

Inhalt

Geleitwort	5
1 Einführung	11
1.1 Praxisbeispiel einer Teamentwicklung	11
1.2 Das Team – zwischen Idealisierung und Pragmatismus.....	14
Theoretische Grundlagen	19
2 Grundlagen der Kooperation	19
2.1 Ebenen von Kooperation	20
2.2 Kommunikation und Entscheidung.....	28
2.2.1 Kommunikation	28
2.2.2 Entscheidungen	33
2.3 Ziele und Formen von Kooperation	34
2.4 Bedingungen von Kooperation.....	37
2.4.1 Die Rolle der Führung.....	37
2.4.2 Die Rolle von Gesellschaft und Kultur	40
2.5 Kooperation in Netzwerken	44
3 Konflikte und Konfliktlösung	47
3.1 Erklärungsansätze für Konflikte.....	47
3.2 Formen der Konfliktbewältigung.....	48
4 Soziale Dienstleistungen als Gegenstand der Kooperation	51
4.1 Begriffsbestimmung und Systematik	51
4.1.1 Merkmale von Dienstleistungen	51
4.1.2 Die Dienstleistungsbeziehung	55

4.2	Strukturelle Probleme bei der Erzeugung sozialer Dienstleistungen ...	61
4.2.1	Die Auftragsituation	61
4.2.2	Das Technologieproblem	62
4.2.3	Das Selbstverständnis sozialer Organisationen	65
4.3	Emotionsregulation und personenbezogene Dienstleistungen	71
4.3.1	Emotions- und Gefühlsarbeit	72
4.3.2	Interaktionsarbeit	73
4.4	Regulationsanforderungen und Belastungsfaktoren	77
4.4.1	Allgemeine Regulationsanforderungen bei sozialen Dienstleistungen	77
4.4.2	Stress und Ressourcen	81
4.4.3	Burnout	87
5	Arbeitsgruppen als eine Form der Kooperation	93
5.1	Vorformen von Gruppenkooperation – die Anwesenheit anderer	93
5.2	Soziale Gruppe, Arbeitsgruppe und Team	95
5.2.1	Merkmale sozialer Gruppen	95
5.2.2	Unterscheidung zwischen Arbeitsgruppe und Team	97
5.2.3	Systematisierung von Gruppen	101
5.2.4	Spezielle Formen von Arbeitsgruppen	106
5.3	Prozessgewinne und -verluste in Arbeitsgruppen	111
5.3.1	Koordination der Einzel- und Gruppenaktivitäten	111
5.3.2	Motivationale Faktoren der Gruppenaktivitäten	112
5.3.3	Einfluss von Gruppenaktivitäten auf Entscheidungs- und Gedächtnisprozesse	116
5.4	Gruppenbildung und Gruppenrollen	120
5.4.1	Prozesse in der Gruppenbildung	120
5.4.2	Gruppenrollen	124
	Exkurs: Modelle zur Beschreibung von Teamarbeit	130
5.5	Teamdiagnostik	133
5.5.1	Ziel der Teamdiagnostik	133
5.5.2	Gegenstand der Teamdiagnostik	134
5.5.3	Methodisches Vorgehen	135
5.5.4	Instrumente der Teamdiagnostik	135
5.5.5	Fazit und offene Fragen	137

Interventionsformen und Methoden	140
6 Strategien zur Weiterentwicklung von Kooperation und Gruppenarbeit	140
6.1 Grundlagen der Organisationsentwicklung	140
6.2 Ziel und Inhalt von Teamentwicklung	144
6.3 Beitrag der Weiterbildung zur Teamkooperation	155
6.4 Supervision in der Klienten- und Teamarbeit	163
6.5 Intervision als Raum kollegialer Reflexion	171
7 Instrumente zur Gestaltung von Kooperation	180
7.1 Besprechungs- und Konferenzgestaltung	180
7.1.1 Funktion von Besprechungen	181
7.1.2 Strukturaspekte von Besprechungen	186
7.2 Konfliktmanagement	189
7.3 Selbstmanagement und Selbstführung	193
Anhang	202
Glossar	202
Literatur	208
Stichwortverzeichnis	227
Anhang A Selbstreflexion zum Praxisbeispiel	232
Anhang B Instruktion zu den Übungen	235
Teamogramm	235
Teamaufstellung	236
Anhang C Zielformulierung in der Teamarbeit	238
Kriterien für eine effektive Zielformulierung	239
Das Auftragskarussell	240
Der Bestärkerkreis	241
Mein Handwerkswappen	242
Anhang D Weitere Übungen	243
Mindmap – Visualisieren gelingender Teamarbeit	243
Phasen der Projektentwicklung – die Disney-Strategie	244

Fragen zur Selbstüberprüfung und Empfehlungen für weiterführende Literatur am Ende jedes Kapitels