Inhaltsverzeichnis

1 Konflikt und Kooperation 1

1.1 Einordnung des Themas 1
1.2 Definitionen 2
1.2.1 Die Gruppe 2
1.2.2 Was ist ein Konflikt? 4
1.3 Kooperation im Betrieb 9
1.3.1 Wann und warum ist Gruppenarbeit effizienter? 9
1.3.2 Zusammenarbeit im Team – Was behindert die Gruppe? 15
1.4 Anforderungen an die Führungskraft 20

2 Modelle zum Konfliktverhalten 26

2.1 Konfliktentstehung, Ursachen 26
2.2 Konfliktwahrnehmung 28
2.3 Analyse der Konfliktsituation 29
2.4 Erleben von Konflikten 33
2.5 Der Umgang mit Konflikten 35
2.5.1 Konflikthandhabungsformen 36
2.5.2 Empirische Analysen zum Einsatz verschiedener Konfliktbandhabungsstile 39
2.5.3 Konfliktdynamik 45
2.5.4 Eskalation – die nicht gelungene Konfliktlösung 54
2.5.5 Konfliktvermeidung und -unterdrückung 59
2.5.6 Phasen der Konfliktbewältigung 61

3 Ausgewählte Konfliktkonstellationen 65

3.1 Konflikte in Gruppen 65
3.2 Konflikte zwischen Gruppen 67
3.3 Konflikte zwischen Vorgesetzten und Gruppen 69
3.4 Demografische Entwicklung und Konflikte zwischen den Altersgruppen 71
3.5 Führung auf Distanz und virtuelle Teams 73
3.6 Interkulturelle Zusammenarbeit 76
3.7 Mobbing 81
3.8 Ständige Veränderungen 83

4 Die Intervention zur Konflikthandhabung 85

4.1 Einschalten einer weiteren Person/Partei 87
4.2 Das Konfliktgespräch 89
4.3 Teamorientierte Interventionsstrategien 91
4.3.1 Diagnostische Verfahren für Teams 92
4.3.2 Förderung des Gruppenzusammenhalts, der Gruppenkohäsion 93
4.3.3 Teamentwicklungsmaßnahmen 95
4.4 Vorgesetztenbeurteilung – Feedback zum eigenen Führungs- und Teamverhalten 97
4.5 Diversity-Management 103
4.6 Förderung der Zusammenarbeit zwischen den Altersgruppen 106
4.7 Zusammenfassende Hinweise zum Konfliktmanagement ... 110

5 Weiterführende Literatur 113

6 Literatur 113

Karten:

Karte 1: Checkliste zur Einschätzung der Effizienz in der Arbeitsgruppe
Kennzeichen guter und schlechter Kommunikation

Karte 2: Hinweise zum Konfliktgespräch
Konfliktmanagement als Führungsaufgabe