

Inhalt

Prolog	9
Einleitung	11
 Teil I Grundlagen	 17
1 Merkmale des Verhandelns	19
2 Anwendungsbereiche des Verhandelns	23
2.1 Verhandeln in Beruf und Alltag	23
2.2 Verhandeln mit Unterstützung	25
3 Strategien des Verhandelns	29
3.1 Distributives versus integratives Verhandeln	29
3.2 Positionsbezogenes versus interessenbasiertes Verhandeln	31
3.3 Win-Lose, Lose-Win, Lose-Lose und Win-Win	37
4 Wegbereiter des Zürcher Verhandlungsmodells	41
4.1 Mary Parker Follett	41
4.2 Das Harvard-Konzept	45
4.3 Der Weg zum Zürcher Verhandlungsmodell	48

Teil II Das Zürcher Verhandlungsmodell	51
5 Prinzipien des Zürcher Verhandlungsmodells	53
5.1 Integrität	54
5.2 Wertschätzung	55
5.3 Vertrauen	56
5.4 Transparenz	57
6 Voraussetzungen des Zürcher Verhandlungsmodells	61
6.1 Integration, Mehrwert und Diversität	61
6.2 Konflikte und Emotionen als Ressourcen	62
6.3 Definition von Verhandeln	64
7 Grundbegriffe und Struktur des Zürcher Verhandlungsmodells	65
7.1 Grundbegriffe des Zürcher Verhandlungsmodells	66
7.2 Grundstruktur des Zürcher Verhandlungsmodells	74
8 Die Bedeutung von Werten und Persönlichkeit	77
8.1 Die sieben Grundwerte	78
8.2 Integrität und die sieben Grundwerte als Bezugsrahmen der Persönlichkeit	83
8.3 Wertepriorisierung	84
8.4 Verteilverhalten	85
8.5 Erschließung des Mehrwertpotenzials	89
8.6 Wechselwirkungen zwischen Persönlichkeit, Werten, Beziehung und Sache	91
9 In sieben Stufen zum Verhandlungserfolg	95
9.1 Erste Stufe: Vorbereitung und Einstieg	98
9.2 Zweite Stufe: Sichtweisen	104
9.3 Dritte Stufe: Interessen	106
9.4 Vierte Stufe: Optionen	108
9.5 Fünfte Stufe: Kriterien	110
9.6 Sechste Stufe: Mehrwertlösung	112
9.7 Siebte Stufe: Vereinbarung und Auswertung	114

Teil III Praxis	117
10 Verortung von Konflikten und Interventionsansätze	119
10.1 Verortung auf der Sachebene	121
10.2 Verortung auf der Beziehungsebene	123
10.3 Verortung auf der Werteebene	128
10.4 Verortung auf der Ebene der Persönlichkeit	135
11 Besondere Herausforderungen	139
11.1 Wenn Macht ungleich verteilt ist	139
11.2 Wenn Manipulation im Spiel ist	146
11.3 Wenn eine Hidden Agenda vermutet wird	149
11.4 Wenn Gesichtsverlust droht	152
11.5 Wenn Grundwerte kulturabhängig unterschiedlich ausgedrückt werden	154
11.6 Wenn man multilaterale Verhandlungen führt	156
11.7 Wenn die entscheidungsbefugte Person nicht am Tisch sitzt	159
11.8 Wenn man als Team verhandelt	162
11.9 Wirkungsvolle Kommunikation	163
11.10 Umgang mit Offenheit	166
11.11 Wenn Sie nicht mehr weiterwissen	166
Schlussbemerkungen	169
Epilog	171
Dank	173
Checklisten	175
Anmerkungen	181
Literatur	185
Stichwortverzeichnis	189
Der Autor	192