

INHALTSVERZEICHNIS

Über die Autorin / vii

Einleitung / ix

TEIL 1

DIE THEORIE: KONFLIKTLÖSUNG VERSTEHEN / 1

Kapitel 1 - Was Sie über Konflikte wissen müssen / 3

Kapitel 2 - Die Sprache der frühen Konfliktlösung / 13

Kapitel 3 - Mediation: Was sie ist und warum sie funktioniert / 21

TEIL 2

DIE PRAXIS: DIE 7 PRINZIPIEN DER FRÜHEN KONFLIKTLÖSUNG / 33

Kapitel 4 - Prinzip 1: Erkennen Sie den Konflikt an / 37

Kapitel 5 - Prinzip 2: Die Kontrolle über Ihre Reaktion übernehmen / 47

Kapitel 6 - Prinzip 3: Den Konfliktlösungsansatz für schwierige Gespräche anwenden (Stufe 1) / 55

Kapitel 7 - Prinzip 3: Den Konfliktlösungsansatz für schwierige Gespräche anwenden (Stufe 2) / 81

Kapitel 8 - Prinzip 4: Die Konfliktlösung managen – Der Auftrag zur sanften Mediation / 111

Kapitel 9 - Prinzip 5: Eine Kultur der frühzeitigen Konfliktlösung aufbauen / 123

Kapitel 10 - Prinzip 6: Den Worten Taten folgen lassen – Werkzeuge zur Konfliktlösung im Alltag anwenden / 179

Kapitel 11 - Prinzip 7: Das Sicherheitsnetz aktivieren – Was tun, wenn die informelle Konfliktlösung nicht funktioniert / 187

TEIL 3

ERFOLGREICHE MEDIATION IN ZIVIL-, WIRTSCHAFTS- ODER ARBEITSANGELEGENHEITEN / 195

Kapitel 12 - Den Mediationsprozess in Gang bringen / 197

Kapitel 13 - Auf die Mediation vorbereiten / 213

Kapitel 14 - Mediator oder Mediatorin werden / 213

VI | DIE 7 PRINZIPIEN DER KONFLIKTLÖSUNG

Anhang 1: Fragebogen für Mitarbeitende / 219

Anhang 2: Fragebogen für Direktoren/Direktorinnen und Teamleitende / 223

Anhang 3: Fragebogen für Leitende von Rechts-, Personal- und Finanzabteilungen / 227

Anhang 4: Fragebogen für Kunden/Kundinnen und Interessengruppen / 233

Stichwortverzeichnis / 237