

Spis treści



Wstęp	
Rozdział 1	
Zasady komunikacji interpersonalnej	9
1.1. Cechy i elementy procesu komunikowania	9
1.2. Komunikacja werbalna	14
1.3. Komunikacja niewerbalna	16
1.4. Podsumowanie	21
Rozdział 2	
Reguły wywierania wpływu społecznego oraz zasady autoprezentacji	23
2.1. Wpływ społeczny	23
2.2. Autoprezentacja	29
2.3. Podsumowanie	32
Rozdział 3	
Konflikty interpersonalne	33
3.1. Rodzaje konfliktów	33
3.2. Działania w sytuacji konfliktu	35

3.3. Procedury rozwiązywania konfliktów	36
3.4. Działania ugodowe w warunkach ostrego konfliktu	38
3.5. Formy zakończenia konfliktu	40
3.6. Konflikt jako źródło stresu	41
3.7. Uwarunkowania funkcjonowania w warunkach stresu . . .	43
3.8. Asertywność	51
3.9. Podsumowanie	55

Rozdział 4

Negocjacje	57
4.1. Style negocjacji oraz typy negocjatorów	57
4.2. Etapy negocjacji	60
4.3. Strategie negocjacyjne	69
4.4. Negocjacje windykacyjne	74
4.5. Podsumowanie	76

Rozdział 5

Mediacje	79
5.1. Ogólne zasady mediacji	80
5.2. Mediacje karne	86
5.3. Spory zbiorowe	88
5.4. Mediacje gospodarcze	89
5.5. Mediacje rodzinne	90
5.6. Podsumowanie	93

Bibliografia	95
---------------------------	-----------

Załącznik

Podstawowe akty prawne dotyczące mediacji (wyciąg)	101
---	------------