

Inhalt

Vorwort	7
I Die Herausforderung eines professionellen Konfliktmanagements	9
1 Ursachen und Entwicklung von Konflikten in der Wirtschaft verstehen <i>Christian Duve</i>	11
2 Alternativen zur traditionellen Konfliktbeilegung erkennen <i>Christian Duve</i>	41
II Die Methode der Mediation	71
3 Mediationsverfahren und Rolle des Mediators aushandeln <i>Christian Duve</i>	75
4 Verhandlung vorbereiten und Konflikt diagnostizieren <i>Christian Duve</i>	99
5 Emotionen verstehen und Kommunikation fördern <i>Christian Duve</i>	125
6 Interessen erforschen und gewichten <i>Horst Eidenmüller</i>	155
7 Lösungsmöglichkeiten entwickeln und bewerten <i>Horst Eidenmüller</i>	175
8 Verteilungsprozesse effizient gestalten <i>Horst Eidenmüller</i>	199
9 Alternativen zu einer Verhandlungslösung prüfen <i>Horst Eidenmüller</i>	219

10	Lösungspaket schnüren und umsetzen <i>Horst Eidenmüller</i>	237
11	Schwierige Situationen in Mediationsverfahren bewältigen <i>Andreas Hacke</i>	257

III

Die erfolgreiche Anwendung von Mediation

12	Mediation intelligent nutzen <i>Andreas Hacke</i>	283
13	Mediationsverfahren institutionalisieren <i>Andreas Hacke</i>	309

Die Zukunft der Wirtschaftsmediation	335
---	-----

Anhang

Endnoten zu den Kapiteln	337
Muster, Checklisten und Hinweise	361
Stichwortverzeichnis	373
Die Autoren	390