

Negocjacje jako sztuka osiągania celu. Aspekt teoretyczny i praktyczny problemu.

Wstęp.....3

Cel pracy, jej zakres i metody badan..... 5

Rozdział I.

Teoretyczna aspekty procesu negocjacji

1.Komunikacja jako perswazja7

2.Aktywnosc konwersacyjna w negocjacjach 9

3.Cechy idealnego nadawcy10

4.Sztuka sluchania11

5.Zasady poprawnego komunikowania się 11

6.Komunikacja niewerbalna 12

6.1.Sygnały wzrokowe..... 12

6.2. Otwartość i uczciwosc 14

6.3. Współpraca miedzy negocjatorami 14

6.4. Okazywanie sympatii15

6.5. Pewnosc siebie16

6.6. Ocena toku rozmów17

6.7. Postawa defensywna19

6.8. Podejrzliwosc w negocjacjach20

6.9. Zachowania człowieka swiadczace o niepewnoscι20

6.10. Gniew i agresja 21

6.11. Samokontrola podczas negocjacji 22

6.12. Znudzenie negocjacjami 23

6.13. Oklamywanie partnerów 23

6.14. Dominacja jednej ze stron 26

7.Stosowanie manipulacji 28

8.Trudne sytuacje negocjacyjne..... 30

9.Trudny partner	30
10.Konflikty i ich rozwiązywanie	32

Rozdział II.

Przygotowanie negocjacji

1. Przedmiot negocjacji	39
2. Diagnoza potrzeb	41
3. Założenia	42
4. Fakty	42
5. Problemy i rozwiązania	43
6.Fazy negocjacji	44
6.1. Myślenie twórcze	45
6.2. Dobór reprezentantów	48
6.3. Przygotowanie miejsca rozmów	50
6.4. Otwarcie rozmów	51
6.5. Przedstawienie propozycji	52
6.6. Ustępstwa i oferty.....	53
6.7.Kontrakt końcowy	57
7.Style negocjacji	60
7.1. Styl dominacyjny	62
7.2. Styl dostosowywania się	65
7.3. Styl unikania	67
7.4. Styl kompromisu	68
7.5. Integratywne negocjacje	69

Rozdział III.

Wybrane techniki negocjacji

1.Technika 'dobry-zły facet'	75
2.Technika sytuacji hipotetycznej 'Co by było, gdyby'.....	76
3.Technika ograniczonych kompetencji.....	77
4.Techniki związane z wykorzystaniem czasu	78
5.Techniki wskazania ewentualnych konsekwencji	80

6.Techniki wskazania przeciwnego przykładu	81
--	----

Rozdział IV.

Cechy dobrego negocjatora

1.Siła oddziaływania	83
2.Aspiracje własne	85
3.Zdolności negocjacyjne	86
4.Błędy w przetwarzaniu danych	88
5.Kreatywny styl psychiczny	92

Rozdział V.

Przykład epiroczny negocjacji

1.Organizator mistrzostw	94
2.Cele organizatora mistrzostw	94
3.Współorganizatorzy mistrzostw	95
4.Kryteria doboru potencjalnych współorganizatorów	95
5.Cele współorganizatorów.....	95
6.Analiza negocjacji	96
7.Przebieg negocjacji	96
8.Uzyskane wyniki negocjacji	112
9.Podsumowanie i wnioski	113

Zakończenie	116
--------------------------	------------

Bibliografia	117
---------------------------	------------