

Inhaltsübersicht

Vorwort zur 2. Auflage	5
Vorwort zur 1. Auflage	6
Grußwort der Verbände (2. Aufl.)	8
Grußwort der Verbände (1. Aufl.)	9
Autorenverzeichnis	17
Abkürzungsverzeichnis	27
1 Einführung	33
1.1 Außergerichtliches Konfliktmanagement (ADR) und Mediation – Verfahren, Prinzipien und Modelle	35
<i>(Trenczek)</i>	
1.2 Mediation in Deutschland, Österreich und der Schweiz – Entwicklung, Stand und Standards	64
<i>(Trenczek/Berning/Lenz/Will)</i>	
2 Grundlagen	79
2.1 Eskalationsdynamik sozialer Konflikte	81
<i>(Glasl)</i>	
2.2 Neurobiologische Aspekte der Entstehung und Bearbeitung von Konflikten	92
<i>(Hüther)</i>	
2.3 Konstruktivistische und systemtheoretische Grundlagen systemischer Mediation.....	99
<i>(Troja)</i>	
2.4 Menschliches Entscheidungsverhalten in Konflikten – Sozialpsychologische Grundlagen für Konfliktmanagement und Mediation.....	118
<i>(Debe/Fischer)</i>	
2.5 Transkulturelle Mediation aus interdisziplinären Perspektiven	128
<i>(Mayer)</i>	
2.6 Diversität und Intersektionen als vielfältige Herausforderungen in Konflikt und Mediation: Gender – Kultur – Differenz	134
<i>(Mayer)</i>	
2.7 Was ist fair, was ist gerecht? Das Gerechtigkeitsthema in der Mediation ..	139
<i>(Montada)</i>	
2.8 Verhandeln	149
<i>(Schwartz)</i>	
2.9 Konfliktdiagnose	157
<i>(Glasl)</i>	
2.10 Konfliktprophylaxe und Konfliktbearbeitungsmechanismen	167
<i>(Berning)</i>	

2.11	Grundlagen der Kommunikation	175
	<i>(Geier)</i>	
2.12	Aufgaben, Funktion und Kompetenzen von Mediatoren	182
	<i>(Trenczek)</i>	
2.13	Haltung des Mediators – Ein persönlicher Beitrag	193
	<i>(Ripke)</i>	
2.14	Gruppendynamik und Teamkonflikte	200
	<i>(Ballreich)</i>	
2.15	Mediation und Organisationsentwicklung	212
	<i>(Kerntke)</i>	
2.16	Systemdesign – Die Entwicklung von Konfliktmanagementsystemen.....	223
	<i>(Faller)</i>	
2.17	Kosten nicht bearbeiteter Konflikte	234
	<i>(Berning)</i>	
2.18	Kosten und Nutzen der Mediation bei Konflikten zwischen Unternehmen – im Vergleich zur traditionellen Konfliktbearbeitung	245
	<i>(Hagel)</i>	
2.19	Berater, Experten und Anwälte in der Mediation	259
	<i>(Berning)</i>	
2.20	Evaluative Konfliktregelungsverfahren	270
	<i>(Greger)</i>	
3	Methoden: Verfahren, Techniken, Interventionen, Werkzeuge	281
3.1	Vor der ersten Mediationssitzung – Vorbereitung und Auftragsklärung	283
	<i>(Trenczek/Berning)</i>	
3.2	Ablauf und Phasen einer Mediation – Mediationsleitfaden	291
	<i>(Trenczek)</i>	
3.3	Methoden der Mediation	303
	<i>(Glasl)</i>	
3.4	Kommunikation in der Mediation	316
	<i>(Geier)</i>	
3.5	Die Kunst des Fragens	324
	<i>(Kessen)</i>	
3.6	Gewaltfreie Kommunikation in der Mediation.....	335
	<i>(Holler)</i>	
3.7	Körpersprache	340
	<i>(Bartussek)</i>	
3.8	Zum Umgang mit Machtungleichgewichten in der Mediation	349
	<i>(Wendenburg)</i>	
3.9	Umgang mit Emotionen in Konflikten und in der Mediation	354
	<i>(Krabbe)</i>	
3.10	Einzelgespräche, Shuttle-Verfahren und Mediation mit elektronischen Medien	359
	<i>(Trenczek/Lenz)</i>	
3.11	Co-Mediation	366
	<i>(Troja)</i>	

3.12	Visualisierung	373
	<i>(Lenz)</i>	
3.13	Kreativität in der Lösungsphase	385
	<i>(Novak)</i>	
3.14	Die Phase der Lösungsfindung im Mediationsverfahren – Von der Optionensammlung zum Einigungsentwurf.....	394
	<i>(Gläßer)</i>	
3.15	Mediation und Klärungshilfe	403
	<i>(Prior)</i>	
3.16	Coaching & Mediation	415
	<i>(Lenz)</i>	
3.17	Supervision in der Mediation	420
	<i>(Pühl)</i>	
3.18	E-Mediation und Online-Mediation	423
	<i>(Lenz/Schluttenhofer)</i>	
3.19	Marketing für Mediatoren – Der Mediator als Unternehmer	425
	<i>(Knapp)</i>	
3.20	Gelingen und Scheitern von Mediationen	433
	<i>(Letzel/Trenczek)</i>	
4	Recht	439
4.1	Recht und Mediation	441
	<i>(Trenczek)</i>	
4.2	Berufsrecht für Mediatoren	452
	<i>(Berning)</i>	
4.3	Schutz des Vertrauens – Vertraulichkeit	462
	<i>(Greger)</i>	
4.4	Mediation und Vertragsrecht	468
	<i>(Lenz/Berning/Trenczek)</i>	
4.5	Mediation und gerichtliches Verfahren	474
	<i>(Greger)</i>	
4.6	Mediationsgesetz – Standards für das Mediationsverfahren	484
	<i>(Carl)</i>	
4.7	Das Österreichische Mediationsrecht	496
	<i>(Ferz)</i>	
5	Arbeitsfelder	507
5.1	Familienmediation	509
	<i>(Rafi)</i>	
5.2	Mediation in Paarkonflikten, einschließlich Trennungs- und Scheidungskonflikten	519
	<i>(Ripke/Bastine)</i>	
5.3	Mediation bei internationalen Familienkonflikten.....	529
	<i>(Kiesewetter)</i>	
5.4	Mediation in hocheskalierten Partnerkonflikten/häusliche Gewalt.....	533
	<i>(Krabbe)</i>	

5.5	Mediation beim Generationenwechsel in Familienunternehmen..... <i>(Hubner)</i>	538
5.6	Gesellschafterkonflikte – Mediation im Spannungsfeld von Individual- und Kollektivinteressen <i>(Schwartz/Wendenburg)</i>	543
5.7	Konflikte am Arbeitsplatz <i>(Ballreich)</i>	548
5.8	Die Praxis der Konfliktbearbeitung in (Groß-)Unternehmen <i>(Gläser/Kirchhoff)</i>	554
5.9	Mediation in der Unternehmensberatung/Externe MediatorInnen im Unternehmen <i>(Lenz)</i>	562
5.10	Mediative Kompetenzen für Führungskräfte in Organisationen <i>(Robrecht)</i>	566
5.11	Mediation in Planen und Bauen <i>(Erzigkeit)</i>	571
5.12	Mediation in Miet-, Wohnungseigentums- und Nachbarschaftsbereich <i>(Gieseler)</i>	576
5.13	Gemeinwesenmediation <i>(Trenczek)</i>	582
5.14	Verbraucherangelegenheiten <i>(Röthemeyer)</i>	588
5.15	Mediation in Schulen/Peermediation <i>(Will)</i>	596
5.16	Mediation im Gesundheits- und Pflegebereich <i>(Pühl)</i>	602
5.17	Mediation in der Landwirtschaft <i>(Tann)</i>	606
5.18	Mediation im (Fußball-)Sport <i>(Ribler)</i>	610
5.19	Vermittlung in strafrechtlich relevanten Konflikten <i>(Trenczek)</i>	617
5.20	Mediation in sozialrechtlichen Konflikten <i>(Friedrich)</i>	624
5.21	Mediation im öffentlichen Recht <i>(Niewisch-Lennartz/Kleine-Tebbe)</i>	629
5.22	Mediation im öffentlichen Raum <i>(Kessen/Voskamp)</i>	635
5.23	Mediation in internationalen Konflikten und Friedensprozessen <i>(Kirchhoff/Kraus)</i>	640
6	Ausblick	647
6.1	Mediation in Europa <i>(Lenz/Berning/Will/Trenczek)</i>	649
6.2	Global Trends in Mediation..... <i>(Alexander)</i>	663

7	Anhang	677
7.1	Handouts	679
7.1.1	Konflikt	680
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.2	Eskalationsstufenkonflikt	681
	<i>(Glasl)</i>	
7.1.3	Strategien und Verfahren der Konfliktbearbeitung	682
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.4	„Harvard-Modell“ – Modell für erfolgreiches Verhandeln	683
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.5	Wahrnehmung – Grundlagen der Kognitionswissenschaft und des Konstruktivismus	684
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.6	Grundlagen der Mediation – Kommunikation	685
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.7	Mediation – Das Wesentliche in Kürze	687
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.8	Funktion und Aufgaben der Mediatoren	688
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.9	Zugang zur und Leistungsanbieter der Mediation	689
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.10	Ablauf des Mediationsverfahrens (mediation triangles)	690
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.11	Eröffnung einer Mediationsitzung – Mediator Opening Statement	691
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.12	Einzeltreffen/-gespräche mit den Parteien – Risiken, Chancen, Standards	692
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.13	Grundtechniken für Mediatoren – Aktives Zuhören	693
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.14	Aktives Zuhören – Förderer und Störer	695
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.15	Doppeln – Grundlagen und Erfahrungen	696
	<i>(Trenczek)</i>	
7.1.16	Visualisierung	698
	<i>(Lenz)</i>	
7.2	Mediationsvertrag	699
	<i>(Berning/Lenz/Trenczek)</i>	
	Anlage: Erklärung der die Konfliktparteien begleitenden rechtlichen BeraterInnen	704
7.3	Qualitätsstandards für innerbetriebliche Konfliktbearbeitung nach den Prinzipien der Mediation	705
	<i>(Lenz)</i>	
	Literaturverzeichnis	709
	Stichwortverzeichnis	755