

## Inhaltsverzeichnis

1. Wie Sie das Handbuch und die DVD benutzen können .....	9
1.1 Buch und DVD als Lernmedium .....	9
1.2 DVD und Begleitbroschüre als Information für Klienten .....	10
2. Einführung in Konfliktverständnis und Mediation .....	13
2.1 Was ist Mediation? Was ist ein Konflikt? .....	13
2.2 Wie unterscheidet sich Mediation von anderen Verfahren der Konfliktbehandlung? .....	14
2.3 Wofür kann Mediation angewendet werden? .....	16
3. Wie entstehen soziale Konflikte? .....	19
3.1 Was ist ein Konflikt – und was ist kein Konflikt? .....	19
3.2 Wie werden Menschen durch Konflikte beeinträchtigt? .....	21
3.2.1 Deformationen im Wahrnehmen (Perzeptionsverzer- rungen) .....	23
3.2.2 Deformationen im Denken .....	24
3.2.3 Deformationen im Gefühl .....	26
3.2.4 Beeinträchtigungen des Willens .....	28
3.2.5 Veränderungen im äußeren Verhalten .....	29
3.2.6 Effekte des Konfliktverhaltens .....	30
3.3 Wie hängen Stress und Bedürfnisfrustrationen mit der Konfliktdynamik zusammen? .....	32
3.3.1 Erlebte Bedürfnisbedrohung löst Konflikte aus .....	32
3.3.2 Stressreaktion und Konfliktverhalten .....	36
3.3.3 Bedürfnisbedrohung und Frustrationstoleranz .....	43
3.3.4 Positionen, Interessen und Bedürfnisse .....	44
3.4 Wie eskalieren Konflikte? .....	45
3.5 Wie kann Mediation auf den Eskalationsgrad abgestimmt werden? .....	47
3.6 Was sind die positiven und negativen Seiten eines sozialen Konflikts? .....	49
4. Wie läuft eine Mediation konkret ab? .....	53
4.1 Wie ist das Rollenverständnis von MediatorInnen? .....	53
4.2 Was sind die Ziele einer Mediation? .....	55
4.3 Wie ist die Grundstruktur einer Mediation? .....	56
4.4 Welche Prozessschritte sind in einer Mediation wichtig? .....	60
4.4.1 Mediation als U-Prozess .....	60
4.4.2 Lösungen in der Mediation .....	79
4.5 Wie sehen andere Phasenmodelle der Mediation aus? .....	80
4.5.1 Übersicht über verschiedene Phasenmodelle .....	81
4.5.2 Visons-geleitetes, Problem-bezogenes oder Prozess- folgendes Vorgehen .....	82

4.5.3 Lineares oder organisches Vorgehen in den Mediationsphasen	87
5. Was sind die wichtigsten Basismethoden einer Mediation?	89
5.1 Zielgerichtetes Fragen in der Mediation	91
5.1.1 Inhaltliche Fragen zu den seelischen Funktionen	93
5.1.2 Metakognitive Fragen	96
5.1.3 Metakommunikative Fragen	101
5.1.4 Fragen nach Ressourcen, Lösungen und Problemen	102
5.1.5 Zirkuläre Fragen	104
5.1.6 Offene und geschlossene Fragen	107
5.1.7 Sokratisches Fragen	108
5.1.8 Parteibezogene oder parteiübergreifende Fragen	108
5.1.9 Denkmöglichkeiten erfragen	108
5.1.10 Paradoxe Fragen	109
5.1.11 Suggestive Fragen	109
5.1.12 Allgemeine Hinweise zum Fragenstellen	110
5.2 Das Denken klären und Gesprächsinhalte paraphrasieren	111
5.2.1 Das Denken der Streitparteien in Bewegung bringen	112
5.2.2 Die Bedeutung des Paraphrasierens in der Mediation	112
5.2.3 Übung: Paraphrasieren	113
5.2.4 Zusammenfassendes Wiedergeben des Gesagten	115
5.2.5 Wortwörtliches Wiedergeben des Gesagten	115
5.2.6 Drastifizierendes Paraphrasieren	115
5.2.7 Entgiftendes Paraphrasieren	116
5.2.8 Übung: Drastifizieren und entgiften	116
5.3 Zusammenfassen und Themen auf den Punkt bringen	116
5.3.1 Durch Zusammenfassen Klarheit in den Gesprächsverlauf bringen	117
5.3.2 Übung: Was ist der Kern einer Aussage?	117
5.3.3 Reframing: Beim Zusammenfassen die Dinge in ein anderes Licht rücken	118
5.4 Zum Perspektivenwechsel anregen	118
5.4.1 Übung: Eine Konfliktpartei erzählt ihre Perzeption eines Konflikts	118
5.4.2 Übung: Mit zirkulären Fragen die Perzeption einer Konfliktpartei erkunden	119
5.4.3 Übung: Identifizieren mit der Gegenpartei	120
5.4.4 Übung: Perspektivenwechsel durch Rollentausch	120
5.5 Gefühle klären und spiegeln	121
5.5.1 Gefühle klären	121
5.5.2 Übung: Fühlendes Wahrnehmen der eigenen Gefühle	122
5.5.3 Gefühle spiegeln	122
5.5.4 Übung: Gefühle spiegeln	123

5.6 Bedürfnisse klären und spiegeln	123
5.6.1 Bedürfnisse klären	124
5.6.2 Übung: Bedürfnisse spüren	124
5.6.3 Bedürfnisse spiegeln	125
5.6.4 Übung: Gefühle und Bedürfnisse spiegeln	125
5.7 Doppeln üben	126
5.7.1 Was ist Doppeln?	126
5.7.2 Doppeln in der Mediation	126
5.7.3 Übung: Doppeln	128
5.8 Die emotionale Resonanz einbeziehen	129
5.8.1 Die Ebenen der emotionalen Resonanz	130
5.8.2 Die emotionale Resonanz in der Mediation	132
5.8.3 Übung: Die emotionale Resonanz spüren	133
5.9 Zur kreativen Suche von Handlungsoptionen anleiten	133
5.9.1 Rahmenbedingungen und Methoden für den kreativen Prozess	134
5.9.2 Übung: Ein Gefühl für den kreativen Flow entwickeln	138
5.9.3 Übung: Der Phantasie freien Lauf lassen	139
5.9.4 Übung: Kreative Ideensuche, Verdichtung und Bewertung	139
5.10 Verhandlungs- und Entscheidungsprozesse moderieren	140
5.10.1 Verhandeln in der Mediation	140
5.10.2 Eine gemeinsame Entscheidung der Streitparteien herbeiführen	144
5.10.3 Übung: Gerechtigkeitskriterien klären	145
5.10.4 Übung: Verhandeln und Entscheiden	145
5.10.5 Übung: Vorausschauende Problemsammlung	146
6. Wie können MediatorInnen ihre Dialog- und Konfliktfähigkeit weiterentwickeln?	147
6.1 Das eigene Kommunikationsverhalten als Lernfeld für MediatorInnen	147
6.1.1 Dialogische Kommunikation und Mediation	148
6.1.2 Seelische Automatismen und die Kräfte des Dialogos	150
6.2 Ansätze zur Arbeit an sich selbst	150
6.2.1 Vom stressgetriebenen Konfliktverhalten zur Besonnenheit	152
6.2.2 Wahrnehmen und Artikulieren der eigenen Gefühle und Bedürfnisse	153
6.2.3 Destruktives Urteilen überwinden	154
6.2.4 Angst vor Identitätsverlust und die Offenheit für andere Perspektiven	156
6.2.5 Automatische Verhaltensmuster überwinden und situativ handeln	157

6.2.6 Projektion und die Auseinandersetzung mit den eigenen Schattenseiten	160
6.2.7 Das wahre und das falsche Selbst unterscheiden lernen	163
6.2.8 Wege zum Selbst	165
6.3 Der Ansatz der Gewaltfreien Kommunikation	176
6.3.1 Selbstmanagement: Die eigenen Anliegen gewaltfrei vertreten	177
6.3.2 Beziehungsmanagement: Andere Menschen wahrnehmen und verstehen	183
6.3.3 Selbstaussdruck und Hinwendung zum anderen	186
6.3.4 Gewaltfreie Kommunikation und die Sprache des Herzens	189
6.4 Bewusstheitsübungen für MediatorInnen	190
6.4.1 Klärungsprozesse mit dem „Bewusstheitsrad“	191
6.4.2 Bewusstheitsschulung mit dem Awareness-Continuum	200
6.5 Auswirkungen des Übens	203
7. Mediation üben mit den Szenen des Films	205
7.1 Die Fallgeschichte: Vertragsstreitigkeiten zwischen KIC und bITs	205
7.1.1 Die Vorgeschichte	205
7.1.2 Der Konflikt	206
7.1.3 Der Beginn des Konflikts	207
7.1.4 Übung: Erarbeitung der Konfliktodynamik im Rollenspiel	207
7.1.5 Arbeitsblatt zur ersten Bestandsaufnahme: Deformationen der seelischen Funktionen der Konfliktparteien	213
7.2 Die Vorphase einer Mediation (Pre-Mediation)	217
7.2.1 Um was geht es in der Vorphase einer Mediation?	217
7.2.2 Übungen zur Vorphase einer Mediation	218
7.3 Die Eröffnungsphase (Einleitungsphase) einer Mediation	218
7.3.1 Um was geht es in der Eröffnungsphase einer Mediation?	219
7.3.2 Übungen zur Eröffnungsphase	221
7.4 Die Darlegungsphase einer Mediation: Sichtweisen darstellen lassen	224
7.4.1 Um was geht es in der Darlegungsphase einer Mediation?	224
7.4.2 Übungen zur Darlegungsphase	226
7.5 Die Vertiefungsphase (Erhellungsphase) einer Mediation: Interessen und Bedürfnisse klären	228
7.5.1 Um was geht es in der Vertiefungsphase einer Mediation?	228
7.5.2 Übungen zur Vertiefungsphase einer Mediation	230

7.6 Die Lösungsphase einer Mediation: Handlungsalternativen entwickeln	235
7.6.1 Um was geht es in der Lösungsphase einer Mediation?	236
7.6.2 Übungen zur Lösungsphase	238
7.7 Die Phase der Übereinkunft	240
7.7.1 Um was geht es in der Phase der Übereinkunft?	240
7.7.2 Übungen zur Übereinkunftsphase	241
7.8 Die Abschlussphase einer Mediation	243
7.8.1 Worum geht es in der Abschlussphase einer Mediation?	243
7.8.2 Übungen zur Abschlussphase	243
8. Was ist das Besondere unseres Ansatzes? Acht Thesen	245
8.1 Jeder Konflikt erfordert ein situationsgerechtes Vorgehen	247
8.2 Situationsgerechte Mediation kann nondirektive und direkte Interventionen erfordern	251
8.3 Die Entscheidung für Visions-geleitete, Problem-bezogene oder Prozess-folgende Mediation soll durch die Gegebenheiten der Situation bestimmt werden	254
8.4 Mediation muss mit Fragen der Vergangenheit, der Gegenwart und der Zukunft flexibel umgehen können	255
8.5 Es geht bei den Phasen der Mediation nicht um das Abarbeiten eines äußerlichen Modells, sondern um eine Folge qualitativer Wendeerlebnisse	256
8.6 Mediation bezweckt nicht nur Problemlösungen, sondern auch eine Steigerung der Problemlösefähigkeiten der Konfliktparteien	259
8.7 Mediation wird in der meso- und makrosozialen Arena übergehen in einen Prozess der Organisationsentwicklung oder des „Community Development“	260
8.8 Die Person der Mediatorin und des Mediators ist das wichtigste Instrument der Mediation	260
9. Die Dokumente zum Film	263
9.1 Der Brief des Rechtsanwalts von KIC an Frau Thaler	263
9.2 Der Brief des Rechtsanwalts von Frau Thaler an den Rechtsanwalt von KIC	264
9.3 Die Mediationsvereinbarung	265
9.4 Protokoll des 1. Mediationsgesprächs	267
9.5 Schlussvereinbarung	269
10. Literaturhinweise	271