

# INHALT

<b>Vorwort .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Entwicklung von Mediationsauffassungen .....</b>	<b>15</b>
<b>3. Die Verfahrensrealität: Prozesse und Erfolge .....</b>	<b>23</b>
<b>4. Konflikte .....</b>	<b>33</b>
4.1 Deutungsmuster .....	33
4.2 Konfliktgewinne .....	38
4.3 Reflexhaftigkeit von Lösungsmustern .....	40
<b>5. Widerstände .....</b>	<b>45</b>
5.1 Abwehr des Ungewissen .....	45
5.2 Abwehr von Freiheitsbegrenzungen .....	49
5.2.1 Begrenzung von Handlungsfreiheiten durch Mediation .....	49
5.2.2 Kognitive Umstrukturierung und Freiwilligkeit .....	50
5.2.3 Bedrohung der Handlungsfreiheit und Reaktanz .....	53
<b>6. Konsistenzbedürfnisse .....</b>	<b>59</b>
<b>7. Denkblockaden .....</b>	<b>67</b>
7.1 Alltagsheuristiken .....	67
7.2 Die Schwierigkeit, aus Fehlern zu lernen .....	68
7.3 Beliebte Denkfallen .....	71
7.3.1 Unterschätzung der Base-Rate und Überbewertung unmittelbarer Erfahrungen .....	71
7.3.2 Vernachlässigung der statistischen Regression .....	73
7.3.3 Der texanische Scharfschütze .....	75
7.3.4 Problemlösungsrahmen .....	76

7.3.5	Berücksichtigung irrelevanter Informationen bei gleichwertigen Alternativen .....	78
7.3.6	Informationsasymmetrien .....	80
7.3.7	Überbewertung von Erstinformationen .....	81
7.3.8	Vernachlässigung relevanter Informationen aus vorangegangenen Prozeßschritten .....	83
7.3.9	Der „lost-cost error“ .....	84
7.3.10	Beibehalten von Handlungsmustern .....	85
7.4	Umgang mit Komplexität .....	86
7.5	Wie kann man sich vor Denkfallen in Mediationsverfahren schützen? .....	90
<b>8.</b>	<b>Der schwierige Umgang mit dem Risiko .....</b>	<b>93</b>
8.1	Formen der Risikobestimmung .....	93
8.2	Risikokommunikation .....	100
8.2.1	Störfälle .....	106
<b>9.</b>	<b>Entscheidungsfindung in Gruppen .....</b>	<b>113</b>
9.1	Die Gruppe als Gegenstand psychologischer Forschung .....	113
9.2	Die Leistungsfähigkeit von Gruppen .....	115
9.3	Groupthink und Entrapment .....	120
<b>10.</b>	<b>Planung und Durchführung von Mediationsverfahren .....</b>	<b>131</b>
<b>11.</b>	<b>Mediationsstrategien .....</b>	<b>143</b>
11.1	Probleme und Chancen strategischen Handelns .....	143
11.2	Das Harvard-Konzept .....	148
11.3	Strategisches Handeln als Wahlentscheidung .....	152
11.4	Strategien als Ursache von Problemen .....	157
<b>12.</b>	<b>Kommunikation in der Mediation .....</b>	<b>163</b>
12.1	Kontextgebundenheit .....	163
12.2	Grundhaltung und Basisverhalten .....	166
12.3	Fragen stellen statt Antworten geben .....	170
12.4	Veränderung eingefahrener Kommunikationsmuster .....	171

12.5	Vermeiden unnötiger Mißverständnisse .....	175
12.6	Indirekte Interventionen .....	175
<b>13.</b>	<b>Abschließende Bemerkungen .....</b>	<b>179</b>
<b>Literatur</b> .....		<b>181</b>