

---

# Cuprins

---

<b>Cuvânt înainte .....</b>	<b>IX</b>
<b>Capitolul 1. Mizele și contextele negocierii.....</b>	<b>1</b>
I. Definiție și mize .....	1
1. Originea cuvântului și definiții clasice .....	1
2. O definiție și criteriile de recunoaștere a unei negocieri.....	2
3. Negocierea de conflict și negocierea de proiect .....	3
4. Cele trei niveluri ale negocierii .....	4
5. Negocierea și alte metode de rezolvare a problemelor .....	5
6. Perspectivele și limitele negocierii .....	6
II. Contexte specifice de negociere .....	7
1. Negocierea comercială sau de afaceri: a cumpăra și a vinde .....	8
2. Negocierea în resursele umane: relațiile și condițiile de lucru.....	10
3. Negocierea în relațiile curente de serviciu .....	12
4. Negocierea în viața familială sau personală .....	13
<b>Capitolul 2. Dilemele și demersurile clasice ale negocierii.....</b>	<b>15</b>
I. Dilemele negociatorului .....	15
1. Cooperarea și competiția .....	16
2. Tensiunea mandant / mandatar .....	17
3. Puterea și negocierea .....	17
4. Substanțialul și simbolicul .....	18
II. Demersurile clasice .....	19
1. Bazele comune .....	19
2. Riscurile modelelor de negociere clasică.....	22
<b>Capitolul 3. Negocierea metodică: un model de referință ..</b>	<b>27</b>
I. De la negocierea clasică la negocierea metodică.....	27
1. De la poziții la interese, preocupări, nevoi sau motivații (IPNM).....	27
2. De la argumente la criterii obiective.....	32

3. De la obiective ferme și mono-dimensionale la formularea deschisă a diferitelor mize .....	36
4. De la soluții poziționale și unilaterale la opțiuni deschise .....	38
5. De la comunicarea manipulatorie la comunicarea mobilizatoare .....	44
6. De la relația disprețuită sau instrumentalizată (de folosire) la relația tratată împreună cu problema .....	47
7. De la raportul de forță crescândă la „CBSA”, ca forță a negocierii .....	50
8. Referințe și pârghii .....	55
<b>II. Critici aduse negocierii metodice și modele complementare .....</b>	<b>56</b>
1. Evaluarea critică a situației .....	56
2. Două modele pentru a cuprinde complexitatea situațiilor de negociere .....	58
<b>Capitolul 4. Demersuri complementare pentru depășirea obstacolelor de negociere .....</b>	<b>60</b>
I. Negocierea cu interlocutori care au alte reguli .....	60
1. Negocierea cu persoane care nu cooperează și în situații dificile .....	60
2. Situațiile și persoanele dificile .....	62
3. Puterea și raporturile de forță .....	69
4. Limitele raționalității, distorsiunile și manipularea .....	71
5. Șocurile culturale și interpersonale .....	87
6. Complexitatea și negocierea cu actori multipli .....	91
II. Recurgerea la un terț: mediator, arbitru, expert .....	94
1. Terț și coaliții .....	94
2. Mediatorul .....	95
3. Expertul .....	96
4. Arbitrul .....	96
<b>Capitolul 5. Integrarea diferiților factori în vederea pregătirii pentru negociere .....</b>	<b>97</b>
I. O sinteză a diverselor perspective .....	97
1. Subiectivitatea .....	97
2. Obiectivitatea .....	98
3. Imaginația .....	98
4. Comunicarea .....	99
5. Puterea .....	99

II. Pregătirea negocierii: aplicații .....	100
1. O pregătire completă sau una urgentă .....	101
2. Conducerea și etapele negocierii.....	102
3. Evaluarea negocierii și demersul orientat spre progres .....	106
<b>Bibliografie .....</b>	<b>107</b>