
Kurzfassung

Die vorliegende Masterarbeit beschreibt ein Orientierungsmodell, für Konflikte und Kommunikation, das in einem mittelständigen Unternehmen als Praxis-Pilotprojekt erprobt werden soll. Dieses Modell, mit dem Namen Mediatorik (MTK)-rota, ist eine theoretische Neuentwicklung und soll zu einer Verbesserung im Umgang mit Konflikten oder Kommunikationsmängel führen und könnte präventive Wirkung entfalten. Die Beschreibung der Arbeit erfolgt aus den Perspektiven meiner Rollen. (Externer Prozessberater, Experte)

Im ersten Teil der Arbeit, der **Einleitung**, wird der Zugang und die Arbeits-Hypothese erläutert, weiterführend werden unter den Punkten 2 bis 6 , **Themen – Umfeld und Einfluss**, das zugrundeliegende wissenschaftliche, fokussierte Umfeld beleuchtet und über das Mittel der Zusammenfassungen werden Zusammenhänge dargestellt. Unter den Punkten 7 und 8 wird die **Methodik und das Modell** Mediatorik, in seiner Funktion dargestellt. Weiterführend wird das Praxis **Projekt**, unter Punkt 9, konzeptionell einer Betrachtung zugeführt. Diese Vorarbeit ermöglichte eine Erhebung, die als Ausgangsorientierung-IST ausgewiesen ist. In der **Umsetzungsphase**, unter Punkt 11, werden die Erkenntnisse der Ausgangsorientierung berücksichtigt und in Form von Seminaren werden abgestimmte Informationen und Methoden vermittelt, um Neuorientierungen zu ermöglichen. Das Ergebnis, mit reflexiver Beschreibung und Auswertung findet in der **Diskussion** statt, unter Punkt 12 – 19.

Als Abschluss der Masterthesis findet Lernerkenntnis und Reflexion statt, die in einem positiven Sinne die Herausforderungen in einer Organisationsentwicklung (OE) beleuchtet.

Anhang

Literaturverzeichnis

Asendorpf, J.B., Neyer, F.J., 2012. Psychologie der Persönlichkeit: mit 110 Tabellen, 5., vollst. überarb. Aufl. ed, Springer-Lehrbuch. Springer, Berlin.

Carter, R., 2010. Das Gehirn. Dorling Kindersley Verlag GmbH, München.

Faller, K., 2014. Konfliktfest durch System Design, 1. Aufl. ed. Concordia Verlag, Stuttgart.

Gens, K.-D., 2012. Mit dem Herzen hört man besser: eine Einladung zur gewaltfreien Kommunikation, 3. Aufl. ed. Junfermann, Paderborn.

Glasl, F., 2008. Konflikt, Krise, Katharsis und die Verwandlung des Doppelgängers, 2. Aufl. ed. Verl. Freies Geistesleben, Stuttgart.

Glasl, F., 2010. Konfliktfähigkeit statt Streitlust oder Konfliktscheu. Verl. am Goetheanum, Dornach.

Glasl, F., 2011. Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte - Übungen - praktische Methoden, 6., überarb. und erw. Aufl. ed. Verl. Freies Geistesleben, Stuttgart.

Glasl, F., 2015. Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte - Übungen - Praktische Methoden, 7. Auflage. ed. Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart.

Glasl, F., Haupt, 2002. Konfliktmanagement, freies Geistesleben. Stuttgart.

Gruhl, M., 2011. Das Geheimnis starker Menschen: mit Resilienz aus der Überforderungsfalle. Kreuz, Freiburg im Breisgau.

Hagen, J., Lenz, C., 2008. Wirtschaftsmediation. Wien.

Hagen, J.J., Lenz, C., 2008. Wirtschaftsmediation Theorie, Verfahren, Technik, Praxis. Manz, Wien.

Hanser, H., 2010. Gehirn & Geist: Aufbau und Funktion. 2 2. Spektrum-der-Wiss.-Verl.-Ges, Heidelberg.

- Holler, I., Mair, H., Rosenberg, M.B., 2016. Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation: abwechslungsreiche Übungen für Selbststudium, Seminare und Übungsgruppen, 8., überarbeitete und erweiterte Auflage. ed. Junfermann Verlag, Paderborn.
- Huber, R., 1981. Zur Psychologie der Selbstverwirklichung. Eine vergleichende Betrachtung psychologische Selbstverwirklichungstheorien. Abhandlung zur Erlangung der Doktorwürde. Verlag-Offsetdruck, Aachen.
- Initiative, I.Pk., 2010. Soziale Kompetenz, Nachweis auf europäischem Niveau.
- Luhmann, N., 1984. Soziologische Aufklärung. Aufsätze zur Theorie sozialer Systeme 1 1. Westdeutscher Verlag, Wiesbaden.
- Luhmann, N., 2009. Soziales System, Gesellschaft, Organisation. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.
- Maslow, A.H., 2014. Motivation und Persönlichkeit, 13. Aufl. ed. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.
- Maturana, K., 1991. Der Diskurs des radikalen Konstruktivismus, 4. Aufl. ed.
- Maturana/Varela, 1987. Der Baum der Erkenntnis. Die biologischen Wurzeln des menschlichen Erkennens, 1. Aufl. ed.
- Murphy, J., Schmidt, M.G., 1992a. Die Kraft schöpferischen Denkens: [alles, was Sie sich bildlich vorstellen können und als wirklich empfinden, das ziehen Sie unweigerlich in Ihr Leben], Genehmigte Taschenbuchausg., 4. Aufl. ed, Heyne-Bücher 08, Heyne esoterisches Wissen. Heyne, München.
- Murphy, J., Schmidt, M.G., 1992b. Die Kraft schöpferischen Denkens: [alles, was Sie sich bildlich vorstellen können und als wirklich empfinden, das ziehen Sie unweigerlich in Ihr Leben], Genehmigte Taschenbuchausg., 4. Aufl. ed, Heyne-Bücher 08, Heyne esoterisches Wissen. Heyne, München.
- Plate, M., 2013a. Grundlagen der Kommunikation: [Gespräche effektiv gestalten], UTB Wirtschaftswissenschaften, Kommunikationswissenschaft. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- Plate, M., 2013b. Grundlagen der Kommunikation: [Gespräche effektiv gestalten], UTB Wirtschaftswissenschaften, Kommunikationswissenschaft. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.

- Prammer, K., 2009. Transformations-Management Theorie und Werkzeugset für betriebliche Veränderungsprozesse, 1. Aufl. ed. Carl Auer Systeme Verlag und Verlagsbuchhandlung GmbH, Heidelberg.
- Resch, F. (Ed.), 1999. Entwicklungspsychopathologie des Kindes- und Jugendalters: ein Lehrbuch, 2., überarb. und erw. Aufl. ed. Beltz, Psychologie Verl.-Union, Weinheim.
- Rogers, C.R., 2014. Entwicklung der Persönlichkeit, 19. Aufl. ed. Klett - Cotta, Stuttgart.
- Rosenberg, M.B., 2016a. Gewaltfreie Kommunikation: eine Sprache des Lebens, 12., überarbeitete und erweiterte Auflage. ed. Junfermann Verlag, Paderborn.
- Rosenberg, M.B., 2016b. Gewaltfreie Kommunikation: eine Sprache des Lebens, 12., überarbeitete und erweiterte Auflage. ed. Junfermann Verlag, Paderborn.
- Roth, 2010. Das Gehirn und seine Wirklichkeit, 9. Aufl. ed.
- Satir, V., Bosch, M., Wisshak, E., 2013. Selbstwert und Kommunikation: Familientherapie für Berater und zur Selbsthilfe, 21. Aufl. ed, Leben lernen. Klett-Cotta, Stuttgart.
- Schulz von Thun, F., Ruppel, J., Stratmann, R., Kurth, N., 2016. Miteinander reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte, 16. Auflage, Originalausgabe. ed, rororo Sachbuch. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.
- Schulz von Thun, F., Schulz von Thun, F., 2006. Das "Innere Team" und situationgerechte Kommunikation, Sonderausg. ed, Miteinander reden. Rowohlt-Taschenbuch-Verl, Reinbek bei Hamburg.
- Schulz von Thun, F., Zach, K., Zoller, K., 2012. Miteinander reden von A bis Z: Lexikon der Kommunikationspsychologie, Originalausgabe. ed, Rororo. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.
- Singer, 2007. Der Beobachter im Gehirn. Essays zur Hirnforschung, 1. Aufl. ed.
- Skala, K., Bauer, G., Grossmann, R., 2015. Einführung in die systemische Organisationsentwicklung, 1. Aufl. ed. Carl Auer Verlag GmbH, Heidelberg.

Tranczek, T., Berning, D., Lenz, C., 2013. Mediation und Konfliktmanagement, 1. Aufl. ed. Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden.

Watzlawick, P., 2003. Menschliche Kommunikation, Formen, Störungen, Paradoxien. Hans Huber Verlag, Bern.