

*Sztuka skutecznego prowadzenia mediacji i negocjacji :
zagadnienia psychologiczne i komunikacyjne
pod redakcją Aleksandra Binsztoka*

Spis treści

Wstęp

Mediatorzy, negocjatorzy i ich praca

Agnieszka Dragon – Pozaformalne korzyści dla stron z uczestnictwa w mediacji

Sławomir Czepełło – Metody i techniki pozyskiwania klientów w pracy mediatora

Marek Jabłoński – Mediacja wyznacznikiem kierowania we współczesnej organizacji

Dąbrowka Carriveau – Przeniesienie i przeciwprzeniesienie w pracy mediatora

Aleksandra Sus – Kluczowe cechy grupy jako determinanty efektywności pracy mediatorów i negocjatorów

Maria J. Zajączkowska – Inteligencja emocjonalna jako determinanta działań mediatora w sytuacji sporu i dochodzenia do zgody

Komunikacja w mediacjach i negocjacjach

Aleksander Binsztok – Wykorzystanie narzędzi aktywnego słuchania w pracy mediatora

Dagna Dzikowska – Przysłuchuj się ciszy w milczeniu, czyli o pewnych aspektach sztuki komunikacji w pracy mediatora

Renata Markowska, Ryszard Niemira – Mowa ciała w kontaktach interpersonalnych w mediacjach i negocjacjach

Jarosław Szemet – Problemy komunikacyjne w negocjacjach międzykulturowych

Dariusz Dec – Perswazja argumentacyjna a skuteczność negocjacyjna w procesie windykacji należności handlowych

Konflikt i stres w mediacjach i negocjacjach

Adela Barabasz, Karolina Wasielewska – Stres i mediacje – wybrane zagadnienia

Sylwia Stańczyk – Konflikt w procesie mediacji i negocjacji

Angelika Wodecka-Hyjek – Metoda „4 kroków” D. Dana w rozwiązywaniu konfliktów

organizacyjnych

Agnieszka Podsiadło – Mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów

szkolnych

Informacja o autorach

MEDIACJE. Gdzie się ich UCZYĆ i gdzie z nich KORZYSTAĆ?