

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | I |
| Inhalt | III |
| Abbildungen und Tabellen | VII |
| 1. Grundbegriffe der Konfliktforschung | 1 |
| Einführungsfragen | 3 |
| 1.1 Was ist ein sozialer Konflikt? | 5 |
| 1.2 Konfliktepisoden | 10 |
| 1.3 Wodurch unterscheidet sich ein Konflikt von einer Aggression? | 13 |
| 1.4 Sozialer Konflikt und Meinungsverschiedenheit .. | 15 |
| 1.5 Latenter Konflikt | 16 |
| 1.6 Vershobener – echter Konflikt | 17 |
| 1.7 Klassifikation von Konflikten | 19 |
| 1.8 Wettbewerb und Kooperation | 26 |
| 1.9 Wettbewerb und Konflikt | 37 |
| 1.10 Die Komplexität von Konflikten | 40 |
| 1.11 Sind Konflikte vermeidbar? | 42 |
| 1.12 Sind Konflikte schädlich? | 45 |
| 2. Bedingungen der Konfliktentstehung im Betrieb | 53 |
| Einführungsfragen | 55 |
| 2.1 Einleitung | 57 |
| 2.2 Allgemeine Voraussetzungen von Konflikten | 57 |
| 2.2.1 <i>Die Notwendigkeit koordinierten Handelns</i> | 57 |
| 2.2.2 <i>Relative Selbständigkeit der Kontrahenten</i> | 60 |
| 2.3 Spezielle Ursachen | 60 |
| 2.3.1 <i>Gegensätzliche Beurteilung</i> | 60 |
| 2.3.1.1 Erfahrung | 61 |
| 2.3.1.2 Welche Informationen sind zugänglich? | 63 |
| 2.3.1.3 Nach welchen Informationen wird gesucht? | 68 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 2.3.1.4 | Wie werden Informationen verarbeitet? | 69 |
| 2.3.2 | <i>Gegensätzliche Bewertung</i> | 73 |
| 2.3.2.1 | Gegensätzliche Ziele | 74 |
| 2.3.2.1.1 | Formale Ziele | 75 |
| 2.3.2.1.2 | Informelle Gruppenziele | 79 |
| 2.3.2.1.3 | Persönliche Ziele | 81 |
| 2.3.2.2 | Gegensätzliche Normen und Werte | 83 |
| 2.3.3 | <i>Verteilungskonflikt</i> | 87 |
| 2.3.4 | <i>Beziehungskonflikt</i> | 90 |
| 2.4 | Konfliktfördernde Bedingungen | 91 |
| 2.4.1 | <i>Verhalten auf Abhängigkeit</i> | 93 |
| 2.4.2 | <i>Reaktion auf Frustration</i> | 93 |
| 2.4.3 | <i>Gruppengröße</i> | 97 |
| 2.5 | Typische Konflikte | 99 |
| 2.5.1 | <i>Hierarchische Konflikte</i> | 99 |
| 2.5.2 | <i>Konflikte in der Stab-Linien-Organisation</i> | 102 |
| 2.5.3 | <i>Konflikte in Matrixorganisationen</i> | 107 |
| 2.5.4 | <i>Konflikte in Arbeitsgruppen</i> | 110 |
| 3. | Bedingungen des Konfliktverlaufs | 113 |
| | Einführungsfragen | 115 |
| 3.1 | Situative Bedingungen | 117 |
| 3.2 | Wettbewerbshaltung | 121 |
| 3.3 | Spezielle Bedingungen des Konfliktverlaufs | 130 |
| 4. | Konfliktvermeidung | 137 |
| | Einführungsfragen | 139 |
| 4.1 | Warum Konfliktvermeidung? | 141 |
| 4.2 | Gegenseitige Abhängigkeit | 142 |
| 4.3 | Relative Selbständigkeit | 143 |
| 4.4 | Vermeidung von Beurteilungskonflikten | 148 |
| 4.4.1 | <i>Förderung des Informationsangebots</i> | 148 |
| 4.4.2 | <i>Förderung der Informationsaufnahme und -verarbeitung</i> | 159 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 4.5 | Vermeidung von Bewertungskonflikten | 163 |
| 4.5.1 | <i>Gestaltung der formalen Ziele</i> | 163 |
| 4.5.2 | <i>Belohnungssystem</i> | 170 |
| 4.5.3 | <i>Auswahlverfahren</i> | 171 |
| 4.6 | Vermeidung von Verteilungskonflikten | 173 |
| 4.7 | Vermeidung von Beziehungskonflikten | 178 |
| 5. | Vermeiden von Wettbewerbsverhalten | 181 |
| | Einführungsfragen | 183 |
| 5.1 | Einleitung | 185 |
| 5.2 | Strukturorientierte Maßnahmen | 185 |
| 5.3 | Personenorientierte Maßnahmen | 189 |
| 5.3.1 | <i>Sensitivity Training</i> | 191 |
| 5.3.2 | <i>Teamentwicklung</i> | 197 |
| 5.3.3 | <i>Coaching</i> | 199 |
| 6. | Konflikthandhabung | 201 |
| | Einführungsfragen | 203 |
| 6.1 | Einleitung | 205 |
| 6.2 | Konfliktvermeidung | 208 |
| 6.3 | Konfliktunterdrückung | 210 |
| 6.4 | Konfliktlösung | 215 |
| 6.4.1 | <i>Konfliktanalyse</i> | 215 |
| 6.4.2 | <i>Veränderung von allgemeinen Konflikteinstellungen</i> | 217 |
| 6.4.3 | <i>Verhaltensbeeinflussung</i> | 218 |
| 6.5 | Konfliktüberbrückung | 233 |
| 6.6 | Empirische Befunde zur Konflikthandhabung | 235 |
| 6.6.1 | <i>Konflikthandhabung von Führungskräften</i> | 236 |
| 6.6.2 | <i>Intraorganisationale Einflussstrategien</i> | 238 |
| 6.6.3 | <i>Mobbing</i> | 240 |
| | Literatur | 243 |
| | Stichwortverzeichnis | 251 |
| | Zu den Autoren | 253 |