

Inhalt

Vorwort zur 3. Auflage	7
Vorwort zur 2. Auflage	9
Einleitung	11
1. Konfliktlösung als Führungsaufgabe	15
Konflikte im Führungsalltag	16
Vom Problem zur Lösung	19
Testen Sie Ihre Konfliktlösungsstrategien	25
Auswertung	28
Professionelle Konfliktlösung und ihr Nutzen für Führungskräfte	36
Das Mediationsrecht und seine Auswirkungen für Führungskräfte	38
2. Die ALPHA-Struktur der Mediation – Fünf Schritte vom Konflikt zur Lösung	42
Die Anwendung der ALPHA-Struktur	48
Erste Phase: Auftragsklärung	63
Zweite Phase: Liste der Themen besprechen – so gelingt gegenseitiges Zuhören	103
Dritte Phase: Positionen auf dahinterliegende Interessen untersuchen – so finden Sie heraus, worum es wirklich geht	109
Vierte Phase: Heureka – so entwickeln Sie neue Ideen	116
Fünfte Phase: Abschlussvereinbarung – so entsteht die Lösung	118
3. Mediationskompetenz erwerben in neun Bausteinen	125
Baustein 1: Die eigene Aufmerksamkeit und den eigenen Zustand steuern	126
Baustein 2: Deeskalieren	139
Baustein 3: Konflikte sichtbar und erkennbar machen	155

Baustein 4: Spiegeln und Strukturieren	168
Baustein 5: Unterschiede erkennbar machen	181
Baustein 6: Humorressourcen nutzen – Mediation mit Witz	191
Baustein 7: Das Prinzip der plausiblen Intention	205
Baustein 8: Fragt, wer führt? – Die Kunst der Frage	208
Baustein 9: Konflikt-Gefährchen rechtzeitig erkennen	218
4. So schützen Sie sich und Ihre Mitarbeiter vor Tricks in der professionellen Konfliktlösung	221
Zustandsmanagementtricks	225
Verfahrenstricks	235
5. Das MIKADO®-Modell im Führungsalltag	252
Mediation – klassisch	253
Innersystemische Mediation	253
Kombinationsmodelle mediativen Verhandeln	254
Anwaltlich-mediatives Verhandeln	255
Dialogisch-mediatives Verhandeln	257
One-Party-Mediation	258
Die sechs Ebenen und der Erwerb der Mediationskompetenz	259
6. Die Ursprünge des mediativen Verhandeln und sein Nutzen für Führungskräfte ..	262
Teamkonflikt Callcenter	266
Doppelrolle in Fusionen	271
Der Mobbingvorwurf	273
Danksagung	291
Anhang	292
Professionelle Konfliktlösung von A–Z	292
Weiterführende Literatur	310
Adressen	311
Soufflierkarten	312
Vorlage für ein Auftragsformular	319
Europäischer Verhaltenskodex für Mediatoren	320
Register	323