

Оглавление

ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ	7
Почему конфликтология?.....	7
У истоков методологии.....	10
Зачем эта книга вам?.....	18
Задание 1.....	26
ГЛАВА 1. А БЫЛ ЛИ МАЛЬЧИК? СУТЬ И СТРОЕНИЕ КОНФЛИКТА	27
История первая, ностальгическая	27
История вторая, лирическая.....	29
Задание 2.....	30
Так вот ты какой, конфликт!.....	30
По полочкам.....	34
Конфликт или не конфликт — какая разница?.....	36
Ловушки и позитивное деловое общение.....	37
Ловушки и неподходящие инструменты	40
Задание 3.....	43
ГЛАВА 2. НЕТ, НЕ ДОГОВОРИМСЯ. ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА	44
Функции конфликта.....	49
Защита границ.....	52
Энергия.....	55
Развитие.....	58
Чек-лист 1. Функции конфликта.....	61
ГЛАВА 3. ПОПРОБУЙ! КАК ПЕРЕСТАТЬ БОЯТЬСЯ	62
Задание 4. «Попробуй!»	65
ГЛАВА 4. ФЕНОМЕНЫ В КОНФЛИКТОЛОГИИ	67
Запаздывание	68
Рационально-эмоциональная модель управления конфликтом	69
Базовые правила поведения в конфликте	71
ГЛАВА 5. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ	74
ГЛАВА 6. КОНФЛИКТЫ ПЕРВОГО УРОВНЯ: ПЕРЕГОВОРНЫЕ	79
Свойства переговорных конфликтов	81
ГЛАВА 7. КОНФЛИКТЫ ВТОРОГО УРОВНЯ: ЛИЧНОСТНЫЕ	83
Свойства личностных конфликтов	88
ГЛАВА 8. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРЕГОВОРНЫМИ КОНФЛИКТАМИ	89
Глобальные механизмы психики.....	89
Специальные методы управления переговорными конфликтами	96

Чек-лист 2. Убедиться, что перед нами переговорный конфликт	98
Подход к управлению переговорным конфликтом:	
«Творческое решение»	99
А где тут у вас компромисс?	103
Подход к управлению переговорным конфликтом:	
«Метод пирога»	106
Чек-лист 3. Течение переговорного конфликта.	
Когда пора использовать специальные методы управления	
конфликтами первого уровня	112
ГЛАВА 9. УПРАВЛЕНИЕ ЛИЧНОСТНЫМИ КОНФЛИКТАМИ	113
Когда нужен личностный конфликт?	116
Патологическое течение личностного конфликта	119
Управление личностным конфликтом: «Метод понижения»	121
Конфликтогены второго уровня	133
Чек-лист 4. Конфликтные компетенции	145
Задание 5.	145
ГЛАВА 10. ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ.	
ГЛУБИННЫЙ КОНФЛИКТ	146
Третий уровень как феномен	149
Памятка о невмешательстве	151
Зачем знать о глубинных конфликтах?	152
Чек-лист 5. Признаки глубинного конфликта	154
Патологическое течение глубинного конфликта	155
Свойства глубинного конфликта:	157
ГЛАВА 11. ЭТО — МОЯ ПОЗИЦИЯ!	
УСТОЙЧИВОСТЬ В КОНФЛИКТЕ	159
Почему же люди так не делают?	161
Формирование позиции	171
Чек-лист 6. План формирования позиции	180
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	181
Полезное	181
(Бес)полезное	183
БЛАГОДАРНОСТИ	185