

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	7
2. Verhandeln im Betrieb	8
2.1 Die Rolle des Betriebsrats bei der Aufarbeitung von Koordinationsdefiziten	21
2.2 Betriebsrat und Betriebsleitung – Verhandlungspartner oder Verhandlungsgegner?	23
3. Grundlagen der Verhandlungsführung	28
3.1 Kommunikation in der Verhandlung	28
3.2 Test: Kommunikative Grundhaltung in Verhandlungen	38
3.2 Verhalten in Verhandlungssituationen	40
3.3 Verhandlung: Begriffsklärung	41
3.4 Test: Interventionsmöglichkeiten	48
3.5 Harter, weicher oder sachgerechter Verhandlungsstil	50
3.5.1 Interessen vertreten	52
3.5.2 Test: Persönlicher Verhandlungsstil	52
3.5.3 Macht ausgleichen	54
3.5.4 Positives Klima erzeugen	63
3.5.5 Test: Beziehungs- oder Sachorientiertheit	65
3.5.6 Flexibilität wahren	68
3.5.7 Informationspolitik gegenüber der eigenen Partei	71
3.5.8 Sachgerechter Verhandlungsstil	77
4. Sachgerechte Vorbereitung auf Verhandlungen	83
4.1 Verhandlungspositionen und Interessen	85
4.2 Prioritäten setzen und Schmerzgrenzen beachten	96
4.3 Flexibilität durch Beachtung der Interessen	99
4.4 Flexibilität durch Konkretisieren der eigenen Interessen	105
4.5 Die Basarverhandlung	108
4.5.1 Angebot gegen Angebot	109
4.5.2 Realistische Verhandlungsspannen formulieren	111
4.6 Die Zeit als Machtfaktor	113
4.7 Checkliste: Vorbereitung auf Verhandlungen	119

5. Sachgerechte Durchführung von Verhandlungen	121
5.1 Das nondirektive Kommunikationsverhalten	121
5.1.1 Nondirektives Fragen	124
5.2 Abwehr von Manipulationstechniken	137
5.2.1 „Tür ins Gesicht“-Technik	144
5.2.1.1 Böser Bulle – Guter Bulle	144
5.2.1.2 „Jekyll und Hyde“-Technik	145
5.2.1.3 Verdecktes aggressives Auftreten	146
5.2.1.4 Durchbrechen der körperlichen Schutzzone	147
5.2.2 Beleidigte Leberwurst	149
5.2.3 Drohung mit einem Dritten	150
5.2.4 „Trojanisches Geschenk“	151
5.2.5 Verengung des Entscheidungsrahmens	152
5.3 Verhandlungsphasen	155
5.3.1 Vorphase	156
5.3.2 Anwärmphase	158
5.3.3 Erforschungsphase	160
5.3.4 Diskussionsphase	162
5.3.5 Entscheidungsphase	163
5.4 Checkliste: Nachbereitung eines Verhandlungstermins	164
 Stichwortverzeichnis	 166
Literaturliste	168