

# Spis treści

Wstęp .....	9
Wprowadzenie .....	13
Niepowodzenie nie oznacza zerwania .....	13
Wygrać przeciw komuś czy razem z nim? .....	15
Ale kiedy właściwie „wszyscy wygrywają”? .....	17

## Część pierwsza

### **WSTĘPNE PRZEMYŚLENIA** .....

Wiedzieć, czego się chce, lub jak zbudować swoje negocjacje	21
Pytanie 1. O CO CHODZI? .....	23
Jaki jest prawdziwy przedmiot negocjacji? .....	24
Sytuacja, postrzeganie, stawka negocjacji .....	25
Stanowiska i perspektywy .....	27
Pułapka pseudonegotjacji .....	29
Pytanie 2. CZY ZNASZ SWOICH ROZMÓWCÓW? ....	33
Z kim mamy do czynienia? .....	34
Tożsamość zawodowa .....	35
Różnorodność kulturowa .....	36
Kapitał relacyjny .....	39

Pytanie 3. CZY WIESZ, CZEGO NAPRAWDĘ CHCESZ I CO JEST WAŻNE DLA INNYCH? .....	43
Co jest naprawdę ważne dla ciebie i dla innych? .....	44
Hierarchia interesów .....	45
Poziom minimalny i cena rezerwowa .....	47
Strefa możliwego porozumienia .....	48
Pytanie 4. CO BYŚ ZROBIŁ, GDYBY NIE UDAŁO CI SIĘ UZYSKAĆ TEGO, NA CO LICZYSZ? .....	51
Jaka alternatywa? .....	52
Kiedy korzystnie jest negocjować? .....	52
Jak stosować BATNA w negocjacjach? .....	55
Wykorzystaj efekt dźwigni .....	57
Pytanie 5. JAK PRZEDSTAWIĆ OFERTĘ I JAK JEJ BRO- NICIĆ? .....	61
Kto mówi pierwszy? .....	62
Efekt ustawienia .....	63
Odwołanie się do kryteriów .....	64
Opcje i warianty .....	65

Część druga

<b>POSTAWA</b> .....	69
Uzyskać to, co konieczne i poprawić relacje .....	69
Pytanie 6. JAKIE RELACJE WPROWADZIĆ? .....	71
Pierwsze chwile .....	72
Współpracować czy rywalizować? .....	73
Reguły gry .....	74
Wzajemność i życzliwość .....	76
Pytanie 7. KTO WYKAZUJE INICJATYWĘ I UZYSKUJE PRZEWAGĘ? .....	79
Kto odniósł korzyść? .....	80

## Spis treści

Dynamika wzajemnych ustępstw .....	83
Zakończyć negocjacje .....	85
Pytanie 8. JAK REAGOWAĆ NA AGRESJĘ I ZAPOBIEGAĆ KONFLIKTOM? .....	89
Elastyczność relacji .....	91
Neutralizować agresję .....	93
Rozładować konflikt .....	94
Pytanie 9. JAK STOSOWAĆ PERSWAZJĘ? .....	99
Proces perswazji .....	100
Narzędzia wpływu .....	101
Sprzyjające momenty .....	104
Pytanie 10. A JEŻELI ROZMÓWCÓW JEST WIELU? ...	107
Dynamika koalicji .....	108
Prowadzenie złożonych negocjacji .....	111
Podział ról wewnątrz zespołu .....	114
Postawa negocjatora lub pięć zaleceń dla zwycięskiego negocjatora .....	117
Wybrana bibliografia .....	119