Inhaltsverzeichnis

Drei Autoren – ein Buch: Ein Dankeschön	7
Vorwort	8
Einleitung: Was wir wollen	9
1. Was ist Mediation?	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
2. Konflikte und Konfliktlösungsmöglichkeiten	29
Grundlegendes zum Konflikt.	31
Mediation als Möglichkeit der Konfliktregelung	38
3. Mediation im Unternehmen	43
Duell und Mediation.	44
Neue Spielregeln werden eingeführt	48
Der Mediator im Unternehmen	52
4. Mediation und verwandte Verfahren	55
Verhandeln nach dem Harvard-Konzept.	56
Die Mediation	61
Verfahren mit präventivem Charakter	95

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