

Inhalt

Vorwort	9
Ein paar Worte, bevor es losgeht	10
Zu Beginn: Die Geschichte vom Suppenteller	12
A. Einführung	13
1. Mediation ODER: Warum es manchmal so schwer ist, Probleme selbst zu lösen.	13
2. Gerichtsverfahren oder Mediation – ein Vergleich	18
3. Moderne Mediation in der Tradition schlichtender Konfliktklärung	22
4. Wege der Mediation in der heutigen Gesellschaft.	24
B. Vom Konflikt zur Kooperation	27
1. Den Weg gehen	27
2. Empowerment durch Mediation	30
3. Alles im Fluss – Ablauf einer Mediation	31
4. Wie wird in der Mediation kommuniziert?	34
C. Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK)	35
1. Die Entstehung der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)	35
2. Worte können die Richtung vorgeben – Die Bedeutung der Sprache	37
3. Das Menschenbild in der GFK.	39
4. Wie entstehen Konflikte ODER: „Jeder Jeck ist anders!“	43
5. Wie lassen sich Konflikte lösen?	46
6. Die Kraft der Worte – Sprache und Kommunikation.	50

D. Gewaltfreie Kommunikation – Das Vier-Schritte-Modell	53
1. Innere Haltung und Wortwahl	53
2. Reden wir darüber!	54
3. Konflikteskalierende und gewaltfreie Sprache	55
4. Empathisches Paraphrasieren in der Mediation	57
5. Das Vier-Schritte-Modell im Detail	59
E. Rollen und Aufgaben in der Mediation	73
1. Einführung und Übersicht	73
2. Allparteilichkeit und Neutralität – Zwei Seiten einer Medaille	75
2a. Fallstricke und Auswege	77
3. Vertraulichkeit	80
4. Unterbrechen	82
5. Spielregeln für die Kommunikation	86
6. Freiwilligkeit	90
7. Bedauern	93
8. Danke – ein kleines Wort mit großer Wirkung	97
F. Die charakteristischen Phasen und die Gesprächsdynamik in einer Zweiparteien-Mediation	103
2a. G. Gestaltung einer Mediation in allen Phasen	105
Einleitung	105
Das Vorgespräch – Ein Warming Up	107
Phase 1: Einführung – Ein guter Rahmen für die Mediation	116
Phase 2: Was ist geschehen? Konfliktdarstellung – Sichtweisen der Konfliktparteien	123
Phase 3: Konflikterhellung – Welche Beweggründe stehen hinter den Konfliktauslösern?	132
Phase 4: Lösungsphase – Handlungen, die die Verständigung auch in Zukunft erhalten	147
Phase 5: „Nägel mit Köpfen“ – Vereinbarung und Abschluss der Mediation . .	156

H. Empathie im Kommunikationsfluss	163
1. „Spürnase“ – Wie erkennen Sie Bedürfnisse?	163
2. Alltagssprache in der Empathie.	166
3. Fragemöglichkeiten zu den einzelnen Mediationsphasen	170
J. Weiteres Handwerkszeug	173
1. Einzelgespräche	173
2. Doppeln.	175
3. Empathisches Paraphrasieren und Doppeln	178
4. Die Mediation in der Gegenwart belassen	180
5. Das Ja hinter einem Nein.	181
6. Wenn Versuchsballons nicht „landen“ können.	182
7. Moderationsmethoden.	183
8. Kreativitätstechniken	184
K. Nachbereitung einer Mediation	189
1. Wie hat es geklappt?	189
2. Empowerment durch Selbst-Empathie.	192
3. Wertschätzungsrunde.	194
4. Gedankensplitter eines Mediators (von Peter Vogt)	195
L. Möglichkeiten und Grenzen einer Mediation	199
1. Einleitung	199
2. Konfliktberatung statt Mediation.	200
3. Mediation ist keine Therapie	202
4. Gewalt und die eigenen Werte	205
5. Nach der Mediation: Was können wir selbst tun?	207
M. Mediation und Recht	209
1. Klarheit und Rechtssicherheit für MediatorInnen.	209
2. Das neue Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)	211

N. Netzwerken und Qualitätssicherung	213
1. Einleitung	213
2. Netzwerken	214
3. Gesellschaftliche Anerkennung	216
4. Zertifizierung	217
5. Berufsverbände	218

Zum Abschluss noch eine Geschichte	221
Die zwei Wölfe	221

Danke	223
--------------------	-----

Anhang	225
1. Bedürfnisse/Werte/Anliegen	225
2. Gefühle/Emotionen/Empfindungen	226
3. Literatur	227