

Inhalt

Vorwort	13
1 Geschichte, Anwendungsfelder und der Bedarf an Psychologie für eine Professionalisierung der Mediation	17
1.1 Konfliktbeilegung durch Mediation statt Gerichtsurteil	17
1.2 Die disziplinäre Verortung außergerichtlicher Streitbeilegung	22
1.3 Ein kurzer Blick in die Geschichte	23
1.4 Anwendungsfelder	25
1.5 Bedarf an psychologisch fundierter Mediation	27
1.6 Interdisziplinarität und bereichsspezifische Expertise	28
2 Handlungsalternativen in sozialen Konflikten	31
2.1 Acht Handlungsalternativen im Überblick	31
2.1.1 Einseitiges Nachgeben	32
2.1.2 Einseitiges Sich-Durchsetzen	33
2.1.3 Gerichtsverfahren	36
2.1.4 Schiedsverfahren	38
2.1.5 Entscheidung durch Vorgesetzte oder andere Autoritäten	39
2.1.6 Schlichtung	40
2.1.7 Gemeinsame Konfliktlösung durch Verhandlung	41
2.1.8 Gemeinsame Konfliktlösung durch Mediation	43
2.2 Gerichtsverfahren und Mediation im Vergleich	46
2.2.1 Grundzüge der juristischen Methode	47
2.2.2 Unterschiede zwischen Gerichtsverfahren und Mediation	53
2.3 Varianten in der Programmatik und Praxis der Mediation	56
2.3.1 Juristen als Mediatoren	56
2.3.2 Psychologen als Mediatoren	58
3 Erwägungen zu einigen Grundfragen der Mediation und Anregungen für die Praxis	62
3.1 Aktive Allparteilichkeit statt Neutralität	63
3.2 Gründe für eine aktive Führung des Verfahrens	68
3.3 Perspektivenwechsel von Positionen zu Motiven	71
3.3.1 Eigeninteresse ist nur eines von vielen Motiven	71
3.3.2 Das Motiv „soziale Verantwortung“	74
3.3.3 Risiken der Fokussierung auf Eigeninteressen	76

3.4	Emotionen verstehen und reflektieren	79
3.4.1	Mögliche Begründungen des Sachlichkeitsgebots	79
3.4.2	Emotionen in Mediationsmodellen unterschiedlicher Konfliktfelder	80
3.4.3	Emotionen in der empirischen Mediationsforschung	81
3.4.4	Gründe, Emotionen in der Mediationspraxis nicht auszublenden	82
3.5	Der notwendige Blick in die Vergangenheit	84
4	Analyse und Beilegung sozialer Konflikte	88
4.1	Was ist ein sozialer Konflikt?	88
4.2	Eine Konzeption sozialer Konflikte	92
4.3	Weitere Erläuterungen zur Konfliktkonzeption	94
4.3.1	Wahrgenommene Norm- und Anspruchsverletzung	94
4.3.2	Relevante Anliegen in Konflikten und Formen ihrer Beeinträchtigung	97
4.3.3	Modelle der Konflikteskalation	99
4.3.4	Konfliktmediation oder Verhandlungsmoderation? Kritische Anmerkungen zur Prominenz des Harvard-Modells als Grundlage der Mediation	101
4.4	Kategorisierung von Konflikten	104
4.4.1	Sachkonflikte	105
4.4.2	Konflikte wegen (Glaubens-)Überzeugungen	106
4.4.3	Konflikte wegen Wertungen und Interessen	108
4.4.4	Konflikte wegen divergierender Wertorientierungen	109
4.4.5	Konflikte wegen der Verfolgung von Eigennutz	110
4.4.6	Konflikte über die Geltung und Auslegung von präskriptiven Normen	110
4.4.7	Beziehungskonflikte	111
4.4.8	Latente und manifeste Konflikte	113
4.5	Die Beilegung von Konflikten	115
4.5.1	Ableitungen aus der Konzeption sozialer Konflikte	116
4.5.2	Beilegung durch autoritative Entscheidung	118
4.5.3	Beilegung durch Vergleich	119
4.5.4	Beilegung durch Vertrag	119
4.6	Probleme durch soziale Konflikte	120
4.7	Innerpsychische Konflikte in der Mediation	123
4.8	Binnenkonflikte in größeren sozialen Einheiten	126
4.9	Und wenn keine Einigungen erzielt werden?	127

5	Gerechtigkeitspsychologie in der Mediation	128
5.1	Erlebte Ungerechtigkeit als Auslöser heftiger Konflikte	128
5.2	Gerechtigkeit: Was ist das?	130
5.3	Artikulation der Gerechtigkeitsüberzeugungen	133
5.4	Domänen und Prinzipien der Gerechtigkeit	135
5.4.1	Gleichheit – ein Gerechtigkeitsideal?	135
5.4.2	Gerechtigkeit von Verteilungen	137
5.4.3	Gerechtigkeit in Austauschbeziehungen	144
5.4.4	Gerechtigkeit von Bewertungen	147
5.4.5	Gerechtigkeit von Entscheidungsverfahren	151
5.5	Anwendungsbeispiele	155
5.5.1	Gerechtigkeit in der Scheidungsmediation	155
5.5.2	Austauschgerechtigkeit in nahen Beziehungen	155
5.5.3	Die Schuldfrage in der Scheidungsmediation	157
5.5.4	Verteilungsgerechtigkeit bei der Scheidung	159
5.5.5	Ein Anwendungsbeispiel aus einem Unternehmen	159
5.6	Wie können Gerechtigkeitskonflikte beigelegt werden?	161
5.6.1	Konflikte wegen divergierender Präferenzen für das anzulegende Gerechtigkeitsprinzip	162
5.6.2	Konflikte bei Anwendung derselben Gerechtigkeitsprinzipien	163
5.6.3	Bearbeitung von Gerechtigkeitskonflikten	163
5.7	Resumée	168
6	Produktiver Umgang mit Emotionen	170
6.1	Dürfen Emotionen in der Mediation zurückgedrängt werden?	170
6.2	Was sind Emotionen?	172
6.3	Konfliktträchtige und problemgenerierende Emotionen	177
6.4	Emotionsanalyse und -steuerung am Beispiel Empörung	180
6.4.1	Empörung aus der Interpretation des Anlasses verstehen	180
6.4.2	(Selbst-)Steuerung und Dämpfung von Empörung vermitteln	181
6.4.3	Mit Empörung und Schuldvorwürfen konstruktiv umgehen	186
6.5	Analyse weiterer Emotionen	187
6.5.1	Schuldgefühle in der Mediation	188
6.5.2	Neidgefühle in der Mediation	190

6.5.3	Eifersucht in der Mediation	192
6.6	Emotionsmodelle als Heuristiken für die Kommunikation mit Medianten	193
7	Kreativität	196
7.1	Was ist Kreativität?	196
7.2	Mediationsarbeit als kreativer Prozess	199
7.3	Anwendung von Kreativitätstechniken	202
7.3.1	Voraussetzungen	202
7.3.2	Techniken zur Ideengenerierung	204
8	Mediationspraxis der Verständigung	213
8.1	Die Kommunikation einseitiger Durchsetzung	213
8.2	Grundlagen der Mediationspraxis der Verständigung	216
8.2.1	Das Menschenbild der Humanpsychologie	216
8.2.2	Was ist gute Kommunikation?	217
8.2.3	Was muss bewusst gemacht und verstanden werden?	219
8.2.4	Regelwerke im Überblick	220
8.3	Regelwerk (1): Komplexe Kommunikationsmodelle sind erforderlich	222
8.3.1	Unzulängliche Sender-Empfänger-Modelle	222
8.3.2	Hilfreiche komplexe Kommunikationsmodelle	225
8.3.3	Überzeugungen und Kommunikationsfallen bewusst machen	228
8.4	Regelwerk (2): Instrumente und Methoden	230
8.4.1	Gesprächstechniken	231
8.4.2	Perspektivenübernahme	234
8.4.3	Herstellung eines guten Rappports	236
8.4.4	Methoden der Deeskalierung	238
8.5	Regelwerk (3): Systematische Anwendung und Evaluation	241
8.6	Zukunft der Mediationspraxis der Verständigung	245
9	Ablauf des Mediationsverfahrens: Aufgaben, Probleme, Risiken, Chancen und Regeln der einzelnen Phasen	247
9.1	Der Mediationsablauf im Überblick	247
9.2	Phase I: Die Vorbereitung	249
9.2.1	Informationen über das Konfliktfeld sichten	249
9.2.2	Parteien zusammenstellen	249
9.2.3	Ziele klären	252
9.2.4	Rechtsbelehrung veranlassen	254

9.2.5	Über Mediationsregeln informieren	255
9.2.6	Absprachen über formale Rahmenbedingungen treffen	256
9.2.7	Mediationsvertrag abschließen	257
9.3	Phase II: Konfliktanalyse	259
9.3.1	Gegenstände von Streitthemen erfassen und klären	259
9.3.2	Tiefenstruktur des Konflikts aufdecken und Streitmotive analysieren	261
9.3.3	Verantwortlichkeitszuschreibungen klären	270
9.3.4	Bedingungen ermitteln	274
9.3.5	Zur Konfliktbeilegung motivieren	276
9.4	Phase III: Produktive Beilegung der Konflikte	279
9.4.1	Über unproduktive Annahmen und Überzeugungen aufklären	282
9.4.2	Annäherungen konfligierender Überzeugungen versuchen	288
9.4.3	Gewinner-Gewinner-Ausgänge generieren	292
9.4.4	Eine Lösung auswählen	302
9.5	Phase IV: Mediationsvereinbarung	303
9.5.1	Ethische Prinzipien für Vereinbarungen erläutern	304
9.5.2	Begleitung und Überprüfung der Lösungsumsetzung vereinbaren	306
9.5.3	Einigung vertraglich festlegen	306
9.6	Phase V: Evaluation der Praxis	308
9.6.1	Lösungsumsetzung begleiten und kontrollieren	308
9.6.2	Das gesamte Mediationsverfahren evaluieren	309

10	Erfolgreiche Mediation: Chancen und Grenzen	311
10.1	Varianten der Vermittlung in Konflikten	311
10.2	Wissenschaftliche Fundierung der Mediationskonzeption	313
10.3	Voraussetzungen erfolgreicher Mediation	315
10.3.1	Aufbau von Vertrauen	315
10.3.2	Kompetenzen der Problembewältigung	316
10.3.3	Die Kompetenz, Lösungsoptionen zu generieren	318
10.3.4	Emotional intelligentes Handeln	320
10.3.5	Sicherheit in sozialen Situationen und Freude am Umgang mit Menschen	321
10.3.6	Kenntnisse über Evaluationsmethoden	321
10.3.7	Sind soziodemographische Merkmale und Berufserfahrung wichtig?	323

10.4	Konfliktmediation als Entwicklungschance	323
10.5	Konfliktmediation als Gegenstand der Evaluationsforschung	330
10.6	Grenzen der Mediation	336
10.7	Was tun, wenn die Mediation scheitert?	338
Ein Wort zum Schluss		343

Anhang

Glossar juristischer Fachbegriffe	344
Glossar psychologischer Fachbegriffe	356
Literaturverzeichnis	361
Namensverzeichnis	380
Sachwortverzeichnis	384