

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	7
Vorwort	9

Teil 1: Konfliktlösungssysteme verstehen und entwerfen

1. Drei Ansätze zur Lösung von Konflikten: Interessen, Recht und Macht	19
2. Das bestehende Konfliktlösungssystem untersuchen	39
3. Ein effektives Konfliktlösungssystem entwickeln	62
4. Das System in Betrieb nehmen: Die Konfliktparteien einbeziehen	90

Teil 2: Konfliktlösungssysteme entwickeln: Fälle aus der Kohleindustrie

5. Die Probleme eines Industriezweiges untersuchen: Wilde Streiks in Kohlebergwerken	113
6. Ein kostengünstiges Konfliktlösungssystem entwickeln: Verbesserungen in einem häufig bestreikten Kohlebergwerk	126
7. Die Konfliktkosten für einen Wirtschaftszweig senken: Das Schlichtungsprogramm für Beschwerden	163
8. Schlußfolgerungen	189

Literaturverzeichnis	194
Danksagung	195
Anhang	197