

Inhalt

Dank	7
Über dieses Buch	9
I Das verletzte Selbstwertgefühl	15
Wir werden nicht einfach gekränkt	15
Besonderheiten von Kränkungen am Arbeitsplatz ...	22
Vom Schmerz bis zur Empörung	25
Vom Ersatzgefühl zum echten Gefühl	27
Umgang mit Zurückweisung, Ablehnung und Kritik ..	31
Warum hat mich das so getroffen?	33
Kränkungen verstehen	35
Kränkung als Konflikt	37
Konfliktarten	39
Was macht einen Konflikt zu einem Kränkungs- konflikt?	46
Verlauf und Eskalation von Konflikten	49
»Ich fühle mich nicht angesprochen«	55
Verantwortung für den Konflikt	57
Enttäuschte Hoffnungen, Wünsche und Erwartungen	59
Die Rolle der neutralen Dritten	62
Eine Kränkung ist noch kein Mobbing	65
Kränkung als Stressfaktor	73
Verletzung persönlicher Werte	76
Posttraumatische Verbitterungsstörung	78
II Kränkungen im Berufsalltag	82
Die Bedeutung von Kränkungen in der Zusammen- arbeit	82
Persönlichkeitsprofile	87
Stille Post	96
Konkurrenz und Rivalität	99
Erfolg schafft Neider	104
Kritik – Kränkung oder Feedback	106

Arbeitsstrukturen mit Kränkungspotenzial	114
Die Rolle der Vorgesetzten	126
Was Vorgesetzte kränken kann	132
Anforderungen an Mitarbeiter	134
Kränkungen von und durch Kunden	137
Die »unschuldigen Opfer«	141
Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	144
Der Mächtige hat immer Recht?	148
Frauen und Macht	151
Frauen an Hochschulen	154
Umgang mit Informationen	159
Arbeitssucht und übermäßige Gewissenhaftigkeit	162
Der Kampf um Gerechtigkeit	163
Außenseiter und Sündenböcke	166
Kränkungen im schulischen Bereich	170
»Minderwertige« Tätigkeiten	173
Kränkung durch drohenden Stellenabbau und Umstrukturierung	178
Arbeitslosigkeit	180
III Kränkungskompetenz	183
Typische Kränkungssituationen	183
Kommunikation	187
Dialogbereitschaft	190
Indirekte Strategien	195
Konfliktbewältigung	201
Das kooperative Konfliktgespräch	204
Konfliktfähigkeit und Emotionale Kompetenz	207
Verantwortung oder schonen?	211
Selbstwirksamkeit und Selbstachtung	213
Von der Kränkung zur Problemlösung	215
Integration der Lebenswelten	217
Coaching, Therapie, Supervision und Mediation	221
Führen und Geführtwerden	229
Das narzisstische Gleichgewicht herstellen	231
Anmerkungen	234
Literatur, Adressen	237