

Konfliktforschung und Konfliktbewältigung

Ein organisationspsychologischer Ansatz

Von

Dr. Karl Berkel



DUNCKER & HUMBLOT / BERLIN

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	7
1. Einleitung	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	37
Zum theoretischen Verständnis von Konflikten — Zur Metho- dik - Zur Intervention	
1.3. Skizzierung des organisationspsychologischen Konfliktansatzes	46
<i>Erster Teil:</i>	
Perspektiven sozialwissenschaftlicher Konfliktforschung	53
2. Der Konfliktbegriff	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. Der intrapersonale Konflikt	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	
4.	Der interpersonale Konflikt	88
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

Zweiter Teil:

Konflikte in Organisationen 220

Kennzeichen des organisationspsychologischen Konfliktansatzes — Korrelation von Konfliktperspektive und Organisationskonzept

5.	Die personenzentrierte Konfliktperspektive	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.	Die interaktionszentrierte Konfliktperspektive	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.	Die strukturzentrierte Konfliktperspektive	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.	Prinzipien der Konfliktbewältigung	343
	Personenzentrierte 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.	Konfliktforschung in Organisationen	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