

Inhalt

Was kann Mediation leisten?	5
■ Wann wir von einem Konflikt sprechen	6
■ Warum wir Konflikte lösen müssen	9
■ Was Mediation ist und wo sie angewendet werden kann	16
■ 10 gute Gründe für Mediation	21
Wie läuft eine Mediation ab?	25
■ Mediation – ein strukturiertes Verfahren	26
■ Die wichtigsten Prinzipien	45
■ Die wichtigsten Verhaltensregeln	54
■ Wo Mediation an Grenzen stößt	62
Mediation in Unternehmen und Organisationen	69
■ Was ist Wirtschaftsmediation?	70
■ Typische Konfliktfelder	72
■ Vorteile für Unternehmen und Mitarbeiter	73
■ Besonderheiten der Wirtschaftsmediation	75

Aufgaben und Kompetenzen des Mediators	85
■ Alternativen der Konfliktbearbeitung bedenken	86
■ Das Verfahren strukturieren und leiten	91
■ Kommunikative Kompetenzen	93
■ Psychologische Kompetenzen	101
Rechtliche Grundlagen	109
■ Das Mediationsgesetz	110
■ Das Berufsbild des Mediators	111
■ Wichtige rechtliche Aspekte für den Mediator	113
■ Beispiel für einen Mediationsvertrag	117
■ Wichtige Ansprechpartner	122
■ Stichwortverzeichnis	123