

SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
Rozdział 1.	
KONFLIKT. PODSTAWOWE ZAGADNIENIA	11
1.1. Pojęcie, istota, przyczyny konfliktów	11
1.1.1. Pojęcie i istota konfliktu	11
1.1.2. Przyczyny konfliktów	16
1.2. Dynamika i rodzaje konfliktów	18
1.2.1. Dynamika konfliktów	18
1.2.2. Rodzaje konfliktów	24
1.3. Style rozwiązywania konfliktów	28
Rozdział 2.	
KONFLIKTY W ORGANIZACJACH	37
2.1. Konflikt na tle wybranych ujęć teorii organizacji i zarządzania	37
2.2. Zarządzanie konfliktem w organizacjach	43
2.2.1. Formy kierowania konfliktem w organizacjach	43
2.2.2. Model przewencyjno-eskalacyjny E. van de Vlierta kierowania konfliktem w organizacji	45
2.2.3. Metody rozwiązywania konfliktów w organizacjach	47
2.2.4. Rola konfliktu w organizacji	50
2.3. Metody rozwiązywania konfliktów społecznych	54
2.3.1. Model rozwiązywania konfliktów społecznych	54
2.3.2. Mechanizm rozstrzygania sporów zbiorowych	60
Rozdział 3.	
NEGOCJACJE. ZAGADNIENIA OGÓLNE	63
3.1. Uwagi wstępne	63
3.2. Istota negocjacji. Przegląd podstawowych definicji negocjacji	64
3.3. Ogólne podejścia teoretyczne stosowane do analizy negocjacji	72
3.4. Przegląd formalnych modeli negocjacji	74
3.5. Rodzaje negocjacji	78

Rozdział 4.

FAZY PROCESU NEGOCJACJI	83
4.1. Uwagi wstępne	83
4.2. Czterofazowy model negocjacji	84
4.2.1. Etap wstępny.....	84
4.2.2. Etap środkowy	94
4.2.3. Etap końcowy	97
4.2.4. Etap ponegocjacyjny.....	97
4.3. Inne koncepcje faz procesu negocjacji	98
4.3.1. Proces negocjacyjny według A. Flowera.....	98
4.3.2. Proces negocjacyjny według G. Kennedy'ego	100
4.3.3. Proces negocjacyjny według W.B. Jankowskiego, T.P. Sankowskiego.....	102
4.3.4. Proces negocjacyjny według Z. Nęckiego	103
4.3.5. Proces negocjacyjny według L. Zbiegień-Maciąg.....	104
4.3.6. Proces negocjacyjny według P. Casse'a	105

Rozdział 5.

STYLE NEGOCJOWANIA	107
5.1. Uwagi wstępne	107
5.2. Rywalizacyjny i kooperacyjny styl negocjacji	109
5.3. Typologia stylów negocjowania w ujęciu teorii konfliktów	110
5.4. Typologia stylów negocjowania w ujęciu R. Fischera, W. Ury'ego, B. Patonna.....	111
5.5. Typologia stylów negocjowania w ujęciu W. Mastenbroeka	120
5.6. Typologia stylów negocjowania w ujęciu J. Szaban	123
5.7. Typologia stylów negocjowania ze względu na cechy charakteru	125
5.8. Typologia stylów negocjowania według T. A. Warschowa	125
5.9. Typologia stylów negocjowania według K. Albrechta i S. Albrechta.....	127
5.10. Inne typologie stylów negocjowania	128

Rozdział 6.

TAKTYKI I TECHNIKI NEGOCJACYJNE.....	131
6.1. Pojęcie strategii, taktyki i techniki negocjacyjnej	131
6.2. Klasyfikacja technik negocjacyjnych ze względu na fazy procesu negocjacji.....	133
6.3. Wybrane taktyki i techniki negocjacyjne	137
6.4. Wybrane techniki skutecznego argumentowania	145

Rozdział 7.

KOMUNIKACJA W NEGOCJACJACH..... 149

7.1. Uwagi wstępne	149
7.2. Proces negocjacji jako akt komunikacji między stronami.....	151
7.3. Rodzaje i charakterystyki komunikatów werbalnych i niewerbalnych stosowanych w negocjacjach	156
7.3.1. Komunikaty werbalne stosowane w negocjacjach	156
7.3.2. Komunikaty niewerbalne stosowane w negocjacjach	161

Rozdział 8.

NEGOCJACJE POZYCYJNE A NEGOCJACJE INTEGRACYJNE 163

8.1. Uwagi wstępne	163
8.2. Negocjacje pozycyjne.....	165
8.2.1. Uwarunkowania negocjacji pozycyjnych	165
8.2.2. Struktura sytuacji negocjacyjnej w przetargu pozycyjnym.....	166
8.2.3. Model negocjacji pozycyjnych.....	167
8.2.4. Analiza porozumienia w negocjacjach pozycyjnych.....	173
8.3. Negocjacje integracyjne	179
8.3.1. Uwarunkowania negocjacji integracyjnych	179
8.3.2. Integracyjny potencjał negocjacji.....	180
8.3.3. Model negocjacji integracyjnych	184
8.4. Negocjacje złożone.....	189

Rozdział 9.

NEGOCJACJE MIĘDZYNARODOWE 195

9.1. Uwagi wstępne	195
9.2. Przygotowanie do negocjacji na rynkach międzynarodowych.....	196
9.3. Specyfika negocjacji międzynarodowych	197
9.4. Wybrane czynniki wpływające na przebieg negocjacji międzynarodowych.....	198
9.4.1. Kulturowe uwarunkowania negocjacji.....	198
9.4.2. Różnice w sposobach komunikowania się	206
9.4.3. Odmienność systemów wartości. Różnice ideologiczne.....	209
9.4.4. Różnice językowe	209
9.4.5. Prawo międzynarodowe	210

Rozdział 10.

ETYKA A NEGOCJACJE	211
10.1. Etyczny wymiar negocjacji	211
10.2. Źródła nieetycznych zachowań w negocjacjach.....	212
10.3. Etyka negocjacji	214
10.3.1. Etyka procesu.....	214
10.3.2. Etyka taktyk	214
10.3.3. Nieprawdziwe oświadczenia, czyli kłamstwo w negocjacjach	218
10.3.4. Etyka podziału.....	220
10.3.5. Etyka reprezentacji i interwencji.....	221

Rozdział 11.

TEORIA GIER A NEGOCJACJE	223
11.1. Podstawy teorii gier.....	223
11.1.1. Repetytorium z teorii gier	223
11.1.2. Stany równowagi. Rozwiązania gier.....	226
11.1.3. Gry w postaci macierzowej.....	228
11.1.4. Równowaga Nasha oraz optymalność Pareto dla dwuosobowych gier macierzowych.....	231
11.2. Zastosowanie gier macierzowych do analizy sytuacji negocjacyjnej.....	236
11.2.1. Uwagi wstępne.....	236
11.2.2. Zastosowanie gry o sumie zerowej do analizy sytuacji negocjacyjnej	237
11.2.3. Zastosowanie gry o sumie niezerowej do analizy sytuacji negocjacyjnej.....	241
11.2.4. Wybrane dwuosobowe gry o sumie niezerowej i ich zastosowanie w negocjacjach	248

Rozdział 12.

MODELE PRZETARGU	259
12.1. Uwagi wstępne	259
12.2. Aksjomatyczne podejście do zagadnienia przetargu	260
12.3. Strategiczne podejście do problemu przetargu	276
12.4. Modele przetargu uwzględniające aspekt aksjomatyczny oraz strategiczny problemu przetargu.....	282
BIBLIOGRAFIA	285