

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	11
2.	Psychologische Hintergrund- informationen	17
3.	Konflikte sind alltäglich	29
3.1	Kommunikation	29
3.1.1	Die vier Seiten einer Nachricht	30
3.1.2	Transaktionsanalyse (TA)	33
3.1.3	Kommunikation und Menschenbild	37
3.2	Konflikte auf verschiedenen Ebenen	38
3.2.1	Was ist ein Konflikt?	38
3.2.2	Unterschiedliche Konfliktebenen	39
3.2.3	Arten von Konflikten	41
3.2.4	Die Eigendynamik von Konflikten	48
3.2.4.1	Der Konfliktverlauf	48
3.2.4.2	Das Phasenmodell der Eskalation	50
3.2.4.3	Formen der Konfliktbewältigung	55
3.2.4.4	Übung: Der Fall Druckluftschlauch	59
4.	Konfliktlösendes und konfliktfreies Betriebsklima	82
4.1	Soziale Kompetenz und Training	82
4.2	Persönlichkeitstestverfahren	83
4.3	Vertrauen	83
4.4	Führungsleitbild und Coaching	84
4.5	Führungskultur durch Ziele	84
4.6	Betriebsklimaanalyse als Ausgangspunkt für Verbesserungen	87
4.7	Besprechungskultur	88
4.8	Moderation	91
4.8.1	Rollen und Aufgaben	91
4.8.2	Auslöser für das Scheitern einer Moderation ...	94

4.8.3	Sicherstellung erfolgreicher Moderation	96
4.8.3.1	Moderations-Vorbereitung und Projektmanagement über einen Planungszeitraum	96
4.8.3.2	Erkennen der Gruppenteilnehmer und der dynamischen Prozesse in der Gruppe	98
4.9	Teamentwicklung	100
4.9.1	Teamentwicklungsphasen	101
4.9.2	Konfliktbearbeitung in Teams und Besprechungsrunden	104
5.	Mediation im Betrieb	108
5.1	Begriff, Bedeutung und Gründe für Mediation im Betrieb	108
5.2	Prinzipien und Grenzen der Mediation	114
5.3	Das Spektrum anderer Konfliktbewältigungsansätze in Abgrenzung zur Mediation	120
5.3.1	Gerichtsverfahren, Schiedsverfahren und Schlichtung	120
5.3.2	Prozessbegleitung und sozio-therapeutische Prozessbegleitung	126
5.4	Das Verfahren und Techniken der Mediation	130
5.4.1	Die einzelnen Mediationsphasen	131
5.5	Die Methoden und Techniken der Mediation	151
5.6	Eintreten des Mediations-Falls	164
5.6.1	Mediations-Workshop	165
5.6.2	Sonderfälle	169
6.	Der Mediator	172
6.1	Aufgabe und Rolle des Mediators	172
6.2	Der Mediator als Kraftverstärker	176
6.3	Anforderungen an die Qualifikation	178
6.4	Aspekte der Stellung des Mediators	181
7.	Ein Konflikt-Beispiel aus dem Berufsalltag	184

8.	Schlüsselfaktoren erfolgreicher Wirtschaftsmediatoren	191
9.	Trainingsteil/Seminaraufbau für eine 2-tägige Schulung „Mediation“	196
10.	Schlussbemerkungen und Perspektiven ..	203
11.	Anhang	207
12.	Literaturverzeichnis	212