

Inhalt

Danksagung	13
Vorwort	15
Einleitung	17

Baustein I: Konflikt

Interkulturelle Konflikte

1. I1: Was sind interkulturelle Konflikte?	23
1.1 Ü1: Reflexion einer interkulturellen Konflikterfahrung	24
1.2 Ü2: Persönliche Konflikt- und Mediationswurzeln	25
1.3 Ü3: Die Entstehung von Konflikten	26
1.4 I2: Kulturbedingte Realitätskonstruktionen	27
1.5 Ü4: Ein interkultureller Konfliktdialog: ein netter Kneipenabend?	28

Konfliktformen

1.6 I3: Heiße und kalte Konfliktformen	30
1.6.1 I4: Heißer Konflikt	30
1.6.2 I5: Kalter Konflikt.....	31
1.6.3 I6: Dynamik heißer und kalter Konfliktformen	31
1.6.4 Ü5: Selbstreflexion zu heißen und kalten Konfliktformen	32

Konflikttypen

1.7 I7: Konflikttypen	33
1.7.1 Ü6: Zu welchem Konflikttyp tendieren Sie?.....	34

Konfliktstile

1.8 I8: Konfliktstile.....	35
1.8.1 I9: Konfliktverhaltensstile nach Augsburger	35
1.8.2 Ü7: Umgang mit Konfliktverhaltensstilen nach Augsburger	37
1.8.3 I10: Konfliktstile nach Bennett.....	39
1.8.4 Ü8: Fallbearbeitung: Konfliktstile nach Bennett	40

Konfliktursachen

1.9 I11: Konfliktursachen nach Moore	42
1.9.1 I12: Beziehungskonflikte	43
1.9.2 I13: Sachverhaltskonflikte	43
1.9.3 I14: Interessenkonflikte.....	44
1.9.4 I15: Strukturkonflikte.....	44
1.9.5 I16: Wertekonflikte	45
1.9.6 Ü9: Fallbeispiel zur Analyse von Konfliktursachen: der 21. Geburtstag	45

Eskalation und Deeskalation

1.10	I17: Konflikteskalation in interkulturellen Kontexten	48
1.10.1	I18: Das Eskalationsstufenmodell nach Glasl	49
1.10.2	Ü10: Übung zum Eskalationsstufenmodell: Analyse eines Zeitungsartikels	55
1.10.3	I19: Eskalationsdynamiken in interkulturellen Konfliktsituationen	57
1.10.4	Ü11: Interkulturelle Eskalationsdynamiken im Dialog	59
1.10.5	I20: Deeskalation von Konflikten	61
1.10.6	Ü12: Übung zur Konfliktdeeskalation	63
1.10.7	Ü13: Resümee der Deeskalationsschritte	65

Baustein II: Mediation

Hintergründe der Mediation

2.	I21: Die Bedeutung der Mediation	69
2.1	Ü14: Übung: Mediation im interkulturellen Patchwork	70
2.2	I22: Philosophie der Mediation	73
2.3	Ü15: Übung zum Verständnis mediativen Denkens	74

Mediation als globales Phänomen

2.4	I23: Mediation als globales Phänomen	76
2.4.1	I24: Antikes Griechenland	76
2.4.2	I25: Europa seit dem Mittelalter	77
2.4.3	I26: Exkurs: Contareno ... Legatus et Mediator: Ein Beitrag zur Geschichte der Mediation in Europa	78
2.4.4	I27: Einflüsse religiöser Richtungen	81
2.4.5	I28: Asien	82
2.4.6	I29: Südliches Afrika	83
2.4.7	I30: Die westliche Welt	84

Der Mediationsprozess

2.5	I31: Der Mediationsprozess	85
2.5.1	I32: Vorphase	86
2.5.2	Ü16: Selbstreflexion von Mediatoren in interkulturellen Kontexten	88
2.5.3	I33: Einleitung in der Mediation	88
2.5.3.1	I34: Modell von Aspekten zur Klärung in interkulturellen Mediationen	89
2.5.3.2	Ü17: Klärungsfragen für Mediatoren in interkulturellen Kontexten	90
2.5.4	I35: Konfliktdarstellung	91
2.5.5	I36: Konfliktherhellung	92
2.5.6	I37: Lösungsphase	93
2.5.6.1	I38: Ausgewählte Lösungstechniken in der interkulturellen Mediation und interkulturellen systemischen Beratung	95
2.5.7	I39: Kontrakt	98

2.5.7.1	I40: Das SMART-Modell	99
2.5.7.2	Ü18: Vertrag	100
2.5.8	I41: Umsetzungsphase & Bilanzgespräch	101

Die Rolle des Mediators

2.6	I42: Die Rolle des Mediators	102
2.6.1	Ü19: Reflexion: Der persönliche Selbstwert	103
2.6.2	Ü20: Selbstwert im Dialog	103
2.6.3	Ü21: Ich bin ich	104
2.6.4	I43: Die fünf Freiheiten für die Mediation.....	106

Innere Haltungen in der Mediation

2.7	I44: Die 4 As in der Mediation	107
2.7.1	Ü22: Reflexion der 4 As in der Mediation	108
2.7.2	Ü23: Der Weg zu den 4 As	109
2.7.3	I45: Das ethische Selbstverständnis von Mediatoren	110
2.7.4	Ü24: Überlegungen zum ethischen Selbstverständnis	110

Mediationstechniken

2.8	I46: Techniken der Mediation im Überblick	112
2.8.1	I47: Spiegeln.....	113
2.8.2	Ü25: Übung zum Spiegeln.....	113
2.8.3	I48: Aktives Zuhören.....	114
2.8.4	Ü26: Übung zum Aktiven Zuhören	114
2.8.5	I49: Reframing.....	116
2.8.6	Ü27: Übung zum Reframing	117
2.8.7	I50: Ich-Botschaften	118
2.8.8	Ü28: Der Aufbau von Ich-Botschaften	119
2.8.9	Ü29: Übung zur Formulierung von Ich-Botschaften.....	120

Baustein III: Interkulturelle Mediation

Interkulturelle Kompetenzen in der Mediation

3.	I51: Die Bedeutung interkultureller Mediation	123
3.1	I52: Interkulturelle Kompetenz für Mediatoren	124
3.1.1	I53: Eine Annäherung an interkulturelle Kompetenz.....	124
3.1.2	I54: Das Modell der interkulturellen Kompetenz nach Bolten.....	126
3.1.3	Ü30: Welche interkulturellen Kompetenzen bringe ich mit?	127
3.1.4	I55: Interkulturelle Kompetenzen in Mediationen.....	128
3.1.5	Ü31: Ein Beispiel interkultureller Kompetenz?	128

Modelle interkultureller Mediation		
3.3	I56: Das Mediationsmodell von Augsburg	130
3.4	I57: Das kultur-synergetische Modell interkultureller Mediation nach Mayer	131
Die Rolle des Mediators in interkulturellen Kontexten		
3.5	I58: Die Rolle des Mediators in interkulturellen Kontexten	134
3.5.1	I59: Vorbereitung der speziellen Rolle des Mediators	135
3.5.2	Ü32: Stärken des Mediators in interkulturellen Kontexten	136
Mediationstechniken in interkulturellen Kontexten		
3.6	I60: Umgang mit westlichen Techniken in der interkulturellen Mediation	137
3.6.1	I61: Spiegeln, Aktives Zuhören und Echoing	137
3.6.2	I62: Reframing	138
3.6.3	I63: Ich-Botschaften	139
Herausforderungen in interkulturellen Mediationen		
3.7	I64: Macht und Machtungleichheiten	140
3.7.1	I65: Oberhandsicherung in der interkulturellen Mediation	141
3.7.2	I66: Gender	142
3.7.3	I67: Soziale Hierarchien	143
3.7.4	I68: Sprache und Übersetzung	143
3.7.5	I69: Angehörige von Minderheiten und Mehrheiten	144
3.7.6	I70: Kulturalisierungen	145
3.7.7	I71: Kultur als Strategie	146
3.7.8	Ü33: Eine interkulturelle Mediationssequenz	146
3.7.9	I72: Vorurteile und Stereotype	149
3.7.10	Ü34: Arbeit mit Vorurteilen und Stereotypen	150
Emotionen in der interkulturellen Mediation		
3.8	I73: Emotionen und ihre Implikationen	153
3.8.1	I74: Richtungen der Emotionsforschung	153
3.8.2	I75: Emotionen als biologische Universalien	153
3.8.3	I76: Der konstruktivistische Ansatz: Emotionen als kulturelle und soziale Konstrukte	155
3.8.4	I77: Gefühle in der interkulturellen Mediation	156
3.8.5	Ü35: Gefühle und ihre kulturellen Rahmenbedingungen	157
3.8.6	I78: Gefühle und ihre synthetische Zusammenführung	158
3.8.7	I79: Exkurs: Beispiele kulturspezifischer Emotionstermini	158
3.8.8	I80: Das Erfragen von kulturell modellierten Emotionskonzepten	159
3.8.9	Ü36: Selbstreflexion zu Gefühlen	160
3.8.10	Ü37: Ärger und Wut als spezielle Themen im interkulturellen Kontext	161

3.8.11	Ü38: Kulturbedingte Veränderungsstrategien im Blick auf Wut	162
3.8.12	I81: Emotionale Intelligenz in der interkulturellen Mediation	163
3.8.13	Ü39: Selbsteinschätzung des EQ.....	163
Werte und Wertorientierungen in interkulturellen Kontexten		
3.9	I82: Werte und Wertorientierungen in der interkulturellen Mediation	164
3.9.1	Ü40: Das Wertorientierungskonzept nach Kluckhohn und Stroedtbeck	166
3.9.2	I83: Die Wertetheorie von Schwartz	167
3.9.3	I84: Persönlichkeit und universelle Motivationsdomänen von Werten.....	168
3.9.4	Ü41: Werteprioritäten.....	169
3.9.5	Ü42: Fallanalyse: Wertorientierungen im Konflikt.....	171
3.9.6	Ü43: Das Wertekontinuum von Myers and Filner	173
Kulturelle Orientierungen und Werte in der interkulturellen Mediation		
3.10	I85: Kulturelle Orientierungen und ihre Auswirkungen auf den Mediationsprozess.....	174
3.10.1	I86: Kulturelle Orientierung: Zeit.....	174
3.10.2	I87: Kulturelle Orientierung: Raum	175
3.10.3	I88: Kulturelle Orientierung: Kommunikation	176
3.10.4	I89: Kulturelle Orientierung: Individualismus und Kollektivismus	177
3.10.5	I90: Der Umgang mit Gruppen- und Kollektivitätsphänomenen in der interkulturellen Mediation	178
3.10.6	Ü44: Übung zum Umgang mit Kollektiven in der interkulturellen Mediation	179
3.10.7	I91: Kulturelle Orientierung: Aktion	183
3.10.8	Ü45: Fragenkatalog: Kulturelle Orientierungen und Werte	183
3.10.9	Ü46: Evaluierungsfragen zu kulturellen Orientierungen.....	187
3.10.10	Ü47: Fragebogen zu Tendenzen kultureller Orientierungen.....	188
Trainingsmaterialien zur Arbeit mit kulturellen Orientierungen und Werten in der interkulturellen Mediation		
3.11	Ü48: Trainingsmaterialien: Werte und kulturelle Orientierungen in der Fallarbeit	189
3.11.1	Ü49: Kulturassimilator: das Bewerbungsgespräch	192
3.11.2	Ü50: Aufgabenstellungen zur Arbeit mit dem Kulturassimilator	195
3.11.3	Ü51: Fallbeispiel: Genderrollen im Wandel der Zeit	196
3.11.4	I92: Reflexion des Fallbeispiels: Genderrollen im Wandel der Zeit.....	197
3.11.5	Ü52: Ein Rollenspiel zur interkulturellen Mediation im Gesundheitswesen	198

Baustein IV: Lösungsoptionen

Lösungsansätze zur Überwindung kultureller Grenzen in der interkulturellen Mediation

4.	I93:	Lösungsansätze zur Überwindung kultureller Grenzen in der interkulturellen Mediation.....	209
4.1	I94:	Die zwischenmenschliche Beziehung.....	210
4.2	I95:	Narrationen als interkulturelles Verständigungsinstrument.....	211
4.3	I96:	Versöhnung und Entschuldigung – transkulturelle Konzepte?	212
4.4	I97:	Das Harvard-Konzept: eine interkulturelle Handlungsanleitung?	213
4.5	I98:	Das Wertequadrat – Lösung zur Dynamisierung von Werten.....	215
4.5.1	Ü53:	Übung zur Erstellung von Wertequadraten	217
4.6	I99:	Die Arbeit mit dem inneren Team in der interkulturellen Mediation.....	218
4.6.1	Ü54:	Ein Beispiel zur Arbeit mit dem inneren Team	220
4.6.2	Ü55:	Übung zum Umgang mit dem inneren Team	222
4.7	I100:	Die Unterscheidung von Beschreiben, Interpretieren und Bewerten	223
4.8	Ü56:	Die Unterscheidung von Beschreiben, Interpretieren und Bewerten	223
4.9	I101:	Gewaltfreie Kommunikation als Lösungsinstrument kulturell geschaffener Interaktionsbarrieren.....	225
4.9.1	I102:	Bedürfnisse als kulturübergreifende Bezugsgrundlage	226
4.9.2	Ü57:	Gefühle und Bedürfnisse als interkulturelle Verständigungsbrücken.....	227
4.9.3	I103:	Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation	228
4.9.4	I104:	Wertschätzung – gewaltfrei und interkulturell	229
4.9.5	I105:	Die Umsetzung der Gewaltfreien Kommunikation im interkulturellen Feld.....	229
4.9.6	Ü58:	Eine konfliktvolle Bildergeschichte	230

Baustein V: Ausblick

Visionen interkultureller Mediation

5.	Visionen interkultureller Mediation	233
6.	Anhang	
	Verzeichnis der Informationen und Übungen	235
	Verzeichnis der Graphiken und Tabellen	239
	Literaturverzeichnis	241
	Weiterführende Literatur – eine Auswahl	247