

Vorwort.....	9
--------------	---

Zum Aufbau dieses Buches

Fünf Phasen der Konfliktbearbeitung.....	12
--	----

Übersichtsmatrix: Welches Tool passt zu welchem Anlass?	14
---	----

Phase 1: Kontakt und Kontrakt

Wer fragt, der führt! Der Einsatz von Fragebögen in der Vorphase der Mediation

<i>Von Consolata Peyron und milan</i>	22
---	----

Mediationsbegleitendes Coaching. Konfliktklärung als Chance zur Führungskräfteentwicklung nutzen

<i>Von Sabine Ketels</i>	29
--------------------------------	----

System Snapshot. Mit dem Inneren und Äußeren Team einer Konfliktpartei den Konflikt analysieren

<i>Von Dr. Margret Klinkhammer</i>	37
--	----

Systemintelligenz organisieren. Der Prozesslinien-Kompass als Steuerungsinstrument in der Organisationsmediation

<i>Von Bernd Fechner</i>	44
--------------------------------	----

Pars pro toto. In der Mediation im öffentlichen Bereich mit Repräsentanten arbeiten

<i>Von Sosan Azad und Doris Wietfeldt</i>	51
---	----

Vertiefungsprozesse in der Mediation anregen. Sichtweisen, Gefühle, Bedürfnisse als Weg zum gegenseitigen Verstehen nutzen <i>Von Rudi Ballreich</i>	60
Lebendige Gruppensoziogramme. Implizites Wissen einer Gruppe mit Ansätzen aus der Systemischen Strukturaufstellung sicht- und erlebbar machen <i>Von Dr. Ursula König und Emanuel Wassermann</i>	66
Co-Arbeit im Jumbojet. Großgruppenkonflikte mit einem Co-Mediator bearbeiten <i>Von Dr. Birgit Keydel und Peter Knapp</i>	73
Conflict-in-Context – „Third Space“. Spezifika von Mediationsmodellen aus anderen Kulturen erfolgreich adaptieren <i>Von Valborg Edert</i>	78
Tanz der Kulturen. Mediationstools in transkulturellen Settings sorgsam und wirksam einsetzen <i>Von Prof. Dr. Dr. Claude-Hélène Mayer</i>	84
Freiwillig ist erst mal nichts – aber notwendig. Wie sich Freiwilligkeit bei Mediationen im Unternehmenskontext fördern lässt <i>Von Dr. phil. Andreas Novak</i>	90
 Phase 2: Themen festlegen, Sichtweisen der Konfliktparteien	
Niveaus der Handlungsfähigkeit. Handlungsmöglichkeiten der Beteiligten identifizieren <i>Von Roland Kunkel-van Kaldenkerken und Carla van Kaldenkerken</i>	100
Der Konfliktthemen-Markt. In Großgruppen alle Beteiligten aktiv in die Themenfindung einbinden <i>Von Klaus-Olaf Zehle</i>	109
Aktivierende Themenfindung in Großgruppen. Konfliktthemen und deren Gesprächspartner (zusammen-)stellen <i>Von Dr. Benedikta v. Deym-Soden und Karin Stanggassinger</i>	116
Komplexität auf einen Blick. Erfolgreich mit Genogramm, Organigramm und Systemaufstellungen arbeiten <i>Von Prof. Dr. Dr. Claude-Hélène Mayer</i>	124

Sitting on a Chair. Wenn Stühle für Ressourcen, Konfliktfelder und Wünsche stehen <i>Von Götz Liefert</i>	130
Die „Gleichen“ in die Mitte! Die Konfliktparteien artikulieren im Fishbowl II ihre jeweilige Position <i>Von Dr. Birgit Keydel</i>	135
Die Kraftfeldanalyse. Die Hindernisse und Ressourcen einer Konfliktsituation sichtbar machen, um Handlungsspielräume auszuloten <i>Von Nadia Dörflinger-Khashman</i>	141
Kartenabfrage. Konfliktthemen und Lösungsansätze ermitteln <i>Von Kezia Bastian und Peter Knapp</i>	146
Konflikt in 3-D-Animation. Mit Skulpturaufstellung den Konflikt darstellen <i>Von Isabel Kresse</i>	152
Körpersprache gewinnbringend nutzen. „Der Körper ist der Übersetzer der Seele ins Sichtbare.“ <i>Von Ljubjana Wüsthube und Holger Specht</i>	159
Phase 3: Interessen, Gefühle, Bedürfnisse herausarbeiten	
Management-Spiegel. Der Führungskraft in einer Teammediation im geschützten Rahmen Feedback geben <i>Von Christian Böhner und Elke Schwertfeger</i>	171
(Nicht mehr) recht haben müssen. Erforschen der Gefühle und Bedürfnisse aus Sicht der Gewaltfreien Kommunikation <i>Von Andi Schmidbauer</i>	178
Durch Einfühlungslisten zum Perspektivwechsel. Trotz Lagerbildung und Gruppendruck Empathie für die Gegenseite entwickeln <i>Von Willibald Walter</i>	185
Die Diskriminierungsmatrix. Von der Moralisierung zum Verantwortungsdialog <i>Von Bernd Fechner</i>	192

Rang und Privilegien. Die Vor- und Nachteile hierarchischer Strukturen erkennen und deren Konfliktpotenzial entschärfen <i>Von Renata Bauer-Mehren</i>	199
Die „Streithähne“ in die Mitte. Die Konfliktparteien schicken ihre Vertreter in den Fishbowl I <i>Von Dr. Birgit Keydel</i>	205
Gemalte Metaphern. Sichtweisen, Gefühle und Bedürfnisse ins Bild – und auf den Punkt – bringen <i>Von Dr. Christa D. Schäfer</i>	211
Mikroanalyse kritischer Episoden. Blockaden aus der Vergangenheit bewältigen <i>Von Prof. Dr. Dr. h.c. Friedrich Glasl</i>	219
Gegensätze ziehen sich an. Polarisierungen in Ressourcen verwandeln <i>Von Alexandra Bielecke</i>	225
In den Schuhen der anderen. Perspektivwechsel im Großgruppenformat <i>Von Paul Krummenacher</i>	231
Bevorstehende schwierige Gespräche innerlich vorbereiten. Eine Übung (auch) zum Selbstmanagement des Mediators <i>Von Renata Bauer-Mehren</i>	236
Großgruppenmediation. Wie hundert Personen und mehr in eine gemeinsame Konfliktklärung eingebunden werden können <i>Von Paul Krummenacher</i>	241
Motivierende Gesprächsführung in der Konfliktarbeit. Widerstände und Ambivalenzen geschmeidig überwinden <i>Von Gudrun Schwanert-Tschechne, Uwe Reichertz-Boers und Andreas Lange</i>	247
Kulturbedingte Wertedifferenzen auflösen. Die Arbeit mit dem Wertequadrat im interkulturellen Kontext <i>Von Dr. Hanna Milling</i>	254
Methode Klärungswerkstatt. Mit einer Mediationssimulation im Konflikt beraten <i>Von Dr. Ricarda Wolf, Anja Boden, Cornelia Stauß und Dr. Manuela Zappe</i>	260

Inhalt

Warum nichts manchmal mehr ist. Schweigen in der Mediation <i>Von Prof. Dr. Ulla Gläßer und Monia Ben Larbi</i>	265
Das Dialogverfahren als Musterunterbrechung. Ein Weg aus den gewohnten Ritualen des Schlagabtauschs <i>Von Lisa Waas</i>	270
Die Stellvertreter-Methode. Unausgesprochenes auf den Tisch bringen <i>Von Kristin Wagner</i>	277
Gut aufgestellt ist fast verstanden. Organisations- und Strukturaufstellung light <i>Von Rita Wawrzinek</i>	283
 Phase 4: Handlungsoptionen und Lösungsmöglichkeiten 	
Bewegung in Teams und Gruppen bringen. Das „Four Player System“ von David Kantor <i>Von Peter Knapp</i>	293
Actstorming. Kompetenz entwickeln durch Lernen am Modell <i>Von Kirsten Schroeter und Prof. Dr. Alexander Redlich</i>	299
Perspektivwechsel durch Superposition zweier polarer Teile. Die Körperweisheit nutzen, um zwei unterschiedliche Positionen in Beziehung zu bringen und dadurch eine neue Perspektive zu finden <i>Von Stephan Andreas Müller</i>	310
Moderationskarten als „Prozessbegleiter“. Den Mediationsprozess visualisieren und Verhandlungsblockaden Schritt für Schritt überwinden <i>Von Juliane Ade</i>	314
Wie küsst man Dornröschen wach? Mind Mapping in der Lösungsphase einsetzen <i>Von Ingrid Holler</i>	320
Future Beaming. Problemlösungen mit dem Blick in die Zukunft entwickeln <i>Von Dr. Udo Kreggenfeld</i>	326

Intervention auf der Meta-Ebene. Von der persönlichen Ebene zur Strukturebene des Konflikts vordringen <i>Von Dr. Harald Pühl</i>	331
--	-----

Phase 5: Vereinbarungen und Überprüfungstermin

Der Marktplatz. Lustvoll, kreativ und effizient Lösungen verhandeln <i>Von Susanne Mouret</i>	337
Wie die Organisation aus Konflikten lernt. Die Feedback-Schleife in der Organisationsmediation <i>Von Bernd Fechner und Willibald Walter</i>	344
Der Gruppeneisberg. Ergebnisse individuell und differenziert sichern <i>Von Nicole Berse-Schaks, Dr. Doris Klappenbach und Beate Rohmann</i>	350
Man muss Menschen mögen. „Führung“ als zentrales Thema in der Nachsorge der Mediation <i>Von Dr. Nico H. Fleisch</i>	355
Danksagung.....	362
Die Autorinnen und Autoren dieses Buches	364