

Inhalt

Vorwort.....9

Zum Aufbau dieses Buches

Fünf Phasen der Konfliktbearbeitung..... 12

Übersichtsmatrix: Welches Tool passt zu welchem Anlass? 14

Phase 1: Kontakt und Kontrakt

Wer fragt, der führt! Der Einsatz von Fragebögen in der Vorphase der Mediation

Von Consolata Peyron und milan 22

Mediationsbegleitendes Coaching. Konfliktklärung als Chance zur Führungskräfteentwicklung nutzen

Von Sabine Ketels 29

System Snapshot. Mit dem Inneren und Äußeren Team einer Konfliktpartei den Konflikt analysieren

Von Dr. Margret Klinkhammer 37

Systemintelligenz organisieren. Der Prozesslinien-Kompass als Steuerungsinstrument in der Organisationsmediation

Von Bernd Fechler 44

Pars pro toto. In der Mediation im öffentlichen Bereich mit Repräsentanten arbeiten

Von Sosan Azad und Doris Wietfeldt 51

Vertiefungsprozesse in der Mediation anregen. Sichtweisen, Gefühle, Bedürfnisse als Weg zum gegenseitigen Verstehen nutzen <i>Von Rudi Ballreich</i>	58
Lebendige Gruppensoziogramme. Implizites Wissen einer Gruppe mit Ansätzen aus der Systemischen Strukturaufstellung sicht- und erlebbar machen <i>Von Dr. Ursula König und Emanuel Wassermann</i>	66
Co-Arbeit im Jumbojet. Großgruppenkonflikte mit einem Co-Mediator bearbeiten <i>Von Dr. Birgit Keydel und Peter Knapp</i>	73
Conflict-in-Context – „Third Space“. Spezifika von Mediationsmodellen aus anderen Kulturen erfolgreich adaptieren <i>Von Valborg Edert</i>	78
Tanz der Kulturen. Mediationstools in transkulturellen Settings sorgsam und wirksam einsetzen <i>Von Prof. Dr. habil. Claude-Hélène Mayer, PhD, PhD</i>	84
Freiwillig ist erst mal nichts – aber notwendig. Wie sich Freiwilligkeit bei Mediationen im Unternehmenskontext fördern lässt <i>Von Dr. phil. Andreas Novak</i>	90
 Phase 2: Themen festlegen, Sichtweisen der Konfliktparteien	
Niveaus der Handlungsfähigkeit. Handlungsmöglichkeiten der Beteiligten identifizieren <i>Von Roland Kunkel-van Kaldenkerken und Carla van Kaldenkerken</i>	100
Der Konfliktthemen-Markt. In Großgruppen alle Beteiligten aktiv in die Themenfindung einbinden <i>Von Klaus-Olaf Zehle</i>	109
Aktivierende Themenfindung in Großgruppen. Konfliktthemen und deren Gesprächspartner (zusammen-)stellen <i>Von Dr. Benedikta v. Deym-Soden und Karin Stanggassinger</i>	116
Komplexität auf einen Blick. Erfolgreich mit Genogramm, Organigramm und Systemaufstellungen arbeiten <i>Von Prof. Dr. habil. Claude-Hélène Mayer, PhD, PhD</i>	124

Sitting on a Chair. Wenn Stühle für Ressourcen, Konfliktfelder und Wünsche stehen <i>Von Götz Liefert</i>	130
Die „Gleichen“ in die Mitte! Die Konfliktparteien artikulieren im Fishbowl II ihre jeweilige Position <i>Von Dr. Birgit Keydel</i>	135
Die Kraftfeldanalyse. Die Hindernisse und Ressourcen einer Konfliktsituation sichtbar machen, um Handlungsspielräume auszuloten <i>Von Nadia Dörflinger-Khashman</i>	141
Kartenabfrage. Konfliktthemen und Lösungsansätze ermitteln <i>Von Kezia Bastian und Peter Knapp</i>	146
Konflikt in 3-D-Animation. Mit Skulpturaufstellung den Konflikt darstellen <i>Von Isabel Kresse</i>	152
Körpersprache gewinnbringend nutzen. „Der Körper ist der Übersetzer der Seele ins Sichtbare.“ <i>Von Ljubjana Wüstehube und Holger Specht</i>	159
Phase 3: Interessen, Gefühle, Bedürfnisse herausarbeiten	
Management-Spiegel. Der Führungskraft in einer Teammediation im geschützten Rahmen Feedback geben <i>Von Christian Böhner und Elke Schwertfeger</i>	171
(Nicht mehr) recht haben müssen. Erforschen der Gefühle und Bedürfnisse aus Sicht der Gewaltfreien Kommunikation <i>Von Andi Schmidbauer</i>	178
Durch Einfühlungslisten zum Perspektivwechsel. Trotz Lagerbildung und Gruppendruck Empathie für die Gegenseite entwickeln <i>Von Willibald Walter</i>	185
Die Diskriminierungsmatrix. Von der Moralisierung zum Verantwortungsdiallog <i>Von Bernd Fechner</i>	192

Rang und Privilegien. Die Vor- und Nachteile hierarchischer Strukturen erkennen und deren Konfliktpotenzial entschärfen <i>Von Renata Bauer-Mehren</i>	199
Die „Streithähne“ in die Mitte. Die Konfliktparteien schicken ihre Vertreter in den Fishbowl I <i>Von Dr. Birgit Keydel</i>	205
Gemalte Metaphern. Sichtweisen, Gefühle und Bedürfnisse ins Bild – und auf den Punkt – bringen <i>Von Dr. Christa D. Schäfer</i>	211
Mikroanalyse kritischer Episoden. Blockaden aus der Vergangenheit bewältigen <i>Von Prof. Dr. Dr. h.c. Friedrich Glasl</i>	219
Gegensätze ziehen sich an. Polarisierungen in Ressourcen verwandeln <i>Von Alexandra Bielecke</i>	225
In den Schuhen der anderen. Perspektivwechsel im Großgruppenformat <i>Von Paul Krummenacher</i>	231
Bevorstehende schwierige Gespräche innerlich vorbereiten. Eine Übung (auch) zum Selbstmanagement des Mediators <i>Von Renata Bauer-Mehren</i>	236
Großgruppenmediation. Wie hundert Personen und mehr in eine gemeinsame Konfliktklärung eingebunden werden können <i>Von Paul Krummenacher</i>	241
Motivierende Gesprächsführung in der Konfliktarbeit. Widerstände und Ambivalenzen geschmeidig überwinden <i>Von Gudrun Schwanert-Tschechne, Uwe Reichertz-Boers und Andreas Lange</i>	247
Kulturbedingte Wertedifferenzen auflösen. Die Arbeit mit dem Wertequadrat im interkulturellen Kontext <i>Von Dr. Hanna Milling</i>	254
Methode Klärungswerkstatt. Mit einer Mediationssimulation im Konflikt beraten <i>Von Dr. Ricarda Wolf, Anja Blume, Cornelia Stauß und Dr. Manuela Zappe</i>	260

Warum nichts manchmal mehr ist. Schweigen in der Mediation <i>Von Prof. Dr. Ulla Gläßer und Monia Ben Larbi</i>	265
Das Dialogverfahren als Musterunterbrechung. Ein Weg aus den gewohnten Ritualen des Schlagabtauschs <i>Von Lisa Waas</i>	270
Die Stellvertreter-Methode. Unausgesprochenes auf den Tisch bringen <i>Von Kristin Wagner</i>	277
Gut aufgestellt ist fast verstanden. Organisations- und Strukturaufstellung light <i>Von Rita Wawrzinek</i>	283
 Phase 4: Handlungsoptionen und Lösungsmöglichkeiten 	
Bewegung in Teams und Gruppen bringen. Das „Four Player System“ von David Kantor <i>Von Peter Knapp</i>	293
Actstorming. Kompetenz entwickeln durch Lernen am Modell <i>Von Kirsten Schroeter und Prof. Dr. Alexander Redlich</i>	299
Perspektivwechsel durch Superposition zweier polarer Teile. Die Körperweisheit nutzen, um zwei unterschiedliche Positionen in Beziehung zu bringen und dadurch eine neue Perspektive zu finden <i>Von Stephan Andreas Müller</i>	310
Moderationskarten als „Prozessbegleiter“. Den Mediationsprozess visualisieren und Verhandlungsblockaden Schritt für Schritt überwinden <i>Von Juliane Ade</i>	314
Wie küsst man Dornröschen wach? Mind Mapping in der Lösungsphase einsetzen <i>Von Ingrid Holler</i>	320
Future Beaming. Problemlösungen mit dem Blick in die Zukunft entwickeln <i>Von Dr. Udo Kreggenfeld</i>	326

Intervention auf der Meta-Ebene. Von der persönlichen Ebene zur Strukturebene des Konflikts vordringen
Von Dr. Harald Pühl..... 331

Phase 5: Vereinbarungen und Überprüfungstermin

Der Marktplatz. Lustvoll, kreativ und effizient Lösungen verhandeln
Von Susanne Mouret 337

Wie die Organisation aus Konflikten lernt. Die Feedback-Schleife in der Organisationsmediation
Von Bernd Fechler und Willibald Walter 344

Der Gruppeneisberg. Ergebnisse individuell und differenziert sichern
Von Nicole Berse-Schaks, Dr. Doris Klappenbach und Beate Rohmann..... 350

Man muss Menschen mögen. „Führung“ als zentrales Thema in der Nachsorge der Mediation
Von Dr. Nico H. Fleisch 355

Danksagung..... 362

Die Autorinnen und Autoren dieses Buches 364