

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1

Konflikte – und was Sie darüber wissen sollten	13
In Deutschlands Unternehmen wird gestritten – die Zahlen	13
Was ist überhaupt ein Konflikt?	16
Meinungsverschiedenheit oder Konflikt?	18
Eskalationsstufen von Konflikten	20
Konfliktursachen – Warum streiten wir überhaupt?	22
Konfliktarten	25
Das Märchen vom Sachkonflikt	27
Kränkungen als Konfliktursache	28
Schuld und Verantwortung	29
Ursachen von Konflikten im Pflegebereich	34
Mobbing	35
Im Detail: Statusunterschiede im Pflegealltag	39
Im Detail: Unausgesprochene Regeln	40
Abwehr und Verhalten im Umgang mit Konflikten	41
Konfliktverhalten bei Teams und Führungskräften	44
Konfliktrepräsentanten	44
Führungsstil und Konflikte	45
Narzissten und Choleriker als Führungsfiguren	50
Konflikte sind Luxus – die Kosten von Konflikten in Unternehmen	54

Kapitel 2

Kommunikation – ohne sie geht es nicht	56
Verbale und nonverbale Kommunikation	56
Das Vier-Ohren-Modell	58
Aktives Zuhören	62

Sprache – Worte sind nicht gleich Worte	63
Manipulierende Kommunikation und emotionale Epressung	65
Transaktionsanalyse	68
Kommunikationsstörungen und Interventionsmöglichkeiten	70
Die eigene Wahrnehmung ist wahr	73
Gewaltfreie Kommunikation	74

Kapitel 3

Fallgeschichten – von Streithähnen, Kopf-in-den-Sand-Steckern und anderen Wesen	76
--	-----------

Fallgeschichte 1: Laissez-faire-Führungsverhalten und die Folgen	76
Fallgeschichte 2: Ein Teamkonflikt kommt selten allein – Konflikte innerhalb des Pflegeteams	80
Fallgeschichte 3: „Besser ein Ende mit Schrecken als ein Schrecken ohne Ende“	84
Fallgeschichte 4: „Sie können doch nicht einfach ...“	89
Fallgeschichte 5: „Meine Mutter liegt immer im Bett“	92

Kapitel 4

Konfliktlösung.....	101
----------------------------	------------

Kommunikation ist der Schlüssel	101
Von Standpunkten hin zu Interessen und Bedürfnissen – die Absicht hinter dem eigenen Verhalten	102
Konfliktregelung ohne Niederlagen in sechs Stufen	108
Überwindung von Konflikten	110
Mit Fragen zur Konfliktlösung	112
Hilfe bei der Konfliktlösung	114

Kapitel 5

Konfliktprävention – Vermeidung des Unvermeidbaren 123

Leitbild	123
Verfahrensanweisungen	123
Konfliktkultur	124
Fehlerkultur	126
Mitarbeitergespräche	126
Konfliktlotsen/spezielle Ansprechpartner	127
Beschwerdemanagement	128

Anhang 130

Checklisten	130
Das Teamuhr-Modell	134
Die 45 Mobbing-Handlungen nach Prof. Leymann	135
Checkliste zur Konfliktbearbeitung	137
Nützliche Adressen in Deutschland	138
Nützliche Adressen in Österreich	138
Verwendete Literatur	139