

SPIS TREŚCI

WSTĘP	5
1. KOMUNIKOWANIE SIĘ W NEGOCJACJACH	7
1.1. Elementy systemu komunikowania i perswazji.....	7
1.2. Komunikacja werbalna	16
1.3. Komunikacja niewerbalna	23
2. KONFLIKTY INTERPERSONALNE JAKO PRZEDMIOT NEGOCJACJI	37
2.1. Elementy teorii konfliktów	37
2.2. Analiza transakcyjna	43
2.3. Asertywność	45
3. NEGOCJACJE	49
3.1. Charakterystyka negocjacji i cechy negocjatorów	49
3.2. Style (strategie) negocjacji	53
3.3. Fazy negocjacji.....	62
3.4. Negocjacje wokół meritum	81
3.5. Taktyki negocjacyjne	84
4. MEDIACJE	105
4.1. Charakterystyka mediacji	105
4.2. Funkcje mediatora, stawiane mu wymagania oraz postępowanie	112
4.3. Techniki komunikacyjne w mediacji.....	119
4.4. Proces mediacji.....	123
WYKAZ HASEŁ	129
BIBLIOGRAFIA	143