

Wirtschaftsmediation

von

Elisabeth Kals
und Heidi Ittner

HOGREFE



GÖTTINGEN · BERN · WIEN · PARIS · OXFORD · PRAG
TORONTO · CAMBRIDGE, MA · AMSTERDAM · KOPENHAGEN

Inhaltsverzeichnis

1	Wirtschaftsmediation	1
1.1	Einführung	1
1.2	Definitionen	3
1.3	Abgrenzung zu alternativen Verfahren der Konfliktregelung	11
1.4	Bedeutung für das Personalmanagement	15
1.5	Betrieblicher Nutzen	16
1.6	Weitere Ziele und Vorteile	18
2	Modelle	20
2.1	Entstehung und Verlauf von Konflikten	20
2.1.1	Woran erkennt man einen Konflikt in der Praxis?	21
2.1.2	Um welche Inhalte geht es in Wirtschaftskonflikten?	23
2.1.3	Konfliktstile	25
2.1.4	Konflikteskalation	29
2.2	Was macht Konflikte so schwierig?	37
2.2.1	„Bleiben Sie doch sachlich!“ – Psychologie der Emotionen ..	37
2.2.2	„Das ist unfair!“ – Psychologie der Gerechtigkeit	41
2.3	Was macht Konflikte in der Arbeitswelt so schwierig?	45
2.3.1	Besonderheiten der Arbeitswelt	45
2.3.2	Besonderheiten von Organisationen	47
3	Analyse und Maßnahmenempfehlung	49
3.1	Ablauf einer Wirtschaftsmediation	49
3.2	Phase 1: Vorbereitung der Mediation	51
3.3	Phase 2: Probleme und Konflikte erfassen	54
3.4	Phase 3: Konflikte bearbeiten	57
3.5	Phase 4: Regelungen finden und Mediationsvereinbarung treffen	60
3.6	Phase 5: Evaluation der Mediation	65
3.7	Spannweiten der Wirtschaftsmediation	67
4	Vorgehen	69
4.1	Der Mediator	69
4.1.1	Innere Haltung	69

4.1.2	Kompetenzen	70
4.2	Interventionsmethoden	71
4.2.1	Denken und Handeln in Alternativen	71
4.2.2	Mut zur psychologischen Methodenvielfalt	75
4.2.3	Methoden der verständnisorientierten Kommunikation und Deeskalation	77
4.2.4	Tiefenstrukturanalyse	81
4.2.5	Suche nach Gewinner-Gewinner-Lösungen	84
4.2.6	Reflexion und Evaluation der Mediation	87
4.3	Wirkungsweisen der Methoden	88
4.3.1	Warum in Alternativen denken?	88
4.3.2	Warum auf Methodenvielfalt zurückgreifen?	89
4.3.3	Warum verständnisorientierte Kommunikation?	89
4.3.4	Warum eine Tiefenstrukturanalyse?	90
4.3.5	Warum Gewinner-Gewinner-Lösungen?	92
4.3.6	Warum evaluieren?	92
5	Fallbeispiel	93
6	Literaturempfehlungen	103
7	Literatur	103

Karten

Ablauf einer Mediation – Fundament, Phasen, Ziele

Psychologische Mediation – Werkzeuge und Charakteristika der Phasen