

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>Verhandeln ist Gefühlssache</b> . . . . .	<b>11</b>
<b>Begriffsbestimmung</b> . . . . .	<b>13</b>
<b>Übersicht</b> . . . . .	<b>15</b>

### Teil I Die Theorie: zum wissenschaftlichen Hintergrund des Verhandeln

<b>1. Die Entstehung der Verhandlungskunst</b> . . . . .	<b>23</b>
Psychologie der Emotionen	26
Emotionen und Bewusstsein	27
Emotion und Gefühl	28
Primäre Emotionen	29
Emotionen beeinflussen	31
Emotionen am Verhandlungstisch	32
Emotionsmanagement	34
Wut und Ärger	36
Deeskalation	39
Emotionale Manipulation	42
<b>2. Das streitende Gehirn</b> . . . . .	<b>45</b>
Herdentiere	45
Default Mode Network	46
Freund oder Feind?	46
Selbstkontrolle	47
Aggressionen	49
Empathie	49
Rumpelstilzchen	51
Choleriker	55
<b>3. Ethisch verhandeln</b> . . . . .	<b>57</b>
Prinzipien des Weltethos	57
Eine Anleitung zu ethischem Verhandeln	59
Möglichkeiten, um Ethik in Verhandlungen zu schulen	61
<b>4. Verhandlungskommunikation</b> . . . . .	<b>63</b>
Sender und Empfänger	64
Informationstheorie	64
Empfänger entscheiden	65
Feedback	66

<b>5. Metakommunikation</b> . . . . .	<b>69</b>
Ballonperspektive	69
Professionelle Gesprächsführung	69
<b>6. Verhandlungsrhetorik</b> . . . . .	<b>73</b>
Suchen und Finden	73
Rhetorik	74
Vom Monolog zum Dialog	75
Rhetorische Wirk- und Stilmittel	77
<b>7. Dialektik – Streiten in Verhandlungen</b> . . . . .	<b>81</b>
Kurze Geschichte der Dialektik	81
Dialektik in Verhandlungen	82
Dialektische Methodik	82
<b>8. Argumentationsketten</b> . . . . .	<b>87</b>
Was ist ein Argument?	87
Lineare Argumentation	88
Dialektische Argumentation	89
Verpackung von Argumenten	90
<b>9. Verhandlungskunst</b> . . . . .	<b>93</b>
<b>10. Verhandlungstalent</b> . . . . .	<b>95</b>
Mindsight oder Theory of Mind	95
Tiere verhandeln nicht	96
<b>11. Verhandeln Frauen anders als Männer?</b> . . . . .	<b>99</b>
<b>12. Die vier Phasen des Verhandlungstrainings</b> . . . . .	<b>101</b>
Einstieg ins Training	101
Storytelling	102
Verhandlungstraining	104

## **Teil II Die Praxis: Strategien, Taktiken und Methoden für Ihre Verhandlungen**

Richtig und falsch	108
Verhandeln macht Angst	108
Taktik	110
<b>13. Das Harvard-Konzept</b> . . . . .	<b>113</b>
Vorteile des Harvard-Konzepts	114
Beziehungsaufbau	115
Kreativität	115
Umfassendes Verhandlungsergebnis	115
Nachteile des Harvard-Konzepts	116

<b>14. Intuition am Verhandlungstisch</b> . . . . .	<b>119</b>
<b>15. Ein Phasenmodell des Verhandeln – Einführung</b> . . . . .	<b>121</b>
<b>16. Phase 1: Vorbereitung und Planung</b> . . . . .	<b>125</b>
Verhandlungsbereitschaft	132
Verhandeln als Ritual	134
Strategisch verhandeln	139
Strategiegeleitete Argumentationsketten	142
<b>17. Phase 2: Begrüßung und Eröffnungsphase</b> . . . . .	<b>147</b>
Körpersprache	150
Das Verhandlungsmodell von Willem Mastenbroek	153
<b>18. Phase 3: Die Analyse- und Explorationsphase</b> . . . . .	<b>157</b>
Aktives Zuhören	164
<b>19. Phase 4: Die Argumentation</b> . . . . .	<b>167</b>
Die Pro-und-Contra-Methode	171
Argumentationstypen	172
Preisverhandlungen	182
<b>20. Phase 5: Abschluss und Vereinbarung</b> . . . . .	<b>195</b>
<b>21. Phase 6: Abschied</b> . . . . .	<b>203</b>
<b>22. Jetzt wird es konkret - Tipps und Tricks aus der Verhandlungspraxis</b> . . . . .	<b>207</b>
<b>23. Verhandeln mit Maschinen</b> . . . . .	<b>261</b>
<b>Der Autor</b> . . . . .	<b>267</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	<b>269</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b> . . . . .	<b>273</b>

