

Spis treści

WSTĘP	1
1. STYLE NEGOCJOWANIA	3
1.1. Dominacja	8
1.2. Dostosowywanie się	12
1.3. Unikanie	15
1.4. Kompromis	18
1.5. Integratywne negocjacje	21
2. WYBRANE TECHNIKI NEGOCJACYJNE	31
2.1. Sztuka ustępowania	32
2.2. Mierz wysoko	42
2.3. Nie zgadzaj się na pierwszą propozycję	44
2.4. Technika „dobry – zły facet”	48
2.5. Technika sytuacji hipotetycznej „co by było, gdyby...”	49
2.6. Technika ograniczonych kompetencji	52
2.7. Techniki związane z wykorzystaniem czasu	54
2.8. Technika wskazania ewentualnych konsekwencji	60
2.9. Technika wskazania przeciwnego przykładu	62
3. TECHNIKI EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ	64
3.1. Odzwierciedlanie niewerbalne	67
3.2. Dopasowywanie werbalne	70
3.2.1. Dopasowywanie systemu reprezentacji	70
3.2.2. Dopasowywanie słownictwa	77

3.2.3. Dopasowywanie sposobu rozumowania ...	79
3.3. Bądź twardy w stosunku do problemu, miękki w stosunku do ludzi	81
3.4. Skuteczna argumentacja	83
3.5. Metafory, przypowieści i cytaty	92
3.6. Wykorzystanie hierarchii ważności partnera	96
3.7. Techniki zdobywania sympatii	98
3.7.1. Uśmiechaj się	100
3.7.2. Cierpliwie słuchaj	102
3.7.3. Jeśli to możliwe, powiedz rozmówcy komplement	105
4. METAMODEL W NEGOCJACJACH	111
4.1. Rzeczowniki nieokreślone	113
4.2. Czasowniki nieokreślone	115
4.3. Zdania bezpodmiotowe (zdania z podmiotem nieokreślonym)	117
4.4. Przymiotnik w stopniu wyższym, najwyższym i przysłówki miary	120
4.5. Opuszczenia	121
4.6. Generalizacje (uogólnienia)	123
4.7. Czasowniki modalne	127
5. KOMUNIKACJA NIEWERBALNA	139
5.1. Sygnały wzrokowe	144
5.2. Otwartość i uczciwość	149
5.3. Współpraca	150
5.4. Sympatia	151
5.5. Pewność siebie	154

5.6. Ocena	156
5.7. Postawa defensywna	160
5.8. Podejrzliwość	162
5.9. Niepewność	163
5.10. Gniew i agresja	164
5.11. Samokontrola	166
5.12. Znużenie	167
5.13. Okłamywanie	167
5.14. Dominacja	174
ANEKSY	178
BIBLIOGRAFIA.....	202