

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. Problemdreieck | 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 Praxistfalls „Mehrparteienmediation“ durch alle fünf Phasen | 131 |
| Kinderragesstättenteam in Koblenz | 131 |
| | |
| Literatur | 139 |