

Vorwort	9
Die neun Phasen einer Verhandlung	11
Übersichtsmatrix.....	18
Phase 1: Die Verhandlung vorbereiten	
Die Vorbereitung auf eine Verhandlung	
<i>Von Peter Knapp</i>	27
In Atmosphäre verhandeln	
<i>Von Matthias Ohler</i>	34
Emotional intelligentes Verhandeln	
<i>Von Manfred Aull</i>	38
Wenn es schwierig wird	
<i>Von Dr. Andreas Novak.....</i>	43
Co-Verhandeln: stärker zu zweit	
<i>Von Dr. Birgit Keydel und Peter Knapp.....</i>	49
Gefühlte Gerechtigkeit	
<i>Von Elke Schwerfeger und Christian Bähner.....</i>	55

Verhandeln mit dem Betriebsrat <i>Von Ina Henning-Rußwurm</i>	61
Reif zur Verhandlung <i>Von Arnaud Stimec</i>	66
Souverän in der Doppelrolle: die interne Verhandlungsmoderation <i>Von Silke Freitag und Kirsten Schroeter.....</i>	73

Phase 2: Kontakt herstellen und Rahmenbedingungen klären

Die Interessen der anderen <i>Von Prof. Dr. Hansjörg Schwartz und Dr. Felix Wendenburg</i>	81
Preisnennung: die Frage des richtigen Zeitpunktes <i>Von Christoph Miethke</i>	87
Die vier Fälle der NEGO-Strategie <i>Von Jutta Portner</i>	92
In den Schuhen des anderen – Empathie in der Verhandlung <i>Von Shirine Issa.....</i>	97
Klärung der erfolgskritischen Punkte einer Verhandlung <i>Von Paul Krummenacher.....</i>	104
Vertrauensaufbau in der Verhandlung <i>Von Christoph Mölleken</i>	109

Phase 3: Verhandlungsziele und Verhandlungsthemen bestimmen

Die Kunst des Ankerns <i>Von Peter Knapp</i>	117
Die Suche nach der „grünen Klammer“ <i>Von Dr. Birgit Keydel</i>	123

Differenzierung zwischen der WIE- und der WAS-Ebene <i>Von Stefan Kessen</i>	129
Taktiken in der Verhandlung <i>Von Jin Chyung Keudel</i>	136
Komplexitätsanalyse <i>Von Stefan Spies</i>	142
M.O.O.N.-Stepping mit Che Guevara: Verhandeln mit inneren Widerständen <i>Von Dr. Doris Klappenbach und Kerstin Kittler</i>	149
Die Werthaltigkeitsprüfung <i>Von Dr. Ulrich Hagel</i>	155

Phase 4: Informationsaustausch – Interessen und Motive herausarbeiten

Kompetitive Verhandlungsstile – wie gehe ich damit um? <i>Von Dr. Reiner Ponschab</i>	167
Machtgefälle – was tun? <i>Von Thomas Fritzsche</i>	173
Der Verhandlungsloop <i>Von Dr. Udo Kreggenfeld</i>	179
Die Technik des Spiegelns <i>Von Peter Knapp</i>	185
Wertschätzung: Vertrauensaufbau in Verhandlungen <i>Von Dr. Urs Alter</i>	190
Systemisch-lösungsorientiertes Fragen <i>Von Dr. Christian Matul</i>	196

Phase 5: Optionen erarbeiten

Die Pause als Ressource in der Verhandlung <i>Von Peter Knapp</i>	205
Entwicklung von Eignungsoptionen durch systematische Variation <i>Von Prof. Dr. Ulla Gläßer</i>	209
Verhandlungen in Teams <i>Von Sabine Ketels</i>	214
Systemisches Konsensieren <i>Von Lars Fischer.....</i>	220
Design-Thinking-Kultur <i>Von Barbara Walder</i>	227
Kreativität bei der Lösungssuche <i>Von Alfred Kogelbauer</i>	234

Phase 6: Objektive Kriterien heranziehen – Legitimität

Argumentations-Tools <i>Von Dr. Udo Kreggenfeld.....</i>	243
Das positive Nein <i>Von Stefanie Selke</i>	248
Querdenken <i>Von Dr. Martina Rummel</i>	254
Der Columbo-Effekt <i>Von Peter Knapp</i>	260
BATNA: Machtverhältnisse in der Verhandlung für sich nutzen <i>Von Yves Halifa.....</i>	265
Kognitive Schemata und Verzerrungen <i>Von Yvonne Hofstetter Rogger</i>	271

Phase 7: Ergebnisse sichern und Verpflichtungen festhalten

Humor in der Verhandlung <i>Von Lisa Waas</i>	279
Target Check Sheet (TCS) <i>Von Martin Fischer und Christian Frauenfelder</i>	285
Rollen in Verhandlungen <i>Von Stefan Bayer.....</i>	292
Einwände sind der beste Weg zum Ziel <i>Prof. Dr. Barbara Schott</i>	298
Die Fehlerverhandlung <i>Von Jutta Hohmann</i>	302

Phase 8: Rückschau auf die Verhandlung vornehmen

Die 4-I-Methode <i>Von Dr. Albert Thiele</i>	309
Umgang mit Hidden Agendas <i>Von Kirsten Schroeter und Silke Freitag</i>	316
Kooperativ verhandeln – echt oder scheinbar? <i>Von Matthias Piwonka</i>	322
Das Post-Settlement Settlement <i>Von Dr. René A. Pfromm</i>	327

Phase 9: Die Verhandlung nachbereiten

Der interkulturelle Metatalk <i>Von Juliane Ade und Dr. Sanna Schondelmayer</i>	333
Perspektivenwechsel und innere Berater nutzen <i>Von Tanja Steffens-Bode</i>	338
Emotionale Souveränität am Verhandlungstisch <i>Von Dr. Klaus Lassert</i>	344
Vier Fragen zur Auswahl der Verhandlungsstrategie <i>Von Mario Müller-Rottmann.....</i>	349
Danksagung.....	354
Autorinnen und Autoren.....	357