

Inhalt

1	Einleitung	1
1.1	Warum Mediation?	1
1.2	Begrifflichkeiten	2
1.2.1	Abschlussvereinbarung	2
1.2.2	Auftrag	2
1.2.3	Co-Mediation	3
1.2.4	Dritte	3
1.2.5	Gesetzentwurf	3
1.2.6	Klausel/Mediationsklausel	4
1.2.7	Konfliktpartei	4
1.2.8	Mediation	4
1.2.9	Mediationsgesetz	5
1.2.10	Mediationsvereinbarung	6
1.2.11	Mediationsvertrag	6
1.2.12	Mediator	6
1.2.13	Shuttle-Mediation	6
1.3	Phasenmodelle der Mediation	6
1.3.1	Das 5-Phasen-Modell im Überblick	9
1.3.2	Das U-Modell bzw. der U-Prozess	11
	Literatur	12
	Rechtsquellenverzeichnis	13
2	Grundprinzipien der Mediation	15
2.1	Neutralität/Allparteilichkeit des Mediators	15
2.2	Vertraulichkeit	18
2.3	Freiwilligkeit	20
2.4	Selbstbestimmtheit/Eigenverantwortlichkeit	21
2.5	Ehrlichkeit und Informiertheit	21
2.6	Ergebnisoffen und veränderbar	22
2.7	Respektvoller Umgang der Parteien	23
2.8	Keine Rechtsberatung	24
2.9	Zukunftsorientiert	27

2.10	Kompromissbereitschaft der Parteien	28
2.11	Zusammenfassung	29
	Literatur	30
	Rechtsquellenverzeichnis	30
3	Theoretische Grundlagen	31
3.1	Der Konflikt	35
3.1.1	Unterscheidung nach Beteiligten	36
3.1.2	Unterscheidung nach Konfliktarten	37
3.1.3	Besonderheiten bei Konflikten in Gruppen/Arten von Konflikten in Gruppen	40
3.1.4	Konfliktarten in Gruppen am Beispiel einer Schulklasse	42
3.1.5	Unterscheidung nach Konflikttypen	43
3.1.6	Durchsetzungsfähigkeit und Wille zur Mitarbeit beeinflussen Konfliktbearbeitung	45
3.1.7	Unterscheidung nach Erscheinungsformen	47
3.1.8	Konfliktdynamik	47
3.2	Besonderheiten bei Gruppen	50
3.2.1	Gruppenarten	51
3.2.2	Verstärkungsmechanismen	53
3.2.3	Allgemeine gruppendynamische Phänomene	54
3.2.4	Die Gruppe im System	55
3.2.5	Mediation von Gruppen braucht Moderation	56
3.2.6	Optimierung der Gruppenleistung	57
	Literatur	61
	Rechtsquellenverzeichnis	62
4	Basistechniken in der Mediation	63
4.1	Spiegeln	64
4.2	Aktives Zuhören, Tiefgaragenmodell	73
4.3	Offene Fragen/geschlossene Fragen	77
4.4	„Die vier Seiten einer Nachricht“ nach Schulz von Thun	79
4.5	„Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg	83
4.5.1	Schritt 1: Geschehen genau beobachten	86
4.5.2	Schritt 2: Verhaltensweisen und Umstände, die uns stören, genau bestimmen	86
4.5.3	Schritt 3: Bedürfnis erkennen	86
4.5.4	Schritt 4: Bedürfnisse klar aussprechen	87
4.6	Verstehen erzeugen, Wahrnehmung steigern	90
4.6.1	VAKOG	92
4.6.2	Visualisieren	94
4.6.3	Einbeziehen der Parteien	101
4.7	Einverständnis holen/Proceed by agreement	107
	Literatur	107
	Rechtsquellenverzeichnis	108

5 Das Mediationsverfahren	109
5.1 Vor Beginn des Mediationsverfahrens	109
5.1.1 Klärungsbedürftige Punkte	110
5.1.2 Externe Faktoren für Erstkontakt	112
5.1.3 Einbeziehung der anderen Konfliktparteien	115
5.1.4 Vorbereitung der Mediationssitzung: Setting	121
5.1.5 Zusammenfassung	125
5.2 Phase 1: Arbeitsbündnis schließen	126
5.2.1 Eintreffen der Parteien	126
5.2.2 Kurze Vorstellung der eigenen Person	127
5.2.3 Ziel des Erstgesprächs ankündigen	128
5.2.4 Kurze Vorstellung der Konfliktparteien und grobe Umschreibung des Konflikts	129
5.2.5 Stand der Dinge/Verfahrensstand	129
5.2.6 Grund der Anfrage und Erwartungen an das Verfahren	130
5.2.7 Checkliste für Konfliktanalyse im Aufklärungsgespräch	131
5.2.8 Mediationsvertrag	131
5.2.9 Mediationsvereinbarung	142
5.2.10 Muster einer Kombination aus Auftrag, Mediationsvertrag und Mediationsvereinbarung	146
5.2.11 Wertschätzung am Ende des Gespräches	148
5.2.12 Zusammenfassung	149
5.3 Phase 2: Die Themensammlung	150
5.3.1 Setting	150
5.3.2 Begrüßung/Wertschätzung	151
5.3.3 Rückblick	152
5.3.4 Ausblick	152
5.3.5 Konkretes Vorgehen	153
5.3.6 Sammeln und Formulieren der Themen	158
5.3.7 Visualisieren der Themen	161
5.3.8 Zeitliche Reihenfolge bilden	162
5.3.9 Zusammenfassung	168
5.3.10 Gesprächstechniken	169
5.4 Phase 3: Interessen, Bedürfnisse und Bewertungskriterien der jeweiligen Parteien	174
5.4.1 Setting	181
5.4.2 Begrüßung/Wertschätzung	181
5.4.3 Rückblick	181
5.4.4 Ausblick	181
5.4.5 Konkretes Vorgehen	182
5.4.6 Sammeln und Formulieren der Bedürfnisse	185
5.4.7 Visualisieren der Bedürfnisse	185
5.4.8 Kriterien entwickeln	186
5.4.9 Zusammenfassung	191
5.4.10 Wichtige Kommunikationstechniken in Phase 3	192

5.5	Phase 4: Lösungsfindung einer Teillösung	203
5.5.1	Ideensammlung	203
5.5.2	Bewerten der Ideen und Aushandeln der Teillösung	218
5.5.3	Realisierbarkeit der Teillösungsoption prüfen	220
5.5.4	Beteiligung Dritter	221
5.5.5	Zusammenfassung	223
5.6	Phase 5: Die Abschlussvereinbarung	224
5.6.1	Wer erstellt die Abschlussvereinbarung?	224
5.6.2	Realisierbarkeit der Lösung prüfen	227
5.6.3	Umsetzung: Beteiligung Dritter	229
5.6.4	Außendarstellung der Abschlussvereinbarung	229
5.6.5	Feedback und Nachbereitung	230
5.6.6	Eintextverfahren	230
5.6.7	Beispiel einer Abschlussvereinbarung	232
5.6.8	Zusammenfassung	235
	Literatur	236
	Rechtsquellenverzeichnis	237
6	Reflektion in der Mediation	239
6.1	Feedback	239
6.2	Supervision und Intervision als Feedbackinstrumente	245
6.2.1	Intervision oder Co-Vision	245
6.2.2	Supervision	246
6.2.3	Co-Visionsmodell	248
	Literatur	248