

Problematyka negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów.

Wstęp.....4

Rozdział I.

Pojęcie komunikowania interpersonalnego..

1.1. Cechy i funkcje komunikowania interpersonalnego..... 6

1.2. Elementy procesu komunikowania9

1.3. Modele procesu komunikowania18

Rozdział II.

Sposoby komunikowania interpersonalnego.

1.1. Komunikowanie werbalne, niewerbalne i wokalne.....22

1.2. Zasady dobrego komunikowania..... 24

1.3. Słuchanie jako akt zrozumienia i utrzymania dobrego kontaktu27

Rozdział III.

Geneza i przebieg konfliktu.

3.1. Istota powstawania konfliktu.....29

3.2. Etapy rozwoju konfliktu.....30

3.3. Style rozwiązywania konfliktu.....31

Rozdział IV.

Metodyka negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów.

4.1. Istota negocjacji.....34

4.2. Fazy i taktyki procesu negocjacyjnego.....	36
4.2.1. Otwarcie negocjacji.....	37
4.2.2. Prowadzenie procesu negocjacji.....	37
4.2.3. Zakończenie negocjacji.....	41
4.3. Style prowadzenia negocjacji.....	42
4.3.1. Styl twardy.....	42
4.3.2. Styl miękki.....	43
4.3.3. Styl oparty na zasadach.....	44

Zakończenie..... 57

Spis załączników..... 59

Spis tabel 60

Spis rysunków 60

Bibliografia 61

Streszczenie w języku angielskim 62