

Vorwort.....9

Zum Aufbau dieses Buches

Fünf Phasen der Konfliktbearbeitung..... 12

Übersichtsmatrix: Welches Tool passt zu welchem Anlass? 14

Das Konflikt-Eskalationsmodell (nach Glas) 18

Phase 1: Kontakt und Kontrakt

Konflikt-Partitur. Ein Instrument zur Findung und Auswahl
kritischer Episoden
Von Prof. Dr. Dr. h.c. Friedrich Glasl 23

Arktis oder Sahara? Die Konflikttemperatur systematisch analysieren
Von Elke Schwertfeger und Christian Böhner 28

Von Anfang an Klarheit schaffen. Auftragsklärung bei
Teamkonflikten
Von Adrian Kunzmann..... 34

Raus aus der Zwickmühle. Wer spricht die Konfliktpartei an,
die noch nichts von einer Mediation weiß?
Von Ingrid Holler 42

Keine Angst vor Gefühlen! Mit Gefühlsmonster-Karten in die Mediation einsteigen <i>Von Jutta Höch-Corona</i>	46
Entscheidungsraster für Konfliktinterventionen. Laufen lassen, mediieren, Schutz organisieren – oder was? <i>Von Dr. Benedikta von Deym-Soden und Karin Stanggassinger</i>	55
Ihr Einsatz, bitte! Commitment und Einsatzbereitschaft erzeugen mithilfe symbolhafter Gegenstände <i>Von Anja Köstler</i>	61
Zwei plus zwei gleich fünf. Co-Mediatoren arbeiten im Doppeldecker zusammen <i>Von Dr. Birgit Keydel und Peter Knapp</i>	68
Phase 2: Themen festlegen, Sichtweisen der Konfliktparteien	
Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte. Die Selbstklärungsphase in der Klärungshilfe <i>Von Barbara Kramer</i>	79
Dum spiro spero. Spiritualität und Atem in der Mediation nutzen <i>Von Prof. Dr. Dr. Claude-Hélène Mayer</i>	84
Them-o-meter. Mittels Doppelskala effizient Themen finden <i>Von Nadia Dörflinger-Khashman</i>	89
Via „Sprungbrett“ Ressourcen befreien. Ein lösungsfokussierter Einstieg in Mediation und Beratung <i>Von Ljubjana Wüsthube</i>	93
Spielzeugwelt. Konfliktparteien in einem heißen Konflikt beruhigen <i>Von Elke Schwertfeger</i>	99
Timeline. Mit der Timeline die Konfliktgeschichte abbilden <i>Von Götz Liefert</i>	104
Quadratische Konfliktanalyse. Sichtweisen nach den vier Aspekten der Kommunikation analysieren <i>Von Hendrik Middelhof</i>	109

Der Vorwurf als Chance. Vorwürfe umformulieren, Erwartungen
und Wünsche verhandeln und klären
Von Carla van Kaldenkerken 115

Phase 3: Interessen, Gefühle, Bedürfnisse herausarbeiten

Brennnessel. Die Konfliktparteien in einem kalten Konflikt
erwärmen
Von Christian Bähler 129

Zuerst die Verbindung, dann die Lösung. Einen konstruktiven
Kontakt zwischen den Konfliktparteien herstellen
Von Cornelia Timm 135

Die Phönix-Intervention. Auffliegen aus „verbrannter Erde“ oder:
die heilende Wirkung von Irritation und Scheitern
Von Dr. Ed Watzke..... 143

Dialogisieren. Den roten Faden spinnen im verlangsamten
Streitdialog
Von Dr. Christoph Thomann 148

Reframen. Die Wirklichkeit ist selbst gemacht – und könnte immer
auch anders sein
Von Dr. Udo Kreggenfeld 156

Mit Fragen das Denken verändern. Systemische und zirkuläre
Fragen in der Mediation
Von Dr. Christa D. Schäfer..... 162

Skalenfragen. Ein effizientes Multifunktionswerkzeug
in der Mediation
Von Prof. Dr. Ulla Gläßer 170

Die Kunst des Doppeln. Statt zwischen den Zeilen auf den Tisch
Von Peggy Keller..... 178

Doppeln als Weg der Beziehungsklärung. Vertiefen –
Zusammenfassen – Erklären
Von Tilman Metzger 185

Die Waage als Metapher. Mit Ambivalenzen und Blockaden umgehen
Von Andreas Eilsberger 195

Vorwürfe übersetzen – empathisch Zuhören. Die Gewaltfreie Kommunikation (GfK) als zentrale Haltung des Mediators <i>Von Anja Kenzler</i>	201
Eins, zwei, viele... Der Einsatz des Inneren Teams in der Mediation <i>Von Alexandra Bielecke</i>	204
Das soziale Atom. Konfliktbeziehungen sichtbar machen <i>Von Dr. Birgit Keydel</i>	214
Das Reflecting Team. Kooperieren statt intervenieren <i>Von Traute Harms</i>	220
Via Fragetreppe zum Perspektivwechsel. Wie verlorene Empathie Schritt für Schritt wiedergewonnen werden kann <i>Von Dirk Splinter</i>	225
Das Farbensgespräch. Eine nonverbale Intervention deckt festgefahrene Beziehungsmuster auf <i>Von Angelika Ciesielski</i>	231
„Es war einmal ...“ Storytelling als Intervention in der Mediation <i>Von Dr. Hanna Milling</i>	238
Kampf der Farben. Malen in der Mediation <i>Von Lisa Kosman</i>	246
Das Glaskugelmodell. Subjektive Wirklichkeiten verstehen <i>Von Dr. Doris Klappenbach und Prof. Dr. Annegret Böhrer</i>	253
Mit dem Platz die Perspektive wechseln. Sich mit der Methode „leerer Stuhl“ in die Perspektive des Gegenübers versetzen <i>Von Holger Specht und Ljubjana Wüsthube</i>	259
Eine starke Basis! Eine gemeinsame Grundeinstellung formulieren („Common Ground“) <i>Von Juliane Ade</i>	265
Pause als Intervention. Durch bewusst gesetzte Pausen Distanz zum Konfliktgeschehen schaffen <i>Von Peter Knapp</i>	271

Das Erklärungshaus. Emotional aufgewühlte Dialoge beruhigen –
durch Zusammenfassen und Erklären
Von Christian Prior 277

Phase 4: Handlungsoptionen und Lösungsmöglichkeiten

Deep Democracy „Vektor-Gehen“. Essenzielle Qualitäten eines Konflikts
für die persönliche Entwicklung nutzen
Von Caspar Fröhlich 289

Schenken und Bitten. Lösungsfokussiertes Angebots- und
Nachfrageverhandeln
Von Rudi Ballreich 294

Ein guter Vorschlag für mein Gegenüber. Den Perspektivwechsel
in der Lösungsfindung unterstützen
Von Kirsten Schroeter 299

Die Lösung springt im Dreieck. Mehr Lösungsideen entwickeln –
inspiriert durch das Wirkfaktorendreieck
Von Consolata Peyron und milan 304

Mit jedem Atemzug der Lösung näher. Hypnotherapeutische
Sprachmuster in der Mediation
Von Rita Wawrzinek 310

Konsens mit Differenz. Optionen und Übereinstimmungen finden
und dabei differente Interessen berücksichtigen
Von Prof. Dr. phil. Angela Mickley 316

Mediation in der Mediation. Mediation mit gewählten Stellvertretern
Von Mary Cornelia Baßler 321

Phase 5: Vereinbarungen und Überprüfungstermin

Six Thinking Hats. Mit de Bonos Kreativitätswerkzeug tragfähige
Handlungsoptionen entwickeln
Von Dr. Andreas Novak 329

Die „Therapeutische Praline“. Rückfallprophylaxe nach
gelungener Konfliktbeilegung
Von Nadia Dörflinger-Khashman 336

Was geht als Erstes schief? Lösungen tragfähig(er) machen <i>Von Kirsten Schroeter</i>	339
Hausaufgaben. Den Zwischenraum für Reflexion und Probehandeln nutzen <i>Von Nadia Dörflinger-Khashman</i>	345
Danksagung.....	348
Die Autorinnen und Autoren dieses Buches	350