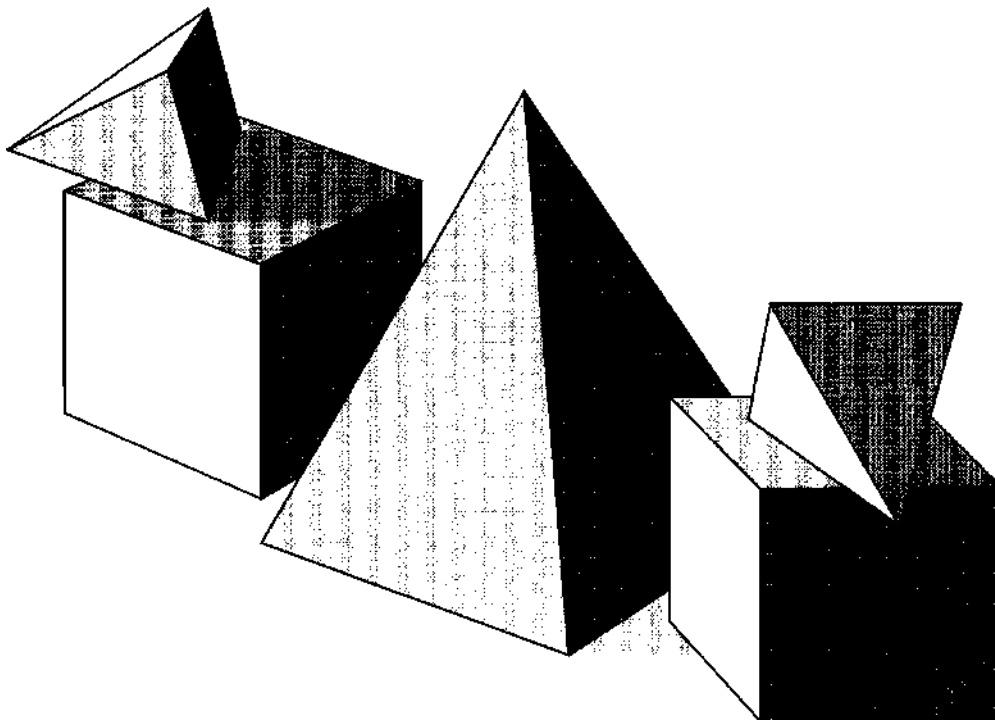


Nina L. Dulabaum

Mediation: Das ABC

Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln

3. Auflage



Beltz Verlag • Weinheim und Basel

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, Akzeptanz, Anerkennung und Affirmation	12
B Bewahrung der zwischenmenschlichen Beziehungen	30
C Courage zum Probieren und zum Üben, Üben, Üben:	
Dr. Duly's Sieben-Schritte-Modell	50
D Deeskalation und Dialog	71
E Emotionale Intelligenz, Einzelgespräche, Eskalationsdynamik und Erkunden der »Eisgebirge«	73
F Falleignung und Fort-Schritt-bei-Schritt	83
G Grundannahmen des Mediationsverfahrens, geduldige Grenzsetzung und Grenzen der Mediation	86
H Hilfsmittel und harte Fälle	90
I Das Interkulturelle	95
J Jammern	107
K Körpersprache und konstruktive Kritik	108

Inhaltsverzeichnis

L Lernen und Loben111
M Metaphern114
N Neutralität und Netzwerke124
O Ökologische Sichtweise und Optimismus127
P Perspektivenwechsel131
Q Qualität der Sprache136
R Recht, Ruhe und Ressourcen137
S Spiegeln und Synthese140
T Techniken der Gesprächsführung und Transaktionsanalyse149
U Unterschiede zwischen den Geschlechtern158
V Verstrickungen in Konfliktfälle und Vokabeln für Gefühle165
W Wichtige Wendepunkte und Wutmanagement169
X »X-mal« gefragt - und trotzdem - nicht »X-beliebig«182
Y »YES-Haltung« und Yoga für Mediatoren187
Z Zuhören, Zusammenarbeit und Zukunftsorientierung191
Nachwort: An alle Mediatoren der Zukunft	
Lernen für das Leben!194
Literaturverzeichnis197
Bildnachweis203