

# Оглавление

<b>ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>7</b>
Почему конфликтология?.....	7
У истоков методологии.....	10
Зачем эта книга вам? .....	18
Задание 1.....	26
<b>ГЛАВА 1. А БЫЛ ЛИ МАЛЬЧИК? СУТЬ И СТРОЕНИЕ КОНФЛИКТА .....</b>	<b>27</b>
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
<b>ГЛАВА 2. НЕТ, НЕ ДОГОВОРИМСЯ. ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА.....</b>	<b>44</b>
Функции конфликта.....	49
Защита границ.....	52
Энергия.....	55
Развитие.....	58
Чек-лист 1. Функции конфликта.....	61
<b>ГЛАВА 3. ПОПРОБУЙ! КАК ПЕРЕСТАТЬ БОЯТЬСЯ .....</b>	<b>62</b>
Задание 4. «Попробуй!» .....	65
<b>ГЛАВА 4. ФЕНОМЕНЫ В КОНФЛИКТОЛОГИИ .....</b>	<b>67</b>
Запаздывание .....	68
Рационально-эмоциональная модель управления конфликтом .....	69
Базовые правила поведения в конфликте .....	71
<b>ГЛАВА 5. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ .....</b>	<b>74</b>
<b>ГЛАВА 6. КОНФЛИКТЫ ПЕРВОГО УРОВНЯ: ПЕРЕГОВОРНЫЕ.....</b>	<b>79</b>
Свойства переговорных конфликтов .....	81
<b>ГЛАВА 7. КОНФЛИКТЫ ВТОРОГО УРОВНЯ: ЛИЧНОСТНЫЕ .....</b>	<b>83</b>
Свойства личностных конфликтов .....	88
<b>ГЛАВА 8. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРЕГОВОРНЫМИ КОНФЛИКТАМИ .....</b>	<b>89</b>
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
<b>ГЛАВА 9. УПРАВЛЕНИЕ ЛИЧНОСТНЫМИ КОНФЛИКТАМИ.....</b>	<b>113</b>
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
<b>ГЛАВА 10. ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ.</b>	
<b>ГЛУБИННЫЙ КОНФЛИКТ .....</b>	<b>146</b>
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
<b>ГЛАВА 11. ЭТО — МОЯ ПОЗИЦИЯ!</b>	
<b>УСТОЙЧИВОСТЬ В КОНФЛИКТЕ .....</b>	<b>159</b>
Почему же люди так не делают? .....	161
Формирование позиции .....	171
Чек-лист 6. План формирования позиции.....	180
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....</b>	<b>181</b>
Полезное.....	181
(Бес)полезное.....	183
<b>БЛАГОДАРНОСТИ.....</b>	<b>185</b>