

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 |