

МАЗМҰНЫ

Алғысөз	7
1. Келіссөз жүргізу неліктен күрделі?	12
Келіссөз дегеніміз не?	13
Бастапқы тәжірибелік қолданыс	15
Қырағы келіссөзші болу	18
Келіссөз ДНҚ-сы	19
Талқылау сұрақтары	21
2. Келіссөз ДНҚ-сы: келіссөзшілер	22
Келіссөз тараптары	23
Басқалардың мүддесін ескеру	36
Білікті келіссөзшіге айналу	38
Талқылау сұрақтары	46
3. Келіссөз ДНҚ-сы: келіссөздің мәні	47
Өзара түсіністік	48
Сенім	55
Үстемдік	60
Ақпарат алмасу	64
Этика	67
Нәтиже	72
Білікті келіссөзшіге айналу	76
Талқылау сұрақтары	76
Қосымша	77
Мұқият тыңдау	79
Сөйлеу және сұрақ қою	80
Интернет арқылы келіссөз жүргізу	83
Білікті келіссөзшіге айналу	86
4. Келіссөз жүргізу тәсілдері	88
Келіссөз кезеңдері	90
Модельдер мен зерттеулер	96
Келіссөзді «оқып» үйрену	103
Келіссөз сценарийін құру	105
Келіссөздің Налларбор моделі	111
Келіссөзді басқару	115
Білікті келіссөзшіге айналу	122
Талқылау сұрақтары	123

5. Стратегия құру: шахматтағы ат жүрісі	125
Мәселе бойынша стратегия таңдау келіссөзшінің еркінде.....	127
Қандай факторлар маңызды?	129
Дайындық кезеңіндегі стратегиялық ойлау	140
Білікті келіссөзшіге айналу	148
Талқылау сұрақтары	149
6. Түйінді тарқату үшін терең бойлау	150
Бірінші міндет: терең бойлау	151
Дифференциация: мәселе.....	154
Дифференциация: процесс	156
Дифференциация: әрекет.....	161
Дифференциация: нәтиже	166
Бәсекелестікті басқару	167
Білікті келіссөзшіге айналу	172
Талқылау сұрақтары	173
7. Санаға сәуле түскен сәт:	
барлық нұсқаларды зерттеу	174
Зерттеу: мәселе	177
Зерттеу: процесс.....	180
Зерттеу: әрекет	184
Зерттеу: нәтиже	190
Білікті келіссөзшіге айналу	191
Талқылау сұрақтары	192
8. Ақырғы теңестіруші әрекет: эндшпильдегі алмасу	193
Ұсыныс алмасу.....	195
ВАТНА-ңызды бағалау.....	198
Эндшпильді басқару.....	199
Алмасу: мәселе	200
Алмасу: процесс.....	205
Алмасу: әрекет	211
Алмасу: нәтиже	214
Білікті келіссөзшіге айналу	215
Талқылау сұрақтары	216
9. Дәнекерлеу: Өзгелердің атынан келіссөз жүргізу	217
Мүдделі топ келіссөзінің құрылымы.....	219
Мүдделі топтар мен коллективизмнің келіссөзге әсері.....	228
Мүдделі топтар келіссөзіндегі алауыздық.....	232
Мүдделі топтар мен коллективизмнің келіссөзшіге әсері.....	235
Талқылау сұрақтары	246

10. Келіссөз жүргізу: медиация	248
Дауды шешу	249
Медиация негіздері	251
Медиацияның түрлері	252
Медиаторлар немен айналысады?.....	257
Келіссөзші үшін медиацияның кейбір салдары	267
Талқылау сұрақтары	272
11. Мәдениетаралық келіссөз: ұқсас, бірақ әртүрлі	273
Мәдени сауаттылықты жетілдіру	275
Келіссөзге түрлі көзқарас	280
Мәдениетаралық келіссөзді басқару.....	294
Мәселе	295
Процесс.....	297
Әрекет	300
Білікті келіссөзшіге айналу	304
Талқылау сұрақтары	310
12. Іс жүзіндегі келіссөз: жұмыс орнындағы және бизнестегі келіссөз	311
Жұмыс орнындағы келіссөзді басқару	312
Бизнес келіссөзді басқару	323
Мәміле іздеу: келіссөз қашан басталады?	324
Талқылау сұрақтары.....	338
13. Қорытынды: Білікті келіссөзші болу	339
Нәтижелі келіссөздің сипаты.....	340
Сіз – келіссөзшісіз.....	342
Сөз соңында	343
Сілтемелер	344
Кітаптың қазақ тіліндегі басылымын әзірлеген шығармашылық топ	359