

INDICE-SOMMARIO

<i>Prefazione</i> di Michele Tiraboschi	XV
---	----

Introduzione	1
--------------------	---

PARTE I

LA PREPARAZIONE DEL NEGOZIATO

Capitolo 1

LE RELAZIONI INDUSTRIALI IN AZIENDA

1. Premessa	9
2. Definizione di relazioni industriali aziendali	11
3. L'utilità delle relazioni industriali aziendali	15
4. Lo specialista in relazioni industriali aziendali	17
5. La preparazione dello specialista in relazioni industriali aziendali	20
5.1. Le relazioni industriali aziendali non s'insegnano, s'imparano	23

Capitolo 2

STUDIO E PREPARAZIONE DEL NEGOZIATO: LA TRATTATIVA

1. Premessa	26
2. Rilevamento dell'esigenza: ricevimento o richiesta.....	27
2.1. Attività di studio.....	28
2.2. Raccogliere le informazioni preliminari.....	29
2.3. Valutazione delle compatibilità.....	32

2.4.	Il modello dialettico	38
2.5.	Preparare il piano con cura: altri consigli	41
3.	Valutazioni di natura strategica e tattica sulla gestione del negoziato	42
3.1.	Elaborazione del piano d'azione	43
3.2.	Il mandato	44
4.	Organizzazione degli strumenti della relazione	48
4.1.	L'approccio informale	50
4.2.	Il punto di possibile accordo	52
4.2.1.	Costruire un punto di possibile accordo	53
4.3.	Preparare scenari alternativi: il piano di ripiegamento.....	55
5.	Attività di supporto all'avvio del negoziato.....	58
5.1.	Conoscere il punto di possibile accordo della controparte.....	58
5.2.	Coinvolgere altri attori.....	61
5.3.	Valutare le alternative possibili al negoziato	62
6.	La nostra delegazione trattante	64
6.1.	Stabilire una gerarchia all'interno della delegazione trattante ..	68
7.	Come agire in caso di doppia piattaforma o di più sigle sindacali.....	69

PARTE II

LA NEGOZIAZIONE

SEZIONE A

IL PROCESSO NEGOZIALE

Capitolo 1

IL PROCESSO NEGOZIALE

1.	Premessa	73
2.	Attivazione del rapporto di relazione.....	73
3.	Le risposte e le comunicazioni d'avvio.....	76
4.	Aspetti logistici e tattici	78
4.1.	Data.....	79
4.2.	Ora	80
4.3.	Luogo.....	81
4.4.	Situazioni particolari.....	83
4.5.	Aziende con sedi all'estero	84
5.	Il negoziato	85
5.1.	L'avvio della trattativa: l'incipit	87

5.2.	L'illustrazione delle problematiche da parte del sindacato	88
5.2.1.	Prima risposta all'illustrazione dei problemi	90
5.3.	La risposta	91
5.4.	La nostra esposizione iniziale dei problemi	93
5.5.	Raccogliere informazioni in trattativa: quali domande	96
5.6.	Le pause	100
6.	Il punto di rottura	102

Capitolo 2

TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

1.	Premessa	104
1.1.	Trattativa, negoziato, negoziatore	105
1.1.1.	Categorie di negoziatori	106
1.2.	Il conflitto	108
1.3.	Strategia e tattica	115
2.	Saper negoziare	117
3.	Valutare la controparte	119
3.1.	L'approccio e la verifica della delegazione della controparte ...	120
3.2.	Scoprire il centro di gravità del sindacato	125
3.3.	Come agire: punti di forza e di debolezza	126
3.4.	Scoprire chi influenza il gruppo	129

SEZIONE B

I CANONI DELLA NEGOZIAZIONE

Capitolo 3

COMPORAMENTI NEL NEGOZIATO

1.	Premessa	133
2.	Condizioni fisiche	134
3.	Condizioni mentali	135
4.	Lo stress	142
5.	Essere comunicativi	144
6.	Saper ascoltare	145
7.	Lo stile	146
8.	Le virtù del negoziatore	149

9. Rispettare la controparte	153
10. Le minacce e la slealtà	156
11. Gli errori possibili	159

Capitolo 4

LE SITUAZIONI NEGOZIALI

1. Premessa	164
2. Trattare più argomenti.....	165
3. Trattare senza vincoli.....	166
4. Trattare per evitare il contenzioso.....	168
5. Trattare in momenti d'incertezza	169
6. Trattare uno scambio	170
7. Fronteggiare pretese eccessive.....	173
8. Fronteggiare le situazioni-limite	174
9. Subire una situazione conflittuale	176
10. Trattare non avendo nulla da perdere.....	177
11. Trattare in situazione di scarsità di risorse	180
12. Il momento opportuno per porre questioni delicate	182
13. Affrontare le urgenze	184
14. Sollevare un problema senza aprire una trattativa	184
15. Decidere i tempi della trattativa su questioni sollevate dalla controparte	185
16. Smarcarsi da una situazione difficile	186
17. Trattare sapendo di potere ottenere un solo risultato	188
18. Trattare insieme a una terza parte	189
19. Trattare alla presenza di terzi.....	194
20. Respingere la trattativa	198

PARTE III

LE FASI CONCLUSIVE DEL NEGOZIATO

Capitolo 1

LA CONCLUSIONE DEL NEGOZIATO

1. Premessa	203
2. Conclusione positiva del negoziato.....	206

3. Conclusione incerta del negoziato.....	207
4. Conclusione sulla base di un rimando.....	208
5. Conclusione senza accordo.....	209
6. Chiusura definitiva della trattativa o del negoziato.....	211
7. Errori in chiusura del negoziato.....	213

Capitolo 2

LA VALUTAZIONE FINALE SUL NEGOZIATO E LA SCRITTURA DELL'ACCORDO

1. Premessa.....	216
2. La valutazione finale rispetto al mandato e confronto con situazioni analoghe.....	217
3. La valutazione relazionale.....	218
4. La scrittura del verbale dell'accordo o del mancato accordo.....	219
4.1. Chi scrive e quando.....	220
4.2. Tipo di scrittura.....	220
5. Schema di verbale o d'ipotesi di accordo sindacale.....	222
6. Accordi relativi a trattamenti retributivi o alla surroga di servizi sociali.....	227
7. Raccomandazioni ed errori.....	230

Capitolo 3

LA GESTIONE DELL'ACCORDO O DEL MANCATO ACCORDO

1. Premessa.....	232
2. Le note integrative.....	232
3. Le riunioni.....	235
4. Gestire una mancata apertura di trattativa o un mancato accordo.....	237

<i>Glossario</i>	239
<i>Bibliografia</i>	245
<i>Notizie sull'autore</i>	248