

Konflikte wirkungsvoll klären

2., aktualisierte und überarbeitete Auflage

Mediation

FÜR DUMMIES®

Auf einen Blick:

- **Konfliktlösungen mit vielen Gewinnern**
- **Praxisbeispiele und bewährte Methoden**
- **Anwendungsfelder von Politik bis Arbeit und Familie**
- **Konfliktkosten senken, Mitarbeiter motivieren**



**Monika Oboth
Al Weckert**

Mediation für Dummies – Schummelseite

Die fünf Phasen der Mediation

Vorgespräch	Telefonisch oder persönlich Termin, Ablauf, Kosten, Ort
Phase I	Den sicheren Rahmen schaffen Gesprächsregeln Vertraulichkeit
Phase II	Darstellung des Konflikts Konfliktparteien stellen ihre Positionen aus ihrer Sicht dar. Das Mediationsteam fasst zusammen. Themen werden festgehalten.
Phase III	Konflikterhellung Motive, Interessen, Bedürfnisse hinter den Positionen erarbeiten Gegenseitiges aktives Zuhören anleiten
Phase IV	Lösungssuche Ideensammlung (Brainstorming) Noch unbewertet aufschreiben und stehen lassen
Phase V	Konkrete Vereinbarungen Lösungsideen verhandeln Schriftlich formulieren, unterschreiben
Nachgespräch	Bei Bedarf Neuverhandlung der Vereinbarungen

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

Sich selbst ausdrücken	Die andere Person fragen
1. Beobachtung (keine Interpretation) Ich habe konkret gehört, gesehen, gelesen und so weiter	1. Beobachtung Wie haben Sie die Situation erlebt? Was hast du beobachtet? Was ist aus Ihrer Sicht konkret passiert?
2. Gefühle (keine Schuldzuweisung) Damit ... dann fühl(t)e ich mich ... Geht es mir ...	2. Gefühle Wie ging es Ihnen dabei? Wie hast du dich dabei gefühlt? Was hat das in Ihnen ausgelöst? Wenn ich Sie richtig verstehe, befürchten Sie ...? ... Sie sind jetzt irritiert?
3. Bedürfnisse (keine Maßnahme) Weil ich gern ... hätte, weil ich ... bräuchte, weil mir ... gefehlt hat	3. Bedürfnisse Hätten Sie ... (Angebote – Bedürfnisformulierung – machen) gebraucht? ... sich ... gewünscht? Ist dir wichtig ...? Dein Anliegen ist ...?

Mediation für Dummies – Schummelseite

4. Konkrete Bitte (keine Forderung)

Und deshalb bitte ich Sie um ...

Deshalb wünsche ich mir von Ihnen ...

4. Konkrete Bitte

Was wünschen Sie sich jetzt konkret von ihm/ihr?

Wie kann ich Sie konkret unterstützen?

Was wäre für Sie der nächste Schritt?

Worum könntest du ... XY bitten?

Roter Faden beim Vermitteln

- ✓ Erfragen Sie die konkreten Fakten und Beobachtungen der Einzelnen.
- ✓ Würdigen Sie die Gefühle der Konfliktparteien.
- ✓ Lassen Sie Eskalation zu und unterbrechen Sie, wenn sich Beiträge wiederholen oder neue Verletzungen drohen.
- ✓ Fassen Sie die Konfliktthemen zusammen.
- ✓ Arbeiten Sie die Anliegen der Beteiligten heraus.
- ✓ Formulieren Sie Schuldzuweisungen und Angriffe in die herausgehörten Gefühle und Bedürfnisse um.
- ✓ Wiederholen Sie alle Wortbeiträge mit eigenen Worten.
- ✓ Laden Sie die Parteien ein, die gehörten Anliegen des Streitgegners zusammenzufassen.
- ✓ Verzichten Sie auf Beratungen und Lösungsvorschläge.
- ✓ Unterstützen Sie die Beteiligten, bei den Lösungen konkrete und genaue Maßnahmen zu vereinbaren und schriftlich festzuhalten.

Erste-Hilfe-Set bei starken Gefühlen

- ✓ Ziehen Sie die Aufmerksamkeit des emotionalen Menschen auf sich: »Herr Meyer!?, «Frau Hilder?«
- ✓ Sprechen Sie seine Gefühlslage an: »Ihnen reicht es!«, »Sie sind sauer!«, »Sie fühlen sich momentan verzweifelt?«
- ✓ Aus Antworten hören Sie Anliegen heraus: »Ihnen geht es hier um Gleichbehandlung?«, »Sie wüssten gerne, wie es weitergehen kann?«
- ✓ Konkretisieren Sie: »Welches Thema trifft das ganz besonders?«, »Was genau sollte sich ändern?«
- ✓ Formulieren Sie eine Bitte: »Wären Sie bereit, mit uns zu überlegen, wie wir weiterarbeiten?«

Telefonspickzettel: Bedürfnisse erfragen

- ✓ Ihnen ist sehr wichtig, (... Klarheit) zu bekommen.
- ✓ Ihr Anliegen ist, dass (... Sie das Projekt erfolgreich abschließen).
- ✓ Sie möchten wirklich sicherstellen/-gehen, dass ...
- ✓ Ihnen erscheint es wichtig, (... die Kommunikation zu verbessern, direkten Kontakt zu haben zu ...).
- ✓ Sie wünschen sich an dieser Stelle (... Verbindlichkeit).
- ✓ Sie hoffen wirklich auf (... Entlastung von Verwaltungsarbeiten).
- ✓ Sie wollen, dass (... Ihre Leistung anerkannt wird).
- ✓ Es geht Ihnen um (... Freiheit in der Ausführung von ...).
- ✓ Ihnen geht es um (Orientierung, wie Sie jetzt weitermachen sollen ...).

Al Weckert und Monika Oboth

***Mediation
für Dummies***

2., überarbeitete und aktualisierte Auflage

WILEY

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

2., überarbeitete und aktualisierte Auflage 2014

© 2014 WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA,
Weinheim

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form. This translation published by arrangement with John Wiley and Sons, Inc. This EBook published under license with the original publisher John Wiley and Sons, Inc.

Alle Rechte vorbehalten inklusive des Rechtes auf Reproduktion im Ganzen oder in Teilen und in jeglicher Form. Dieses E-Book wird mit Genehmigung des Original-Verlages John Wiley and Sons, Inc. publiziert.

Wiley, the Wiley logo, Für Dummies, the Dummies Man logo, and related trademarks and trade dress are trademarks or registered trademarks of John Wiley & Sons, Inc. and/or its affiliates, in the United States and other countries. Used by permission.

Wiley, die Bezeichnung »Für Dummies«, das Dummies-Mann-Logo und darauf bezogene Gestaltungen sind Marken oder eingetragene Marken von John Wiley & Sons, Inc., USA, Deutschland und in anderen Ländern.

Das vorliegende Werk wurde sorgfältig erarbeitet.
Dennoch übernehmen Autoren und Verlag für die
Richtigkeit von Angaben, Hinweisen und Ratschlägen
sowie eventuelle Druckfehler keine Haftung.

Coverfoto: iStock © Kerstin Waurick

Korrektur: Frauke Wilkens, München

Satz: inmedialo Digital- und Printmedien UG,
Plankstadt

Print ISBN: 978-3-527-71064-5

ePDF ISBN: 978-3-527-68943-9

ePub ISBN: 978-3-527-68941-5

mobi ISBN: 978-3-527-68942-2

Über die Autoren

Al Weckert

Al Weckert ist Diplomvolkswirt, Organisationsentwickler, zertifizierter Mediationsausbilder (BM) und Trainer für Gewaltfreie Kommunikation. Er ist Experte für das Training der Empathiefähigkeit und für nachhaltige Verankerung empathischer Personalführung in Unternehmen und Organisationen.

Auf Grundlage des von ihm entwickelten Trainingssystems »Führen ohne Feinde« schult Al Weckert Führungskräfte und Mitarbeiter im Umgang mit wertschätzender, empathischer Kommunikation und in Methoden der Konfliktklärung. Als Geschäftsführer der EMPA—TRAIN-Unternehmensberatung (Berlin) liefert Al Weckert großen und mittelständischen Unternehmen maßgeschneiderte Konzepte für systematisches Konfliktmanagement. Im Zusammenhang mit Umstrukturierungen und Change Management bereitet er Management-Angehörige auf die Bewältigung herausfordernder Kommunikationssituationen vor.

Al Weckert leitet in mehreren deutschen Städten Ausbildungen zu den Themen Mediation, Gewaltfreie Kommunikation und Leadership. Durch Beiträge für Tageszeitungen und Fachmagazine, als Leiter von Workshops und Redner bei Fachkongressen, als Buchautor (*Gewaltfreie Kommunikation für Dummies*, *Der Tanz auf dem Vulkan ...*) und Blogger (www.empathie.com/blog) ist Al Weckert einem breiten Publikum bekannt.

Monika Oboth

Als Kulturanthropologin interessiert Monika Oboth den strukturellen Zusammenhang von Konflikten. Der Leiterin des Business Mediation Centers und Organisationsentwicklerin werden meist Mediationen im Zusammenhang von fachübergreifenden Teams, Umstrukturierungen, hierarchischen Spannungen, verschobenen Konflikten oder unklarer Führung anvertraut.

Neben ihrer Anerkennung als Mediatorin und Ausbilderin (BM) bildete sich Monika Oboth seit 1995 in Gewaltfreier Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg fort. Die vom Center for Nonviolent Communication (CNVC) zertifizierte Trainerin ist bekannt für ihre undogmatische, pragmatische und lebendige Art, dieses Modell zu praktizieren und in ihrem Ausbildungsangebot weiterzugeben – zum Beispiel zu kantigen Themen wie Grenzsetzung, beschützende Anwendung von Macht und Ausdruck starker Gefühle wie Wut.

Monika Oboth bietet Seminare zur Persönlichkeitsentwicklung an. Dazu gehören eine Coachingausbildung und Kurse für Führungskräfte und Mediatoren, ihre »blinden Flecken« in Führung und Beratungstätigkeit herauszuarbeiten, sich produktive Verhaltensweisen anzueignen sowie persönlichen Glaubenssätzen auf die Spur zu kommen, die die eigene berufliche Entwicklung blockieren.

Inhaltsverzeichnis

Über die Autoren

Einführung

Über dieses Buch

Törichte Annahmen über den Leser

Wie Sie dieses Buch nutzen

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Teil I: So funktioniert Mediation

Teil II: Praxis und Methoden

Teil III: Anwendungsgebiete

Teil IV: Profil des Mediators

Teil V: Mediation in Organisationen

Teil VI: Der Top-Ten-Teil

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Teil I So funktioniert Mediation

1 Wofür steht Mediation?

Was ist Mediation?

Alle Streitparteien gewinnen hinzu

Die sieben Grundgedanken der Mediation

Das Gebot der Freiwilligkeit

Neutralität und Allparteilichkeit

Eigenverantwortlichkeit der Streitparteien

Festgelegte Schritte

Der sichere Rahmen

Fehlende Normierung

Mediation ist zukunftsorientiert

Was Mediation für die Streitparteien erreichen kann

»Übersetzung« von Schuldzuweisungen und Anklagen

Eine veränderte Kommunikation

Konfliktveränderung

Ziele außerhalb des Verfahrens

2 Ursprünge der Mediation

Entwicklung der Mediation

Die Wurzeln der Mediationsbewegung

Von der Blutrache zum Ausgleichsgedanken

Zwischenzeitliche Abkehr vom Vermittlungsgedanken

Politische Vermittlung als Ausnahme vom Trend

Mediation in der Moderne

Die USA als Vorläufer

Der Vermittlungsgedanke in Deutschland

Mediation in Deutschland

Aktuelle Verbreitung von Mediation

Einflüsse auf die Mediationsbewegung

Neue Erkenntnisse über das Verhandeln

Das Harvard-Konzept

Gesellschaftliche Bedeutung von Mediation

Alternative zum Gerichtsverfahren

Die Ausbildung zum Mediator

Völkerrecht und Mediation

Perspektiven

3 Wann hilft Mediation?

Die Funktionsweise menschlicher Systeme

Konflikte wirken im System

Wie Vermittlung in Systeme eingreift

Das Täter-Opfer-Dreieck

Wie Konflikte die Wahrnehmung verzerren

Vermittlung als Prozess

Klassische Ansätze, um mit Konflikten umzugehen

Alternative Konfliktbeilegung

Die Verbindung von Mediation mit anderen Methoden

Mediation und Moderation

Mediation und Supervision

Mediation und Coaching

Mediation und Teamentwicklung

Mediation und Organisationsentwicklung

Prüfkriterien für den Einsatz von Mediation

Vorteile von Mediation für Mensch und System

Mediation spart Mittel

Mediation stärkt die Eigenverantwortlichkeit

Mediation gewährleistet Vertraulichkeit

Mediation erzeugt Lerneffekte

4 Das Konfliktmodell der Mediation

Konflikt und Mediation

Der Weg in den Streit

Wahrnehmung im Konflikt

Die Bedeutung der Gedanken

Die Bedeutung der Gefühle

Die Bedeutung des Willens

Die Bedeutung des Verhaltens

Stufen der Konflikteskalation

Eskalationsstufe 1: Verhärtung

Eskalationsstufe 2: Debatte und Polemik

Eskalationsstufe 3: Taten statt Worte

Eskalationsstufe 4: Images und Koalitionen

Eskalationsstufe 5: Gesichtsverlust

Eskalationsstufe 6: Drohstrategien

Eskalationsstufe 7: Begrenzte Vernichtungsschläge

Eskalationsstufe 8: Zersplitterung

Eskalationsstufe 9: Gemeinsam in den Abgrund

Angst und ihre Folgen

Die Arbeitsweise des Gehirns im Konflikt

Herausforderung zur Anpassung

Überwindung des Positionsdenkens

Starke Gefühle konstruktiv nutzen

5 Die fünf Phasen

Phase 1: Das Verfahren wird vorgestellt

Aufbau von Vertrauen

Erwartungen an die Mediation

Eine kurze Darstellung des Verfahrens

Phase 2: Die Themen klären

Einstieg in die Konfliktschilderung

Warum Eskalation ein positives Zeichen ist

Phase 3: Den Konflikt bearbeiten

Darstellung der Sichtweisen

Der Blick hinter die Positionen

Das Nadelöhr des Konflikts

Phase 4: Nach Lösungen suchen

Moderationsformen der Ideenproduktion

Umgang mit Eskalation in der Lösungsphase

Phase 5: Vereinbarungen treffen

Eindeutige Formulierungen für den Maßnahmenkatalog

Abschluss und Nachgespräch

Teil II Praxis und Methoden der Mediation

6 Vorbereitung einer Mediation

Das Vorgespräch

Den Konfliktparteien Sicherheit geben

Die Kick-Off-Veranstaltung

Einzelgespräche vor Mediationsbeginn

Was bei der Auftragsklärung erfragt wird

Das schriftliche Mediationsangebot

Gestaltung des Raumes für die Mediation

Auswahl des Mobiliars

Essen und Trinken

Technik und weitere Materialien

Auswahl des Ortes und Raumgröße

Teilnehmerauswahl und sicherer Rahmen

Sicherer Rahmen

Kosten einer Mediation

7 Gewaltfreie Kommunikation

Was ist Gewaltfreie Kommunikation?

Der Gewaltbegriff in der Gewaltfreien Kommunikation

Konflikte sind der tragische Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse

Urteilsfreie Beobachtung

Gefühle statt Schuldzuweisungen

Bedürfnisse hinter Positionen

Der Blick auf Kraftquellen statt auf Defizite

Die Bitte in der Verhandlung

Qualität in der Verbindung durch Freiwilligkeit

Kategorien von Bitten in der Gewaltfreien Kommunikation

Kriterien der Formulierung

Die Bedeutung von Wahlmöglichkeiten

Wichtige Sätze der Gewaltfreien Kommunikation

Fragen zu Beobachtungen

Fragen nach Gefühlen

Fragen zu indirekten Gefühlsäußerungen

Fragen zu Bedürfnissen

Fragen zu Bitten der Konfliktparteien

8 Kommunikationsmodelle

Hintergrundwissen für Mediatoren

Die Landkarte ist nicht die Landschaft

Der blinde Fleck in der eigenen Wahrnehmung

Das Eisbergmodell der Kommunikation

Einflüsse der Themenzentrierten Interaktion

Was folgt aus diesen Modellen für die Mediation?

Das Dramadreieck der Transaktionsanalyse

Der Teufelskreis sogenannter »Gegenreaktionen«

Die vier Seiten einer Nachricht

Das Wertequadrat

Zyklen der Teamentwicklung

Nützliche Gesprächstechniken

Aufnehmendes, einfühlsames Zuhören

Aktives Zuhören

Empathisches Spiegeln

Das Nadelöhr des Konflikts

Körpersprache

Emotionale Resonanz

Aufgaben der Moderation

Fragetechniken

Gefahren der »Warum-Frage«

Offene »W-Fragen«

Kontrollierter Dialog

9 Der Tanz auf dem Vulkan

Der Umgang mit starken Gefühlen

Für und Wider von Methoden

Starke Gefühle und Eskalation

Klagen in Bedürfnisse umformulieren

Umgang mit Eskalation in sechs Schritten

Aggression konstruktiv nutzen

Umgang mit Aggression in sechs Schritten

Übungen zum Umgang mit Aggression

Übung zum Umgang mit Aggression in einer Zweiergruppe

Übung zum Umgang mit Eskalation in einer Großgruppe

Übung zu indirekten Gefühlsäußerungen

Vom Mangelland ins Fülleland

Die Magie der positiven Formulierungen

Vom Gestern ins Heute

Übung zum Umgang mit alten Geschichten

10 Lösungssuche und Vereinbarungen

Kreativitätstechniken

Kartenabfrage

Brainstorming

Brainwriting

Methode 6-3-5

Mindmapping

Bemerkungen zu Kreativitätstechniken

Die Abschlussvereinbarung

Mit oder ohne Rechtsberatung?

Beratungsanwälte

Rechtliche Aspekte

Das Recht in der Mediation

Anwaltsmediatoren

Rechtliche Aspekte einzelner Mediationsphasen

Gerechtigkeitskriterien

Verfahrensgerechtigkeit

Vergeltungsgerechtigkeit

Verteilungsgerechtigkeit

Austauschgerechtigkeit

Der Mediationsvertrag

Teil III Anwendungsgebiete der Mediation

11 Mediation in Familie

Mediation bei Trennung und Scheidung

Vorteile von Mediation bei Ehescheidung

Mediation und Rechtssystem

Das Trennungsdrama nicht ehelicher Väter und ihrer Kinder

Bedeutung für die Mediation

Entzerrung von Paarkonflikt und Elternebene

Mediation und Therapie

Konfliktdynamik in Partnerschaften

Dynamiken zwischen den Betroffenen

Innere Dynamiken der Betroffenen

Inhalte einer Mediationsvereinbarung

Erzeugung von Akzeptanz

Kosten und Rahmenbedingungen

Weitere Einsatzfelder der Familienmediation

Mediation in der Erziehung

12 Mediation und Wirtschaft, Gesundheitswesen

Wirtschaftsmediation in Deutschland

Einsatzfelder von Wirtschaftsmediation

Akzeptanz von Wirtschaftsmediation

Konfliktkostensenkung durch Konfliktmanagement

Innerbetriebliche Konflikte und deren Kosten

Faktoren für Konfliktkosten

Investitionen zur Senkung von Konfliktkosten

Mediation im Gesundheitswesen

Wirtschaftsfaktor Gesundheitswesen

Konfliktursachen im Gesundheitswesen

Konfliktfronten im Gesundheitswesen

Konfliktlösungsmodelle

Mediation und Gewaltfreie Kommunikation

Mediation als Organisationsentwicklung

Erfahrungslernen für die tägliche Zusammenarbeit

13 Mediation und Recht

Mediation im Erbrecht

Einflüsse der Beziehungsebene auf die Sachebene

Möglichkeiten für Mediation im Arbeitsrecht

Betriebsinterne Mediation

Insolvenzrecht

Mediation im Schuldenbereinigungsplanverfahren

Verhandlungsleitung bei Unternehmensinsolvenz

Erfolgsmodell Mediation im Wirtschaftsrecht

Erfolgsaussichten von Wirtschaftsmediation

Geeignete Fälle für Wirtschaftsmediation

Einsatz von Mediationsklauseln

Mediation im Versicherungsrecht

Interessenlage der Beteiligten

Praxis der Schadensregulierung

Prozesskostenminimierung und faire Ergebnisse

Gerichtsnahe Mediation

Auswahl von geeigneten Verfahren

Täter-Opfer-Ausgleich (TOA)

Vorteile für die Betroffenen

Besonderheiten und Ablauf beim Täter-Opfer-Ausgleich

Notare als Mediatoren

Eignung von Mediation für die Vertragsmediation

Konfliktmediation

Das deutsche Mediationsgesetz

Inhalte des Mediationsgesetzes

14 Mediation und Planen, Bauen, Umwelt

Umweltmediation ist mehr als Naturschutz

Die neue politische Rolle der Bürger

Besonderheiten von Umweltkonflikten

Definition von Umweltmediation

Einsatzfelder von Umweltmediation

Aufgaben des Mediationsteams

Umweltmediation in der Praxis

Umgang mit Ergebnissen

Mediation im Verwaltungsrecht

Voraussetzungen für die Mitarbeit

Einsatzmodelle für Mediation im Verwaltungsrecht

Praxis der Verwaltungsmediation

Zeitpunkt des Einsatzes

Typische Einsatzfelder der Mediation im Verwaltungsrecht

Mediation am Bau

Akteure der Baumediation

Typische Konfliktthemen bei der Baumediation

Folgen von Gerichtsprozessen

Vorteile von Mediation

15 Mediation und Gemeinwesen

Mediation im Gemeinwesen

Anlässe für Mediation im Gemeinwesen

Modelle der Verankerung

Modelle der Organisationsform

Nachbarschaftsmediation

Ersatzkriegsschauplätze vor Gericht

Konsequenzen von Prozessen

Vorteile der Mediation bei Nachbarschaftsstreit

Sportmediation

Typische Sportkonflikte

Impulse durch Sportmediation

Mediation im Bildungssektor

Planungsphase für Mediation an Schulen

Vorteile von Streitschlichterprogrammen

Verknüpfung mit dem System Schule

Projektlehrkräfte und Kollegium

Schrittweise Verankerung des Projekts

Interkulturelle Mediation

Kulturbegriff

Definition von interkultureller Mediation

»Kulturcollagen« in einer globalisierten Welt

Übungen zum Thema Kulturbewusstsein

Missverständnisse zwischen Menschen unterschiedlicher
Herkunftsländer

»Interkulturelle« Konflikte

Tipps zur » interkulturellen« Mediationskompetenz

Teil IV Profil des Mediators

16 Persönlichkeitsentwicklung

Notwendige Kompetenzen

Ehrliche Wertschätzung als Grundhaltung

Öffnung zulassen

Wertschätzende Grundhaltung als Rollenmodell

Präsenz und Kontakt

Schutz für alle Beteiligten

Vertrauen in den Prozess

Bearbeitung eigener Konfliktmuster

Unbewusste körpersprachliche Botschaften

Konflikte in der Herkunftsfamilie

Die Macht der Projektionen

Arbeit mit inneren Stimmen

Einfühlung in eigene Stimmungen

Selbsteinfühlung im Zusammenhang mit Mediation

Anleitung zur Selbsteinfühlung

Das Leben feiern

Die Bedeutung von Rollenspielen

Ablauf eines Rollenspiels

17 Verbände und Standards

Große Mediationsverbände im deutschsprachigen Raum

Bundesverband Mediation e. V. (BM)

Bundes-Arbeitsgemeinschaft für Familien-Mediatione. V.
(BAFM)

Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt e. V.
(BMWA)

Schweizerischer Dachverband Mediation (SDM-FSM)

Österreichischer Bundesverband für Mediation (ÖBM)

Weitere Mediationsverbände

Deutsche Gesellschaft für Mediation (DGM)

Mediation D A CH e. V.

Deutsches Forum für Mediation (DFfM)

Arbeitsgemeinschaft Mediation im Deutschen Anwaltsverband

Anwaltliche Vereinigung für Mediation und kooperatives
Verhandeln (AVM)

Verband der Baumediatoren e. V.

Deutsche Gesellschaft für Mediation in der Wirtschaft e. V.
(DGMW)

Centrale für Mediation (CfM)

Vereine und Fördergemeinschaften

Mediation in internationalen Kindschaftskonflikten e. V. (MiKK)

Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung

Bundesarbeitsgemeinschaft Täter-Opfer-Ausgleich e. V. (BAG
TOA)

Contarini Institut für Mediation der FernUniversität Hagen

Hamburger Institut für Mediation e. V.

Verein zur Förderung der Mediation in Niedersachsen (Konsens
e. V.)

Thüringer Arbeitskreis Mediation e. V.

Nürnberger Gesellschaft für Mediation e. V.

Die Mediation Mecklenburg-Vorpommern e. V.

Europäisches Institut für Conflict Management e. V. (EUCON)

Ausbildungsstandards

Verhaltenskodex für Mediatoren

18 Mediatoren als Unternehmer

Kreative Geschäftsideen

Der Mediationsmarkt

Die Konkurrenz freiberuflicher Mediation

Die eigenen Stärken erkennen

Der Einstieg in die Selbstständigkeit

Einnahmequellen von Freiberuflern

Unternehmerisches Bewusstsein

Buchhalter, Serviceleiter und Produktentwickler

Werbestrategie und Personalchef

Einen Businessplan erstellen

Effektives Zeitmanagement

Sich (echte) Ziele setzen

Prioritäten setzen

Zeitdiebe ausmisten

Schluss mit dem Aufschieben von Aufgaben

19 Mediationsmarkt und Berufsbilder

Der Mediationsmarkt wächst

Voraussetzungen für weiteres Wachstum

Unterschiedliche Berufsbilder

Selbstständigkeit oder Anstellungsverhältnis?

Gemischtwarenladen oder Spezialisierung?

Mediation im Paket mit anderen Dienstleistungen

Privatrecht oder Business?

Anwaltsmediatoren

Der Wert des Networking

Was Networking nicht ist ...

Der Nutzen von Networking

Networking bei der Auftragsuche

Wie Networking funktioniert

Visualisieren Sie Ihre Kontakte

Wie Profis Netzwerke pflegen

Grenzen von Netzwerken

Networking-Events

Systematische Netzwerkpflge

Bilden Sie ein Team

Top-Chancen für Top-Netzwerker

Honorare

Der kalkulatorische Stundensatz

Einfluss von Wettbewerb und Markt

Hochpreisstrategie oder unterschiedliche Preise?

Preisfindung und subjektiver Nutzen

Persönliche Glaubenssätze zum Thema Geld

Teil V Mediation in Organisationen

20 Systemische Besonderheiten von Organisationskonflikten

Systemische Betrachtung von Konflikten

Ebenen der systemischen Betrachtung

Wo setzt ein Mediationsverfahren an?

Fragen von Organisationsmediatoren

Vorbereitung auf Organisationsmediation

Fragen zum Arbeitsauftrag

Fragen zum Organigramm

Fragen zu Handlungsspielräumen des Mediationsteams

Fragen zu internen Rahmenbedingungen

21 Hierarchien

Hierarchien und Ränge

Festgelegte (angeborene) Ränge

Selbst geschaffene Ränge

Ränge, die gegeben wie auch selbstbestimmt sein können

Privilegien und Verantwortung

Konflikte aus systemischer Sicht

Umgang mit Rängen in der Mediation

Höhere Ränge - Führungskräfte

Niedrigere Ränge (Mitarbeiter)

Dynamik von Konflikten in Gruppen

Tabus, Rollen und Kräfteverteilung

Mechanismen der Eskalation

Furcht vor der Themenflut

22 Methoden für Gruppen und Teams

Der erste Eindruck vom Konflikt

Mögliche Äußerungen von Streitparteien

Phase 1: Das Verfahren vorstellen

Phase 2: Themen benennen und auswählen

Bewertung von Themen

Phase 3: Die Erhellung der Konfliktthemen

Übersetzungshilfe durch das Mediationsteam

»Doppeln« in der Praxis

»Doppeln« überwindet Sprachlosigkeit

Phase 4: Problemlösung mit »Kuchenstücken«

Rückkehr zu Phase 3: Weitere Themen bearbeiten

Vom Kampf zur Kooperation

Phase 5: Vereinbarungen

23 Moderationstechnik und Aufgabenverteilung

Große Gruppen brauchen eine Arbeitsstruktur

Vorbereitung einer Co-Mediation

Wie Co-Mediation in der Praxis funktioniert

Mediationsteams können sich aufteilen

Besondere Methoden für große Gruppen

Einzelgespräche - Chance und Risiko

Wann Einzelgespräche sinnvoll sind

Visualisierung ist in jeder Mediationsphase wichtig

Chancen und Risiken der Visualisierung

24 Interne Mediation

Konfliktbearbeitung in Organisationen

Trennende und zusammenführende Konfliktbearbeitung

Sach- und personenbezogene Konfliktbearbeitung

Konfliktmanagement in der Praxis

Anwendungsmöglichkeiten interner Mediation

Definition von unternehmensinterner Mediation

Spielräume interner Mediation

Einflüsse der Unternehmenskultur

Auswirkungen des Vermittlungsgedankens

Nutzen interner Mediation

Sinkende Konfliktkosten

Konstruktive Konfliktkultur

Imagegewinn durch Konfliktkultur

Interne Mediation einführen

Entwicklung einer Projektskizze

Beratung und Entscheidung

Träger des Konfliktmanagements

Betriebsinternes Marketing für Mediation

Mediationsalltag und Projektauswertung

Interne und externe Mediation im Vergleich

Grenzen der internen Mediation

Teil VI Der Top-Ten-Teil

25 Zehn Tipps für die Wahl des richtigen Mediators

Recherche und Vorauswahl

Zielgruppe des Mediators

Ausbildung nach Standards eines Bundesverbands

Zusätzliche Kompetenzen

Berufspraxis

Branchenerfahrung

Referenzen

Kostenfreies Vorgespräch