

Inhalt

Vorwort	7
I Die Herausforderung eines professionellen Konfliktmanagements	9
1 Ursachen, Entwicklung und Folgen von Konflikten in der Wirtschaft verstehen	11
2 Alternativen zur traditionellen Konfliktbeilegung erkennen	41
II Die Methode der Mediation	77
3 Mediationsverfahren und Rolle des Mediators festlegen ...	83
4 Verhandlung vorbereiten und Konflikt diagnostizieren	107
5 Emotionen verstehen, Kommunikation fördern und Beziehung aufbauen	133
6 Interessen erforschen und gewichten	167
7 Lösungsmöglichkeiten entwickeln und bewerten	187
8 Verteilungsprozesse effizient gestalten	213
9 Alternativen zu einer Verhandlungslösung prüfen	235
10 Lösungspaket schnüren und umsetzen	255
11 Schwierige Situationen in Mediationsverfahren bewältigen	275
III Die erfolgreiche Anwendung von Mediation	297
12 Mediation intelligent nutzen	301
13 Mediationsverfahren institutionalisieren	325

Inhalt

Die Zukunft der Wirtschaftsmediation 351

Anhang

Endnoten zu den Kapiteln 355
Literaturverzeichnis 379
Muster, Checklisten, Hinweise 403
Stichwortverzeichnis 415
Die Autoren 439