
Spis treści

Wstęp do wydania trzeciego	11
Omówienie podręcznika	11
Zasady negocjacji – porównanie wydania trzeciego i drugiego	13
Materiały uzupełniające	14
Podziękowania	14

Rozdział I

Istota negocjacji	15
Joe i Sue Carterowie	15
Wprowadzenie	17
Charakterystyka sytuacji negocjacyjnej	19
Współzależność	22
Wzajemne przystosowanie	24
Współzależność i postrzeganie	28
Tworzenie wartości dodanej	31
Konflikt	33
Zarządzanie konfliktem	37
Przegląd treści poszczególnych rozdziałów	41
Przypisy	43

Rozdział II

Negocjacje: wybór strategii, ustalenie zakresu i planowanie	45
Cele – czynniki uruchamiające strategię negocjacji	45
Strategia – ogólny plan realizacji celu	48
Opcje strategiczne – środki do osiągnięcia celów	49
Definiowanie kwestii – proces kadrowania problemu	53
Poznanie przebiegu negocjacji: etapy i fazy	67
Przygotowanie do realizacji strategii: planowanie	69
Podsumowanie	86
Przypisy	87

Rozdział III

Strategia i taktyka negocjacji konfrontacyjnych	89
Sytuacja konfrontacyjnego targowania	91
Główne strategie	97
Zadania taktyczne	101
Pozycje przyjmowane podczas negocjacji	108
Zobowiązanie	116
Zakończenie negocjacji	123
Bez pardonowa walka	124
Podsumowanie	135
Przypisy	136

Rozdział IV

Strategia i taktyka negocjacji integrujących	139
Wprowadzenie	139
Przegląd procesu negocjacji integrujących	141
Najważniejsze etapy procesu negocjacji integrujących	144
Czynniki sprzyjające negocjacjom integrującym	164
Podsumowanie	171
Przypisy	172

Rozdział V

Percepcja, poznanie i komunikacja	175
Percepcja a negocjacje	176
Uprzedzenia poznawcze w negocjacjach	180
Jak radzić sobie z błędami i uprzedzeniami poznawczymi w czasie negocjacji	188
Treść przekazu w czasie negocjacji	190
Sposób komunikacji podczas negocjacji	193
Doskonalenie komunikacji w negocjacjach	196
Nastroj, emocje a negocjacje	201
Szczególne uwagi dotyczące komunikacji pod koniec negocjacji	204
Podsumowanie	206
Przypisy	207

Rozdział VI

Poszukiwanie i wykorzystanie środków perswazji	211
Perswazja jako przewaga: dlaczego siła jest ważna w negocjacjach ...	212
Definicja siły (władzy)	214
Źródła siły – jak zdobywa się władzę	215
Korzystanie z władzy: oddziaływanie i perswazja	223
Centralna ścieżka oddziaływania: komunikat i sposób jego dostarczenia	226
Boczne ścieżki oddziaływania	233
Rola odbiorców – obiektów oddziaływania	245

Podsumowanie	250
Przypisy	251
Rozdział VII	
Etyka a negocjacje	253
Dlaczego negocjatorzy powinni mieć wiedzę z zakresu etyki	253
Co to jest etyka i jakie ma zastosowanie w negocjacjach	256
Czym kierują się negocjatorzy przy wyborze taktyki etycznej lub nieetycznej	260
Etyczne taktyki w negocjacjach polegają głównie na mówieniu prawdy	262
Intencje i motywy stosowania taktyk kłamstwa	265
Jak negocjatorzy mogą sobie radzić z oszustwem z drugiej strony	274
Podsumowanie	278
Przypisy	279
Rozdział VIII	
Globalne negocjacje	281
Amerykański styl prowadzenia negocjacji	283
Nie każdy negocjuje po amerykańsku!	284
Co wyróżnia negocjacje ponad granicami	286
Jak tłumaczyć wyniki globalnych negocjacji	293
Wymiary kultury według Hofstede'a	295
Odległość (znaczenie) władzy (<i>power distance</i>)	300
Wpływ różnic kulturowych na negocjacje	301
Strategie negocjacji podatne na wpływy kultury	305
Podsumowanie	310
Przypisy	312
Rozdział IX	
Trudne negocjacje – podejście indywidualne	315
Wprowadzenie	315
Istota i przyczyny występowania negocjacji trudnych do rozwiązania	317
Strategie wyjścia z impasu: wspólne podejście	318
Celowe utrudnienia ze strony przeciwnika	336
Podsumowanie	343
Przypisy	344
Bibliografia	345
Indeks	373