniować?	55
Sposób postępowania	57
Analiza konfliktu	60
Przeanalizuj konflikt	62
Wyznacz sobie konkretny cel	63
Zidentyfikuj strony konfliktu.....	66
Informuj strony konfliktu.....	67
Indywidualne rozmowy ze stronami konfliktu	68

Podsumuj wynik.....	75
Pomysł o środkach zaradczych	76
Dlaczego nie przestaną?	77
Unikanie.....	78
Zachowanie marginesu bezpieczeństwa	80
Sojusze.....	82
Prestiż.....	83
Reguła eskalacji.....	85
Teoria progów	86
Czynniki komunikacyjne	87
Środki zaradcze.....	89
Zmotywuj strony konfliktu	90
Szukaj kompromisów.....	92
Zachęć strony do próbowania	95
Zmień nastawienie stron	97
Doprowadź do zamiany ról	100
Pozwól stronom dać upust złości	101
Zapobiegaj czytaniu w myślach	103
Rozróżniaj pomiędzy osobą a działaniem	104
Dmuchaj na zimne	106
Pięć sposobów na przeciwdziałanie	108
Zakończenie.....	112
Zebrane rady	113