

Roger Fisher, Daniel Shapiro

Erfolgreicher verhandeln mit Gefühl und Verstand

**Aus dem Englischen von
Jürgen Neubauer**

**Campus Verlag
Frankfurt/New York**

Inhalt

Einleitung	7
I. Emotionen in der Verhandlung	11
1. Emotionen sind stark, allgegenwärtig und schwer in den Griff zu bekommen	13
2. Konzentrieren Sie sich auf Grundbedürfnisse, nicht auf Emotionen	29
II. Emotionen aktiv nutzen	39
3. Bringen Sie Ihre Wertschätzung zum Ausdruck <i>Erkennen Sie den Wert dessen an, was andere Menschen denken, fühlen und tun, und drücken Sie Ihre Anerkennung aus</i>	41
4. Schaffen Sie Verbundenheit <i>Machen Sie einen Gegner zum Partner</i>	74
5. Respektieren Sie Autonomie <i>Vergößern Sie Ihre Handlungsspielräume, und achten Sie die Autonomie anderer Menschen</i>	99
6. Erkennen Sie Status an <i>Respektieren Sie den Rang einer Person, wo immer dies angebracht ist</i>	125

7. Wählen Sie eine befriedigende Rolle <i>Und füllen Sie diese Rolle so aus, wie es Ihnen entspricht</i>	151
III. Fit für die Praxis	183
8. Emotionale Ausbrüche <i>Was Sie tun können, wenn es doch zum Eklat kommt</i>	185
9. Vorbereitung ist alles <i>Bereiten Sie den Ablauf, die Sachfragen und die emotionale Seite einer Verhandlung vor</i>	218
10. Emotionen im Ernstfall <i>Ein persönlicher Bericht von Jamil Mahuad, dem ehemaligen Präsidenten von Ecuador</i>	235
IV. Schluss	255
Schlussbemerkung	257
V. Anhang	261
Die sieben Elemente der Verhandlung	263
Glossar	265
Literatur	269
Dank	288
Über die Autoren	291
Über das Harvard Negotiation Project	293
Register	295