

Inhalt

Vorwort	7
Hinweise und Aufbau	9
1 Der persönliche Einkaufswagen der Kommunikation	11
1.1 Die drei F: Fun, Fame, Flocken – Deine Motivatoren	15
1.2 Die drei P: Pflege, Personsein, Persönlichkeit – Pflege Deine Rede im Pflegeberuf	17
1.3 Die drei E: Emotion, Empathie und Ergebnisorientierung – Deine Balance	21
1.4 Check: Plane den Einkauf Deiner Kommunikationszutaten ..	26
2 Wenn es hakt – Vom starren zum fluiden Selbstkonzept	29
2.1 Selbstbild und Selbstkonzept – Deine Reflexionsressourcen	30
2.2 Vom starren zum fluiden Selbstkonzept	34
2.3 Reflexion und die Entstehung der Ich-Identität	35
2.4 Check: Dein Selbstkonzept	36
3 Raus aus der Sprachlosigkeit	39
3.1 Ich-Zustände verstehen	40
3.2 Die Architektur eines Gesprächs verstehen	43
3.2.1 Rahmenbedingungen	44
3.2.2 Haltung	44
3.2.3 Technik	44
3.2.4 Nonverbale Signale	45
3.2.5 Notbremsen-Sätze	47
3.3 Ablauf von Gesprächen	50
3.3.1 Rein ins Gespräch – Warm-up	50
3.3.2 Das Gespräch halten	51
3.3.3 Das Gespräch beenden	53
3.4 Check: die Sprachlosigkeit beenden	54
3.5 Check: Was kannst Du tun, damit Menschen keine Macht über Dich haben?	55

4	Entwicklungsebenen der Wertschätzung	57
4.1	Wertschätzende Basissätze – zehn Regeln	58
4.2	Respektvolle Entwicklungssätze	59
4.3	Entwicklungssätze zum Vermeiden von Provokation – Falsch-Richtig	61
5	Kommunikationstipps für Führungspersonen	64
5.1	Mit dem Einkaufswagen in den Kommunikations-Fachmarkt	65
5.1.1	Symmetrische Kommunikation	66
5.1.2	Positive Führungskultur	67
5.1.3	Wenn Führungspersonen moderieren	67
5.2	Ziele SMART formulieren	69
5.2.1	Check: die SMART-Regel	70
5.3	Monkey-Business verstehen	70
5.4	Monkey-Business – Rückdelegation vermeiden	72
5.4.1	Check: Dein Monkey-Business	75
5.4.2	Check: Deine Führungsposition	75
5.5	Kollegiale Fallberatung als niederschwellige Methode nutzen	76
5.6	Entwicklungssätze für Führungspersonen – Falsch-Richtig	78
5.7	Check: Verantwortlich führen	80
6	Coaching-Notizen: Jetzt musst Du selbst arbeiten	83
6.1	Coaching-Notizen 1 – Gedanken	83
6.2	Coaching-Notizen 2 – Emotionen	85
6.3	Coaching-Notizen 3 – Drei F	86
6.4	Coaching-Notizen 4 – Drei P	87
6.5	Coaching-Notizen 5 – Drei E	88
	Literatur	89
	Register	91