

Inhalt

Einleitung	11
------------------	----

I. Teil

Erstes Zwischenstück: Nichts geht mehr ! –

Ein Konflikt im Betrieb	21
Plötzlich vor dem Bug: Eisberg in Sicht.....	22
Wenn zwei nicht miteinander arbeiten können	25
Wenn immer weniger immer mehr leisten müssen	28
Wenn es um die Macht geht.....	29
Wenn Führungskräfte uneins sind.....	31
Wenn es überall knirscht	34
Wenn die Zeit gegen alle läuft.....	36

Erstes Kapitel: Die Zeiger drehen sich gegenläufig –

Kein Konflikt ohne Zeitdimension.....	43
Eine Definition von Konflikt.....	43
Kleine Konfliktypologie	44
Die äußeren Zeitfaktoren des Konfliktes	46
Die inneren Faktoren des Konflikts	50
Die Wirkung der Zeitfaktoren.....	54

II. Teil

Zweites Zwischenstück: Im Achsenkreuz der Zeit –	
Die Mediation beginnt	57
Die Einleitung der Vermittlung	58
Das Mosaik aus Einzelgesprächen	62
Der Vorstoß ins Konfliktzentrum.....	67
Zweites Kapitel: Raus aus der Beschleunigungsfall –	
Mutiges Zeitmanagement	73
Das mechanische Modell	74
Das organische Modell	76
Das humane Modell.....	77
Mut zum Zeitmanagement.....	79
Zeitmanagement als Vermittlung.....	83

III. Teil

Drittes Zwischenstück: Hintergedanken –	
Der verzögerte Feierabend des Mediators	85
Wem soll der Mediator glauben?.....	87
Wie neutral ist der Mediator wirklich?.....	89
Wer wickelt wen ein?	90
Wer will was?	91
Was tun mit Beleidigten?	93
Drittes Kapitel: Der Weg zur Lösung –	
Mediation im Überblick	99
Entwicklung und Anwendungen der Mediation	99
Mediation in Abgrenzung zu anderen Konfliktbehandlungen	101
Der Mediator	105

Der erste Schritt: Vorstellung, Einzelgespräche, Analyse	109
Der zweite Schritt: An den runden Tisch	111
Der dritte Schritt: Wünsch dir was	115
Der vierte Schritt: Vom Destruktiven zum Konstruktiven	116
Der fünfte Schritt: Zum Konsens!	117
Der sechste Schritt: Die Lösung wird besiegelt.....	119
Die siebte Schritt: Nachsorge	121
Auf einen Blick: Die Mediation im Schema	123

IV. Teil

Viertes Zwischenstück: Eile und Weile –

Der konkrete Zeitaufwand der Mediation.....	125
Ein Terminkalender der Wirtschafts-Mediation	128
Die Zeit wird genutzt.....	134
Die Zeit der Konsensbildung aushalten.....	138

Viertes Kapitel: Mit sieben Bällen jonglieren –

Mediation ist Zeitmanagement.....	145
Die Eigenzeit der Mediation.....	149
Die Eigenzeiten der Konfliktbeteiligten.....	150
Die Zeit für Beziehungen	152
Die Zeit für Freiheit und Selbstverantwortung.....	153
Der Zeitpunkt des Loslassens	155
Die Zeit für das Einüben von Zeitmanagement.....	157
Die Zeit, die zum Ziel drängt.....	158
Mediation ist praktiziertes Zeitmanagement.....	160

V. Teil

Fünftes Zwischenstück: Um die Achse gedreht –

Zeit – Konflikt – Lösung.....	165
Wie im Boxkampf: Die erste Mediationsrunde	166
Das zweite Gespräch: Abbruch.....	170
Durchbruch in der dritten Runde	172
Im Ziel: Zwei Sieger, kein Verlierer	175

Fünftes Kapitel: Zur rechten Zeit –

Konflikteskalation und Interventionsbedarf.....	181
Erste Eskalationsstufe: Dissonanzen und Verstimmungen.....	182
Zweite Eskalationsstufe: Ja, aber.....	184
Dritte Eskalationsstufe: Das Patt.....	186
Vierte Eskalationsstufe: Schwarzweißmalerei	187
Fünfte Eskalationsstufe: Maske runter	189
Sechste Eskalationsstufe: Schwebende Ängste.....	190
Siebte Eskalationsstufe: Ein Sieg, der keiner ist.....	191
Achte Eskalationsstufe: Hauptsache kaputt.....	193
Neunte Eskalationsstufe: Der Supergau	194
Wann Hilfe rufen?.....	195
Die Zeichen erkennen	197

VI. Teil

Sechstes Zwischenstück: In Harmonie und Zwietracht – Mediation gewinnt Zeit

für Zusammenarbeit.....	203
Aus Erfahrung klug werden	204
Klarheit schaffen	207
Erträgliches und ertragreiches Zusammenarbeiten	213

Sechstes Kapitel: Eine Frage des Stils –	
Mediatives Zeitmanagement	217
Zuerst der Mensch.....	219
Zuerst die Führungskraft.	221
Zuerst die Mitarbeiter.....	223
Auf die Schnelle – Ein Nachwort.....	227
Literaturverzeichnis	229
Der Autor	233