

Inhalt

Was kann Mediation leisten?	5
▪ Wann wir von einem Konflikt sprechen	6
▪ Warum wir Konflikte lösen müssen	9
▪ Was Mediation ist und wo sie angewendet werden kann	16
▪ 10 gute Gründe für Mediation	21
Wie läuft eine Mediation ab?	25
▪ Mediation – ein strukturiertes Verfahren	26
▪ Die wichtigsten Prinzipien	45
▪ Die wichtigsten Verhaltensregeln	54
▪ Wo Mediation an Grenzen stößt	62
Mediation in Unternehmen und Organisationen	69
▪ Was ist Wirtschaftsmediation?	70
▪ Typische Konfliktfelder	72
▪ Vorteile für Unternehmen und Mitarbeiter	73
▪ Besonderheiten der Wirtschaftsmediation	75

Aufgaben und Kompetenzen des Mediators	85
▪ Alternativen der Konfliktbearbeitung bedenken	86
▪ Das Verfahren strukturieren und leiten	91
▪ Kommunikative Kompetenzen	93
▪ Psychologische Kompetenzen	101
Rechtliche Grundlagen	109
▪ Das Mediationsgesetz	110
▪ Das Berufsbild des Mediators	111
▪ Wichtige rechtliche Aspekte für den Mediator	113
▪ Beispiel für einen Mediationsvertrag	117
▪ Wichtige Ansprechpartner	122
▪ Stichwortverzeichnis	123