

Serviceteil

Literatur – 152

Stichwortverzeichnis – 159

A

B

C

Literatur

- Antoni C (2003) Teamarbeit. In: Auhagen AE; Bierhoff HW (Hrsg) *Angewandte Sozialpsychologie. Das Praxis- handbuch*. Beltz, Weinheim
- Arlé L (2004) Horizontal caring in nursing and a narrative community experience. Unpublished thesis for Masters in Nursing. Washington State University, Washington
- Arnold E, Blocks KU (1999) *Interpersonal Relationships. Professional communication skills for nurses*. Saunders, Philadelphia
- Auhagen AE, Bierhoff HW (2003) *Angewandte Sozialpsychologie. Das Praxishandbuch*. Beltz, Weinheim
- Banaji M R, Greenwald G (2015) *Vor-Urteile. Wie unser Verhalten unbewusst gesteuert wird und was wir dagegen tun können*. Dtv, München
- Bandura A (1969) *Principles of behavior modification*. Holt, Rinehart & Winston, New York
- Barett A, Piatek C, Korber S, Padula C (2009) Lessons learned from lateral violence and team-building intervention. *Nursing administration quarterly*. 33: 342–351
- Bartholomew K (2009) *Feindseligkeit unter Pflegenden beenden*. Huber, Bern
- Berne E (1970) *Spiele der Erwachsenen*. Psychologie der menschlichen Beziehungen. rororo, Hamburg
- Börderlein I (2013) Gut gerüstet gegen Rüpel. <http://www.aerztezeitung.de/panorama/article/838888/konzept-klinikmitarbeiter-geruestet-ruepel.html>. Letzter Zugriff 01.04.2016
- Bonkowski F (2009) *Team Building. 44 Aktionen, die verbinden*. Aussaat, Neukirchen-Vluyn
- Brinkmann RD, Stapf KH (2005) *Innere Kündigung. Wenn der Job zur Fassade wird*. C.H. Beck, München
- Buller, PF (1986) *The Team-Building-Task Performance Relation: Some Conceptual and Methodological Refinements*. *Group & Organization Studies* 11: 3
- Clark PR (2009) *Teamwork: building healthier workplaces and*

- providing safer patient care. *Critical care nursing quarterly* 32: 221–231
- Covey St M.R (2009) Schnelligkeit durch Vertrauen. Gabal, Offenbach
- Creative Healthcare Management (2008) *Leading an Empowered Organization. Inspiring Ownership for Excellence. Training Manual.* Creative Healthcare Management, Minneapolis
- Czypionka S (2003) Umgang mit schwierigen Partnern, Kunden, Mitarbeiter, Kollegen, Vorgesetzte. Redline Wirtschaft bei Ueberreuther, Frankfurt
- Darmann I (2000) *Kommunikative Kompetenzen in der Pflege. Ein pflegedidaktisches Konzept auf der Basis einer qualitativen Analyse der pflegerischen Kommunikation.* Kohlhammer, Stuttgart
- Davidson PM (2002) The surgeon for the future and implications for training. *ANZ* 72: 822–828
- De Paulo B, Friedmann HS (1998) Nonverbal communication. In: Gilbert DT, Fiske ST, Lindzey G (eds) *The handbook of social psychology.* McGraw-Hill, New York
- Fast NJ, Chen S (2009) When the boss feels inadequate. *Psychological Science, Early View online*
- Ferguson LR (1970) *Personality development.* Brooks Cole, Belmont (Kalifornien)
- Francis D, Young D (2007) *Mehr Erfolg im Team.* Windmühle Verlag, Essen
- Fredrickson BL (2005) What good are positive Emotions? Vortrag auf der American Psychological Association in Washington
- Fredrickson BL (2009) *Positivity.* Crown, New York
- Freudenberger H (1974) Staff Burn-Out. *J Social Issues* 30: 159–165
- Fröhlich WD (2010) *Wörterbuch Psychologie.* dtv, München
- Gellert M, Nowak C (2002) *Teamarbeit – Teamentwicklung – Teamberatung.* Limmer, Meezen
- Goffee R, Jones G (2006) *Führen mit Charakter.* Harvard Business Manager
- Goleman D (2003) *Emotionale Führung.* Ullstein, Berlin
- Grant Halverson H (2012) *Nine things successful people do differently.* Harvard Business Review Press, Boston
- Grant Halverson H (2015) *No one understands you and what to do about it.* Har-

- vard Business Review Press, Boston
- Grönemeyer D (2003) Mensch bleiben. High Tech und Herz – eine liebevolle Medizin ist keine Utopie. Herder, Freiburg
- Günther U (2003) Basics der Kommunikation. In: Auhagen AE, Bierhoff HW (Hrsg) Angewandte Sozialpsychologie. Das Praxis- handbuch. Beltz, Weinheim
- Haubl R (2001) Neidisch sind immer nur die anderen. Beck, München
- Hillhouse J, Adler C (1997) Investigating stress effect pattern in hospital staff nurse: results of a cluster analysis. *Social Science Medicine* 45: 1781–1788
- Hope JM, Lugassy D, Meyer R et al. (2005) Bringing interdisciplinary and multicultural team building to health care education: the downstate team-building initiative. *Academic medicine. J Association Am Med Colleges* 80: 74–83
- Howard DM (1988) The effects of touch in the geriatric population. *Physical and Occupational Therapy in Geriatrics* 6:35–50
- Hüther G (2009) Biologie der Angst. Wie aus Stress Gefühle werden. Vandenhoeck Ruprecht, Göttingen
- Jourard SM, Friedman R (1970) Experimentersubjekt Distance and Self-disclosure. *J Pers Soc Psychol* 15: 278–282
- Kaluza G (2014) Gelassen und sicher im Stress, 5. Auflage. Springer, Heidelberg/ Berlin
- Kastner M (2008) Ethische Kommunikation. In: Auhagen AE (Hrsg.) (2008) *Positive Psychologie*. Beltz/ PVU, Weinheim
- Keating CF (1985) Human dominance signals. The primate in us. In Ellison SY & Dovidio JF (Eds.) *Power, dominance and nonverbal behavior*, pp 89–108. Springer, New York
- Kellner H (1999) Konflikte verstehen, verhindern, lösen. Carl Hanser, München
- Kile S (1990) Helsefårlege leiar- skap. Ein eksplorerande studie. Rapport til Norge. *Almenvitenskapelege Forsknknngsrad. Universitæt Bergen*
- Körner M (2008) Analysis and development of multiprofessional teams in medical rehabilitation. *Psycho-social medicine* 5: Doc01

- Krech D, Crutchfield R (2008) Grundlagen der Psychologie. Beltz, Augsburg
- Kulbatzki P, Schulz-Debor U (1993) Konfliktsituationen im Krankenhaus. Recom, Kassel
- Lennick D, Kiel F (2006) Moral Intelligence. Redline Wirtschaft, Heidelberg
- Leymann H (1993) Mobbing – Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann. rororo, Hamburg
- Lipton BH (2007) Intelligente Zellen. KOHA, Burgrain
- Mabey C, Caird S (1999) Building Team Effectiveness. Open University. Milton Keynes
- Margerison C, McCann D (1990) Team Management. Practical New Approaches. Mercury, London
- Matschnig M (2008) Körpersprache. Gräfe Unzer, München
- Mattes K (1992) Team Building: Help Employees Change from Me to We. In: HR Focus 69: 9
- Mc Gonigal K (2015) The upside of stress: Why stress is good for you and how to get good at it. Avery, New York
- Mehrabian A (1967) Inference of attitudes from nonverbal communication into channels. J Consulting Psychology 31: 248–252
- Mehrabian A, Weiner M (1967) Decoding inconsistent communication. J Personality & Social Psychology 6: 109–114
- Mentzos S (1988) Interpersonale und institutionalisierte Abwehr. Suhrkamp, Frankfurt
- Meuselbach S (2015) Weck die Chefin in dir: 40 Strategien für mehr Selbstbehauptung im Job. Ariston/Verlagsgruppe Random House, München
- Motamedi S (1999) Konfliktmanagement. Gabal, Offenbach
- Müller M (2001) Das vierte Feld. Die Bio-Logik der neuen Führungselite. Econ, München
- Müller-Timmermann (2004) Ausgebrannt – Wege aus der Burnout-Krise. Herder, Freiburg
- Nelting M (2014) Burn-out. Wenn die Maske zerbricht. Goldmann, München
- Nerdinger FW (2003) Motivation von Mitarbeitern. Hogrefe, Göttingen
- Newberg A, Waldmann MR (2013) Die Kraft der mitfühlenden Kommu-

- nikation. Kailash, München
- Oppelt S (2004) Management für die Zukunft. Spirit im Business. Anders denken und führen. Kösel, München
- Ostermann T, Bertram M, Bussing A (2010) A pilot study on the effects of a team building process on the perception of work environment in an integrative hospital for neurological rehabilitation. *BMC complementary and alternative medicine* 10: 10
- Pettinari CJ (1988) Task, Talk and Text in the Operating Room: A Study in Medical Discourse. Ablex, Norwood (New Jersey)
- Pikas A (1989) The common concern method for the treatment of mobbing. In: Roland E (ed) *Bullying: An international perspective*. David Fulton, London
- Possehl G, Meyer-Grashorn A (2008) *Trust yourself*. Haufe, München
- Püttjer C, Schnierda U (2003) *Geheimnisse der Körpersprache*. Campus, Frankfurt New York
- Rechtin W (2003) Gruppendynamik. In: Auhagen AE, Bierhoff HW (Hrsg) *Angewandte Sozialpsychologie*. Das Praxishandbuch. Beltz, Weinheim
- Reinker S (2007) *Rache am Chef. Die unterschätzte Macht der Mitarbeiter*. Econ, Berlin
- Riemann F (2009) *Grundformen der Angst*. Reinhardt. München
- Rosenberg MB (2007) *Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander Sprechen*. Junfermann, Paderborn
- Rosenstiel L v. (1992) *Grundlagen der Organisationspsychologie*. 3. Auflage. Schäffer-Poeschel, Stuttgart
- Rosini S (1996) *Erwachsenengerechtes Lernen in der Gruppe*. emwe, Nürnberg
- Sandler J, Dare C, Holder A (2009) *Die Grundbegriffe der psychoanalytischen Therapie*. Klett-Cotta, Stuttgart
- Satir V (2009) *Selbstwert und Kommunikation*. Klett-Cotta, Stuttgart
- Schad N, Michl W (2004) *Outdoor-Training. Personal- und Organisationsentwicklung zwischen Flipchart und Bergseil*. Reinhardt München
- Schaffer-Suchomel J, Krebs K (2007) *Du bist, was du sagst*. mvg, Heidelberg

- Scherer KR, Walbott H (1979) Nonverbale Kommunikation. Forschungsberichte zum Interaktionsverhalten. Beltz, Weinheim
- Schmidt-Grunert M (2002) Soziale Arbeit in Gruppen. Eine Einführung. 2. Auflage. Lambertus, Freiburg
- Schulz von Thun F (1981) Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. Rowohlt, Reinbek
- Schulz von Thun F (1989) Miteinander Reden. 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Rowohlt, Reinbek
- Selye H (1956) The Stress of Life. McGraw-Hill, New York
- Sexton JB, Thomas EJ, Helmreich RL (2000) Error, Stress and Teamwork in medicine and aviation: cross sectional surveys. *BMJ* 320: 745–749
- Sprenger R K (2015) Das anständige Unternehmen. Was richtige Führung ausmacht – und was sie weglässt. Deutsche Verlags-Anstalt, München
- Sprenger RK (2002) Vertrauen führt. Campus, Frankfurt New York
- Stokes J (1994) The unconscious at work in groups and teams. In: Obholzer A, Roberts VZ (1994) The unconscious at work. Individual and organizational stress in the human services. Routledge, London
- Stolze H (2007) Die Kultivierung der älteren Stimme – eine Chance für mehr Lebensqualität im Alter. <http://www.forum-stimme.de/stimmkultur/senior.html>. Letzter Zugriff 01.04.2016
- Ströker D (2007) Einarbeitung neuer Mitarbeiter. VDM, Saarbrücken
- Taylor F (2005) A comparative study examining the decision-making process of medical and nursing staff in weaning patients from mechanical ventilation. *Intensive Critical Care Nursing* 22: 253–263
- Tewes R (2002) Pflegerische Verantwortung. Huber, Bern
- Tewes R (2011) Führungskompetenz ist lernbar. Springer, Heidelberg Berlin
- Tewes R <http://www.crown-coaching.de>. Letzter Zugriff 11.04.2016
- Topf K, Gawrich R (2005) Das Führungsbuch für freche Frauen. Redline Wirtschaft, Frankfurt
- Towle A, Hoffman J (2002) An advanced communications

- skill course for fourth-year professional Clerkship students. *Acad Med* 77: 1165–1166
- Ulsamer B (1997) *Exzellente Kommunikation mit NLP*. Gabal, Offenbach
- Wahren HK (1994) *Gruppen- und Teamarbeit in Unternehmen*. de Gruyter, Berlin
- Waleczek H, Hofinger G (2005) *Kommunikation über kritische Situationen im OP – Schwierigkeiten, Besonderheiten, Anforderungen*. In: Hofinger G (Hrsg) *Kommunikation in kritischen Situationen*. Verlag für Polizeiwissenschaft, Frankfurt
- Watzlawick P, Beavin JH, Jackson DD (1969) *Menschliche Kommunikation*. Huber, Bern
- Whitcher SJ, Fisher JD (1979) *Multidimensional reactions to therapeutic touch in a hospital setting*. *J Personality & Social Psychology* 37: 87–96
- Witte EH (1989) *Sozialpsychologie. Ein Lehrbuch*. Psychologie, München
- Wittig A, Dieterle WE, Schüpbach H, Wirsching M (2006) *Teamsupervision in der Krankenpflege – Erwartungen, Effekte und Nutzen*. Psychotherapie, Psychosomatik, medizinische Psychologie 56: 450–456
- Wunderer R (2009) *Führung und Zusammenarbeit. Eine unternehmerische Führungslehre*. Luchterhand, München
- Zapf D (2000) *Mobbing – eine extreme Form sozialer Belastung in Organisationen*. In: Muhsahl HP, Eisenhauer T (Hrsg) *Psychologie der Arbeitssicherheit. Beiträge zur Förderung der Gesundheit und Sicherheit in Arbeitssystemen*. Asanger, Heidelberg
- Zimbardo P, Gerrig G, Richard J (2008) *Psychologie*. Pearson, München

Stichwortverzeichnis

A

Abwehrmechanismus 136
Achtsamkeit 6, 69
Adjourning 81, 82, 88
Aggression 40, 137
Ähnlichkeitseffekt 18
Akzeptanz 11, 82, 84, 97, 104
Anerkennung 125
Angst 1
Appellaspekt 26
Arbeitspräferenzen 64
Arbeitszufriedenheit 125

B

Berührungen 36
– unangemessene 38
Bestätigungstendenz 16
Beziehungsaspekt 26
Blame-game 143
Blickkontakt 21, 43
Bossing 127, 147
Brainstorming 116, 117
Bullying 130
Burnout 48

D

Deeskalation 40
Desinteresse 138

E

emotionale Intelligenz 75
Entspannung 56, 57
Erster Eindruck 3
Erwartungshaltung 73

F

Fairness 69, 72, 104, 108
Feedback 73, 85, 95, 118, 144
Feindseligkeit 137
Flaming 128
Forming 81, 83
Fragetechnik 145, 146
Führung 62, 68, 69, 72, 74,
149
– Kompetenz 76

G

geschlossene Frage 145
Gewaltfreie Kommunikation
115
Gruppe 11
Gruppengröße 93

H

Halo-Effekt 18
Hof-Effekt 18

Horn-Effekt 18
 Humor 69, 97
 – schwarzer 103, 140

I

innere Kündigung 138
 Integration
 – fachliche 2
 – soziale 2
 Integrität 74, 76
 Intelligenz 75
 Interdisziplinarität 91, 111
 Ironie 22, 35, 140, 141

K

Killerphrasen 103, 142
 Kommunikation 6, 10, 21, 27,
 35, 45, 69, 94, 95, 110, 111,
 115, 118, 122, 138, 147, 149,
 150
 – Fallen 141
 – Mobbing 130
 – Modell 25
 – nonverbale 21, 43
 – Pfade 9
 – Regeln 97, 143
 – richtige 140
 – Stil 27
 – Struktur 140
 – Training 91
 – verbale 21
 – Verhalten 7, 14, 126, 143
 Kompromiss 124

Konflikt 6, 28, 78, 81, 85, 86,
 87, 95, 109, 111, 132, 137,
 150
 – Analyse 110, 114
 – Gespräch 117, 118, 143
 – Herd 110, 112
 – Lösung 92, 110, 114, 122
 – Situation 109
 – Verhaltensmuster 123
 – Ziele 120
 Konsequenz 72
 Kontrasteffekt 19
 Kooperation 124
 körperliche Grenzüberschrei-
 tungen 38
 Körpersprache 20, 33
 Kreativität 56, 60, 94, 104, 117
 kulturelle Intelligenz 76

L

Lästern 99, 100, 103, 108, 129
 Lob 73, 125

M

Metaebene 115
 Methode 6-3-5 116, 117
 Mitarbeiterautonomie 100
 Mobbing 96, 127, 128, 130,
 147
 – Prävention 133
 – Teamleitung 131
 moralische Intelligenz 76

N

- Nachgeben 124
- Neid 59, 89, 130, 134, 147
- Norming 81, 82, 86

O

- offene Frage 145

P

- Performing 81, 82, 87
- Persönlichkeit 6, 25, 62, 64, 69, 76, 111, 149
 - Entwicklung 28, 95
- Plus-Minus-Übung 20, 59
- positives Denken 58
- Projektion 136, 137

R

- rationale Intelligenz 75
- Resilienz 60
- Respekt 6, 97, 100, 104, 108, 115, 117
- Rivalität 89
- Rollen 11, 25, 65, 78, 82, 83, 85, 149
 - im Team 63, 65, 67
 - Spiele 62
 - Überschreitung 139
 - Zuweisung 10

S

- Sachaspekt 26
- Sarkasmus 141
- schwarzer Humor ▶ Humor
- Schwarz-weiß-Denken 104
- Selbstbild 18
- Selbstmitteilungsaspekt 26
- Selbstwahrnehmung 75
- Skalierungsfragen 146
- soft skills 67
- Sondierungsfragen 147
- soziale Dominanz 40
- soziale Kompetenz 62, 70, 149
- soziale Verhaltensförderung 58
- Sprache 6, 20, 23, 34, 35, 62, 88, 115
- Stimme 31
- Storming 81, 84, 89
- Stress 52
 - Definition 52
 - Entspannung 56, 57
- Sturheit 137
- Suggestivfrage 146
- Sympathie 16, 17, 19, 43

T

- Team 150
 - Abgrenzung 11
 - Alltag 15
 - Anforderung 62
 - Arbeit 5, 6, 12
 - Bildung 90
 - Definition 9
 - Entwicklung 61, 80, 83, 89

Team

- Fähigkeit 62
- Größe 14
- Identität 9
- Konflikte 109
- Kultur 97
- Leitlinie 104
- Leitung 1, 5, 62, 68, 78, 111, 131
- Macht 125
- Merkmale 10
- Mitglied 1, 6, 7, 14
- Mitglieder 105
- neues 1, 63, 92, 93
- Regeln 103
- Rollen 63, 65
- Sprache 20
- störendes Verhalten 137
- Supervision 91
- Training 94
- Ziel 9
- Zusammenführung 96
- Zusammenhalt 102, 107
- Zusammenstellung 62
- Teamentwicklungsuhr 89
- Teamfähigkeit 13
- Transaktionsanalyse 126
- Tratschen 129, 140, 141

U

unangemessene Berührungen
38

V

- Verhaltensmuster 30, 44, 46, 47, 55, 81, 123, 147
- Vermeiden 123
- Vertrauen 6, 43, 63, 69, 71, 78, 85, 97, 103, 117, 118, 147
- Vorbild 74

W

- Wahrnehmung 6, 15, 19, 23, 24, 59, 60, 150
- Körper 57
- Personen 17, 45
- selektive 55
- Verstärker 16
- visuelle 33
- Wertschätzung 44, 73, 78, 82, 115, 125, 135, 140
- Wir-Gefühl 86

Z

- Zuhören 70, 119, 140, 143
- aktives 119, 143
- Zynismus 141