

Inhaltsverzeichnis

1	Kontraproduktives Verhalten	1
1.1	Einordnung	1
1.2	Definition	2
1.3	Abgrenzung zu ähnlichen Begriffen und Konzepten	4
1.4	Bedeutung für das Personalmanagement	5
1.5	Betrieblicher Nutzen	6
1.6	Weitere Ziele	6
2	Theorien und Modelle	8
2.1	Austauschtheoretische Ansätze und Bruch des psychologischen Vertrags	8
2.2	Theorie affektiver Ereignisse	10
2.3	Stresstheoretische Ansätze: Das Stressor-Emotions-Modell	13
2.4	Soziologische Perspektive: „Brauchbare Illegalität“ und die drei Seiten der Organisation	17
3	Analyse der Bedingungen und Handlungsempfehlungen	20
3.1	Persönlichkeitsmerkmale	20
3.1.1	Das Fünf-Faktoren- und das HEXACO-Modell	20
3.1.2	Die dunkle Triade	24
3.2	Motivation kontraproduktiven Verhaltens	27
3.3	Stress	34
3.4	Führung	37
3.5	Kolleginnen und Kollegen	42
3.6	Organisation, Organisationskultur und Organisationsklima	46
3.7	(Un-)Gerechtigkeit	50
4	Vorgehen	54
4.1	Grundlegende Überlegungen	55
4.2	Diagnose und Erfassung von kontraproduktivem Verhalten	56
4.3	Prävention von kontraproduktivem Verhalten	61
4.3.1	Einführung eines Compliance Management	61
4.3.2	Organisationsentwicklung	63
4.3.3	Führung und Führungskräfte trainings	67
4.3.4	Personalauswahl	73
4.3.4.1	Das Einstellungsinterview	74
4.3.4.2	Integritätstests und Erfassung der „dunklen Triade“	81
4.4	Maßnahmen und Sanktionen bei kontraproduktivem Verhalten	85

4.4.1	Das Schweigen brechen	86
4.4.2	Kritikgespräche führen	90
4.4.3	Eskalation der Reaktionen/Sanktionen	93
4.5	Besonderheiten des Vorgehens bei spezifischem Fehlverhalten	95
4.5.1	Umgang mit Mobbing und Unhöflichkeit (Incivility)	96
4.5.2	Umgang mit Diskriminierung	101
4.5.3	Umgang mit sexueller Belästigung	104
4.5.4	Umgang mit Cyberloafing	108
4.5.5	Umgang mit destruktiver Führung	112
4.6	Fazit	115
5	Fallbeispiele aus der Praxis	116
5.1	Reaktionen auf Mobbingvorwürfe in einer Forschungsorganisation	116
5.2	Einführung eines Verhaltenskodex in einem multinationalen Unternehmen	119
5.3	Verhaltensgrundsätze in einer Fakultät für Pharmazie	121
5.4	Missbrauch von Telefonanlagen – Die 0900er-Nummer	124
6	Literaturempfehlungen	128
7	Literatur	129
8	Anhang	142
	Hinweise zu den Online-Materialien	142
	Checkliste zur Vorbereitung von Maßnahmen zur Bekämpfung kontraproduktiven Verhaltens	143
	Checkliste „Verfahren gerecht gestalten“ und „Sich gerecht verhalten“	144
	Checkliste zur Vorbereitung und Durchführung formaler Kritikgespräche	145
9	Sachregister	147