

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Was ist Mediation</b>	<b>9</b>
Grundgedanken der Mediation	10
Abgrenzung zu anderen Konfliktlösungsverfahren	15
Mediationsanlässe im Arbeitsalltag	17
Nutzen und Chancen für Unternehmen	20
<b>2. Die fünf Phasen der Mediation</b>	<b>25</b>
M = Mach mit! Gemeinsames Ziel setzen	26
E = Einsicht in die Probleme; Themen sammeln	30
D = Dialog – zuhören und sich austauschen	32
I = Ideen und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten	36
A = Abschlussvereinbarung schriftlich treffen	40
<b>3. Mediative Kommunikation und Gesprächstechniken</b>	<b>45</b>
Interesse und Position erkennen	46
Die richtigen Fragen stellen	49
Aktives Zuhören	51
Einbeziehen von Gefühlen	55
<b>4. Anforderungen an einen Mediator</b>	<b>61</b>
Wahl des richtigen Mediators	62
Allparteilichkeit	65
Interne Mediatoren in Unternehmen	68
Rechtliche Grundlagen	72

<b>5. Grenzen von Mediation</b>	<b>77</b>
Eskalationsverlauf von Konflikten	78
Mobbing am Arbeitsplatz	81
Abbruch einer Mediation	84
<b>Fast Reader</b>	<b>89</b>
<b>Die Autorin</b>	<b>93</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>94</b>
<b>Register</b>	<b>96</b>