

Konflikte in Organisationen

Formen, Funktion und Bewältigung

von

Dr. Erika Regnet

Mit einem Vorwort von

Prof. Dr. Lutz von Rosenstiel



Verlag für Angewandte Psychologie
Göttingen · Stuttgart

Gliederung

	Seite
1. Einleitung	1
2. Konflikte in Organisationen	4
2.1 Definitionen von Konflikt	4
2.2 Konfliktkonzepte	6
2.3 Konfliktentstehung	22
2.4 Auswirkungen von Konflikten	32
2.5 Konfliktverlauf	38
2.6 Konflikthandhabung	45
2.7 Bewertung von Konflikten	57
2.8 Konsequenzen für die Forschung und den empirischen Teil dieser Arbeit	60
3. Führung und Konfliktmanagement	63
3.1 Formen des Führungsverhaltens	63
3.2 Die Führungskraft als Konfliktmanager	71
4. Die Führungskraft im Spannungsfeld	76
4.1 Das Selbstverständnis von Führungskräften	77
4.2 Rollenkonflikte und Ambiguität	83
4.3 Macht in Organisationen	100
5. Kognitionen bei Konflikten: Problemlösung, Entscheidung und Handeln	109
5.1 Problemlöseverhalten	110
5.2 Zusammenhang zwischen Einstellung und Verhalten	120
5.3 Das Konzept der subjektiven Theorien	126
5.4 Das Rubikon-Modell von Heckhausen	144
5.5 Zusammenfassende Anmerkungen und Konsequenzen für den empirischen Teil dieser Arbeit	148
Empirischer Teil	
6. Untersuchungsaufbau	151
6.1 Entwicklung der Fragestellungen und Bildung der Hypothesen	151
6.2 Interviews und Fragebogen: Begründung der Fragensauswahl	158
6.3 Untersuchungsdesign und Durchführung	162
6.4 Untersuchungsteilnehmer	163
6.5 Beschreibung der Datenerhebungssituation	165
6.6 Vorgehen bei der Auswertung	167

7. Analyse der qualitativen Interviews zum Thema Konflikt und Konfliktmanagement (Studie 1)	170
7.1 Verständnis von Konflikt: Definitionen	170
7.2 Auftreten von Konflikten	174
7.3 Ursachen von Konflikten	177
7.4 Auswirkungen von Konflikten	197
7.5 Konfliktverlauf	201
7.6 Konflikthandhabung	204
7.7 Bewertung von Konflikten	233
7.8 Zusammenfassung und Diskussion: Subjektive Theorien zum Thema Konflikt	236
8. Darstellung ausgewählter Beispiele - inhaltliche Analysen zu den realen Konfliktfällen	244
9. Analyse der konkreten Konfliktfälle (Studie 2)	255
9.1 Explorative Auswertung	255
9.2 Überprüfung der Hypothesen	272
9.3 Weitere Datenanalysen	294
9.4 Diskussion der Ergebnisse	296
10. Empfehlungen aus dieser Arbeit: Folgerungen für eine qualitative Personalentwicklung	305
10.1 Erklärung und Deutung des Umgangs mit Konflikten	305
10.2 Gestaltung der Situation im Unternehmen	309
10.3 Schwerpunkte eines Konfliktmanagement-Trainings	311
11. Zusammenfassung	319
Anhang	321
1. Interviewleitfaden zum Thema "Konflikt und Konfliktmanagement"	322
2. Fragebogen und Instruktion zum Zeitpunkt t1	327
3. Fragebogen und Instruktion zum Zeitpunkt t2 (soweit anders als bei t1)	335
Literaturverzeichnis	340