

Sachverzeichnis

A

ABCDE-Modell 18
 Abgrenzung, gesunde 49
 Absagen 199
 Abschlussfragen 36
 Abwesenheitspauschale, *siehe*
 Ausfallrechnungen
 Actstorming 137
 Adhärenz 68
 Aktionsprotokoll 126
 Aktives Verstehen 34
 Aktives Zuhören 33
 Allparteilichkeit 46
 Alltagstransfer 38
 Alternativfragen 36
 Anamnese 13
 Angriff 74
 Ärztinnen und Ärzte als Kom-
 munikationspartner 159
 Aufklärung 11, 14
 Ausfallrechnungen 74
 – professioneller Umgang mit
 78

B

Befunderhebung, *siehe* Anam-
 nese
 Beschwerde 74
 Beschwerdeanlässe, typische
 in der Therapie 74
 Beschwerdeanlässe sensibel
 begleiten 80
 Beschwerdemanagement 73
 – Drohungen, Eskalationen,
 Grenzverletzungen 82
 – Ziele professionelles 73
 Beschwerden vorbeugen 77
 Beziehungsgestaltung 140
 Beziehungskonflikte 143
 Bezugspersonen
 – Einbindung von 38, 42
 – überengagierte 45
 Blitzlicht 120
 Brainwriting 121
 Burn-out-Prävention 49, 59,
 92, 177

C

Chameleon Effect 12
 Chronische Erkrankungen, ein-
 fühlsame Kommunikation
 30
 CLEAR 17
 Closed-Loop-Kommunikation
 103
 COAST 18
 Compassion Fatigue 52
 Compliance 68

D

Digitalisierung 163
 Dot Voting 123

E

Eigenverantwortung, mangeln-
 de 70
 Einstiegsfragen 36
 Elterngespräche, *siehe* Gesprä-
 che mit Bezugspersonen
 Elternmitarbeit, mangelnde
 44
 Emotionale Ausbrüche, Um-
 gang mit 64
 Emotionale Bindung 218
 Emotionale Durchlässigkeit 50
 Emotionale Grenzen 52
 Emotionale Grenzen wahren
 53
 Emotionen, als Wegweiser 66
 Empathische Kommunikation
 12
 Empathisches Zuhören 34
 Endorphine 21
 Entscheidungsfindung, Formen
 der 125
 Erklärungsfragen 35
 Erstgespräch
 – Abschluss 20
 – Dreiklang 10
 – 6-Schritte-Aufbau 11
 Erwartungsmanagement 62
 Evaluationsgespräch, Leitfaden
 40
 Extrinsische Motivation 220

F

Fachliche Leitung, Checkliste
 bei Übernahme 168
 Feedback 106
 – an Führungspersonen 112
 – Dos und Dont's 110
 – in Konflikten 153
 – typische Reaktionen auf
 113
 – wirksames 107
 Feedback empfangen 112
 Feedback reflektieren 113
 Feedbackgespräch
 – 5 Phasen 111
 – Struktur 110
 Feedbackmethoden
 – 3W 107
 – kollegiales Blitzlicht 108
 – Pendel 108
 Feedback-Sandwich 109
 – Alternativen 110
 Feedforward 109

Fragen zur Ressourcenaktivie-
 rung 36
 Fragetechniken 34
 Fragetechniken für mehr Tiefe
 122
 Fragetypen 13
 Frustration als Prozesssignal
 67
 Frustration in der Therapie 66
 Führung
 – gesunde 177
 – ressourcenorientierte 182
 Führungsmodelle 182
 – New Work Leadership 186
 – PERMA-Lead 185
 – psychologische Sicherheit
 184
 – Salutogene Führung 182
 – Transformationale Führung
 183
 Führungsmodelle im Vergleich
 186
 Führungsrolle
 – Herausforderungen beim
 Einstieg 168, 174
 – Kommunikationsstrategien
 170
 Führungsstil finden 173

G

Gefühlsfragen 35
 Gehaltsgespräch 215
 Gelingensfaktoren kollegialer
 Zusammenarbeit 94
 Gemeinsame Verantwortung,
 im therapeutischen Prozess
 15, 71
 Gemeinsames Aufräumen 128
 GEMO/ELMO 122
 Geschlossene Fragen 35
 Gespräch zum Ende der Pro-
 bezeit 212
 Gespräche, schwierige im The-
 rapiekontext 41
 Gespräche mit Bezugspers-
 onen 38
 Gesprächsaufbau, Grundstruk-
 tur 40
 Gesprächsdokumentation 216
 Gesprächsführung
 – strukturierte 12
 – Tipps für Leitungspersonen
 205
 Gesprächsleitfaden 191
 Gesunde Abgrenzung 49
 Gesunde Führung 177
 – Evidenz 181
 – Praxistipps 178
 – Studienlage 92
 Gesunde Führung im Alltag
 189

Gesunde Kommunikation 21
 Gesundheitsförderung im All-
 tag 187
 Grenzen
 – emotionale 52
 – mentale 53
 – physische 51
 – soziale 55
 – spirituelle 56
 – zeitliche 54
 Grenzverletzungen
 – mögliche Folgen 59
 – Prävention von 57
 – Umgang mit 51, 58, 82
 GROW 17

H

Harvard-Konzept 152
 Hausaufgaben, *siehe* Übungen
 für zu Hause
 Hilfreiche Kommunikations-
 strategien
 – Therapeutische Allianz 32
 – Würdigung des Leids 31
 Hospitation 197
 Hospitationsleitfaden 198
 6-Hüte-Methode nach Edward
 de Bono 121
 Hypothetische Fragen 35

I

Informationsmappe 42
 Informelle Kommunikation,
 Strategien für den Umgang
 104
 Innerpsychische Konflikte 145
 Interne Mini-Fortbildungen
 128
 Interprofessionelle Kommuni-
 kation 159
 Interprofessionelle Zusam-
 menarbeit, Stolpersteine
 162
 Intervention, *siehe* Kollegiale Be-
 ratung
 Intrinsische Motivation 220
 ISBAR-Modell, für strukturierte
 Übergaben 102

K

Klarifizierungsfragen 35
 Kollegiale Beratung 130
 – Beratungsmethoden 135
 – Gelingensfaktoren 139
 – Kleinformate 138
 – Moderationskarten 134
 – 6-Phasen-Struktur 132

- Reflexionsfragen für Teams 140
 - Rollen im Überblick 135
 - Stolperfallen 140
 - Voraussetzungen 131
 - Ziele und Nutzen 130
 - Kollegiales Blitzlicht 108
 - Kommunikative Fallstricke
 - Demotivierende Aussagen 28
 - Falsche Hoffnungen wecken 29
 - Fehlende Anerkennung von Fortschritten 30
 - Toxische Positivität 27
 - Verharmlosung von Beschwerden 29
 - Konflikt, Begriffsdefinition 141
 - Konfliktarten 142
 - Beziehungskonflikt 143
 - innerpsychischer Konflikt 145
 - kultureller Konflikt 144
 - Rollenkonflikt 143
 - Sachkonflikt 142
 - Verteilungskonflikt 144
 - Wertekonflikt 144
 - Zielkonflikt 144
 - Konfliktodynamik, Eskalationsstufen nach Glasl 145
 - Konflikte
 - Entstehung 142
 - Frühwarnzeichen 150
 - in Teambesprechungen 123
 - mögliche Auswirkungen ungelöste 142
 - professioneller Umgang mit 47
 - Konflikte konstruktiv klären 151
 - Konflikt eskalation 145
 - Konfliktgespräche, Vorbereitung 151
 - Konfliktprävention 156
 - Konfliktsituationen, Sprachmuster 154
 - Konfliktstile nach Thomas Kilmann 147
 - Konfliktverhalten, Thomas-Kilmann-Modell 147
 - Konfrontationsfragen 35
 - Konsens 125
 - Konsent 125
 - Kontextfragen 35
 - Kopfstandfragen 36
 - Körpersprache 12
 - Kritik 74
 - Kritisches Zuhören 34
 - Kulturelle Konflikte 144
 - Kündigungsgespräch 213
- L**
- Lencioni-Modell der Dysfunktionen 91
 - 15 %-Lösungen 123
 - Lösungsorientierte Fragen 36
- M**
- Mehrheitsentscheid 125
 - Mental Load 54
 - Mentale Grenzen 53
 - Umgang mit 54
 - Metaphorische Fragen 36
 - Methoden, der kollegialen Beratung 135
 - Mikroaggressionen 58
 - Mindmapping 121
 - Mitarbeitenden- vs. Gehaltsgespräch 202
 - Mitarbeitendenbindung
 - als Führungsaufgabe 217
 - 4 Dimensionen 218
 - Mitarbeitendengespräche 201
 - Dokumentation und Nachbereitung 216
 - Zeitmodelle 206
 - Motivation 69, 219
 - extrinsische 220
 - intrinsische 220
 - Modell nach Maslow 220
 - Selbstbestimmungstheorie 220
 - Motivierende Alltagskultur 224
 - Motivierende Führung, 11 Grundsätze 221
 - Multiprofessionelle Kommunikation 157
- N**
- Nähe-Distanz-Check 50
 - Netzwerken 162
 - Netzwerk-Kommunikation 157
 - New Work 186
 - New Work Leadership 186
 - Nocebo-Effekt 23
 - Nocebo-Kommunikation 24
 - Normative Bindung 219
 - NURSE-Modell 66
- O**
- Offene Fragen 35
- P**
- Paradoxe Fragen 36
 - Pendel-Feedback 108
 - PERMA-Lead 185
 - Persona-Profil 102
 - Personen in Therapie, 3 Grundhaltungen nach de Shazer und Berg 69
 - Perspektivische Bindung 219
 - Pflegekräfte als Kommunikationspartner 160
 - Placebo-Effekt 23
 - Placebo-Kommunikation 25
 - Potenzialgespräche 203
 - Begrüßung und Einstieg 204
 - Setting gestalten 204
 - Struktur 205
 - Tipps für Mitarbeitende 209
 - Tipps zu Fragen 207
 - Umgang mit Herausforderungen 209
 - Praxisportfolio 194
 - Problemtrance 22
 - Begleitung aus der 22
 - Professionell absagen 199
 - Protokollvarianten 126
 - Psychologische Sicherheit 89, 184
 - Punktabfrage 123
- R**
- Rationale Bindung 219
 - Reflektierendes Zuhören 33
 - Reflexionsfragen für Teams 129
 - Reflexive Fragen 35
 - Reizbild-Methode 121
 - Ressourcenorientierte Führung 182
 - Reverse Brainstorming 122
 - Rollen in Teambesprechungen 117
 - Rollenklarheit 167
 - Rollenklärung 39
 - Rollenkonflikte 143
 - Rollenverteilung, im Therapieprozess 39
 - Rollenwechsel, in eine Leitungsposition 167
 - Rückblicks-Sitzungen 127
 - Rückkehrgespräche 210
- S**
- Sachkonflikte 142
 - Salutogene Führung 182
 - Salutogenese 177
 - Sandwich-Position 169
 - Seeding-Technik 36
 - Selbstbestimmungstheorie 69, 220
 - Selbstführung 173, 180
 - Selbstfürsorge 174, 180
 - bei therapeutischem Frust 67
 - Silent Walks 122
 - Sitzungsabschluss 126
 - kreative Rituale 128
 - Skalierungsfragen 35
 - SMART 17
 - Sokratische Fragen 36
 - Soziale Grenzen 55
 - Spirituelle Grenzen 56
 - Stilles Zuhören 34
- T**
- Team Canvas 98
 - Teambesprechungen
 - Gesprächsregeln 118
 - 12 Methoden 120
 - Moderations-Checkliste 119
 - Moderationstechniken 118
 - Rollen in 117
 - Sonderformate 127
 - Umgang mit Konflikten und Blockaden 124
 - Umgang mit Vielredenden/Schweigenden 119
 - Teambesprechungen moderieren 116
 - Teambesprechungen vorbereiten 115
 - Teambesprechungsmethoden 120
 - für unterschiedliche Zielsetzungen 120
 - Teamrollen
 - handlungsorientierte 97
 - kommunikationsorientierte 97
 - wissensorientierte 98
 - Teamrollen nach Belbin 96
 - Teamtage 127
 - Terminabsagen 20
 - Themenbarometer 123
 - Therapeutische Allianz 32
 - Hauptkomponenten 32
 - Therapie beenden 48, 71
 - Therapieeinheiten pünktlich beenden 37
 - Therapieempfehlung, weiterführende 48
 - Therapieorganisation 20, 37
 - Therapiepausen 48, 71
 - Therapieplanung 20
 - Therapiestagnation 60
 - mögliche Ursachen 61
 - Therapietagebuch 43
 - TKI-Modell, *siehe* Konfliktstile nach Thomas Kilmann
 - Toxische Positivität 27
 - Transformationale Führung 183
 - Tuckman-Modell der 5 Teamphasen 92
 - TÜR-Modell 72
 - Tür-und-Angelgespräche 103

U

Übungen für zu Hause 20
 Unrealistische Erwartungen,
 Umgang mit 63

V

Verteilungskonflikte 144
 Vertrauen 10–11
 Vorbereitungsaufgaben für Be-
 werbende 192
 Vorstellungsgespräche 190
 – beispielhafte Fragen 195
 – sensible Themen 198
 – ungeignete Fragen 196
 – Vorbereitung 190

– Vorbereitung für Bewerber-
 de 193

W

Walking Meeting 122, 204
 Weiterentwicklung, für Füh-
 rungskräfte 174
 Wertekonflikte 144
 Wertfreie Fragen 35
 Wertschätzende Fragen 36
 Wertschätzung, 6 Sprachen
 nach Chapman 223
 Widerstand und Zurückhal-
 tung im Team, Umgang mit
 175

WOOP 17
 Wunderfragen 36

Z

Zeitliche Grenzen 54
 Zielformulierung 17
 Zielgerichtete Fragen 35
 Zielkonflikte 144
 Zielsetzung 11, 16
 – bei Kindern im Therapie-
 kontext 19
 – Forschung 18
 – Goal Setting Theory 18
 – kooperative 18

– Self-Determination Theory
 19
 Zielsetzungsmethoden 17
 Zirkuläre Fragen 35
 Zuhören
 – aktives 33
 – empathisches 34
 – Formen 33
 – kritisches 34
 – reflektierendes 33
 – stilles 34
 Zukunftsorientierte Fragen 36
 Zusammenarbeit mit Pflle-
 gekräften 160
 Zusammenfassende Fragen 35