

Inhalt

Vorbemerkung zur 1. Auflage	13
Vorwort zur überarbeiteten Neuauflage	15
Einführende Worte in Buch und Thema	17
1. Ursprung der Mediativen Kommunikation	23
Konflikte und Konfliktmanagement.....	23
Entwicklung der Mediation in den USA	24
Mediation und Mediationsausbildungen in Deutschland.....	25
Das Konzept der Mediativen Kommunikation.....	26
1.1 Konfliktmanagement	27
Konfliktbegriff und Konfliktverständnis.....	27
Eskalationsmöglichkeiten im Konflikt.....	29
Zum konstruktiven Umgang mit Konflikten	30
Zur Auswahl der Interventionen: (Be)Handlungsansätze im Konflikt.....	33
Was im Konfliktfall noch von außen unternommen werden kann.....	35
1.2 Mediation	37
Die Frage nach dem eigentlichen Konflikt.....	37
Selbstverantwortung der Konfliktparteien in der Mediation	38
Die Win-Win-Perspektive im mediativen Konfliktmanagement.....	39
Das Mediationsverfahren	40
Zu Formen und Anwendungsmöglichkeiten der Mediation	43
Richtlinien zur Durchführung einer Mediation.....	45
Was abschließend noch zu sagen wäre	46
1.3 Zur Entwicklung der Mediativen Kommunikation	48
Die Entgrenzung der Mediation.....	48
Die Anreicherung mediativen Konfliktmanagements zur Mediativen Kommunikation.....	49
2. Hintergrund und Haltung der Mediativen Kommunikation	51
Vom Für und Wider der Humanistischen Psychologie	51
Das humanistische Menschenbild in der Mediativen Kommunikation	52
Die Ressourcenorientierung in der Mediativen Kommunikation	53

2.1	Die Mediationsformel: Konflikt = Sachebene + Gefühl	55
	Die Gefühlspalette in der Konfliktsituation	56
	Projektionen: Wenn das Gegenüber zum Spiegel wird.....	60
	Von der Sonnen- und der Schattenseite	61
	Strategien im Konflikt: Best of Manipulation & Co.	63
	Das Konzept der sich selbst erfüllenden Prophezeiung.....	65
	Von der Wichtigkeit der Selbstreflexion.....	67
2.2	Das Innere Team	68
	Ein Aufstellungsbeispiel: Wie Lara aus der Sprachlosigkeit fand	70
	Das Innere Team sinnvoll ergänzen: Ressourcen modellierend erweitern ..	71
2.3	Von der Metaebene aus betrachten	73
	Der Innere Beobachter und sein Posten auf dem Balkon	74
	Die Problemanalyse.....	75
	Die Konfliktanalyse unter Einbezug des mediativen Handwerkszeugs.....	77
2.4	Die Personzentrierung	79
	Rahmenbedingungen zur Persönlichkeitsentwicklung.....	79
	Personzentrierung in der Mediativen Kommunikation	83
2.5	Allparteilichkeit	87
	Das Dramadreieck: Wenn die Rollen fest verteilt sind	87
	Der Nachteil der Parteilichkeit	88
	Das Konfliktbearbeitungsmodell: Den Konflikt mediativ angehen	90
2.6	Die Win-Win-Perspektive	91
	Konfliktumgangsmöglichkeiten	91
	Die Chance der Win-Win-Perspektive	93
	Die Begrenzungen aufheben: Sich auf die konkrete Situation beziehen	94
	Über die Wirksamkeit von Glaubenssätzen	94
2.7	Die mediative Haltung in ihrer Gesamtbetrachtung	96
3.	Elemente der Mediativen Kommunikation	99
	Werkzeuge, die helfen, den Konflikt zu verstehen.....	99
	Werkzeuge, die helfen, das umgebende System sinnvoll einzubeziehen.....	101
	Werkzeuge, die helfen, Lösungspotenziale zu erkennen und zu nutzen.....	104
3.1	Das Herausfiltern von Bedürfnissen und Interessen	
	hinter den Positionen	106
	Die Bedürfnispyramide	106
	Von Zuweisungen, Unterstellungen und anderen	
	Bedürfnisverschiebungen	116

Das Eisbergmodell: Was unter der Oberfläche des sichtbaren Verhaltens steckt.....	117
Wie sich die versteckten Bedürfnisse im Alltag und in Konflikten äußern	119
Die Dschungelparabel: Wenn die Bedürfnislandschaft eine Wildnis ist	121
Der Weg des bewussten Umgangs mit Bedürfnissen in der Mediativen Kommunikation	124
Die notwendige Bewusstheit über statische Bedürfnisverschiebungen im Alltag: Der Konfliktherd um das Thema Abhängigkeit.....	127
Erwartungen: Privat verpönt und beruflich gefordert?	134
Zum Zusammenhang zwischen Bedürfniserfüllung und Verhaltensänderung	135
3.2 Zuhören und Aktiv Zuhören	138
Das Verständnis sichern im Gespräch	138
Die vier Seiten einer Nachricht berücksichtigen: Sache, Appell, Selbstoffenbarung und Beziehung.....	139
Die Bestandteile des Reaktionsprozesses unter die Lupe nehmen	141
Das Aktive Zuhören praktizieren	146
Die Überschneidungen im Konflikt erfragen.....	148
Das Aktive Zuhören als Element Mediativer Kommunikation	149
3.3 Gewaltfreie Kommunikation	151
Grundlegende Annahmen der Gewaltfreien Kommunikation	151
Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation	156
Die Giraffensprache in der Mediativen Kommunikation	165
Was man kritisch anmerken kann, „damit Blauäugigkeit nicht zum blauen Auge führt“	169
3.4 Sach- und menschengerecht verhandeln nach dem Harvard-Konzept.....	171
Der ‚M.O.O.N.-Guide‘: Prinzipiengeleitete Verhandlung.....	172
Die beste Alternative: Wie man den ‚Verhandlungskuchen‘ erweitern kann	178
Anleitung zur Verhandlungsvorbereitung	180
Situationsgerecht verhandeln in der Mediativen Kommunikation: Weich zu den Menschen und hart in der Sache	182
3.5 Methodische Aufwertung im Abwertungsprozess der Konfliktkultur.....	183
Abwertung und Kränkung: Wenn wunde Punkte zum Konfliktstoff werden	183
Schockreaktionen im Konflikt: Wenn Abwertungspotenzial hilflos macht	187
Abwertungstransaktionen im Alltag und die Chance der Wert-Schätzung	189
Die mediative Haltung wahren: Wertungen im Konflikt ausbalancieren ...	192

4.	Methoden der mediativen Gesprächsführung.....	195
	Der Methodenkoffer: Ergänzende Gesprächstechniken im Überblick.....	196
4.1	Aufwertung spiegeln im Gespräch:	
	Der Prozess des ‚Pacing und Leading‘.....	199
	Die Personzentrierung als Anwendungshintergrund	200
4.2	Kooperative Gesprächstechniken.....	202
	Ich-Botschaften	202
	Positiv Umformulieren	204
	Fragetechniken: Wer, wie, wann? ...	
	Und was man sonst noch fragen kann	205
	Erweiterte Fragetechniken in der Mediativen Kommunikation	209
4.3	Kreativtechniken: Wie man auf Ideen kommen kann.....	211
	Die Gedankenkette schmieden: Techniken der Assoziation	211
	Außergewöhnliche Lösungsfindung durch Methoden der Suchfeldauflockerung	212
4.4	Wenn Bilder weiterhelfen: Visualisierungs- und Imaginationstechniken...	216
4.5	Operationalisierungstechniken: Die Definitionsmacht nutzen.....	218
	Das ‚Reframing‘: Die hilfreiche Umdeutung einer Situation	218
	Zielformulierungen	219
4.6	Methoden zur Selbstklärung.....	222
5.	Die situationsgerechte Kombination für den Alltag – ein Ausblick in die Anwendung Mediativer Kommunikation.....	229
	Wie sich die Übung in Mediativer Kommunikation bemerkenbar machen kann	229
	Wie lässt sich das Gesamtkonzept der Mediativen Kommunikation anwenden?.....	232
5.1	Mediative Kommunikation subjektorientiert anwenden	234
	Mediative Kommunikation aus der Position des vermittelnden Dritten	234
	Mediative Selbstklärung: Herausfiltern von Gefühlen, Bedürfnissen und Interessen bei sich selbst	236
	Mediative Kommunikation bei intra-individuellen Konflikten anwenden	243
	Wie man mediative Elemente im Alltag integrieren und erweitern kann ..	246
5.2	Mediative Kommunikation objektorientiert anwenden	247
	Mediative Kommunikation zur Fokussierung von Konzepten anwenden ..	247
	Die Bedeutung der Allparteilichkeit in Bezug auf die Objekte.....	247

5.3 Zusammenfassung und Fazit	249
Zusammenfassung: FAQ	250
Fazit.....	256
Nachwort	257
Was mich zu Mediativer Kommunikation bewegt	257
Plädoyer für wert-volle Arbeit.....	259
Danksagung	261
Ausbildungsangebot Mediative Kommunikation.....	263
Literatur.....	265
Index	273
Anmerkungen.....	279