

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

Narzissen und Choleriker als Führungspersonen 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 Pflgeteams

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