

*Inhaltsverzeichnis*

<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>2</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>6</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>9</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Einführung</b> .....	<b>12</b>
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
<b>2. Interkulturelles Handeln und interkulturelle Zusammenarbeit</b> .....	<b>40</b>
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
<b>3. Konflikte im interkulturellen Management</b> .....	<b>70</b>
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
<b>4. Vermittlung als kulturübergreifendes Instrument der Konfliktbeilegung.....</b>	<b>86</b>
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
<b>5. Das euro-amerikanische Mediationsmodell im Kontext alternativer Konfliktlösungsverfahren.....</b>	<b>108</b>
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
<b>6. Bestimmung eines kultursensiblen Konzepts der Mediation .....</b>	<b>147</b>
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
<b>7. Verhandeln in Mediationen im interkulturellen Management.....</b>	<b>189</b>
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
<b>8. Kommunikation in Mediationen im interkulturellen Management .....</b>	<b>223</b>
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
<b>9. Konzeption der empirischen Untersuchung .....</b>	<b>245</b>
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
<b>10. Ergebnisse der Untersuchung zur Mediation in interkulturellen und wirtschaftlichen Konflikten.....</b>	<b>263</b>
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
<b>11. Schlußbetrachtung .....</b>	<b>306</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>310</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>317</b>