

# Inhaltsverzeichnis

Drei Autoren – ein Buch: Ein Dankeschön . . . . .	7
Vorwort . . . . .	8
Einleitung: Was wir wollen . . . . .	9
<b>1. Was ist Mediation?</b> . . . . .	11
Mediation: Eine erste Antwort. . . . .	12
Mediation: Eine zweite Antwort . . . . .	18
Zur Entwicklung der Mediation in den USA und der Bundesrepublik . . . . .	20
Abgrenzung der Mediation von anderen Verfahren der Konfliktlösung . . . . .	26
<b>2. Konflikte und Konfliktlösungsmöglichkeiten</b> . . . . .	29
Grundlegendes zum Konflikt. . . . .	31
Mediation als Möglichkeit der Konfliktregelung . . . . .	38
<b>3. Mediation im Unternehmen</b> . . . . .	43
Duell und Mediation. . . . .	44
Neue Spielregeln werden eingeführt . . . . .	48
Der Mediator im Unternehmen . . . . .	52
<b>4. Mediation und verwandte Verfahren</b> . . . . .	55
Verhandeln nach dem Harvard-Konzept. . . . .	56
Die Mediation . . . . .	61
Verfahren mit präventivem Charakter . . . . .	95

<b>5. Varianten und ergänzende Verfahren zur Mediation</b> . . . . .	113
Konfrontations-Sitzungen . . . . .	115
Die Rekonstruktion des Konfliktes . . . . .	123
Moderationstechniken . . . . .	128
<b>6. Methoden und Strategien des Mediators</b> . . . . .	133
Verhandlungsgeschick . . . . .	135
Kommunikative Grundfertigkeiten . . . . .	138
Klärungshilfe: Der Mediator als Übersetzer . . . . .	146
Strategien der Deeskalation . . . . .	159
<b>7. Die Mediation im modernen Unternehmen</b> . . . . .	167
Einsatzmöglichkeiten der Mediation . . . . .	168
Falldarstellungen: Mediation in der betrieblichen Praxis . . . . .	175
<b>8. Konfliktlösungssysteme – Element einer neuen     Unternehmenskultur: Ein Ausblick</b> . . . . .	227
Amerikanische Konzepte zum Konfliktlösungsdesign . . . . .	229
Konfliktlösung und Mitbestimmung . . . . .	244
Konfliktlösungssysteme im betrieblichen Alltag: Erste Anregungen . . . . .	252
Literaturverzeichnis . . . . .	257
Stichwortregister . . . . .	259