

INDICE SOMMARIO

<i>Introduzione</i>	XI
-------------------------------	----

CAPITOLO PRIMO

I conflitti

1. I conflitti	1
2. L'origine dei conflitti: gli interessi.	2
3. Posizioni ed interessi.	4
4. La percezione del conflitto come un fatto negativo.	6
5. Il conflitto e i giuristi.	7
6. Il conflitto come un fatto della realtà.	10
7. La controparte non è un nemico.	11
8. Le modalità di gestione dei conflitti. Forza, diritto e interessi.	15
8.1. La forza.	15
8.2. Il diritto.	15
8.3. Gli interessi.	18
9. La dinamica tra le modalità di gestione dei conflitti.	20
10. La rivoluzione negoziale.	24

CAPITOLO SECONDO

I principi del negozio efficace

1. La negoziazione.	27
2. Dove siamo. Il negoziato di posizione.	27
3. Dove vogliamo andare. Il negoziato di principi.	29
3.1. Scindere le persone dal problema.	31
3.1.1. Le percezioni.	32
3.1.2. Le emozioni.	38
3.1.2.1. Cosa sono le emozioni?	39
3.1.2.2. Il nostro cervello. L'amigdala e i lobi prefrontali: la sentinella e i centri di controllo delle emozioni.	40
3.1.2.3. Come gestire le emozioni?	45
3.1.2.4. Le 5 esigenze primarie.	46
3.1.2.5. Le cinque esigenze primarie come "lente".	64
3.1.2.6. Le 5 esigenze primarie come "leva".	65
3.1.3. La comunicazione.	65
3.1.3.1. L'ascolto.	67
3.1.3.2. La forma della comunicazione. La trasmissione efficace dei propri messaggi.	70
3.1.3.3. I principi della persuasione.	77
3.2. Concentrarsi sugli interessi, non sulle posizioni.	87
3.3. Inventare soluzioni vantaggiose per entrambe le parti.	92
3.4. Insistere su criteri oggettivi.	96

CAPITOLO TERZO

Le fasi della negoziazione

1. Introduzione.	101
--------------------------	-----

2.	La consapevolezza.	102
3.	La preparazione.	104
3.1.	La preparazione sulla relazione.	105
3.1.1.	Acquisire informazioni sull'altra parte.	107
3.1.2.	Mettersi nei panni dell'altro.	108
3.1.3.	Riconoscere le emozioni altrui e prepararsi a gestirle.	111
3.1.3.1.	Riconoscere le emozioni.	111
3.1.3.2.	Prepararsi a gestire le emozioni.	111
3.2.	La preparazione sul processo.	114
3.2.1.	Chi sarà coinvolto (virtualmente e fisicamente) nella negoziazione?	115
3.2.2.	Dove si svolgerà la negoziazione?	119
3.2.3.	Come si svolgerà la negoziazione?	121
3.2.4.	Quando si svolgerà la negoziazione?	122
3.3.	La preparazione sulla sostanza.	125
3.3.1.	L'analisi del quadro negoziale.	125
3.3.1.1.	La mappatura, graduazione e composizione degli interessi.	126
3.3.1.2.	Verifica delle proprie alternative (BATNA).	133
3.3.1.3.	Identificazione del proprio punto di resistenza.	136
3.3.1.4.	Verifica delle alternative della controparte (BATNA).	138
3.3.1.5.	Verifica del punto di resistenza della controparte.	139
3.3.1.6.	Determinazione della zona di possibile accordo (ZOPA).	140
4.	L'approccio.	143
5.	La negoziazione in senso stretto.	145
5.1.	Scambio.	145
5.1.1.	Il metodo per "cambiare gioco": dalle posizioni agli interessi.	150
5.1.2.	Il metodo per gestire le tattiche dell'altra parte (muri, attacchi, inganni).	154
5.2.	Rassicurazione.	159
6.	La valutazione.	160
	<i>Postfazione</i>	163
	<i>Ringraziamenti</i>	165
	<i>Bibliografia</i>	167