

INHALT

Vorwort	8
1 Gespräche mit brisantem Inhalt meistern	9
1.1 Gespräche im Alltag von Fach- und Führungskräften	9
1.2 Reden ist Silber – Schweigen ist Gold?	10
2 Grundlagen erfolgreicher Gesprächsführung bei Konflikten	11
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
3 Praxisfelder brisanter Gespräche	46
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

4

Selbststärkung als persönliche Konfliktvorbereitung **110**

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

5

Die Verantwortung der Führungskraft **119**

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

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