

1	Der erste Tag im neuen Team	1
2	Teamarbeit im Gesundheitswesen	5
3	Was ist ein Team	9
3.1	Merkmale eines Teams	10
3.2	Abgrenzung des Teams gegenüber anderen	11
3.3	Was ist Teamarbeit	12
3.4	Optimale Teamgröße	14
4	Teamalltag	17
4.1	Wie und was nehmen wir wahr	17
4.1.1	Wahrnehmung von Personen	19
4.2	Sprache im Team	24
4.2.1	Sprache transportiert Inhalte	30
4.2.2	Kommunikationsmodell	33
4.2.3	Kommunikationsstile	35

4.2.4	Stimme	40
4.2.5	Körpersprache	42
4.3	Verhalten	54
4.4	Burnout	58
4.4.1	Das 5-Phasen-Modell nach Müller-Timmermann (2004)	59
4.5	Stress	63
4.6	Positives Denken	69
5	Wie entwickelt sich ein Team	75
5.1	Teamzusammenstellung	76
5.1.1	Anforderung an die Teammitglieder	76
5.1.2	Allgemeine Arbeitsstile und Teamrollen	77
5.1.3	Anforderung an den Teamleiter	84
5.2	Phasen der Teamentwicklung	97
5.2.1	Phasenmodell nach Tuckman	97
5.2.2	Phasenmodel nach Garland, Jones & Kolodny	107
5.2.3	Sozialpsychologische Betrachtung	108
5.3	Was können Sie für die Teamentwicklung tun.	109
5.3.1	Der erste Tag im neuen Team	112
5.4	Teamkultur	116
5.4.1	Wahrheiten	117
5.4.2	Lästerverhalten in Pflegeteams	119
5.5	Was zeichnet uns als gutes Team aus	121
5.5.1	Mitarbeiter	124
6	Konflikte im Team	129
6.1	Konflikte	130
6.1.1	Konfliktherde	133
6.1.2	Konfliktanalyse	135

	Inhaltsverzeichnis	IX
6.1.3	Konfliktlösung als Teamaufgabe	137
6.1.4	Konfliktgespräch	140
6.1.5	Verhaltensmuster bei Konflikten	147
6.2	Position & Macht	149
6.2.1	Bossing	152
6.2.2	Mobbing und Flaming	153
6.2.3	Neid	159
6.3	Störendes Teamverhalten	163
6.3.1	Sturheit – Widerstand – Feindseligkeit	163
6.3.2	Rollenüberschreitungen	165
6.4	So kommunizieren Sie richtig	166
6.4.1	Kommunikationsstrukturen	166
6.4.2	Kommunikationsfallen	168
6.4.3	Beachten Sie Kommunikationsregeln	169
6.4.4	Verschiedene Fragetechniken	172
7	In aller Kürze	177
	Literatur	179
	Stichwortverzeichnis	187