

# Stichwortverzeichnis

A

B

C

## A

Abschlussphase 107  
Agenda 45, 103  
aktives Zuhören 3, 26, 132  
Akzeptieren 127  
Analysephase 66  
Appellieren 127  
Argumentation  
– Anordnung 82  
– Machtmittel 73  
– Sammelliste 95  
– Vorbereitung 71, 73, 100  
Argumentenranking 82  
Assessment-Verfahren 62  
Aufwiegen 127

## B

Bedürfnisse 4  
Best Alternative to a Negotiated  
  Agreement (BATNA) 64, 135  
Beziehungsebene 6, 15, 16, 41, 56, 80  
Beziehungsnetzwerk 9  
Bezugsrahmen 43  
Break-even-Tagessatz 91, 93

## C

Case-Management 7  
Change-Management-Prozess 33  
Charaktereigenschaft 29  
Coaching 33  
Commitment 81  
Compliance 77

## D

Dialogphase 104  
Disziplin 22  
Dokumentation  
– Verhandlungsvorbereitung 85

## E

Einigungsbereich 64  
Einfühlung 22  
Einstellung 17  
Einstiegsfrage 120  
Einstiegsphase 102  
Emotionalität 27  
Excluding 69

## F

Fairness 82  
Feedback 5  
Fehler 35  
Four-habit-Model 26  
Fragetechniken 119  
Führungsarbeit 38  
Fusionsverhandlung 64

## G

Gefühl 122  
Gehaltsverhandlung 29  
Gesprächsablauf 116  
Gesprächsführung 25  
Gestik 121  
Grundpfeiler 73

**H**

Harvard-Konzept 54, 70

**I**

Ich-Aussage 123

Interessen

- Ausgleich 3
- durchsetzen 23

**K**

Kilmann-Thomas-Modell 22, 77

kognitive Konstanz 41

Kommunikation 18

- Meinungsänderung 77
- Modell von Berne 18
- nonverbale 121
- offene direkte 33
- professionelle 23, 25, 34
- unprofessionelle 24

Kompromiss 23

- falscher 41

Konflikte 107

Konfliktanalyse 108

- Checkliste 110
- umfassende 111

Körpersprache 24, 121

Kostenermittlung 92

**L**

Lösungsoptionen 58

Lösungsphase 105

**M**

Macht 71, 135

Manipulation 81

4 M's nach Kellner 71, 99

Mimik 121

Mitgabeargumente 71

Motivation 71

**N**

Nachgeben 23

Netzwerkkarte 9

Nichteinigungsalternativen (NEA) 64

Nichteinigungsmoment 128

Nullsummenspiel 41

**O**

objektive Entscheidungsprinzipien  
61

Ökogramm 8

**P**

Paraphrasieren 26, 120

Patientenzufriedenheit 25

Persönlichkeit 102

Perspektivwechsel 26, 42, 132

Persuasion 77

Pflegepersonalregelung 62

Pflegesatzverhandlung 90

- Altenheim 92

Plausibilitätsprüfung 91

Polarisierung 45

Positionen vertreten 39

Pragmatiker 28  
Präzisionsfrage 120  
Primacy-Effekt 82  
Problemlösekompetenz 128  
Problemlösetechniken 128  
Projektion 44

## R

Rationalitätsfalle 42  
Recency-Effekt 83  
Rechthaberei 51  
Reframing 3, 21  
Rollenspiel 80

## S

Sachebene 6, 15, 16, 41, 80  
Selbstbewusstsein 34  
Selbstkontrolle 22  
Selbstreflexion 31, 111, 114, 139  
Selbstwahrnehmung 18  
Selbstwertgefühl 18  
– Verbesserungscheckliste 21  
Side Deals 67  
– objektbezogene 68  
– partnerbezogene 69  
– zeitbezogene 67  
Simplifizierung 45  
Skills-Labs 25  
SMART-Kriterien 66  
Spiegeln 26, 115  
Suggestivfrage 120

## U

Überzeugen 73  
ungeschickte Formulierungen 50  
Unternehmenskultur 102

## V

Verhandlung  
– Ausstieg 46  
– Checkliste 28  
– Dilemma 11  
– distributive 11, 66  
– Ebenen 5  
– effektive 23  
– Einwände 127  
– Entscheidungskriterien 62  
– Excluding 69  
– Fairness 82  
– Fehler 52  
– Geschlechtsspezifität 29  
– Harvard-Konzept 54  
– integrative 11, 66  
– Kompetenz 5  
– kultureller Einfluss 101  
– Lösungsoptionen 58  
– Macht 74  
– Management 38  
– Phasen 102  
– Schlüsselfaktoren 63  
– schwierige 131  
– Steuerung 116  
– Stil 129  
– Strategie 76  
– Taktik 77  
– Typen/Charaktere 28, 137  
– Überblick 5  
– Vorabanalyse 15  
– Vorbereitung 53, 70, 85  
– Vorbereitungscheckliste 85

- wertschöpfendes Verhalten 13
- Zeitraum 84
- Vermeidungsverhalten 23
- Verteilungsebene 6, 16
- Vorabanalyse 15
- Vorwegnehmen 127

## W

- Wahrnehmung 38
  - Abgleich 42
  - Anker 42
  - Psychologie 20
  - selektive 41
  - Verzerrung 41
- Walk-away-Punkt 46
- Werteebene 6, 16
- Wertschöpfung, verhandeln 13
- Win-win-Lösung 7, 23, 67, 77
- WINEG-Studie 25

## Z

- Ziele, abstecken 66, 121
- Zone Of Possible Agreement (ZOPA)  
134
- Zuhören 38
- Zustimmung 3, 54

Printing: Ten Brink, Meppel, The Netherlands  
Binding: Stürtz, Würzburg, Germany