

Inhalt

1	Einleitung	9
1.1	Der Aufbau des Buches	11
1.2	Die Entstehung des Buches	12
1.3	Die Zielgruppe des Buches	13
2	Grundlagen und Definitionen	15
2.1	Was ist Mediation? Was ist Konfliktklärung?	15
2.1.1	Mediation und Konfliktklärung als Formen der Gesprächsführung, Moderation und Beratung	15
2.1.2	Mediation und Konfliktklärung als Formen der Komplementärberatung	18
2.2	Systemisches Denken und Lösungsorientierung	22
2.2.1	Was ist ein System?	22
2.2.2	Was ist Selbstorganisation?	33
2.2.3	Was ist systemisch?	36
2.2.4	Was ist Lösungs- und Ressourcenorientierung?	38
2.3	Grundhaltungen systemischer Mediation und Konfliktklärung	44
2.4	Rollenklärung	53
2.4.1	Rollen und Grundhaltungen von Gesprächsbeteiligten	53
2.4.2	Das Dramadreieck	56
2.4.3	Die Grundhaltungen von Klientinnen und Klienten im Dramadreieck	59
2.5	Anliegen- und Auftragsklärung	60
2.6	Was ist ein Konflikt?	68
2.6.1	Konfliktformen	69
2.6.2	Konfliktstrategien und Konflikttypen	71
2.7	Was sind die rechtlichen Grundlagen der Mediation?	73
2.7.1	Einleitungs- und Verfahrensfreiheit	74
2.7.2	Einleitung und Durchführung des Mediationsverfahrens	76
2.7.3	Vereinbarungen in der Mediation	76
2.7.4	Das Mediationsgesetz	78
3	Die Basistechniken	81
3.1	Das Gegenüber zum Reden einladen	81
3.1.1	Spiegeln	82
3.1.2	»Was noch?«	83

3.1.3	Pausen und Schweigen	84
3.1.4	Aktives Zuhören, Cheerleading und Komplimente	84
3.1.5	Aktives Zuschauen und Rückmeldungen zur Körpersprache geben	86
3.2	Gesprächsbeiträge zusammenfassen und ordnen	89
3.2.1	Paraphrasieren	89
3.2.2	Lösungsorientiertes Paraphrasieren	90
3.2.3	Schriftliches Paraphrasieren und Clustern	93
3.2.4	Priorisieren	97
3.2.5	Moderationsmaterialien	98
3.2.6	Brainstorming	101
3.2.7	Visualisierungstechniken	103
3.3	Gesprächsbeiträge leisten	113
3.3.1	Ich-Botschaften	113
3.3.2	Du-Botschaften und Killerphrasen	116
3.3.3	Gewaltfreie Kommunikation	120
3.3.4	Feedback geben und Feedback nehmen	130
3.3.5	Doppeln	132
3.4	Fragetechniken	135
3.4.1	Erlaubnisfragen	135
3.4.2	Skalierungsfragen	137
3.4.3	Fragen nach Ausnahmen, Bewältigungsstrategien und dem Nutzen des Problems	139
3.4.4	Hypothetische Fragen	143
3.4.5	Zirkuläre Fragen	147
3.4.6	Nutzung der Fragetechniken bei der Anliegen- und Auftragsklärung	151
3.5	Ziele, Zielformulierung und Zielvereinbarung	161
3.5.1	Negative und unvollständige Zielformulierungen	162
3.5.2	Positive und vollständige Zielformulierungen	165
3.5.3	Prozessorientierung und Ergebnisorientierung	168
3.5.4	Gesprächsziele und Handlungsziele	172
3.5.5	Weitere Kriterien guter Zielformulierungen	177
3.5.6	Zielvereinbarungen	180
4	Phasen und Bausteine der Mediation und Konfliktklärung ...	182
4.1	Baustein 1: Klärung	186
4.2	Baustein 2: Einladung und Information	199
4.3	Baustein 3: Raumgestaltung	204
4.4	Baustein 4: Begrüßung	208
4.5	Baustein 5: Rahmen und Regeln	210

4.6	Baustein 6: Themensammlung	213
4.7	Baustein 7: Themenwahl	224
4.8	Baustein 8: Anliegen und Auftrag	228
4.9	Baustein 9: Sichtweisen	235
4.10	Baustein 10: Informationen	243
4.11	Baustein 11: Hypothesenbildung	246
4.12	Baustein 12: Bedürfnisse	248
4.13	Baustein 13: Handlungsideen	255
4.14	Baustein 14: Handlungsauswahl	259
4.15	Baustein 15: Handlungsplanung	263
4.16	Baustein 16: Vereinbarungen	268
4.17	Baustein 17: Rückblick und Verabschiedung	269
4.18	Baustein 18: Reflexion	272
4.19	Baustein 19: Umsetzung	275
4.20	Baustein 20: Prozesse abschließen	280
4.21	Zeitökonomische und effiziente Mediation	282
5	Umgang mit speziellen Situationen	285
5.1	Was mache ich, wenn ich unsicher darüber bin, ob Mediation das passende Verfahren ist?	285
5.2	Was mache ich, wenn mit zentralen Personen kein Termin zustande kommt?	286
5.3	Wie reagiere ich auf Zwischenrufe, Beleidigungen und Regelverstöße?	289
5.4	Wie reagiere ich auf Du-Botschaften und Killerphrasen?	291
5.5	Was mache ich, wenn Teilnehmende starke Emotionen zeigen?	295
5.6	Was sollte ich bei Gesprächen mit Kindern und Jugendlichen beachten?	297
5.7	Was sollte ich im Umgang mit Familien in der Mediation beachten? ...	301
5.8	Was sollte ich in interkulturellen Mediationen und Gesprächssituationen beachten?	303
5.9	Was sollte ich in der Trennungs- und Scheidungsmediation beachten? ...	307
5.10	Was sollte ich in der Erbmediation beachten?	311
5.11	Was sollte ich in der Wirtschaftsmediation beachten?	315
5.12	Was mache ich, wenn es in einer Mediation um die Wiedergutmachung bei Fehlverhalten, Regelverstößen oder Schädigungen geht?	319
5.13	Wie arbeite ich mit großen Gruppen?	328
5.14	Wie strukturiere ich wiederkehrende Gesprächstermine effizient und ergebnisorientiert?	330
5.15	Was mache ich, wenn ich eine Ansage machen oder eine Anweisung geben möchte?	332

6	Wie lernt man Mediation?	335
6.1	Peer-Übungen und Simulation von Mediation	337
6.1.1	Das Erstellen von Simulationen	339
6.1.2	Der Ablauf von Simulationen	342
6.1.3	Timeout-Regeln	343
6.1.4	Feedback	345
6.1.5	Videoaufzeichnungen	345
6.2	Übungsfälle	348
	Dank	359
	Literatur	360
	Verzeichnis der Übungen und Tipps	365
	Der Autor und die Autorinnen	370