

SPIS TREŚCI

Od autora	11
PRZEDMOWA do wydania z 1993 roku	13

ROZDZIAŁ PIERWSZY

TŁUM I JEGO PRZYWÓDCY	15
------------------------------------	----

I. TŁUM – PRÓBA DEFINICJI I KLASYFIKACJI	16
Próba definicji, pojęcia prawne, określenia potoczne. Systematyka tradycyjnych prawidłowości; tłum bezimienny, różnorodny, tłumy innego rodzaju.	

II. UCZUCIA TŁUMU	24
Poczucie niezwykłej siły, łatwowierność i brak pohamowania. Samowładność i brak tolerancji. Pruderia. Chciwość idei. Zawężone pole wyobraźni.	

III. PRZYWÓDCY I ICH METODY	29
Rodzaje i cechy przywódców tłumów. Wzbudzanie wiary. Ludzie gry politycznej. Neurotyczna żądza władzy. Słowa, gesty i rekwizyty. Wybuchy paniki. Popędy naśladowcze. Moda. Snobizm. Opinia publiczna.	

IV. SIDŁA OSOBISTEGO UROKU I UROKU IDEI	33
Władza uroku. Cześć, podziw, fascynacja. Urok osobisty czy urok nabyty? Autorytet. Urokliwe poglądy i „myśli dyżurne”. Pycha i paternalizm. Arogancja władzy. Pielęgnowanie uwielbienia tłumów. Urok podkopany przez niepowodzenie.	

V. ZMIENNOŚĆ WIERZEŃ I POGLĄDÓW TŁUMU	35
Zaszczepianie poglądów. Wpływ kryzysów, zaburzeń i rozruchów. Skutki dyskusji i krytyki. Koszt upadku idei, zapotrzebowanie na nowe dogmaty. Złudzenia i cienie zmarłych. Tajemnicza niedorzeczność. Zagadnienie fałszu.	
VI. TŁUM ZBRODNICZY I JEGO CZYNY	40
Mechanizm zagrożeń i doświadczenia praktyki. Pojęcie przestępstwa, zbrodni i występku. O różnicy między przestępstwem a wykroczeniem. O wykonywaniu kary śmierci. Cechy tłumu zbrodniczego. Falowanie napięcia w tłumie, reakcje władzy. Przewidywalność rozwoju wypadków.	
VII. WYBORCY I DEPUTOWANI	50
Elektorat jako tłum psychologiczny. Brak krytycyzmu, łatwowierność, zaraźliwa sugestia. Wpływ powtarzania. Zawodowi politykanci kontra tłum wyborczy. Opinia publiczna i krytyka. Kampania negatywna. Machinacje wyborcze – ulotki i afisze, słowa i formułki. Wojny plakatowe. Tłum parlamentarny jako zjawisko. Grzechy deputowanych. Pokusy kariery urzędniczej. Wynaturzenia procesu legislacji.	

ROZDZIAŁ DRUGI

KŁAMSTWO	63
I. OBLICZA KŁAMSTWA	63
Definicja kłamstwa. Motywy zachowań kłamcy. Skuteczność okłamywania.	
II. WIARA I FAŁSZYWA SUGESTIA	66
Fortele i sofizmaty. Fałsz argumentacji.	
III. SUGESTIA DOBRA NA WSZYSTKO	67
Sugestywność i sugestyjność. Miejsce dla błędu. Oszuści. Ryzyko szczerości.	
IV. PRAKTYCZNA SYSTEMATYKA FAŁSZU	69
Sposoby działania kłamcy. Rodzaje kłamstw.	

V. MANIPULACJA	72
„Ręczne sterowanie” – technika mistyfikacji. Wyrwanie z kontekstu. Dowolność interpretacji. Milczenie i obojętność.	
VI. RÓŻNICE MIĘDZY KŁAMSTWEM A BŁĘDEM	74
Aspekty psychologiczne i socjologiczne. Instytucje eksploatujące łańczeniowość.	
VII. GRZECZNOŚĆ	75
Grzeczność jako postać zjawiskowa kłamstwa. Grzeczność patologiczna (opinie służbowe, rekomendacje, recenzje). Dyskrecjonalny obieg informacji. Banał. Kłamstwa konwencjonalne.	
VIII. OSOBNICZE CECHY KŁAMCY	78
Charakterystyczne cechy osobnicze, przykłady sytuacji typowych. Zaprzeczanie – filozofia omijania kłopotów. Malkontenci i udawanie.	
IX. SPÓR O DOPUSZCZALNOŚĆ KŁAMSTWA	84
O konwencjach pozwalających oszukiwać. Kłamstwo państwowe. „Mniejsze zło”, czyli w imię dobra wspólnego i wyższych racji.	
X. KONSEKWENCJE PRAWNE	86
Kłamstwo jako bezprawie karne i cywilne. Regulacje zawarte w Kodeksie wykroczeń. Odniesienie do innych ustaw.	

ROZDZIAŁ TRZECI

BŁĄD	91
I. CO TO JEST BŁĄD	92
Rozumienie potoczne. Znaczenie kwalifikowane. Błędy poznawcze i praktyczne. Wadliwy wybór celu lub metody. Pożyteczne i szkodliwe skutki błędów. Błędy właściwe dla poszczególnych etapów rozwiązywania problemu (ogólne prawidłowości).	
II. ŹRÓDŁA BŁĘDÓW	96
Żywioły psychiczne. Słowa i bodźce sytuacyjne. Myślenie życzeniowe. Wyrozumiałość. Nadmiar i zanik emocji. Pośpiech, zagrożenie i zwłoka. Parasol decyzji kolegialnych. Przesadna ostrożność. Asekuranctwo.	

Unikanie jasnego podziału kompetencji. Pewność siebie i dynamika. Pozory wiedzy, pozory rozumienia. Patologiczne uprzedzenia i obsesje. Brak i nadmiar wrażliwości. Lenistwo, powierzchowność, konserwatyzm. Szkodliwy wpływ uczuć.

III. DEFINICJE PRAWNE 104

Wady oświadczenia woli: błąd, brak świadomości lub swobody, groźba, podstęp – błąd kwalifikowany. Błąd pełnomocnika. Błąd pośłańca. Pomyłka. Pojęcie dobrej i złej wiary. Zasady współżycia społecznego. Dobre obyczaje kupieckie. Pojęcie błędu w różnych dziedzinach prawa.

ROZDZIAŁ CZWARTY

OPINIA PUBLICZNA 111

I. WIELOZNACZNOŚĆ POJĘĆ 111

Opinia publiczna, „wieść publiczna”, opinia społeczna – definicje i dostrzeżone kontrowersje.

II. FUNKCJE I ZAGROŻENIA 113

III. BRUTALNA RZECZYWISTOŚĆ 116

Motywy i sposoby manipulowania świadomością społeczną.

IV. WSKAZÓWKI PRAKTYCZNE 119

ROZDZIAŁ PIĄTY

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW 121

I. ZAKRES TEMATU I DEFINICJE 121

Konflikt. Izolowanie konfliktu. Konflikt zastępczy. Konflikt społeczny. Kryzys społeczny. Agresja. Frustracja.

II. ZARZEWIE, ROZPALANIE, WYGASZANIE 126

III. O CZYNNIKACH SPRZYJAJĄCYCH KONFLIKTOM 132

Otoczenie zjawisk i pojęć związanych – analiza i definicje.

IV. KIEROWANIE BIEGIEM WYPADKÓW	140
Ocena sytuacji faktycznej. Cele strategiczne. Taktyka.	
V. WYBRANE ZAGADNIENIA TAKTYKI	142
Odwoływanie się do zwyczaju i zasad współżycia społecznego. Praktyka propagandy i praktyczny przegląd technik propagandowych. Etyczny aspekt propagandy. Straszak interwencji z zewnątrz i kontroli. Oręż żywego słowa – wskazówki i spostrzeżenia.	

VI. KONFLIKTY NAZWANE.	160
Przykłady regulacji prawnych: pracownicze spory zbiorowe, spory między organami przedsiębiorstwa i im pokrewne, postępowanie upadłościowe i układowe.	

ROZDZIAŁ SZÓSTY

NEGOCJACJE	175
I. CZYM JEST NEGOCJOWANIE	175
II. KATALOG BŁĘDÓW TAKTYCZNYCH	176
III. TWÓRCZE NEGOCJOWANIE I PRZESZKODY	178

Elastyczność. Uprzedzenia i pokusy kompromisów. Schematyzm myślenia. Gorset ograniczeń narzuconych. Nadmierna uległość. Nadużywanie siły. Nieufność. Brak zaufania między swymi.

IV. SPOSOBY KSZTAŁTOWANIA SYTUACJI	179
Terytorium. Publiczność i obserwatorzy. Pośpiech. Taktyka skracania dystansu.	

V. TECHNIKI PODZIAŁU RÓL	181
Relacja negocjator – mocodawca. Pozorowanie rozłamu. „Wypuszczanie do przodu”. Technika zbierania pytań. Przerwy. Prowokacja i dywersja.	

VI. KIEROWANIE BIEGIEM WYDARZEŃ	183
Sztuka dobrego początku. Impas. Przerzucanie ciężaru dowodu i zmiana tematu. Chwyt „ciszy”. Strategia pytań. Warunki dobrego klimatu. Kazus kłamstwa – analiza sytuacji.	

VII. KŁAMSTWO W NEGOCJACJACH	186
VIII. ZERWANIE ROZMÓW, ODROCZENIE NEGOCJACJI	188
Znaczenie obiegowe a konsekwencje prawne. Funkcje proceduralne poszczególnych instytucji w świetle praktyki.	
IX. OBSŁUGA PRAWNA	190
Przyczyny nieporozumień wewnętrznych. Świadomość podziału ról. Kryterium wiedzy i doświadczenia. Krąg uprawnionych i formy reprezentacji. Koluzja. Opinia prawna – wymagania, praktyka, spostrzeżenia i propozycje.	
X. CECHY DOBREGO NEGOCJATORA	192
XI. PRZYCZYNY PORAŻEK I BRAKU SUKCESÓW	194
XII. KILKA WSKAZÓWEK PRAKTYCZNYCH	195
XIII. ROZPOCZYNANIE I KOŃCZENIE NEGOCJACJI	195
Przesłanki rozpoczęcia rozmów. Poziom negocjacji. Warunki wstępne i ich przedmiot. Prezentacja zespołu negocjatorów i oferty. Propozycje proceduralne. Wymogi etykiety – rola zwyczaju i protokołu wizyty. Wybór terminu zakończenia negocjacji. Prognozy realizacji porozumienia. Analiza błędów.	
SKOROWIDZ RZECZOWY	199
CONTENTS	207