

Schriften zur empirischen Entscheidungs- und Organisationsforschung

Herausgegeben
von
Rolf Bronner

Band 20



PETER LANG

Frankfurt am Main • Berlin • Bern • Bruxelles • New York • Oxford • Wien

Martina Koiimannesperger

**Erfolgskriterien des
Konfliktmanagements**
Eine empirische Untersuchung



PETER LANG

Europäischer Verlag der Wissenschaften

INHALTSVERZEICHNIS

Verzeichnis der Abbildungen.....	XIX
Verzeichnis der Tabellen.....	XXI
Verzeichnis der Abkürzungen.....	XXV
1 EINLEITUNG.....	1
1.1 Motivation und Zielsetzung der Arbeit.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	3
2 KONFLIKTE IN ORGANISATIONEN.....	5
2.1 Konflikttheoretische Grundlagen.....	5
2.1.1 Konfliktbegriffe.....	5
2.1.1.1 Definition.....	5
2.1.1.2 Abgrenzung.....	10
2.1.2 Konfliktkonzepte.....	12
2.1.3 Voraussetzungen für die Konfliktenstehung.....	17
2.1.3.1 Konfliktpotential.....	18
2.1.3.2 Konfliktwahrnehmung.....	21
2.1.3.3 Konfliktbereitschaft und Konfliktfähigkeit.....	23
2.1.4 Ablauf von Konflikten.....	24
2.1.4.1 Konfliktmodelle.....	25
2.1.4.2 Konflikteskalation.....	29
2.1.5 Wirkungen von Konflikten.....	33
2.1.5.1 Konfliktauffassungen.....	33
2.1.5.2 Konfliktfolgen.....	36
2.2 Konfliktmanagement.....	39
2.2.1 Ziele des Konfliktmanagements.....	40
2.2.2 Formen des Konfliktmanagements.....	44
2.2.2.1 Prozeßgestaltung.....	44
2.2.2.1.1. Konfliktstile.....	45
2.2.2.1.2 Modell der situativen Konfliktthandhabung.....	50
2.2.2.1.3 Konflikttaktiken.....	55
2.2.2.2 Drittparteienintervention.....	57
2.2.2.3 Strukturintervention.....	61
2.2.2.4 Konflikttraining.....	63

2.2.3	Bewertung des Konfliktmanagements.....	65
2.2.3.1	Ansätze in der Konfliktliteratur.....	65
2.2.3.2	Ableitung des Forschungsbedarfs.....	68
3	DETERMINANTEN DES KONFLIKTMANAGEMENT-ERFOLGES	71
3.1	Kriterien der Konfliktregelungsgüte.....	71
3.1.1	Stand der Forschung.....	72
3.1.2	Erläuterung der Kriterien.....	80
3.1.2.1	Prozeßbezogene Kriterien.....	80
3.1.2.1.1	Prozeßgerechtigkeit.....	81
3.1.2.1.2	Ökonomische Prozeßkriterien.....	87
3.1.2.1.3	Konfliktthematisierung.....	90
3.1.2.1.4	Seriosität.....	91
3.1.2.1.5	Beziehungskriterien.....	93
3.1.2.2	Ergebnisbezogene Kriterien.....	95
3.1.2.2.1	Ergebnisgerechtigkeit.....	96
3.1.2.2.2	Ökonomische Ergebniskriterien.....	100
3.1.2.2.3	Beziehungskriterien.....	101
3.1.2.2.4	Lösungsqualität.....	102
3.1.2.2.5	Interessendurchsetzung.....	104
3.1.3	Zusammenfassende Darstellung der Kriterien.....	105
3.2	Situative Relevanz der Kriterien.....	106
3.2.1	Situative Ansätze.....	107
3.2.2	Situationsvariablen.....	116
3.2.2.1	Konfliktart.....	116
3.2.2.2	Konfliktbedeutung.....	121
3.2.2.3	Formale Position.....	124
3.2.2.4	Machtverteilung.....	127
3.2.2.5	Funktionsbereich.....	130
3.2.2.6	Verhandlungsstärke.....	131
3.2.2.7	Gegnerwahrnehmung.....	133
3.2.2.8	Beziehungspersistenz.....	137
3.2.3.	Zusammenfassende Darstellung der Hypothesen.....	139
4	UNTERSUCHUNGSKONZEPTION	145
4.1	Phasen des Forschungsprozesses.....	145
4.2	Forschungsdesign.....	147

XVII

4.3 Datengewinnung.....	150
4.3.1 Die schriftliche Befragung als Datenerhebungsmethode.....	151
4.3.2 Beurteilung des Erhebungsinstruments.....	155
4.3.3 Feldzugang.....	160
4.4. Auswertungsmethoden.....	164
5 ERGEBNISSE DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG	167
5.1 Situationsunabhängige Ergebnisse.....	167
5.2 Befunde zur Konfliktart.....	169
5.3 Befunde zur Konfliktbedeutung.....	178
5.4 Befunde zur formalen Position.....	182
5.5 Befunde zur Machtverteilung.....	191
5.6 Befunde zum Funktionsbereich.....	200
5.7 Befunde zur Verhandlungsstärke.....	204
5.8 Befunde zur Gegnerwahrnehmung.....	207
5.9 Befunde zur Beziehungspersistenz.....	218
6 FAZIT	223
6.1 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse.....	223
6.2 Diskussion der Ergebnisse und zukünftiger Forschungsbedarf.....	226
Anhang.....	229
Literaturverzeichnis.....	247