

Inhalt

	Vorwort von Dr. Philipp Gregor	V
	Vorwort von Monika Hebeisen	VII
	Autoren	IX
	Abkürzungsverzeichnis	XI
1	Leitgedanke: Paradigmenwechsel	1
2	Gewinn ist Umsatz minus Kosten (G = U-K)	3
2.1	Daten, Zahlen, Fakten	3
2.2	Beispiel.	4
2.3	Gerichtlicher Streit.	7
2.4	Mediation	8
2.5	Kosten-Konsequenz und betriebswirtschaftliche Folgen	10
3	Verantwortungsmanagement	13
3.1	Prozessverantwortung als Chance	13
3.2	Eigenverantwortung bei Lösungsentscheidungen	14
3.3	Verantwortung des Unternehmers	14
3.4	Wandel im Produktdesign.	15
4	Erkenntnisse aus der Konfliktforschung	17
4.1	Eskalationsdynamik nach Glasl	17
4.1.1	Konfliktstufe 1 bis 3	17
4.1.2	Konfliktstufen 4 bis 6	19
4.1.3	Konfliktstufe 7 bis 9	21
4.2	Interventionsmöglichkeiten	21
5	Konfliktfelder – Unternehmerische Auswirkungen	23
5.1	Arbeitskonflikt	23
5.1.1	Beispiel.	24
5.1.2	Konflikt-Reibungskosten.	25
5.1.3	Mediation	25
5.1.4	Gerichtlicher Streit.	26
5.1.5	Kosten-Konsequenz	27

5.2	Konflikte auf Gesellschafterebene	28
5.2.1	Beispiel.	28
5.2.2	Konflikt-Reibungskosten:	29
5.2.3	Mediation	29
5.2.4	Gerichtlicher Streit	30
5.2.5	Kosten-Konsequenz	30
5.3	Kostenbeispiel Firmeninsolvenz	31
5.3.1	Beispiel.	31
5.3.2	Konflikt-Reibungskosten.	32
5.3.3	Mediation	32
5.3.4	Gerichtlicher Streit	33
5.3.5	Kosten-Konsequenz	34
5.4	Streit mit Verbraucher	34
5.4.1	Beispiel.	35
5.4.2	Konflikt-Reibungskosten.	36
5.4.3	Mediation	36
5.4.4	Gerichtlicher Streit	37
5.4.5	Kosten-Konsequenz	37
5.5	Konflikte zwischen Unternehmen	38
5.5.1	Beispiel.	38
5.5.2	Konflikt-Reibungskosten	40
5.5.3	Mediation	40
5.5.4	Gerichtlicher Streit	41
5.5.5	Kosten-Konsequenz	42
5.6	Unternehmerscheidung	42
5.6.1	Beispiel	42
5.6.2	Konflikt-Reibungskosten.	43
5.6.3	Mediation	43
5.6.4	Gerichtlicher Streit	43
5.6.5	Kosten-Konsequenz	44
6	Konflikt	45
7	Mediation und Gesetz	47
7.1	Geschichte und Schlaglichter der Mediation	47
7.1.1	Ausgang: Westfälischer Friede	47
7.1.2	Verhandlungsgrundlage: Harvard-Konzept	47
7.2	Seit 2012 – Bestandteil der Klageschrift im gerichtlichen Verfahren	49

7.3	Zur Abgrenzung: Gütliche Streitbeilegung, Güteverhandlung, Vergleich	50
7.4	Außergerichtliche Konfliktbeilegung – Verankerung im Gesetz ..	52
7.5	Proaktiv – Mediationsklauseln (Muster)	53
7.5.1	Muster Mediationsklausel	53
8	Ablauf der Mediation in acht Schritten	55
8.1	Erstkontakt und Vorbereitung	55
8.2	Gemeinsame Spielregeln	56
8.3	Themensammlung	58
8.4	Klärung der Interessen	59
8.5	Entwicklung von Optionen	60
8.6	Verhandeln – Vereinbarung	61
8.7	Cross-Check: Alltagstauglichkeit und Umsetzbarkeit.	61
8.8	Abschlussvereinbarung/Memorandum	61
8.9	Beispiel – Feigenimporteur.	62
9	Sonderproblematik: Verjährungsrisiko	65
9.1	Zivilrecht und Fristen	65
9.2	Hemmung der Verjährungsfrist	65
9.3	Hemmung der Verjährung bei der Mediation	66
9.3.1	Vertragliche Regelung	67
9.3.2	Gesetzliche Regelungen	67
9.4	Auswirkungen für den Mediationsvertrag (Muster)	69
10	Kompodium der Mediationsprinzipien.	71
11	To-Dos im Konfliktfall	73
12	For Future	79
	Stichwortverzeichnis	81