

فهرست مطالب

۱۳	فصل اول: ماهیت مذاکره
۱۷	مقدمه
۱۸	خصوصیات موقعیت مذاکره
۲۰	وابستگی متقابل
۲۴	تعدیل دوجانبه در مواضع
۲۸	وابستگی متقابل و ادراکات
۳۲	ارزش آفرینی
۳۴	تعارض
۳۴	تعاریف
۳۴	سطوح تعارض
۳۵	اثرات سازنده و مخرب تعارض
۳۸	عواملی که مدیریت تعارض را دشوار می کنند
۴۰	مدیریت تعارض
۴۲	مرور کلی بر فصل های کتاب
۴۵	فصل دوم: مذاکره: تدوین راهبرد، چارچوب بندی و برنامه ریزی
۴۵	اهدافی که منشأ راهبرد مذاکره هستند
۴۶	تأثیرات مستقیم اهداف در انتخاب راهبرد
۴۸	تأثیرات غیرمستقیم اهداف بر انتخاب راهبرد
۴۸	راهبرد - برنامه ای جامع برای کسب اهداف فرد
۴۸	راهبرد، تاکتیک یا برنامه ریزی؟
۴۹	گزینه های راهبردی، وسایلی برای دستیابی به اهداف
۵۳	تعریف موضوع - فرایند «چارچوب بندی» مسئله
۵۴	چرا چارچوب ها در شناخت راهبرد ضروری شناخته می شوند؟
۵۷	انواع چارچوب ها
۶۱	نگرشی دیگر در چارچوب های: علایق، حقوق و قدرت
۶۳	چارچوب موضوع مورد بحث با تکمیل فرایند مذاکره تغییر می کند
۶۷	شناخت جریان مذاکرات: مراحل و دوره ها
۶۹	آماده شدن برای اجرای راهبرد: فرایند برنامه ریزی
۷۱	۱- تعریف موضوعات مورد بحث
۷۱	۲- ترکیب کردن موضوعات مورد بحث و تعریف آمیخته ی چانه زنی

۱۳	۳. تعریف علایق
۱۴	۴. شناخت حدود و راهکارهای جایگزین
۱۵	۵. هدف گذاری و پیشنهادات آغازین
۱۶	۶. ارزیابی موکلان
۱۹	۷. تجزیه و تحلیل طرف مقابل
۱۴	۸. قصد دنبال کردن چه راهبردی را دارم؟
۱۴	۹. چگونه موضوعات مورد بحث را به طرف مقابل عرضه خواهیم داشت؟
۱۵	۱۰. در این مذاکره نیازمند تدوین چه نوع موافقت نامه ای هستیم؟
۱۶	خلاصه ی فصل
۱۹	فصل سوم: راهبرد و تاکتیک های چانه زنی توزیعی
۲۱	موقعیت چانه زنی توزیعی
۲۴	نقش راهکارهای جایگزین در توافق بر سر مورد مذاکره شده
۲۶	نقطه ی توافق
۲۷	آمیخته ی چانه زنی
۲۷	راهبردهای بنیادین
۱۰۰	کشف نقطه ی مقاومت طرف مقابل
۱۰۰	اثرگذاری بر نقطه ی مقاومت طرف مقابل
۱۰۲	وظایف تاکتیکی
۱۰۲	ارزیابی ارزش های نتیجه ای و هزینه های پایان دادن به مذاکرات
۱۰۴	مدیریت برداشت های طرف مقابل
۱۰۷	اصلاح ادراکات طرف مقابل
۱۰۷	هزینه های واقعی تأخیر در مذاکره یا پایان دادن آن
۱۰۹	مواضع اتخاذ شده در طول مذاکره
۱۱۰	پیشنهاد آغازین
۱۱۱	موضع آغازین
۱۱۲	امتیازات اولیه
۱۱۳	نقش امتیازات
۱۱۵	الگوی امتیازدهی
۱۱۷	پیشنهاد نهایی
۱۱۸	تعهد
۱۱۹	ملاحظات تاکتیکی در استفاده از تعهدات
۱۲۰	ایجاد پک تعهد
۱۲۲	عدم تعهد نابه هنگام در برابر طرف مقابل
۱۲۳	یافتن راههایی برای رهایی از تعهد
۱۲۵	بستن قرارداد

۱۲۶	ناکنتیک های مذاکره‌ی فاطعانه
۱۲۷	نحوه‌ی برخورد با ناکنتیک های مذاکره‌ی فاطعانه
۱۲۹	نمونه‌هایی از ناکنتیک های سخن‌گیرانه
۱۳۸	خلاصه‌ی فصل
۱۴۱	فصل چهارم: راهبردها و ناکنتیک های مذاکره‌ی هم‌گرا
۱۴۱	مقدمه
۱۴۲	چه چیزهایی مذاکره‌ی هم‌گرا را متفاوت می‌کنند؟
۱۴۳	مروری کلی بر فرایند مذاکره‌ی هم‌گرا
۱۴۳	ایجاد جریان آزاد اطلاعات
۱۴۳	تلاش برای شناخت اهداف و نیازهای واقعی طرف مقابل
۱۴۴	تأکید بر اشتراکات و حداقل کردن اختلافات
۱۴۵	جست‌وجو راه‌حلی که هر دو طرف را به اهدافشان برساند
۱۴۶	گام‌های کلیدی در فرایند مذاکره‌ی هم‌گرا
۱۴۶	تشخیص و تعریف مسئله
۱۴۹	شناخت کامل مسئله - تشخیص علایق و نیازها
۱۵۴	تدوین راه‌حل‌های جایگزین
۱۶۱	خلاصه
۱۶۳	ارزیابی و انتخاب راهکارها
۱۶۷	عواملی که مذاکره‌ی هم‌گرای موفق را تسهیل می‌کنند
۱۶۸	برخی اهداف اصلی و فرعی مشترک
۱۶۹	ایمان به توانایی حل مسئله
۱۶۹	اعتقاد به اعتبار موضع خود و دیدگاه طرف مقابل
۱۷۰	انگیزه و تعهد برای کار با یکدیگر
۱۷۲	اعتماد
۱۷۳	ارتباط روشن و صحیح
۱۷۵	شناخت پویایی های مذاکره‌ی هم‌گرا
۱۷۵	خلاصه
۱۷۵	خلاصه‌ی فصل
۱۷۷	فصل پنجم: ادراک، شناخت و ارتباط
۱۷۸	ادراک و مذاکره
۱۷۸	نقش ادراک
۱۷۸	اختلال ادراکی در مذاکره
۱۸۱	چارچوب‌بندی

۱۸۲	انحرافات شناختی در مذاکره
۱۸۳	۱- تعهدات غیر منطقی
۱۸۳	۲- اعتقاد به افسانه‌ی کیک در سته
۱۸۴	۳- تثبیت و تعدیل
۱۸۵	۴- چارچوب بندی
۱۸۵	۵- در دسترس بودن اطلاعات
۱۸۶	۶- افسوس برنده
۱۸۷	۷- اعتماد به نفس بیش از حد
۱۸۷	۸- قانون اعداد کوچک
۱۸۸	۹- تعصبات خودخواهانه
۱۸۹	۱۰- تأثیر بخشش
۱۹۰	۱۱- نادیده انگاشتن شناخت‌های دیگران
۱۹۰	۱۲- کاهش واکنشی ارزش
۱۹۱	مدیریت سوء ادراکات و انحرافات شناختی در مذاکره
۱۹۱	چارچوب بندی مجدد
۱۹۲	چه ارتباطی در طول مذاکره صورت می‌گیرد؟
۱۹۳	۱- پیشنهاد و پیشنهاد متقابل
۱۹۳	۲- اطلاعات مربوط به راهکارهای جایگزین
۱۹۴	۳- اطلاعات مربوط به نتایج
۱۹۴	۴- توضیحات دوستانه
۱۹۵	۵- ارتباطات مربوط به فرایند
۱۹۵	افراد چگونه در مذاکره ارتباط برقرار می‌کنند؟
۱۹۵	به کارگیری زبان
۱۹۷	انتخاب یک کانال ارتباطی
۱۹۸	چگونه ارتباطات را در مذاکره بهبود بخشیم؟
۱۹۹	استفاده از سوال
۲۰۳	شنود مؤثر
۲۰۴	بازی کردن نقش طرف مقابل
۲۰۴	روحیه، احساس و مذاکره
۲۰۸	ملاحظات خاص ارتباطی در انتهای مذاکرات
۲۰۸	اجتناب از اشتباهات مهلک
۲۱۰	دستبازی به نتایج نهایی
۲۱۰	خلاصه‌ی فصل

۲۱۳	فصل ششم: اهرم مذاکره: یافتن و به کارگیری اهرم‌های مذاکره
۲۱۴	اهرم به عنوان یک مزیت: چرا قدرت برای مذاکره‌کنندگان مهم است؟
۲۱۵	تعریف قدرت
۲۱۷	منابع قدرت: افراد چگونه به قدرت می‌رسند؟
۲۱۷	قدرت مبتنی بر اطلاعات و تخصص
۲۲۰	قدرت ناشی از کنترل بر منابع
۲۲۱	قدرت مبتنی بر مقام فرد
۲۲۶	خلاصه
۲۲۶	مدیریت قدرت: تأثیرگذاری و متقاعدسازی
۲۲۸	مسیر مرکزی برای تأثیرگذاری: پیام و ارسال آن
۲۲۹	محتوای پیام
۲۳۲	ساختار پیام
۲۳۳	سبک متقاعدسازی: چگونه پیام را تنظیم کنیم؟
۲۳۶	مسیرهای پیرامونی تأثیرگذاری
۲۳۷	ابعادی از پیام که تأثیرگذاری پیرامونی را تقویت می‌کند
۲۳۸	خصوصیات منابعی که تأثیر پیرامونی را تقویت می‌کند
۲۴۵	جنبه‌های محیطی که تأثیر پیرامونی را تقویت می‌کند
۲۵۰	نقش دریافت‌کنندگان پیام یا افراد در معرض اثرپذیری
۲۵۱	توجه به طرف مقابل
۲۵۲	کشف یا نادیده گرفتن موضع طرف مقابل
۲۵۴	مقاومت در برابر تأثیرپذیری از دیگران
۲۵۶	خلاصه فصل
۲۵۹	فصل هفتم: اخلاق در مذاکره
۲۵۹	چرا مذاکره‌کنندگان نیاز دارند اخلاقیات را بشناسند؟
۲۶۲	اخلاق چیست و چگونه در مذاکره به کار گرفته می‌شود؟
	مذاکره‌کنندگان چگونه تصمیم به استفاده از تاکتیک‌های اخلاقی یا
۲۶۴	غیراخلاقی می‌گیرند؟
۲۶۸	تاکتیک‌های اخلاقی در مذاکره اغلب به راستگویی مربوط می‌شوند
۲۷۱	گونه‌شناسی تاکتیک‌های فریب‌دهنده
۲۷۲	نیت‌ها و انگیزه‌های استفاده از تاکتیک‌های فریبنده
۲۷۳	انگیزه‌های رفتار غیراخلاقی
۲۷۴	پیامدهای رفتار غیراخلاقی
۲۷۷	توضیحات و توجیهات
۲۸۰	خلاصه

مذاکره کنندگان چگونه می توانند با رفتارهای نبرنگ آمیز طرف های مقابل

۲۸۰ برخورد کنند؟

۲۸۴ شناسایی تاکتیک مورد استفاده

۲۸۵ خلاصه ی فصل

۲۸۷ فصل هشتم: حل و فصل مذاکرات دشوار: نگرش های فردی

۲۸۷ مقدمه

۲۸۹ ماهیت مذاکرات دشوار و دلایل رخ دادن آنها

۲۹۰ استراتژی هایی برای حل بن بست مذاکره: نگرش های مشترک

۲۹۲ کاهش تنش و تشنج زدایی همزمان

۳۰۲ ایجاد زمینه ی مشترک

۳۰۷ افزایش شرایط مطلوب گزینه ها برای طرف مقابل

۳۰۹ خلاصه

۳۱۰ مدل های ناهمگون: ارادی و جز آن

۳۱۰ پاسخ به تاکتیک های بسیار توزیعی طرف مقابل

۳۱۱ پاسخ گویی هنگامی که طرف مقابل قدرتمندتر است

۳۱۳ مسئله خاص اداره ی اتمام حجت ها

۳۱۵ پاسخ دادن هنگامی که طرف مقابل سرسخت است

۳۱۶ خلاصه ی فصل