

ERSTER TEIL

<b>Mediation im Arbeitsleben</b> .....	9
Was ist Mediation? .....	10
Wie hat sich die Mediation entwickelt? .....	12
Welche Formen und Anwendungsbereiche der Mediation gibt es? .....	14 ✓
Was ist das Besondere der Mediation im Arbeitsleben? ....	16 ✓
Welche Alternativen zur Mediation stehen zur Verfügung? .	22
Unterschiedliche Ansätze der Konfliktbeilegung in Organisationen. ....	26 ✓
Die Prinzipien der Mediation .....	29
Erforderliche Kompetenzen des Mediators .....	31

ZWEITER TEIL

<b>Die Dynamik von Konflikten verstehen</b> .....	33
Konflikte verstehen .....	34
Integrierendes Denken durch Analyse und Synthese .....	39
Konflikte systematisch analysieren .....	41 ✓
Das Konfliktsystem im Fallbeispiel .....	46
Fazit der Makroanalyse .....	58
Verschiedene Konfliktursachen bei Zwei-Parteien- Konflikten .....	60

<i>Unterschiedliche Konfliktarten</i> . . . . .	61
<i>Kommunikationsstile – Wie sprechen die Konfliktparteien miteinander?</i> . . . . .	64
<i>Verschiebungen zwischen Beziehung und Inhalt</i> . . . . .	66
<i>Männersprache – Frauensprache</i> . . . . .	73
<i>Rechtshirnis und Linkshirnis</i> . . . . .	77
<i>Führungsfehler als Konfliktursache</i> . . . . .	81
DRITTER TEIL	
<b>Die Rolle des Mediators</b> . . . . .	85
Einführung . . . . .	86
Grundhaltungen . . . . .	89
<i>Konfliktoptimismus vorleben</i> . . . . .	89
<i>Lösungsorientierung</i> . . . . .	92
Selbstkompetenz . . . . .	96
<i>Persönliche Antreiber erkennen</i> . . . . .	96
<i>Rollendilemmata akzeptieren</i> . . . . .	97
<i>Emotionale Kompetenz aufbauen</i> . . . . .	106
Beziehungsgestaltung zu den Konfliktparteien . . . . .	109
<i>Klienten, Klagende und Besucher</i> . . . . .	109
<i>Sehen, was man sehen will – Erwartungseffekte berücksichtigen</i> . . . . .	110
<i>Allparteilichkeit und O.K.-Haltung</i> . . . . .	114

## VIERTER TEIL

<b>Kommunikationstechniken</b> . . . . .	117
Die Triade zwischen Mediator und Konfliktparteien . . . . .	118
Kommunikationstechniken einsetzen. . . . .	121
<i>Nonverbale Kommunikationstechniken</i> . . . . .	122
<i>Verbale Kommunikationstechniken</i> . . . . .	127
Ziele des Einsatzes der Kommunikationstechniken . . . . .	146
<i>Der Bezugsrahmen der Konfliktparteien</i> . . . . .	147
<i>Etappen auf dem Weg zum Vermittlungsergebnis</i> . . . . .	151

## FÜNFTER TEIL

<b>Die Struktur und Gestaltung von Mediationsprozessen</b> . . . . .	165
Einführung . . . . .	166
Das HILKA-Modell . . . . .	168
<i>Handlungsfähigkeit überprüfen</i> . . . . .	169
<i>Interventionsebene und Interventionsfeld</i> . . . . .	173
<i>Lösungs- und zielorientiertes Verhandeln und Konflikt-</i> <i>navigation</i> . . . . .	178
<i>Die Abschlussvereinbarung</i> . . . . .	182
<i>Kontrollieren Sie die Rahmenbedingungen</i> . . . . .	184

## ANHANG

Erste Informationen für die Konfliktparteien . . . . .	188
<i>Informationsblatt für Mediationsteilnehmer</i> . . . . .	188
Verhandlungsmodelle . . . . .	191
<i>Verhandlungsprinzipien nach dem Harvard-Konzept.</i> . . . . .	191
<i>Konfliktgespräche nach Berkel</i> . . . . .	196
<i>Die Verhandlungsmethode nach Gordon.</i> . . . . .	199
<i>Die Verhandlungsmethode nach Schwäbisch und Siems.</i> . .	203
Literatur. . . . .	206