

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
Zasady komunikacji interpersonalnej	9
Cechy i elementy procesu komunikowania	9
Komunikacja werbalna	15
Komunikacja niewerbalna	17
Rozdział 2	
Reguły wywierania wpływu społecznego oraz zasady autoprezentacji	25
Wpływ społeczny	25
Autoprezentacja	32
Rozdział 3	
Konflikty interpersonalne	39
Rodzaje konfliktów	39
Działania w sytuacji konfliktu	41
Procedury rozwiązywania konfliktów	43
	5

Działania ugodowe w warunkach ostrego konfliktu	45
Formy zakończenia konfliktu	46
Konflikt jako źródło stresu	47
Uwarunkowania funkcjonowania w warunkach stresu	50
Asertywność	59
Rozdział 4	
Negocjacje	69
Style negocjacji oraz typy negocjatorów	69
Etapy negocjacji	72
Strategie negocjacyjne	83
Negocjacje windykacyjne	89
Rozdział 5	
Mediacje	93
Ogólne zasady mediacji	95
Mediacje w postępowaniu karnym	103
Spory zbiorowe	106
Mediacje gospodarcze	108
Mediacje rodzinne	110
Bibliografia	121
Załączniki	129
Kodeks etyczny mediatorów polskich	131
Standardy szkolenia mediatorów	135
Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora	141