

Literatur

- Bechtel P, Friedrich D, Kerres A (2009) *Mitarbeitermotivation ist lernbar. Mitarbeiter in Gesundheitseinrichtungen motivieren, führen und coachen.* Springer, Berlin Heidelberg
- Belardi N (2002) *Supervision. Grundlagen, Techniken, Perspektiven.* C.H. Beck, München
- Bitzer B, Liebsch K, Behnert A (2002): *Betriebliche Konfliktlösung durch Mediation.* I.H. Sauer, Heidelberg
- Block S (2005) *Gespräche in der Pflege moderieren.* Vincentz Network, Hannover
- Daimler R, Sparrer I, Kibéd V (2003): *Das unsichtbare Netz – Erfolg im Beruf durch systemisches Wissen.* Kösel, München
- Drexler D (2006) *Gelassen im Stress – Bausteine für ein achtsames Leben.* Klett-Cotta, Stuttgart
- Edmüller A, Wilhelm T (2007) *Moderation.* Haufe, Planegg, München
- Experts Group Wirtschaftsmediatoren (2006) *Management by Wirtschaftsmediation. Konflikte wirtschaftlicher lösen – mehr Motivation durch mediatives Führen.* Wien: Wirtschaftskammer Österreich [Eine Sammlung von Fallbeispielen professioneller Mediatoren.]
- Fatzer G (2003) *Supervision und Beratung: Ein Handbuch.* EHP, Bergisch Gladbach
- Fischer-Epe M, Schulz von Thun F (2004) *Coaching: Miteinander Ziele erreichen.* Rowohlt, Berlin
- Gordon T (1989): *Familienkonferenz.* Heyne, München
- Holler I (2003): *Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation.* Junfermann, Paderborn
- Höfner E, Schachtner H (2006) *Das wär doch gelacht! – Humor und Provokation in der Therapie.* Rowohlt, Reinbeck bei Hamburg
- Lotmar P, Tondeur E (1999) *Führen in sozialen Organisationen.* Paul Haupt, Bern Stuttgart Wien
- Lukas E (1987) *Gesinnung und Gesundheit – Lebenskunst und Heilkunst in der Logotherapie.* Herder, Freiburg/Breisgau
- Malorny C, Langner A, Kamiske GF (2007) *Moderationstechniken, 3. Aufl.* Hanser, München
- Mehta G, Rückert K (2008) *Mediation – Instrument der Konfliktregelung und Dienstleistung.* Falter, Wien
- Mentzel W (2008): *Mitarbeitergespräche.* Haufe, Planegg/München
- Möller H (2004) *Was ist gute Supervision? Grundlagen, Merkmale, Methoden.* Klett-Cotta, Stuttgart
- Pelzl B (1997) *Offene Horizonte.* Apfel, Wien
- Phillipp W (2006): *Systemaufstellungen im Einzelsetting.* Carl-Auer, Heidelberg
- Poser M, Schlüter W (2005) *Mediation für Pflege- und Gesundheitsberufe.* Haufe, Bern
- Radatz S (2009) *Einführung in das systemische Coaching.* Carl Auer, Heidelberg
- Rauen C (2008): *Coaching.* Hogrefe, Göttingen
- Rosenberg MB (2007) *Gewaltfreie Kommunikation.* Junfermann, Paderborn
- Ruppert F (2004) *Verwirrte Seelen.* Kösel, München
- Schmidt P (2007): *Intercultural Understanding.* Meridian, Montreal/Wien
- Schulz von Thun F (2005): *Miteinander reden.* Rowohlt, Berlin
- Tannen D, Klostermann M (1994) *Das hab' ich nicht gesagt: Kommunikationsprobleme im Alltag.* Goldmann, Leipzig

- Tewes R (2009) Führungskompetenz ist lernbar. Praxiswissen für Führungskräfte in Gesundheitsberufen. Springer, Berlin Heidelberg
- Vilsmeier C (2000) Feedback geben – mit Sprache handeln. Spielregeln für bessere Kommunikation. Metropolitan, Düsseldorf Berlin
- Watzlawick P, Beavin JH, Jackson DD (2007) Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. Huber, Bern
- Weber G (2002) Praxis der Organisationsaufstellungen. Carl-Auer, Heidelberg
- Wehner L, Brinek T, Herdlitzka M (2010) Kreatives Konfliktmanagement im Gesundheits- und Krankenpflegebereich – Gesunde ZwischenMenschlichkeit. Springer, Wien

Internet

- Spiegel: Interview zu High Potentials: <http://www.spiegel.de/unispiegel/jobundberuf/0,1518,grossbild-196355-311471,00.html> Abgerufen 01.01.2012
- Wikipedia: Artikel zum Thema »Führungsstile«: <http://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%BChrungsstil#Laissez-faire-F.C3.BChrungsstil> Abgerufen 01.01.2012
- Verhalten in Organisationen (2009): http://www.realwwz.ch/system/files/download_manager/verhalten_in_organisationen_hs_2009_zusammenfassung_4b4dedae9112d.pdf Abgerufen 08.01.2012
- Personal Excellence Programm (2010): http://www.pep-coaching.com/tl_files/downloads/newsletter/10-09-20_Selbst_u_Zeitmanagement.pdf Abgerufen 08.01.2012
- Unternehmenserfolg durch Personalentwicklung: <http://www.actsimple.de/publikationen/1145e661cca5ba8c7745da48c336e1d2.pdf> Abgerufen 08.01.2012
- Schlüsselqualifikationen von Führungskräften: <http://qualifikation.kenline.de/qualifikation/schlueselqualifikation.htm> Abgerufen 01.01.2012
- Magazin für Theologie und Ästhetik: Was ist Haltung? <http://www.theomag.de/43/fk6.htm> Abgerufen 08.01.2012
- Kommunikation: http://bilder.buecher.de/zusatz/20/20900/20900125_lese_1.pdf Abgerufen 08.01.2012

Stichwortverzeichnis



A

AIDA-Modell 84
aktives Zuhören 77
Aktivierung 17
Arbeitsklima 48
Arbeitsplan 18
Arbeitsteilung 16
Arbeitszufriedenheit 51
Auslöser, Konflikt 10
Authentizität 34
autoritärer Führungsstil 61

B

Bedürfnis 30, 73
Beschwerdemanagement 5, 17
Betriebsklima 48
Beziehungsebene 11
Blockade 19
Burnout 12

C

Coaching 39, 131

D

demokratischer Führungsstil 62
Demotivation 19
Du-Botschaften 70

E

Echtheit 79
Einzelcoaching 131
Emotionen 74
Empathie 35, 79
– Zuhören 77
Empfänger 65
Eskalationsstufen 20

F

Fehlermanagement 18
Folgeschäden 45
Führung
– Ebene 16
– Führungskreis 63
– Kompetenzen 55
– Konfliktpotenzial 54
– partnerschaftlicher Führungsstil 16
– Schulung 5
– Stellenwert 7
– Stile 61, 62
– Verhalten 59

G

Gefühle 74
Gesundheitsfördernde Maßnahmen 4
gewaltfreie Kommunikation 82
Grundhaltung 33
Gruppen 91

I

Ich-Botschaften 69
Identität 97
Interdisziplinarität 17
interkulturelles Team 18, 87

K

Kommunikation 3, 13
– Ebenen 79
– gewaltfreie 82
Konflikt 10
– Auslöser 10
– Auswirkungen 13
– Bearbeitungsmethoden 21
– Eskalationsstufen 20
– Kosten 43
– Urlaubsplanung 12
Konfliktanalyse 28
Konfliktangst 20
Konfliktarbeit 5, 11
Konfliktebene 14
Konfliktlotse 47, 113
– Fortbildung 117
– Funktion 117
Konfliktmanagement 5
Konfliktpotenzial 12
– Führung 54
Konfliktprävention 3, 28
Konfliktspirale 11
Konfliktursache 18
Kooperationsbereitschaft 13
kooperativer Führungsstil 62
Kosten 43
Kultur 92, 97

L

Laissez-fairerer Führungsstil 62
Lösung 15

M

Mediation 101
– Einsatzmöglichkeit 102
Mediator 104
Mentalität 90, 95
Methoden 21
Mitarbeiter
– Fluktuation 46
– Schulung 5
Mobbing 12
Moderation 125
– Ablauf 126
– Konflikte 128
Motogeragogik 17
multiprofessionelles Team 16
Muttersprache 88, 94

R

Rassismus 96
Reflexion 42
Religion 92, 95

S

Sachebene 11, 14
Schulung
– Führungskräfte 5
– Mitarbeiter 5
Sender 65

soziale Ebene 14
Sprache 88, 94
Stress 12
strukturelle Ebene 14
Supervision 39, 122
– Merkmale 123

T

Team 16
– interkulturelles 18, 87
– Ressourcen 133
Teambesprechung 42
Teamcoaching 132

V

Verhalten 29
Vermittler 104
Vier-Ohren-Modell 67

W

Werte 73
Wertschätzung 35, 79

Z

Zeitmanagement 40
Zusammenarbeit, interdisziplinäre 17