

Spis treści

Wstęp	9
Wprowadzenie	13
Niepowodzenie nie oznacza zerwania	13
Wygrać przeciw komuś czy razem z nim?	15
Ale kiedy właściwie „wszyscy wygrywają”?	17

Część pierwsza

WSTĘPNE PRZEMYŚLENIA

Wiedzieć, czego się chce, lub jak zbudować swoje negocjacje	21
Pytanie 1. O CO CHODZI?	23
Jaki jest prawdziwy przedmiot negocjacji?	24
Sytuacja, postrzeganie, stawka negocjacji	25
Stanowiska i perspektywy	27
Pułapka pseudonegocjacji	29
Pytanie 2. CZY ZNASZ SWOICH ROZMÓWCÓW?	33
Z kim mamy do czynienia?	34
Tożsamość zawodowa	35
Różnorodność kulturowa	36
Kapitał relacyjny	39

Pytanie 3. CZY WIESZ, CZEGO NAPRAWDĘ CHCESZ I CO JEST WAŻNE DLA INNYCH?	43
Co jest naprawdę ważne dla ciebie i dla innych?	44
Hierarchia interesów	45
Poziom minimalny i cena rezerwowa	47
Strefa możliwego porozumienia	48
Pytanie 4. CO BYŚ ZROBIŁ, GDYBY NIE UDAŁO CI SIĘ UZYSKAĆ TEGO, NA CO LICZYSZ?	51
Jaka alternatywa?	52
Kiedy korzystnie jest negocjować?	52
Jak stosować BATNA w negocjacjach?	55
Wykorzystaj efekt dźwigni	57
Pytanie 5. JAK PRZEDSTAWIĆ OFERTĘ I JAK JEJ BRO- NIĆ?	61
Kto mówi pierwszy?	62
Efekt ustawienia	63
Odwołanie się do kryteriów	64
Opcje i warianty	65

Część druga

POSTAWA

Uzyskać to, co konieczne i poprawić relacje	69
Pytanie 6. JAKIE RELACJE WPROWADZIĆ?	71
Pierwsze chwile	72
Współpracować czy rywalizować?	73
Reguły gry	74
Wzajemność i życzliwość	76
Pytanie 7. KTO WYKAZUJE INICJATYWĘ I UZYSKUJE PRZEWAGĘ?	79
Kto odniósł korzyść?	80

Dynamika wzajemnych ustępstw	83
Zakończyć negocjacje	85
Pytanie 8. JAK REAGOWAĆ NA AGRESJĘ I ZAPOBIEGAĆ KONFLIKTOM?	89
Elastyczność relacji	91
Neutralizować agresję	93
Rozładować konflikt	94
Pytanie 9. JAK STOSOWAĆ PERSWAZJĘ?	99
Proces perswazji	100
Narzędzia wpływu	101
Sprzyjające momenty	104
Pytanie 10. A JEŻELI ROZMÓWCÓW JEST WIELU? ...	107
Dynamika koalicji	108
Prowadzenie złożonych negocjacji	111
Podział ról wewnątrz zespołu	114
Postawa negocjatora lub pięć zaleceń dla zwycięskiego negocjatora	117
Wybrana bibliografia	119