

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Konflikte</b>	7
1.1	Was ist der Sinn von Konflikten und welche Chancen bieten sie Beteiligten und Betrieb?	7
1.2	Konflikte und ihre Wirkung auf die Gesundheit	14
<b>2</b>	<b>Mediation</b>	23
2.1	Was ist Mediation?	23
2.2	Warum es wichtig ist, dass Konfliktparteien selbst zu einem Ergebnis finden (Die Transaktionsanalyse)	30
2.3	Wer sollte mediiieren?	34
2.4	Mediation und Coaching	37
2.5	Nachhaltigkeit einer Mediation sichern	40
2.6	Ziele einer Mediation	42
<b>3</b>	<b>Praxisfälle</b>	43
3.1	Fallbeispiel 1: Die beiden Sekretärinnen	43
3.2	Fallbeispiel 2: Dicke Luft im Dreierteam	44
3.3	Fallbeispiel 3: Rückkehr nach langer krankheitsbedingter Abwesenheit	55
3.4	Zusammenfassung der Falldarstellungen	84
<b>4</b>	<b>Aufwand und Ertrag</b>	87
	<b>Anhang</b>	89
	Die Hauptschritte eines Mediationsverfahrens	89
	Checkliste für Mediatoren	89
	<b>Literaturverzeichnis</b>	91
	<b>Fußnoten</b>	95
	<b>Über den Autor</b>	99