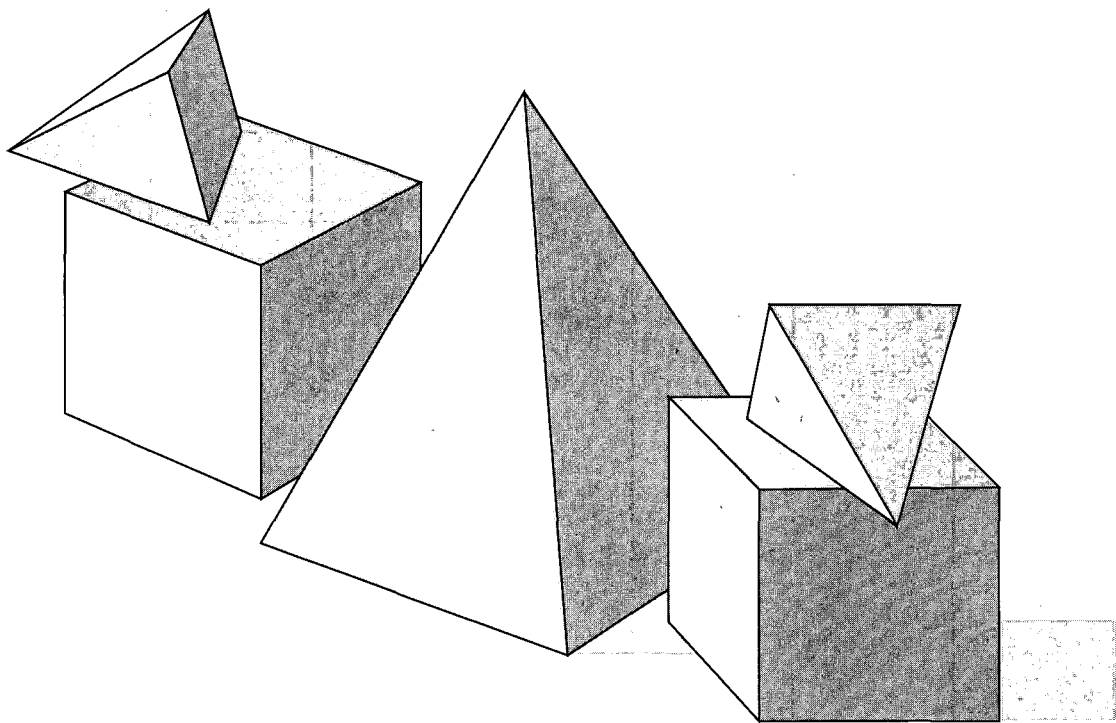


Nina L. Dulabaum

Mediation: Das ABC

Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln

4. Auflage



Beltz Verlag · Weinheim, Basel, Berlin

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Einführung	7
Werkzeug für die Praxis	7
Was ist Mediation?	8
Lernen: Schritt für Schritt	10
A A zum Anfang und die »vier A's «:	
Allparteilichkeit, A kzeptanz, A nerkennung und A ffirmation . . .	12
B B ewahrung der zwischenmenschlichen B eziehungen	30
C C ourage zum Probieren und zum Üben, Üben, Üben:	
Dr. Duly's Sieben-Schritte-Modell	50
D D eeskalation und Dialog	71
E E motionale Intelligenz, E inzelgespräche, E skalationsdynamik und E rkunden der »Eisgebirge«	73
F F alleignung und F ort-Schritt-bei-Schritt	83
G G rundannahmen des Mediationsverfahrens, geduldige G renzsetzung und G renzen der Mediation	86
H H ilfsmittel und h arte Fälle	90
I I Das Interkulturelle	95
J J ammern	107
K K örpersprache und k onstruktive K ritik	108

L Lernen und Loben	111
M Metaphern.	114
N Neutralität und Netzwerke	124
O Ökologische Sichtweise und Optimismus	127
P Perspektivenwechsel	131
Q Qualität der Sprache.	136
R Recht, Ruhe und Ressourcen	137
S Spiegeln und Synthese	140
T Techniken der Gesprächsführung und Transaktionsanalyse	149
U Unterschiede zwischen den Geschlechtern	158
V Verstrickungen in Konfliktfälle und Vokabeln für Gefühle	165
W Wichtige Wendepunkte und Wutmanagement	169
X »X-mal« gefragt – und trotzdem – nicht »X-beliebig«	182
Y »YES-Haltung« und Yoga für Mediatoren.	187
Z Zuhören, Zusammenarbeit und Zukunftsorientierung	191
Nachwort: An alle Mediatoren der Zukunft Lernen für das Leben!	194
Literaturverzeichnis	197
Bildnachweis	203