

Bernd Noite und Konrad Fischer

Mediation konkret

*Konstruktive Lösungen
bei Konflikten*



**WILEY-
VCH**

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Inhalt

Dank 9

Ein Wort vorweg: Konflikt muss sein 11

1 Win-win statt hau drauf— Gewinnen mit Mediation 15

- 1.1 Sinn und Ziel der Mediation 16
- 1.2 *Mediation konkret* im Überblick 24

2 Der Job eines Mediators - Schritt für Schritt konkret 37

- 2.1 Der Fall Lifelab vs. Bioskop - aus der Praxis für die Praxis 37
- 2.2 Der Mediationsauftrag ist ein erster gemeinsamer Schritt 39
- 2.3 Die sieben Punkte einer Mediationsvereinbarung - *konkret* 41
- 2.4 Die äußere Umgebung - Mediatoren sind wahre Inneneinrichter 47
- 2.5 Die Zusammensetzung der Delegationen 49
- 2.6 Das Processing eines Mediationsverfahrens 51

3 Ihre persönliche Mediations-Toolbox 57

- 3.1 »So bin ich und kann nicht anders!« - Über die Herausforderungen mit den unterschiedlichsten Menschen in einer Mediation 59
 - Aktives Zuhören braucht vier Ohren 61
 - Alle Beteiligten haben vier Dimensionen 68
 - Die MTBI-Typen im Überblick 78
 - Manche Typen fordern einen geradezu heraus 82
- 3.2 »Um was geht es eigentlich?« - Die Klärung der Streitpunkte 92
 - Die Standpunkte im Fall Lifelab vs. Bioskop 93
 - Die Erfahrung jeder Seite ist *wahr* 94

	Paraphrasieren, Reframing und Normalisieren verändern spürbar	94
	Die Streitpunkte zwischen Lifelab und Bioskop	97
	Einigkeit und Uneinigkeit über die Streitpunkte	97
3.3	»Was wollen wir eigentlich?« - Die Klärung der Anliegen und Interessen	100
	Das Verhältnis zwischen Lifelab und Bioskop während der Mediation	100
	E in Bild von der Wirklichkeit braucht viele Farben und Perspektiven	101
	Verständnis des Mediators - und gegenseitiges Verständnis der Parteien: <i>Empathie gewinnt</i>	101
	Emotionen bringen Stürme und Hagelschlag	206
	Affektlogik und emotionaler Rahmen	107
	Die wirklichen Bedürfnisse beziehungsweise Interessen von Lifelab	109
	Die wirklichen Bedürfnisse beziehungsweise Interessen von Bioskop / Genecticut	110
	Die Klärung der Bedürfnisse, Interessen und Anliegen	110
	Fragen statt Sagen	112
3.4	»Das Recht ist auf unserer Seite!« -	
	Über die Rolle des Rechts in einer Mediation	120
	Die Alternative: Der Prozess vor Gericht	122
	Das Einbringen des Rechts in die Mediation	124
	Welche Lösungsmöglichkeiten böte ein (Schieds-)Gerichtsverfahren zwischen Lifelab und Bioskop?	125
	Die Kreativität der Mediation - Vorteile für beide Seiten	326
3.5	Lösungen mit Mehrwert - Wie Sie Vorteile für beide Seiten schaffen	127
	Ideen finden mit System	131
	Intuitive Methoden fördern die Kreativität	132
	Analytische Methoden begründen systematisch	138
	Das Lösungspaket im Fall Lifelab vs. Bioskop	150
	Einzelgespräche und BATNA auf der Schlussgeraden	152
3.6	Gegenseitig Feedback geben und blinde Flecken aufdecken	155
	Feedback verlangt Vertrauen und Offenheit	157
	Feedback konkret - eine Übung	158
	Zehn wichtige Feedback-Regeln	159
	Noch eine Übung	161

Feedback durch Doppeln	165
Dem Feedback Wirkung geben	167
3.7 Eskalationen - Wer bringt das Pferd wieder zum Fliegen?	167
Entschleunigung einer Eskalationsspirale	169
Eskalationshilfe 1 - Druck herausnehmen	170
Eskalationshilfe 2 - Das Pferd wieder fliegen lassen	171
Eskalationshilfe 3 - Das Verhalten der Parteien spiegeln	173
3.8 Nichts geht mehr!	181
Windstille	182
Widerstand	183
Festgefahrene Positionen	186
Probieren Sie's mal mit Humor	189
4 Die Vollstreckung	191
4.1 Die vertragliche Vereinbarung	191
4.2 Die vollstreckbare öffentliche Urkunde	197
4.3 Friedensrichter beziehungsweise Vermittler	198
5 Mediation ist Lebensschule und Business-School zugleich	199
Verzeichnis der Checklisten und Abbildungen	205
Einige empfehlenswerte Bücher	207
Die Autoren	209
Register	211