

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