

Bernd Noite und Konrad Fischer

Mediation konkret

v *Konstruktive Lösungen
bei Konflikten*

f «<



**WILEY-
VCH**

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Inhalt

Dank 9

Ein Wort vorweg: Konflikt muss sein 11

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

1.1 Sinn und Ziel der Mediation 26

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 52

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 62

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	200
	Ein Bild von der Wirklichkeit braucht viele Farben und Perspektiven	202
	Verständnis des Mediators - und gegenseitiges Verständnis der Parteien: <i>Empathie gewinnt</i>	101
	Emotionen bringen Stürme und Hagelschlag	206
	Affektlogik und emotionaler Rahmen	207
	Die wirklichen Bedürfnisse beziehungsweise Interessen von Lifelab	109
	Die wirklichen Bedürfnisse beziehungsweise Interessen von Bioskop / Genecticut	110
	Die Klärung der Bedürfnisse, Interessen und Anliegen	220
	Fragen statt Sagen	222
3.4	»Das Recht ist auf unserer Seite!« - Über die Rolle des Rechts in einer Mediation	220
	Die Alternative: Der Prozess vor Gericht	122
	Das Einbringen des Rechts in die Mediation	224
	Welche Lösungsmöglichkeiten böte ein (Schieds-)Gerichtsverfahren zwischen Lifelab und Bioskop?	225
	Die Kreativität der Mediation - Vorteile für beide Seiten	226
3.5	Lösungen mit Mehrwert - Wie Sie Vorteile für beide Seiten schaffen	127
	Ideen finden mit System	232
	Intuitive Methoden fördern die Kreativität	232
	Analytische Methoden begründen systematisch	138
	Das Lösungspaket im Fall Lifelab vs. Bioskop	250
	Einzelgespräche und BATNA auf der Schlussgeraden	252
3.6	Gegenseitig Feedback geben und blinde Flecken aufdecken	155
	Feedback verlangt Vertrauen und Offenheit	257
	Feedback konkret - eine Übung	258
	Zehn wichtige Feedback-Regeln	259
	Noch eine Übung	262

Feedback durch Doppeln	265
Dem Feedback Wirkung geben	267
3.7 Eskalationen - Wer bringt das Pferd wieder zum Fliegen?	267
Entschleunigung einer Eskalationsspirale	269
Eskalationshilfe 1 - Druck herausnehmen	270
Eskalationshilfe 2 - Das Pferd wieder fliegen lassen	172
Eskalationshilfe 3 - Das Verhalten der Parteien spiegeln	273
3.8 Nichts geht mehr!	282
Windstille	282
Widerstand	283
Festgefahrene Positionen	286
Probieren Sie's mal mit Humor	289
4 Die Vollstreckung	292
4.1 Die vertragliche Vereinbarung	292
4.2 Die vollstreckbare öffentliche Urkunde	197
4.3 Friedensrichter beziehungsweise Vermittler	298
5 Mediation ist Lebensmittel und Buskottens-Schlüssel zugleich	299
Verzeichnis der Checklisten und Abbildungen	205
Einige empfehlenswerte Bücher	207
Die Autoren	209
Register	222