

Inhalt

Vorbemerkung	11
Einführende Worte in Buch und Thema	13
1. URSPRUNG DER MEDIATIVEN KOMMUNIKATION	19
Konflikte und Konfliktmanagement	19
Entwicklung der Mediation in den USA	20
Mediation und Mediationsausbildungen in Deutschland	21
Das Konzept der Mediativen Kommunikation	22
1.1 Konfliktmanagement	23
Konfliktbegriff und Konfliktverständnis	23
Eskalationsmöglichkeiten im Konflikt	25
Zum konstruktiven Umgang mit Konflikten	26
<i>Problemorientiertes Konfliktmanagement • Lösungsorientiertes Konfliktmanagement • Institutionalisiertes Konfliktmanagement</i>	
Zur Auswahl der Interventionen: (Be)Handlungsansätze im Konflikt	28
Was im Konfliktfall noch von außen unternommen werden kann	30
1.2 Mediation	32
Die Frage nach dem eigentlichen Konflikt	32
Selbstverantwortung der Konfliktparteien in der Mediation	33
Die Win-Win-Perspektive im mediativen Konfliktmanagement	33
Das Mediationsverfahren	34
Zu Formen und Anwendungsmöglichkeiten der Mediation	37
Richtlinien zur Durchführung einer Mediation	39
Was abschließend noch zu sagen wäre	40
1.3. Zur Entwicklung der Mediativen Kommunikation	42
Die Entgrenzung der Mediation	42
Die Anreicherung mediativen Konfliktmanagements zur Mediativen Kommunikation	43

2. HINTERGRUND UND HALTUNG DER MEDIATIVEN KOMMUNIKATION	45
Vom Für und Wider der Humanistischen Psychologie	45
Das humanistische Menschenbild in der Mediativen Kommunikation	46
Die Ressourcenorientierung in der Mediativen Kommunikation	47
2.1 Die Mediationsformel: Konflikt = Sachebene + Gefühl	49
Die Gefühlspalette in der Konfliktsituation	50
Projektionen: Wenn das Gegenüber zum Spiegel wird.	53
Die Geschichte von der Sonnen- und der Schattenseite	54
Strategien im Konflikt: Best of Manipulation & Co.	55
<i>Angriff • Manipulation • Rache • Bitten und Betteln • Resignation</i>	
Das Konzept der selbsterfüllenden Prophezeiung.	58
Von der Wichtigkeit der Selbstreflexion	59
2.2 Die Vorstellung vom Inneren Team	60
Ein Aufstellungsbeispiel: Wie Lara aus der Sprachlosigkeit fand.	62
Das Innere Team sinnvoll ergänzen: Ressourcen modellierend erweitern	63
2.3 Das Einnehmen der Metaebene	65
Der Innere Beobachter und sein Posten auf dem Balkon	66
Die Problemanalyse.	67
Die Konfliktanalyse unter Einbezug des mediativen Handwerkszeuges	68
2.4 Die Personzentrierung	71
Rahmenbedingungen zur Persönlichkeitsentwicklung	71
<i>Einführendes Verständnis • Vollständiges Akzeptieren und</i>	
<i>bedingungslose positive Wertschätzung • Echtheit und Kongruenz</i>	
Die Personzentrierung in der Mediativen Kommunikation	74
2.5 Die Allparteilichkeit	78
Das Dramadreieck: Wenn die Rollen fest verteilt sind	78
Der Nachteil der Parteilichkeit	79
Das Konfliktbearbeitungsmodell: Den Konflikt mediativ angehen	80
2.6 Die Win-Win-Perspektive	82
Konfliktumgangsmöglichkeiten.	82
Die Chance der Win-Win-Perspektive	83
Die Begrenzungen aufheben: Sich auf die konkrete Situation beziehen	84
Über die Wirksamkeit von Glaubenssätzen	85
2.7 Die mediative Haltung in ihrer Gesamtbetrachtung	87

3. ELEMENTE DER MEDIATIVEN KOMMUNIKATION	89
Werkzeuge, die helfen, den Konflikt zu verstehen	89
Werkzeuge, die helfen, das umgebende System sinnvoll einzubeziehen	91
Werkzeuge, die helfen, Lösungspotenziale zu erkennen und zu nutzen	93
3.1 Das Herausfiltern von Bedürfnissen und Interessen hinter den Positionen.	95
Die Bedürfnispyramide	95
<i>Körperliche Grundbedürfnisse • Bedürfnis nach Sicherheit •</i>	
<i>Soziale Bedürfnisse • Anerkennungsbedürfnisse • Selbstverwirklichung</i>	
Von Zuweisungen, Unterstellungen und anderen Bedürfnisverschiebungen	105
Das Eisbergmodell: Was unter der Oberfläche des sichtbaren	
Verhaltens steckt	105
Wie sich die versteckten Bedürfnisse im Alltag und in Konflikten äußern	107
Die Dschungelparabel: Wenn die Bedürfnislandschaft eine Wildnis ist	109
<i>Mit unbewussten Bedürfnissen im Überlebenskampf bestehen.</i>	110
<i>Sich seiner Bedürfnisse teilbewusst sein: Das abgeteilte Erfüllungsrevier</i>	
<i> und dessen Infrastruktur</i>	110
<i>Bewusstsein erlangen: Den Dschungel als Konstrukt identifizieren</i>	
<i> und sehen, wie es anders geht.</i>	111
Der Weg des bewussten Umgangs mit Bedürfnissen in der	
Mediativen Kommunikation	112
<i>Die Brille der Wertschätzung.</i>	113
<i>Der mediative Umgang mit kritischen und negativen Bemerkungen.</i>	113
Die notwendige Bewusstheit über statische Bedürfnisverschiebungen	
im Alltag: Der Konfliktherd um das Thema Abhängigkeit.	115
Erwartungen: Privat verpönt und beruflich gefordert?	121
Zum Zusammenhang zwischen Bedürfniserfüllung	
und Verhaltensänderung	122
3.2 Zuhören und Aktiv Zuhören	125
Das Verständnis sichern im Gespräch	125
Die vier Seiten einer Nachricht berücksichtigen:	
Sache, Appell, Selbstoffenbarung und Beziehung.	126
Die Bestandteile des Reaktionsprozesses unter die Lupe nehmen	128
<i>Wahrnehmung und Wahrnehmungsstörungen • Interpretation •</i>	
<i>Bewertung • Reagieren</i>	
Das Aktive Zuhören praktizieren.	133
Die Überschneidungen im Konflikt erfragen	134
Das Aktive Zuhören als Element Mediativer Kommunikation.	135

3.3 Gewaltfreie Kommunikation	137
Grundlegende Annahmen der Gewaltfreien Kommunikation	137
<i>Die Wolfssprache: lebensentfremdende Kommunikation.</i>	139
<i>Die Giraffensprache: empathische und unterstützende Kommunikation</i>	141
Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation	141
<i>Beobachten, ohne zu bewerten • Über Gefühle reden • Bedürfnisse äußern: Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen • Wünsche formulieren: Bitten statt Fordern</i>	
Die Giraffensprache in der Mediativen Kommunikation	150
<i>Das Imageproblem der Wut.</i>	150
<i>Auch unbeliebte Gefühle weisen auf dahinter liegende Bedürfnisse</i>	151
<i>Wie kann das eigene Anliegen so formuliert werden, dass bei anderen die Bereitschaft steigt, einfühlsam auf die beteiligten Bedürfnisse zu reagieren?</i>	152
Was man kritisch anmerken kann, „damit Blauäugigkeit nicht zum blauen Auge führt“	154
3.4 Sach- und menschengerecht verhandeln nach dem Harvard-Konzept	156
Der ‚Moon-Guide‘: prinzipiengeleitete Verhandlung.	157
<i>M...ensch und Problem getrennt behandeln</i>	157
<i>O...rientierung auf Interessen statt auf Positionen</i>	159
<i>O...ptionen zum beiderseitigen Vorteil entwickeln.</i>	161
<i>N...eutrale Kriterien heranziehen.</i>	162
Die beste Alternative: Wie man den ‚Verhandlungskuchen‘ erweitern kann...	163
Anleitung zur Verhandlungsvorbereitung	164
Situationsgerecht verhandeln in der Mediativen Kommunikation: Weich zu den Menschen und hart in der Sache	166
3.5 Methodische Aufwertung im Abwertungsprozess der Konfliktkultur	167
Abwertung und Kränkung: Wenn wunde Punkte Konfliktstoff werden.	167
<i>Wie man vom Zielscheibendasein zur Beweglichkeit finden kann.</i>	168
<i>Mediativer Knoblauch gegen kränkende Aufmerksamkeitsvampire.</i>	169
Schockreaktionen im Konflikt: Wenn Abwertungspotenzial hilflos macht ...	170
Abwertungstransaktionen im Alltag und die Chance der Wert-Schätzung ...	172
<i>Tangentiale und blockierende Transaktionen</i>	173
<i>Abwertungsprozesse zurückführen: Lösungswege von Stolperfallen befreien</i>	174
Die mediative Haltung wahren: Wertungen im Konflikt ausbalancieren	175

4. METHODEN DER MEDIATIVEN GESPRÄCHSFÜHRUNG	177
Der Methodenkoffer: Ergänzende Gesprächstechniken im Überblick	178
4.1 Aufwertung spiegeln im Gespräch: Der Prozess des „Pacing und Leading“	181
Die Personzentrierung als Anwendungshintergrund	182
4.2 Kooperative Gesprächstechniken	184
Ich-Botschaften	184
Positiv Umformulieren	186
Fragetechniken: Wer, wie, wann ... und was man sonst noch fragen kann	186
„W-Fragen“: Fragen, die zum grundlegenden Verständnis führen • Nachfragen, die den Gesprächsprozess unterstützen • Kontextfragen • Konkretisierende Fragen • Ressourcenorientierte Lösungsfragen • Paradoxe Fragen und Humor	
Erweiterte Fragetechniken in der Mediativen Kommunikation	191
4.3 Kreativtechniken: Wie man auf Ideen kommen kann	192
Die Gedankenkette schmieden: Techniken der Assoziation	192
<i>Brainstorming, Brainwriting und was es sonst noch gibt • MindMapping: Eine Gedächtnislandkarte erstellen</i>	
Außergewöhnliche Lösungsfindung durch Methoden der Suchfeldauflockerung	193
<i>Perspektiv- und Ebenenwechsel • Die Umkehrmethode und weitere hilfreiche Entfremdungen</i>	
4.4 Wenn Bilder weiterhelfen: Techniken der Visualisierung und Imagination ...	197
<i>Das Genogramm • Das Organigramm • Das Rollenspiel • Die Sternanalyse</i>	
4.5 Operationalisierungstechniken: Die Definitionsmacht nutzen	199
Das „Reframing“: Die hilfreiche Umdeutung einer Situation.	199
Zielformulierungen	200
<i>Die Bestellung im kosmischen Supermarkt • Die eindeutige Zielformulierung</i>	
4.6 Methoden zur Selbstklärung	203
<i>Von Krakeln, Morgenseiten und künstlerischen Stelldicheins • Die Methode des Emotional Clearing</i>	

5. DIE SITUATIONSGERECHTE KOMBINATION FÜR DEN ALLTAG – EIN AUSBLICK IN DIE ANWENDUNG MEDIATIVER KOMMUNIKATION.	209
Wie sich die Übung in Mediativer Kommunikation bemerkbar machen kann . .	209
Die Frage nach der Anwendbarkeit des Gesamtkonzeptes Mediativer Kommunikation	212
5.1 Die subjektorientierte Anwendung von Mediativer Kommunikation	214
Mediative Kommunikation aus der Position des vermittelnden Dritten.	214
Mediative Selbstklärung: Herausfiltern von Gefühlen, Bedürfnissen und Interessen bei sich selbst	216
<i>Das Krebsverfahren: Drei Schritte zurück, um vier voran zu gehen • Von den Ressourcen in der Selbstverantwortlichkeit</i>	
Anwendung der Mediativen Kommunikation bei intra-individuellen Konflikten	222
Wie man mediative Elemente im Alltag integrieren und erweitern kann	224
5.2 Die objektorientierte Anwendung von Mediativer Kommunikation	226
Die Anwendung der Mediativen Kommunikation zur Fokussierung von Konzepten.	226
Die Bedeutung der Allparteilichkeit in Bezug auf die Objekte	226
Literatur	229
Anmerkungen und weiterführende Literatur	234