

# Inhalt

Vorwort.....	9
1. Einleitung .....	13
2. Methodisches Vorgehen und Forschungsdesign .....	21
3. Konflikttheoretischer Hintergrund und Einbettung der Lufthansa .....	33
3.1 Konfliktbegriffe und Konflikttheorien.....	33
3.1.1 Konfliktbegriff und Definitionen .....	34
3.1.2 Sozialwissenschaftliche Konflikttheorien und ihre Erkenntnisse .....	36
3.1.3 Positivität, Produktivität und Funktionalität vs. Negativität, Destruktivität und Dysfunktionalität: Die Ambivalenz von (Tarif-)Konflikten .....	42
3.2 Industrielle Beziehungen, Streikkultur und Streikverhalten in Deutschland .....	46
3.2.1 Streiks, Streikkultur und Streikklima in Deutschland .....	47
3.2.2 Streiks als Spiegel gesellschaftlicher Entwicklungen: Zunehmende Konfliktivität und Tertiarisierung der Streiks .....	51
3.2.3 Streikverhalten: Spartengewerkschaften und Branchen- Gewerkschaften im Vergleich.....	57
3.3 Zwischenfazit.....	66

4. Die Konfliktparteien und die Konflikte bei der Lufthansa.....	69
4.1 Die Struktur der Konfliktparteien bei Lufthansa .....	71
4.1.1 Die Konfliktparteien, ihre Interessen und Machtressourcen .....	72
4.1.2 Ausdifferenzierung und Spezialisierung der Konfliktparteien .....	83
4.1.3 Die Lufthansa im internationalen Vergleich .....	84
4.2 Tarifaueinandersetzungen und Streiks – die Konfliktgeschichte der Lufthansa .....	87
4.2.1 Die allgemeine Streikgeschichte bei der Lufthansa .....	88
4.2.2 Die Streikgeschichte der Piloten .....	92
4.2.3 Die Streikgeschichte des Kabinenpersonals .....	96
4.2.4 Die Streikgeschichte des Bodenpersonals .....	99
4.3 Zwischenfazit.....	100
5. Die empirisch-analytische Untersuchung der Konflikte bei Lufthansa.....	103
5.1 Selbst- und Fremdwahrnehmungen.....	103
5.1.1 Veränderungen des Flugbetriebs, der internationalen Lage und der Konkurrenz.....	104
5.1.2 Die Lufthansa: ein guter Arbeitgeber in ständigem Wandel .....	107
5.1.3 Die Bedeutung des Dreiecks Kunde – Mitarbeiter – Aktionär und seine Veränderungen.....	112
5.1.4 Einzigartig komplex und strukturell mächtige Gewerk- schaften: Die Tariflandschaft der Lufthansa .....	115
5.1.5 Gute Beziehung oder Hassliebe? Das Verhältnis zwischen der Lufthansa und ihren Gewerkschaften .....	117
5.1.6 Erster unter Gleichen: Unterschiede und Gemeinsamkeiten im Handeln und in der Stellung der Gewerkschaften .....	123
5.1.7 Ein- und Ausblicke der Tarifparteien.....	128
5.2 Zur Empirie der historischen Tarifkonflikte bei Lufthansa.....	131
5.2.1 Florett statt Axt: Das Konflikt- und Streikverhalten in Deutschland.....	131

5.2.2	Unterdurchschnittlich konfliktiv und nicht geübt im Streiken: Das allgemeine Streikverhalten in der Luftfahrtbranche und bei der Lufthansa.....	132
5.2.3	Streikeinschätzungen von Lufthansa und Streikhaltungen innerhalb einzelner Beschäftigtengruppen .....	134
5.2.4	Arbeitsplätze, Besitzstände und Gewerkschaftsstatus: Wann und warum welche Konflikte eskalieren .....	136
5.2.5	Emotionalität, Identifikation und der Faktor Mensch: Warum Konflikte heftig eskalieren.....	151
5.2.6	Zukünftige Herausforderungen und ihre Bedeutung für die Gewerkschaften .....	156
5.2.7	Verwilderungen des sozialen Konflikts: die jüngsten Auseinandersetzungen der Lufthansa mit UFO und ver.di.....	160
5.3	Zwischenfazit.....	163
6.	Konfliktsystematik und Konfliktmodell.....	165
6.1	Konfliktfreie Konflikte: Lufthansa vs. VC 2004, 2006 und ver.di 2012 .....	168
6.2	Konflikte mit Eskalationspotenzial: Lufthansa vs. UFO 2012 und ver.di 2013.....	170
6.3	Eskalierete Konflikte: Lufthansa vs. VC 2001 und ver.di 2001 sowie UFO 2009, 2012.....	172
6.4	Kompromisslose Konflikte: Lufthansa vs. VC 2014–2016 und UFO 2015, 2019/20 .....	177
6.5	Zwischenfazit.....	181
7.	Zur Bedeutung eines konstruktiven Konfliktmanagements.....	187
7.1	Konflikt – Konfliktbearbeitung – Konfliktregelung – Konfliktlösung.....	189
7.2	Spezifische Konfliktbearbeitung auf unterschiedlichen Eskalationsstufen .....	199
7.3	Wandel der Konfliktkulturen und veränderte Konfliktbearbeitung.....	219

7.4 Perspektiven auf das Konfliktmanagement bei der Lufthansa.....	223
7.5 Zwischenfazit.....	231
8. Ein Virus verändert alles: Die Corona-Pandemie als »größte Krise aller Zeiten«.....	233
9. Resümee.....	253
Kürzel der InterviewpartnerInnen .....	261
Abbildungen und Tabellen .....	263
Literatur.....	265