

Bernd M. Wittschier

Konflikt und zugenäht

**Konflikte kreativ lösen
durch Wirtschafts-Mediation**

GABLER

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

I. Kapitel

Wirtschafts-Mediation - erprobte Friedensinitiativen _____ 13

II. Kapitel

Schrittweise raus aus dem Chaos _____ 21

1. Der runde Tisch _____ 21
2. Das Mediationsgespräch _____ 27
3. Wer darf zuerst? _____ 33
4. Zeig mir deine Welt _____ 37
5. Lösungsvorschläge - Leinen los _____ 39
6. Erfolg - Der Friede sei mit euch _____ 41
7. Taten und Worte _____ 44

III. Kapitel

Der Wirtschafts-Mediator: Das bin ich _____ 47

1. Nicht Weichei, nicht Hardliner _____ 47
2. Der Philosoph _____ 53
3. Human Value _____ 58
4. Das kleine Einmaleins der Gefühle _____ 62
5. Der Wegweiser _____ 65

IV. Kapitel

Diagnose - woran die Beziehung krankt _____ 71

1. Die Erlebniswelt der Beteiligten _____ 71
2. Alles ist subjektiv _____ 74
3. Bewertung von Konflikten _____ 76

4. Der Rollenstreß des „Leithammels“	78
5. Die Eigendynamik von Konflikten	83

V. Kapitel

Die neun Eskalationsstufen_____ 89

1. Dissonanzen und Verstimmungen	89
2. Ja, aber..._____	91
3. Das Patt_____	93
4. Schwarzweiß-Malerei	95
5. Maske runter_____	100
6. Schwebende Ängste__	102
7. Ein Sieg, der keiner ist	104
8. Hauptsache kaputt____	106
9. Eskalationsstufe: Der Super-Gau	108

VI. Kapitel

Die Strategien des Wirtschafts-Mediators 109

1. Verbinden_____	109
2. Beraten_____	111
3. Begleiten_____	113
4. Ent-wickeln_____	114

VII. Kapitel

Die Interventionsmethoden der Wirtschafts-Mediation____117

1. Praktische Überlegungen zur Wahl der Methoden_____	117
2. Die Methoden-Palette_____	127

VIII. Kapitel

Testen Sie Ihre Konfliktbereitschaft 151

1. Wie verhalte ich mich in Konflikt-Situationen?	151
2. Wie empfinde und bewerte ich Konflikte?_____	154
3. Ein typischer Konfliktverlauf? _____	157

IX. KAPITEL

Konflikt-Geschichten, die das (Berufs-)Leben schreibt_____163

1. Betriebsrat und Firmenleitung_____164
2. Außendienst und Innendienst_____170
3. Selbstbestimmung und Fremdbestimmung_____174
4. Team und Einzelkämpfe_____178
5. Profit und soziale Verantwortung_____183
6. Weitere Beispiele_____187

Nachwort_____197

Literatur_____203

Der Autor_____207