

# Spis treści

Wstęp .....	5
<b>1. Charakterystyka procesu negocjacji .....</b>	<b>7</b>
1.1. Pojęcie „negocjacje” .....	7
1.2. Negocjacje jako najskuteczniejszy sposób kierowania konfliktami ...	8
1.3. Cykl negocjacyjny i jego fazy .....	13
<b>2. Psychologia negocjacji .....</b>	<b>17</b>
2.1. Błędy percepcyjne w negocjacjach .....	17
2.2. Emocje .....	20
2.3. Komunikowanie się .....	21
2.3.1. Komunikacja werbalna .....	21
2.3.2. Komunikacja niewerbalna .....	23
2.4. Żądania i ustępstwa w negocjacjach .....	25
2.5. Obietnice i groźby .....	27
<b>3. Organizacja negocjacji .....</b>	<b>29</b>
3.1. Podstawowe wiadomości na temat negocjacji .....	29
3.2. Powołanie zespołu negocjacyjnego .....	30
3.3. Zaplanowanie scenariusza negocjacyjnego .....	33
3.3.1. Zbieranie informacji .....	34
3.3.2. Analiza celów .....	34
3.3.3. Analiza trudności i korzyści .....	36
3.3.4. Analiza argumentów .....	36
3.3.5. Wybór strategii działania .....	37
3.3.6. Przewidywanie trudności i ich przełamywanie .....	37
3.3.7. Analiza pułapek .....	37
3.4. Warunki prowadzenia negocjacji .....	38
3.4.1. Terytorialne i przestrzenne usytuowanie negocjatorów .....	38
3.4.2. Czas w negocjacjach .....	39
3.5. Uwarunkowania kulturowe .....	40
<b>4. Wybrane techniki negocjacyjne .....</b>	<b>43</b>
4.1. Style negocjacji .....	43
4.2. Taktyki i techniki związane z etapami negocjowania .....	47
4.2.1. Techniki negocjacyjne w I etapie negocjacji	
– rozpoczęcie rozmów .....	48

4.2.2. Techniki negocjacyjne w II etapie negocjacji	
– negocjacje właściwe .....	51
4.2.3. Techniki negocjacyjne w III etapie negocjacji	
– finalizacja negocjacji .....	62
Zakończenie .....	67
Literatura .....	69