

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. Positionsdenken – 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
G. Schwierige Partner – schwierige Situationen	158
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
H. Einige Beispiele für schwierige Verhandlungen	208
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
I. Mediation	243
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