

Inhaltsverzeichnis

Der Autor	V
Vorwort zur 2. Auflage	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	22
2.1 Der soziale Konflikt	22
2.2 Konflikt oder Meinungsverschiedenheit?	23
2.3 Die Bedürfnispyramide als Konfliktherd	25
2.4 Die Konfliktarten	27
2.5 Die Ablenkungsmanöver (nach Virginia Satir)	29
3. Die Konflikteskalation	33
3.1 Das Eskalationsmodell im Gesamtüberblick	38
4. Die psychischen Konflikte	41
4.1 Die Wertematrix und der Konflikt	41
4.2 Psychische Konflikte und Projektleitung	43
4.3 Psychische Konflikte und Personalführung	45
4.4 Psychische Konflikte – eine Typologie	47
4.5 Die zwei Stühle	48
5. Kommunikation	50
5.1 Was ist eigentlich Kommunikation?	50
5.2 Die fehlende Eindeutigkeit in der Kommunikation	50
5.3 Die „Ohren“ in der Kommunikation	54
5.4 Der Sender, das unbekannte Wesen	55

5.5	Das Kopfkino.	56
5.6	Ein Botschaftengemege	57
5.7	Die Grundstruktur der Nachrichtenaufnahme	58
5.8	Hilfestellungen für die Arbeitskommunikation	59
5.9	Hinter die Fassade schauen – Die Ängste in der Kommunikation	60
5.10	Als Konfliktschlichter Hilfestellungen in der Kommunikation geben	62
5.11	Die Killerkommunikation.	64
6.	Die Mediation und ihre Grundprinzipien	67
6.1	Eine Einführung	67
6.2	Historie der Mediation	68
6.3	Das Eisbergdilemma	69
6.4	Die Grundprinzipien der Mediation.	71
7.	Die Phasen des Mediationsverfahrens	75
7.1	Der Erstkontakt	75
7.2	Das Erstgespräch	77
7.3	Die Themensammlung.	80
7.4	Die Interessenklärung	84
7.5	Die Lösungssuche	90
7.6	Die Lösungsbewertung.	96
7.7	Die Abschlussvereinbarung/Schriftliche Fixierung	98
8.	Spannungsfelder in der Mediation.	101
8.1	Kreativtechniken für die Lösungssuche	101
8.2	Die Risikoanalyse	105
8.3	Die Einstimmung in die Mediation	107
8.4	Der Mediatorenkoffer.	108
8.5	„Ich bin ein Schal“ – Die Rolle des Beraters als Mediator	110
8.6	Das Selbstbild als Mediator	111
8.7	Visionsverfahren in der Mediation (Supervision; Covision; Intervision).	112
8.8	Die Co-Mediation.	114
8.9	Das mediative Einzelcoaching	115
9.	Rechtliche Grundlagen vor und nach der Mediation	117
9.1	Der rechtliche Rahmen für die Mediation	117
9.2	Der Umgang mit dem Recht in der Mediation	121

10. Coaching	127
10.1 Unterschiede der Verfahren Coaching und Supervision	127
10.2 Der Erstkontakt	128
10.3 Die Schattentage	130
10.4 NLP – Neurolinguistisches Programmieren	130
10.5 Das Spiegeln der Körpersprache (Pacen)	133
10.6 Systemisches Denken	134
10.7 Arbeitsweisen	136
10.8 Die verschiedenen Fragetechniken	138
10.9 Hypnotische Sprachmuster	139
10.10 Die Transaktionsanalyse	140
10.11 Die Phasen des Coachings und das Handwerkszeug	144
11. Die Kunst der Verhandlungsführung (Das Harvard-Konzept)	148
11.1 Verhandlungsarten	148
11.2 Herkömmliche Verhandlungen und deren Probleme	149
11.3 Trennung vom Verhandlungsgegenstand und Menschen	152
11.4 Interessenerkundung statt Positionierung	155
11.5 Optionen für ein besseres Verhandlungsergebnis	160
11.6 Ein faires Verhandlungsergebnis	163
11.7 Die beste Alternative	164
12. Die Persönlichkeitstypen in der Kanzlei	166
12.1 Eine Bestandsaufnahme	166
12.2 Persönlichkeitstypen nach W. Marston	168
12.3 Persönlichkeitstypen nach Steven Reiss (Reiss-Profil®)	171
13. Konflikte im Personalbereich	179
13.1 Die Kommunikation im Unternehmen	179
13.2 Die Analyse der Situation	181
13.3 Die Konfliktlösung	183
13.4 Konflikte mit dem Personal	185
13.5 Das Kritikgespräch	186
13.6 Die Gehaltsverhandlung	187
14. Konflikte beim Honorargespräch	190
14.1 Das Abschlussgespräch	191

14.2	Der Erstkontakt	195
14.3	Zusatzleistungen abrechnen	203
14.4	Notwendige Honorarerhöhungen	206
14.5	Was ist mein Preis?	209
15.	Beschwerdemanagement – Der unzufriedene Mandant.	212
15.1	Das Feedbackmanagement	212
15.2	Das Beschwerdemanagement	214
15.3	Die Schadenersatzforderung	218
16.	Konfliktberater – Gedanken über den Aufbau und das Marketing	223
16.1	Grundlegende Positionierung	223
16.2	Die Umsetzung	224
16.3	Marketingphilosophien	226
17.	Lösungen	228
Anhang		231
1.	Muster eines Mediationsvertrages	231
2.	Ausbildungsinhalte für zertifizierte Mediatoren	235
3.	Feedbackbogen	238
4.	Dokumentationsbogen einer Mediation	239
Literaturverzeichnis		243
Stichwortverzeichnis		245