

Inhalt

Vorwort: An wen richtet sich dieses Buch?	8
Teil A: Von der Mediation zur Organisationsentwicklung	11
1. Mediation im Betrieb	13
1.1 Was ist Mediation?	15
1.2 Warum Mediation?	16
1.3 Wirtschaftsmediation oder Organisationsmediation?	19
1.4 Kann Mediation Sie unterstützen?	20
1.5 Was Mediatorinnen und Mediatoren mitbringen müssen	23
1.6 ... und was Mediatoren nicht mitbringen müssen	33
1.7 Mediation bei Mobbing?	35
1.8 Teamentwicklung oder Mediation?	36
1.9 Mediation und Organisationsentwicklung	38
2. Konfliktkultur und Konfliktdynamik in Organisationen	43
2.1 Bilder der Organisation	45
2.2 Konflikteskalation	48
2.3 Konfliktmanagement – erste Grundzüge	51
Exkurs: Mediation und Recht	56
3. Entwicklungsorientiertes Konfliktmanagement: Die zunehmende Berücksichtigung von Komplexität	59
3.1 Die Arbeit mit den Parteien	62
3.2 Einbezug der Stakeholder	64
Exkurs: Mediation in Konflikten mit vielen Beteiligten.	66

3.3	Organisationales Lernen: Das Feedback nach der Mediation	73
	Exkurs: Rücknahme der Verantwortung	77
3.4	Berücksichtigung der Entwicklungsphasen der Organisation	78
3.5	Entwicklungsorientierung	89
3.6	Der EOK-Prozess	95
3.7	EOK bei Konflikten zwischen Organisationen	99
4.	Konfliktmanagement dauerhaft verankern	105
4.1	Konfliktberatung als ständiger externer Service	107
4.2	Konfliktsensibilisierungs-Programme	111
4.3	Kollegiale Beratung/Konflikt-Perspektiv-Beratung®	112
4.4	Interne Mediation	114
4.5	Ein anderer Weg in vernetzten Strukturen	116
4.6	Die Erfahrungspartnerschaft	118
5.	Zusammenschau: Die zehn Schritte des Auftraggebers	121
5.1	Mediation ja oder nein – und was sonst?	123
5.2	Auswahl des Mediators	125
5.3	Auftragsgespräch	126
5.4	Der Mediationsvertrag: Ihr Vertrag mit dem Mediator	129
5.5	Der Auftakt – den Mediatoren Interventionsberechtigung geben	129
5.6	Rückbindungsaktivitäten unterstützen	130
5.7	Feedback annehmen	131
5.8	Den Auftrag abschließen – Mediator und Parteien «entlasten»	132
5.9	Post-Mediation-Workshop entscheiden und gegebenenfalls planen	133
5.10	Ein Konfliktberatungsprogramm entwickeln?	134
	Teil B: Eine Mediationsgeschichte	135
1.	Der Fall	139
1.1	Die Protagonisten	143
1.2	Der Streit	153

2.	Die Mediation	157
2.1	Vorüberlegungen	159
2.2	Der Auftakt	163
2.3	Die Mini-Mediation am Rand der Mediation	167
2.4	Die Mediation	169
2.5	Die Rückbindung der Ergebnisse zu den Stakeholdern	174
2.6	Gegenseitiges Feedback nach der Mediation	176
3.	Post-Mediation-Workshop	181
4.	Organisationsentwicklungsprojekte	193
	Teil C: Anhänge	199
1.	Arbeitsblätter	201
	Macht und Regeln	203
	Ihr Anteil im Konflikt	204
	Stakeholder des Konflikts	205
	Konfliktkosten	206
	Die Konfliktkultur Ihrer Organisation	208
	Die Entwicklungsphase Ihrer Organisation	210
	Ihr Führungsmotto	211
2.	Muster für Mediationsverträge	213
3.	Verfahrens- und Verhaltensordnungen für Mediatoren	223
4.	Nützliche Adressen und Websites	239
	Anmerkungen	243
	Literatur	247