
III. Inhaltsverzeichnis

I.	Geleitwort	1
II.	Vorwort.....	2
III.	Inhaltsverzeichnis	3
1.	Einführung in das Vorhaben.....	6
1.1.	Thema und Ziel	7
1.2.	Aufbau	8
1.3.	Rahmenbedingungen der Evaluation.....	10
2.	Perspektiven der Kommunikation.....	11
2.1.	Kommunikation als soziales Tun.....	11
2.2.	Kommunikationsperspektiven und -modelle	13
2.3.	Ebenen der Kommunikation	16
2.4.	Verbale und nonverbale Kommunikation.....	17
2.5.	Meta-Kommunikation, Blackbox und Interpunktion.....	21
2.6.	Symmetrie in der Kommunikation	22
2.7.	Kommunikation und ihre Funktionen.....	23
3.	Diskurs zu Perspektiven des Konflikts.....	25
4.	Der Konflikt-Begriff	49
5.	Profiling von Konflikten	53
5.1.	Klassifikation von Konflikten.....	53
5.2.	Eigenschaften und Anlass von Konflikten.....	54
5.3.	Erscheinungsformen von Konflikten.....	56
5.4.	Beteiligtenstruktur in Konflikten.....	57
5.5.	Funktion von Konflikten	58
6.	Konflikt als Prozess	60
7.	Konflikteskalation	63
8.	Abgrenzung des unternehmensinternen Konflikts.....	65
9.	Konflikttransformation.....	67
9.1.	Begriff und Abgrenzung	67

9.2.	Hauptgruppen der Transformation	72
9.3.	Vorläufige Definition	75
9.4.	Konflikttransformation als bevorzugter Ansatz	76
9.5.	Grenzen und Hinleitung zum Verfahren	77
10.	Das Verfahren <i>intrincc</i>	82
10.1.	Einführung in das Verfahren	82
10.2.	Bezeichnung des Verfahrens	86
10.3.	Prinzip des Verfahrens	87
10.4.	Die Rollen des <i>Principal</i> und des <i>Agent</i>	88
10.5.	Die Funktion der Konfliktauflösung	89
10.6.	Die Phasen des Verfahrens <i>intrincc</i>	89
10.6.1.	Die erste Phase: <i>Recall</i>	90
10.6.2.	Die zweite Phase: <i>Volution</i>	91
10.6.3.	Die dritte Phase: <i>Re-Volution</i>	93
10.6.4.	Therapeutischer Effekt	94
10.7.	Drei Verfahrensansätze	95
10.7.1.	<i>Stand-alone intrincc</i>	95
10.7.2.	<i>Stand-in pairs intrincc</i>	95
10.7.3.	<i>Included intrincc</i>	96
10.8.	Grenzen des Verfahrens <i>intrincc</i>	96
11.	Evaluation	98
11.1.	Hinführung.....	98
11.2.	Forschungsethik und Datenschutz.....	99
11.3.	Erwartungshaltung an die Evaluation.....	100
11.4.	Die Methode der <i>Grounded Theory</i>	101
11.5.	Einsatz von computergestützten Hilfsmitteln	103
11.6.	Einführung in die Untersuchung und Vorauswahl.....	104
11.7.	Teilnehmer	105
11.8.	Erfassung der Konzepte und Kategorienbildung.....	105
11.9.	Kodieren: Merkmale, Dimensionen und Kategorien	110

11.10.	Überprüfung der Kategorien und ihrer Beziehungen	112
11.10.1.	Kategorie <i>Ärger</i>	112
11.10.2.	Kategorie <i>Bestätigung von außen</i>	118
11.10.3.	Kategorie <i>Gutes Handeln</i>	124
11.10.4.	Kategorie <i>Konfliktraum</i>	130
11.10.5.	Kategorie <i>Leiden</i>	133
11.10.6.	Kategorie <i>Machtstreben</i>	139
11.11.	Schlüsselkategorie, Beziehungen, Kodierparadigma	145
11.12.	Zusammenfassung	151
11.13.	Diskussion.....	152
12.	Schlussbetrachtung und Ausblick.....	154
13.	Quellenverzeichnis.....	164
14.	Abbildungsverzeichnis	183