

Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage	7
Einleitung	11

I. Emotionen in der Verhandlung

1. Emotionen sind stark, allgegenwärtig und schwer in den Griff zu bekommen	17
2. Konzentrieren Sie sich auf Grund- bedürfnisse, nicht auf Emotionen	32

II. Emotionen aktiv nutzen

3. Bringen Sie Ihre Wertschätzung zum Ausdruck	43
4. Schaffen Sie Verbundenheit	75
5. Respektieren Sie Autonomie	99
6. Erkennen Sie Status an	125
7. Wählen Sie eine befriedigende Rolle	150

III. Fit für die Praxis

8. Emotionale Ausbrüche	183
9. Vorbereitung ist alles	215
10. Emotionen im Ernstfall	231

IV. Schluss

Schlussbemerkung	251
----------------------------	-----

V. Anhang

Die sieben Elemente der Verhandlung	257
Glossar	259
Literatur	262
Dank	278
Über die Autoren	281
Über das Harvard Negotiation Project	283
Register	285