

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort . . . . .	V
Inhaltsverzeichnis . . . . .	XVII
Einführung . . . . .	XIX
A. Überblick . . . . .	1
B. Intuitives und rationales Verhandeln . . . . .	9
1. Ein Besuch im Basar . . . . .	9
2. Die Spielregeln der Basarverhandlung . . . . .	14
3. Intuitives und rationales Verhandeln . . . . .	20
C. Verhandeln als Informationsverarbeitung . . . . .	34
1. Informationsverarbeitung im Menschen . . . . .	34
2. Die menschliche «Hardware» . . . . .	39
3. Die menschliche «Software» . . . . .	46
4. Die Überforderung des Menschen durch Komplexität . . . . .	54
5. Positionsdanken – die intuitive Reaktion auf die Überforderung des Menschen durch Komplexität . . . . .	59
D. Strukturdenken – der Weg zur rationalen Bewältigung von Komplexität in Verhandlungen . . . . .	69
1. Was ist eine Struktur? . . . . .	69
2. Das Prinzip «Formale Führung» . . . . .	73
3. Hierarchische Strukturen . . . . .	77
4. Sonstige Strukturen . . . . .	84
5. Das Prinzip Einfachheit . . . . .	89
6. Der Programmcharakter von Strukturen . . . . .	94
7. Die Entspannungsfunktion des Witzes . . . . .	96
8. Kreativität und Kuchenvergrößerung . . . . .	100
E. Die Grundlagen des «rationalen Verhandlungsmodelles» . . . . .	108
1. Der Normalfall einer rationalen Verhandlung . . . . .	108
2. Das Verhandlungsziel . . . . .	114
3. Die Verhandlungsgrundsätze . . . . .	118
F. Die Phasen der «rationalen Verhandlung» . . . . .	123
1. Verhandlungsphasen und Verhandlungsverträge . . . . .	123
2. Die Eröffnungsphase . . . . .	127
3. Die Rahmenphase . . . . .	129
4. Die Themenphase . . . . .	131



5. Die Informationsphase . . . . .	134
6. Die Argumentationsphase . . . . .	142
7. Die Entscheidungsphase . . . . .	152
8. Abweichungen vom normalen Phasenverlauf . . . . .	153
<b>G. Schwierige Partner – schwierige Situationen . . . . .</b>	<b>158</b>
1. Mehrpersonenverhandlungen . . . . .	158
2. Kompetitives und kooperatives Verhandeln. . . . .	166
3. Die Abwehr von Manipulationsgefahren . . . . .	170
4. Der Umgang mit Emotionen . . . . .	185
5. Der Umgang mit Unfairneß . . . . .	192
6. Die Abwehr von Verstrickungsgefahren . . . . .	197
7. Verhandlungsmacht . . . . .	203
<b>H. Einige Beispiele für schwierige Verhandlungen . . . . .</b>	<b>208</b>
1. Kundengespräche . . . . .	208
2. Gewinnung von Mandanten . . . . .	213
3. Mitarbeiterbeurteilungen . . . . .	217
4. Sonstige Mitarbeitergespräche . . . . .	223
5. Die Mitteilung eines Fehlers . . . . .	229
6. Die Präsentation beruflichen Wissens . . . . .	237
<b>I. Mediation . . . . .</b>	<b>243</b>
1. Überblick . . . . .	243
2. Was ist Mediation? . . . . .	244
3. Wie läuft eine Mediation ab? . . . . .	245
a) Einleitungsphase . . . . .	246
b) Informationsphase . . . . .	246
c) Interessenphase . . . . .	246
d) Brainstorming . . . . .	247
e) Einigungsphase . . . . .	248
4. Die Rolle des Mediators . . . . .	248
a) Neutralität statt Parteilichkeit . . . . .	248
b) Interessenforschung statt Interessenvertretung . . . . .	250
c) Prozeßverantwortung statt Ergebnisverantwortung . . . . .	251
d) Kreativität statt Anspruchsdenken . . . . .	252
e) Zusammenfassung . . . . .	253
5. Schlußbemerkung . . . . .	253