

INHALT

Einführung	5
Kapitel 1: Was ist Kommunikation?	10
1.1 Kommunikationsmodelle	
a. Das Vier-Seiten-Modell	
b. Das Situationsmodell	
1.2 Was ist ein Konflikt?	
1.3 Konfliktstufen einordnen	
Kapitel 2: Ausgewählte Verhandlungstechniken	19
2.1 Das Harvard-Konzept	
2.2 Die distributive Verhandlungstechnik	
Kapitel 3: Konfliktprävention – Spielregeln für ein zielführendes Gespräch	26
3.1 Die Vorbereitung	
3.2 Der Gesprächsverlauf	
Kapitel 4: Konfliktbewältigung durch Mediation	33
4.1 Die klassischen Phasen der Mediation	
Kapitel 5: Typische Interessen der Baubeteiligten	40
Kapitel 6: Fallbeispiele für Konfliktsituationen im Bauwesen	45
Kapitel 7: Ansprüche, Forderungen, Handlungen, Konsequenzen – ein Beispiel	53
Kapitel 8: Was kostet ein Konflikt?	59
Schlussbetrachtung	62
Literaturhinweise	64