

Inhalt

Einleitung und Dank	7
THEORIETEIL	10
1. Was ist Mediation?	11
2. Die Methode der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg	21
3. Umgang mit Aggression und Eskalation	26
4. Persönlichkeitsentwicklung als Mediator/Mediatorin	31
5. Die Dynamik von Konflikten in Gruppen	33
6. Die systemische Betrachtung von Gruppenkonflikten	36
PRAXISTEIL	47
Erste Phase der Konfliktklärung in Gruppen: den sicheren Rahmen schaffen	49
Die drei Vs	50
Zweite Phase der Konfliktklärung in Gruppen: Erhebung	51
1. Zeitungseinstieg	52
2. Schriftlicher Fragebogen	56
3. Sternpositionierung	59
4. Schriftliche Themensammlung und Priorisierung	63
5. Einzelgespräche	68

Dritte Phase der Konfliktklärung in Gruppen: Bearbeitung	73
1. Einzelarbeit mit den vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation und anschließender moderierter Dialog	75
2. Fishbowl	81
3. Dreieck	86
4. Außenseiter-Ritual	91
Vierte Phase der Konfliktklärung in Gruppen: Lösungssuche	99
1. Priorisierung durch ABC-Kreise	100
2. Kuchenstücke	104
3. Kartenabfrage	108
4. Kleingruppen mit Ergebnissen auf Plakaten	113
Fünfte Phase der Konfliktklärung in Gruppen: Maßnahmensicherung	117
1. Visualisierung der Vereinbarungen auf dem Flipchart	118
2. Maßnahmenplan	122
3. Protokollierung mit Notebook/Beamer	127
Die Beschreibung eines Praxisfalls „Mehrparteienmediation“ durch alle fünf Phasen	131
Kindertagesstättenteam in Koblenz	131
Literatur	139

Für Peter Gruber, Mentor in Wien