

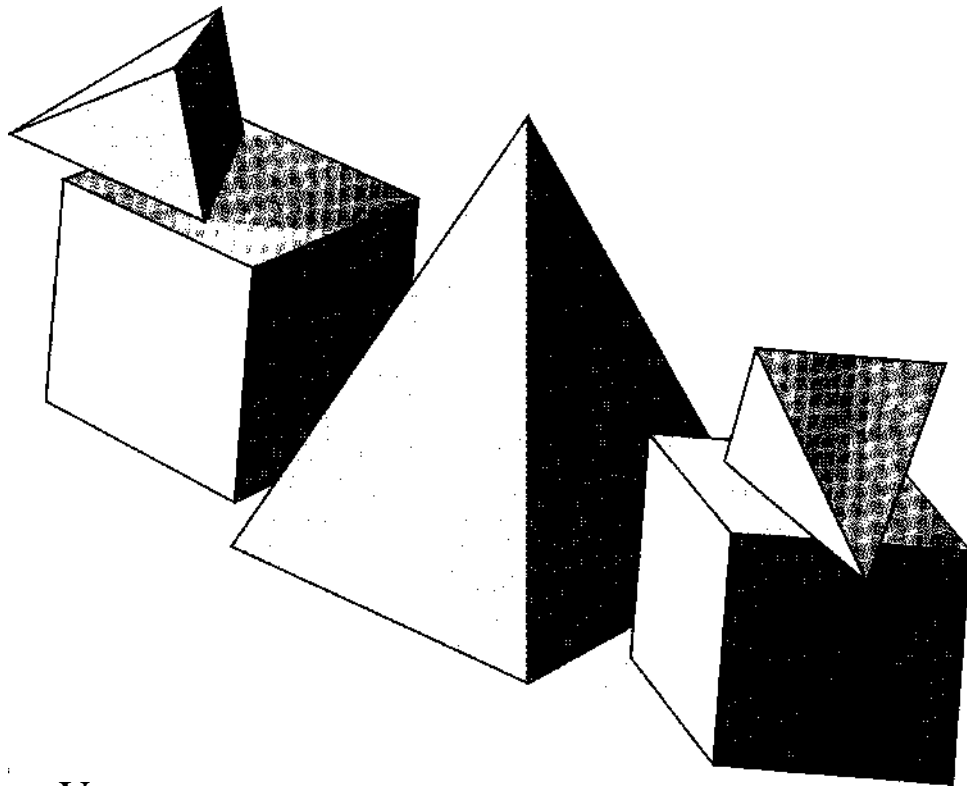
Nina L. Dulaba_{um}

Mediation: Das ABC

KUNST, in Konflikten erfolgreich

zu vermitteln

4- Auflage



Verlag

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 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