

# 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 Verhandelns

<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

**5. Metakommunikation . . . . . 69**  
    Ballonperspektive 69  
    Professionelle Gesprächsführung 69

**6. Verhandlungsrhetorik . . . . . 73**  
    Suchen und Finden 73  
    Rhetorik 74  
    Vom Monolog zum Dialog 75  
    Rhetorische Wirk- und Stilmittel 77

**7. Dialektik – Streiten in Verhandlungen . . . . . 81**  
    Kurze Geschichte der Dialektik 81  
    Dialektik in Verhandlungen 82  
    Dialektische Methodik 82

**8. Argumentationsketten. . . . . 87**  
    Was ist ein Argument? 87  
    Lineare Argumentation 88  
    Dialektische Argumentation 89  
    Verpackung von Argumenten 90

**9. Verhandlungskunst . . . . . 93**

**10. Verhandlungstalent . . . . . 95**  
    Mindsight oder Theory of Mind 95  
    Tiere verhandeln nicht 96

**11. Verhandeln Frauen anders als Männer? . . . . . 99**

**12. Die vier Phasen des Verhandlungstrainings . . . . . 101**  
    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

**13. Das Harvard-Konzept . . . . . 113**  
    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 Handelns – 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
Strategieleitete 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>