

Blick zurück nach vorne

Ein Leitfaden zur Mediation

Mag. Ingo Kleinheisterkamp

INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsübersicht	5
Inhaltsverzeichnis	7
Wozu Mediation	11
Nutzen der Mediation gegenüber anderen Konfliktlösungsmethoden	12
Konfliktfrei leben? Ein Wunschtraum!	14
Nutzen der Mediation in der Wirtschaft	17
Verschiedene Konfliktarten	20
Wie sieht die gemeinsame Zukunft aus?	23
Konfliktmodell nach Friedrich Glasl	26
Eigen- und Fremdwahrnehmung – Johari-Fenster	30
Der Umgang mit Konflikten – Konfliktstile	34
Die Mediation	37
Phase I: Mediationsvertrag aushandeln	37
Phase II: Themen sammeln und strukturieren	39
Phase III: Konfliktfelder bearbeiten	41

Phase IV: Lösungsmöglichkeiten erarbeiten	43
Phase V: Vereinbarungen aushandeln	47
Fakultativ: Phase VI. Umsetzung betreuen	49
Methoden der Mediation	51
Das Beispiel der Schlange	51
Von der Angst vor Verlusten	52
Fragen ergeben Antworten	54
Beispiele aus der Praxis	60
Probleme mit dem Zulieferer	60
Ausgangssituation	60
Verlauf und Wendepunkte der Mediation	61
Ergebnis der Mediation	61
Dauer und Kostenersparnis	61
Abteilungskonflikt	63
Ausgangssituation	63
Verlauf und Wendepunkte der Mediation	63
Ergebnis der Mediation	64
Dauer der Mediation	64
Kosten der Mediation	65
Ersparnis durch Mediation	65
Unklarheiten über Führungsbefugnisse	66
Ausgangssituation	66
Verlauf und Wendepunkte der Mediation	66
Ergebnis der Mediation	67
Dauer der Mediation	67
Kosten der Mediation	67

Ersparnis durch Mediation	67
Zusätzlicher Nutzen der Mediation	68
Schadenersatzforderungen aus Baufehler	69
Verlauf der Mediation	70
Ergebnis der Mediation	71
Kosten der Mediation	71
Nutzen der Mediation für die Beteiligten gegenüber einem Gerichtsverfahren	71
Mediation in Liechtenstein	73
Anhang (ZMG, ZMV)	79
Stichwortregister	105