

Michael MAYR

**Wer
nicht streitet,
hat selten
Recht**

Michael MAYR

Wer nicht streitet, hat selten Recht

Konfliktlösungsstrategien
für Führungskräfte

Impressum

1. Auflage, 2020

© egoth Verlag GmbH
Untere Weißgerberstr. 63/12
1030 Wien

Alle Rechte vorbehalten. Wiedergabe, auch auszugsweise,
nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlags.

Autor: Mag. (FH) Michael Mayr MBA M.BC.
Illustrationen: Doris Rastinger - doris-rastinger.artstation.com
Lektorat: Mag. Pamela Obermaier - textsicher.at
Cover und Grafik: DI (FH) Ing. Clemens Toscani - clemens.toscani.at

Printed in the EU
Gesamtherstellung: egoth Verlag GmbH

ISBN (Print): 978-3-903183-xxxxx
ISBN (E-Book): 978-3-903183-xxxxx

egoth
verlag

Inhalt

1 Das Buch für den Feuerwehrkommandanten – ein Leitfaden für Führungskräfte	6	20 Der Ruß verfliegt, neues Leben ergrünt – Auswirkungen der Mediation	109
2 Hydrant, Löschspritze, Sandsäcke? Alles da! Ein Buch als Werkzeugkasten	9	21 Wer hat den Schlauch verknotet?	
3 Die feuergefährliche Welt – und wir mittendrin	11	Exemplarische Hindernisse bei der Konfliktlösung	112
4 Der Brand bricht aus – Konflikte entstehen	14	22 Brandschutzmaßnahmen: Vorbeugen statt Konfliktbewältigung	115
4.1 Funkenflug, Strohfeuer, Flächenbrand – Konfliktarten im Überblick	15	23 Eine kurze Geschichte der Kommunikation	117
4.2 Hat hier jemand gezündelt? Wie Konflikte beeinflusst werden	18	24 Verstehen, warum, und dann umsetzen	120
4.2.1 Worte wie Feuerbälle – Beeinflussung durch Kommunikation	19	25 Weiße Taube oder Feuervogel – Kommunikation	122
4.2.2 Blitze aus den Augen – Beeinflussung durch Verhalten	20	25.1 Das tägliche Spiel mit dem Feuer – beruflicher und privater Gebrauch der Kommunikation	125
4.3 Brandursachen – Konfliktauslöser	21	25.2 Gefahr erkannt, Gefahr gebannt! 7 Talente für gute Kommunikation	130
5 Nach dem Feuer blüht neues Leben –Vorurteile gegenüber Konflikten	25	25.2.1 „Ich brenne, doch nur aus Leidenschaft!“	
6 Der Abriss der Brandruine, Platz für Neues – Auswirkungen von Konflikten	27	Natürliche, erkennbare Motivation	133
7 Decke, Löschzug oder Hubschrauberlöschung – Lösungsmöglichkeiten von Konflikten	29	25.2.2 Die Brandwache – lebendige Aufmerksamkeit	139
8 „Hm, hab ich alles? Wasser, Sand, Mediatoren – alles da!“ Checkliste für Lösungstools	40	25.2.3 Feuer im Kamin – Freundliche Vertrauensbildung führt zu Beziehungsaufbau	143
8.1 Wasser gegen Holzbrand, Sand gegen Ölbrand – 11 Minuten für die geeignete Konfliktlösungsart	42	25.2.4 Zündeln verboten! Klare Gesprächsführung	146
9 Rund um Sie die Flammen – auch Profis brauchen Unterstützung	44	25.2.5 Dialoge, wie Sie Ihr Gegenüber entflammen, ohne es zu verbrennen: partnerschaftlicher Dialog	148
10 „Es brennt!“ „Ach was, das nennen Sie Brand?“ Schämen nicht erlaubt – Konflikte sind menschlich	46	25.2.6 Nie wieder ein Brand im Büro – Ihr Gesprächsfaden soll ein Ziel vermitteln	151
11 Grisu, Red Adair oder Feuerwehrhauptmann Müller – die Auswahl des geeigneten Mediators	50	25.2.7 „Know your enemy, fire fighter!“	
11.1 Checklisten – Auswahl und Evaluierung eines Mediators	63	Kompetente Anpassungsfähigkeit	154
11.2 Erwartungen an den Auftraggeber nach Michael Mayr	67	25.2.8 Das Feuerschutzbuch – was heißt das alles für die Praxis?	156
12 Helm auf, der Mediator kommt! Erwartungen an den Mediator	68	25.2.9 Der hohe Charakter des Feuerwehrhauptmanns – die Talente im Überblick	158
12.1 Feuer einschätzen, Schlauch ausrollen, Ventil aufdrehen – erlaubte Erwartungen	69	25.2.10 Was mir noch unter den Nägeln brennt: Haben Sie es bemerkt?	159
12.2 Die feuerlöschende Wollmilchsau – unerlaubte Erwartungen	71	25.3 Der Feuerwehrhauptmann darf nicht zündeln!	
12.3 Checkliste für Entscheidungsträger	72	Positive und negative Kommunikation	161
13 „Neulich sitz ich am Notruftelefon, ruft mich einer an und sagt ...“ Worauf der Mediator bei der Auftragsauswahl achtet	75	25.4 Ausgebrannt oder von Leidenschaft entflammt – psychologische Auswirkungen der positiven und negativen Kommunikation	163
14 Nicht das Feuer brennt, es ist das Holz! Der Mediator als „Menschenleser“	77	25.5 Ein Tipp für den Feuerwehrhauptmann!	165
15 „Die Nase des Feuerwehrmanns gefällt mir nicht!“ Vorurteile gegenüber Mediation	85	25.6 Rufen Sie „Wasser marsch!“ oder öffnen Sie das Ventil? Aspekte der nonverbalen Kommunikation	167
16 Wärmt euch am Feuer oder hilft,es zu löschen! Erwartungen an die Konfliktparteien	92	25.7 Gruppengefüge	175
16.1 Was tun, wenn's brennt? Aufgaben für den Auftraggeber	93	26 Schaffen Sie GROSSES und GROSSARTIGES!	178
16.1.1 Suchen Sie schon mal den Hydranten! Vor der Mediation	93	27 Tun Sie Gutes!	179
16.1.2 Schließen Sie die Brandschutztür! Während der Mediation	95	28 Checken, checken, checken	181
16.1.3 Brand aus! Was passiert nach der Mediation?	96	28.1 Checkliste: die geeignete Konflikt-Lösungsart finden	182
16.2 „Gezündelt? Ich? Niemals!“ Erwartungen an die Konfliktparteien	97	28.2 Checkliste: Auswahl von Mediator und Mediation	183
17 Ist hier irgendwo ein Löschteich? Das Umfeld einer Mediation	99	28.3 Checkliste, die sich auf die Person des Mediators bezieht	183
18 Feuerwehr statt Armee – Vorteile der Mediation	101	28.4 Checkliste: Evaluierung der Mediation	184
19 Oder doch die Armee? Kritische Betrachtung der Mediation	107	28.5 Checkliste: Erwartungen an den Auftraggeber	185
		28.6 Checkliste: Erwartungen an den Mediator	186
		28.7 Checkliste: Kriterien zur Auftraggeber-Wahl	187
		28.8 Checkliste: Vorurteile/Angst zu Mediation	188
		29 Bibliografie	189