

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie 9

I. SZEROKI OBRAZ 13

Rozdział 1. Emocje są ważne, zawsze obecne i trudne do ujarznienia 14

Rozdział 2. Skupienie uwagi na istotnych interesach zamiast na emocjach 28

II. PODEJMOWANIE INICJATYWY 37

Rozdział 3. Wyrażanie uznania: 38

Odkrywanie wartości zawartej w myślach, uczuciach i zachowaniach innych, a następnie okazywanie tego

Rozdział 4. Budowanie przynależności: 69

Jak zmienić przeciwnika w kolegę

Rozdział 5. Szanujmy autonomię: 92

Poszerzajmy własną (dbając, by nie ograniczyć cudzej)

Rozdział 6. Uznanie pozycji: 118

Wyrażanie aprobaty osobom zajmującym wysoką pozycję tam, gdzie na to zasługują

Rozdział 7. Wybór satysfakcjonującej roli 143

oraz rodzaju aktywności w jej ramach

III. DODATKOWE RADY 173

Rozdział 8. O silnych negatywnych emocjach, 174

które się zdarzają, dlatego bądź na nie przygotowany

Rozdział 9. Bądź przygotowany 204

do procesu negocjacji, ich przedmiotu i emocji, jakie mogą się pojawić

Rozdział 10. Zastosowanie zaleceń w „rzeczywistym świecie” 220

Osobista relacja Jamila Mahuada, byłego prezydenta Ekwadoru

IV. PODSUMOWANIE 241

V. SPRAWY KOŃCOWE 245

Siedem elementów negocjacji 246

Glosariusz 248

Bibliografia 252

Podziękowania 276

Analityczny spis treści 283

O AUTORACH 293