Inhaltsverzeichnis

1	Einführung und Grundlagen der Wirtschaftsmediation	1
1.1	Definitionen	3
1.1.1	Sozialer Konflikt	3
1.1.2	Mediation	3
1.1.3	Mediator	4
1.1.4	Wirtschaftsmediation	4
1.1.5	Ziele der Wirtschaftsmediation	6
1.2	Grundlagen der Mediation	7
1.2.1	Die Grundprinzipien der Mediation	7
1.2.2	Überblick über den Verfahrensablauf und Phasen der Mediation sowie über die Kommunikations- und Arbeitstechniken	14
1.3	Abgrenzung der Mediation zum streitigen Verfahren und anderen alternativen Konfliktbelegungsverfahren	20
1.3.1	Rechtsstreit und Mediation im Vergleich	20
1.3.2	Andere alternative Konfliktbelegungsformen	24
1.4	Überblick über die Anwendungsfelder der Mediation	30
1.5	Zusammenfassung	34
	Literatur	35
2	Konfliktkompetenz	37
2.1	Konflikttheorie	37
2.1.1	Konflikttypisierung nach dem Streitgegenstand	38
2.1.2	Konflikttypisierung nach der Erscheinungsform	41
2.1.3	Konflikttypisierung nach Merkmalen der Konfliktparteien	42
2.2	Subjektive Wahrnehmung von Konflikten	42
2.2.1	Transaktionsanalyse nach Eric Berne und Thomas Harris	43
2.2.2	Psychische Mechanismen und seelische Faktoren in sozialen Konflikten nach Glasl	47
2.3	Das Eisbergmodell	52

2.4	Dynamik von Konflikten	54
2.4.1	Die neun Stufen der Eskalation nach Glasl	54
2.4.2	Nutzung des Eskalationsmodells zur Konfliktanalyse	59
2.5	Konfliktstile/Verhandlungsstile	61
2.6	Zusammenfassung	64
	Literatur	64
3	Verhandlungstechniken und Verhandlungskompetenzen	67
3.1	Grundlagen der Verhandlungsanalyse	67
3.2	Verhandlungsführung und Verhandlungsmanagement	68
3.2.1	Intuitives Verhandeln – Feilschen/Kompromiss	68
3.2.2	Integratives Verhandeln/Harvard-Konzept	71
3.2.3	Das Verhandlungsdilemma	77
3.3	Zusammenfassung	81
	Literatur	81
4	Gesprächsführung und Kommunikationstechniken	83
4.1	Grundlagen der Kommunikation	84
4.1.1	Nonverbale Kommunikation	85
4.1.2	Verbale Kommunikation	101
4.2	Kommunikationstechniken zur Förderung einer erfolgreichen Kommunikation	111
4.2.1	Aktives Zuhören/Paraphrasieren	111
4.2.2	Paraphrasieren mit Hilfe der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg	114
4.2.3	Fragetechniken	119
4.2.4	Normalisieren	122
4.2.5	Reframing	123
4.2.6	Zusammenfassen	124
4.3	Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen	125
4.3.1	Umgang mit Blockaden und Widerständen	125
4.3.2	Hilfreiche Maßnahmen bei einer Eskalation	126
4.4	Visualisierungs- und Moderationstechniken	132
4.4.1	Flip-Chart	133
4.4.2	Pinnwand mit Meta-Plankarten und Moderationspapier	134
4.4.3	Grafiktablett in Verbindung mit Laptop und Beamer	137
4.5	Die Fenster des Verstehens (Window I und II)	137
4.5.1	Window I – Selbstbehauptung	137
4.5.2	Window II – gegenseitiges Verstehen	140
4.6	Zusammenfassung	141
	Literatur	142

5	Ablauf und Rahmenbedingungen der Wirtschaftsmediation	145
5.1	Vorbereitungsphase	147
5.1.1	Kontaktherstellung	147
5.1.2	Konfliktanalyse	158
5.1.3	Setting festlegen	160
5.2	Die Stufen der Mediation im engeren Sinne	164
5.2.1	Einleitung, Mediationsvertrag und Regeln	166
5.2.2	Themensammlung und Rangfolge	170
5.2.3	Interessenforschung – Klärung der Anliegen	177
5.2.4	Kreative Ideensuche – Bildung von Optionen	187
5.2.5	Bewertung und Auswahl von Optionen	226
5.2.6	Abschlussvereinbarung der Konfliktparteien	236
5.3	Nachbereitung der Mediation – Umsetzungsphase	242
5.3.1	Durchführung der Vereinbarung durch die Betroffenen	242
5.3.2	Überprüfung der Umsetzung	242
5.3.3	Evaluation und Reflexion der Mediation durch den Mediator	242
5.4	Besonderheiten unterschiedlicher Settings der Mediation	260
5.4.1	Prozessrisikoanalyse	261
5.4.2	Einzelgespräche	268
5.4.3	Co-Mediation/Teammediation	273
5.4.4	Mehrparteien-Mediation und Gruppen-Mediationen	276
5.4.5	Einbeziehung Dritter	278
5.4.6	Wirtschaftsmediationen mit interkulturellem Hintergrund	280
5.5	Zusammenfassung	287
	Literatur	288
6	Recht der Mediation	291
6.1	Rechtliche Rahmenbedingungen	292
6.1.1	Mediationsvertrag	293
6.1.2	Haftung und Versicherung	307
6.2	Einbettung in das Recht des jeweiligen Grundberufs	309
6.3	Grundzüge des Rechtsdienstleistungsgesetzes	309
6.4	Zusammenfassung	311
	Literatur	312
7	Recht in der Mediation	313
7.1	Rolle des Rechts in der Mediation	313
7.2	Abgrenzung von zulässiger rechtlicher Information und unzulässiger Rechtsberatung in der Mediation durch den Mediator	316
7.3	Abgrenzung zu den Aufgaben des Parteianwalts	317
7.4	Sensibilisierung für die rechtliche Relevanz bestimmter Sachverhalte	319
7.5	Mitwirkung von Rechtsanwälten in der Mediation selbst	320

7.6	Rechtliche Besonderheiten der Mitwirkung des Mediators bei der Abschlussvereinbarung	321
7.7	Rechtliche Bedeutung und Durchsetzbarkeit der Abschlussvereinbarung unter Berücksichtigung der Vollstreckbarkeit	322
7.8	Zusammenfassung	325
	Literatur	325
8	Persönliche Anforderungen an den Mediator	327
8.1	Kompetenzen des Mediators	328
8.2	Haltung des Mediators	331
8.3	Rollendefinition und Rollenkonflikte durch unterschiedliche Zielvorstellungen in der Mediation	334
8.4	Aufgabe und Selbstverständnis des Mediators	340
8.5	Allparteilichkeit, Neutralität und professionelle Distanz	341
8.6	Macht und Fairness in der Mediation	345
8.7	Bewusstheit über die eigenen Grenzen aufgrund der beruflichen Prägung und Sozialisation	348
	8.7.1 Umgang mit eigenen Gefühlen	353
	8.7.2 Selbstreflexion	354
8.8	Vernetzung/Weiterbildung	354
	8.8.1 Supervision	355
	8.8.2 Verfahrensablauf einer Supervision und Intervention	357
8.9	Zusammenfassung	359
	Literatur	360
9	Fachspezifische Besonderheiten der Wirtschaftsmediation	363
9.1	Konfliktkosten	363
	9.1.1 Konfliktkosten bei zwischenbetrieblichen Konflikten	363
	9.1.2 Konfliktkosten bei innerbetrieblichen Konflikten	366
9.2	Innerbetriebliche Mediation durch externe Mediatoren	370
9.3	Innerbetriebliche Mediation im Rahmen von internen Konfliktmanagement-Systemen	371
9.4	Individuelle Weiterbildungsmaßnahmen zur Steigerung nachhaltig wirkender Konfliktlösungskompetenzen	374
9.5	Management by Mediation-Konzept	375
9.6	Zusammenfassung	378
	Literatur	379
	Anhang	381
	Sachverzeichnis	389