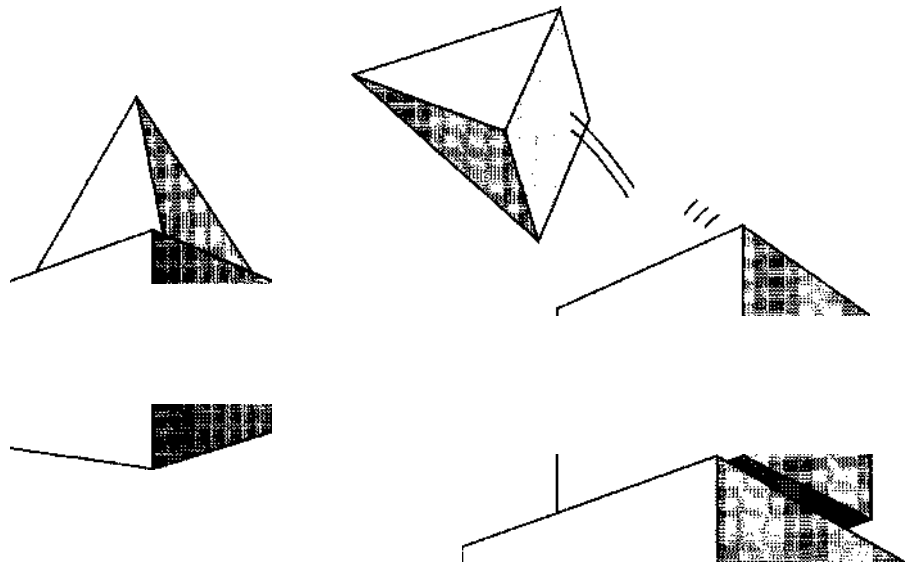


Gerhard Altmann • Heinrich Fiebiger • Rolf Müller

Mediation

Konfliktmanagement für moderne Unternehmen



Landes-Ls'irar-OibliQthak
des Fürstentums Liechtenstein
Vaduz

Beltz Verlag • Weinheim und Basel

Inhaltsverzeichnis

Drei Autoren - ein Buch: Ein Dankeschön	7
Vorwort	8
Einleitung: Was wir wollen.	9
7. 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