

# zkm

## ZEITSCHRIFT FÜR KONFLIKTMANAGEMENT

VERHANDELN | MEDIATION | STREITBEILEGUNG

**80** Konkretes und abstraktes Denken –  
Ein Werkzeug des Konfliktmanagements  
*Klaus Harnack*

**84** Allgemeine Verfahrenslehre der  
Konfliktbearbeitung  
*Norbert Jochens*

**89** „Deal Mediation“ – Mediation ohne  
Konflikt?  
*Jörg Schneider-Brodthmann*

**107** Rechtsschutzversicherung und  
außergerichtliche Konfliktbeilegung 4.0  
*Ulrich Eberhardt*

**111** „Identity and Conflict“ – Interview  
Shapiro