

Inhaltsverzeichnis

1	Klassiker der Kommunikations- und Pflege Theorie – Grundlagen	1
1.1	Paul Watzlawick: Fünf Axiome der Kommunikation und ihre Bedeutung für die Pflege	3
1.1.1	„Das strengt mich mehr an als alles andere“: Man kann nicht <i>nicht</i> kommunizieren	3
1.1.2	„Das haben Sie ja gut gemacht!“: Inhalts- und Beziehungsaspekt von Kommunikation	8
1.1.3	„Ich kann nicht anders, weil ...“: Die Interpunktion von Ereignisfolgen	13
1.1.4	„Und manches lässt sich gar nicht sagen“: Digitale und analoge Kommunikation	18
1.1.5	„Es schaukelt sich immer weiter auf“: Symmetrische und komplementäre Interaktion	23
1.2	Friedemann Schulz von Thun: Die Anatomie einer Nachricht und die Bedeutung für die Pflege	26
1.2.1	„Das kann man so und anders verstehen“: Die Anatomie einer Nachricht	26
1.3	Florence Nightingale über Kommunikation in der Pflege	36
1.3.1	„Flüstern im Zimmer“: Geräusche und Erwartungen	36
1.3.2	„Wie man ungenaue Informationen bekommt“: Informationen geben und bekommen	39
1.3.3	„Gekünsteltes Verhalten“: Mit Patienten sprechen	41
1.3.4	„Ratschläge, die den Kranken verhöhnen“: Mangel an Einfühlungsvermögen	43

X Inhaltsverzeichnis

1.4	Verstehen und verstanden werden	46
1.4.1	„Pflege – unser Ding“: Symbolischer Interaktionismus	47
1.4.2	„Das heißt, sie mögen das nicht ...“: Paraphrasierung, Verbalisierung und Empathie – Elemente guten Zuhörens	58
1.4.3	„So eine Gemeinheit!“: Spiegeltechnik	65
1.4.4	„Darin sehe ich keinen Sinn“: Kongruenz und Ich- Botschaften: Ein Für und Wider	69
1.4.5	„Rein prophylaktisch“: Fach- und andere Sprachen – manchmal der Versuch, Grenzen abzustecken	76
1.4.6	„Das ist mehr, als jemandem in die Augen zu sehen!“–: Sichidentifizieren und Rückfragen – aktives Zuhören und Antworten unter den besonderen Bedingungen der Pflege	82
2	Wenn Kommunikation schwierig wird – spezielle Problemfelder und Lösungsansätze	87
2.1	„1 + 1 = 3“: Kreisläufe oder Spiele	88
2.2	„Wie ich es auch mache: Immer ist es falsch!“: Double Bind	93
2.3	„Wir pflegen hier nach Böhm!“: Die „Bibel“ in Gruppen nach W. R. Bion	101
2.4	„Das will ich ihr die ganze Zeit schon zeigen ...!“: Komplementäre Schismogenese	106
2.5	„Könnten wir bitte ernst bleiben?“: Störungen haben Vorrang	112
2.6	„Ihr Ton gefällt mir nicht“: Metakommunikation und „Therapeutenfalle“	117
3	Pflegeabhängigkeit und Kommunikation	123
3.1	„Sie waren sicher einmal eine schöne Frau“: Die besondere Asymmetrie der Kommunikation in der Pflege und Hospitalismusfolgen	124
3.2	„Was der nur immer mit dieser Allergie hat!“: Die Botschaft hinter der Botschaft	131
3.3	„Den Fraß können Sie behalten, Schwester!“: Affekt, Angst und Aggression	135

4	Interkulturelle Kompetenz, Pflege und Kommunikation	143
4.1	„Die sind da nicht so locker“: Kommunikation zwischen den Kulturen – worum es dabei geht	143
4.1.1	„Ein Mordstheater ist das immer“: Die Äußerung von Gefühlen am Beispiel Italiens, Spaniens und der Türkei	147
4.1.2	„Da weiß man’s nie genau“: Nähe und Distanz am Beispiel Chinas, Indiens und Ghanas	152
4.2	„Andere Länder ...“: Interkulturelle Kommunikation im Team am Beispiel der Philippinen	157
4.3	„Mehr als nur ‚kein Schweinefleisch‘“: Kommunikation und Interaktion mit muslimischen Patienten	163
5	Kommunikationspartner und ausgewählte Gesprächssituationen in der Pflege	169
5.1	Kommunikation zwischen Pflegenden und Patienten	170
5.1.1	„Zwischen Tür und Angel“: Das „beiläufige“ Gespräch und die sogenannte Alltagskommunikation	170
5.2	Kommunikation zwischen Pflegenden und Angehörigen von Klienten der Pflege	178
5.2.1	„Ich kenne meine Mutter!“: Kommunikation mit Angehörigen von Klienten der Langzeitpflege	179
5.2.2	„Seit zehn Tagen warte ich darauf“: Mit Beschwerden und Kritik von Angehörigen umgehen	183
6	Diversität und Kommunikation	193
6.1	Von Diversität zu Managing Diversity – Begriffsklärung und Ziele im Rahmen von Pflege	194
6.2	Gerechte Sprache	198
6.3	(Alters-)Diversität und Kommunikation in der Pflege	201
	Literatur	207
	Stichwortverzeichnis	215