

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1

Zasady komunikacji interpersonalnej

Cechy i elementy procesu komunikowania

Komunikacja werbalna

Komunikacja niewerbalna

Rozdział 2

Reguły wywierania wpływu społecznego oraz zasady autoprezentacji

Wpływ społeczny

Autoprezentacja

Rozdział 3

Konflikty interpersonalne

Rodzaje konfliktów

Działania w sytuacji konfliktu

Procedury rozwiązywania konfliktów

Działania ugodowe w warunkach ostrego konfliktu

Formy zakończenia konfliktu

Konflikt jako źródło stresu

Uwarunkowania funkcjonowania w warunkach stresu

Asertywność

Rozdział 4

Negocjacje

Style negocjacji oraz typy negocjatorów

Etapy negocjacji

Strategie negocjacyjne

Negocjacje windykacyjne

Rozdział 5

Mediacje

Ogólne zasady mediacji

Mediacje w postępowaniu karnym

Spory zbiorowe

Mediacje gospodarcze

Mediacje rodzinne

Bibliografia

Załączniki

Kodeks etyczny mediatorów polskich

Standardy szkolenia mediatorów

Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora