

Stichwortverzeichnis

A

Abbruch 313
Abschlussvereinbarung 100–102,
159, 163, 164
Achtsamkeit 234, 244
Aggression 89, 133, 141, 147, 148,
151–154, 366, 369, 371
Akquisition 276, 292
Aktionsplan 163
Aktives Zuhören 94, 96, 97, 104,
139, 140, 244, 329, 339, 340,
362, 376
Allparteilichkeit 38, 39, 64, 91, 94,
112, 115, 168, 182, 197, 204,
215, 242, 243, 288, 340, 349,
351, 352, 358, 369
Alternative Konfliktvermittlung
(Alternative Dispute Reso-
lution) 285
Angebot 105, 106, 108, 110, 111,
277
 schriftliches 106, 110
Angestelltenverhältnis 287
Angriffe 94
 auf das Mediationsteam 369
Angst 77, 78, 80, 81, 86, 87, 89,
134, 140, 151, 152, 157, 169,
298, 313, 314, 316, 340, 341
Arbeitszufriedenheit 27, 345, 354
Ärger 133, 141, 227
Arztpraxis 193, 194
Aufgabenverteilung 41, 323, 331,
333, 334
Aufschieberitis 280, 284
Auftraggeber 105, 106, 108–111,
113, 114, 211, 215, 306, 307,
362
Auftragsklärung 167
Augenkontakt 153, 155
Ausbildung 208, 209, 291,
365–369
 Standards 256
Ausbildungsgestaltung 365
Ausbildungsinstitute 256, 271,
272, 281
Ausbildungsrichtlinien 255, 256,
258, 377
Außenseiter 315, 317, 336
Ausgleich 204–206

Ausgleichsgedanke 48, 49, 52
Ausgleichsstelle 206
Ausgleichszahlungen 216, 217
Auswahl des Mediators 164

B

Baumediation 28, 211, 219
Bauvorhaben 25, 217, 219–221
Bedarfsanalyse 354
Bedeutungsfrage 235
Bedürfnisse 27, 34–41, 43, 62, 64,
65, 67, 77, 79, 82, 86–89, 95,
96, 117, 118, 120–129, 131,
133, 134, 140, 141, 143, 144,
147, 149, 150, 152, 156, 157,
176, 178, 181, 183, 185, 186,
193–195, 227, 229, 230, 233,
235–237, 241, 242, 244, 245,
249–252, 302, 306, 312–317,
317, 324, 325, 329, 336, 338,
340, 341, 346, 348, 362, 367,
369, 370, 372
Begrüßung 168
Benimmregeln 298
Beobachtung 38, 42, 64, 70, 94,
117–119, 121, 127, 128, 142,
144, 235, 252, 253, 316, 372
Beratungsanwälte 165, 273
Bereitschaft zur Teilnahme 107
Berufsbilder 240, 285, 286
Beschuldigungen 183, 369, 370
Bestuhlung 111
Betriebsrat 105, 200, 308, 347,
350, 351, 355, 356
Betriebsvereinbarung 72, 188,
197, 350
Bewirtung 112
Beziehungsebene 35, 62–64, 110,
187, 199, 215, 302
Beziehungsthemen 134, 324, 329
Bildungssektor 28
Bitten 117–119, 124–128, 156,
185, 313
Blickkontakt 97, 139, 140, 246
Blinder Fleck 69, 70, 130, 131,
244, 335
Brainstorming 56, 98, 99, 161
Brummsprache 139, 140
Budget 278

Bürgerrechtsbewegung 47, 51, 54,
117
Businessplan 271, 279, 280

C

Celebration of Life 251
Centrale für Mediation (CfM) 261,
262, 378
Charta der Vereinten Nationen 58
Civil Rights Act 51
Clustern und Punkten 323
Coaching 63, 70, 71, 272, 273,
276, 279, 296, 302, 308, 347,
356
Collaborative Law 68, 69, 278
Co-Mediation 28, 167, 244, 253,
258, 265, 288, 333–339, 339,
356
Controlling 33, 40, 44, 107

D

Dauer einer Mediation 175
Dialog kontrollierter 129, 144,
145
Dienstleistungssektor 187
Diskretion 203
Dokumentation 160, 161, 217,
284, 322, 366
Doppeln 325, 326
Dramadreieck 134
Dreißigjähriger Krieg 47, 49, 52
Drohstrategien 43, 82, 85

E

Ecksitzer 315, 316
Eigenverantwortlichkeit 40, 74,
349
Eignung des Konfliktfalls 102
Einführung 83, 89, 117, 123, 126,
244, 245, 249, 369
Einführungsphase 356
Einzelgespräche 36, 47, 49, 107,
108, 110, 115, 157, 190, 215,
245, 302, 304, 313, 314, 333,
336, 339–343
Eisbergmodell 132, 133, 347

- Empathie 115, 117, 118, 123, 153, 155, 186, 235, 236, 242, 250, 252, 253, 305, 313, 340, 341, 343, 362, 365, 372, 373
 Erste-Hilfe-Empathie 338, 339
 Engpasskonzentrierte Strategie (EKS) 273–275
 Entscheidungsbefugnis 110
 Entschuldigung 44
 Erbaueinandersetzungen 199, 225, 256
 Erbergemeinschaft 81, 199, 200
 Erbrechen 27, 199, 207, 274
 Erbschaftsprozesse 200
 Erfolgsquote 58, 286
 Erhellung der Konfliktthemen 324
 Erstkontakt 92
 Erstschilderung 94, 95
 Erwartungen 92, 106
 Erziehung 33, 175, 181, 183, 185
 Eskalation 36, 38, 77, 82, 83, 95, 100, 131, 147–151, 153, 154, 246, 253, 281, 288, 304, 316, 325, 326, 334, 348, 362, 365, 369, 373, 375, 376
 Deeskalation 119
 Eskalationsstufen 82–86, 200, 353
 Ethische Grundsätze 365
 EU-Liste der Mediatorenvereinigungen 262
 Existenzgründung 271, 272, 276, 288, 291, 292, 295, 296
 Externe Mediation 273, 345, 356, 357
- F**
- Fachgruppen 256, 258, 259, 264, 265, 281, 295
 Fachzeitschriften 260
 facilitation 68
 Familienmediation 27, 52, 53, 175, 177, 178, 181, 183, 184, 199, 256, 274, 288, 294
 Familienrecht 207
 Familienunternehmen 207
 Federal Mediation and Conciliation Service 51
 Feedback 63, 70, 75, 107, 137, 139, 143, 234, 246, 253, 277, 308, 317, 336, 343, 347, 352
 Feilschen 204
 Feindbild 37, 80, 82, 84, 185
 Finanzierung 215, 279
 Flipchart 92, 94, 95, 98, 101, 108, 111–113, 135, 148, 323, 327, 334, 342, 343
 Fluktuation 355, 356
 Flyer 277
 Folgekosten 44
 Folgekosten von juristischen Konflikten 166
 Forderungen 35, 40, 43, 100, 133, 141, 147
 Formulierungen
 Magie der positiven 156
 Fortbildung 231, 236, 256, 264, 265, 281, 295, 352
 Fotoprotokoll 112
 Fragen
 Warum-Frage 143, 144
 W-Fragen 140, 143, 144
 Fragetechniken 129, 140, 143
 Freiberufler 275
 Freiwilligkeit 34, 37, 38, 124–127, 335, 357
 Fristen 73, 165
 Verjährungsfristen 171
 Führungskräfte 26, 106, 189, 192, 194, 241, 288, 298, 311–316, 341, 345, 347–353, 354–359
 Führungskräfte training 106, 117
 Fülleland 34, 147, 155
 Fußball-Konfliktmanager 228
- G**
- Gedanken 77, 80, 121, 131, 142, 144, 335, 342
 Gefühle 27, 34–40, 64, 77–80, 86–89, 95, 96, 100, 117, 118, 120–122, 125, 127–129, 131, 133–135, 139–144, 147–157, 185, 186, 201, 225, 227, 229, 230, 233, 235–237, 241, 242, 244–253, 313, 315, 317, 320, 324, 325, 336, 340, 341, 343, 367, 372
 indirekte Gefühlsäußerungen 155
 Primärgefühle 121, 122, 155
 Pseudogeühle 118, 121
 Scham- und Schuldgefühle 121
 Sekundärgefühle 121, 122
 starke 147, 148, 215, 244
 Geheimhaltungsbestimmungen 268
 Gemeinwesenmediation 28, 211, 223–225, 256
 Generationenkonflikte 256
 Gerechtigkeit 91, 167, 168, 242, 323, 324, 326
 Austauschgerechtigkeit 167, 169
 Verfahrensgerechtigkeit 167, 168
 Vergeltungsgerechtigkeit 168
 Gerechtigkeitsempfinden 39
 Gerechtigkeitskriterien 167
 Gerechtigkeitsprinzipien 166
 Gerechtigkeitseinstellungen 165
 gesellschaftliche 165
 individuelle 166
 Gericht 37, 44, 52, 56, 66, 67, 74, 88, 105, 138, 164–168, 175, 176, 178, 183, 187, 194, 200–204, 214, 220, 225, 226, 285
 Gerichtlicher Vergleich 205
 Gerichtskosten 200, 202, 203
 Gerichtsprozess 67, 187, 191, 226, 227, 286
 Gerichtsverfahren 34, 42–44, 56, 67, 74, 165, 166, 171, 177, 183, 201, 203, 205, 206, 216, 272, 273, 287
 Geschichte der Mediation 27
 Gesellschaft für Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement 53, 265
 Gesellschaftsrecht 207
 Gesetzesinitiativen 286
 Gesichtsverlust 37, 41, 56, 82, 84, 125
 Gesprächsleitfaden 106, 109
 Gesprächsregeln 41, 91, 93, 243, 246
 Gesprächstechniken 27, 104, 129, 138, 266
 Gesprächsunterbrechung 140
 Gesten 128, 154, 155, 244, 250
 Gesundheitswesen 27, 33, 54, 187, 192–195, 200, 337
 Getränke 91
 Gewährleistung 289
 Gewalt 118
 Gewaltfreie Kommunikation 27, 104, 117–120, 122, 123, 125–127, 129, 147, 148, 185,

186, 192, 195, 197, 249–251, 289, 352, 361
 Gewaltprävention 53, 228, 230
 Glasl, Friedrich 77, 82, 317
 Glaubenssätze 231, 242, 247, 248, 296, 298
 Großgruppen 302, 315–319, 323, 327, 335, 339, 340
 Großgruppenmediation 34, 41, 49, 50, 356
 Gruppendynamik 309, 361, 375
 Gruppenkonflikte 309, 312, 314, 315, 317
 Gutachten 44, 45, 217, 220
 Gutachter 115, 191, 192, 220
 Gütestelle 37

H

Haftungsfragen 171, 289
 Haltung 25–28, 110, 117, 129, 140, 241, 242, 246, 266, 288
 Harvard-Konzept 55, 56
 Herkunftsfamilie 242, 246–248
 Hierarchien 28, 41, 52, 71, 72, 108, 233, 305, 309, 314, 315, 352–356, 357, 358
 inoffizielle 315
 Hierarchiesysteme 309, 348
 Hochpreisstrategie 297
 Honorar 28, 116, 170, 282, 285, 288, 296, 297, 363
 Humanisierung von Arbeitsplätzen 26

I

Indirekte Kosten 200, 202
 Industrie 187, 296, 362
 Informationsbroschüre 106
 Informationsungleichgewicht 206
 Informationsverteilung 358
 Insiderinformation 313
 Insolvenzverfahren 201
 Interessengruppen 213, 217–219
 Interessenvertreter 215
 Interventionen 250, 253, 313, 326, 338
 Intervention 266

J

Juristen 53, 116, 200, 289, 290

K

Kalkulation 111

Karteikarten 41, 99, 143, 160
 Kartenabfrage 36, 99, 148, 160, 335, 337, 342, 372
 Kick-Off-Veranstaltung 106, 110
 Killergesten 98
 Killerphrasen 161, 243
 Kinder 176, 178, 181, 182, 185, 186
 Kindergarten 185, 186
 Kleiderordnung 298
 Kleingruppen 38, 107, 319, 323, 327, 329, 330, 336
 Kleingruppenarbeit 41, 113, 114, 317
 Kleingruppenarbeitsräume 111
 Kleingruppenräume 367
 Kommune 36
 Kommunikationsmodelle 27, 117, 129
 Kommunikationsquadrat 135, 136
 Kommunikationstraining 110, 296, 336
 Kompetenzen 241, 361
 Konferenz 257
 Konflikt 34, 35, 37–40, 43, 45, 62, 66, 67, 69, 70, 72–75
 arbeitsrechtlicher 273
 interkulturell 114, 235
 Thema 109
 Wahrnehmung im 80
 Konfliktanalyse 110
 Konfliktkosten 166, 190–193, 196, 352
 Konfliktkultur 349, 350, 352, 353
 Konfliktlotsen 53, 72
 Konfliktmanagement 117, 271, 287, 302, 349–355, 355, 356, 358
 interkulturelles 228
 Mediation 77, 79
 Konfliktprävention 200
 Konfliktstudien 285
 Kontaktaufnahme 105, 106
 Körpersprache 56, 65, 91, 139, 141, 142, 155, 161, 167, 236, 246
 körpersprachliche Signale 246
 Stirnrunzeln 246, 250
 Korzybski, Alfred 129, 130
 Kosten 25, 27, 44, 73, 79, 161, 171, 175, 183, 184, 187, 190–193, 203, 215, 219, 296, 298, 345, 349, 353, 363, 367, 368
 interne 116

Kostenkalkulation 116
 Kostenverteilung 143
 Krankenhaus 72, 187, 193, 194, 196, 197, 337
 Kreativitätstechniken 55, 56, 104, 129, 147, 159, 341
 Kreditmediation 287
 Krise 352
 Kuchenstückmethode 328
 Kulturbegriff 231
 Kundenakquisition 111, 287
 Kundenbedürfnisse 277, 278
 Kundengespräch 105, 277
 Kündigung 38

L

Landkartenmodell 129–131
 Lehrer 25, 273
 Leitbild 203, 229, 345, 350, 352, 354
 Lösungen 25, 34, 35, 37, 38, 40, 41, 43, 44, 47, 54–56, 66–70, 72, 74, 75, 79, 89, 91, 93, 97–100, 102, 119, 124, 127, 142, 147, 148, 159–161, 166–169, 175–177, 183, 186, 193, 212–214, 217, 218, 227, 230, 245, 275, 286, 302, 305, 306, 309, 315, 317, 346, 347, 350–354, 357, 358
 Win-Win-Lösung 148
 Lösungsdreieck 327, 328

M

Macht
 beschützende Anwendung von 125
 Machtanwendung 285
 Machtgefälle 35, 68
 Machtverteilung 316
 Mangelland 34, 147, 155
 Marketing 33, 279, 286, 355, 356, 358
 Maßnahmenkatalog 100, 101
 Materialien 111, 112
 McCarty, Jane 68
 Mediation
 binationale 263
 gerichtsinterne 37
 gerichtsnahe 264
 Großgruppenmediation 334, 335, 337, 339
 interethnische 232

interkulturelle 28, 223, 231, 232, 234–236, 287, 294
in internationalen Kindschafts-konflikten 263
interne 28, 72, 196, 197, 200, 272, 287, 288, 345, 347–352, 352, 354, 356–360
kleine 371
mitlaufende 216
Nachbarschaftskonflikte 264
Teammediation 319
Umweltmediation 319
Unternehmensmediation 301
Zweiparteienmediation 319, 333, 342
Mediation bei Trennung und Scheidung 175
Mediation in Strafsachen 205
Mediationsausbildung 26, 29, 225, 242, 246–248, 252, 317, 360, 361, 365, 377
Mediationsergebnis 216, 218
Mediationsklausel 26, 51, 203
Mediationsmarkt 272, 285
Mediationsverbände 27, 28, 255, 259, 260, 266, 267, 365, 377
Mediationsvereinbarung 170, 182, 184, 268
Mediationsvertrag 159, 167, 170
Mediator
gesetzliche Definition 208
Meeting 70, 352, 354
Mehrgenerationenkonflikte 184
Methode 6-3-5 162
Methodenwiderstände 369
Militärische Konflikte 54
Mindmapping 56, 162, 292
Mitarbeitergespräch 308, 350, 352, 354
Mitarbeiterzufriedenheit 72, 355, 356
Mitbestimmung 188
Mitbewerber 275
Mitgefühl 155
Mitgliederzeitschrift 295
Mobbing 316, 347, 348, 353
Mobiliar 112
Moderation 69, 71, 99, 104, 110, 111, 143, 272, 329, 331
Moderatur
papierner 330
Moralisieren 242, 246

N

Nachbarschaftsmediation 28, 54, 105, 223, 225–227, 289
Nachbetreuung 357
Nachgespräch 102
Nachlassverwalter 200
Naturschutz 211–214
Networking 285, 290–294
Netzwerk Baumediation 261
Neukundengewinnung 276
Neun-Punkte-Problem 98
Neutralität 38–40, 64, 72, 247, 354
non-binding arbitration 68
Notar 27, 199, 206, 207, 286, 288–290

O

Öffentliche Verwaltung 54
Öffentliches Baurecht 216
Öffentlichkeitsarbeit 203, 231, 255
Ombudsperson 273, 294, 351
Organigramm 96, 108, 307, 312
Organisationsentwicklung 26, 27, 63, 71, 72, 187, 196–198, 200, 272, 273, 286, 302, 305

P

Paarmediation 112, 114, 256
Paraphrasieren 140, 342
Parteilichkeit 351
Parteinahme 34
Pausen 100, 113, 371, 373
Personalabbau 347, 357
Personalabteilung 105, 296, 335, 336, 339, 347, 351, 353, 355, 356
Personalentwicklung 288, 351
Personalleiter 25, 286
Personalrat 347
Persönlichkeitsentwicklung 241, 246
Phasen der Mediation 27, 91–93, 102, 266, 351
Planen und Bauen 28, 114, 256
Politik 34, 212, 213
Positionen 34, 35, 40, 48, 56, 64, 65, 67, 88, 89, 94–96, 102, 129, 131, 133, 307, 320, 326, 330, 331

Präsenz 139, 155, 242, 244, 247, 313, 317, 324, 330
emphatische 234
Problemdreieck 327
Projektionen 247
Protokoll 112, 170, 180
Ergebnisprotokoll 342
Psychologen 115, 262, 265, 273, 286, 288, 355

R

Rahmen
geschützter 308, 336
sicherer 114, 115
Rang 108
inoffizieller 108
Ränge 28, 194, 253, 309–317, 317, 338
Geschlechtsrang 310
inoffizielle 312
psychologische 310
Schönheitsrang 310
selbst geschaffene 310
sozial-gesellschaftliche 310
spirituelle 310
Rangkonflikte 311
Räumlichkeiten 109, 111, 112
Raumvorhaben 218
Realitätstest 40
Recht 27, 81, 165, 199, 212, 266
Rechtsabteilung 37, 40, 286, 288, 351, 354–358
Rechtsanwälte 53, 57, 58, 69, 100, 163, 260, 265, 289
Rechtsanwaltskanzlei 289, 290
Rechtsberatung 114, 163
Rechtsschutzversicherung 56
Regionalgruppe 252, 277, 294, 295
Richter 26, 53, 58, 63, 67, 73, 81, 88, 92, 105, 112, 166, 175, 176, 199, 205, 207, 220, 265, 272, 285, 287, 289, 290, 302
Rogers, Carl 118, 139
Rollen 78, 91, 99, 302, 306, 315, 317, 334, 337–341, 341, 343
Rollenerwartungen 134, 135
Rollenspiele 28, 149, 154, 155, 157, 241, 246, 252, 253, 266, 366, 367
Rosenberg, Marshall 117–119, 124, 251
Runder Tisch 36, 49, 92, 112

S

Sachaspekte 327
 Satir, Virginia 256
 Scham- und Schuldgefühle 176, 244
 Scheidung 51–53, 147, 175–177, 181, 182, 207
 Schiedsgericht 37, 66, 191, 273
 Schiedsgerichtsverfahren 115
 Schlichtung 66
 Schuldenbereinigungsplan 201
 Schulz von Thun, Friedemann 135, 136
 Schweigen 139, 366, 369, 372
 Schweigepflicht 170
 Selbsteinfühlung 117, 192, 241, 249, 250
 Selbstempathie 196, 197
 Selbsterfahrung 28, 57, 240, 266, 310
 Shuttle Mediation 49, 237
 Sicherer Rahmen 36, 41, 91, 104, 150, 242–244, 320
 Sieger-Verlierer-Verhältnis 203
 Sitzordnung 92
 Sozialarbeiter 26, 105, 273
 Sozialberatung 105, 272, 296
 Spiegelhormone 142
 Spiegeln
 empathisches 129, 140
 Sportmediation 28, 223, 227, 228, 232, 288
 Staatsanwaltschaft 206
 Stadtteil 223, 224
 Sternpositionierung 321, 322, 324
 Steuerberater 100, 163, 276, 286, 288
 Stimmen 248, 249, 302
 innere 248, 250
 Streitbeilegungsklausel 164
 Streitschlichterprogramme 223, 228–231
 Supervision 69, 70, 111, 198, 230, 231, 242, 243, 247, 248, 261, 265, 266, 272, 284, 295, 314, 317, 335, 356
 Team-Supervision 302
 System 133, 212, 301–304, 306
 Gesamtsystem 304
 psychisches 302

Systemebenen 302, 303
 übergeordnetes 302
 Systemische Sicht 309, 312

T

Tabus 236, 248, 309, 313, 315, 356
 Täter-Opfer-Ausgleich (TOA) 27, 53, 54, 168, 199, 205, 206, 263, 264, 289
 Forum für Täter-Opfer-Ausgleich (TOA) 263
 Teams 188, 189, 193, 198, 301, 302, 304, 307, 308, 310–317, 317, 333–337, 341, 361
 Teamschiff 337, 339
 Teilnehmerzahl 213
 Themen 315–319

U

Übungsgruppen 57, 149, 150, 153, 156, 366
 Umgangs- und Sorgerechtkonflikte 263
 Umstrukturierung 347
 Umweltmediation 28, 46, 211–213, 215–217, 219, 287, 288
 unassisted negotiation 68
 Unbearbeitete Konflikte 352
 Unternehmen 25–28, 36, 37, 42, 44, 51, 55, 59, 62, 71–74, 106, 108, 117, 120, 124, 187–192, 196, 200, 202, 203, 207, 228, 271, 274, 277–279, 286, 291, 297, 300, 301, 305, 309, 311, 312, 317, 319, 345–359, 361
 Unternehmensnachfolge 289, 348

V

Vereinbarung 25, 27, 65, 93, 97, 100, 101, 104, 205, 206, 243, 328, 329, 331, 341, 350, 358
 Vergleich 212, 213, 216
 Verhandeln 47, 55, 56, 266, 372
 distributives 147
 kooperatives 290
 Verhandlungstheorie 35, 42
 Verjährung 203

Vernetzung 256, 257, 259, 263, 264
 Verschwiegenheit 110, 215, 349
 Versicherungsrecht 27, 199, 204
 Verstrickung 242, 351
 Vertragsmediation 206
 Vertrauen 84, 91, 97, 105–107, 109–111, 234, 293, 357
 in den Prozess 107
 Vertraulichkeit 41, 72–74, 91, 93, 102, 110, 114, 115, 171, 200, 267, 269, 288, 313, 314, 349, 356, 374
 Verwaltung 212, 213, 216–218, 221
 Visualisierung 41, 69, 94, 95, 111, 143, 162, 333, 334, 341–345
 Visualisierungstechniken 343
 Vorgespräch 38, 91, 102, 105, 109, 110, 115, 312, 335, 361, 362
 Vorstellungsrunde 375
 Vulkan des Konflikts 27

W

Wahrheit 79
 Wahrnehmung im Konflikt 84
 Watzlawick, Paul 132, 135
 Werbung 277, 292
 Werte 84, 108, 231–233, 236, 246, 302, 354
 Widerstände 369
 gegen Methoden 372
 Wiedergutmachung 44, 168, 205, 206
 Win-Win-Lösung 34, 35, 67, 166, 203, 227, 259
 Wirtschaftsmediation 27, 187, 188, 193, 202, 203, 365

Z

Zeitmanagement 271, 276, 280, 281
 Zeitungseinstieg 320, 321, 324
 Zertifizierung 255, 256, 258, 261, 266
 Ziele 112, 278, 280–282, 309, 328
 Zielgruppen 273, 275, 279, 288, 361, 362
 Zielvereinbarungen 308
 Zweiparteienmediationen 38

