

Pokonywanie przeszkód. Przypowieść o tym, jak poskromić smoka konfliktu.

Autor: [Alexander Hiam](#)

Życie bez konfliktów nie istnieje. Starć możesz unikać albo zatracać się w nich i walczyć do ostatniej kropli krwi... Niestety, obydwie wyjścia są na dłuższą metę męczące. Na szczęście istnieje trzecia droga. Możesz zostać czarodziejem konfliktu: nie ulegać destruktywnym emocjom podczas walki, pokazywać innym dobre rozwiązania, godzić zwaśnionych i jeszcze wygrywać coś dla siebie.

Alexander Hiam, doświadczony trener z zakresu mediacji i negocjacji, pokazuje, jak opanowywać konflikty, które wymknęły się spod kontroli.

Z tej książki dowiesz się, jak powstrzymać spiralę narastającego sporu. Nauczysz się rozpoznawać zamiary oponentów i przemawiać im do rozsądku. Poznasz psychologię konfliktu:

- komunikacja konfliktowa: od wymiany przeciwnych opinii do walki na noże,
- kontrolowanie emocji: bądź świadom, co mówisz i jak to mówisz,
- słuchanie pytaniami: zamiast żądań stawiaj pytania,
- pozorność konfliktu: poznaj prawdziwe podłoże sporu, czyli to, o czym każdy milczy,
- style zachowań konfliktowych: unikanie konfrontacji, kompromis, rywalizacja, współpraca,
- łągodzenie emocji towarzyszących konfliktowi: od złości do wybaczenia.

Spis treści:

Przedmowa (7)

Wprowadzenie do wydania drugiego (9)

A. KSIAŻKA

Prolog: Przygoda czarodzieja (19)

1. Taniec ze smokiem konfliktu (23)

2. Odnajdywanie smoków we własnym życiu (25)

3. Przypadek spóźnialskiej pracownicy (47)

4. Słuchanie refleksyjne (55)

5. Przejmowanie emocjonalnej kontroli nad konfliktem (63)

6. Wyjaśnianie refleksji (69)

7. Transformacja (83)

8. Różdżki w dłoń (97)

Epilog (103)

B. WARSZTAT

Warsztat czarodzieja (113)

W1. Poznaj swój styl konfliktu (119)

W2. Elastyczność pozwala pokonać smoka (133)

W3. Strategie wspierające kontrolę emocji (143)

W4. Unikanie sygnałów ostrzegawczych (155)

W5. Gra we współpracę (161)

W6. Odkrywanie rozsądnych kryteriów (171)

W7. Szczypta zapobiegliwości (185)

Przypisy (197)