

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Einführung	9
2 Grundlagen	10
2.1 Leiten und Führen im Roten Kreuz	10
2.1.1 Führung als Regelkreis	10
2.1.2 Führungsstile	11
2.1.3 Führungskompetenzen	13
2.1.4 Emotionale Intelligenz	13
2.2 Kommunizieren im Roten Kreuz	14
2.2.1 Kommunikationsaxiome	14
2.2.2 Nachrichtenquadrat	15
2.2.3 Aktives Zuhören	17
2.2.4 Johari-Fenster	18
2.2.5 Feedback	18
2.2.6 Gewaltfreie Kommunikation	19
2.2.7 Interkulturelle Kommunikation	20
3 Teamentwicklung	23
3.1 Teamentwicklung in Rotkreuz-Gemeinschaften	23
3.1.1 Themenzentrierte Interaktion	23
3.1.2 Teamrollen	25
3.1.3 Entwicklungsphasen	26
3.2 Coaching, Intervention, Mentoring	28
3.2.1 Coaching	28
3.2.2 Intervention (kollegiale Beratung)	29
3.2.3 Mentoring	31
4 Konfliktmanagement	32
4.1 Konfliktmanagement in Rotkreuz-Gemeinschaften	32
4.1.1 Individuelle Konflikterfahrungen	32
4.1.2 Konfliktarten	33
4.1.3 Konflikteskalation	35
4.1.4 Konfliktlösungsformen	38
4.1.5 Sachbezogenes Verhandeln	38
4.1.6 Gewaltfreies Konfliktlösen	39
4.2 Mobbingprävention in Rotkreuz-Gemeinschaften	41
4.2.1 Mobbing als Konflikteskalation	41
4.2.2 Folgen von Mobbing	42
4.2.3 Maßnahmen gegen Mobbing	42
5 Literatur	44
Bücher	44
Graue Literatur	45
Internetseiten	45

Arbeitsblätter	46
Arbeitsblatt 1: Übung zum Regelkreis der Führung	46
Arbeitsblatt 2: Reflexion des Führungsstils	48
Arbeitsblatt 3: Übung zum Nachrichtenquadrat.....	49
Arbeitsblatt 4: Übung zur Giraffensprache.....	52
Arbeitsblatt 5: Übung zu Entwicklungsphasen	53
Arbeitsblatt 6: Einschätzung einer eigenen Gruppe.....	58
Arbeitsblatt 7: Durchführung einer kollegialen Beratung.....	59
Arbeitsblatt 8: Reflexion des Konfliktverhaltens.....	60
Arbeitsblatt 9: Übung zu Konflikten.....	61
Arbeitsblatt 10: Betrachtung eines selbst erlebten Konflikts	66

Anlage:

Curriculum für das Modul Teamentwicklung und Konfliktmanagement.....	67
--	----