

Wykaz skrótów

Wstęp

Rozdział pierwszy

Istota negocjacji i mediacji w sferze publicznej

I. Negocjacje

1. Pojęcie negocjacji
2. Przedmiot negocjacji
3. Formy i charakter prowadzenia negocjacji w sferze publicznej
 - A. Negocjacje dwustronne, wielostronne i wielo-dwustronne
 - B. Negocjacje o charakterze formalnym i nieformalnym
 - C. Negocjacje jawne, niejawne i tajne
4. Etapy procesu negocjacji
 - A. Faza przedwstępna
 - B. Faza wstępna negocjacji
 - C. Faza właściwych rozmów
 - D. Faza sporządzania dokumentów końcowych
 - E. Faza akceptacji (faza ratyfikacyjna i publikacyjna)

II. Mediacje

1. Pojęcie i mechanizm mediacji
 2. Rodzaje mediacji i ich zastosowanie
 - A. Mediacyjny pluralizm form i zastosowania
 - B. Mediacje bezpośrednie i niebezpośrednie
 - C. Mediacje online
 - D. Komediacje
 - E. Mediacje obowiązkowe
 - F. Mediacje rówieśnicze
 3. Rola mediatora w procesie mediacji
 - A. Rola mediatora a idea mediacji
 - B. Nawiązanie kontaktu pomiędzy stronami mediacji
 - C. Umożliwianie prowadzenia mediacji i jej moderowanie
 - D. Pośredniczenie w rozmowach pomiędzy stronami mediacji
 - E. Przyjmowanie stanowisk stron mediacji
 - F. Doradzanie stronom mediacji możliwych rozwiązań
 - G. Udzielanie fachowych wyjaśnień co do znaczenia okoliczności faktycznych i prawnych
 - H. Mediator jako osoba pomagająca stronom mediacji sformułować tekst porozumienia
 4. Celowość, zakres, forma i czas przeprowadzenia mediacji
 5. Koszty mediacji
- ##### III. Regulacja prawna negocjacji i mediacji w sferze publicznej
1. Zakres regulacji prawnej
 2. Regulacja kompetencji do podejmowania czynności w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej

- 3. Regulacja prawna procedur i zakresu czynności
- IV. Struktury administracji publicznej i podmioty w procesie negocjacji i mediacji w sferze publicznej
 - 1. Mediacje i negocjacje a struktury administracji publicznej
 - 2. Podmioty uczestniczące w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
 - A. Strony negocjacji i ich przedstawiciele
 - B. Zespoły negocjacyjne
 - C. Podmioty infrastrukturalne
 - D. Fachowcy w negocjacjach
 - 3. Podmioty uczestniczące w mediacjach
 - A. Strony mediacji
 - B. Mediator
 - 4. Podmioty wspierające przebieg mediacji
 - 5. Instytucje mediacyjne
- V. Formy i metody działania administracji stosowane w negocjacjach i mediacjach
- Literatura i materiały wykorzystane w rozdziale

Rozdział drugi

Zakres przedmiotowy negocjacji w sferze publicznej

- I. Negocjacje prowadzące do zawierania umów publicznoprawnych
 - 1. Charakter negocjacji prowadzących do zawarcia umowy publicznoprawnej
 - 2. Negocjowanie umów publicznoprawnych zawieranych przez jednostki samorządu terytorialnego
 - A. Negocjacje w celu utworzenia stowarzyszeń jednostek samorządu terytorialnego
 - B. Negocjacje w celu utworzenia związków międzygminnych i związków powiatów
 - C. Negocjacje w celu utworzenia porozumień jednostek samorządu terytorialnego
 - 3. Negocjowanie kontraktów wojewódzkich
- II. Negocjacje w ramach stosunków cywilnoprawnych zawieranych przez podmioty w sferze publicznej
 - 1. Negocjacje przy zawieraniu i realizacji umów cywilnoprawnych
 - 2. Negocjacje w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego
- III. Negocjacje w strukturach administracji publicznej
 - 1. Negocjacje w organach kolegialnych administracji publicznej
 - 2. Negocjacje w organach wspólnych
 - 3. Negocjacje prowadzące do powierzenia funkcji albo obsadzenia stanowiska
- IV. Negocjacje w stosunkach z obywatelami i adresatami działań administracji
 - 1. Negocjacje w ramach postępowania wnioskowego w trybie

działu VIII k.p.a. i w przedprocesowym stadium wyjaśniania sprawy

2. Negocjacje lobbingowe i lobbing w negocjacjach

3. Negocjacje obywatelskie i społeczne

V. Negocjacje policyjne i kryzysowe

VI. Negocjacje międzynarodowe

1. Zakres negocjacji międzynarodowych

2. Negocjacje międzynarodowe jako forma rozwiązywania sporów

3. Negocjacje międzynarodowe służące podjęciu współpracy

VII. Negocjacje akcesyjne

Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział trzeci

Zakres przedmiotowy działań mediacyjnych w sferze publicznej

I. Mediacje w postępowaniu administracyjnym i przed organem administracji

1. Konsensualność i niearbitralność działań polubownych organów administracji publicznej

2. Mediacje w postępowaniu administracyjnym

A. Podstawa prawna

B. Zakres i charakter spraw kierowanych do mediacji

C. Mediator w postępowaniu administracyjnym

D. Procedura postępowania

E. Skutki mediacji

F. Koszt mediacji

3. Działania mediacyjne organu prowadzące do zawarcia ugody administracyjnej

A. Podstawa prawna

B. Znaczenie instytucji

C. Procedura postępowania

D. Środki odwoławcze i środki prawne

E. Skutki zawarcia ugody administracyjnej

4. Mediacje prowadzone przy zawieraniu ugód regulowanych przepisami prawa materialnego

A. Mediacje dotyczące korzystania z obiektów i urządzeń użyteczności publicznej

B. Mediacje w prawie łowieckim

C. Mediacje prowadzące do zawarcia ugody w postępowaniu w przedmiocie rozgraniczenia nieruchomości

D. Mediacje prowadzone w celu zawarcia ugody regulowanej prawem wodnym

II. Mediacje przed sądem administracyjnym

1. Podstawa prawna

2. Znaczenie instytucji

3. Procedura postępowania

4. Zasady prowadzenia postępowania mediacyjnego

przed sądem administracyjnym

5. Środki odwoławcze

6. Koszt mediacji

III. Mediacje w postępowaniu cywilnym, w którym uczestniczą podmioty o statusie publicznoprawnym

1. Podstawa prawna

2. Znaczenie instytucji

3. Procedura postępowania

4. Wymogi ustawowe dotyczące mediatora

5. Skutki mediacji

IV. Mediacje w świetle prawa karnego i procedury karnej

1. Sprawiedliwość naprawcza i jej instytucje w Polsce

2. Mediacje pomiędzy sprawcą a pokrzywdzonym w postępowaniu przygotowawczym i przed sądem

A. Podstawa prawna

B. Znaczenie instytucji

C. Zasady odnoszące się do mediacji w postępowaniu karnym

D. Wymogi prawne dotyczące mediatora

E. Procedura postępowania mediacyjnego

F. Miejsce prowadzenia mediacji

3. Mediacje w postępowaniu w sprawach nieletnich

4. Mediacje po wyroku

V. Mediacje międzynarodowe

1. Mediacje wśród form rozwiązywania sporów międzynarodowych

2. Przykłady uregulowań i instytucji mediacji

w stosunkach międzynarodowych

A. Postanowienia ramowej konwencji Światowej Organizacji

Zdrowia o ograniczeniu użycia tytoniu

B. Mediacje prowadzone w ramach

Światowej Organizacji Handlu

Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział czwarty

Emocje w negocjacjach i mediacjach

I. Emocje, ich ekspresja i percepcja

1. Rodzaje emocji

2. Percepcja emocji

3. Ekspresja emocji

4. Ekspresja i percepcja emocji a kultura

II. Źródła emocji

1. Procesy fizjologiczne jako źródła emocji

2. Zachowanie jako źródło emocji

3. Procesy poznawcze jako źródło emocji

III. Emocje kontrolujące w negocjacjach i mediacjach

1. Znaczenie emocji dla działania

2. Lęk

3. Poczucie winy i wstydu

4. Zakłopotanie

5. Radość

IV. Wywoływanie konformizmu dzięki emocjom. Techniki wpływu społecznego wykorzystujące wpływ emocji na ludzkie działanie

1. Siła wybaczenia

2. Technika nadstawiania drugiego policzka

3. Indukowanie poczucia winy

A. Technika niekomunikowania wprost

B. Groźba zerwania emocjonalnej lub trwałej więzi

4. Huśtawka emocjonalna

5. Wykorzystywanie siły empatii

Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział piąty

Komunikacja w procesie negocjacji i mediacji w sferze publicznej

I. Komunikacja - niezbędny element negocjacji i mediacji

1. Komunikacja społeczna

2. Komunikowanie interpersonalne w mediacjach i negocjacjach

A. Środowisko komunikacyjne

B. Strategie komunikacyjne

C. Lęk komunikacyjny

3. Komunikowanie masowe

II. Komunikacja werbalna w negocjacjach i mediacjach

1. Znaczenie języka

A. Język jako podstawowy czynnik umożliwiający komunikację

B. Język jako społeczna cecha wyróżniająca i określająca status społeczny

C. Język jako cecha określająca wiarygodność

D. Język jako narzędzie autoprezentacyjne

2. Zjawiska z zakresu komunikacji werbalnej mające znaczenie w komunikowaniu w procesie negocjacji i mediacji

A. Teoria dostosowania mowy

B. Zjawisko językowej inklinacji międzygrupowej

C. Zjawisko języka poprawnego politycznie w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej

D. Etykietowanie

3. Rozumienie znaczenia wypowiedzi

A. Język prawny i prawniczy

B. Praktyka rozumienia znaczenia słów i wypowiedzi

4. Międzykulturowe trudności w komunikacji werbalnej

III. Komunikacja niewerbalna w negocjacjach i mediacjach

1. Znaczenie komunikacji niewerbalnej

2. Elementy i kanały komunikacji niewerbalnej

- A. Równoczesność komunikowania
- B. Elementy behawioralne komunikacji w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
- C. Elementy pozabehawioralne w negocjacjach i mediacjach
- 3. Funkcje komunikacji niewerbalnej w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
- A. Regulowanie interakcji
- B. Wpływ na komunikację werbalną
- 4. Problem spójności sygnałów
- 5. Błędy w interpretacji w komunikacji niewerbalnej
- Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział szósty

Kulturowe, psychologiczne i społeczne uwarunkowania procesu mediacji i negocjacji w sferze publicznej

- I. Prawda, nieprawda i kłamstwo w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
 - 1. Prawda jako wartość
 - 2. Paradygmaty i aksjomaty
 - 3. Prawda, fałsz i kłamstwo
 - 4. Naukowe koncepcje prawdy
 - A. Prawda według Arystotelesa
 - B. Prawda kontekstowa
 - C. Teoria koherencyjna prawdy
 - D. Pragmatyczna teoria prawdy
 - E. Teoria konsensualna prawdy
 - 5. Kłamstwo w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
 - A. Rodzaje kłamstw i znaczenie kłamstwa
 - B. O "wykrywaniu" kłamstwa
 - 6. Prawda jako przedmiot regulacji prawnej w sferze publicznej
 - 7. Technika uświadamiania hipokryzji
- II. Mediacje i negocjacje a kultura
 - 1. Percepcja zdarzeń, faktów i postaw warunkowana kulturowo
 - A. Zjawisko etnocentryzmu
 - B. Wpływ kultury na percepcję postaw i zachowań społecznych
 - 2. Kultura jako czynnik warunkujący zachowanie jednostki w odniesieniu do negocjacji i mediacji w sferze publicznej
 - A. Kulturowo-biologiczna determinacja ludzkiego zachowania
 - B. Kultura a stosunki międzyludzkie
 - C. Kultura a rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji
 - D. Argumentacja i porozumienie a kultura
 - 3. Wpływ kultury systemu administracji publicznej na negocjacje i mediacje
- III. Stereotypy a negocjacje i mediacje
 - 1. Pojęcie stereotypu i źródła stereotypów

2. Wpływ stereotypów na ocenianie

A. Uprzedzenia

B. Dyskryminacja

IV. Mediacje i negocjacje a środowisko społeczne

1. Mediacje i negocjacje a uwarunkowania socjologiczne

2. Mediacje i negocjacje a uwarunkowania środowiska społecznego

V. Mediacje i negocjacje a osobowość i umiejętności mediatora oraz uczestników negocjacji

1. Uwarunkowania wpływu osobowości uczestników negocjacji i mediacji na ich przebieg

2. Cechy i umiejętności uczestników negocjacji i mediatora mogące zwiększyć sukces prowadzonych rozmów

A. Wysoka samoocena i poczucie dużej skuteczności własnej

B. Cierpliwość, wytrwałość

C. Umiejętność koncentracji na przedmiocie rozmów

D. Umiejętność panowania nad emocjami

E. Dociekliwość

F. Niska skłonność do autorytaryzmu

VI. Mediacje i negocjacje a płeć ich uczestników

1. Biologiczne i kulturowe różnice między płciami

2. Warunkowane płcią społeczne reakcje i umiejętności a negocjacje i mediacje

A. Aprobata i konflikt

B. Empatia

C. Pamięć emocjonalna i percepcja sygnałów emocjonalnych

D. Gniew

VII. Autoprezentacja w mediacjach i negocjacjach w sferze publicznej

1. Psychologiczne i społeczne uwarunkowania autoprezentacji w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej

2. Błędy w postrzeganiu innych, które mogą wpływać negatywnie na przebieg i wynik negocjacji i mediacji w sferze publicznej

A. Podstawowy błąd atrybucji

B. Błąd aureoli

3. Strategie autoprezentacyjne w negocjacjach i mediacjach

A. Strategie usprawiedliwiające możliwą porażkę

B. Autoprezentacja wybiórcza i wymijająca

4. Zasady autoprezentacji warunkowane protokołem dyplomatycznym

A. Formalizacja zasad

B. Zasady odnoszące się do ubioru

C. Zasady określające wzajemne kontakty

VIII. Mediacje i negocjacje a opinia publiczna

Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział siódmy

Techniki wpływu społecznego i taktyki wykorzystywane w mediacjach

i negocjacjach w sferze publicznej

I. Kontakt bezpośredni i inne rodzaje kontaktu w mediacjach i negocjacjach

1. Rodzaje kontaktu w negocjacjach i mediacjach
2. Bezpośredniość kontaktu a efektywność komunikacji i wywoływanie uległości w mediacjach i negocjacjach w sferze publicznej

II. Techniki odwołujące się do mechanizmów autoprezentacyjnych i egotystycznych w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej

1. Technika personalnego zwracania się do partnera rozmów w trakcie publicznych negocjacji lub mediacji
2. Technika wykorzystywania incydentalnego podobieństwa
3. Technika świadka interakcji
4. Prawienie komplementów

III. Taktyki związane z wywieraniem presji

1. Presja w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
2. Taktyka milczenia
3. Argument zastosowania środków ochrony prawnej w negocjacjach i mediacjach
4. Wywieranie presji przy użyciu groźby przemocy w mediacjach i negocjacjach w sferze publicznej
- A. Przemoc jako argument i przedmiot rozmów w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
- B. Regulacja prawna skutków zagrożenia przemocą w kontaktach międzyludzkich jako czynnik mający związek z negocjacjami i mediacjami w sferze publicznej
- C. Regulacja prawna problemu zagrożenia wojną i interwencją zbrojną
5. Taktyka presji faktów
6. Wykorzystanie presji czasu
7. Taktyka faktów dokonanych

IV. Sekwencyjne techniki wpływu społecznego

1. Zasady wywierania wpływu społecznego przy zastosowaniu technik sekwencyjnych
2. Technika stopy w drzwiach
3. Technika drzwi zatrzaśniętych przed nosem (drzwiami w twarz)
4. Technika niskiej piłki
5. Taktyka dobrego i złego / dobrego i złego policjanta

V. Taktyki negocjacyjne ułatwiające targowanie się w negocjacjach w sferze publicznej

1. Technika wygórowanych żądań
2. Taktyka wyższej instancji
3. Sugerowanie potrzeby wzajemności
4. Niestanowcza odmowa na wstępie

VI. Wykorzystywanie przekonującego działania autorytetu

1. Co i kto może wystąpić w roli autorytetu

w negocjacjach i mediacjach

2. Znaczenie autorytetu

3. Techniki kreowania i uświadamiania autorytetu

VII. Bodźce odbierane bez bezpośredniego udziału świadomości

i manipulowanie zapachem w negocjacjach i mediacjach

1. Wykorzystanie bodźców podprogowych i innych bodźców

odbieranych bez bezpośredniego udziału świadomości

w negocjacjach i mediacjach

A. Mechanizm oddziaływania

B. Mimowolne zapamiętywanie

C. Wpływ na preferencje i sądy interpersonalne

D. Możliwe obszary zastosowań w negocjacjach i mediacjach

w sferze publicznej

2. Wykorzystanie efektów wywieranych przez zapach w negocjacjach

i mediacjach w sferze publicznej

A. Zjawisko zapachu

B. Zapach a wywieranie wpływu społecznego

Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział ósmy

Trudności i niebezpieczeństwa w negocjacjach i mediacjach i sposoby przeciwdziałania im

I. Zjawiska socjologiczne i psychologiczne mogące być zagrożeniem dla sprawnego przebiegu negocjacji lub mediacji

1. Syndrom myślenia grupowego

A. Opis zjawiska

B. Symptomy myślenia grupowego

2. Konflikty w trakcie negocjacji i mediacji

A. Konflikty strukturalne

B. Konflikty interpersonalne

C. Konflikty interesów

D. Konflikty wartości

II. Trudności związane ze stanem, w którym znajdują się strony mediacji

1. Czy stan stron może być przeszkodą do podjęcia mediacji?

2. Zespół stresu pourazowego

3. Wiktyimizacja i wiktyimizacja wtórna

III. Obrona przed presją i zachowaniami ofensywnymi

w negocjacjach i mediacjach

1. Celowość obrony

2. Sprawdzanie realności groźby

3. Gra na zwłokę

4. Taktyki negocjacyjne i techniki wpływu społecznego, które mogą być stosowane w warunkach presji

A. Taktyka salami, taktyka małych kroków

B. Taktyka tysiąca pretekstów (wyjątków)

- C. Technika zdartej płyty
 - D. Technika przededefiniowania sytuacji
 - 5. Wybrane sposoby odpierania zachowań ofensywnych
 - A. Zachowania ofensywne w negocjacjach i mediacjach
 - B. Pytania ofensywne i reakcja na nie
 - IV. Przeciwdziałanie zaburzeniom płynności toku rozmów i ryzyku zerwania rozmów w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
 - 1. Identyfikacja zagrożeń dla trwania i płynności negocjacji
 - 2. Strategie pozwalające być przygotowanym nawet gorsze
 - A. Określenie zakresu rozmów
 - B. Plan B, C, D
 - C. Ustalenie scenariusza rozmów
 - 3. Strategie pokonywania trudności
 - A. Zmiana lub modyfikacja stylu prowadzenia rozmów
 - B. Mediacje w negocjacjach
 - C. Zmiana składu zespołów uczestników rozmów
 - D. Zmiana scenariusza rozmów
 - E. Metoda maratonu
 - F. Metoda konfesjonau
- Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział dziewiąty

Sporządzanie dokumentów podczas negocjacji i mediacji w sferze publicznej

- I. Zasada pisemności w negocjacjach i mediacjach w sferze publicznej
 - 1. Zasada pisemności jako wymóg prawny
 - A. Zakres regulacji prawnej
 - B. Wzorce porozumień określone w Europejskiej konwencji ramowej o współpracy transgranicznej między wspólnotami i władzami terytorialnymi
 - C. Zachowanie formy pisemnej w mediacjach
 - 2. Zasada pisemności jako wymóg rozsądku
 - A. Utrwalanie przebiegu rozmów
 - B. Przedstawianie ofert
 - II. Dokumenty sporządzane podczas negocjacji i mediacji
 - 1. Dokumenty do własnego użytku stron
 - 2. Pisemne ustalenia wstępne
 - A. Wstępne ustalenia
 - B. Scenariusz negocjacji i terminarz mediacji
 - 3. Protokoły i stenogramy
 - 4. Listy intencyjne
 - 5. Rezolucje, umowy i ugody
 - A. Ogólne zasady sporządzania dokumentów końcowych
 - 6. Zatwierdzenie i ratyfikacja
- Literatura wykorzystana w rozdziale

Rozdział dziesiąty

Komfort pracy negocjatora i mediatora

I. Ryzyko zawodowe negocjatora i mediatora działającego w sferze publicznej

1. W imieniu państwa i władz publicznych
2. Sytuacja negocjatora
3. Sytuacja mediatora

II. Zagrożenia funkcjonowania zawodowego negocjatora i mediatora

1. Wyczerpanie współczuciem, traumatyzacja pośrednia i przeciwprzeniesienie
2. Syndrom wypalenia zawodowego

III. Remedia na trudności i zagrożenia w obszarze funkcjonowania zawodowego negocjatora i mediatora

1. Dopasowanie
2. Diagnoza
3. Superwizja
4. Czas pracy
5. Systemy społecznego wsparcia
6. Przyjazny klimat
7. Nie tylko praca

Literatura wykorzystana w rozdziale

Zbiór materiałów dydaktycznych

Wykaz literatury