

### III. Inhaltsverzeichnis

<b>I. Geleitwort .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Vorwort .....</b>	<b>2</b>
<b>III. Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Einführung in das Vorhaben.....</b>	<b>6</b>
1.1. Thema und Ziel .....	7
1.2. Aufbau .....	8
1.3. Rahmenbedingungen der Evaluation .....	10
<b>2. Perspektiven der Kommunikation .....</b>	<b>11</b>
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
<b>3. Diskurs zu Perspektiven des Konflikts .....</b>	<b>25</b>
<b>4. Der Konflikt-Begriff.....</b>	<b>49</b>
<b>5. Profiling von Konflikten .....</b>	<b>53</b>
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
<b>6. Konflikt als Prozess.....</b>	<b>60</b>
<b>7. Konflikteskalation.....</b>	<b>63</b>
<b>8. Abgrenzung des unternehmensinternen Konflikts .....</b>	<b>65</b>
<b>9. Konflikttransformation .....</b>	<b>67</b>
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
<b>10.</b>	<b>Das Verfahren <i>intrincc</i> .....</b>	<b>82</b>
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 Konflikthanlaufstelle .....	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
<b>11.</b>	<b>Evaluation .....</b>	<b>98</b>
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
<b>12.</b>	<b>Schlussbetrachtung und Ausblick .....</b>	<b>154</b>
<b>13.</b>	<b>Quellenverzeichnis .....</b>	<b>164</b>
<b>14.</b>	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>183</b>