

Inhaltsverzeichnis

Vorwort von Prof. Dr. Heiko Kleve.....	V
Abbildungsverzeichnis	XI
Tabelienverzeichnis	XI
Abkürzungsverzeichnis.....	XIII
1. Einleitung.....	1
1.1 Relevanz der Thematik und Problemstellung.....	1
1.2 Grundthese und Ziele der Arbeit.....	3
1.3 Vorgehensweise	5
1.4 Kapitelübersicht.....	5
2. Theoretische Positionen zum Verständnis von Beziehung und Kommunikation	9
2.1 Zum Wesen von Beziehungen.....	10
2.2 Kooperation versus Konkurrenz – der Einfluss des Menschenbildes auf die Beziehungsgestaltung	12
2.3 Kooperation und Beziehung als Grundbedürfnis des Menschen	15
2.4 Gelingende Kommunikation als relationales Paradigma.....	17
2.4.1 Der Zusammenhang zwischen Beziehung und Kommunikation.....	18
2.4.2 Ausgewählte theoretische Grundannahmen zur Kommunikation	19
2.4.2.1 Wahrnehmen und Verstehen.....	21
2.4.2.2 Der Dialog als Form der Kommunikation	24
2.4.2.3 Kommunikation als Form der Symbolischen Interaktion	26
2.4.3 Relationale Kommunikation nach Friederike Rothe	28
2.4.4 Der intersubjektive Prozess der Anerkennung als Ausdruck relationaler Bezogenheit	32
2.5 Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	34
3. Die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg	37
3.1 Definition und Ziele der GFK	38
3.2 Theoretischer Hintergrund der GFK	42
3.3 Die GFK als Form der relationalen Kommunikation.....	44
3.4 Die GFK als Form der bedürfnisorientierten Kommunikation	45
3.5 Das Konzept der GFK.....	48
3.5.1 Trennen von Beobachtung und Bewertung.....	50
3.5.2 Gefühle wahrnehmen und ausdrücken.....	51

3.5.3	Bedürfnisse wahrnehmen und ausdrücken.....	53
3.5.4	Äußern einer konkreten Bitte.....	54
3.5.5	Empathie.....	55
3.6	Kritische Würdigung der GFK.....	59
4.	Beziehungskompetenz in sozialen Organisationen.....	63
4.1	Zum Wesen von Organisationen.....	64
4.1.1	Die soziale Organisation als Beziehungsnetz.....	68
4.1.2	Besonderheiten von Arbeitsbeziehungen in sozialen Organisationen.....	69
4.1.3	Zur Relevanz der Qualität von Arbeitsbeziehungen für die Arbeitszufriedenheit.....	71
4.2	Zum Kompetenzbegriff.....	73
4.3	Schlüsselkompetenzen Sozialer Arbeit	74
4.3.1	Soziale Kompetenz als Oberbegriff	78
4.3.2	Kritische Perspektive.....	79
4.4	Professionelle Beziehungskompetenz als Schlüsselkompetenz Sozialer Arbeit.....	80
4.4.1	Kommunikative Kompetenz.....	86
4.4.2	Personale Kompetenz	87
4.4.3	Berufsethische Kompetenz	89
4.5	Zusammenfassung und Schlussfolgerung; Vorschlag einer Definition für Beziehungskompetenz	93
5.	Ausgewählte Aspekte des Konfliktgeschehens in sozialen Organisationen	97
5.1	Theoretische Positionierung zum Verständnis der Konfliktentwicklung.....	99
5.2	Konfliktquellen in sozialen Organisationen.....	103
5.3	Bedürfnisbedrohung als Kern von sozialen Konflikten.....	110
5.4	Kommunikationsstörung und Konflikt.....	114
5.4.1	Lebensentfremdende Kommunikation aus der Perspektive der GFK.....	116
5.4.2	Diagnosen und moralische Urteile – lebensentfremdende Kommunikation in der Sozialen Arbeit.....	120
5.5	Gestörte Arbeitsbeziehungen als psychosoziale Belastung.....	124
5.5.1	Zur Situation	124
	<i>Zum Beispiel: Klinische Sozialarbeit in der Psychiatrie – Praxisbeobachtungen.....</i>	128
5.5.2	Burnout und Mobbing – Bedingungsfaktoren und Folgen gestörter Arbeitsbeziehungen	134

5.5.2.1	Burnout.....	134
5.5.2.2	Mobbing	142
5.5.3	Zusammenhang zwischen Gesundheit, psychosozialer Belastung, Beziehungsgestaltung und Arbeits(un)zufriedenheit	151
5.6	Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	158
6.	Auswirkungen bürokratischer Strukturen auf Arbeitsweise und Beziehungsgestaltung am Beispiel der stationären Psychiatrie – Reflexionen aus meinem Praktikum	163
6.1	Die Psychiatrie als totale Institution	163
6.1.1	Praxisbeobachtungen: Fünf Hypothesen zur Wirkung von sozialer Distanz.....	166
6.1.2	Auswertung	176
6.2	Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	183
7.	Vom Dilemma der Organisationen	189
7.1	Zwischen den Stühlen – soziale Organisationen zwischen Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterorientierung	190
7.2	Soziale Organisationen zwischen bürokratischer Struktur und dialogischer Beziehungsgestaltung	193
7.3	Begründete Skepsis? Überlegungen zur Veränderungswilligkeit von Organisationen aus systemtheoretischer Sicht	195
7.4	Verhaltensintervention versus Verhältnisintervention – zwei Sichtweisen.....	199
7.5	Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	205
8.	Förderung von Beziehungskompetenz in einer lernenden Organisation	209
8.1	Das Konzept der Lernenden Organisation nach Peter M. Senge.....	211
8.2	Organisations- und Personalentwicklung und betriebliche Gesundheitsförderung als Instrumente einer lernenden Organisation	213
	<i>Prävention und Intervention gegen Mobbing und Burnout – einige Schlussfolgerungen</i>	<i>223</i>
8.3	Gedanken zu Rosenbergs Konzept der Lebensbereichernden Organisation.....	226
8.4	Gleichwürdigkeit als Beziehungsgrundlage oder: Ist Hierarchie die Antithese des Dialogs?.....	232

8.5	Einflussmöglichkeiten des Einzelnen – Soziale Arbeit in der Psychiatrie als ‚Störfaktor‘?.....	237
8.6	Beziehungskompetenzentwicklung als Aufgabe der Personalentwicklung und der betrieblichen Gesundheitsförderung	242
8.7	Zusammenfassung und Schlussfolgerung	250
9.	Das Potenzial der GFK zur Erweiterung von Beziehungskompetenz	257
9.1	Die Relevanz der GFK in sozialen Organisationen als Interventionsmethode	258
9.1.1	Verbreitung.....	258
9.1.2	Methodentauglichkeit.....	259
9.1.2.1	Wissenschaftlichkeit	260
9.1.2.2	Wirksamkeit.....	261
9.2	Einsatzmöglichkeiten und Ziele der GFK in sozialen Organisationen	266
9.2.1	Die GFK als Methode in klassischen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit.....	267
9.2.2	Die GFK als Methode im Rahmen der Organisations- und Personalentwicklung und der betrieblichen Gesundheitsförderung	269
9.2.3	Selbstfürsorge als Strategie zur Burnout-Prävention	274
9.2.4	Bedürfnisorientierte Mediation und GFK als Strategien zur Prävention und Intervention gegen Mobbing und Gewalt	280
9.2.4.1	Grenzen der Bedürfnisorientierten Mediation und der GFK bei Mobbing	286
9.2.4.2	Bedürfnisorientierte Mediation und GFK als Strategien zur Gewaltprävention in der Akutpsychiatrie.....	289
9.3	Zusammenfassung und Schlussfolgerung	290
10.	Abschließende Betrachtungen und Ausblick	297
10.1	Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse	298
10.2	Ausblick	303
	Literaturverzeichnis	XV