

# Inhalt

<b>Vorwort zur deutschen Übersetzung</b> .....	11
<b>Vorwort der Autorin</b> .....	13
<b>Kapitel 1: Mediation</b> .....	17
Was ist Mediation? .....	19
Wie unser Menschenbild unsere Mediationskompetenz beeinflusst .....	21
Ein Menschenbild, das sich auf Bedürfnissen gründet .....	23
Was ist nötig, damit Mediation ein natürlicher Teil unserer Kultur wird? ....	25
Recht muss gesprochen werden!!? .....	26
Unsere Worte stützen unser Menschenbild. ....	28
<b>Kapitel 2: Der Traum von einer konfliktfreien Welt</b> .....	29
Konflikt – Krise oder Chance? .....	31
Übliche Sichtweise auf Konflikte in Dominanzstrukturen .....	33
Übliche Sichtweise auf Konflikte in lebensbereichernden, partnerschaftlichen Strukturen .....	35
Der Unterschied zwischen Dominanzstrukturen und lebensbereichernden, partnerschaftlichen Strukturen .....	36
Win-Win oder Nullsummenspiel? .....	39
<b>Kapitel 3: Sich einmischen</b> .....	41
Ohne Einladung vermitteln. ....	43
Wenn der Mediator nicht angenommen wird. ....	44
Zivilcourage oder respektlose Besserwisserei? .....	45
Passivität fördert Gewalt .....	46
Passivität und Gehorsam .....	47
Reflexionsübungen:	
<i>Was spielt sich bei Ihnen innerlich ab, wenn Menschen in     Ihrem Umfeld einen Konflikt haben?</i> .....	50
<i>Was spielt sich bei Ihnen innerlich ab, wenn Sie Ratschläge     erteilen oder die Konflikte anderer lösen wollen?</i> .....	51

<b>Kapitel 4: Von süßer Rache und Gesichtsverlust</b> .....	53
Was macht Rache eigentlich süß? .....	55
Rache und Vergebung – zwei Seiten derselben Medaille .....	56
Einfühlung anstelle von „Bitte entschuldige“ .....	59
Wie man mithilfe der GFK um Entschuldigung bittet .....	60
Herauskristallisieren, worum es Menschen	
bei Mediation, Rache und Vergebung wirklich geht .....	61
Sein Gesicht verlieren .....	62
<i>Reflexionsübung: Was tun Sie, um einen Gesichtsverlust zu vermeiden?</i> .....	64
Tun Sie niemals etwas aus der Motivation heraus,	
Schuldgefühle oder Scham zu vermeiden! .....	65
<b>Kapitel 5: Gewaltfreie Kommunikation als Haltung in der Mediation</b> .....	67
Gewaltfreie Kommunikation .....	69
Zwei Grundprinzipien in der GFK .....	71
Anwendungsgebiete für die GFK .....	73
<i>Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation</i> .....	74
Bedürfnisse – unser gemeinsamer Nenner .....	75
Ursache oder Auslöser? .....	75
Einige grundlegende Bedürfnisse, die wir alle haben .....	76
Die Gefühle – „Kinder“ der Bedürfnisse .....	78
Starke Gefühle – Hilfe oder Hindernis? .....	80
Einige Gefühle, die wir alle kennen .....	80
Bitten in der Mediation .....	82
<i>Praxisübung: Üben Sie im Alltag, um das zu bitten, was Sie haben wollen.</i> .....	84
Hindernisse in der Mediation .....	85
Interpretieren oder Beobachten .....	85
Statische Sprache oder Prozesssprache .....	86
Feindbilder .....	87
<i>Praxisübung: Beobachtung oder Interpretation: Abhängig von der Perspektive!</i> .....	89
Wenn das Wort „Konflikt“ zu weiteren Konflikten führt .....	89
<i>Reflexionsübung zum Wort „Konflikt“</i> .....	90
Konflikte finden auf der Ebene der Strategien	
und nicht auf der Ebene der Bedürfnisse statt .....	91
Empathie (Einfühlung) .....	93
Wenn wir statt Empathie etwas anderes wählen .....	94
Der Unterschied zwischen Einfühlung und Sympathisieren .....	95
Ratschläge anstelle von Empathie .....	97
Exakt wiedergeben, was jemand gesagt hat .....	98
Gefühlsgedanken .....	99
Beim Zuhören vorsortieren .....	100

<i>Übung</i> .....	100
Die perfekte Konfliktlösung .....	101
Der Preis dafür, auf einer Position zu beharren .....	102
Wie groß ist der Kuchen eigentlich? .....	103
Kompromiss oder innere Wandlung? .....	105
Körpersprache, die zu den Worten passt .....	108
Berührung .....	109
<b>Kapitel 6: Die „Werkzeugkiste“</b> .....	111
Werkzeuge, die in der Mediation eingesetzt werden .....	113
1. Hören, übersetzen und wiedergeben, was gesagt wird .....	114
2. Jemanden „am Ohr ziehen“ – den Parteien helfen, einander zu hören ..	117
3. Unterbrechen .....	119
4. Erste-Hilfe-Empathie .....	120
5. Selbsteinfühlung – sich als Mediator selbst empathisch begegnen .....	121
6. Den Mediationsprozess beobachten und steuern .....	123
Denken Sie in Zyklen .....	124
Klärung einer Sachfrage oder Versöhnung? .....	124
Ausbilden oder mediieren? .....	125
<b>Kapitel 7: Übung Übung Übung</b> .....	129
Machen Sie sich fit fürs Mediieren .....	131
Bedürfnisse des Mediators: Nutzen und Stolperfallen .....	132
<i>Übung: „Sich der eigenen Absicht beim Mediieren bewusst werden“</i> .....	135
Aussagen übersetzen, die die Verbindung gefährden .....	136
Einige Beispiele, was und wie der Mediator übersetzt .....	137
<i>Übung: „Das Gesagte so übersetzen, dass es zur Verbindung beiträgt“</i> .....	139
<i>Übung: „Jemanden am Ohr ziehen“ (1)</i> .....	142
<i>Übung: „Jemanden am Ohr ziehen“ (2)</i> .....	143
<i>Übung: „Unterbrechen“ (1)</i> .....	145
<i>Übung: „Unterbrechen“ (2)</i> .....	147
<i>Übung: „Unterbrechen und Erste-Hilfe-Empathie geben“ (1)</i> .....	148
<i>Übung: „Unterbrechen und Erste-Hilfe-Empathie geben“ (2)</i> .....	150
<i>Vertiefungsübung: „Unterbrechen“</i> .....	151
<i>Übung: „Selbsteinfühlung während einer Mediation“</i> .....	154
<i>Übung: „Aufspüren, wessen Bedürfnisse ‚auf dem Tisch‘ sind“</i> .....	158
<i>Übung: „Informelle Mediation – Mediation in Zeitlupe“</i> .....	159

<b>Kapitel 8: Formelle Mediation</b> .....	161
Auf Anfrage vermitteln .....	163
Vorgespräche mit den Konfliktparteien .....	165
Die Vorbereitung des Mediators .....	168
Hintergrundinformationen .....	168
Innere Klarheit als Vorbereitung .....	169
Konkrete Vorbereitung auf eine Mediation .....	170
Freiwilligkeit – Voraussetzung für eine gelungene Mediation .....	171
Wenn jemand Forderungen hört und sich dagegen auflehnt .....	172
Wenn jemand Forderungen hört und nachgibt .....	173
Der neutrale Vermittler .....	174
Zwei Mediatoren oder einer? .....	175
Wo findet die Mediation statt? .....	175
Die Mediation beginnt .....	176
Wer fängt an? .....	177
Der Zeitrahmen .....	178
Lösungen und Vereinbarungen .....	178
Klare Bitten wirken konfliktvorbeugend .....	179
Sich auf den Kern des Konflikts konzentrieren .....	181
Nach der Mediation .....	182
Merkzettel für den Mediator .....	183
Mediation Schritt für Schritt .....	184
Mediation in fünf Schritten .....	185
<i>Übung: Formelle Mediation – Mediation in Zeitlupe</i> .....	186
<b>Kapitel 9: Herausforderungen und Möglichkeiten</b> .....	189
Mediationsvarianten .....	191
1. Wenn keine der beiden Parteien der anderen zuhören will .....	191
2. Verschiedene Räume .....	192
3. Kommunikation über den Mediator .....	193
4. Rollenspiele .....	194
5. Wenn ein direktes Gespräch nicht möglich ist:	
mit Aufnahmen von Rollenspielen arbeiten .....	195
6. Bedrohliche Situationen .....	196
7. Der Mediator in seiner Menschlichkeit .....	197
Die Verantwortung des Mediators .....	198
Wann ist Mediation nicht die beste Wahl? .....	199
Mediation als Teil eines Prozesses oder als losgelöstes Einzelereignis? .....	200
Ziele einer Shuttle-Mediation .....	201
Dialog vor dem Mediationsgespräch .....	201
<i>Übung: „Shuttle-Mediation“</i> .....	203

Es geht nicht darum, es „richtig“ zu machen . . . . .	204
Unsere Entscheidungen beeinflussen andere . . . . .	208
Moralische Entwicklung. . . . .	209
Mediation in Strafsachen . . . . .	209
Wiederherstellende Gerechtigkeit . . . . .	212
Mediation in Arbeitsgruppen und Teams . . . . .	215
Wertschätzung – vorbeugender Umgang mit Konflikten . . . . .	218
Wertschätzung à la GFK . . . . .	219
Was uns selbst täglich nähren kann . . . . .	220
Konflikte kosten Geld . . . . .	222
Eskalation und Deeskalation . . . . .	224
Aus Fehlern lernen . . . . .	225
Erfolge feiern und aus ihnen lernen . . . . .	226
<b>Kapitel 10: Mediation zwischen Kindern . . . . .</b>	<b>227</b>
Zwischen Kindern vermitteln . . . . .	229
Wenn der Erwachsene zuhört und beide Seiten zu verstehen versucht . . .	231
Wenn der Erwachsene sich entscheidet, Partei zu ergreifen, kann Folgendes geschehen:. . . . .	234
Wenn der Erwachsene sich entscheidet, nicht einzugreifen. . . . .	240
Wenn der Erwachsene den Konflikt beendet, anstatt zu vermitteln zu versuchen . . . . .	242
Wenn der Erwachsene vergleicht . . . . .	243
Eingreifen, um zu schützen, anstatt zu bestrafen . . . . .	247
Wenn der Erwachsene mithilfe von Strafe zu vermitteln versucht. . . . .	250
<i>Übung „Zwischen Kindern mediieren“ . . . . .</i>	<i>252</i>
<b>Anhang . . . . .</b>	<b>253</b>
Nachwort . . . . .	255
Übungsplan für Mediations-Übungsgruppen . . . . .	256
Alltagsbegriffe für Bedürfnisse . . . . .	259
Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation. . . . .	260
Einige Gefühle, die wir alle kennen . . . . .	261
Einige grundlegende Bedürfnisse, die wir alle haben. . . . .	262
Literatur und Internetquellen . . . . .	263
Beispielantworten zur Vertiefungsübung „Unterbrechen“ . . . . .	265
Dank . . . . .	268
Über die Autorin. . . . .	269
Stimmen zu diesem Buch . . . . .	270