

# INDICE

	<i>pag.</i>
<i>Introduzione</i>	XIII

## PARTE PRIMA

### Capitolo I

<b>GLI ELEMENTI FONDATIVI</b>	3
1. Il campo di azione	3
2. La reciprocità e il <i>problem solving</i>	5
3. Intercettare il percorso	7
4. La motivazione e l'effetto MARM	8
5. Il contesto negoziale tra popoli e culture	12
6. La composizione dei gruppi negoziali	14
7. La negoziazione multilaterale	17
8. Lo sviluppo del processo negoziale	19
9. La cooperazione perfetta	22
10. La creazione di valore	25
11. Il dilemma etico	30

### Capitolo II

<b>I PRINCIPI DELLA NEGOZIAZIONE</b>	35
1. La strategia	35
2. L'analisi del comportamento	39

	<i>pag.</i>
3. L'analisi dei GAP	41
4. La minaccia	43
5. La promessa	48
6. La credibilità	53

## **PARTE SECONDA**

### **Capitolo III**

<b>I CRITERI DELLA NEGOZIAZIONE</b>	<b>67</b>
1. Generalità	67
2. Separare le persone dal problema	69
3. Concentrarsi sugli interessi e non sulle posizioni delle parti	74
4. Trovare, in maniera creativa e collaborativa, soluzioni vantaggiose per tutti	77
5. Utilizzare criteri obiettivi nella valutazione delle opzioni presenti sul tavolo negoziale	86
6. Utilizzare procedure giuste e imparziali	88
7. Ricercare la migliore alternativa possibile ad un mancato accordo	91

### **Capitolo IV**

<b>CENNI SULLA TEORIA DEI GIOCHI</b>	<b>95</b>
1. Generalità	95
2. Modelli, concetti e principi	96
3. La teoria dei giochi nelle interazioni sociali; cooperazione e conflitto	103
4. La teoria Minimax	105
5. Il punto focale	110
6. Alcuni giochi utili per la negoziazione	114

*pag.***Capitolo V****LE DINAMICHE OPERATIVE  
E GLI SCHEMI DI FUNZIONAMENTO** 141

1. Smascherare i trucchi 141
2. Il fattore umano 146
3. Le caratteristiche di un buon negoziatore 149
4. Le fasi della negoziazione 152
5. Procedere a piccoli passi 156
6. Focalizzare l'obiettivo negoziale 158
7. Elaborare uno schema negoziale ed annotare gli stati di avanzamento 160
8. Capire le relazioni tra cose, fatti e persone 161
9. Analizzare le cause-radice di un problema attraverso il diagramma causa-effetto 163

**Capitolo VI****RELAZIONE E COMUNICAZIONE  
NELLA NEGOZIAZIONE** 167

1. La relazione 167
2. La comunicazione 181

**Appendice****UN MODELLO PER LA VALUTAZIONE  
DEL RISCHIO NEGOZIALE** 191*Bibliografia essenziale* 201