

# Serviceeteil

Stichwortverzeichnis – 272



A

B

C

# Stichwortverzeichnis

## A

Aikido 76  
 AL-ANON 158  
 Alkohol 159  
 Alkoholkrankte  
 – Selbsthilfegruppen 159  
 Alptraum  
 – chronischer 161  
 Altruismus 8  
 Anerkennung 20  
 Anfänger 118  
 Angst 152  
 – soziale 142  
 Ankern 146  
 Anonyme Alkoholiker (AA) 153, 159  
 Appetitlosigkeit 152  
 Appreciative Inquiry (AI) 92  
 Arbeitsgewohnheit 90  
 Arbeitsgruppe  
 – Methode 113  
 Arbeitsklima 21  
 – ethisches 62  
 Archetyp 124  
 – der Mythologie 127  
 – Methode 126  
 – modifizierter 127  
 Associate Nurse 211  
 Authentizität 255, 264  
 Autogenes Training 161  
 Autonomie 8, 59, 75, 156, 190  
 Autorität 10  
 – natürliche 25

## B

Balanced Scorecard 32  
 Balance-Modell 90  
 Basiskompetenz 84  
 Begleitpflegende 211  
 Behandlungspfad 246  
 Belastungsstörung  
 – posttraumatische 159  
 Belohnungszentrum 116  
 Beratung  
 – Kollegiale 107  
 Berufszufriedenheit 8  
 Beschwerden  
 – drei 132  
 best alternative to negotiated agreement (BATNA) 170  
 Betriebsklima 24, 95, 248

Betriebslizenz  
 – gesellschaftliche 64  
 Bewusstsein  
 – soziales 54  
 Beziehungsarbeit 20  
 Beziehungsebene 166  
 Beziehungskultur 44  
 Beziehungslandkarte 90  
 Beziehungsmanagement 54  
 Big-Five-Modell 70  
 Blick über den Tellerrand 265  
 Boykott  
 – stiller 253  
 Brainstorming 92  
 Breitwandblick 264  
 Burnout 4, 264

## C

Care Planner 211  
 Caregiver 211  
 Caring 63, 212  
 Case Management 9, 247  
 Center for Spirituality and Healing 233  
 Change Management 185, 192  
 Chi Gong 21, 76  
 Chronifizierung 18  
 circle of concern 252  
 circle of influence 252  
 Clinical Nurse Specialist 212  
 Coaching 89  
 code of change 248  
 Co-Evolution 250  
 collective service 248  
 Core 77  
 corporate identity 261  
 Corporate Social Responsibility (CSR) 64  
 Corporate-Social-Responsibility 259  
 Courage  
 – körperliche 63  
 – moralische 63  
 – natürliche 63  
 Creative Director 207

## D

decision tree 117  
 Delegation 47, 59  
 Depression 63, 159  
 – wirtschaftliche 244

Depressionen 142  
 Der Salon 211  
 Dezentralisierung 86, 87  
 Dienen 4  
 DISG-Persönlichkeits-Profil 69  
 Dissonanz  
 – kognitive 119  
 Distress 152  
 Distanz 120  
 Dominanzkultur  
 – männliche 43  
 Doppelbelichtung 185  
 Doppeln 138  
 Drama-Dreieck 154  
 Drama-Duo 154  
 Drei Beschwerden 132  
 Durchsetzungsvermögen 48

## E

Einsatzbereitschaft 24  
 Einwand 175  
 Einzelkämpfertum 265  
 Eisenhower-Prinzip 94  
 Eltern-Ich  
 – fürsorgliches 157  
 – kritisches 157  
 Eltern-Ich-Zustand 156  
 Emotion 254  
 Emotionsarbeit 174, 254  
 Empathie 59  
 Empathiemangel 152  
 empowerment 11  
 Empowerment 208  
 – strukturelles 189  
 Energie-Medizin 227  
 Engagement  
 – soziales 64  
 Engelskreis 252  
 Enneagramm 69  
 Enronitis 253  
 Entscheidungsanalyse 117  
 Entscheidungsbaum 117, 129  
 – Methode 130  
 Entscheidungsfindung 88, 94  
 Entscheidungsfindungsprozess 117  
 Entscheidungstyp 116  
 Entwicklungsziel 32  
 Erfolgsvermeidungsstrategie 36  
 Ernährung  
 – gesunde 22  
 Ersatzgefühl 155

Erwachsenen-Ich-Zustand 156  
 Eustress 152  
 Evaluation 94  
 Existenzgründung 19  
 Experte 118  
 Extraversion 69  
 Exzellenz 77

## F

Fairness 174  
 Familienskulptur 186  
 Familienstellen 186  
 Fehlanreiz  
 – ökonomischer 30  
 Fehlerfeindlichkeit 59  
 Fehlerfreundlichkeit 59, 61  
 Fehlermanagement 59, 61, 103, 262  
 Fehlermöglichkeits- und Einfluss-Analyse (FMEA) 132  
 Fehlzeit 24, 245  
 Feld  
 – morphisches 249  
 fighting-spirit 266  
 Fitness  
 – ethische 62, 63  
 Fitnesslandschaft 250  
 Flexibilisierung 24  
 Fluktuation 24  
 Flussdiagramm 117  
 Fokussiertes Team 113  
 Fragebogen zur Erfassung des Organisationsklimas (FEO) 70  
 Frau  
 – heilkundliche 6  
 Frauenförderung 41  
 Freiburger Persönlichkeitsinventar (FPI) 69  
 Führen im Gesundheitswesen 45  
 Führen mit Zielvereinbarung 30  
 Führung  
 – authentische 255  
 – dienende 58, 263  
 – emotional intelligente 54  
 – inspirierende 256  
 – moralisch intelligente 253  
 – transaktionale 30, 41, 50  
 – transformationale 30, 41, 50  
 – unethische 55, 119  
 – unmoralische 253  
 Führungsarbeit 13  
 Führungsaufgabe  
 – primäre 30  
 Führungsbild 84  
 Führungsenergie 4

Führungsfehler 95, 248  
 – weibliche 42  
 Führungsforschung 87  
 Führungsisolierung 265  
 Führungskompetenz 11  
 Führungsqualität 42  
 Führungsrolle 35  
 Führungsstil 40  
 – autokratischer 106  
 – autoritärer 245  
 – demokratischer 10  
 – partizipativer 106  
 – weiblicher 43, 47  
 Führungsstilfragebogen (FSF) 70  
 Führungstypus 70  
 Führungsverhalten 84  
 Führungsziel 32  
 Fusion 176

## G

Ganzheit  
 – spirituelle 179  
 Gebetspause 230  
 Gedankenhygiene 251  
 Gegenübertragung 109, 112  
 Geisteswissenschaft 46  
 Gender 40  
 Gender Divisery 41  
 Genderforschung 40  
 German disease 249  
 Gesetz der Resonanz 257  
 Gesprächsführung  
 – humanistische 57  
 Gestaltarbeit 162  
 Gestalter 12  
 Gesundheitsreform 91  
 Gewalt 159  
 Gießen-Test (GT) 69  
 Glashaus 42  
 Glass-Ceiling 42  
 global brain 248  
 global player 247  
 Glücksforschung 24  
 GROW-Modell 91  
 Grundüberzeugung  
 – Existenzunsicherheit und Wahrheit 73  
 – Macht und Sicherheit 75  
 – Maßlosigkeit und Warmherzigkeit 74, 78  
 – Perfektionismus und Leistung 77  
 – Rückzug und Autonomie 74  
 – Schuld und Verantwortung 76, 78

– Verführung und Charme 75  
 – Verwirrung und Lebendigkeit 76, 91  
 Gruppen-Coaching 89  
 Gruppenresonanzmethode 127  
 Gruppen-Supervision 89

## H

Harvard-Konzept 174  
 Healing Touch 227  
 Heilfrau 9  
 Heilmethode  
 – integrative 217, 227  
 Heilverfahren  
 – integratives 9  
 – komplementäres 228  
 Helfgott Research Institute 233  
 Hexenhammer 6  
 Hexenverfolgung 6  
 Hierarchie 86  
 Hierarchisierung  
 – vertikale 32  
 hire and fire 119  
 Hirnforschung 254  
 Holistic Healing Care 229  
 Homo oeconomicus 257  
 Humanwissenschaft 46  
 Humor 266  
 Hysterese 250

## I

Ich-Entwicklung 13  
 Ich-Identität 140  
 Ich-Zustand 156  
 Imageförderung 64, 252  
 Imagination  
 – Methode 161  
 Inneres Team 146, 148, 154  
 – Abwandlungen 149  
 Innovation 86, 206, 246  
 – Ziel 207  
 Innovationsfreude 249  
 Innovationsziel 32  
 Inselregion 116  
 INSIGHT Discovery 69  
 Inspiration 256  
 Integrität 55, 57  
 – persönliche 57  
 Intelligenz  
 – emotionale 54, 55, 256  
 – intuitive 256  
 – kognitive 20, 54  
 – kollektive 54  
 – kreative 256

- kulturelle 54, 248
- moralische 20, 54, 55, 57, 88, 119, 120
- rationale 256
- soziale 20
- spirituelle 20, 256
- Intelligenzquotient (IQ) 20
- Intelligenzquotienten (IQ) 54
- Intelligenztest 20
- Interaktion 207
- Interdependenz 102
- interprofessionelle Kollaboration (IPC) 10
- Introversion 69
- Intuition 92, 118, 145, 220
- IPC (interprofessionelle Kollaboration) 10
- Isolierung 255

## J

jobsharing 44

## K

Kaiserswerther Schule 5

Karate 21

Katharsis 138

Kind

- angepasstes 157
- freies 157
- rebellisches 157

Kodex

- moralischer 55

Kognition 254

Kollaboration, interprofessionelle (IPC) 10

Kollegiale Beratung 107

- Grundhaltung 108
- Phasen 108
- Rollen 107
- Ziele 107

Kommunikation 20, 40, 49, 69, 75, 88, 207

- gerichtete 113
- gestörte 106
- professionelle 90, 103, 263
- ungerichtete 113
- unprofessionelle 91
- verdeckte 106

Kompetenz

- emotionale 264
- intuitive 250
- kommunikative 62, 85, 106, 245, 263

- kulturelle 263
- moralische 262
- soziale 18, 58, 70, 245, 250, 261
- spezielle 84
- spirituelle 256, 263

Kondratieff-Wellen 244

Konflikt 49

Konfliktfähigkeit 85

Kongruenz 264

Konjunkturwelle 244

Kontakt

- zwischenmenschlicher 19

Kontaktunterbrechung 103

Kontext 119

Kontextblick 265

Kontextüberlagerung 185

Kontrolle 75

Kontrollverlust 161

Kooperationsziel 32

Körper 21

Krankenhaushierarchie 45

Krankheitsprävention 246

Kräuterwissen 9

Kreis

- Magischer 145

Kreitzer

- Mary Jo 217

Krise 152

Kundenzufriedenheit 55

Kündigung 136

- innere 245, 253

## L

Labilität

- emotionale 69

Lästern 58, 106, 266

Leadership 62

Leading an Empowered Organization (LEO) 89, 102, 103, 209

Leistung 20

Leistungsposition 120

LEO-Training 89, 103

Liebe 20

Lincoln

- Val 227

Lob 21

## M

Macht 10, 41, 80, 88

- geliehene 10
- personale 10
- positionale 10

Mack

- Grundüberzeugungen 73

Magischer Kreis

- Aufbau 145
- Methode 145

Magnet-Klinik 49, 57, 60, 190, 258

Management

- fehlerfreundliches 77
- integratives 261

Management by Objectives (MbO) 30

Management by Walking around (MBWA) 120

Managementfähigkeit 40

Management-Fallstudien (MFA) 70

Managementforschung 40

Managementinnovation 86

Manipulation 12

Manthey

- Marie 207

Maskulinität 45

Meditation 266

Menschlichkeit 216

Mentoring 88

Metadialog 113

Methode

- hypothetisch-deduktive 117

Mikromanagen 92

Mitarbeiterautonomie 106

Mitarbeiterbindung 24, 55, 252

Mitarbeitermotivation 36

Mitarbeiterorientierung 49

Mitgefühl 55, 59

moments of excellence 145

Moralkodex 56

Moral-Plus-Effekt 252

Motivationsforschung 5, 20

Motivationssteigerung 69

multiplicity of mind 149

Multiplizität der Psyche 149

Musterkennung 117

Myers-Briggs-Typenindikator (MBTI) 69

## N

Nachhaltigkeit 64

Naturheilverfahren 9

Naturwissenschaft 46

Netz

- soziales 140

Netzwerk 24, 48, 234, 266

Neuro-Linguistisches Programmieren (NLP) 4, 145, 179

NEXT-Studie 18

Nichteinigungsalternative 170  
 Nicht-Motivation 4, 12  
 Nurses Early Exit Study (NEXT) 18

## O

old boys network 42, 252  
 Opfer 12  
 Optimismus 24  
 Ordnung 187  
 Organisation 182  
 – lebendige 186  
 – moralisch intelligente 64  
 Organisationsanalyse 95  
 Organisationsebenen 35  
 Organisationskultur 54, 95, 187  
 Organisationskultur 179, 183  
 – Methode 186  
 Organisationsziel 32  
 organizational good 62  
 outsourcing 247

## P

pathway to excellence 191  
 Patientenautonomie 8  
 Patientenorientierung 49  
 Patientenversorgung 246  
 pause for prayer 230  
 Perfektionismus 77  
 Personalauswahl 69  
 personality service 248  
 Personalnotstand 50, 188  
 Persönlichkeit  
 – autonome 156  
 – integrierte 156  
 Persönlichkeitsdiagnostik 70  
 Persönlichkeitstest 69  
 Persönlichkeitstyp 68  
 Perspektivenwechsel 142  
 Perspektivwechsel 179, 264  
 Peter-Prinzip 35  
 Pflege 40  
 – holistische 228  
 Pflegeautonomie 8  
 Pflegedienst  
 – ambulanter 246  
 Pflegemanagement 11  
 Pflegemethode  
 – ganzheitliche 9  
 Pflgetheorie 128  
 Pluralität  
 – innere 149  
 posttraumatische Belastungsstö-  
 rung (PTSB) 159  
 power over 10

power to 10  
 Pranaheilung 251  
 Präsentismus 18  
 Primärpflege 86  
 Primärpflegende 211  
 Primary Nurse 86, 211  
 Primary Nursing 128, 206, 208, 233  
 – Elemente 211  
 Primary Nursing (PN) 11, 31, 86  
 Produktivität 24  
 Professional Self-Concept Nurses  
 Instrument (PSCNI) 143  
 Progressive Muskelentspan-  
 nung 161  
 Projektion 103, 111  
 Psychoanalyse 103, 127, 255  
 Psychodrama 137  
 – Ablauf 138  
 – Methode 138  
 Psychohygiene 255, 264  
 Psychotherapie 161  
 Pyramiden-Methode 176, 179

## Q

Qualitätsmanagement 61, 75, 117  
 Quantenphysik 250

## R

RAFAEL-Methode 91  
 Ratsversammlung  
 – Innere 149  
 Reflektierendes Team (RT) 110, 112  
 – interaktives 113  
 – Methode 113  
 – Ziele 112  
 Reframing 161  
 Regieren 4  
 Reiki 222  
 Reputation 64  
 Resilienz 89, 136  
 Resilienzforschung 24  
 Respekt 11, 48, 90, 106  
 Retraumatisierung 126  
 Riemann  
 – Grundtypen 72  
 Risikobereitschaft 116  
 Ritual 96  
 Rollendistanz 105  
 Rolleninkongruenz 40, 42  
 Rollenkompetenz 108  
 Rollenspiel  
 – Methoden 162  
 Rollentausch 138  
 Rudelführer 265

## S

Sachebene 166  
 Säftelehre  
 – hippokratische 68  
 Schamanismus 188  
 Schlaflosigkeit 152  
 Schnittstellenproblematik 91, 263  
 Schuld 76, 78  
 Schuldgefühl 76, 78  
 Script-Verhalten 157  
 Sechs denkende Hüte 130  
 – Methode 131  
 Selbst  
 – aktuelles 142  
 – ideales 142  
 Selbstbedienungsmentalität 252  
 Selbstbestimmung 190  
 Selbstbeteiligung 246  
 Selbstbeurteilung 69  
 Selbstkontrollüberzeugung 206  
 Selbstkonzept  
 – berufliches 142  
 Selbstliebe 258  
 Selbstmanagement 54  
 Selbstpflege 229  
 Selbstreflexion 22, 84, 86, 89, 256  
 Selbstrespekt 8  
 Selbststeuerung 261  
 Selbstverantwortung 136  
 Selbstwert 136  
 Selbstwertgefühl  
 – mangelndes 106  
 Selbstwertkrise 136  
 Selbstwirksamkeitsüberzeu-  
 gung 206  
 servant leadership 263  
 Servant Leadership 12  
 Sinn 22  
 Sinnkrise 259  
 Sinnsuche 257  
 Situationsanalyse 132  
 six thinking hats 131  
 Skulpturarbeit 122  
 SMART 35  
 Social Entrepreneurship 259  
 Soft Skills 88, 91  
 Sollselbst 142  
 Spiegeln 138  
 Spiritualität 9, 22, 140, 142, 217, 256,  
 259, 266  
 Spirituelle Ganzheit 179  
 Sprache  
 – transverbale 189  
 Stabilität  
 – emotionale 69

Stabilitätssäule 90  
 Stabilitätssäulen  
   – acht 140  
   – Methode 141  
 Standardziel 32  
 Sterbebegleitung 246  
 Stimmungs-Feng Shui 90  
 strange attractor 257  
 Stress 152  
   – Copingmechanismus 190  
   – moralischer 62  
 Stressmanagement 161  
 Stresstheorie 152  
 Suchthilfe  
   – betriebliche 159  
 Supervision  
   – klinische 88  
 sweat spot 250  
 SWOT-Analyse 131, 191  
 Symbol 96  
 Systemstörung 187

**T**

Tai Chi 21, 76  
 Team  
   – Fokussiertes 113  
   – Inneres 146  
   – Reflektierendes 110, 112  
 Teamarbeit 40  
 Teambildung 69  
 Teamklima 75, 207  
 Teamklima Inventar (TKI) 70  
 Teamkultur 19  
 Teilzeitführung 44  
 Testdiagnostik 69  
 Tetralemma  
   – Ablauf 122  
   – Methode 122  
 Teufelskreis 252  
 Theorie der langen Konjunkturwellen 244  
 TIGER-Modell 146  
 total patient care 208  
 Transaktionsanalyse 179  
 Transaktionsanalyse (TA) 154  
   – Methode 156  
 Trauma 161  
   – Auflösung 126  
 Traumaforschung 161  
 Traumanalyse 127

**U**

Überforderung 152  
 Übertragung 111  
 Understatement 47, 137  
 Unit Management 208  
 Unparteilichkeit 105  
 Unternehmenerfolg 55  
 Unternehmenskultur 95, 248  
 Unternehmensleitbild 35, 253  
 Unternehmenspolitik  
   – transparente 253  
 Unternehmensverantwortung 64  
 Unternehmertum  
   – soziales 259  
 Ursprungsgefühl 154  
 Urtrauma 125

**V**

Verantwortung 24, 30  
   – individuelle 206  
   – soziale 64  
 Verantwortungsbewusstsein 55, 58  
 Verfolger-Opfer-Retter-Dynamik 154  
 Verhalten  
   – störendes 90  
   – unethisches 120  
 Verhaltenskodex  
   – männlicher 43  
 Verhandeln  
   – integratives 169  
 Verhandlungsebene 166  
 Verhandlungsfehler 176  
 Verhandlungsführung 165  
 Verhandlungskompetenz 62  
 Verhandlungssituation 170  
 Verhandlungsstil 168  
   – durchsetzender 168  
   – Kompromiss suchender 168  
   – kooperierender 169  
   – nachgebender 168  
   – vermeidender 168  
 Verhandlungstyp 169  
 Verteilungsebene 166  
 Verzeihen 55, 60  
 Virus  
   – moralischer 56  
 Vision 22  
   – starke 257  
 Visionsarbeit 170  
 Vorbild 50  
 Vorbildfunktion 266  
 Vorstellungskraft 160

**W**

Waagschale 19  
 Wahrnehmungspsychologie 12, 136, 174  
 Watson  
   – Jean 211  
 Wert 96, 140  
   – moralischer 63  
 Werte 22  
 Werteebene 166  
 Wertorientierung 63  
 Wertkonflikt 166  
 Wertschöpfung 168  
 Wertschöpfungsverhandlung 168  
 Wertverteilung 168  
 winning-spirit 266  
 Win-Win-Lösung 169  
 Wirkungsforschung 222  
 Wirtschaftskrise 244  
 Wirtschaftszyklus 244  
 Work-Life-Balance 17, 19, 45

**Y**

Yoga 21, 76

**Z**

Ziel  
   – fachliches 32  
   – soziales 32  
 Zielentwicklung 33  
 Zielerreichung 88  
 Zielvereinbarung 30, 36  
 zone of possible agreement 170  
 Zugehörigkeit 187  
 Zwickey  
   – Heather 222