

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort und Einführung</b> . . . . .	7
Werkzeug für die Praxis . . . . .	7
Was ist Mediation? . . . . .	8
Lernen: Schritt für Schritt . . . . .	10
<b>A A zum Anfang und die »vier A's«:</b> Allparteilichkeit, Akzeptanz, Anerkennung und Affirmation . . . . .	12
<b>B</b> <b>Bewahrung der zwischenmenschlichen Beziehungen</b> . . . . .	30
<b>C</b> <b>Courage zum Probieren und zum Üben, Üben, Üben:</b> Dr. Duly's Sieben-Schritte-Modell . . . . .	50
<b>D</b> <b>Deeskalation und Dialog</b> . . . . .	71
<b>E</b> <b>Emotionale Intelligenz, Einzelgespräche, Eskalationsdynamik</b> <b>und Erkunden der »Eisgebirge«</b> . . . . .	73
<b>F</b> <b>Falleignung und Fort-Schritt-bei-Schritt</b> . . . . .	83
<b>G</b> <b>Grundannahmen des Mediationsverfahrens, geduldige</b> <b>Grenzsetzung und Grenzen der Mediation</b> . . . . .	86
<b>H</b> <b>Hilfsmittel und harte Fälle</b> . . . . .	90
<b>I</b> <b>Das Interkulturelle</b> . . . . .	95
<b>J</b> <b>Jammern</b> . . . . .	107
<b>K</b> <b>Körpersprache und konstruktive Kritik</b> . . . . .	108

---

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
<b>Nachwort: An alle Mediatoren der Zukunft</b> Lernen für das Leben!. . . . .	194
<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	197
<b>Bildnachweis.</b> . . . . .	203