

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>9</b>
<b>1. Kapitel</b>	
<b>Mein Weg zum Konfliktmanagement</b>	<b>10</b>
<b>2. Kapitel</b>	
<b>KB – Was ist das?</b>	<b>18</b>
<b>3. Kapitel</b>	
<b>Alleinstellungsmerkmal von KB</b>	<b>22</b>
3.1 Der Betriebsrat	24
3.2 Die Analyse	26
3.3 Der Betriebsrat als Mediator	27
3.4 Intern & Extern	28
3.5 Prävention	29
<b>4. Kapitel</b>	
<b>Nutzer von KB</b>	<b>30</b>
<b>5. Kapitel</b>	
<b>Der Konflikt und seine Kosten</b>	<b>34</b>
5.1 Konflikt	36
5.2 Kosten	37
5.3 Externe Auswirkungen	42
5.4 Projektarbeit	44
5.5 Konfliktauswirkungen	44
5.6 Skizze Konfliktauswirkungen	46
5.7 Analyse-Tools Konfliktkosten	47
5.8 Sechs Konfliktbewältigungsstufen	48
<b>6. Kapitel</b>	
<b>Mediation</b>	<b>54</b>
6.1 Ethische Standards für eingetragene MediatorInnen	57
6.2 Co-Mediation	58

<b>7. Kapitel</b>	
<b>Wirtschaftsmediation</b>	60
7.1 Pre-Mediation	62
7.2 Mediation	63
7.3 Post-Mediation/Follow-up	63
<b>8. Kapitel</b>	
<b>Systemischer Gedanke</b>	66
<b>9. Kapitel</b>	
<b>Entwicklungsteam</b>	74
<b>10. Kapitel</b>	
<b>Konzept</b>	78
10.1 Checkliste Konzept	80
<b>11. Kapitel</b>	
<b>Analyse (Pre-Phase)</b>	92
11.1 Einleitung	94
11.2 Organigramm	94
11.3 Unternehmensleitbild	94
11.4 Konfliktkultur	95
11.5 Gesetzliche Grundlagen	96
11.6 MediatorInnen	96
11.7 Konflikthanlaufstellen	96
11.8 Abteilungen	100
11.9 Leadership-Brand	102
11.10 Konflikte	106
11.11 Widerstände	121
11.12 Employer Branding	123
<b>12. Kapitel</b>	
<b>Architektur/Aufbau des KMS (Primär-Phase)</b>	126
12.1 Checkliste Konzept KMS im Unternehmen	131
12.2 Erklärung Checkliste	133
<b>13. Kapitel</b>	
<b>Präsentation Architektur</b>	138

<b>14. Kapitel</b>	
<b>Implementierung (Post-Phase)</b>	<b>142</b>
.....	
14.1 Internes Projektmarketing	144
<b>15. Kapitel</b>	
<b>Prävention / Kompetenzentwicklung</b>	<b>146</b>
.....	
<b>16. Kapitel</b>	
<b>Schlusswort</b>	<b>150</b>
.....	
<b>17. Kapitel</b>	
<b>Tool-Sammlung</b>	<b>154</b>
.....	
<b>18. Kapitel</b>	
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>166</b>
.....	
<b>19. Kapitel</b>	
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>170</b>
.....	
<b>20. Kapitel</b>	
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>172</b>
.....	