
Inhaltsverzeichnis

1	Asymetrische Macht- und Abhängkeitssituationen	1
2	Voraussetzungen für eine gelingende Kommunikation	3
2.1	Empathie	3
2.2	Bedürfnisse	5
2.3	Hören	7
2.4	Haltung	8
3	Wie ein Konflikt entsteht	9
3.1	Bedürfnisse werden nicht benannt	9
3.2	Bedrohung	10
4	Zur Dramaturgie des Konflikts	11
5	Schritte der Konfliktlösung	17
5.1	Priming	17
5.2	Beobachtung ohne Bewertung	18
5.3	Benennen Sie Gefühle	18
5.4	Klären Sie die Bedürfnisse	19
5.5	Bitten Sie!	21
5.6	Verhandeln Sie!	22

6	Die professionelle Konfliktmoderation	25
6.1	Neutralität	26
6.2	Vertraulichkeit	26
6.3	Allparteilichkeit	27
6.4	Eigenverantwortlichkeit	27
6.5	Qualifizierung	27
6.6	Ergebnisoffenheit	28
6.7	Professionalität	28
6.8	Ethisches Verhalten	30
7	Warum Mediation helfen kann	31
	Was Sie aus diesem <i>essential</i> mitnehmen können	35
	Literatur	37