

Användningsområden för olika medlingsformer: En modell för situationsanpassning

Friedrich Glasl, Trigon Entwicklungsberatung och Universität Salzburg¹

1. Medling: Ett begrepp får en vidgad innebörd

Det engelska begreppet "*mediation*" hade i konfliktlitteraturen fram till ca 1985 en mycket snävare betydelse än idag. Det betecknade *tredjeparts-interventioner i konflikter*, baserade på det klassiska begreppet *medling*, så som det använts sedan årtusenden både inom diplomatin och på andra områden (jmf. D. Brown 1982, J. Cohen 1966, D. Henderson 1965). För tillfället används "*mediation*" i engelskspråkig litteratur som ett *vitt samlingsbegrepp* för konfliktinterventioner, vilket dock åter igen kräver en begreppsavgränsning för olika typer av interventioner för att man ska kunna föra en differentierad fackdiskussion. Hur har det blivit så?

Olika religiösa grupperingar införde redan runt 1920 i USA termen "*conciliation*" för att beteckna tredjeparts-interventioner.² Detta i ett försök att finna en tydligare begreppsavgränsning gentemot formella, diplomatiska procedurer (jmf. St. Chase 1951). Denna interventionsform går utöver den klassiska medlingen, som i första hand var *issue-orienterad* (d.v.s inriktad på stridsfrågorna i konflikten: Jmf. M. Deutsch 1973, A. Douglas 1955, R.J. Fisher 1972). I klassisk medling arbetar man enbart - om överhuvudtaget - *mycket indirekt* på att förbättra de ömsesidiga *relationerna och förhållningssätten* hos konfliktparterna. Det viktigaste målet för den klassiska medlingen är att genom förhandlingar finna en sammanjämkning av intressen och följaktligen en acceptabel lösning på konfliktparternas stridsfrågor. "Die Kunst des Friedensschlusses" (Fredsslutandets konst) av H. von Hentig (1965) visar detta på ett tydligt sätt.

Konceptet *conciliation* gick utöver denna begränsning. I intresset att finna varaktiga lösningar innebar *conciliation* att man både var på jakt efter kompromisser och bemödade om att skapa ett gott förhandlingsklimat. I USA och senare också i några andra länder uppstod "Conciliation-Agencies". Tvister som tidigare avgjorts i rätten kunde genom *conciliation* finna tillfredsställande lösningar, t.ex. mellan industriföretag och deras grannar, mellan leverantörer och kunder o.s.v.

2. Bara en differentierad terminologi möjliggör en differentierad förståelse

Först efter nämnda tidsperiod började "medling" användas som ett överbegrepp i olika publikationer, och är idag mer eller mindre liktydigt med "konfliktmanagement", "konflikthantering genom tredje part", "conflict resolution", "conflict handling", "conflict solving" och liknande (jmf. G. Falk/P. Heintel/Ch. Pelikan 1998).

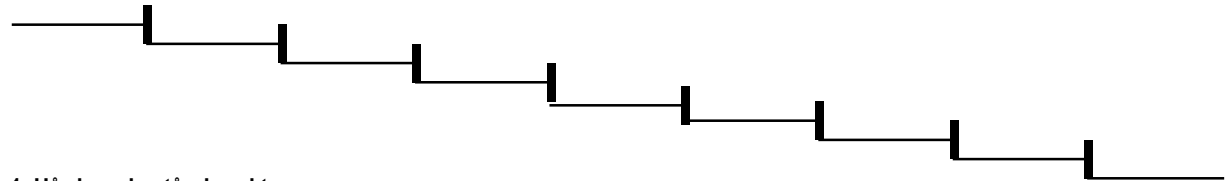
1980 publicerade jag (Glasl 1980) för första gången min teoretiska modell för kontextanpassad konflikthantering, som bl.a. sätter olika typer och roller för tredje

¹ Översättning från tyska av Monika Ringström.

² Conciliation betyder på svenska närmast försoning.

parts-interventioner i förhållande till den aktuella eskalationsgraden i en konflikt. Fram tills dess hade man utan dessa yttre ramar diskuterat olika interventionstypers för- och nackdelar på ett mycket motsägelsefullt sätt. Att förstå och inse betydelsen av eskalationsgraderna resp. eskalationsstegen är avgörande för att kunna välja en till situationen passande konflikthanteringsmetod. Därför visar jag i figur 1 de viktigaste dragen i de nio eskalationsstegen (jmf. även J. Rubin,/D. Pruitt/S. Kim 1994). Eskalationen sker inte kontinuerligt utan abrupt och stegvis. Varje steg avgränsas av en "tröskel" (de tjocka, vertikala strecken i figur 1.), som leder vidare till nästa form av uppgörelse, som är ännu hårdare och våldsammare än den föregående.

De 9 eskalationsstegen



1. Hårdnande stådpunkter

Hårdnande stådpunkter, ibland sammanstötningar. Tillfälliga "halkningar". Medvetenhet om bestående spänningar förorsakar "kramp". Övertygelse om att spänningar kan lösas genom samtal.

2. Polarisering och debatt

Polarisering i tankar, känslor, viljor. Taktik: låtsas att argumentering förs på ett rationellt sätt. "Vinna poäng". Temporära grupperingar bildas runt stådpunkter. Diskrepans överton-underton. Kamp om överlägsenhet.

3. Handling i stället för ord

Övertygelse: Att tala hjälper inte längre – de fullbordade faktas strategi. Feltolkning av handlingar. Pessimistiska förväntningar leder till snabbare konfliktförlopp. "Gruppsköld", åsiktstryck. Inlevelseförmåga går förlorad. Inställning är konkurrensinriktad snarare än samarbetsinriktad.

4. Stereotypa bilder och koalitioner

Stereotypa bilder, klischéer angående vetande och kunnande och fackkompetens, image-kampanjer, rykten. Parter manövrerar in varandra i negativa roller och bekämpar dessa. Värkning av anhängare. Självpupfyllande profetior genom fixering av fiendebilder. Förtäckt irritation, pikningar, föregelse. "Dubbel-bindning" genom paradoxala krav.

5. Ansiktsförlust

Offentliga och direkta personliga angrepp, tron på motståndarens moraliska integritet går förlorad. Ritualiserat iscensatta demaskeringsaktioner: avslöjanden verkar som aha-upplevelser. Polariserad bild: ängel-djävul. Utstötning, bannlysning. Förlust av intryck utifrån. Kamp om ideologi, värden, principer! Rehabilitering eftersträvas.

6. Hotstrategier

Händelserna behärskas av hot och mothot. Aktiviteter för att binda upp sig själv ("snubbeltråd"). Parterna manövrerar in sig själva i handlingstvång. Stressen ökar genom ultimatum och mot-ultimatum. Snabb stegring.

7. Begränsade förintelseslag

Tankar rör sig i "sak"-kategorier. Inga mänskliga kvaliteter respekteras längre. Begränsad förstörelse som "passande svar". Värden och dygder vänds till sin motsats: Relativt små egna skador värderas som "vinst".

8. Fragmentering

Vill åstadkomma fiendesystemets sammanbrott. Vitala systemfaktorer hos fienden förstörs, varigenom systemet blir ohanterbart. "Frontkampar" avskärs från sitt "bakland". Målet är total förstörelse.

9. Tillsammans ner i avgrunden

Ingen väg tillbaka längre. Total konfrontation. Förintelse av fienden själv till priset av självförintelse. Självförstörelselust. Är beredd att på längre sikt skada omgivningen resp. efterkommande med den egna undergången.

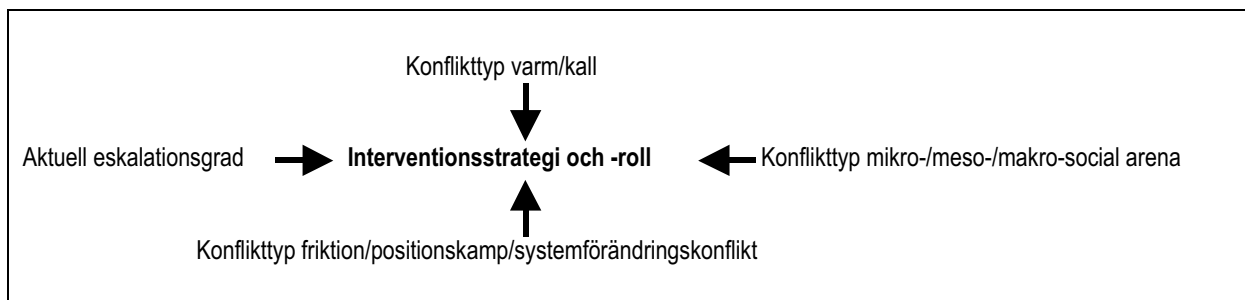
Figur 1: Huvuddragen i de 9 eskalationsstegen (F. Glasl 1999)

Att kunna diagnosticera det aktuella eskalationssteget är viktigt eftersom det vid varje steg finns speciella interventionsmetoder som kan vara till hjälp, medan andra metoder skulle visa sig vara helt olämpliga. De är antingen för enkla eller för djupgående. När exempelvis det ömsesidiga förtroendet mellan konfliktparterna helt har förstörts på steg 5, kan man inte sätta in enklare metoder för bearbetning av konflikter (som t.ex. av E. de Bono 1998), eller enklare metoder för bearbetning av relationer (som t.ex. bearbetning av tolkningar av R. Blake/H. Shepard/J. Mouton 1964). De skulle upplevas som skrattretande. Och tvärtom kan under de första eskalationsstadierna den mycket verksamma GRIT-metoden av Ch. Osgood (1966) tyckas allt för djupgående och därigenom skapa fler problem än den löser.

Eskalationsgraden ställer konfliktbearbetningen inför helt olika utmaningar. När konflikten fortfarande befinner sig på någon av de första eskalationsstegen är det lättare för konfliktparterna att komma med egna idéer för att finna lösningar än vad som är fallet när konflikten befinner sig i ett senare skede. På steg 1 till 3 kan konfliktparterna ofta redan efter de första interventionsåtgärderna föra gemensamma samtal, medan man på steg 4, 5 och senare behöver en längre fas för enskilda överläggningar med varje part tills de kan konfronteras med varandra igen. Dessutom visar det sig att tredje part inte behöver ingripa så mycket på de första stegen (1-3) som på mellanstegen (4-6); tredje part behöver inte arbeta så länge med konfliktparterna på eskalationssteg 1-4 som när konflikten befinner sig på steg 5 eller 6 osv.

Dessa skillnader erbjuder olika möjligheter och begränsningar för försöken till konfliktbearbetning. Därför finns det från steg till steg möjlighet till olika metoder och rollförståelser.

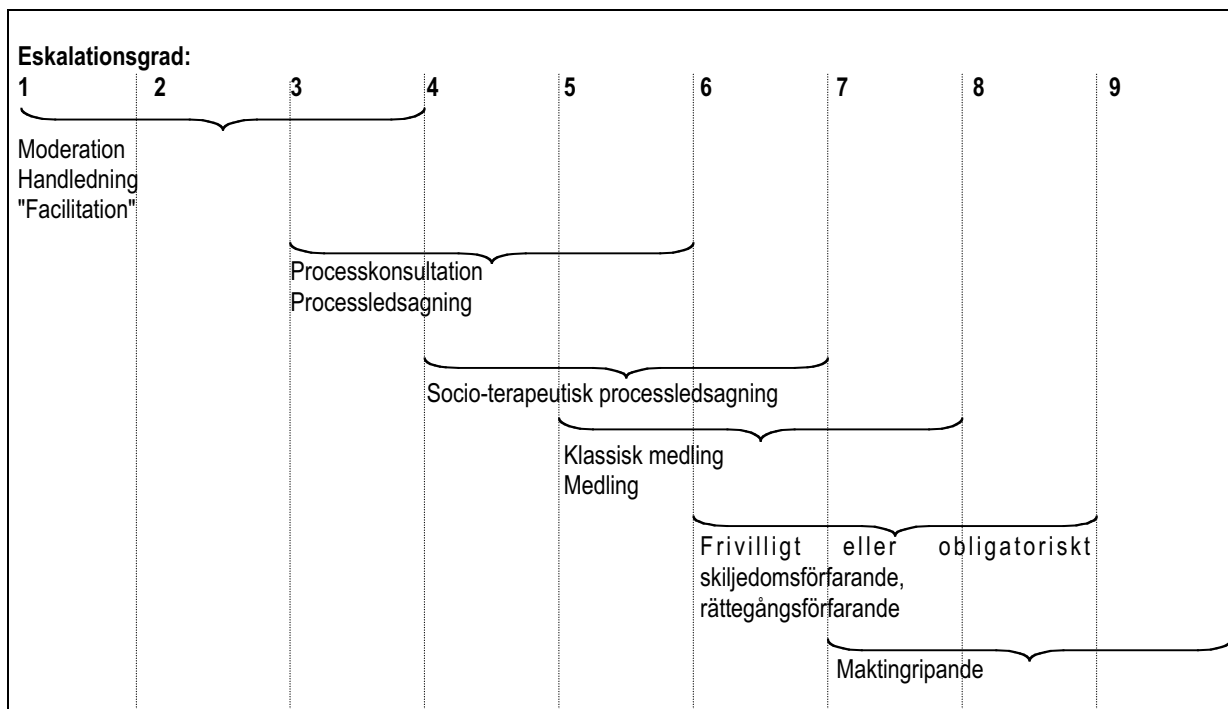
Ovan har jag bara tagit upp de olika eskalationsstegen. Förutom dessa finns det andra diagnoskriterier som är avgörande för olika tillvägagångssätt, och som enbart behandlas schematiskt i detta arbete (figur. 2.)



Figur 2: Indikatorer för strategi- och rollval (F. Glasl 1999)

3. Ett spektrum av interventionsformer

Eskalationsstegen som indikator sammanfattas i modellen i figur 3. Denna modell visar upp ett spektrum av interventionsformer som är lämpliga för respektive eskalationssteg – även om det inte finns någon absolut garanti för att de lyckas. Jag kommer fortsättningsvis att ta upp dessa aspekter.



Figur 3: Spektrum av tredjeparts-interventioner (F. Glasl 1999, S. 360-405)

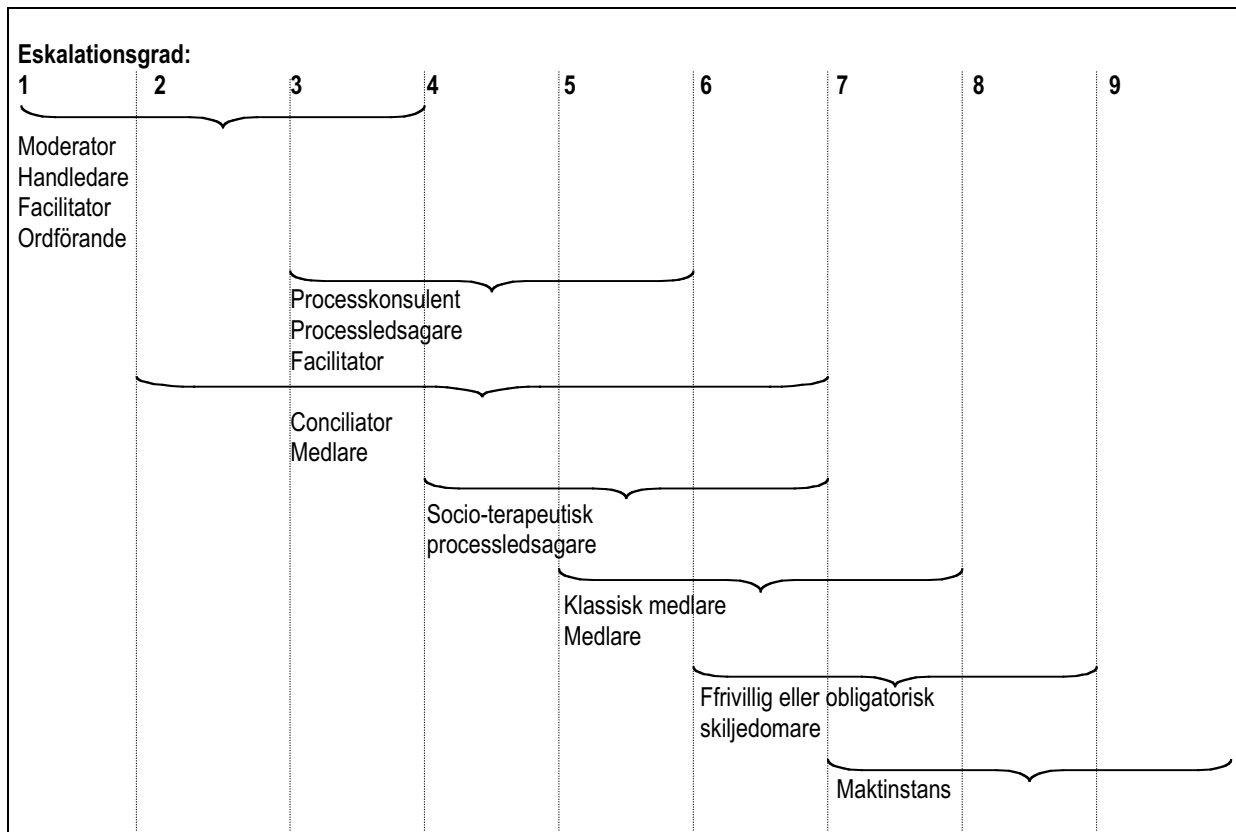
För att det ska bli lättare att förstå interventionstyperna är det på sin plats med ytterligare några anmärkningar, eftersom terminologin fortfarande skiljer sig åt mellan olika författare. Dessa tenderar emellertid att bli alltmer överensstämmande:

- (a) **Moderation, handledning, "facilitation"**: Dessa interventionsformer (jmf. huvudsakligen R. Beckhard 1969, E. de Bono 1998, A. Filley 1975, H. Guetzkow/J. Gyr 1954) utgår från antagandet att konfliktparterna åter kommer att kunna lösa sina konflikter på egen hand efter några interventioner. Det gäller att initiera och stimulera de befintliga "sjävläkningsskrafterna".
- (b) **Processkonsultation, processledsagning**: Processkonsultationen ut- och vidareutvecklades huvudsakligen under perioden 1960 till 1980 (jmf. R.Blake/H.Shepard/J.Mouton 1964, R. Fisher 1972, W. Mastenbroek 1981, H. Prein 1982, R. Walton 1969). Genom en lång och djup konsultationsprocess arbetar man bl.a med konfliktparternas förvrängda och redan fixerade uppfattningar och attityder och även med deras roll- och relationsmönster. Efter det att kommunikationen har blivit relativt fri från störningar (jmf. M. Rosenberg 1999, D. Weeks 1994), arbetar man fortsättningsvis på organisationens konfliktpotential tillsammans med konfliktparterna. Detta kan göras med hjälp av metoder för organisationsutveckling.
- (c) **Socio-terapeutisk processledsagning**: En djupgående eskalation, förlusten av det ömsesidiga förtroendet, omvälvning av konfliktparternas identitet o.dyl. kräver mer djupgående interventioner än vad enbart processkonsultationen kan erbjuda. Här överskrids medvetet gränsen till terapeutiska interventioner, som är avsedda för sociala system (jmf huvudsakligen F. Glasl 1999, D. Katz 1959, H.-E Richter 1967 och 1972, P. Watzlawick/J. Beavin/D.Jackson 1968, O. Young 1972). Dessa metoder stödjer sig på den systemiska familjeterapin, även om man härmed inte avser individual-terapeutiska interventioner. Det handlar om att lösa upp patologiskt deformerade och fixerade inställningar och de relations- och

rollmönster dessa har som följd. Tredje part bygger upp en stark förtroenderelation till de olika konfliktparterna.

- (d) **Klassisk medling, medling:** Medlaren bemödar sig om en acceptabel lösning i sakfrågorna (A. Douglas 1962, M. Deutsch 1973, St. LaTour/P. Houlden/J. Walker/J. Thibaut 1976). Interventionerna präglas av förhandlingsdynamiken (R. Fisher/W. Ury/B. Patton 1995, G. Klammer/P. Geißler 1999). För det mesta talar man i början med varje konfliktpart för sig, och aktiverar dessa till egna förslag. Tredje part agerar som en buffert mellan parterna, tills dessa förs samman för att fatta beslut. Även tredje part har ett förhandlingsförhållande till konfliktparterna, och måste hålla samma distans till alla och kan därför bara räkna med ett begränsat förtroende.
- (e) **Frivilligt eller obligatoriskt skiljedomsförfarande resp. rättegångsförfarande:** Vid detta förfarandet inhämtas inte längre konfliktparternas egna lösningsförslag. Avgörandet ligger uteslutande hos skiljedomsinstans (skiljedomare, skiljedomskommission eller förlikningsställe resp. domstol). För att använda det frivilliga skiljedomsförfarandet krävs det att parterna väljer att underkasta sig skiljedomsinstansen. Därför måste stridsfrågorna, som ska lösas i skiljedomstol, tydligt definieras. Rättsvetenskapen uppvisar de flesta erfarenheterna och forskningsresultaten på området . K. Thomas (1976), och St. LaTour/P. Houlden/L. Walker/J. Thibaut (1976) tar i grund och botten upp samma indikatorer för skiljedomsförfarandet, som jag framställde i min "Konfliktmanagement" (1999).
- (f) **Maktgripande:** När konflikten har eskalerat till steg 8 och 9 kan ofta bara ett ingripande av en överlägsen maktinstans avstyra det värsta, varvid det inte spelar någon roll för maktinstansen om hon ses som partisk eller inte. Här förväntas det inte längre något eget bidrag från konfliktparterna utan bara att de underkastar sig.

De ovan nämnda interventionstyperna kan sammankopplas med rollkoncepten som visas i figur 4.



Figur. 4: Rollbeteckningar för tredjeparts-interventioner (F. Glasl 1999, S. 360-366)

De senaste, empiriska undersökningarna har bekräftat att de indikatorer för de olika interventionsstrategierna och tredje parts roll, som jag har angivit, stämmer. Detta beläggs framför allt genom forskningsresultat av P.J.D.Carnavale (1986), P.J.D. Carnavale et.al. (1991), J.M. Hiltrop (1985), K. Kressel/D.G. Pruitt (1989) och R.G. Lim/P.J.D. Carnavale (1990).

Natalia Hofers (1999) undersökningsresultat har visat att styrande eller icke-styrande interventioner kan hänföras till mycket olika aspekter i en konfliktlösningssprocess, som i figur 5 nedan.

- till *inhållet*, stridsfrågorna
- till *interaktionen*, hur relationen ser ut mellan parterna
- till *förfarandet* i konfliktbearbetningen

Interventioner kan:	icke-styrande	styrande
Hänförs till innehållet, stridsfrågorna:	Tredje part lägger inte fram några egna lösningar, utan uppmuntrar parterna att finna dem.	Tredje part lägger fram egna förslag för parterna.
Hänförs till interaktionen, relationen:	Tredje part speglar enbart parternas förhållningssätt och uppmuntrar till förändringar.	Tredje part bestämmer hur relationerna ska se ut under interventionsprocessen.
Hänförs till förfarandet, proceduren:	Tredje part föreslår förfarandesätt och låter parterna välja.	Tredje part bestämmer förfarandet för konfliktbearbetningen.

Figur. 5: Differentierade aspekter för icke-styrande resp. styrande interventioner

När man rör sig på skalan på eskalationsstegen från 1 till 9 måste de styrande interventionerna öka för att kunna garantera ett varaktigt resultat av konflikthandlingen. Detta gäller emellertid inte alla 3 aspekterna i lika hög grad. Dessa förskjutningar beskrivs översiktligt i figur 6.

	Eskalationssteg:								
Aspekt:	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Moderator								
Innehåll	icke-styrande								
Interaktion	icke-styrande								
Procedur	icke-styrande								
			Processkonsulent						
Innehåll			icke-styrande						
Interaktion			icke-styrande						
Procedur			Styrande						
			Socio-terap. processkonsulent						
Innehåll			icke-styrande						
Interaktion			icke-styrande/styrande						
Procedur			styrande						
						Medlare			
Innehåll						icke-styrande/styrande			
Interaktion						styrande			
Procedur						styrande			
						Skiljedomare			
Innehåll						styrande			
Interaktion						styrande			
Procedur						styrande men med öppenhet!			
						Maktinstans			
Innehåll						styrande			
Interaktion						styrande			
Procedur						styrande			

Figur. 6: Icke-styrande resp. styrande interventioner efter innehåll, interaktion, procedur

Genom att betrakta de 3 aspekterna innehåll-interaktion-procedur på ett differentierat sätt, kan man göra ett exaktare uttalande om på vilket sätt interventionen bör ske. De antaganden som görs och de resultat som faktiskt uppnås, är lättare att granska än vid än mer generell beskrivning. Det finns emellertid också andra dimensioner än de ovan nämnda. De beskrivs i "Konfliktmanagement" (F. Glasl 1999, S. 366-404). Dessa är huvudsakligen:

- På vilket sätt tryck utövas på konfliktparterna, makt att driva igenom saker, inflytandepotential
- Konfliktparternas acceptering
- Hur man hanterar avståndet mellan konfliktparterna
- Hur mycket konfliktparterna själva är aktiva
- Typ av intervention (t.ex. perceptionsorienterad, beteendeorienterad osv.)
- Tredje parts intresseposition (om partisk, neutral, meta-partisk etc.)
- Hantering av information
- Omsättning genom parterna eller genom tredje part
- Övervakningssfunktion
- Hur man handskas med den förfogbara tiden, tidsspillan

För alla dessa dimensioner kan man se glidande övergångar, ibland språngvisa - speciellt på tröskeln till det 5:e eskalationssteget.

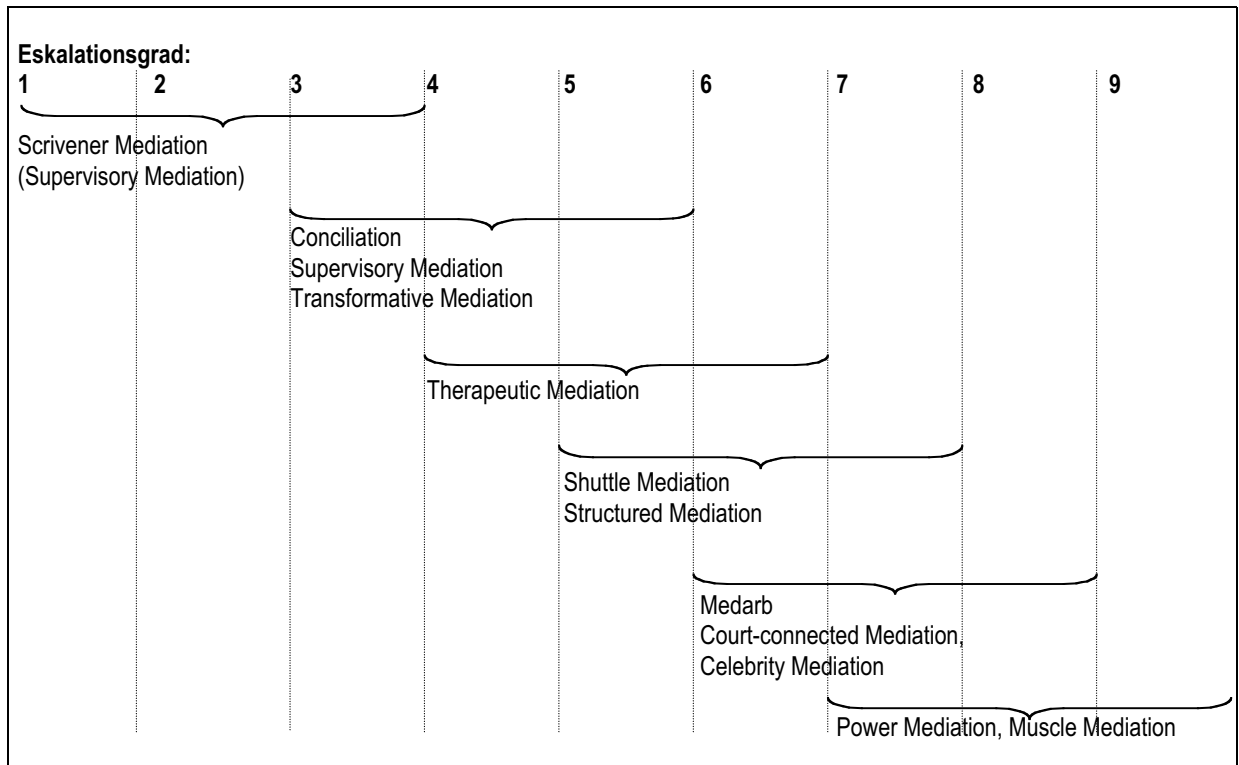
4. Den nya differentieringen av medlingsbegreppet

Utvidgningen som nu äger rum av begreppsinnhållet "medling" till ett generellt överbegrepp som används istället för "konflikthantering", "konfliktmanagement" eller "konfliktlösning", innebär att olika tillämpningsområden för differentierade interventionskoncept flyter samman. Därför har J. Folberg/A. Taylor (1984) och S. och S. Williams (1994) åter börjat differentiera olika former av medling och hittat nya begrepp till dessa. De talar om följande medlingsförsök:

- (a) *Scrivener mediation (notariemedling)*: här handlar det mer eller mindre om protokollariska funktioner, om att leda samtal eller föra protokoll
- (b) *Supervisory mediation (processledsagande medling)*: med denna medlingsform ingriper man inte på ett djupgående sätt utan övervakar processen och uppmuntrar och stöder konfliktparterna så att de själva kan hitta lösningen på problemen
- (c) *Transformative mediation (transformativ medling)*: med denna medlingsform strävar man efter att förändra förhållningssätt och relationer, vilket kan uppnås genom en lång och djupgående ledsagningsprocess
- (d) *Shuttle mediation, structured mediation (skyttelmedling, strukturerad medling)*: denna typ motsvarar den klassiska "skytteldiplomatin" som strävar efter medling genom förhandlingar
- (e) *Medarb, court-connected mediation, celebrity mediation ("medskilj," domstolsrelaterad medling, "kändismedling")*: Medarb är sammankopplingen av "Mediation and Arbitration" (medling och skiljedom) men förkastas dock och ses som otillbörlig av många företrädare och praktiker inom medlingsområdet. Med begreppen "domstolsrelaterad medling" och "kändismedling" hänsyftar man till mycket formaliserade och ritualiserade förfaranden där lösningar läggs fram för konfliktparterna på ett auktoritativt sätt.
- (f) *Power mediation, muscle mediation (maktbaserad medling, "muskelmedling")*: redan namnet avslöjar att det handlar om att använda sig av hot, tvång och makt, vilket knappast är förenligt med den ursprungliga betydelsen av medling.

Folbergs, Taylors och Williams karakteriseringar som återges här (figur 7) visar att det inte längre rör sig om medling i dess ursprungliga betydelse utan om en ny terminologi för redan kända former av tredjeparts-interventioner, såsom jag har framställt dessa i figur 3, 5 och 6. Eftersom dessa författare huvudsakligen tar upp samma indikatorer för ett lämpligt val av interventionstyp som jag presenterade i min modell 1980, placerar jag deras begrepp i modellen för de olika eskalationsstegen.

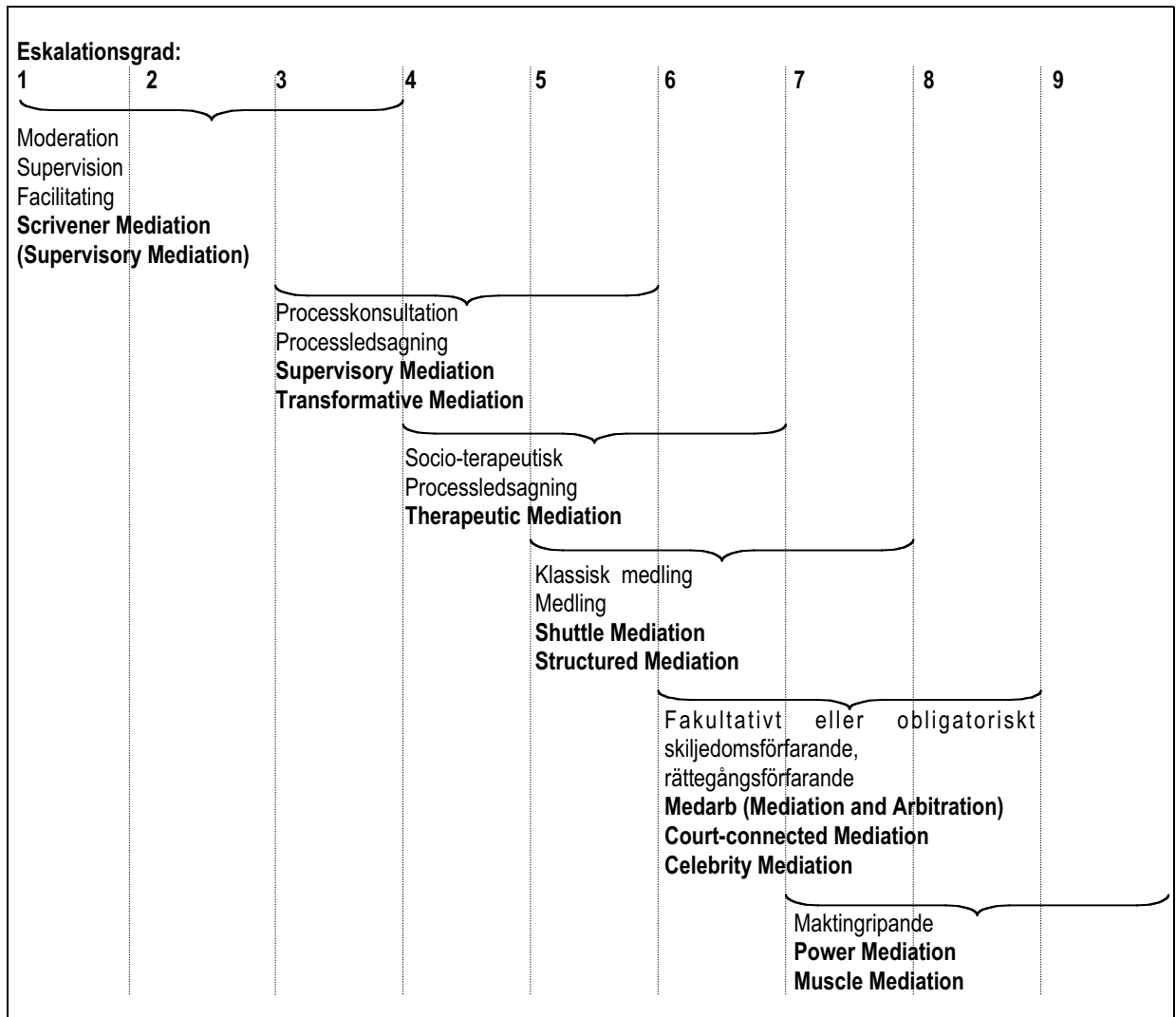
Speciellt Robert A. Baruch Bush och Joseph P. Folger (1994) bemödar sig om en vidareutveckling av medlingsformer genom "Empowerment and Recognition". De talar då om en "*Transformative Approach to Mediation*", eftersom det för dem inte bara handlar om att komma fram till en innehållsmässig lösning på en strid utan om att utveckla konfliktparternas personlighetsstrukturer och förändra deras inbördes relationer. Man arbetar alltså inte bara med omgivningen och sakfrågor utan det viktigaste målet är djupa och varaktiga *förändringar i och mellan människor*. Precis det är också det man strävar efter inom processkonsultation och inom socio-terapeutisk processledsagning.



Figur. 7: Begreppsdifferentieringar enligt J.Folberg/A.Taylor (1984), och S. och S.Williams (1994)

En sammankoppling av min terminologi med de som framställts här från medlingslitteraturen (figur 8), visar hur mycket dessa överensstämmer med varandra.

Denna jämförelse talar tydligt för att man bör använda en differentierad terminologi. Jag föredrar liksom tidigare beteckningarna "konflikthantering" eller "konfliktmanagement" som *generella överbegrepp för tredjeparts-interventioner*, under vilka andra termer låter sig urskiljas. Medling är ett alltför specifikt begrepp, och blir därför motsägelsefullt som överbegrepp till så olika interventionstyper som processledsagning, maktinterventioner eller skiljedomsförfarande o.s.v.



Figur 8: Sambandet mellan terminologin hos Glasl (1999) och Folberg/Taylor (1984), Bush/Folger (1994) och Williams (1994)

Viktigast är dock att koncepten bakom begreppen blir möjliga att urskilja och därmed att jämföra med varandra med hjälp av tydliga dimensioner. Först då kan man granska effektiviteten hos olika konflikthanteringsformer och med hjälp av resultaten förbättra dessa. Och enbart detta kan var mål för forskning och praxis.

Litteratur:

- Blake, R./H. Shepard/J. Mouton (1964): Managing intergroup conflict in industry. Ann Arbor/Houston.
- Bono, E. de (1998): Konflikte. Neue Lösungsmodelle und Strategien. Düsseldorf/Wien/New York.
- Brown, D. (1982): Divorce and family mediation: History, review, future directions. I: Conciliation Courts Review, vol. 20/2, S. 1-37..
- Bush, R.A.B./J.P.Folger (1994): The promise of mediation. Responding to conflict through empowerment and recognition. San Francisco.
- Carnavale, P.J.D. (1986): Strategic choice in mediation. I: Negotiation Journal, No. 2, S. 41-56.
- Carnavale, P.J.D. et.al. (1991): Mediator behavior and effectiveness in community mediation. I: Grover Duffy, K./J.W.Grosch/P.V.Olczak (eds.): Community mediation: A handbook for practitioners and researchers, S. 119-136. New York.
- Chase, St. (1951): Roads to agreement. New York.
- Cohen, J. A. (1966): Chinese Mediation on the eve of modernization. I: California Law Review, vol. 54/2, S. 1201-1226.
- Deutsch, M. (1973): The resolution of conflict. Yale.
- Douglas, A. (1955): What can research tell us about mediation? I: Labor Law Journal, vol. 6.
- Falk, G./P. Heintel/Ch. Pelikan (Hrsg.)(1998): Die Welt der Mediation. Klagenfurt.
- Faller, K. (o.J.): Mediation in der pädagogischen Arbeit. Mülheim a.d. Ruhr.
- Filley, A. (1975): Interpersonal conflict resolution. Dallas/Oakland.
- Fisher, R. J. (1972): Third party consultation: A method for the study and resolution of conflict. I: Journal of Conflict Resolution, vol. 16, S. 67-94.
- Fisher, R./W. Ury/B. Patton (1995): Das Harvard-Konzept. Frankfurt/New York.
- Folberg, J./A. Taylor (1984): Mediation. A comprehensive guide to resolving conflicts without litigations. San Francisco.
- Glasl, F. (1980): Konfliktmanagement (1. upplagan, docentavhandling). Bern/Stuttgart.
- Glasl, F. (1982): The process of conflict escalation and roles of third parties. I: Bomers, G./R. Peterson (eds.): Conflict Management and Industrial Relations. Boston/The Hague/London.
- Glasl, F. (1998): Selbsthilfe in Konflikten. Bern/Stuttgart.
- Glasl, F. (1999): Konfliktmanagement (6. upplagan). Bern/Stuttgart.
- Guetzkow, H./J. Gyr (1954): An analysis of conflict in decision-making groups. I: Human Relations, vol. 7, S. 367-381.
- Henderson, D. C. (1965): Conciliation and Japanese Law: Tokugawa and Modern. Seattle.
- Hentig, H. von (1965): Der Friedensschluss. München.
- Hiltrop, J.M. (1985): Mediator behavior and the settlement of collective bargaining disputes in Britain. I: Journal of Social Issues, vol. 41/2, S. 83-99.
- Hofer, N. (1999): Taktiken der Konfliktregler beim außergerichtlichen Tatausgleich. opublicerad fil.kand-uppsats, Universität Salzburg, Juli 1999.

- Katz, D. (1959): Consistent reactive participation of group members and reduction of intergroup conflict. In: *Journal of Conflict Resolution*, vol. 3, S. 28-40.
- Klammer, G./P. Geißler (Hrsg.)(1999): *Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung*. Wien.
- Kressel, K./D.G.Pruitt (eds.)(1989): *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention*. San Francisco.
- LaTour, St./P. Houlden/L. Walker/J. Thibaut /1976): Some determinants of preference for models of conflict resolution. I: *Journal of Conflict Resolution*, vol. 20, S. 319-356.
- Lim, R.G./P.J.D. Carnavale (1990): Contingencies in the mediation of disputes. I: *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 58/2 S. 259-272.
- Margerison, Ch./M. Leary (1975): *Managing industrial conflicts. The mediator's role*. Bradford.
- Mastenbroek, W. (1981): *Conflicthantering en organisatie-ontwikkeling*. Alphen a.d. Rijn/Brussel .
- Osgood, C. E. (1966): *Perspective in foreign policy*. Palo Alto (Calif.).
- Prein, H. (1982): *Conflicthantering door een derde partij*. Lisse.
- Richter, H.-E. (1967): *Eltern, Kind und Neurose*. Reinbek bei Hamburg.
- Richter, H.-E. (1972): *Patient Familie*. Reinbek bei Hamburg.
- Rosenberg, M. (1999): *Nonviolent communication. A language of compassion*. O.O.
- Rubin, J.Z./D.G.Pruitt/S.H.Kim (1994): *Social Conflict. Escalation, stalemate, and settlement*. New York etc.
- Walton, R. (1969): *Interpersonal peacemaking: confrontation and third party consultations*. Reading.
- Watzlawick, P./J. Beavin/D. Jackson (1968): *Pragmatics of human communication*. London.
- Weeks, D. (1994): *The eight essential steps to conflict resolution*. New York.
- Young, O. (1972): Intermediaries: Additional thoughts on third parties. I: *Journal of Conflict Resolution*, vol. 6, S. 51-65.