

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Einführung	7
Werkzeug für die Praxis	7
Was ist Mediation?	8
Lernen: Schritt für Schritt	9
A Zum Anfang, die »vier A's«: Allparteilichkeit, Akzeptanz, Anerkennung und Affirmation sowie das Aushalten	12
B Bewahrung der zwischenmenschlichen Beziehungen	32
C Courage zum Probieren und zum Üben, Üben, Üben: Dr. Duly's Sieben-Schritte-Modell	55
D Deeskalation und Dialog	74
E Emotionale Intelligenz, Einzelgespräche, Eskalationsdynamik und Erkunden der »Eisgebirge«	77
F Falleignung und Fort-Schritt-bei-Schritt	89
G Grundannahmen des Mediationsverfahrens, geduldige Grenzsetzung und Grenzen der Mediation	92
H Hilfsmittel und harte Fälle	96
I Das Interkulturelle	101
J Jammern	113
K Körpersprache, konstruktive Kritik und Konfliktkultur	115
L Lernen und Loben	120

M Metaphern	124
N Neutralität und Netzwerke	135
O Ökologische Sichtweise und Optimismus	138
P Perspektivenwechsel	143
Q Qualität der Sprache	148
R Recht, Ruhe und Ressourcen	150
S Spiegeln, Synthese und soziale Intelligenz	154
T Techniken der Gesprächsführung und Transaktionsanalyse	165
U Unterschiede zwischen den Geschlechtern und Umleiten	175
V Verstrickungen in Konfliktfälle und Vokabeln für Gefühle	184
W Wichtige Wendepunkte, Wortwahl und Wutmanagement	188
X Xenophobie und »x-mal« gefragt – und trotzdem nicht »x-beliebig«	203
Y »Yes-Haltung« und Yoga für Mediatoren	211
Z Zuhören, Zeit, Zivilcourage, Zusammenarbeit und Zukunftsorientierung	215
 Nachwort	
An alle Mediatoren der Zukunft	222
Literaturverzeichnis	226
Bildnachweis	234