

Obsah

O autorovi	9
1. Pomoc, konflikty!	11
1.1. Zvládání konfliktů a odolnost vůči konfliktům	11
1.2. Dva krajní postoje vůči konfliktům	13
1.3. Rozvoj asertivní sebeúcty – tři cvičení.....	18
1.4. Co je vlastně sociální konflikt?.....	24
1.5. Změny psychických funkcí: příčiny i důsledky zároveň	28
(1) Změny ve vnímání.....	28
(2) Změny v představování, vybavování, myšlení a interpretaci.....	29
(3) Změny citového života.....	30
(4) Změny volního života	31
(5) Změny ve vnějším chování.....	33
1.6. Klíčová otázka: Mám já konflikt, nebo konflikt má mě?	34
1.7. Odolnost organizace vůči konfliktům.....	36
2. Moje osobnost jako zdroj sociálních konfliktů	40
2.1. Trojčlenná podstata lidské osobnosti	40
2.2. Vztahy mezi běžným a vyšším já	44
(1) Postoj křečovitě askeze.....	46
(2) Útěk před ideálem sebe sama.....	47
(3) Postoj rezignované kapitulace.....	47
(4) Iluze dokonalosti	48
2.3. Problematické vztahy mezi běžným já a dvojníkem	49
(1) Postoj rázného krotitele	49
(2) Postoj agresivního utlačovatele	50
(3) Postoj rezignované kapitulace, útěk	50
(4) Postoj identifikace se zrůdností	51
2.4. Přenos vnitřního napětí navenek.....	51
2.5. Formy mezilidských konfliktů podle Horst-Eberharda Richtera.....	54
(1) „Jsem tvým soudcem!“	54
(2) „Jsi moje lepší část!“	55
(3) „Jsi moje slabší část!“	56
(4) „Jsi moje nebezpečná část!“	56

(5) „Buď přece normální – jako já!“	57
2.6. Pozitivní postoje sebekonfrontace a seberozvoje.....	58
2.7. Světlo a stín v identitě organizací.....	61
3. Jak na sobě mohu pracovat během konfliktů?.....	64
3.1. Jak mohu pracovat na problematických dvoustranných vztazích?	64
(1) Kritický zpětný pohled na konci dne podle Rudolfa Steinera (1905)	65
(2) Inventura vlastních hodnot a ideálů, silných stránek a pozitivních morálních vlastností	66
(3) Vystopování skrytých hodnot a ideálů podle Rudolfa Steinera.....	67
(4) Hledání podobností s nepřítelem.....	69
(5) Přezkoumání zapletení s protivníkem	70
(6) Hledání „zlatých okamžiků“ v chování protivníka – aneb „Michael a drak“	71
3.2. Můžete svého nepřítele vnitřně osvobodit	73
3.3. Jak mohu s napětím mezi světlem a stínem pracovat ve skupinách?.....	74
(1) Tvorba pozitivní vize: světlá stránka skupiny	74
(2) Osobní karta společenství: světlo a stín skupiny	76
(3) Cíle proměny skupinové identity: cesta ze stínu na světlo... ..	78
(4) Vytyčení směru k překonání napětí mezi světlem a stínem.....	79
(5) Otevřený rozhovor o rozporech mezi ideály a skutečností	80
4. Co pohání konflikty	86
4.1. Eskalační prahy	86
4.2. Co přispívá k eskalaci konfliktu? Eskalační faktory	88
A.1. Rostoucí lavina sporných bodů – současně s.....	90
A.2. rostoucím zjednodušováním.....	90
B.1. Rozšíření arény – současně s	93
B.2. rostoucí personifikací	93
C.1. Pesimistická očekávání – společně se.....	95
C.2. sebesplňujícími předpověďmi	95
5. Jak to jde při konfliktech z kopce.....	98
5.1. První eskalační stupeň: zatvrzení.....	100

5.2.	Druhý eskalační stupeň: debata a polemika.....	102
5.3.	Třetí eskalační stupeň: činy místo slov.....	105
5.4.	Čtvrtý eskalační stupeň: obrazy a koalice.....	107
5.5.	Pátý eskalační stupeň: útok na tvář a ztráta tváře.....	110
5.6.	Šestý eskalační stupeň: výhrůžky a vydírání.....	114
5.7.	Sedmý eskalační stupeň: ohraničená destrukce.....	116
5.8.	Osmý eskalační stupeň: rozdrčení protivníka.....	118
5.9.	Devátý eskalační stupeň: společně do propasti.....	119
5.10.	Co je mobbing?.....	120
5.11.	Jaké síly působí při eskalaci konfliktu?.....	121
6.	Co mohu dělat, když se dostanu do konfliktu?.....	125
6.1.	Jednostranné vyjadřování sdělení v první osobě.....	129
6.2.	Konsenzus o nežádoucí budoucnosti (anti-hodnoty, „non-values“).....	132
6.3.	Komunikace o počínajících konfliktech ve skupině.....	135
6.4.	Po svépomoci následuje sousedská pomoc a profesionální pomoc.....	139
7.	Co mohu v konfliktech dělat sám?.....	143
7.1.	K prvnímu eskalačnímu stupni: zatvrzení.....	143
	Soustředění na klíčové otázky.....	144
	Vhodné metody vedení rozhovoru k uvolnění střetnutí.....	146
	Uvolnění odblokuje pozitivní kvality účastníků.....	150
7.2.	K druhému eskalačnímu stupni: debata a polemika.....	151
	Odzbrojení polarizačních sil.....	152
	Od úsilí o převahu k partnerskému dialogu.....	156
	Od vynuceného ping-pongu k individuálnímu jednání.....	156
7.3.	K třetímu eskalačnímu stupni: činy místo slov.....	157
	Posílení empatie.....	158
	Uvolnění krystalizovaných rolí.....	160
	Vyjasnění rozporů mezi verbálními a neverbálními sděleními.....	164
7.4.	K čtvrtému eskalačnímu stupni: obrazy a koalice.....	166
	Korekce zkresleného vnímání a zároveň vyřazení mechanismů, které k němu vedou.....	167
	Uvolnění ze vzájemně spoutaných rolí.....	175
8.	Profesionální pomoc může jít dál.....	179
8.1.	Vytvoření kontaktní skupiny.....	179

8.2. Uzavření smlouvy s externím poradcem	180
8.3. K pátému eskalačnímu stupni: útoky na tvář a ztráta tváře	186
8.4. K šestému eskalačnímu stupni: výhrůžky a vydírání	188
8.5. K sedmému eskalačnímu stupni: ohraňovaná destrukce.....	193
8.6. K osmému eskalačnímu stupni: rozdrčení	194
8.7. K devátému eskalačnímu stupni: společně do propasti.....	196
8.8. Několik poznámek k současnému pojmu mediace	198
9. Sebepoznání a svépomoc v konfliktech.....	201
10. Použitá a doporučená literatura	210