

# INHALT

<b>Vorwort</b> .....	<b>8</b>	
<b>1</b>	<b>Gespräche mit brisantem Inhalt meistern</b> .....	<b>9</b>
1.1	Gespräche im Alltag von Fach- und Führungskräften .....	9
1.2	Reden ist Silber – Schweigen ist Gold? .....	10
<b>2</b>	<b>Grundlagen erfolgreicher Gesprächsführung bei Konflikten</b> .....	<b>11</b>
2.1	Personenzentrierte Gesprächsführung als Basis erfolgreicher Gespräche .....	11
2.1.1	Grundlagen .....	11
2.1.2	Umsetzung in der Praxis .....	15
2.1.3	Erfolgsfaktoren .....	18
2.2	Dem Konflikt auf den Grund gehen .....	19
2.2.1	Entstehung und Hintergründe von Konflikten .....	20
2.2.2	Konfliktanalyse .....	25
2.2.3	Konfliktstile .....	30
2.3	Das Konfliktgespräch .....	32
2.3.1	Grundlagen .....	32
2.3.2	Umsetzung in die Praxis .....	33
2.3.3	Erfolgsfaktoren .....	37
2.4	Der kompetente Gesprächsführer .....	41
2.4.1	Persönliche und soziale Kompetenzen .....	41
2.4.2	Die besondere Rolle eines Mediators .....	43
2.4.3	Eigene Konfliktbearbeitung und -prävention .....	45
<b>3</b>	<b>Praxisfelder brisanter Gespräche</b> .....	<b>46</b>
3.1	Gespräche mit Klienten .....	46
3.1.1	Die Bedeutung von Gesprächen mit Klienten .....	46
3.1.2	Alltagssituationen und Konfliktfelder .....	48
3.1.3	Praxisbeispiele – Analyse und Lösungsmöglichkeiten .....	50
3.1.4	Erfolgsfaktoren .....	60
3.1.5	Zusammenfassung .....	64
3.2	Gespräche mit Angehörigen .....	64
3.2.1	Die Bedeutung von Gesprächen mit Angehörigen .....	64
3.2.2	Typen von Angehörigen .....	66
3.2.3	Belastungen und Belastungsempfindungen von Angehörigen – mögliche Hintergründe von Konflikten .....	67
3.2.4	Praxisbeispiele – Analyse und Lösungsmöglichkeiten .....	70

3.2.5	Erfolgsfaktoren . . . . .	74
3.2.6	Zusammenfassung . . . . .	76
3.3	Gespräche mit MDK-Mitarbeitern . . . . .	76
3.3.1	Die Bedeutung von Gesprächen mit MDK-Mitarbeitern . . . . .	77
3.3.2	Typische Gesprächssituationen und Konfliktfelder . . . . .	77
3.3.3	Praxisbeispiele – Analyse und Lösungsmöglichkeiten . . . . .	80
3.3.4	Erfolgsfaktoren . . . . .	89
3.3.5	Zusammenfassung . . . . .	90
3.4	Gespräche mit Mitarbeitern . . . . .	90
3.4.1	Die Bedeutung von Gesprächen mit Mitarbeitern . . . . .	90
3.4.2	Praxisbeispiele – Analyse und Lösungsmöglichkeiten . . . . .	91
3.4.3	Erfolgsfaktoren . . . . .	103
3.4.4	Zusammenfassung . . . . .	103
3.5	Gespräche mit Ärzten . . . . .	103
3.5.1	Die Bedeutung von Gesprächen mit Ärzten . . . . .	104
3.5.2	Praxisbeispiele – Analyse und Lösungsmöglichkeiten . . . . .	104
3.5.3	Erfolgsfaktoren . . . . .	108
3.5.4	Zusammenfassung . . . . .	109
<b>4</b>	<b>Selbststärkung als persönliche Konfliktvorbereitung . . . . .</b>	<b>110</b>
4.1	Alles eine Sache der Einstellung . . . . .	110
4.2	Konfliktträchtige Emotionen und deren Bewältigung . . . . .	112
4.2.1	Die typischen »Konflikt-Emotionen« . . . . .	112
4.2.2	Die emotionale Erregung kontrollieren . . . . .	113
4.3	Wer sich selbst kennt, ist klar im Vorteil . . . . .	115
<b>5</b>	<b>Die Verantwortung der Führungskraft . . . . .</b>	<b>119</b>
5.1	Wichtige Führungseigenschaften . . . . .	119
5.1.1	Selbstreflexion . . . . .	120
5.1.2	Selbstmanagement . . . . .	122
5.1.3	Soziales Bewusstsein . . . . .	125
5.1.4	Sozialkompetenz . . . . .	126
5.2	Führungskräfte und Führungsstile . . . . .	129
5.2.1	Der autoritäre Führungsstil . . . . .	131
5.2.2	Der autoritative Führungsstil . . . . .	134
5.2.3	Der affiliative Führungsstil . . . . .	136
5.2.4	Der demokratische Führungsstil . . . . .	138
5.2.5	Der leistungsbetonte Führungsstil . . . . .	140
5.2.6	Der coachende Führungsstil . . . . .	142
5.3	Die Führungskraft als Konfliktlöser . . . . .	144

6	<b>Fazit – Der Konflikt kann kommen .....</b>	<b>145</b>
6.1	Konflikte professionell bearbeiten .....	145
6.2	Effektiv und effizient zum Konfliktlöser werden .....	146
	<b>Herausgeber und Autoren .....</b>	<b>147</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>148</b>
	<b>Register .....</b>	<b>150</b>