

Spis treści

Wstęp	1
Wielka Szóstka	1
Kim jesteśmy	2
Kto powinien przeczytać tę książkę?	4
Jak korzystać z książki <i>Negocjacje</i>	4
Jaki jest układ tej książki	5
Część I: Podstawą jest dobre przygotowanie	5
Część II: Wyznaczanie granic i określanie celów	6
Część III: Utrzymywanie dystansu emocjonalnego	6
Część IV: Czy słyszymy to samo?	6
Część V: Powiedz to, co chcesz	6
Część VI: Finalizowanie negocjacji	6
Część VII: Skarbnica dekalogów	7
Symbole graficzne	7
Dokąd teraz pójść	8
CZĘŚĆ PIERWSZA	
PODSTAWĄ JEST DOBRE PRZYGOTOWANIE	9
Rozdział 1 Negocjacje na całe życie	11
Miej własną wizję przyszłości	11
Popracuj nad swoją wizją przyszłości	12
Zobowiązania	13
Zaplanujcie swoje życie razem	15
Przyszłość Twoich dzieci	15
Wyznacz swoje wartości	15
Negocjowanie rodzinnego celu	16
Jak dojść do celu	18
Plan pięcioletni (bez złych skojarzeń proszę!)	18
Od słów do czynów	20
Rozdział 2 Przygotuj się, a odniesiesz sukces	23
Górą ten, kto wie więcej	23
Zabawa w detektywa	24
Rozwiązywanie zagadki wartości	24
Dowiedz się czegoś o przeciwniku	28
Odszukaj właściwą osobę	32
Jeżeli nie masz wyboru	32
Wybieranie partnera do negocjacji	32
Negocjacje ze znajomym	34
Poszukiwanie drugiego dna	34
Rób notatki	36
Kwestionariusz	37
Przygotowania do negocjacji zagranicznych	38
Jak stać się „swoim”, kiedy się nim nie jest	38
Najpierw zastanów się, czego szukasz	39
Ale to nie wszystko!	40

Rozdział 3	Jak zaplanować pierwsze spotkanie	43
Otoczenie		43
Negocjowanie na własnym gruncie		43
Gdzie usiąść		44
Jak ułatwić sobie słuchanie		45
Planuj z dużym wyprzedzeniem		46
Lista zaproszonych gości		47
Harmonogram rozmów		47
Wystarczający czas		48
Przygotuj się		49
U jak uwaga		49
Odpowiedni ubiór		50
Jak przekroczyć próg		51
Przygotowanie do spotkania z przedstawicielem innej kultury		52
Kogo zaprosić?		52
Zatrudnianie tłumacza		52
Jak szybko przejść do sedna rzeczy?		53
A co z posiłkiem		54
CZĘŚĆ DRUGA		
WYZNACZANIE GRANIC I OKREŚLANIE CELÓW		55
Rozdział 4	Wyznaczanie granic... i nieprzekraczanie ich	57
Co należy rozumieć przez wyznaczanie granic		57
Konsekwencje niewyznaczenia granic		59
Cztery etapy określania granic		59
Pamiętaj, że zawsze masz wybór		60
Wiedz, jaki masz wybór		61
Jakie masz „w przeciwnym razie”		62
Wiedz, jak egzekwować swoje granice		62
Wyznaczanie swojego „punktu oporu”		62
Nigdy nie daj się przyprzeć do muru		63
Ponownie zrewiduj swoje granice		64
Czasem największy interes robi się nie robiąc interesu		64
Rozdział 5	Wyznaczanie celów – sięganie gwiazd	65
Wyznaczanie dobrego celu		66
Aktywne uczestnictwo wszystkich członków zespołu		66
Trzymaj się tematu		67
Nie wyznaczaj sobie zbyt wielu celów		67
Postaraj się, aby Twoje cele były konkretne – nie ogólnikowe		68
Wyznaczaj cele ambitne, ale osiągalne		68
Ustal hierarchię swoich celów		69
Cele długofalowe kontra cele krótkofalowe		70
Oferta wstępna		70
Japonia		71
Bliski Wschód		72
Bądź elastyczny		72
CZĘŚĆ TRZECIA		
UTRZYMYWANIE EMOCJONALNEGO DYSTANSU		73
Rozdział 6	Naciśnij swój magiczny przycisk pauzy	75
Definicja przycisku pauzy		75
Jak powiedzieć drugiej stronie, że potrzebujesz przerwy		76
Kiedy przycisnąć pauzę		77

Przyciśnij pauzę, zanim wyrazisz zgodę	78
Rób przerwy, gdy ktoś Cię naciska	79
Jeżeli nie tylko Ty masz przycisk pauzy	79
Przycisk pauzy a ratowanie życia	80
Trudne tematy	80
Rozwód	80
Choroba	81
Powódź, pożar i inne kataklizmy	81
Sprzedaż ukochanej rzeczy	82
Rozdział 7 Jak sobie radzić z drażliwymi sprawami	83
Twoje czułe miejsca	83
Jak zapanować nad gniewem	83
Wyrażanie entuzjazmu	84
Bądź asertywny	86
Jak radzić sobie ze zniechęceniem	86
Jak radzić sobie ze współpracownikami	87
Jak radzić sobie z biurowym złośliwcem	87
Jak radzić sobie z bierną agresją współpracowników	88
Nie trać kontroli podczas spotkania	89
Jak sobie radzić ze stresującymi sytuacjami – wskazówki	90
Wojna z samym sobą	91
Zatrzymaj się, rozejrzyj i posłuchaj... zanim się zdenerwujesz	91
Trudny negocjacji w długoletnich związkach	92
Wskazówki dotyczące kłótni	93
Specjalne przygotowania	93
CZĘŚĆ CZWARTA	
CZY SŁYSZYSZ TO SAMO CO JA?	95
Rozdział 8 Słuchanie drogą na szczyt	97
Aktywne słuchanie	97
Czy jesteś dobrym słuchaczem?	98
Jak często przerywasz	98
Zapytaj przyjaciela	99
Co przeszkadza w zostaniu dobrym słuchaczem	99
Mechanizm obronny	100
Brak pewności siebie	100
Spadek napięcia	101
Nawyk	101
Uprzedzenie	102
Niedocenywanie innych	102
Dzięki słuchaniu możesz wspiąć się na szczyt	102
Jak słuchają w innych częściach świata	103
Słuchanie na wyspie Bali	104
Słuchanie w Ameryce	104
Słuchanie w Japonii	104
Rozdział 9 Jak stać się dobrym słuchaczem	105
Śmieci odsuń na bok	105
Policz do trzech	106
Obudź się	106
Zapisz to sobie	106
Komunikacja między kobietami i mężczyznami	107
Rady dla kobiet	108
Rady dla mężczyzn	108

Pytaj	109
Nie używaj żargonu zawodowego	109
Wyjaśnianie pojęć względnych	110
Zadawanie pytań: wspaniałe narzędzie	110
Unikaj pytań sugerujących odpowiedź	112
Niczego nie zakładaj z góry	113
Zadawaj pytania otwarte	114
Spytaj jeszcze raz	115
Nie marnuj swoich pytań	115
Nie daj się zwieść	116
Nie toleruj uników	116
Nie traktuj stwierdzenia na równi z odpowiedzią	117
Unikaj zbyt wielu zaimków	118
Sprawdź, czy druga strona Cię słucha	118
Pozwól, aby zapadła cisza	119
Rozdział 10 Głos wewnętrzny jest Twoim najlepszym przyjacielem	121
Jak znaleźć swój głos wewnętrzny	122
Świadomość i podświadomość	122
Architektura mózgu	123
Jak możesz wykorzystać swój głos wewnętrzny	124
Dwa głosy wewnętrzne	125
Zwróć uwagę na wyjątkowe wiadomości	125
Wiedz, z kim masz do czynienia	125
Wątpliwe interesy	127
Wyrzuty sumienia	127
Rozdział 11 Język ciała	129
Wszyscy jesteśmy dwujęzyczni	129
Co mówią nasze ciała	131
Jak dopasować język ciała do swoich słów	131
Odczytywanie języka ciała	132
Wykorzystanie wiedzy na temat języka ciała podczas negocjacji	135
Gdzie stanąć	136
Pierwsze spotkanie	137
Jak pokazać, że jesteś otwarty (i jak rozpoznać, że Twój partner nie jest)	138
Sygnały świadczące o zmianie nastawienia	140
Jak zwalczyć nudę	141
Jak okazać pewność siebie	142
Sfinalizowanie negocjacji	142
Nie zawsze wierz w to, co widzisz	143
Każdy jest inny	143
Przeanalizuj gesty towarzyszące	144
Uważaj na blef	144
CZĘŚĆ PIĄTA	
WYRAŻ SVOJE MYŚLI	147
Rozdział 12 Klarowność sposobem na zwycięstwo	149
Co to znaczy mówić klarownie	149
Czy Ty mówisz jasno?	150
Badanie klarowności swoich wypowiedzi	151
Wskazówki, jak mówić jasno	152
Uświadom sobie swoje cele	153
Ukróć ble-ble	153

Dotrzymuj obietnic	154
Rób notatki	154
Spróbuj swych sił jako dziennikarz	155
Przeszkody na drodze do klarowności	156
Strach przed odrzuceniem	156
Obawa przed zranieniem kogoś	156
Przeszkody zewnętrzne	157
Kiedy należy powiedzieć „nie”	157
Wysoka cena za brak precyzji	158
Najwyższa cena	158
Znikające umowy	159
Cena, z której nawet nie zdawałeś sobie sprawy	159
Najgorszy moment – koniec rozmów	160
Rozmawianie z osobami z zagranicy	160
Rozdział 13 Słowne znaki przestankowe	163
Zwroty, których nigdy nie powinieneś używać podczas negocjacji	163
„Zaufaj mi”	163
„Zamierzam być z Panem szczerzy”	164
„Wóz albo przewóz”	164
„Twoja noga już tu więcej nie postanie”	164
Obelgi wszelkiego rodzaju	165
Jak namówić innych do precyzyjnego wypowiedziania się	165
Osoby często odbiegające od tematu	166
Osoby, które często wtrącają się do rozmowy	166
Nieprzygotowani	166
Zbyt zajęci	166
Cztery strategie dla kobiet, które chcą, by mężczyźni ich słuchali	167
Strategia pierwsza: Unikaj przeprosin	167
Strategia druga: bądź konkretna	168
Strategia trzecia: Bądź bezpośrednia – nie poprzestawaj na aluzjach	170
Strategia czwarta: unikaj okazywania emocji	170
Cztery strategie dla mężczyzn, którzy chcą, by kobiety ich słuchały	171
Strategia pierwsza: nie bądź protekcyjny – „słonko”, „dziecinko”, „kotku” i inne nie stosowne określenia	171
Strategia druga: porozmawiaj, zanim podejmiesz decyzję	171
Strategia trzecia: podziel się jakąś osobistą uwagą	171
Strategia czwarta: unikaj okazywania emocji	172
Jak zepsuć komunikację	173
Podnieś głos	173
Daruj sobie szczegóły	173
Nie sprawdzaj, czy druga strona Cię zrozumiała	173
Odchodź i mów w tym samym czasie	173
Założ, że każdy Cię rozumie	173
Nie dopuść do zadawania pytań lub wyrażenia sprzeciwu	174
Rozdział 14 Negocjowanie przez telefon	175
Jak dotrzeć do właściwej osoby	175
Jak ominąć strażników	175
Zostawianie wiadomości	176
Uczestnicy	177
Zebranie dookoła jednego „ogniska”	177
Konferencje przy użyciu telefonów	177
Podkreśl wagę rozmowy	177
Ważny jest początek	178

Początek rozmowy	178
Jak mówić i zachować autorytet przez telefon	178
Jak podać rękę przez telefon	179
Jakie pytania należy zadawać	180
Aby być najlepszym, musisz posiadać najlepszy sprzęt	181
Centrale automatyczne	181
Aparat telefoniczny	182
Telefony głośnomówiące	182
Zestawy słuchawkowe	183
Telefon w samochodzie	183
Telefony komórkowe	184
CZĘŚĆ SZÓSTA	
FINALIZOWANIE TRANSAKCJI	185
Rozdział 15 Negocjacje, w których wygrywają obie strony	187
Dobre rozwiązanie i złe rozwiązanie	188
Mity o negocjacjach, w których wygrywają obie strony	189
Jak doprowadzić do tego, aby wygrały obie strony	190
Rozdział 16 Pokonywanie przeszkód	195
Pokonywanie przeszkód	195
Typy osobowości, które przeszkadzają w sfinalizowaniu transakcji	196
Tyran	196
Krzykacz	197
Negocjacje z kimś sławnym lub szefem	199
Uprzedzony kupiec	199
A może to Ty?	200
Denerwująca taktyka	201
Ciągła zmiana pozycji	201
Dobry glina, zły glina	201
Niewidzialny partner	202
Niejednoznaczne przesłania	203
„Ustąpmy po połowie i miejmy to z głowy”	204
Zły wpływ środowiska	205
Najtrudniejsza przeszkoda – druga strona odchodzi	205
Jeżeli odchodzi druga strona	205
Jeżeli druga strona wraca na kolana	206
Jeżeli odchodzi Twój konkurent	206
Jeżeli to Ty odchodzisz	207
Rozdział 17 Osiąganie porozumienia – wielka nagroda	211
Co to znaczy podpisać porozumienie	211
Zrozumienie języka prawniczego	212
Jak to się robi na świecie	213
Kiedy zakończyć etap negocjacji	215
Jak kończyć	216
Dobry koniec	216
Trzy niezbędne strategie	217
„Transakcja wiązana”	218
Przeszkody	219
Pokonywanie oporów	219
Wykorzystywanie pytań do osiągnięcia swojego celu	220
Wracanie do punktu wyjścia	220
Sfinalizowanie rozmów w gronie rodzinnym	221

A kiedy już zakończysz rozmowy	222
Jak sprawdzić, czy porozumienie jest realizowane właściwie	223
Nie zapomnij o uczczeniu tej okazji!	223
CZĘŚĆ SIÓDMA	
SKARBNIKA DEKALOGÓW	225
Rozdział 18 Jak stać się doskonałym negocjatorem	227
Zaangażowanie	227
Wzniesź świątynię	228
Wybierz dwie osoby i przeanalizuj ich techniki negocjacyjne	229
Wzoruj się na swoim bohaterze	230
Poproś o pomoc życzliwe Ci osoby	230
Zrób ćwiczenia zawarte w tej książce	230
Obejrzyj kilka filmów	231
Przeczytaj kilka książek	231
Nie rozstawaj się z listą sześciu umiejętności	231
Zdaj przed samym sobą sprawozdanie z przebiegu negocjacji	231
Wiedz więcej niż inni	232
Zostań mentorem	232
Rozdział 19 Cechy osobowości charakteryzujące najlepszych negocjatorów	233
Empatia	233
Szacunek	234
Uczciwość	234
Poczucie sprawiedliwości	234
Cierpliwość	235
Odpowiedzialność	235
Elastyczność	236
Poczucie humoru	236
Zdyscyplinowanie	236
Wytrwałość	236
Rozdział 20 Najczęściej popełniane błędy	239
Rozpoczynanie rozmów bez przygotowania	239
Negocjowanie z niewłaściwą osobą	240
Okopywanie się na jednej pozycji	240
Poczucie bezsilności podczas negocjacji	241
Martwienie się o utratę kontroli nad negocjacjami	241
Odejście od swoich celów i ograniczeń	242
Zbyttnia troska o drugą stronę	242
Myślenie typu „To jest to, co powinienem powiedzieć – wczoraj”	242
Oskarżanie siebie o cudze błędy	243
Koncentrowanie się na innych rzeczach niż zamknięcie rozmów	243
Rozdział 21 Kluczowe negocjacje Twojego życia	245
Kupujemy używany samochód	245
Prosimy o podwyżkę	246
Kupujemy obrączkę ślubną	247
Planujemy wesele	248
Kupujemy dom	248
Negocjujemy wykonanie remontu	249
Negocjujemy sprawę rozwodu i podziału majątku	250
Negocjujemy z dziećmi poobiednią drzemkę, porę powrotu do domu, deser i inne dziecięce potrzeby	251
Przygotowanie do negocjacji z dziećmi	251

Wyznaczanie granic	251
Korzystanie z przycisku pauzy.	251
Słuchanie swoich dzieci	252
Jednoznaczność i klarowność w kontaktach z dziećmi	252
Kończenie rozmów z dziećmi	252
Negocjujemy sprawę opieki nad obłożnie chorym rodzicem	253
Rozdział 22 Filmy, które powinienś obejrzeć	255
Negocjator	255
Gra	256
Porucznik Columbo	257
Okup	257
997	257
Rozdział 23 Książki, które powinienś przeczytać	259
Frederick Forsyth – Negocjator	259
Stephen King – Chudszy	260
Alan Loy McGinnis – Sztuka przyjaźni, czyli jak zbliżyć się do ludzi, na których Ci zależy	260
Alan Loy McGinnis – Sztuka motywacji, czyli jak wydobyć z ludzi to, co w nich najlepsze	260
Tom Hopkins – Sprzedawanie dla Opornych.	261
Książki i artykuły o obradach Okrągłego Stołu i Magdalence	261
Henry Kissinger – Dyplomacja	261
Rozdział 24 Internet – narzędzie nowoczesnego negocjatora	263
Negocjacje dotyczące przystąpienia Polski do Unii Europejskiej.	264
International Communications and Negotiation Simulations	265
United States Institute of Peace.	265
Program on Negotiation.	265
Wyszukiwarki	266
Internetowe pogaduszki, grupy dyskusyjne i e-maile	267