

SPIS TREŚCI

WSTĘP	9
Rozdział I. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA	11
1. Uzgodnienia definicyjne	12
2. Charakterystyczne cechy negocjacji	13
3. Warunki konieczne do podjęcia negocjacji	16
4. Rodzaje negocjacji według różnych kryteriów	20
5. Negocjacje indywidualne i zbiorowe	24
Podsumowanie	31
Zagadnienia i pytania kontrolne	32
Rozdział II. KOMUNIKACJA JAKO PODSTAWA UDANYCH NEGOCJACJI	33
1. Znaczenie komunikacji w negocjacjach	33
2. Zasady skutecznego słuchania i mówienia	43
3. Zasady dobrej komunikacji	48
Podsumowanie	51
Zagadnienia i pytania kontrolne	52
Rozdział III. ZNACZENIE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ W NEGOCJACJACH	53
1. Co to jest „mowa ciała”?	53
2. Mechanizmy psychologiczne wpływające na percepcję	58
3. Dystans, kontakt fizyczny i wzrokowy	60
4. Postawa ciała	65
5. Gestykulacja	67
6. Mimika	69
7. Ton głosu, dźwięki paralingwistyczne	72
8. Różnice kulturowe w komunikacji niewerbalnej	74
Podsumowanie	75
Zagadnienia i pytania kontrolne	77
Rozdział IV. KANAŁY KOMUNIKACYJNE WYKORZYSTYWANE W NEGOCJACJACH	78
1. Komunikacja bezpośrednia	78
2. Komunikacja telefoniczna	80
3. Forma korespondencyjna	87
4. Negocjacje przez Internet	89
5. Wybór właściwego kanału komunikacji	91

Podsumowanie	92
Zagadnienia i pytania kontrolne	93
Rozdział V. FAZY NEGOCJACJI	95
1. Znaczenie etapów negocjacji	95
2. Etap przednegocjacyjny	96
3. Negocjacje właściwe	103
4. Etap ponegocjacyjny	107
Podsumowanie	110
Zagadnienia i pytania kontrolne	111
Rozdział VI. MIEJSCE I CZAS PROWADZENIA NEGOCJACJI	112
1. Miejsce spotkania negocjacyjnego	112
2. Istotne elementy organizacji przestrzeni	121
3. Czas trwania negocjacji	126
Podsumowanie	131
Zagadnienia i pytania kontrolne	133
Rozdział VII. STYLE I KOSZTY NEGOCJACJI	134
1. Nastawienia negocjacyjne	134
2. Styl rzeczowy	139
3. Negocjacje integracyjne	142
4. Rodzaje kosztów i sposoby ich niwelowania w rozwiązaniach integracyjnych	143
5. Kompensacje kosztów	149
Podsumowanie	152
Zagadnienia i pytania kontrolne	153
Rozdział VIII. TAKTYKI I TECHNIKI NEGOCJACYJNE	154
1. Podstawowe rodzaje taktyk negocjacyjnych	155
2. Podział taktyk negocjacyjnych ze względu na typ wykorzystywanej manipulacji	162
3. Inne przykłady stosowanych technik negocjacyjnych	165
Podsumowanie	169
Zagadnienia i pytania kontrolne	170
Rozdział IX. SYTUACJE KONFLIKTOWE W NEGOCJACJACH	171
1. Przyczyny i rodzaje konfliktów	171
2. Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktu	176
3. Zachowania asertywne	181
Podsumowanie	183
Zagadnienia i pytania kontrolne	184

Rozdział X. WYBRANE ASPEKTY NEGOCJACJI MIĘDZYNARODOWYCH	185
1. Znaczenie odmiennych systemów wartości	185
2. Wpływ różnic kulturowych na przygotowanie do negocjacji	188
3. Różnice kulturowe ujawniające się w komunikacji niewerbalnej	190
4. Konieczność indywidualnego podejścia do negocjatorów zagranicznych	196
Podsumowanie	196
Zagadnienia i pytania kontrolne	197
Rozdział XI. CHARAKTERYSTYKA DOBREGO NEGOCJATORA	198
1. Czynniki emocjonalny w negocjacjach	198
2. Manipulowanie emocjami	202
3. Charakterystyczne cechy dobrego negocjatora	208
4. Bilety wizytowe	214
Podsumowanie	214
Zagadnienia i pytania kontrolne	216
BIBLIOGRAFIA	217
SPIS SCHEMATÓW	220