

# INHALT

<b>0. Was dieses Buch soll und was es nicht soll</b>	
<b><i>Einleitung</i>.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Schön und teuer: Das Porträt der Mutter</b>	
<b><i>Ein Beispiel zum Einstieg</i>.....</b>	<b>14</b>
<b>2. Vom Konfliktgegner zum Konfliktpartner</b>	
<b><i>Das Harvard-Konzept</i> .....</b>	<b>20</b>
Konflikte als Chancen	20
Das Harvard Negotiation Project	22
Prinzipien des Harvard Negotiation Projects	23
Vom Harvard Negotiation Project zur Mediation	27
Konflikte deeskalieren und konstruktiv lösen	29
So löse ich in drei Schritten eigene Konflikte	30
<b>3. Win-Win – Wie geht das und warum funktioniert es?</b>	
<b><i>Was ist Mediation</i> .....</b>	<b>32</b>
Voraussetzungen einer Mediation	33
Die vier Dimensionen der Mediation	36
$P \rightarrow G \rightarrow B = P'$ – Die „Formel“ zum Mediationserfolg	40
Zwölf Vorteile einer Mediation	48
<b>4. Allparteilich ist mehr als neutral</b>	
<b><i>Die Rolle des Mediators</i>.....</b>	<b>50</b>
Zugewandte Distanz	50
Verantwortlich für den Arbeitsprozess, nicht den Inhalt	52
Mediatorinnen kommunizieren mit allen Sinnen	53
Das deutsche Mediationsgesetz zur Rolle des Mediators	55
<b>5. Ein Schritt nach dem anderen – auf die Reihenfolge kommt es an</b>	
<b><i>Die Phasen der Mediation</i> .....</b>	<b>56</b>
Das Kommunikationsmodell der Mediation	62

<b>6.</b>	<b>Es geht schon los, bevor es losgeht</b>	
	<b><i>Das Vorgespräch</i>.....</b>	<b>64</b>
	„Zankapfel“ und Beteiligte	66
	Informationen des Mediators	67
	Klärungsbedarf	68
	Checkliste Vorgespräch	71
<b>7.</b>	<b>Wie wollen wir miteinander umgehen?</b>	
	<b><i>Phase 1 – Einleitung und Gesprächsvereinbarungen</i>.....</b>	<b>72</b>
	Rahmen schaffen	72
	Informationen geben	74
	Gesprächsregeln vereinbaren	75
	Verfahrensfragen klären	78
	Checkliste Einleitung	79
<b>8.</b>	<b>Nun erzählen Sie mal...</b>	
	<b><i>Phase 2 – Konfliktdarstellung</i>.....</b>	<b>80</b>
	Dampf ablassen	80
	Grundregeln sichern	81
	Umformulieren	81
	Vertrauen aufbauen	83
	Checkliste Konfliktdarstellung	85
<b>9.</b>	<b>Jetzt wird mir manches klar!</b>	
	<b><i>Phase 3 – Konflikterhellung</i>.....</b>	<b>86</b>
	Annäherung durch Verständnis	86
	Die MediatorInnen als Kommunikationsvorbilder	87
	Perspektivenwechsel	87
	Wünsche und Bedürfnisse äußern	88
	Wendepunkte in der Mediation	89
	Checkliste Konflikterhellung	93
<b>10.</b>	<b>Neue Optionen für Festgefahrene</b>	
	<b><i>Phase 4 – Lösungssuche</i>.....</b>	<b>94</b>
	Brainstorming	94
	Lösungsfragen	95
	Einzelgespräche	97
	Suche nach objektiven Kriterien	98
	Einigungsgrade	99
	Realitätstest	102
	Wenn alles nichts nützt...	103
	Checkliste Lösungssuche	105

<b>11.</b>	<b>So machen wir's!</b>	
	<i>Phase 5 – Vereinbarungen</i> .....	<b>106</b>
	fair/effizient/sachgerecht/stabil	107
	Gegencheck: Interessen aus Phase III	109
	Best Case - Worst Case - Szenario	109
	BATNA - Beste Alternative zum Verhandlungsergebnis	110
	Abfassung der Vereinbarungen	111
	Ein-Text-Verfahren	112
	Symbolische Abschlussgeste	113
	Nachgespräch	114
	Checkliste Vereinbarungen	115
<b>12.</b>	<b>Methodenkoffer:</b>	
	<i>Die wichtigsten Werkzeuge des Mediators</i> .....	<b>116</b>
	Aktives Zuhören	117
	Ich-Botschaften	119
	Umformulieren	121
	Perspektivenwechsel	122
	Selbstbild-Fremdbild-Konfrontation	124
	Doppeln	125
	Reframing	127
	Einzelgespräche	129
	Brainstorming	133
	Sternanalyse	135
	Checklisten Methodenkoffer	138
<b>13.</b>	<b>Ähnlich und doch anders</b>	
	<i>Abgrenzung zu Supervision, Therapie,</i>	
	<i>Streitschlichtung, Seelsorge im Überblick</i> .....	<b>150</b>
<b>14.</b>	<b>Eisberg voraus!</b>	
	<i>Konflikttheorie</i> .....	<b>154</b>
	Konfliktforschung	154
	Konfliktverständnis	155
	Konfliktarten	157
	Konfliktebenen	160
	Konfliktverlauf, Eskalationsstufen	162
	Konfliktmanagement	164
	Konflikthaltung	167

<b>15.</b>	<b>Ein Kind, viele Eltern</b>	
	<b><i>Geschichte und Entwicklung der Mediation</i> .....</b>	<b>170</b>
	Wurzeln der Mediation	171
	Mediationsentwicklung in den USA	172
	Primary Dispute Resolution: Mediation zuerst	174
	Mediationsentwicklung in Deutschland	175
<b>16.</b>	<b>Wir tun uns zusammen</b>	
	<b><i>Vernetzung, Adressen</i> .....</b>	<b>176</b>
	Verbände	177
	Ethische Leitlinien	179
<b>17.</b>	<b>Nicht unser Fall</b>	
	<b><i>Grenzen der Mediation</i> .....</b>	<b>184</b>
<b>18.</b>	<b>Bücher von anderen</b>	
	<b><i>Literaturliste</i> .....</b>	<b>188</b>
<b>19.</b>	<b>Wort für Wort</b>	
	<b><i>Stichwortverzeichnis</i> .....</b>	<b>190</b>