

Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ	15
ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΤΗ ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΚΔΟΣΗ	19
1. Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ	23
Ο Τζο και η Σου Κάρτερ	23
Εισαγωγή	26
Τα χαρακτηριστικά μιας κατάστασης διαπραγμάτευσης	28
Αλληλεξάρτηση	32
Αμοιβαία προσαρμογή	34
Αλληλεξάρτηση και αντιλήψεις	40
Σύγκρουση	42
<i>Ορισμοί. Επίπεδα σύγκρουσης. Λειτουργίες και δυσλειτουργίες της σύγκρουσης. Παράγοντες που δυσκολεύουν τη διαχείριση της σύγκρουσης.</i>	
Διαχείριση συγκρούσεων	49
<i>Προσεγγίσεις από τους ίδιους τους διαπραγματευόμενους. Προσεγγίσεις από τρίτους.</i>	
Επισκόπηση των κεφαλαίων αυτού του βιβλίου	55
Σημειώσεις κεφαλαίου	56
2. ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ: ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΛΑΙΣΙΩΝ, ΚΑΤΑΣΤΡΩΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	59
Καθορισμός των πλαισίων του προβλήματος – Πώς ορίζουμε τι είναι σημαντικό	60
<i>Γιατί τα πλαίσια είναι σημαντικά για την κατανόηση της στρατηγικής. Οι κυριότερες προσεγγίσεις για την κατανόηση των πλαισίων. Τα πλαίσια ως διαδικασία ανάπτυξης του θέματος.</i>	
Στόχοι – Οι τελικοί σκοποί που διαμορφώνουν μια διαπραγματευτική στρατηγική	76
<i>Ταυτόχρονη ανάπτυξη στόχων και πλαισίων. Άμεσες επιδράσεις των στό- χων στην επιλογή στρατηγικής. Έμμεσες επιδράσεις των στόχων στην επι- λογή στρατηγικής.</i>	

Στρατηγική – Το γενικό σχέδιο για την επίτευξη των στόχων	80
<i>Στρατηγική, τακτικές ή σχεδιασμός; Στρατηγικές επιλογές – Μέσα για την επίτευξη στόχων.</i>	
Προετοιμασία για την εφαρμογή της στρατηγικής:	
Η διαδικασία σχεδιασμού	89
<i>Κατανοώντας την ανάγκη σχεδιασμού. Καθορισμός των θεμάτων. Συγκέντρωση των θεμάτων και προσδιορισμός του διαπραγματευτικού μείγματος. Ορισμός των συμφερόντων σας. Διαβουλεύσεις με άλλους. Η αναγνώριση των ορίων σας. Καθορισμός των στόχων. Ανάπτυξη υποστηρικτικών επιχειρημάτων – Έρευνα. Ανάλυση της άλλης πλευράς.</i>	
Περίληψη κεφαλαίου	108
Σημειώσεις κεφαλαίου	110
3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΑΚΤΙΚΕΣ	
ΤΗΣ ΕΠΙΜΕΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ	113
Μια κατάσταση επιμεριστικής διαπραγμάτευσης	116
<i>Ο ρόλος των εναλλακτικών λύσεων σε μια διαπραγματευτική συμφωνία. Σημείο συμβιβασμού. Διαπραγματευτικό μείγμα.</i>	
Βασικές στρατηγικές	123
<i>Πώς θα ανακαλύψετε το σημείο αντίστασης της άλλης πλευράς. Πώς θα επηρεάσετε το σημείο αντίστασης της άλλης πλευράς.</i>	
Κινήσεις τακτικής	127
<i>Αποτίμηση των αξιών του αποτελέσματος και του κόστους διακοπής των διαπραγματεύσεων. Χειρισμός των εντυπώσεων της άλλης πλευράς. Αλλαγή των αντιλήψεων της άλλης πλευράς. Πώς να διαχειριστείτε το πραγματικό κόστος της αναβολής ή της διακοπής των διαπραγματεύσεων.</i>	
Θέσεις κατά τη διαπραγμάτευση	136
<i>Εναρκτήρια προσφορά. Εναρκτήρια στάση. Αρχικές παραχωρήσεις. Ο ρόλος των παραχωρήσεων. Η διάταξη των παραχωρήσεων. Τελική προσφορά.</i>	
Δέσμευση	146
<i>Ζητήματα τακτικής όταν χρησιμοποιούνται δεσμεύσεις. Καθιέρωση μιας δέσμευσης. Πώς να εμποδίσετε την άλλη πλευρά να δεσμευτεί πρόωρα. Τρόποι για να εγκαταλειφθεί μια δέσμευση.</i>	
Κλείσιμο της συμφωνίας	154
Επιθετικές τακτικές	156
<i>Πώς να αντιμετωπίσετε τις συνήθεις επιθετικές τακτικές. Συνήθεις επιθετικές τακτικές.</i>	
Περίληψη κεφαλαίου	169
Σημειώσεις κεφαλαίου	170
4. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΑΚΤΙΚΕΣ	
ΤΗΣ ΣΥΝΘΕΤΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ	173
Εισαγωγή	173

Επισκόπηση της διαδικασίας συνθετικής διαπραγμάτευσης	174
<i>Απρόσκοπτη ροή πληροφοριών. Προσπάθεια κατανόησης των πραγματικών αναγκών και στόχων του άλλου διαπραγματευτή. Έμφαση στα κοινά σημεία των δυο πλευρών και ελαχιστοποίηση των διαφορών. Αναζητήστε λύσεις που να ικανοποιούν τους στόχους και τους αντικειμενικούς σκοπούς και των δύο πλευρών. Περίληψη.</i>	
Τα βασικά βήματα στη διαδικασία συνθετικής διαπραγμάτευσης	178
<i>Εντοπισμός και ορισμός του προβλήματος. Κατανοήστε πλήρως το πρόβλημα – Προσδιορίστε συμφέροντα και ανάγκες. Αναζητήστε εναλλακτικές λύσεις. Αξιολογήστε και επιλέξτε εναλλακτικές λύσεις.</i>	
Παράγοντες που διευκολύνουν μια συνθετική διαπραγμάτευση	200
<i>Κοινός αντικειμενικός σκοπός ή στόχος. Πίστη στην ικανότητά σας να λύσετε προβλήματα. Πεποίθηση στην αξία της δικής σας θέσης και της άποψης των άλλων. Το κίνητρο και η δέσμευση για συνεργασία. Εμπιστοσύνη. Εκάθαρθη και ειλικρινής επικοινωνία. Κατανόηση της δυναμικής της συνθετικής διαπραγμάτευσης. Περίληψη.</i>	
Περίληψη κεφαλαίου	206
Σημειώσεις κεφαλαίου	207
5. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΚΑΙ ΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΑΤΑΛΗΨΕΙΣ	
Τι γνωστοποιείται στη διάρκεια της διαπραγμάτευσης;	209
Πώς οι άνθρωποι επικοινωνούν στη διαπραγμάτευση	213
Αντίληψη και διαπραγμάτευση	216
<i>Ο ρόλος της αντίληψης. Σφάλματα αντίληψης στη διαπραγμάτευση.</i>	
Γνωστικές προκαταλήψεις στη διαπραγμάτευση	221
<i>1. Παράλογη κλιμάκωση της δέσμευσης. 2. Λανθασμένες πεποιθήσεις περί ανστηρά καθορισμένης πίτας. 3. Αφετηρία και προσαρμογή. 4. Καθορισμός πλαισίων. 5. Διαθεσιμότητα πληροφοριών. 6. Η κατάρα του νικητή. 7. Υπερβολική αυτοπεποίθηση. 8. Ο νόμος των μικρών αριθμών. 9. Ιδιοτελείς προκαταλήψεις. 10. Παραγνώριση των γνωστικών ικανοτήτων των άλλων. 11. Αντιδραστική υποτίμηση.</i>	
Πώς να αντιμετωπίσετε τις παρανοήσεις και τις γνωστικές προκαταλήψεις στη διαπραγμάτευση	230
<i>Επανακαθορισμός πλαισίων.</i>	
Πώς να βελτιώσετε την επικοινωνία στη διαπραγμάτευση	232
<i>Ερωτήσεις. Να ακούτε. Αντιστροφή ρόλων.</i>	
Διάθεση, συναισθήματα και διαπραγμάτευση	239
Περίληψη κεφαλαίου	241
Σημειώσεις κεφαλαίου	242

6. ΠΩΣ ΒΡΙΣΚΟΥΜΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ	
ΤΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗ ΜΑΣ ΕΠΙΡΡΟΗ	245
Η επιρροή ως πλεονέκτημα: Γιατί η εξουσία είναι σημαντική για τους διαπραγματευτές;	246
Ένας ορισμός της εξουσίας	247
Πηγές εξουσίας – Πώς οι άνθρωποι αποκτούν εξουσία	249
<i>Πληροφόρηση και αυθεντία. Έλεγχος στους πόρους. Εξουσία που προέρχεται από τη θέση σε μια οργανωσιακή δομή.</i>	
Διαχείριση της εξουσίας από πληροφόρηση:	
Η διαδικασία της πειθούς	259
Χαρακτηριστικά των μηνυμάτων	261
<i>Περιεχόμενο του μηνύματος. Δομή του μηνύματος. Πειστικό ύφος: Πώς να παρουσιάσετε το μήνυμα.</i>	
Χαρακτηριστικά των πηγών	272
<i>Αξιολογία της πηγής. Προσωπική γοητεία. Περίληψη.</i>	
Χαρακτηριστικά του αποδέκτη των μηνυμάτων	277
<i>Δείξτε προσοχή στην άλλη πλευρά. Διερευνώντας ή αγνοώντας τη θέση του άλλου. Πώς να αντισταθείτε στην επιρροή των άλλων.</i>	
Παράγοντες περιεχομένου	283
<i>Αμοιβαιότητα. Δέσμευση. Κοινωνική καταξίωση. Χρήση της ανταμοιβής και της τιμωρίας. Σπανιότητα.</i>	
Περίληψη κεφαλαίου	290
Σημειώσεις κεφαλαίου	291
7. Η ΗΘΙΚΗ ΣΤΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ	295
Γιατί οι διαπραγματευτές πρέπει να γνωρίζουν περί ηθικής;	295
Τι σημαίνει ηθική και πώς εφαρμόζεται στις διαπραγματεύσεις;	298
Ποιες σημαντικές μορφές ηθικής και ανήθικης συμπεριφοράς ενδέχεται να εμφανιστούν σε μια διαπραγμάτευση;	301
<i>Το φάσμα των διαθέσιμων τακτικών επιρροής. Είδη τακτικών που θεωρούνται ηθικά αμφιλεγόμενες. Τυπολογίες παραπλανητικών τακτικών. Προθέσεις και κίνητρα για τη χρήση παραπλανητικών τακτικών. Τα κίνητρα για ανήθικη συμπεριφορά. Οι συνέπειες της ανήθικης συμπεριφοράς. Εξηγήσεις και δικαιολογίες.</i>	
Πώς μπορούν οι διαπραγματευτές να αντιμετωπίσουν την παραπλανητική συμπεριφορά της άλλης πλευράς;	321
Περίληψη κεφαλαίου	325
Σημειώσεις κεφαλαίου	327
8. ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ	329
Το αμερικανικό στυλ διαπραγμάτευσης	331

Δεν διαπραγματεύονται όλοι όπως οι Αμερικανοί!	332
Τι είναι αυτό που κάνει διαφορετικές τις διεθνείς διαπραγματεύσεις;	335
<i>Περιβαλλοντικό πλαίσιο. Αμεσο πλαίσιο.</i>	
Πώς εξηγούμε τα αποτελέσματα των διεθνών διαπραγματεύσεων;	344
Διαστάσεις της κουλτούρας που δίνει ο Hofstede	346
<i>Απόσταση εξουσίας. Ατομικισμός/Κολεκτιβισμός. Αρσενικός/Θηλυκός χαρακτήρας. Αποφυγή της αβεβαιότητας.</i>	
Πώς οι πολιτισμικές διαφορές επηρεάζουν τις διαπραγματεύσεις;	350
Διαπραγματευτικές στρατηγικές σύμφωνα με την κουλτούρα	356
<i>Ανεπαρκής εξοικείωση. Μέτρια εξοικείωση. Υψηλή εξοικείωση.</i>	
Περίληψη κεφαλαίου	363
Σημειώσεις κεφαλαίου	365
9. Ο ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ:	
ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ	369
Εισαγωγή	369
Πώς να αντιμετωπίσετε την περιχαράκωση και την αδιαλλαξία	371
<i>Γενικά επανορθωτικά μέτρα. Μείωση της έντασης και συγχρονισμός της αποκλιμάκωσης. Πώς να βελτιώσετε την ακρίβεια της επικοινωνίας. Πε- ριορισμός των θεμάτων. Εδραίωση των κοινών σημείων. Κάντε τις επιθυ- μητές επιλογές πιο ελκυστικές για την άλλη πλευρά. Περίληψη της ενότη- τας.</i>	
Πώς να αντιμετωπίσετε τα προβλήματα συνεργασίας	390
<i>Πώς να αντιδράσετε στα βρόμικα κόλπα της άλλης πλευράς. Πώς να αντι- δράσετε όταν η άλλη πλευρά είναι πιο ισχυρή. Το ιδιαίτερο πρόβλημα του χειρισμού τηλεσιγράφων. Πώς να αντιδράσετε όταν η άλλη πλευρά είναι δύστροπη. Πώς να αντιμετωπίσετε δύστροπους διαπραγματεντές. Περί- ληψη.</i>	
Περίληψη κεφαλαίου	398
Σημειώσεις κεφαλαίου	400
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	401