

Inhaltsverzeichnis

1	Ein Einstieg	2
2	Konflikte	10
2.1	Konfliktebenen	14
2.2	Konflikte in Gesundheitseinrichtungen	15
2.3	Häufige Konfliktursachen im Gesundheits- und Krankenpflegebereich	17
2.4	Signale für das Vorhandensein von Konflikten	19
2.5	Eskalationsstufen eines Konflikts	21
2.6	Veränderungen im inneren und äußeren Verhalten	30
2.7	Konflikte und Bedürfnisorientiertheit	31
2.8	Förderliche Grundhaltung für eine aktive Konfliktarbeit	34
2.9	Problem- und Konfliktlösungsprozess	40
2.10	Konfliktkosten	44
3	Arbeits- und Betriebsklima – Konfliktfaktor im Gesundheits- und Krankenpflegebereich?	50
3.1	Arbeitszufriedenheit	53
3.2	Führungsstile und Auswirkungen auf die Unternehmens- und Konfliktkultur	55
3.3	Führungskreis	65
4	Empathisch-lösungs-orientierte Kommunikation	67
	<i>Lore Wehner, Silvia Hödl</i>	
4.1	Das Vier-Ohren-Modell	69
4.2	Vom Ich zum Du – Ich- und Du-Botschaften	71
4.3	Gewaltfreie Kommunikation	85
4.4	AIDA: Ein Gesprächsleitfaden für Konfliktsituationen	87

5	Konflikte in interkulturellen Teams	90
	<i>Stephanie Mörz</i>	
5.1	Überall Interkulturalität	90
5.2	Wieso Konflikte in interkulturellen Teams?	91
5.3	Hauptprobleme mit den Patienten aus anderen Kulturen	97
5.4	Identität und Kultur	101
5.5	Lösungsansatz Verständnis	102
6	Weitere Lösungsansätze zur aktiven Konflikt- aufarbeitung	104
6.1	Mediation	105
6.2	Konfliktlotsen	117
6.3	Supervision	127
6.4	Moderation	130
6.5	Coaching	136
7	In aller Kürze	139
	Literatur	140
	Internet	141
	Stichwortverzeichnis	143