

Negocjacje w procesie rozwiązywania konfliktów.

Wstęp.....3

Rozdział 1.

Istota i znaczenie negocjacji.....4

1.1. Sens negocjacji – czym są i czemu służą.....4

1.2. Rola negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów.....9

1.3. Najważniejsze formy rozwiązywania konfliktów.....11

1.3.1. GRIT – działania ugodowe w warunkach ostrego konfliktu.....15

1.3.2. Efektywność negocjacji w procesie rozwiązywania konfliktów.....18

Rozdział 2.

Charakterystyka negocjacji.....20

2.1. Strategie negocjacyjne.....20

2.2. Taktyki negocjacyjne.....28

2.3. Fazy negocjacji.....32

2.3.1. Przygotowanie do negocjacji.....33

2.3.2. Otwarcie rozmów.....40

2.3.3. Przedstawienie propozycji.....41

2.3.4. Kontrakt końcowy.....49

2.4. Negocjatorzy.....50

2.4.1. Siła, zdolności i aspiracje.....51

2.4.2. Błędy w przetwarzaniu danych.....56

2.4.3. Kreatywny styl psychiczny.....57

2.4.4. Urodzeni i wybitni negocjatorzy.....59

Wnioski i podsumowanie.....62

