

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	16
2.4	Signale für das Vorhandensein von Konflikten	19
2.5	Eskalationsstufen eines Konflikts	20
2.6	Veränderungen im inneren und äußeren Verhalten	29
2.7	Konflikte und Bedürfnisorientiertheit	30
2.8	Förderliche Grundhaltung für eine aktive Konfliktarbeit	33
2.9	Problem- und Konfliktlösungsprozess	39
2.10	Konfliktkosten	43
3	Arbeits- und Betriebsklima – Konfliktfaktor in Gesundheitsfachberufen?	48
3.1	Arbeitszufriedenheit	51
3.2	Führungsstile und Auswirkungen auf die Unternehmens- und Konfliktkultur	53
3.3	Führungskreis	63
4	Empathisch-lösungsorientierte Kommunikation	65
4.1	Das Vier-Ohren-Modell	67
4.2	Vom Ich zum Du – Ich- und Du-Botschaften	69
4.3	Gewaltfreie Kommunikation	82
4.4	AIDA: Ein Gesprächsleitfaden für Konfliktsituationen	84
5	Konflikte in interkulturellen Teams	87
5.1	Überall Interkulturalität	87
5.2	Wieso Konflikte in interkulturellen Teams?	88

5.3	Hauptprobleme mit den Patienten aus anderen Kulturen	94
5.4	Identität und Kultur	97
5.5	Lösungsansatz Verständnis	98
6	Weitere Lösungsansätze zur aktiven Konfliktaufarbeitung	100
6.1	Mediation	101
6.2	Konfliktlotsen	113
6.3	Supervision	122
6.4	Moderation	125
6.5	Coaching	131
6.6	In aller Kürze	133
	Literatur	134
	Internet	135
	Stichwortverzeichnis	137