

Inhalt

1 Einleitung	9
1.1 Der Aufbau des Buches	11
1.2 Die Entstehung des Buches	13
1.3 Die Zielgruppe des Buches	14
2 Grundlagen und Definitionen	15
2.1 Gesprächsführung in Moderation, Mediation und Beratung	15
2.1.1 Worin unterscheiden sich Moderation, Mediation und Beratung?	15
2.1.2 Beratung in der Mediation als »Komplementärberatung«	20
2.1.3 »Grundhaltungen« in der Mediation	24
2.2 Systemisches Denken und Lösungsorientierung	29
2.2.1 Was ist ein »System«?	29
2.2.2 Systembeschreibung als subjektiver Ausdruck	31
2.2.3 Systembeschreibung als Einigungsprozess	33
2.2.4 Was ist »systemisch«?	38
2.2.5 Was ist »Lösungsorientierung«?	40
2.3 Was ist ein Konflikt?	43
2.4 Was sind die rechtlichen Grundlagen der Mediation?	47
2.4.1 Einleitungs- und Verfahrensfreiheit	47
2.4.2 Einleitung und Durchführung des Mediationsverfahrens	49
2.4.3 Vereinbarungen in der Mediation	49
2.4.4 Das Mediationsgesetz	51
3 Die Basistechniken	55
3.1 Das Gegenüber zum Reden einladen	55
3.1.1 Spiegeln	56
3.1.2 »Was noch?«	57
3.1.3 Pausen und Schweigen	58
3.1.4 Aktives Zuhören, Cheerleading und Komplimente	59
3.1.5 Aktives Zuschauen und Körpersprache	60
3.1.6 Negative Gesprächssignale	63

3.2	Gesprächsbeiträge zusammenfassen und ordnen	63
3.2.1	Paraphrasieren	63
3.2.2	Lösungsorientiertes Paraphrasieren	65
3.2.3	Visualisieren und Clustern	67
3.3	Gesprächsbeiträge leisten	72
3.3.1	Ich-Botschaften	72
3.3.2	Du-Botschaften und Killerphrasen	75
3.3.3	Doppeln	79
3.4	Gewaltfreie Kommunikation	82
3.4.1	Eigene Beobachtungen schildern, ohne zu werten	83
3.4.2	Eigene Gefühle ausdrücken	84
3.4.3	Eigene Bedürfnisse benennen	89
3.4.4	Eine erfüllbare Bitte aussprechen	93
3.4.5	Gewaltfreie Kommunikation als Fragetechnik	95
3.4.6	Feedback geben und Feedback nehmen	96
3.5	Fragetechniken	98
3.5.1	Erlaubnisfragen	98
3.5.2	Skalierungsfragen	99
3.5.3	Fragen nach dem Hier und Jetzt	101
3.5.4	Hypothetische Fragen	104
3.5.5	Zirkuläre Fragen	107
3.6	Ideen sammeln und strukturieren	110
3.6.1	Brainstorming	110
3.6.2	Mindmapping, Sociogramming und Flowcharting	112
3.7	Ziele, Zielformulierung und Zielvereinbarung	119
3.7.1	Vollständige und unvollständige Zielformulierungen	120
3.7.2	Negativ formulierte Ziele	123
3.7.3	Prozessorientierung und Ergebnisorientierung	124
3.7.4	Gesprächsziele und Maßnahmenziele	129
3.7.5	Weitere Kriterien guter Zielformulierungen	135
3.7.6	Zielvereinbarungen	137
4	Ein Ablaufschema der Mediation	139
4.1	Phase 1: Anlass, System- und Selbstklärung	147
4.2	Phase 2: Einladung und Information	161
4.3	Phase 3: Raumgestaltung	168
4.4	Phase 4: Begrüßung und Einstimmung	172
4.5	Phase 5: Themensammlung	178
4.6	Phase 6: Themen sortieren, Bearbeitungsreihenfolge und Gesprächsziele klären	189

4.7 Phase 7: Sichtweisen hören (optional!)	200
4.8 Phase 8: Bedürfnisse benennen	208
4.9 Phase 9: Handlungsideen entwickeln	215
4.10 Phase 10: Maßnahmen sortieren, bewerten und auswählen	220
4.11 Phase 11: Vereinbarungen treffen	225
4.12 Phase 12: Abschluss und Verabschiedung	231
4.13 Phase 13: Nachbereitung	234
4.14 Phase 14: Umsetzung	238
4.15 Phase 15: Überwachung und Überprüfung (optional!)	240
4.16 Phase 16: Erfolge würdigen	243
4.17 Zeitökonomische und effiziente Gesprächsführung	245
5 Umgang mit speziellen Situationen	248
5.1 Was mache ich, wenn ich unsicher bin, ob Mediation das passende Verfahren ist?	248
5.2 Wie reagiere ich auf die verschiedenen Grundhaltungen der Beteiligten im Gespräch?	249
5.2.1 Aktiv Beteiligte (Kundinnen und Kunden)	250
5.2.2 Bestimmerinnen und Bestimmer	250
5.2.3 Besucherinnen und Besucher	251
5.2.4 Ausharrende	255
5.2.5 Anklagende	257
5.2.6 Das Dramadreieck	258
5.2.7 Die Grundhaltungen im Dramadreieck	261
5.3 Was mache ich, wenn mit zentralen Personen kein Termin zustande kommt?	262
5.4 Wie reagiere ich auf Zwischenrufe, Beleidigungen und Regelverstöße?	265
5.5 Wie reagiere ich auf Du-Botschaften und Killerphrasen?	267
5.6 Was mache ich, wenn Teilnehmende starke Emotionen zeigen?	270
5.7 Was muss ich bei Gesprächen mit Kindern und Jugendlichen beachten?	271
5.8 Was muss ich im Umgang mit Familien in der Mediation beachten?	275
5.9 Was muss ich in interkulturellen Mediationen und Gesprächssituationen beachten?	277
5.10 Was muss ich in der Trennungs- und Scheidungsmediation beachten?	281
5.11 Was muss ich in der Erbmediation beachten?	285
5.12 Was muss ich in der Wirtschaftsmediation beachten?	290

5.13 Was mache ich, wenn es in einer Mediation um die Wiedergutmachung bei Fehlverhalten, Regelverstößen oder Schädigungen geht?	293
5.14 Wie arbeite ich mit großen Gruppen?	303
5.15 Wie strukturiere ich wiederkehrende Gesprächstermine effizient und ergebnisorientiert?	304
5.16 Was mache ich, wenn ich eine Ansage machen oder eine Anweisung geben möchte?	306
 6 Wie lernt man Mediation?	 310
6.1 Üben durch Simulationen	312
6.1.1 Ablauf von Simulationen	313
6.1.2 Time-out-Regeln	316
6.1.3 Feedback	317
6.1.4 Üben mit Unterstützung durch Videoaufzeichnungen	318
6.2 Übungsfälle	319
6.3 Eigene Simulationen erstellen	329
6.4 Weiterbildung als phasenweises Üben	332
 7 Danksagung	 336
 8 Literatur	 338
 9 Verzeichnis der Übungen und Tipps	 342
9.1 Übungen	342
9.2 Moderations-Tipps	343
9.3 Mediations-Tipps	344
9.4 Beratungs-Tipps	344
9.5 Zielperspektive	345
9.6 Kritik	345
 Autoreninformationen	 346
 Link für Download-Material	 348