

Inhalt

1. EINLEITUNG.....	9
<i>Lernziele:.....</i>	<i>10</i>
2. KONFLIKTE IN ORGANISATIONEN.....	11
2.1 Betriebliche Konflikte.....	11
<i>Beispiel Tchibo:.....</i>	<i>14</i>
<i>Beispiel Birkenstock:.....</i>	<i>15</i>
3. KONFLIKTTYPEN DES WIRTSCHAFTSLEBENS	16
3.1 Werte- und Grundsatzkonflikte	16
3.2 Zielkonflikte	16
3.3 Mittel- bzw. Wegekonflikte	17
3.4 Verteilungskonflikte	17
3.5 Kompetenzkonflikte.....	18
3.6 Rollenkonflikte.....	19
3.7 Beziehungskonflikte	19
3.8 Der „harmonische“ Konflikt	19
4. DIE KOSTEN BETRIEBLICHER KONFLIKTE	21
4.1 Die direkten Kosten.....	22
4.2 Die indirekten Kosten.....	22
4.3 Zur Erfassung von Konfliktkosten	23
4.3.1 Die Kosten der Zeit.....	23
4.3.2 Die Kosten durch Mißtrauen.....	24
4.3.3 Die Kosten durch Angst.....	25

5.	REAKTIVE UND PROAKTIVE KONFLIKTBEARBEITUNG	27
6.	KLASSISCHE INSTRUMENTE BETRIEBLICHER KONFLIKTBEARBEITUNG.....	27
6.1	Das Beschwerdeverfahren.....	28
6.2	Die Schlichtung	28
6.3	Der (Arbeits)Gerichtsprozess.....	29
6.4	Die Einigungsstelle nach BetrVG	30
6.5	Die „klassische“ Verhandlung	30
6.6	Das Gerichtsverfahren	31
6.7	Das Schiedsverfahren.....	32
7.	ZUM UNTERSCHIED VON „KLASSISCHEN“ INSTRUMENTEN UND MEDIATION	32
8.	KOSTEN UNTERSCHIEDLICHER VERFAHREN EINER KONFLIKTBEARBEITUNG.....	38
8.1	Kosten einer Mediation und einer gerichtliche Klärung	38
8.2	Kosten einer Mediation und Einigungsstelle nach BetrVG	41
9.	WIRTSCHAFTSMEDIATION	41
9.1	Begriffsbestimmung	42
9.2	Abgrenzung der Wirtschaftsmediation	42
9.2.1	Wirtschaftsmediation und Familienmediation.....	43
9.2.2	Wirtschaftsmediation und Mediation im öffentlichen Bereich.....	44
10.	BESONDERHEITEN IM VERFAHREN EINER WIRTSCHAFTSMEDIATION.....	45
10.1	Vorbereitung	45
10.1.1	Organisatorische Vorbereitung	49
	<i>Das Banale wird zentral / Das Setting muss stimmen:</i>	<i>49</i>
	<i>Ort der Mediation.....</i>	<i>50</i>

<i>Visualisierung</i>	50
<i>Sitzordnung</i>	50
<i>Pausenregelung</i>	51
<i>Die Rolle des Gastgebers</i>	52
<i>Vertraulichkeit absichern</i>	52
10.1.2 Inhaltliche Vorbereitung.....	53
<i>Pre-Mediation Briefing Report (PMBR)</i>	53
<i>Auswertung der Informationen</i>	54
10.2 Exkurs: Pre-Mediation.....	54
10.3 Die Personen der Konfliktparteien.....	55
10.3.1 Gremienvorbehalt.....	56
10.4 Machtungleichgewichte zwischen den Beteiligten.....	56
11. WIRTSCHAFTSMEDIATION IN DER PRAXIS.....	58
11.1 Zur tatsächlichen Anwendung von Mediation zwischen Unternehmen.....	59
11.2 Zur tatsächlichen Anwendung von Mediation in Unternehmen.....	63
11.3 Zur Implementierung eines Konfliktmanagements.....	65
<i>Vertragsklauseln</i>	65
<i>Self Commitment</i>	66
<i>Motivation- und Information</i>	67
<i>Unternehmensinterne Regeln</i>	67
<i>Strukturelle Voraussetzungen</i>	67
11.4 Mediationsstelle beim „Bundesverband Druck und Medien –bvdm“.....	69
11.5 Beispiele aus der betrieblichen Praxis.....	70
<i>Lernfragen zur Sicherung des Lernstoffes:</i>	71
12. RECHT UND MEDIATION.....	73
12.1 Das Recht <i>in</i> der Wirtschaftsmediation.....	73
12.2 Das Recht <i>der</i> Wirtschaftsmediation.....	75

13. ZUSAMMENFASSUNG	76
---------------------------	----

LITERATURVERZEICHNIS	79
----------------------------	----

Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1: Der Konfliktkreis	20
Abbildung 2: rechtsförmige Problemlösungen und Mediation	33
Abbildung 3: Die vier grundlegenden Konfliktlösungsverfahren	36
Abbildung 4: Kosten nach Streitwert und Verfahren	40
Abbildung 5: Einsatz der Verfahren im Vergleich	60
Abbildung 6: Gründe für den Einsatz von außergerichtlichen Verfahren	61
Abbildung 7: Mittlere Vorteilswerte der Verfahren	62