

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
Literatur	7
2 Dissens und Erfolg	9
2.1 Agree to disagree!	13
2.2 Ein falscher Film kann wertvolle Erkenntnisse liefern	18
2.3 Streitkultur	21
2.4 Zwiespältige Passion	22
2.5 Interview mit dem Initiator des Round Table Mediation und Konfliktmanagement	24
Literatur	27
3 Bindung von Fachkräften	29
3.1 Der ratsuchende CEO	29
3.2 Sprache beeinflusst Beziehungen	32
3.2.1 Fachkräfte sind Menschen	33
3.3 Adieu Schlagworte – Hallo Respektvoller Wortschatz	55
3.4 Fachkräftedilemma	61
3.5 Interview mit einem Notarzt	71
Literatur	74
4 Preis der Ignoranz	77
4.1 Eine VP sieht rot	78
4.2 Sichtbare Kosten	82
4.3 Unsichtbare Kosten	83
4.4 Konfliktkosten möglichst genau schätzen	87
4.5 Kostentransparenz schaffen	88
4.6 Interview zum Konfliktkostenschätzungstool	94
Literatur	97

5	Mediation schöpft Kraft	99
5.1	Abgrenzung zu anderen Konfliktbegleitungen	100
5.2	Mediation: Hinter den Kulissen einer Bekanntschaft	107
5.3	Durchbruch mit Mediation	109
5.3.1	Der pinke Würfel	111
5.3.2	Magischer Moment	114
5.3.3	Mediation – die Grundprinzipien	116
5.4	Wann macht Mediation Sinn?	121
5.4.1	Konfliktarten und -diagnose	129
5.4.2	Konflikte können Zugehörigkeit fördern	138
5.5	Interview mit einer Mediatorin	142
	Literatur	145
6	Neue Welten entstehen	147
6.1	Zerstören und loslassen	150
6.2	Persönliches Wachstum – Welchen Wolf fütterst du?	152
6.3	Tabuzone Konflikt betreten	156
6.4	Transformation und Erneuerung	159
6.5	Interview mit einem Wirtschaftsmediator	160
	Literatur	163
7	Klären, nicht klagen!	165
7.1	CEO – stärke das Fundament	166
7.2	Interview mit einer Kommunikationsexpertin	172
7.3	Betriebsräte – Macht die Welt zu einem besseren Ort!	174
7.4	Interview mit einer Betriebsrätin	177
7.5	Führungskraft entfalten vs. Laubbläsern!	179
7.6	Interview mit einer Führungskraft	184
7.7	Personalverantwortliche: nicht alle Affen sind eure Affen!	187
	Literatur	192
8	Ausblick	193