

Rola negocjacji i rozwiązywanie konfliktów w procesie mediacji

Wstęp..... 5

Rozdział I

Komunikacja i konflikty interpersonalne

- 1. Zasady komunikacji interpersonalnej.....8
- 1.1 Cechy i elementy komunikowania.....9
- 1.2 Komunikacja werbalna.....11
- 1.3 Komunikacja niewerbalna.....12
- 2. Konflikty interpersonalne.....15
- 2.1 Rodzaje konfliktów.....16
- 2.2 Działania w sytuacji konfliktu.....20
- 2.3 Procedury rozwiązywania konfliktów.....21

Rozdział II

Negocjacja w procesie mediacji

- 1. Pojęcie negocjacji.....24
- 2. Istota negocjacji.....25
- 3. Typowe strategie negocjacyjne.....26
- 3.1 Negocjacje pozycyjne.....29
- 3.2 Negocjacje rzeczowe.....32
- 4. Warunki skutecznych negocjacji.....35
- 5. Czynniki decydujące o skuteczności negocjacji.....35
- 6. Typy negocjatorów.....36
- 7. Pozytywna autoprezentacja.....37
- 7.1 Składniki pozytywnej autoprezentacji.....40
- 7.2 Pierwsze wrażenie.....40

Rozdział III

Mediacja a rozwiązywanie konfliktów

1. Pojęcie mediacji.....	43
2. Udział mediatora.....	45
3. Charakterystyka mediatora.....	46
4. Przebieg mediacji.....	50
5. Ugoda mediacyjna.....	53
6. Koszty mediacji cywilnej i karnej.....	54
7. O trzynastu rolach mediatora.....	55

Rozdział IV

Opisy przypadków negocjacji i mediacji

Zakończenie.....	75
Bibliografia.....	78
Spis rysunków.....	80