

# INHALT

<b>0. Was dieses Buch soll und was es nicht soll</b>	
<i>Einleitung</i> .....	<b>10</b>
<b>1. Schön und teuer: Das Porträt der Mutter</b>	
<i>Ein Beispiel zum Einstieg</i> .....	<b>14</b>
<b>2. Vom Konfliktgegner zum Konfliktpartner</b>	
<i>Das Harvard-Konzept</i> .....	<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>	
<i>Was ist Mediation</i> .....	<b>32</b>
Voraussetzungen einer Mediation 33	
Die vier Dimensionen der Mediation 36	
P → G → B = P' – Die „Formel“ zum Mediationserfolg 40	
Zwölf Vorteile einer Mediation 48	
<b>4. Allparteilich ist mehr als neutral</b>	
<i>Die Rolle des Mediators</i> .....	<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 –</b>	
<b>auf die Reihenfolge kommt es an</b>	
<i>Die Phasen der Mediation</i> .....	<b>56</b>
Das Kommunikationsmodell der Mediation 62	

<b>6.</b>	<b>Es geht schon los, bevor es losgeht</b>	
	<b>Das Vorgespräch</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>Phase 1 – Einleitung und Gesprächsvereinbarungen</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>Phase 2 – Konfliktdarstellung</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>Phase 3 – Konfliktterhellung</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 Konfliktterhellung	93
<b>10.</b>	<b>Neue Optionen für Festgefahren</b>	
	<b>Phase 4 – Lösungssuche</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

## **11. So machen wir's!**

<b>Phase 5 – Vereinbarungen.....</b>	<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

## **12. Methodenkoffer:**

<b>Die wichtigsten Werkzeuge des Mediators.....</b>	<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

## **13. Ähnlich und doch anders**

<b>Abgrenzung zu Supervision, Therapie, Streitschlichtung, Seelsorge im Überblick.....</b>	<b>150</b>
--	------------

## **14. Eisberg voraus!**

<b>Konflikttheorie .....</b>	<b>154</b>
Konfliktforschung	154
Konfliktverständnis	155
Konfliktarten	157
Konfliktebenen	160
Konfliktverlauf, Eskalationsstufen	162
Konfliktmanagement	164
Konflikthaltung	167

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