

Inhalt

Vorwort zur Reihe	5
Zu diesem Buch	7
Abkürzungsverzeichnis	11
1 Konflikte als Entwicklungspotenzial	13
1.1 Sichtweisen und Definitionen	13
1.2 Das Oktagon der Konflikttypen – Konfliktanalyse	16
1.3 Eskalation von Konflikten	24
1.4 Strategien im Umgang mit Konflikten	27
1.5 Sichtbares und Unsichtbares	31
1.6 Übung: Eigenes Konfliktverhalten	33
1.7 Was bedeuten ADR und ODR?	34
1.8 Das Besondere an der Mediation	38
2 Grundlagen konstruktiver Gesprächsführung	39
2.1 Die klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers	39
2.2 Aktives Zuhören nach Thomas Gordon	44
2.3 Die fünf Axiome nach Paul Watzlawick	46
2.4 Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun	48
2.5 Die vier Grundformen der Abwehr nach Virginia Satir	51
2.6 Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg	53
2.7 Lösungs- und Ressourcenfokussierung nach Steve de Shazer	54
2.8 Kommunikations- und Fragetechniken	56
2.9 Übung	65
3 Die Methode der Mediation	68
3.1 Historische Entwicklung	68
3.2 Lage der Mediation in Deutschland	71
3.3 Definition, Merkmale, Prinzipien	74
3.4 Rolle des Mediators/der Mediatorin	79
3.5 Sachgerechtes Verhandeln – Das Harvard-Konzept	81
3.6 Die Win-win-Formel	85
3.7 Phasen-Modelle der Mediation	87
3.8 Das Neun-Phasen-Modell	89
3.9 Stile und Varianten	100
3.10 Übungen	104
4 Prinzipien einer konstruktiven Konfliktpädagogik	106
4.1 Entstehung kindlicher Konflikte und ihre Bedeutung für die Persönlichkeitsentwicklung	108

10 Inhalt

4.2	Konfliktformen.....	109
4.3	Aggression und Gewalt	112
4.4	Konflikterfahrung und sozialer Hintergrund.....	115
4.5	Soziale und emotionale Kompetenzen	117
4.6	Prinzipien einer konstruktiven Konfliktkultur.....	125
4.7	Modelle zur Konfliktbearbeitung und zum Erwerb sozial-emotionaler Kompetenzen im Elementarbereich	134
5	Mediation in der Sozialen Arbeit.....	143
5.1	Konfliktphasen in sozialen Arbeitsfeldern.....	145
5.2	Konfliktmanagement in Behörden und sozialen Organisationen..	146
5.3	Trennungs- und Scheidungs-Mediation	158
5.4	Mediation bei Familienkonflikten	166
5.5	Schulmediation.....	171
5.6	Täter-Opfer-Ausgleich.....	179
5.7	Elder Mediation – Mediation im späten Lebensalter.....	185
5.8	Mediation im Gesundheitswesen	190
5.9	Konfliktmanagement bei Mieter- und Nachbarschaftsstreit.....	197
5.10	Interkulturelle Mediation	201
5.11	Kommunale Mediationszentren	210
6	Berufsbild Mediation	216
6.1	Mediation als Beruf	216
6.2	Rechtliche Grundlagen	218
6.3	Berufliche Standards für Mediatoren	224
6.4	Der zertifizierte Mediator.....	227
6.5	Die Weisheit eines Mediators	228
	Literaturverzeichnis	229
	Anhang	
	Europäischer Verhaltenskodex für Mediatoren.....	238
	Stichwortverzeichnis	242