

Inhalt

Vorwort	12
Teil 1 Grundlagen der Kommunikation	15
<i>Gottfried Adam</i>	
1 Zum Begriff der Kommunikation	16
2 Modelle der Kommunikation	18
2.1 Fünf Grundsätze der Kommunikation (<i>Watzlawick</i>)	19
2.2 Das Modell der Transaktionsanalyse (<i>Berne</i>)	24
2.2.1 Zum Ansatz der Transaktionsanalyse	24
2.2.2 Analyse der Persönlichkeitsstruktur	25
2.2.3 Formen von Transaktionen	28
2.3 Das Hamburger Kommunikationsmodell (<i>Schulz von Thun</i>)	31
2.3.1 Das Quadrat der Nachrichten	31
2.3.2 Der Vier-Ohren-Empfang	33
2.3.3 Stufen des »Empfangens«	35
2.4 Die stumme Sprache: Nonverbale Kommunikation	37
2.4.1 Dimensionen nonverbaler Kommunikation	38
2.4.2 Die Körpersprache anderer beachten	40
2.4.3 Räumliches Verhalten	42
3 Geschlechtergerechte Kommunikation	45
3.1 Das neue Stichwort: Gender Mainstreaming	45
3.1.1 Begriff und Perspektiven	46
3.1.2 Gender – Gesundheit – Pflege	48
3.2 Frauensprache – Mönnersprache	50
3.3 Frauen und Körpersprache	53
4 Kommunikation verbessern – Kompetenzen in der Gesprächsführung	56
4.1 Kommunikative Grundhaltungen	56
4.2 Sachgespräche führen	59
4.2.1 Vorbereitung des Gesprächs	60

4.2.2	Durchführung des Gesprächs	61
4.2.3	Exkurs: Verständlichkeit im Sprechverhalten	61
4.3	Fragetechniken	64
4.3.1	Funktionen von Fragen	65
4.3.2	Geschlossene Fragen	65
4.3.3	Offene Fragen	67
4.3.4	Sonstige Fragen	68
4.4	Ich-Botschaften geben	70
4.4.1	Ich-Botschaften und Du-Botschaften	70
4.4.2	Ich-Botschaften – praktisch	71
4.5	Aktives Zuhören	72
4.5.1	Zuhören: Vielfältige Formen und Stufen	73
4.5.2	Aktives Zuhören: Die Perspektive des Anderen einnehmen ..	75
4.5.3	Techniken des aktiven Zuhörens	77
4.6	Feedback geben	80
4.6.1	Bedeutung des Feedbacks	80
4.6.2	Selbst- und Fremdwahrnehmung: Das Johari-Fenster	81
4.6.3	Feedback-Verfahren	84
4.7	In der Gruppe kommunizieren	85
4.7.1	Die drei Faktoren der Themenzentrierten Interaktion	86
4.7.2	Die drei Grundsätze und die zwei Forderungen	87
4.7.3	Wichtige Regeln für den Umgang miteinander	89
Teil 2	Die Kommunikation mit Pflegebedürftigen	93
	<i>Hannelore Josuks</i>	
1	Die Bedeutung der Kommunikation in der Pflege	94
1.1	Pflege als Beziehungsprozess	95
1.2	Beispiel eines Pflegefalles	100
1.3	Die emotionale Situation der Pflegenden im Kommunikationsprozess	102
2	Der Aufbau von Beziehungen	104
2.1	Die Besonderheit der professionellen Beziehung	105
2.2	Kontaktaufbau und Kommunikationsregeln	107
2.2.1	Kontaktaufbau in der professionellen Beziehung	107

2.2.2	Kommunikationsregeln nach <i>Dörner</i>	108
2.2.3	Biografische Kommunikation	109
2.3	Grundhaltungen beim Aufbau von Beziehungen	111
2.3.1	Wärme und Respekt	111
2.3.2	Echtheit	112
2.3.3	Empathie	113
2.4	Die Bedeutung von Humor und Lachen	114
2.5	Anregungen für die Praxis	116
3	Die Gestaltung des Kommunikationsprozesses	117
3.1	Bewusste Gestaltung	117
3.2	Kommunikationsstörungen von Seiten der Pflegekraft	119
3.2.1	Personenbedingte Kommunikationsstörungen	119
3.2.2	Kommunikationsstörungen als Sender	120
3.2.3	Kommunikationsstörungen als Empfänger	121
3.3	Kommunikationsstörungen von Seiten der Patienten	122
3.3.1	Kommunikationsstörungen als Sender	122
3.3.2	Kommunikationsstörungen als Empfänger	123
3.4	Anregungen für die Praxis im Umgang mit Patienten	124
4	Kommunikation mit an Demenz erkrankten Personen	127
4.1	Gespräche mit an Demenz erkrankten Personen	127
4.2	Gesprächsgestaltung in Abhängigkeit zu den Interaktions- stufen nach dem psychobiografischen Modell von <i>Böhm</i>	129
4.3	Die ABC-Methode	132
4.4	Validation	134
4.5	Anregungen für die Praxis	136
Teil 3	Über Lebenssinn kommunizieren	139
	<i>Gottfried Schleinitz</i>	
1	Lebenssinn – fünffach bedacht	143
1.1	Leben ohne Sinn wird zum zufälligen Dasein	143
1.2	Sinn ohne Ziel wird zur beliebigen Behauptung	144
1.3	Ziel ohne Weg wird zum orientierungslosen Augenblick	146

1.4	Sinn wird nonverbal durch Körpersprache vermittelt	147
1.5	Sinn wird verbal mit herkömmlicher und neuer Sprache vermittelt	148
2	Das seelsorgerliche Gespräch	150
2.1	Ein erstes Instrument ist die persönliche Identität	151
2.2	Ein zweites Instrument ist das Wissen	153
2.3	Ein drittes Instrument ist der Erfahrungsaustausch	156
3	Das Gespräch mit Sterbenden	157
3.1	Zum Charakter der Gespräche	157
3.2	Inhaltliche Überlegungen	158
3.3	Die Begegnung vor Ort	161
4	Das Gespräch mit Trauernden	165
4.1	Zum Charakter der Gespräche	165
4.2	Inhaltliche Überlegungen	167
4.3	Die Trauer-Begleitung	170
5	Anregungen für die Praxis	172
5.1	Lebenssinn – Bedingung für Lebensqualität	172
5.2	Voraussetzungen, die das Gelingen der Kommunikation fördern	173
5.3	Den Erfahrungsaustausch organisieren	175
Teil 4	Kundenorientierte Gespräche	177
	<i>Hannelore Josuks</i>	
1	Der Smalltalk in der Pflege	179
2	Die Pflegevisite	181
2.1	Definitionen und Ziele	182
2.2	Organisation und Phasen	184
2.3	Pflegevisitengespräch	187

3	Das Verkaufsgespräch	192
3.1	Ablauf eines Verkaufsgesprächs	194
3.2	Anregungen für die Praxis	195
4	Telefonkommunikation	199
4.1	Kommunikationsstil und Sprachebenen	199
4.2	Umgang mit Beschwerden und Absagen am Telefon	203
Teil 5	Die Kommunikation im Pflegeteam	207
	<i>Renate Rogall-Adam</i>	
1	Das Team als Arbeitsgruppe	209
1.1	Definition – Merkmale – Rahmenbedingungen	209
1.2	Die Gestaltung der Zusammenarbeit	211
1.3	Anregungen für die Praxis	214
2	Moderation als Methode	218
2.1	Die Phasen der Moderation	218
2.1.1	Der Prozess auf der Sachebene	219
2.1.2	Der Prozess auf der Beziehungsebene	220
2.2	Methoden im Moderationsprozess	221
2.2.1	Die Visualisierung	221
2.2.2	Moderationsmethoden	223
2.3	Rolle und Aufgaben der Moderatorin	226
2.3.1	Zur Rollengestaltung	226
2.3.2	Zu den Aufgaben	227
2.3.3	Vorbereitung einer Moderation	228
2.4	Anregungen für die Praxis	229
3	Die Arbeitsbesprechung	230
3.1	Die formale Gestaltung	231
3.2	Vor- und Nachbereitung	233
3.3	Die kommunikative Gestaltung	234
3.4	Anregungen für die Praxis	236

4	Die Kollegiale Beratung	237
4.1	Methode und Rahmenbedingungen	237
4.2	Chancen und Grenzen der Methode	240
4.3	Anregungen für die Praxis	242
5	Die Fallbesprechung im Team	243
5.1	Ziele und Rahmenbedingungen	243
5.2	Anregungen für die Praxis	244
6	Exkurs: Gender-Aspekte	246
6.1	Kommunikatives Verhalten von Frauen und Männern im Team	246
6.2	Lernziel: Gender-Sensibilität	248
6.3	Anregungen für die Praxis	250
Teil 6	Kommunikation als Führungsinstrument	251
	<i>Renate Rogall-Adam</i>	
1	Zum Verständnis von Führung	253
1.1	Merkmale von Führung	253
1.2	Typologie der Führungsstile	255
1.3	Der situative Führungsstil	256
1.4	Anregungen für die Praxis	258
2	Das Mitarbeitergespräch	260
2.1	Zum Verständnis von Mitarbeitergesprächen	261
2.2	Zur Durchführung von Mitarbeitergesprächen	263
2.3	Anerkennung und Wertschätzung ausdrücken	265
2.4	Überzeugen und Einwänden begegnen	266
2.5	Anregungen für die Praxis	268

3	Das Kritikgespräch	271
3.1	Worum geht es in Kritikgesprächen?	271
3.2	Ablauf eines Kritikgesprächs	272
3.3	Anregungen für die Praxis	275
4	Das Konfliktgespräch	276
4.1	Erscheinungsformen	277
4.2	Konfliktarten	278
4.3	Mit Konflikten umgehen	279
4.4	Anregungen für die Praxis	283
5	Das Beurteilungsgespräch	286
5.1	Grundlegendes zur Beurteilung	286
5.2	Der Beurteilungsprozess	287
5.3	Fehlerquellen im Beurteilungsprozess	289
5.4	Anregungen für die Praxis	291
6	Das Zielvereinbarungs- oder Jahresgespräch	293
6.1	Grundlegendes zum Jahresgespräch	293
6.2	Ziele vereinbaren	294
6.3	Implementierung von Jahresgesprächen	296
6.4	Anregungen für die Praxis	297
7	Exkurs: Gender-Aspekte	298
7.1	Geschlechtergerechte Sprache	298
7.2	Führungsverhalten	300
7.3	Umgang mit Konflikten	301
7.4	Zur Bewertung von Leistung	302
	Literatur	305
	Register	313