

INHALT

<i>Vorwort von Jürgen Briem</i>	7
TEIL I: GRUNDLAGEN DER MEDIATION VON GRUPPEN UND TEAMS	9
Was ist Mediation?	11
Geschichte der Mediation	13
Konfliktmodell	15
Die 7 Phasen der Mediation in Gruppen und Teams	17
Besonderheiten von Gruppen	19
Eigenschaften von Systemen	22
Ränge und Hierarchien	25
Interne und externe Mediation	28
Prozessdesign	31
Methodenwechsel	33
Einführung von Methoden	35
Zu zweit mediieren	37
Aktives Zuhören	39
Der Tanz auf dem Vulkan	41
Umgang mit Eskalation	44
Umgang mit Gruppeneskalation	46
Doppeln	48
Visualisierung für jede Mediationsphase	50
Das kleine 1x1 der Visualisierung	53
TEIL II: METHODEN DER MEDIATION VON GRUPPEN UND TEAMS	55
Phase 1: Der sichere Rahmen	57
Begrüßung durch das Mediationsteam	60
Vereinbarungen zu Vertraulichkeit, Verantwortung und Gesprächsregeln	62
Das Mediationsteam stellt seine Rolle und den Verfahrensablauf vor	64

„Ich bin hier, weil ...“	66
Meine Investition	68
Erwartungsplakate	70
Phase 2: Themen erheben und priorisieren	73
Zeitungs-Methode	76
Sternpositionierung	78
Meine Sicht der Dinge	80
Gruppenbild	82
Themen priorisieren	84
Phase 3: Die Sichtweisen darstellen und erhellen	87
Kontrollierter Dialog	90
Räumliche Aufstellung	92
Autoteile	94
Problemdreieck	96
Teamschiff	98
GFK-Formular	100
Kleine Mediation	104
Stimmungsabfrage mit Skalierung	106
Phase 4: Lösungen entwickeln	108
Brainstorming	110
Kopfstandmethode	112
Visionäre, Zweifler und Realos	114
Kuchenstücke	116
Phase 5: Vereinbarungen treffen	118
Computerprotokoll	120
Aktionsplan	122
Vereinbarungen auf Zuruf und Unterschrift unter die Vereinbarungen	124
Stimmungsabfrage mit Symbolen und Abreise:	
Koffer, Papierkorb, Edelstein	126
Verabschiedung durch das Mediationsteam	128
<i>Weiterführende Literaturhinweise</i>	131
<i>Hinweise zur DVD</i>	131
<i>Dank</i>	132
<i>Zu den Autoren</i>	133