

Inhalt

Vorwort	9
TEIL I: WAS PASSIERT IN EINER MEDIATION?	11
1. Was ist Mediation?	13
Geschichte der Mediation	14
Konfliktmodell	15
Die sieben Phasen der Mediation in Gruppen und Teams	17
2. Besonderheiten von Gruppen	19
Eigenschaften von Systemen	22
Ränge und Hierarchien	25
3. Interne und externe Mediation	28
4. Prozessdesign	31
5. Methodenwechsel	33
Einführung von Methoden	34
6. Zu zweit mediieren	36
7. Aktives Zuhören	38
8. Der Tanz auf dem Vulkan	40
9. Umgang mit Eskalation	43
Umgang mit Gruppeneskalation	44
Doppeln	45
10. Visualisierung für jede Mediationsphase	48
Das kleine 1 x 1 der Visualisierung	51

TEIL II: METHODEN DER MEDIATION VON GRUPPEN UND TEAMS	53
11. Phase 1: Der sichere Rahmen	55
Begrüßung durch das Mediationsteam	57
Vereinbarungen zu Vertraulichkeit, Verantwortung und Gesprächsregeln	59
Das Mediationsteam stellt seine Rolle und den Verfahrensablauf vor	62
„Ich bin hier, weil ...“	64
Meine Investition	66
Erwartungsplakate	68
12. Phase 2: Themen erheben und priorisieren	71
Zeitungsmethode	73
Sternpositionierung	76
Meine Sicht der Dinge	78
Gruppenbild	80
Themen priorisieren	82
Themenliste	82
13. Phase 3: Die Sichtweisen darstellen und erhellen	84
Kontrollierter Dialog	86
Räumliche Aufstellung	88
Autoteile	91
Problemdreieck	93
Teamschiff	95
GFK-Formular	97
Kleine Mediation	100
Stimmungsabfrage mit Skalierung	102
14. Phase 4: Lösungen entwickeln	104
Brainstorming	105
Kopfstandmethode	107
Visionäre, Zweifler und Realos	110
Kuchenstücke	112
15. Phase 5: Vereinbarungen treffen	114
Computerprotokoll	115
Aktionsplan	117

Vereinbarungen auf Zuruf und Unterschrift unter die Vereinbarungen	119
Stimmungsabfrage mit Symbolen und Abreise: Koffer, Papierkorb, Edelstein	120
Verabschiedung durch das Mediationsteam	122
<i>Weiterführende Literaturhinweise</i>	<i>124</i>
<i>Hinweise zu den Video-Tutorials</i>	<i>126</i>
<i>Hinweise zur digitalen Nutzung der Flipchart-Vorlagen</i>	<i>127</i>
<i>Zu den Autoren</i>	<i>128</i>