

SPIS TREŚCI

Wstęp do wydania drugiego	7
Wstęp do wydania pierwszego	9
1. Negocjacje - zagadnienia ogólne	13
1.1. Definicje negocjacji	13
1.2. Komunikacja w warunkach konfliktu	20
1.3. Style negocjacji	25
2. Negocjacje oparte na zasadach	29
2.1. Oddziel ludzi od problemu	29
2.2. Oddziel interesy od stanowisk	31
2.3. Odwołaj się do obiektywnych kryteriów	32
2.4. BATNA	34
2.5. Pozamerytoryczne taktyki negocjacyjne	38
2.6. Etyka negocjacji	41
3. Scenariusz negocjacji - poradnik dydaktyczny	45
3.1. Zasady przygotowania arkusza negocjacji	45
3.2. Fazy negocjacji	49
3.3. Kontrakt końcowy	56
4. Mediacje	61
4.1. Definicje pojęcia mediacje	61
4.2. Zastosowanie mediacji	68
4.3. Etapy mediacji	69
4.4. Mediacje w sporach zbiorowych	71
4.5. Efektywność interwencji mediatorów w sporach zbiorowych	74
Bibliografia	79
Aneks	85