

Spis treści

WSTĘP	5
ROZDZIAŁ 1	
Język w interakcji społecznej	9
1.1. IMPLIKATURA KONWERSACYJNA GRICE'A	10
1.2. KONFLIKT	12
ROZDZIAŁ 2	
Zasady prowadzenia negocjacji	17
2.1. NEGOCJACJE RZECZOWE	17
2.1.1. Oddzielenie ludzi od problemu	18
2.1.2. Myślenie o problemie	24
2.1.3. Nowe możliwości	26
2.1.4. Obiektywne kryteria	28
2.2. NEGOCJACJE INTEGRACYJNE	30
2.2.1. Obustronna korzyść	30
2.2.2. Typy rozwiązań integracyjnych	31
2.3. NEGOCJACJE „PRZEGRANA – PRZEGRANA”	37
2.4. NEGOCJACJE „WYGRANA – PRZEGRANA”	37
2.5. NEGOCJACJE „WYGRANA – WYGRANA”	38
2.6. PORÓWNANIE TRZECH GŁÓWNYCH STYLÓW NEGOCJOWANIA	40

ROZDZIAŁ 3	
BATNA – w drodze do porozumienia	45
3.1. AKTYWNE SŁUCHANIE JAKO PODSTAWOWE NARZĘDZIE DOBREGO KONTAKTU I POROZUMIENIA	46
3.2. SIŁA TKWI W DIALOGU	48
3.3. PROPOZYCJE POSTĘPOWANIA W SYTUACJI KONFLIKTOWEJ	50
3.4. NARZĘDZIA ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW W SYTUACJI KONFLIKTU	51
3.4.1. Metaplan	51
3.4.2. Diagram współzależności	53
3.4.3. Wykres radarowy	54
3.4.4. Drzewo grafu	55
3.4.5. Diagram macierzowy	57
3.4.6. Plan dla nowych inicjatyw	58
3.5. POZNAJ SAMEGO SIEBIE	60
 ZAKOŃCZENIE	 61
 KARTY PRACY	 63
 BIBLIOGRAFIA	 151