

## INHALTSVERZEICHNIS

	Vorwort . . . . .	7
1.	<b>Einleitung</b> . . . . .	9
1.1.	Warum und wozu untersucht die Organisationspsychologie Konflikt? . . . . .	9
1.2.	Stand der Konfliktforschung in Organisationen . . . . .	12
1.2.1.	Theoretische Ansätze . . . . .	12
1.2.1.1.	Konflikt als abhängige Größe . . . . .	12
	Personenzentrierte Erklärungsansätze – Strukturzentrierte Er- klärungsansätze – Integrative Ansätze	
1.2.1.2.	Konflikt als unabhängige Größe . . . . .	20
	Konfliktbezogene Folgewirkungen – Konfliktübergreifende Folgewirkungen – Konflikt und Leistung – Konflikt und Zu- friedenheit	
1.2.2.	Methodische Schwerpunkte . . . . .	33
	Aktivität des Forschers – Systematik der Forschungsstrategie	
1.2.3.	Interventionen . . . . .	35
	Situationsbezogene Interventionen – Personbezogene Interven- tionen	
1.2.4.	Zusammenfassung des Überblicks und kritischer Kommentar Zum theoretischen Verständnis von Konflikten – Zur Metho- dik – Zur Intervention	37
1.3.	Skizzierung des organisationspsychologischen Konfliktansatzes	46
	<i>Erster Teil:</i>	
	<b>Perspektiven sozialwissenschaftlicher Konfliktforschung</b>	53
2.	<b>Der Konfliktbegriff</b> . . . . .	54
2.1.	Formalaspekt . . . . .	54
2.2.	Materialaspekt . . . . .	55
2.2.1.	Theoretisches Erkenntnisinteresse . . . . .	56
2.2.2.	Pragmatisches Erkenntnisinteresse . . . . .	59
2.3.	Konfliktbegriff als Interpretationsschema . . . . .	60
2.4.	Der anthropologische Bezug jedes Konfliktbegriffs . . . . .	62
2.5.	Folgerungen . . . . .	64
3.	<b>Der intrapersonale Konflikt</b> . . . . .	67
3.1.	Das homöostatische Konfliktmodell . . . . .	67
	Ein Beispiel: Konflikt in der Psychoanalyse – Kritik am ho- möostatischen Konfliktmodell	

3.2.	Das kognitive Konfliktmodell . . . . .	72
	Ein Beispiel: Konflikt in der Entscheidungstheorie – Kritik am kognitiven Konfliktmodell	
3.3.	Das phänomenologische Konfliktmodell . . . . .	78
	Konfliktbewältigung durch Strukturierung des Zukunftsbezugs – Bedeutung des phänomenologischen Ansatzes für eine organisationspsychologische Konfliktkonzeption	
<b>4.</b>	<b>Der interpersonale Konflikt . . . . .</b>	<b>88</b>
4.1.	Die personenzentrierte Konfliktperspektive . . . . .	92
4.1.1.	Das psychoanalytische Konfliktverständnis . . . . .	92
	Konflikt in der Gruppentherapie – Die minimal strukturierte Situation – Die drei Ebenen des „Göttinger Modells“ – Übertragbarkeit des psychoanalytischen Ansatzes auf Organisationen	
4.1.2.	Das kognitive Konfliktverständnis . . . . .	105
	Die soziale Urteilstheorie – Konflikte im Rahmen des „Linsenmodells“ – Ein Anwendungsbeispiel – Kritische Anmerkungen – Zusammenfassung	
4.1.3.	Das verstärkungstheoretische Konfliktverständnis . . . . .	122
	Ein Beispiel – Zusammenfassung und Kritik	
4.1.4.	Zusammenfassende Schlußbetrachtung . . . . .	129
4.2.	Die interaktionszentrierte Konfliktperspektive . . . . .	131
4.2.1.	Reziprozität als Basismechanismus . . . . .	132
4.2.2.	Die formale Seite von Reziprozität: Reaktionsprozesse und Reaktionskurven . . . . .	137
4.2.3.	Die inhaltliche Seite von Reziprozität: Die Dimensionen sozialen Verhaltens . . . . .	146
4.2.3.1.	Interaktion im Experiment: Die Spieltheorie . . . . .	150
	Beginn der Interaktion – Induktion von Deeskalation – Strategische Kooperation	
4.2.3.2.	Interaktion unter Fremden: Die „Social Penetration“ Theorie .	159
4.2.3.3.	Interaktion unter Ehepaaren: Liebe und Konflikt . . . . .	164
	Zusammenfassung von 4.2.1. bis 4.2.3.	
4.2.4.	Interaktion als Konflikt und Konfliktlösung: Der Ansatz von Morton Deutsch . . . . .	172
4.2.4.1.	Struktur und Auswirkungen kooperativer und konkurrierender Situationen . . . . .	172
4.2.4.2.	Konflikt in kooperativen und konkurrierenden Situationen . .	177
4.2.4.3.	Einige kritische Anmerkungen . . . . .	180
	Vernachlässigung der individualistischen Orientierung – Mehrdeutigkeit konkurrierenden Verhaltens – Grenzen von Deutsch's Konflikttheorie	
4.2.5.	Zusammenfassung und Schlußfolgerungen für die interaktionszentrierte Konfliktperspektive in Organisationen . . . . .	187
4.3.	Die strukturzentrierte Konfliktperspektive . . . . .	194
4.3.1.	Struktur und Prozeß . . . . .	196

4.3.2.	Strukturkonflikte als Herrschaftskonflikte: Die Konflikttheorie von Ralf Dahrendorf . . . . .	201
	Einige kritische Anmerkungen – Die anthropologischen Vorannahmen struktureller Konfliktkonzeptionen	
4.4.	Zusammenfassung und Folgerungen für einen organisationspsychologischen Konfliktansatz . . . . .	213
<i>Zweiter Teil:</i>		
	<b>Konflikte in Organisationen</b>	220
	Kennzeichen des organisationspsychologischen Konfliktansatzes – Korrelation von Konfliktperspektive und Organisationskonzept	
5.	<b>Die personenzentrierte Konfliktperspektive</b> . . . . .	227
	Wandel in der Einstellung zur Arbeit – Der psychologische Kontrakt zwischen Person und Organisation	
5.1.	Konflikt im Vollzug der Arbeit . . . . .	234
	Konfiguration des „inneren Arbeitskonflikts“ – Klinische Analyse von Arbeitsstörungen – Konflikt in der Leistungsmotivation	
5.2.	Konflikt in der Rolle des Organisationsmitgliedes . . . . .	245
	Übernahme der organisatorischen Rolle – Ich-Funktionen der organisatorischen Rolle – Führung als Konflikt – Notwendigkeit eines erweiterten Rollenverständnisses	
	Exkurs: Konflikt und Streß . . . . .	255
6.	<b>Die interaktionszentrierte Konfliktperspektive</b> . . . . .	260
	Organisation als Handlungsbezugsrahmen	
6.1.	Attribuierungsprozesse . . . . .	265
	Persönliche und positionale Beziehungen – Die Gefahr eines künftig zunehmenden interaktiven Konfliktpotentials	
6.2.	Kommunikation . . . . .	273
	Ein psychologisches Kommunikationsmodell – Sachebene – Selbstoffenbarung – Beziehung – Lenkung – Zusammenfassung	
6.3.	Konfliktstile . . . . .	292
	Konzept – Operationalisierung – Kritik	
6.4.	Gerechtigkeit als Konflikt . . . . .	298
	Die „Equity“ Theorie – Formen der Gerechtigkeit – Gerechtigkeit und Konfliktinteraktionen	
7.	<b>Die strukturzentrierte Konfliktperspektive</b> . . . . .	306
	Organisationsstrukturen als Entäußerung kognitiver Prämissen und normativer Erwartungen – Die Merkmale bürokratischer Organisationen nach Max Weber – Organisationsstrukturen und Konflikt	

7.1.	Differenzierung . . . . .	312
7.1.1.	Aufgabendifferenzierung: Konflikt zwischen Spezialisten und Hierarchie . . . . .	312
7.1.2.	Funktionsdifferenzierung: Konflikte zwischen Abteilungen . .	317
7.1.3.	Strukturelle Konfliktbewältigung: Differenzierung und Integration . . . . .	322
7.2.	Formalisierung . . . . .	329
7.3.	Hierarchie . . . . .	335

*Dritter Teil:*

**Konfliktbewältigung und Konfliktforschung** 343

8.	<b>Prinzipien der Konfliktbewältigung</b> . . . . .	343
	Personzentrierte Konfliktperspektive – Interaktionszentrierte Konfliktperspektive – Strukturzentrierte Konfliktperspektive	
8.1.	Problematik des Begriffs Konflikt, „Lösung“ . . . . .	347
8.2.	Konfliktbewältigung auf der Personenebene: Umstrukturieren . .	350
8.3.	Konfliktbewältigung auf der Interaktionsebene: Steuerung . . .	354
8.4.	Konfliktbewältigung auf der Strukturebene: Regelung . . . . .	356
8.5.	Konfliktbewältigung durch Perspektivenwechsel . . . . .	359
9.	<b>Konfliktforschung in Organisationen</b> . . . . .	362
9.1.	Methoden organisationspsychologischer Konfliktforschung . . .	362
9.1.1.	Phänomenologische Erhellung der Sinnstruktur eines Konflikts	364
9.1.2.	Beobachtung und Inhaltsanalyse . . . . .	367
9.1.3.	Aktionsforschung . . . . .	372
9.1.4.	Qualitative Einzelfallstudie als integrativer Forschungsrahmen .	376
9.2.	Prinzipien organisationspsychologischer Konfliktforschung . . .	379
	Die zwei Aspekte menschlichen Verhaltens – Der grundsätzliche Konflikt des Organisationspsychologen – Der ethische Standort des organisationspsychologischen Forschers	
	Literaturverzeichnis . . . . .	389
	Autorenverzeichnis . . . . .	430
	Sachregister . . . . .	438