

Stichwortverzeichnis

A grayscale background image of a keyboard. The keys are arranged in a standard QWERTY layout. The keys labeled 'A', 'B', and 'C' are highlighted in a lighter shade, making them stand out from the rest of the keyboard. The letters are in a simple, sans-serif font.

A

Abwehrmechanismus 179
 Achtsamkeit 2, 72, 75
 Adjourning 13, 14, 16
 Ähnlichkeitseffekt 21, 144
 aktives Zuhören 138, 143
 Akzeptanz 6, 14, 118, 121
 Alkohol 179
 ambulante Pflege 59
 Anerkennung 125, 170
 Angst 110, 131
 Anreiz 131
 Ansprache 134
 Ansteckungsmotivation 133
 Antreiber 88, 89
 Arbeitspräferenzen 11
 Arbeitszufriedenheit 170
 Authentizität 73

B

Bagatellisierungen 182
 Balint-Gruppen 66
 Berührungen 36
 – unangemessene 37
 Beschwerden 183
 Beurteilungsgespräch 139
 – Phasen 140
 Bewertungskonflikt 152
 Beziehungsebene 165
 Beziehungskonflikt 152
 Blame-Culture 127
 Blickkontakt 22, 38, 134
 – fehlender 22
 blinder Fleck 24
 Blitzlicht 186
 Bossing 171
 Brainstorming 157
 Bullying 73, 172
 Burnout 40

C

Cafeteria-Modell 62
 Coaching 64

D

Dauer 99
 Dauer-Typ 101
 Deeskalation 183
 Delegation 103
 Demotivation 127
 Depression 174
 Desinteresse 176
 Disclaimer 27
 Distanz 99
 Distanz-Typ 100
 Diversity 30, 84
 Dominanz des ersten Ein-
 drucks 144
 Downstate Team-Building Initiati-
 ve (DTBI) 108
 Dramadrieeck 28
 Druckformulierungen 182
 Durchsetzen 163

E

Ehrgeiz 174
 Einarbeitung 112
 Einzelcoaching 64
 Eisbergmodell 164
 Eltern-Ich 171, 178
 emotionale Intelligenz 85
 Empathie 75, 84, 101
 Empörung 174
 Empowerment 46, 88
 Entscheidertypen 104
 Entspannung 59, 66
 Ermutigung 46
 Erwachsenen-Ich 171, 178
 Erwartungsabfrage 187
 Erwartungshaltung 102
 Eskalationsstufen 166
 extrinsische (äußere) Motiva-
 tion 130

F

Fairness 72, 78, 121
 Feedback 15, 25, 117, 126, 158, 183
 – Empfehlungen 158

Fehler

– Kultur 96
 Feindseligkeit 175
 Flaming 172
 Floskeln 129
 Flow-Konzept 130
 Fördergespräch 140
 Forming 13, 14
 Fragetechnik 184, 185
 Fremdbild 23
 Führung 10, 72, 81, 82, 86, 92, 192
 – Kompetenz 88
 Führungsbilder 73
 Führungsinkompetenz 162
 Führungsrollen 73
 Führungsstil 76
 Führungsverhalten 73

G

Generalisierung 50
 geschlossene Frage 185
 Gespräch
 – Steuerung 144
 Gestik 80
 Gesundheitsförderung 62
 Gewaltfreie Kommunikation 155
 Glaubenssätze 44, 88
 Graffiti-tafel 187
 Gruppe 7
 Gruppenblitzlicht 186
 Gruppengröße 116
 Gruppenkonflikte 164

H

Halo-Effekt 21
 Handlungsmuster 88
 Harmonie 74
 Harmoniedenken 53
 Healthy Workplace Interven-
 tion 108
 heiße Konflikte 152
 Hof-Effekt 21
 Horn-Effekt 21
 Humor 81, 98, 117
 – schwarzer 120, 181

I

Ich-Botschaften 121, 138
 Informationsmappe 111
 Integrität 85, 103
 Interaktion 82
 Interdisziplinarität 108, 151
 interpersonale Konflikte 164
 Interviewtechniken 143
 intrapersonale Konflikte 164
 intrinsische (innere) Motivation 130
 Ironie 25, 36, 181

J

JOHARI-Window 24

K

kalte Konflikte 152
 Kartenabfrage 187
 Kernkonflikt 165
 Killerphrasen 121, 182
 Kind-Ich 171, 178
 Kommunikation 2, 25, 30, 36, 39,
 81, 116, 117, 150, 151, 158, 162, 176,
 186, 192
 – berufsgruppenübergreifende 117
 – Fallen 182
 – gewaltfreie 155
 – Mobbing 172
 – Modell 29
 – nonverbale 22, 38
 – Pfade 6
 – Psychologie 138
 – Regeln 117, 182
 – Regeln von Cohn 110
 – richtige 180
 – Stil 32
 – Struktur 181
 – Techniken 183, 185, 187
 – Training 108
 – verbale 22
 – Verhalten 2, 7, 170, 182

Kommunikationshygiene 22
 Komplimente 128
 Kompromiss 164
 Konflikt 2, 13, 15, 16, 32, 93, 117, 149,
 151, 173, 176, 192
 – Analyse 154
 – Eskalation 166
 – Formen 152, 164
 – Gespräch 157, 158, 182
 – Herd 153
 – Lösung 108, 154, 162
 – Lösungsstrategien 157
 – Verhaltensmuster 162
 – Vermeidung 150
 – Ziele 161
 Konsequenz 75
 Kooperation 164
 Körperhaltung 75
 Körpersprache 22, 25, 35, 138
 Kränkung 28
 Kreativität 44, 59, 116, 121, 157
 Kritikfähigkeit 160
 kulturelle Intelligenz 85

L

Laissez-faire-Stil 162
 Lästern 119, 120, 172
 Liegende Acht 68
 Lob 125, 127
 – optimales 128

M

Macht 76
 Managing the Boss 81
 Mediation 156
 menschliche Grundstrebungen 99
 Metaebene 155
 Methode 6-3-5 157
 Mimik 80
 Mind Mapping 187
 Mitarbeiter
 – Anleitung 47
 – Beurteilungen 139

– Bindung 141
 – Stärken und Schwächen 96
 Mitarbeiterautonomie 119
 Mitarbeitergespräch 138
 – erfolgreiches 138
 Mobbing 73, 117, 171, 172
 – Prävention 173
 – Teamleitung 173
 Modell der Persönlichkeitsstrukturen 99
 Modellernen 133
 Moderation 186
 – Regeln 186
 monetärer Anreiz 132
 moralische Intelligenz 85
 Motivation 81, 125, 129
 – extrinsische 130
 – Grundvoraussetzung 131
 – intrinsische 130
 – Methoden 131, 132
 – Sprache 134
 Motivationsprobleme 96
 Mut 72

N

Nachgeben 163
 Nähe 99
 Nähe-Typ 100
 Neid 17, 43, 172, 174
 Non-Blaming Culture 96
 Norming 13–15

O

offene Frage 184
 offene Fragen stellen 143
 Outdoortraining 116

P

Paraphrasieren 138, 143
 Performing 13, 14, 16
 Personalentwicklung 64, 140
 – Instrumente 138

Personalgespräch 138
 Persönlichkeit 2, 10, 11, 29, 73, 88,
 151, 192
 – Entwicklung 32, 117
 – implizierte Theorien 144
 Persönlichkeitstypen 100
 Phasenmodell
 – Tuckman 13
 Plus-Minus-Übung 21, 43
 positives Denken 43
 Prävention 62
 Projektion 179
 Prozedurenkonflikt 152
 psychodynamische Ebene 165

R

rationale Intelligenz 85
 Rechthaberei 177
 Redseligkeit 177
 Resilienz 44
 Respekt 2, 86, 117, 119, 121, 155, 158
 Ressource
 – Humor 99
 Rivalität 17
 Rollen 7, 12, 14, 15, 29, 93, 192
 – im Team 11, 12
 – Spiele 10
 – Überschreitung 176
 – Zuweisung 6
 Rollenabgrenzung 80
 Rollenkonflikte 152
 Rollenspiel 38
 Rollen-Verhandeln nach Harri-
 son 167
 Rückdelegation 103

S

Sachebene 165
 Salutogenese 62
 Schuld 28
 Schuldzuweisungen 127
 schwarzer Humor 120
 Schwarz-weiß-Denken 121
 Selbstbild 20, 23

Selbstkompetenz
 – Förderung 133
 Selbstlob 128
 Selbstreflexion 72, 76, 85
 Selbstverantwortung 81
 Selbstwahrnehmung 85
 Sitzposition 143
 Skalierungsfrage 185
 soft skills 12
 SolutionCircle 97
 Sondierungsfrage 185
 soziale Kompetenz 10, 82, 192
 soziale Verhaltensförderung 43
 sozialkognitive Lerntheorie 133
 Sprache 2, 10, 16, 21, 26, 35, 36, 155
 – Motivation 134
 stationäre Pflege 59
 Stimme 34
 Storming 13, 15, 17
 Streitsucht 177
 Stress 55
 – ambulante Pflege 59, 61
 – Bewältigungskompetenz 61
 – Definition 57
 – Entspannung 59, 66
 – individuelle Reaktion 57
 – Modell 57
 – stationäre Pflege 59
 Sturheit 175
 Suchthilfe 180
 Suggestivfrage 185
 Supervision 61, 63
 Sympathie 20, 21, 38

T

Team 192
 – Abgrenzung 7
 – Anforderung 10
 – Arbeit 1, 2, 7
 – Besprechungen 75
 – Coaching 116
 – Diversity 84
 – Entwicklung 9, 13, 14, 17, 108
 – Fähigkeit 10
 – Führung 74
 – Größe 7

– Identität 6
 – Konflikte 149
 – Kultur 112, 117
 – Leitlinie 121
 – Leitung 2, 10, 71, 93, 110, 113,
 151, 173
 – Macht 170
 – Merkmale 6
 – Mitglied 2, 110
 – Mitglieder 122
 – neues 11, 110, 116
 – Regeln 120
 – Rollen 11, 12
 – schwieriges 78
 – Sprache 21
 – störendes Verhalten 175
 – Supervision 108
 – Training 116
 – Ziel 6
 – Zusammenführung 117
 – Zusammenhalt 120, 123
 – Zusammenstellung 10
 Teamcoaching 65
 Teamentwicklungsstraining 97
 Teamleitung
 – Mobbing 173
 TeamSTEPPS 108
 Teilstandardisierter Fragebo-
 gen 147
 themenzentrierte Interaktion
 (TZI) 108
 Tod 59
 Toleranz
 – mangelnde 178
 Transaktionsanalyse 88, 170, 178
 Transparenz 101
 Tratschen 172, 181
 Trauerphasen 59
 Trigger 29

U

Überkreuzbewegungen 68
 Übertragung 179
 Übertragungsprozesse 144, 145

V

VERAH 87
Verantwortung 87
Verhalten
– Theorien 99
Verhaltensdreieck 146
Verhaltensmuster 13, 33, 39, 40,
58, 73, 162
– alte 45
Vermeiden 163
Verteilungskonflikt 152
Vertrauen 2, 11, 15, 38, 72, 86, 93, 97,
117, 121, 158
Visualisierung 186
– Methoden 186
Visualisierungstechniken 142
Vorannahmen 78
Vorbild 103
Vorbildfunktion 96
Vorstellungsgespräche 143
Vorwürfe 46

Zuhören 83, 158, 181, 182
– aktives 159, 182
Zurufabfrage 187

W

Wahrnehmung 2, 20, 21, 25, 26, 43,
44, 192
– Körper 67
– Personen 20, 39
– selektive 58
– Verstärker 20
– visuelle 35
Wandel-Typ 101
Wechsel 99
Werte 73
Wertekonflikte 152
Wertschätzung 14, 38, 93, 126, 128,
155, 170, 174, 180
Widerstandskraft 44
Wie-Fragen 151
Wir-Gefühl 15, 120

Z

Zielkonflikt 152
zirkuläre Frage 185