

Inhaltsverzeichnis

Der Autor V

Vorwort VII

1. Die Sache mit dem Denken 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

2. Einführung in die Konfliktanalyse 23

2.1 Der soziale Konflikt 23

2.2 Konflikt oder Meinungsverschiedenheit? 24

2.3 Die Bedürfnispyramide als Konfliktherd 26

2.4 Die Konfliktarten 28

2.5 Die Ablenkungsmanöver (nach Virginia Satir) 30

3. Die Konflikteskalation 34

3.1 Das Eskalationsmodell im Gesamtüberblick 39

4. Die psychischen Konflikte 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

5. Kommunikation 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 Konfliktschlichter Hilfestellungen in der Kommunikation geben	63
5.11	Die Killerkommunikation	65
6.	Die Mediation und ihre Grundprinzipien	68
6.1	Eine Einführung	68
6.2	Historie der Mediation	69
6.3	Das Eisbergdilemma	70
6.4	Die Grundprinzipien der Mediation	72
7.	Die Phasen des Mediationsverfahrens	76
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
8.	Spannungsfelder in der Mediation	102
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
9.	Coaching	116
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
10.	Die Kunst der Verhandlungsführung (Das Harvard-Konzept)	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
11.	Konflikte mit Mitarbeitern	155
11.1	Die Analyse der Situation	155
11.2	Die Konfliktlösung	157
11.3	Konflikte mit dem Personal	159
11.4	Persönlichkeitstypen	163
12.	Konflikte beim Honorargespräch	168
12.1	Das Abschlussgespräch	169
12.2	Der Erstkontakt	173
12.3	Zusatzleistungen abrechnen	181
12.4	Notwendige Honorarerhöhungen	184
12.5	Was ist mein Preis?	187
13.	Konfliktberater – Gedanken über den Aufbau und das Marketing	190
13.1	Grundlegende Positionierung	190
13.2	Die Umsetzung	191
13.3	Marketingphilosophien	193

14. Lösungen	195
Anhang	199
Muster eines Mediationsvertrages	199
Literaturverzeichnis	203
Stichwortverzeichnis	205