

Inhaltsverzeichnis

<i>Rudi Ballreich: Wie dieses Filmbuch entstanden ist</i>	11
<i>Friedrich Glasl: Einführung</i>		
Mediation nach Dudley Weeks – was ist das Besondere dieses Ansatzes?	13
E.1 Was versteht Dudley Weeks unter „Konfliktpartnerschaft“?	14
E.2 Vergleich mit gängigen Modellen der Mediation	15
E.2.1 Die Prozesslogik der gängigen Phasenmodelle	15
(1) Problem-bezogene Mediation	17
(2) Vision-geleitete Mediation	20
(3) Prozess-folgende Mediation	23
(4) Vorläufige Konklusionen zu den Phasenmodellen der drei Strömungen	24
E.2.2 Der Zeitbezug: Unterschiedliches Ansetzen bei der zeitlichen Dimension	25
E.2.3 Seelische Funktionen als Ansatzpunkte	29
E.3 Wo steht der Ansatz von Dudley Weeks?	34
E.3.1 Interventionen, die auf die seelischen Funktionen gerichtet sind	35
E.3.1.1 Interventionen, die auf Wahrnehmen und Denken gerichtet sind	35
E.3.1.2 Interventionen, die auf Gefühle gerichtet sind	35
E.3.1.3 Interventionen, die auf das Willensleben gerichtet sind	36
E.3.1.4 Interventionen, die auf das Verhalten gerichtet sind	36
E.3.2. Der Zeitbezug der Interventionen	37
E.3.3. Die Prozesslogik der Phasenmodelle	37
E.4 Konklusionen	39
<i>Dudley Weeks: Wie ich zur partnerschaftlichen Konfliktlösung gekommen bin</i>	41
Teil I: Konflikte verstehen	47
1. Ein neues Konfliktverständnis	49
1.1 Negatives Konflikterleben	49
1.2 Konflikte als Chance	52
1.3 Der Ansatz der Konfliktpartnerschaft	53
1.4 <i>F. Glasl: Grundhaltungen zu Konflikten</i>	54
2. Fünf gebräuchliche, aber untaugliche Konfliktlösungsansätze	57

2.1	Selbsttest	57
2.2	Fünf unterschiedliche Lösungsansätze	60
2.2.1	„Erobern“	61
2.2.2	„Verdrängen“	63
2.2.3	„Kuhhandel“	66
2.2.4	„Wundpflaster“	68
2.2.5	„Verschanzen hinter Rollen“	70
2.3	<i>F. Glasl</i> : Selbsterkenntnis als MediatorIn	72
2.3.1	Geben Sie Schutz und Sicherheit	72
2.3.2	Änderungen der Grundhaltung und des Strategie-Kalküls	73
2.3.3	Unterschiedliche Austragungsformen von Konflikten	74
3.	Komponenten eines Konflikts	77
3.1	Vielfalt und Unterschiede	77
3.2	Bedürfnisse	79
3.2.1	Wenn Bedürfnisse nicht beachtet werden	79
3.2.2	Wenn die Befriedigung von Bedürfnissen verhindert wird	81
3.2.3	Wenn Bedürfnisse und Wünsche verwechselt werden	82
3.2.4	Wenn Bedürfnisse unvereinbar scheinen	82
3.3	Wahrnehmungen, Perzeptionen	83
3.3.1	Konflikte aufgrund von Selbstbildern	84
3.3.2	Konflikte aufgrund von Bildern der Gegenseite	85
3.3.3	Konflikte aufgrund unterschiedlicher Wahrnehmungen von Situationen	88
3.3.4	Konflikte aufgrund einer wahrgenommenen Bedrohung	89
3.4	Macht	90
3.5	Werte und Prinzipien	92
3.6	Empfindungen und Emotionen	94
3.7	Innere Konflikte	96
3.8	Eckpunkte eines Konfliktverständnisses	99
3.9	<i>F. Glasl</i> : Das Gespräch der inneren Stimmen	99
4.	Der partnerschaftliche Konfliktprozess	101
4.1	„Wir“ – nicht „ich gegen dich“	101
4.2	Konflikte werden in den Gesamtzusammenhang der Gesamtbeziehungen gestellt	101
4.3	Eine gute Konfliktlösung sollte die Beziehungen verbessern	102
4.4	Eine gute Konfliktlösung bringt beiden Seiten Vorteile	102
4.5	Der Ausbau von Beziehungen und Konfliktlösung hängen miteinander eng zusammen	102
4.6	Vergleich des partnerschaftlichen Konfliktprozesses mit herkömmlichen Verhandlungsansätzen	103
4.7	<i>F. Glasl</i> : Weitere Vergleiche	104

Teil II: Die acht wesentlichen Schritte zur Konfliktlösung, die Kernkompetenzen	107
5. Erster Schritt: Eine geeignete Atmosphäre schaffen	109
5.1 Vorbereitungsaktivitäten	109
5.2 Wahl des Zeitpunktes	110
5.3 Wahl des Ortes	112
5.4 Gesprächsbeginn, Worte zur Eröffnung	115
5.4.1 Was Eröffnungsworte leisten sollten	116
5.4.2 Allgemein Eröffnungsworte	117
5.4.3 Spezielle Eröffnungsworte	119
5.4.4 Was bei der Eröffnung weiter zu bedenken ist	120
5.5 <i>F. Glasl</i> : Wie lassen sich diese Methoden auf MediatorInnen übertragen?	121
6. Zweiter Schritt: Wahrnehmungen (Perzeptionen) klären	123
6.1 Klärung der Wahrnehmung des Konflikts („Perzeptionsklärung“)	124
6.1.1 Wichtige Fragestellungen zu Beginn	124
6.1.2 Die Komponenten eines Konflikts feststellen	128
6.1.3 Phantomkonflikte erkennen und vermeiden	130
6.1.4 Der Umgang mit Wertekonflikten	130
6.2 Klärung der Selbstwahrnehmung (des Selbstbildes)	132
6.2.1 Wichtige Fragen zu Beginn	132
6.2.2 Fragen zum eigenen Anteil am Konflikt	138
6.3 Die Wahrnehmung der anderen Partei klären	142
6.3.1 Klischeebildung	143
6.3.2 Unwirksame Kommunikationstechniken	144
6.3.3 Vorrangig zu stellende Fragen	146
6.4 Das Objektiv und den Spiegel unseres Denkens säubern	151
6.5 <i>F. Glasl</i> : Weitere methodische Hilfen für Perzeptionsklärungen	152
6.5.1 Spielregeln für Perzeptionsdarstellungen	152
6.5.2 Wie MediatorInnen die Konfliktkomponenten erfassen können	154
6.5.3 Klären des Selbstbildes einer Konfliktpartei	155
6.5.4 Perspektivenwechsel	156
7. Dritter Schritt: Auf individuelle und gemeinsame Bedürfnisse blicken	159
7.1 Der Umgang mit den eigenen Bedürfnissen	159
7.2 Der Umgang mit den Bedürfnissen des Konfliktpartners	164
7.3 Der Umgang mit den Bedürfnissen der Beziehung	169
7.4 Der Umgang mit den gemeinsamen Bedürfnissen	172
7.4.1 Was ist ein gemeinsames Bedürfnis?	172
7.4.2 Bedürfnisse: Bausteine einer guten Konfliktlösung	173
7.5 <i>F. Glasl</i> : Schritte zum Erarbeiten der Bedürfnisse in einer Mediation	174
7.5.1 Arbeitsschritte einer 2-Parteien-Mediation: Bedürfnisse	174
7.5.2 Ähnliche Bedürfnisse sind noch nicht gemeinsame Bedürfnisse	176

8.	Vierter Schritt: Gemeinsame positive Macht aufbauen	177
8.1	Negative Macht	178
8.2	Positive Macht	179
8.2.1	Grundlegende Komponenten positiver Macht	180
8.2.2	Eigene positive Macht entwickeln	181
8.2.3	Die positive Macht des Konfliktpartners	184
8.2.4	Gemeinsame positive Macht	186
8.3	<i>F. Glasl</i> : Ein etwas anderes Machtverständnis	186
9.	Fünfter Schritt: In die Zukunft schauen und aus der Vergangenheit lernen	189
9.1	Wie die Vergangenheit eine Konfliktlösung verhindern kann	189
9.2	Aus der Vergangenheit lernen	192
9.3	Konzentrieren Sie sich in erster Linie auf Gegenwart und Zukunft	193
9.4	Die Rolle der Vergangenheit verstehen	197
9.5	Aus der Vergangenheit lernen: drei nützliche Techniken	201
9.6	Der Blick auf die Gegenwart-Zukunft	205
9.6.1	Die Macht der Vergebung	206
9.6.2	Ausrichtung auf die Gegenwart-Zukunft ermöglicht Prozesse	206
9.6.3	Eine verbesserte Beziehung in der Gegenwart-Zukunft vorstellen	207
9.7	<i>F. Glasl</i> : Wenn Vergangenheitsbewältigung unumgänglich ist	207
9.7.1	Wie kritische Ereignisse aufgespürt werden können: Konfliktpartitur	208
9.7.2	Vertiefung durch die Mikro-Analyse kritischer Episoden	208
9.7.3	Hilfe durch eine Drittpartei üben	210
10.	Sechster Schritt: Alternativen schaffen	213
10.1	Die Vorbereitungsphase	213
10.2	Sich vor vorgefassten Meinungen hüten	216
10.3	Sich Alternativen ausmalen	219
10.4	Die Alternativvorschläge Ihres Partners kennenlernen	220
10.5	Der freie Fluss der Möglichkeiten	222
10.6	Schlüssellösungen erkennen	223
10.7	Gangbare Alternativen und Erfahrungen aus der Vergangenheit	224
10.8	<i>F. Glasl</i> : Mediation in verfahrenen Situationen	227
10.8.1	Vision-geleitete Mediation und Lösungs-Trance	228
10.8.2	Wie können die Lösungsideen der Konfliktparteien gewürdigt werden?	228
10.8.3	Wenn Ziele und Mittel starr verknüpft werden	230
11.	Siebenter Schritt: „Machbares“ entwickeln – Trittsteine des Handelns	233
11.1	Was ist das „Machbare“?	235
11.2	Beispiele für Nahziele mit Machbarem	236
11.2.1	Praxisbeispiel: Der Mann der Friedensaktivistin im Rüstungsbetrieb	236
11.2.2	Praxisbeispiel: Die umstrittene Informationsbroschüre	241
11.2.3	Praxisbeispiel: Gewalt im Stadtviertel	243

11.3	Machbares muss sorgfältig ausgewählt werden	244
11.4	<i>F. Glasl</i> : Machbares als Trittsteine finden und überprüfen	247
12.	Achter Schritt: Vereinbarungen zu beiderseitigem Nutzen treffen	251
12.1	Vereinbarungen zu beiderseitigem Nutzen ersetzen Forderungen	251
12.2	Vereinbarungen zu beiderseitigem Nutzen beruhen auf Machbarem	252
12.3	Für das Wohl des Partners Sorge tragen	255
12.4	Vereinbarungen zu beiderseitigem Nutzen müssen unveränderbare Gegebenheiten berücksichtigen	255
12.4.1	Praxisbeispiel: Zwei Freundinnen zerstreiten sich	255
12.4.2	Praxisbeispiel: Kein Geld für Assistenten	256
12.5	Spezielle Verantwortlichkeiten klären	257
12.6	Die Vereinbarungen zu beiderseitigem Nutzen: ein Abschluss und ein Anfang	257
12.7	<i>F. Glasl</i> : Mediation ist eine soziale Kunst, keine soziale Technologie	258
Teil III: Weitere Empfehlungen und Hilfen		 261
13.	Was Sie bei häufig auftretenden Problemen tun können	263
13.1	Umgang mit Ärger	263
13.1.1	Ärger ist Energie	263
13.1.2	Wir können selbst steuern, wie wir Ärger aufnehmen	263
13.1.3	Wie wir Ärger konstruktiv ausdrücken können	264
13.2	Wenn eine Partei denkt, es gäbe gar keinen Konflikt	265
13.3	Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie jemandem entgegentreten sollen	267
13.4	Wenn die andere Partei keine Lösung zu wünschen scheint	270
13.5	Wenn bei jemandem alles nach seinem Kopf gehen muss	273
13.6	Wenn es um erlebte Ungerechtigkeiten geht	275
13.7	Wenn Konflikte unlösbar zu sein scheinen	278
14.	Wie Sie die Fähigkeit zum partnerschaftlichen Konfliktprozess lebendig erhalten können	281
15.	Die drei Filmbeispiel der DVD	283
16.	Literaturnachweise	285
17.	Sachregister	291