
SPIS TREŚCI

Wstęp / 7

Rozdział 1. Zasady komunikacji interpersonalnej / 9

Cechy i elementy procesu komunikowania / 9

Komunikacja werbalna / 15

Komunikacja niewerbalna / 16

**Rozdział 2. Reguły wywierania wpływu społecznego
oraz zasady autoprezentacji / 25**

Wpływ społeczny / 25

Autoprezentacja / 31

Rozdział 3. Konflikty interpersonalne / 37

Rodzaje konfliktów / 37

Działania w sytuacji konfliktu / 39

Procedury rozwiązywania konfliktów / 40

Działania ugodowe w warunkach ostrego konfliktu / 42

Formy zakończenia konfliktu / 44

Konflikt jako źródło stresu / 45

Uwarunkowania funkcjonowania w warunkach stresu / 48

Asertywność / 56

Rozdział 4. Negocjacje / 65

Style negocjacji oraz typy negocjatorów / 65

Etapy negocjacji / 68

Strategie negocjacyjne / 78

Negocjacje windykacyjne / 83

Rozdział 5. Mediacje / 87

Ogólne zasady mediacji / 89

Mediacje karne / 96

Spory zbiorowe / 99

Mediacje gospodarcze / 101

Mediacje rodzinne / 103

Bibliografia / 107

Załączniki / 115

Kodeks Etyczny Mediatorów Polskich / 117

Standardy szkolenia mediatorów / 120