

# Inhalt

Danksagung .....	13
Vorwort zur 1. Auflage.....	14
Vorwort zur 2. unveränderten Auflage .....	15
Vorwort zur 3. aktualisierten, vollständig überarbeiteten Auflage .....	16
Einleitung .....	17

## Baustein I: Konflikt

### Interkulturelle Konflikte

1. I1: Was sind interkulturelle Konflikte? .....	23
1.1 Ü1: Reflektion einer interkulturellen Konflikterfahrung.....	25
1.2 Ü2: Persönliche Konflikt- und Mediationswurzeln .....	26
1.3 Ü3: Die Entstehung von Konflikten.....	27
1.4 I2: Kulturbedingte Realitätskonstruktionen.....	28
1.5 Ü4: Ein interkultureller Konfliktdialog: ein netter Kneipenabend? .....	29

### Konfliktformen

1.6 I3: Heiße und kalte Konfliktformen .....	31
1.6.1 I4: Heißer Konflikt .....	31
1.6.2 I5: Kalter Konflikt.....	32
1.6.3 I6: Dynamik heißer und kalter Konfliktformen.....	32
1.6.4 Ü5: Selbstreflexion zu heißen und kalten Konfliktformen .....	33

### Konflikttypen

1.7 I7: Konflikttypen .....	34
1.7.1 Ü6: Zu welchem Konflikttyp tendieren Sie? .....	35

### Konfliktstile

1.8 I8: Konfliktstile.....	36
1.8.1 I9: Konfliktverhaltensstile nach Augsburgers.....	36
1.8.2 Ü7: Umgang mit Konfliktverhaltensstilen nach Augsburgers .....	38
1.8.3 I10: Konfliktstile nach Bennett.....	40
1.8.4 Ü8: Fallbearbeitung: Konfliktstile nach Bennett.....	41

### Konfliktursachen

1.9 I11: Konfliktursachen nach Moore .....	43
1.9.1 I12: Beziehungskonflikte.....	44
1.9.2 I13: Sachverhaltskonflikte .....	44
1.9.3 I14: Interessenkonflikte.....	45
1.9.4 I15: Strukturkonflikte.....	45
1.9.5 I16: Wertekonflikte .....	46
1.9.6 Ü9: Fallbeispiel zur Analyse von Konfliktursachen: der 21. Geburtstag.....	46
1.10 I17: Konflikteskalation in interkulturellen Kontexten .....	49
1.10.1 I18: Das Eskalationsstufenmodell nach Glasl .....	50

1.10.2	Ü10:	Übung zum Eskalationsstufenmodell: Analyse eines Zeitungsartikels.....	56
1.10.3	I19:	Eskalationsdynamiken in interkulturellen Konfliktsituationen .....	59
1.10.4	Ü11:	Interkulturelle Eskalationsdynamiken im Dialog .....	61
1.10.5	I20:	Deeskalation von Konflikten.....	63
1.10.6	Ü12:	Übung zur Konfliktdeskalation .....	65
1.10.7	Ü13:	Resümee der Deeskalationsschritte.....	67

## Baustein II: Meditation

### Hintergründe der Mediation

2.	I21:	Die Bedeutung der Mediation .....	71
2.1	Ü14:	Übung: Mediation im interkulturellen Patchwork .....	72
2.2	I22:	Philosophie der Mediation .....	75
2.3	Ü15:	Übung zum Verständnis meditativen Denkens .....	76

### Mediation als globales Phänomen

2.4	I23:	Mediation als globales Phänomen.....	78
2.4.1	I24:	Antikes Griechenland .....	79
2.4.2	I25:	Europa seit dem Mittelalter .....	80
2.4.3	I26:	Exkurs: „Contareno ... Legatus et Mediator“ .....	81
2.4.4	I27:	Einflüsse religiöser Richtungen.....	84
2.4.5	I28:	Asien .....	85
2.4.6	I29:	Südliches Afrika .....	86
2.4.7	I30:	Die westliche Welt .....	87

### Der Mediationsprozess

2.5	I31:	Der Mediationsprozess.....	88
2.5.1	I32:	Vorphase .....	90
2.5.2	Ü16:	Selbstreflektion von Mediator*innen in interkulturellen Kontexten .....	91
2.5.3	I33:	Einleitung in der Mediation .....	92
2.5.4	I35:	Konfliktdarstellung .....	95
2.5.5	I36:	Konfliktherhellung.....	96
2.5.6	I37:	Lösungsphase.....	97
2.5.7	I39:	Kontrakt.....	101
2.5.8	I41:	Umsetzungsphase und Bilanzgespräch.....	104

### Die Rolle des Mediators

2.6	I42:	Die Rolle der Mediator*in.....	105
2.6.1	Ü19:	Reflektion: Der persönliche Selbstwert .....	106
2.6.2	Ü20:	Selbstwert im Dialog .....	106
2.6.3	Ü21:	Ich bin ich.....	107
2.6.4	I43:	Die fünf Freiheiten .....	109

### Innere Haltungen in der Mediation

2.7	I44:	Die 4 A in der Mediation .....	110
2.7.1	Ü22:	Reflexion der 4 A in der Mediation .....	111
2.7.2	Ü23:	Der Weg zu den 4 A.....	112

2.7.3	I45:	Das ethische Selbstverständnis von Mediator*innen.....	113
2.7.4	Ü24:	Überlegungen zum ethischen Selbstverständnis .....	113

### Mediationstechniken

2.8	I46:	Techniken der Mediation im Überblick .....	115
2.8.1	I47:	Spiegeln .....	116
2.8.2	Ü25:	Übung zum Spiegeln .....	116
2.8.3	I48:	Aktives Zuhören.....	117
2.8.4	Ü26:	Übung zum Aktiven Zuhören .....	117
2.8.5	I49:	Reframing.....	120
2.8.6	Ü27:	Übung zum Reframing .....	121
2.8.7	I50:	Ich-Botschaften .....	123
2.8.8	Ü28:	Der Aufbau von Ich-Botschaften.....	124
2.8.9	Ü29:	Übung zur Formulierung von Ich-Botschaften .....	125

### Baustein III: Interkulturelle Meditation

3.	I51:	Die Bedeutung interkultureller Mediation.....	129
3.1	I52:	Interkulturelle Kompetenz in der Mediation .....	130
3.1.1	I53:	Eine Annäherung an interkulturelle Kompetenz .....	130
3.1.2	I54:	Das Modell der interkulturellen Kompetenz nach Bolten .....	132
3.1.3	Ü30:	Welche interkulturellen Kompetenzen bringe ich mit? .....	133
3.1.4	I55:	Interkulturelle Kompetenzen in Mediationen.....	134
3.1.5	Ü31:	Ein Beispiel interkultureller Kompetenz? .....	134

### Modelle interkultureller Mediation

3.2	I56:	Das Mediationsmodell von Augsburgers.....	137
3.3	I57:	Das kultur-synergetische Modell interkultureller Mediation nach Mayer.....	138

### Die Rolle des Mediators in interkulturellen Kontexten

3.4	I58:	Die Rolle der Mediator*in in interkulturellen Kontexten .....	141
3.4.1	I59:	Vorbereitung der speziellen Rolle der Mediator*in .....	142
3.4.2	Ü32:	Stärken der Mediator*in in interkulturellen Kontexten .....	143

### Mediationstechniken in interkulturellen Kontexten

3.5	I60:	Umgang mit westlichen Techniken in der interkulturellen Mediation .....	144
3.5.1	I61:	Spiegeln, Aktives Zuhören und Echoing .....	144
3.5.2	I62:	Reframing.....	145
3.5.3	I63:	Ich-Botschaften .....	146

### Herausforderungen in interkulturellen Mediationen

3.6	I64:	Macht und Machtungleichheiten .....	147
3.6.1	I65:	Oberhandsicherung in der interkulturellen Mediation .....	148
3.6.2	I66:	Gender.....	149
3.6.3	I67:	Soziale Hierarchien .....	150
3.6.4	I68:	Sprache und Übersetzung .....	150
3.6.5	I69:	Angehörige von Minderheiten und Mehrheiten .....	151

3.6.6	I70:	Kulturalisierungen.....	152
3.6.7	I71:	Kultur als Strategie .....	153
3.6.8	Ü33:	Eine interkulturelle Mediationssequenz .....	153
3.6.9	I72:	Vorurteile und Stereotype .....	156
3.6.10	Ü34:	Arbeit mit Vorurteilen und Stereotypen .....	157

#### Emotionen in der interkulturellen Mediation

3.7	I73:	Emotionen und ihre Implikationen.....	160
3.7.1	I74:	Richtungen der Emotionsforschung.....	160
3.7.2	I75:	Emotionen als biologische Universalien .....	161
3.7.3	I76:	Der konstruktivistische Ansatz: Emotionen als kulturelle und soziale Konstrukte .....	162
3.7.4	I77:	Gefühle in der interkulturellen Mediation.....	163
3.7.5	Ü35:	Gefühle und ihre kulturellen Rahmenbedingungen.....	164
3.7.6	I78:	Gefühle und ihre synthetische Zusammenführung .....	165
3.7.7	I79:	Exkurs: Beispiele kulturspezifischer Emotionstermini.....	165
3.7.8	I80:	Das Erfragen von kulturell modellierten Emotionskonzepten.....	166
3.7.9	Ü36:	Selbstreflexion zu Gefühlen .....	167
3.7.10	Ü37:	Ärger und Wut als spezielle Themen im interkulturellen Kontext .....	168
3.7.11	Ü38:	Kulturbedingte Veränderungsstrategien im Blick auf Wut.....	169
3.7.12	I81:	Emotionale Intelligenz in der interkulturellen Mediation .....	170
3.7.13	Ü39:	Selbsteinschätzung des EQ.....	170

#### Werte und Wertorientierungen in interkulturellen Kontexten

3.8	I82:	Werte und Wertorientierungen in der interkulturellen Mediation .....	171
3.8.1	Ü40:	Das Wertorientierungskonzept nach Kluckhohn und Stroedtbeck.....	173
3.8.2	I83:	Die Wertetheorie von Schwartz .....	174
3.8.3	I84:	Persönlichkeit und universelle Motivationsdomänen von Werten.....	176
3.8.4	Ü41:	Werteprioritäten .....	177
3.8.5	Ü42:	Fallanalyse: Wertorientierungen im Konflikt.....	179
3.8.6	Ü43:	Das Wertekontinuum von Myers and Filner .....	181

#### Kulturelle Orientierungen und Werte in der interkulturellen Mediation

3.9	I85:	Kulturelle Orientierungen und ihre Auswirkungen auf den Mediationsprozess .....	182
3.9.1	I86:	Kulturelle Orientierung: Zeit .....	183
3.9.2	I87:	Kulturelle Orientierung: Raum .....	184
3.9.3	I88:	Kulturelle Orientierung: Kommunikation.....	186
3.9.4	I89:	Kulturelle Orientierung: Individualismus und Kollektivismus.....	187
3.9.5	I90:	Der Umgang mit Gruppen- und Kollektivitäts- phänomenen in der interkulturellen Mediation .....	188
3.9.6	Ü44:	Übung zum Umgang mit Kollektiven in der interkulturellen Mediation .....	189
3.9.7	I91:	Kulturelle Orientierung: Aktion .....	193

3.9.8	Ü45: Fragenkatalog: Kulturelle Orientierungen und Werte .....	193
3.9.9	Ü46: Evaluierungsfragen zu kulturellen Orientierungen.....	198
3.9.10	Ü47: Fragebogen zu Tendenzen kultureller Orientierungen.....	199

Trainingsmaterialien zur Arbeit mit kulturellen Orientierungen und Werten in der interkulturellen Mediation

3.10	Ü48: Trainingsmaterialien: Werte und kulturelle Orientierungen in der Fallarbeit .....	200
3.10.1	Ü49: Kulturassimilator: Das Bewerbungsgespräch .....	203
3.10.2	Ü50: Aufgabenstellungen zur Arbeit mit dem Kulturassimilator.....	207
3.10.3	Ü51: Fallbeispiel: Genderrollen im Wandel der Zeit .....	208
3.10.4	I92: Reflektion des Fallbeispiels: Genderrollen im Wandel der Zeit.....	209
3.10.5	Ü52: Ein Rollenspiel zur interkulturellen Mediation im Gesundheitswesen .....	210

**Baustein IV: Lösungsoptionen**

Lösungsansätze zur Überwindung kultureller Grenzen in der interkulturellen Mediation

4.	I93: Lösungsansätze zur Überwindung kultureller Grenzen in der interkulturellen Mediation .....	221
4.1	I94: Die zwischenmenschliche Beziehung .....	222
4.2	I95: Narrationen als interkulturelles Verständigungsinstrument .....	223
4.3	I96: Versöhnung und Entschuldigung – transkulturelle Konzepte? .....	224
4.4	I97: Das Harvard-Konzept: eine interkulturelle Handlungsanleitung?.....	225
4.5	I98: Das Wertequadrat – Lösung zur Dynamisierung von Werten .....	227
4.5.1	Ü53: Übung zur Erstellung von Wertequadraten .....	229
4.6	I99: Die Arbeit mit dem inneren Team in der interkulturellen Mediation .....	230
4.6.1	Ü54: Ein Beispiel zur Arbeit mit dem inneren Team .....	232
4.6.2	Ü55: Übung zur Arbeit mit dem Inneren Team .....	234
4.7	I100: Die Unterscheidung von Beschreiben, Interpretieren und Bewerten .....	235
4.8	Ü56: Die Unterscheidung von Beschreiben, Interpretieren und Bewerten .....	235
4.9	I101: Gewaltfreie Kommunikation als Lösungsinstrument kulturell geschaffener Interaktionsbarrieren.....	237
4.9.1	I102: Bedürfnisse als kulturübergreifende Bezugsgrundlage .....	238
4.9.2	Ü57: Gefühle und Bedürfnisse als interkulturelle Verständigungsbrücken.....	239
4.9.3	I103: Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation .....	240
4.9.4	I104: Wertschätzung – gewaltfrei und interkulturell .....	241
4.9.5	I105: Die Umsetzung der Gewaltfreien Kommunikation im interkulturellen Feld .....	241
4.9.6	Ü58: Eine konfliktvolle Bildergeschichte .....	242

## **Baustein V: Ausblick**

Visionen interkultureller Mediation

5. Visionen interkultureller Mediation ..... 247

## **Anhang**

Verzeichnis der Informationen und Übungen ..... 249

Verzeichnis der Graphiken und Tabellen ..... 253

Literatur ..... 254

Weiterführende Literatur – eine Auswahl ..... 259