

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Abbildungsverzeichnis	6
Tabellenverzeichnis	9
Abkürzungsverzeichnis	10
1. Einführung	12
1.1. Problemstellung	12
1.2. Zielsetzung und Vorgehensweise	15
1.3. Stand der Mediation	17
1.3.1. Geographischer Überblick	18
1.3.2. Anwendungsfelder.....	34
2. Interkulturelles Handeln und interkulturelle Zusammenarbeit	40
2.1. Klärung des Begriffs Kultur	40
2.2. Ebenen kultureller Einflüsse auf Unternehmen.....	46
2.2.1. Landeskultur und kulturelle Prägung des Individuums	47
2.2.1.1. Beziehung zu anderen Menschen	50
2.2.1.2. Einstellung zur Lebensumwelt	54
2.2.1.3. Zeitgefühl.....	55
2.2.2. Unternehmenskultur	57
2.2.3. Zusammenspiel von Landeskultur und Unternehmenskultur	61
2.3. Kulturgebundenheit menschlichen Verhaltens.....	63
2.4. Bezugspunkte interkulturellen Handelns.....	64
2.4.1. Stereotypisierung und Ethnozentrismus	66
2.4.2. Interkultur und interkulturelles Lernen	67
2.5. Gegenstand des interkulturellen Management	69
3. Konflikte im interkulturellen Management	70
3.1. Begriffsbestimmung international tätiges Unternehmen.....	70
3.1.1. Strategische Leitbilder.....	71
3.1.2. Zusammenspiel von Unternehmensstrategie und Unternehmenskultur	76
3.2. Spannungsfelder und Konfliktpotentiale in international tätigen Unternehmen.....	78

3.3. Kosten-Nutzen-Bewertung von interkulturellen Konflikten für Unternehmen.....	81
3.4. Rolle der Kultur in interkulturellen Konflikten.....	83
4. Vermittlung als kulturübergreifendes Instrument der Konfliktbeilegung.....	86
4.1. Vermittlungsgedanke.....	87
4.1.1. Etymologie des Begriffs Mediation.....	87
4.1.2. Ethnologie der Vermittlung in Konflikten	88
4.1.3. Mediation als altbekanntes Instrument zur Konfliktlösung.....	98
4.2. Ausgleichsgedanke	102
5. Das euro-amerikanische Mediationsmodell im Kontext alternativer Konfliktlösungsverfahren.....	108
5.1. Entstehung der alternativen Konfliktlösungsverfahren	108
5.2. Formen alternativer Konfliktlösung	112
5.2.1. Unassisted Negotiation.....	115
5.2.2. Arbitration	116
5.2.3. Conciliation	119
5.2.4. Mediation.....	120
5.2.5. Mischformen.....	122
5.3. Literaturüberblick zur Definition des euro-amerikanischen Mediationsmodells.....	126
5.4. Konzeptionelle Leitbilder der euro-amerikanischen Mediation.....	130
5.4.1. Harvard-Konzept	131
5.4.2. Transformationsansatz.....	134
5.5. Euro-amerikanische Mediation in der Wirtschaft im Unterschied zu anderen Mediationsgebieten.....	140
6. Bestimmung eines kultursensiblen Konzepts der Mediation	147
6.1. Einordnung der Mediation innerhalb verschiedener Konfliktbehandlungsstrategien.....	147
6.2. Kulturübergreifende Merkmale der traditionellen mediativen Vermittlung in Konflikten	152
6.2.1. Person und Rolle des vermittelnden Dritten.....	152
6.2.2. Beweggründe der Konfliktparteien für eine Konfliktvermittlung.....	154
6.2.3. Zielsetzung und Orientierungspunkte des Vermittlungsprozesses.....	155
6.3. Eigenschaften des euro-amerikanischen Mediationsmodells.....	156

6.3.1. Person und Rolle des euro-amerikanischen Mediators.....	157
6.3.2. Beweggründe der Parteien für eine euro-amerikanische Mediation	159
6.3.3. Zielsetzung und Orientierungspunkte des euro-amerikanischen Mediationsprozesses	161
6.4. Konstitutive Elemente eines kultursensiblen Mediationskonzepts	162
6.4.1. Person und Rolle des kultursensiblen Mediators.....	163
6.4.2. Beweggründe der Parteien für eine kultursensible Mediation	166
6.4.3. Zielsetzung und Orientierungspunkte des kultursensiblen Mediations- prozesses	170
6.5. Grenzen und Voraussetzungen mediativer Streitbeilegung	182
6.6. Für und Wider der Mediation	184
7. Verhandeln in Mediationen im interkulturellen Management.....	189
7.1. Verhandlungstheoretische Grundlagen	190
7.1.1. Distributives Verhandeln.....	193
7.1.2. Integratives Verhandeln.....	195
7.2. Ökonomische Grundlagen	202
7.3. Spieltheoretische Grundlagen.....	205
7.4. Spannungsfeld zwischen integrativem und distributivem Verhandeln	208
7.5. Spannungsabbau durch einen allparteilichen Mediator.....	211
7.6. Rolle der Kultur in Wirtschaftsverhandlungen.....	215
8. Kommunikation in Mediationen im interkulturellen Management	223
8.1. Kommunikationstheoretische Grundlagen	224
8.1.1. Kommunikationsprozeß	224
8.1.2. Ebenen der Kommunikation.....	226
8.1.3. Kernaussagen zur Kommunikation	228
8.2. Interkulturelle Wirtschaftskommunikation	230
8.3. Kommunikationsbarrieren in der Mediation	236
8.4. Überwindung der Barrieren mit Hilfe eines kommunikationsunterstützenden Mediators	238
9. Konzeption der empirischen Untersuchung	245
9.1. Forschungsdesign	245
9.2. Datenerhebung.....	248
9.2.1. Methode der Datengewinnung	248

9.2.2. Fragebogenkonstruktion	252
9.2.3. Stichprobenauswahl und Feldzugang	254
9.3. Datenauswertung	257
10. Ergebnisse der Untersuchung zur Mediation in interkulturellen und wirtschaftlichen Konflikten.....	263
10.1. Ergebnisse zum beruflichen Umfeld der Mediatoren.....	266
10.1.1. Beruflicher Hintergrund und Beschäftigungsverhältnis	266
10.1.2. Angebot weiterer Dienstleistungen und Anteil der Mediations- tätigkeit.....	271
10.2. Ergebnisse zur Mediationstätigkeit	273
10.2.1. Erfahrung und Zufriedenheit als Mediator	273
10.2.2. Mediationsschwerpunkte	275
10.2.3. Grundsätze mediativen Handelns	279
10.2.4. Anforderungen an den Mediator	283
10.2.5. Kriterien einer erfolgreichen Mediation	287
10.3. Ergebnisse zur Mediationspraxis in interkulturellen und wirtschaftlichen Konflikten.....	289
10.3.1. Mediierte Fälle in den Erfahrungsgebieten der Mediatoren.....	293
10.3.2. Verhältnis von Einzelgesprächen zu gemeinsamen Gesprächen.....	294
10.3.3. Motive der Konfliktparteien für eine Mediation	296
10.3.4. Konfliktfelder	299
10.3.5. Erfolgreiche Mediationen und Erfolgsvoraussetzungen.....	301
11. Schlußbetrachtung	306
Anhang.....	310
Literaturverzeichnis	317