

# Inhaltsverzeichnis

Der Autor .....	V
Vorwort .....	VII

<b>1. Die Sache mit dem Denken .....</b>	1
1.1 Denken mit System – System 1 und System 2 .....	1
1.2 Kognitive Täuschungen – ein Einstieg .....	6
1.3 Kognitive Leichtigkeit .....	8
1.4 Positive Assoziationen .....	9
1.5 Der Halo-Effekt .....	12
1.6 Fragen ersetzen Fragen .....	13
1.7 Der Ankereffekt .....	16
1.8 Die Frage nach der Verfügbarkeit .....	19
<b>2. Einführung in die Konfliktanalyse .....</b>	23
2.1 Der soziale Konflikt .....	23
2.2 Konflikt oder Meinungsverschiedenheit? .....	24
2.3 Die Bedürfnispyramide als Konflikttherd .....	26
2.4 Die Konfliktarten .....	28
2.5 Die Ablenkungsmanöver (nach Virginia Satir) .....	30
<b>3. Die Konfliktescalation .....</b>	34
3.1 Das Eskalationsmodell im Gesamtüberblick .....	39
<b>4. Die psychischen Konflikte .....</b>	42
4.1 Die Wertematrix und der Konflikt .....	42
4.2 Psychische Konflikte und Projektleitung .....	44
4.3 Psychische Konflikte und Personalführung .....	46
4.4 Psychische Konflikte – eine Typologie .....	48
4.5 Die zwei Stühle .....	49
<b>5. Kommunikation .....</b>	51
5.1 Was ist eigentlich Kommunikation? .....	51
5.2 Die fehlende Eindeutigkeit in der Kommunikation .....	51
5.3 Die „Ohren“ in der Kommunikation .....	55
5.4 Der Sender, das unbekannte Wesen .....	56

5.5	Das Kopfkino . . . . .	57
5.6	Ein Botschaftengemenge . . . . .	58
5.7	Die Grundstruktur der Nachrichtenaufnahme . . . . .	59
5.8	Hilfestellungen für die Arbeitskommunikation . . . . .	60
5.9	Hinter die Fassade schauen – Die Ängste in der Kommunikation . . . . .	61
5.10	Als Konfliktshilflicher Hilfestellungen in der Kommunikation geben . . . . .	63
5.11	Die Killerkommunikation . . . . .	65
<b>6.</b>	<b>Die Mediation und ihre Grundprinzipien . . . . .</b>	<b>68</b>
6.1	Eine Einführung . . . . .	68
6.2	Historie der Mediation . . . . .	69
6.3	Das Eisbergdilemma . . . . .	70
6.4	Die Grundprinzipien der Mediation . . . . .	72
<b>7.</b>	<b>Die Phasen des Mediationsverfahrens . . . . .</b>	<b>76</b>
7.1	Der Erstkontakt . . . . .	76
7.2	Das Erstgespräch . . . . .	78
7.3	Die Themensammlung . . . . .	81
7.4	Die Interessenklärung . . . . .	85
7.5	Die Lösungssuche . . . . .	91
7.6	Die Lösungsbewertung . . . . .	97
7.7	Die Abschlussvereinbarung/Schriftliche Fixierung . . . . .	99
<b>8.</b>	<b>Spannungsfelder in der Mediation . . . . .</b>	<b>102</b>
8.1	Kreativtechniken für die Lösungssuche . . . . .	102
8.2	Das Recht in der Mediation . . . . .	106
8.3	Die Einstimmung in die Mediation . . . . .	108
8.4	Der Mediatorenkoffer . . . . .	109
8.5	„Ich bin ein Schal“ – Die Rolle des Beraters als Mediator . . . . .	111
8.6	Das Selbstbild als Mediator . . . . .	112
8.7	Die Supervision . . . . .	113
8.8	Die Co-Mediation . . . . .	114
8.9	Das mediative Einzelcoaching . . . . .	114
<b>9.</b>	<b>Coaching . . . . .</b>	<b>116</b>
9.1	Unterschiede der Verfahren . . . . .	116
9.2	Der Erstkontakt . . . . .	117

9.3	Die Schattentage . . . . .	119
9.4	NLP – Neurolinguistisches Programmieren . . . . .	119
9.5	Das Spiegeln der Körpersprache (Pacen) . . . . .	122
9.6	Systemisches Denken . . . . .	123
9.7	Arbeitsweisen . . . . .	125
9.8	Die verschiedenen Fragetechniken . . . . .	127
9.9	Hypnotische Sprachmuster . . . . .	128
9.10	Die Transaktionsanalyse . . . . .	129
9.11	Die Phasen des Coachings und das Handwerkszeug . . . . .	133
<b>10.</b>	<b>Die Kunst der Verhandlungsführung (Das Harvard-Konzept)</b> . . . . .	137
10.1	Verhandlungsarten . . . . .	137
10.2	Herkömmliche Verhandlungen und deren Probleme . . . . .	138
10.3	Trennung vom Verhandlungsgegenstand und Menschen . . . . .	141
10.4	Interessenerkundung statt Positionierung . . . . .	144
10.5	Optionen für ein besseres Verhandlungsergebnis . . . . .	149
10.6	Ein faires Verhandlungsergebnis . . . . .	151
10.7	Die beste Alternative . . . . .	153
<b>11.</b>	<b>Konflikte mit Mitarbeitern</b> . . . . .	155
11.1	Die Analyse der Situation . . . . .	155
11.2	Die Konfliktlösung . . . . .	157
11.3	Konflikte mit dem Personal . . . . .	159
11.4	Persönlichkeitstypen . . . . .	163
<b>12.</b>	<b>Konflikte beim Honorargespräch</b> . . . . .	168
12.1	Das Abschlussgespräch . . . . .	169
12.2	Der Erstkontakt . . . . .	173
12.3	Zusatzaufgaben abrechnen . . . . .	181
12.4	Notwendige Honorarerhöhungen . . . . .	184
12.5	Was ist mein Preis? . . . . .	187
<b>13.</b>	<b>Konfliktberater – Gedanken über den Aufbau und das Marketing</b> . . . . .	190
13.1	Grundlegende Positionierung . . . . .	190
13.2	Die Umsetzung . . . . .	191
13.3	Marketingphilosophien . . . . .	193

<b>14. Lösungen</b> . . . . .	195
<b>Anhang</b> . . . . .	199
Muster eines Mediationsvertrages	199
<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	203
<b>Stichwortverzeichnis</b> . . . . .	205