

Das „Harvard-Konzept“ I

- Teilnehmer sind Problemlöser
- Ziel: vernünftiges, effizient und gütlich erreichtes Ergebnis
- Menschen und Problem getrennt behandeln
- weich zu den Menschen, hart in der Sache
- unabhängig von Vertrauen oder Misstrauen vorgehen

Das „Harvard-Konzept“ II

- Konzentration auf Interessen, nicht auf Positionen
- Interessen erkunden
- „Verhandlungslinie“ vermeiden
- Möglichkeiten für gegenseitigen Nutzen suchen
- unterschiedliche Wahlmöglichkeiten suchen; erst danach entscheiden
- Bestehen auf objektiven Kriterien
- ein Ergebnis unabhängig vom jeweiligen Willen zu erreichen suchen
- Vernunft anwenden und der Vernunft gegenüber offen sein; nur sachlichen Argumenten und nicht irgendwelchem Druck nachgeben

Zusammenfassung: Grundsätze des Verhandlungs- und Konfliktlösungsmanagements

- Menschen und Problem getrennt behandeln
- Konzentration auf Interessen, nicht auf Positionen
- Möglichkeiten für gegenseitigen Nutzen suchen
- Bestehen auf objektiven Kriterien

Phasen und Ablauf einer Mediation

- Vorbereitung (und Mediationsvertrag)
- Themensammlung
- Kreative Ideensuche
- Klärung der Interessen und Bedürfnisse
- Auswahl und Bewertung von Optionen
- Vereinbarung und Umsetzung

Prozedurale Gerechtigkeit: Standards

z.B. Empfehlung der EU-Kommission vom 4.4.2001 für die einvernehmliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (2001/310/EG):

- Unparteilichkeit
- Transparenz
- Effizienz
- Fairness

Faktoren der legitimierenden Wirkung von Verfahren

- (absolutes) Ergebnis als solches
- (relatives) Ergebnis im Verhältnis zum Erwarteten/Erhofften
- gleiche Behandlung (Ergebnis im Vergleich mit ähnlichen Fällen)
- Verteilungsgerechtigkeit (Ergebnis nach Gerechtigkeitsstandards)
- Legitimität der Autorität, die das Verfahren führt
- Fairness des Verfahrens
- Vollstreckbarkeit