



Die Mauer im Kopf einreißen

Das Verfahren INTRINCC für die individuelle
Transformation unternehmensinterner Konflikte

Zentrum Technik und Gesellschaft der TU Berlin
nexus Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung

 Franz Steiner Verlag

 oekom

Thoralf Buller
Die Mauer im Kopf einreißen
Das Verfahren INTRINCC für die individuelle Transformation
unternehmensinterner Konflikte
ISBN 978-3-96006-006-2
192 Seiten, 17 x 24 cm, 29,95 Euro
oekom verlag, München 2017
©oekom verlag 2017
www.oekom.de

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 Interpunktions.....	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. Konfliktescalation	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 Konfliktanlaufstelle	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>Konflikttraum</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