

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort und Einführung</b> .....	7
Werkzeug für die Praxis .....	7
Was ist Mediation? .....	8
Lernen: Schritt für Schritt .....	9
<b>A</b> Zum Anfang, die »vier A's«: Allparteilichkeit, Akzeptanz, Anerkennung und Affirmation sowie das Aushalten .....	12
<b>B</b> Bewahrung der zwischenmenschlichen Beziehungen .....	32
<b>C</b> Courage zum Probieren und zum Üben, Üben, Üben: Dr. Duly's Sieben-Schritte-Modell .....	55
<b>D</b> Deeskalation und Dialog .....	74
<b>E</b> Emotionale Intelligenz, Einzelgespräche, Eskalationsdynamik und Erkunden der »Eisgebirge« .....	77
<b>F</b> Falleignung und Fort-Schritt-bei-Schritt .....	89
<b>G</b> Grundannahmen des Mediationsverfahrens, geduldige Grenzsetzung und Grenzen der Mediation .....	92
<b>H</b> Hilfsmittel und harte Fälle .....	96
<b>I</b> Das Interkulturelle .....	101
<b>J</b> Jammern .....	113
<b>K</b> Körpersprache, konstruktive Kritik und Konfliktkultur .....	115
<b>L</b> Lernen und Loben .....	120

<b>M</b> Metaphern .....	124
<b>N</b> Neutralität und Netzwerke .....	135
<b>O</b> Ökologische Sichtweise und Optimismus .....	138
<b>P</b> Perspektivenwechsel .....	143
<b>Q</b> Qualität der Sprache .....	148
<b>R</b> Recht, Ruhe und Ressourcen .....	150
<b>S</b> Spiegeln, Synthese und soziale Intelligenz .....	154
<b>T</b> Techniken der Gesprächsführung und Transaktionsanalyse .....	165
<b>U</b> Unterschiede zwischen den Geschlechtern und Umleiten .....	175
<b>V</b> Verstrickungen in Konfliktfälle und Vokabeln für Gefühle .....	184
<b>W</b> Wichtige Wendepunkte, Wortwahl und Wutmanagement .....	188
<b>X</b> Xenophobie und »x-mal« gefragt – und trotzdem nicht »x-beliebig« .....	203
<b>Y</b> »Yes-Haltung« und Yoga für Mediatoren .....	211
<b>Z</b> Zuhören, Zeit, Zivilcourage, Zusammenarbeit und Zukunftsorientierung .....	215
<b>Nachwort</b>	
An alle Mediatoren der Zukunft .....	222
Literaturverzeichnis .....	226
Bildnachweis .....	234