

Inhalt

Vorwort	9
1 Warum dieses Buch?	11
1.1 Gesprächsanforderungen in Pflegeberufen	11
1.2 In der Ruhe liegt die Kraft	18
1.3 Die gute Absicht	21
1.4 Sprachkompetenz »Nein, danke«	22
1.5 Auf einen Blick	23
Und auf den Punkt gebracht	24
2 Sehnsucht »Mensch«	25
2.1 Gefühle, Emotionen und Stimmungsbilder	25
2.2 Meine vielen Gesichter	25
2.3 Gefühle anerkennen	27
2.4 Handlungskompetenz »Sprache und Gespräch«	28
2.5 Heilsame Stimmungsbilder im Gespräch	30
2.6 Die heilsame Kraft der Worte	33
2.7 Wach' auf!	34
2.8 Auf einen Blick	34
Und auf den Punkt gebracht	35
3 Sensibilisierung – die Realität	36
3.1 Druck und Stress im Denken und Reden	36
3.2 Keine Zeit!	38
3.3 Gesunde oder kranke Sprache?	39
3.4 Menschlich oder Menschenlos?	40
3.5 Eindeutig oder vielsagend?	41
3.6 Problemorientiert oder lösungsorientiert?	43
3.7 Gewaltig oder friedliebend?	44
3.8 Teamgeist oder Rivalität?	45
3.9 Wortarmut – mir fehlen die Worte	46
3.10 Auf einen Blick	47
Und auf den Punkt gebracht	48
4 Lösungsschritte und Kompetenzaufbau	49
4.1 Sprich, damit ich dich sehe, Profi	49
4.2 Mit allen Sinnen	52
4.3 Die Waage	55
4.4 Kompetenz durch Erkenntnisschritte	56
4.5 Papillon – der Schmetterling im Gespräch	64
4.6 Impulskräfte und Wissenswertes	69
4.7 Auf einen Blick	71
Und auf den Punkt gebracht	72
5 Sprachwandel	73
5.1 Pflegefachkompetenz »Sprache und Gespräch«	74
5.2 Sprachwandel: Stressmuster im Denken und Reden	74
5.3 Sprachwandel: Keine Zeit!	76

5.4	Sprachwandel: Gesund oder krank?	78
5.5	Sprachwandel: Menschlich oder unmenschlich?	79
5.6	Sprachwandel: Eindeutig oder vielsagend?	79
5.7	Sprachwandel: Problemorientiert oder lösungsorientiert?	81
5.8	Sprachwandel: Gewaltig oder friedliebend?	83
5.9	Sprachwandel: Teamgeist oder Rivalität?	84
5.10	Gesprächskultur für kritische Momente	85
5.11	Auf einen Blick	88
	Und auf den Punkt gebracht	89
6	Wortschatzkammer	90
6.1	Mit Worten Welten bewegen	90
6.2	Wortschätze sammeln	91
6.3	Den Geist positiv inspirieren	92
6.4	Begrüßung und Abschied	94
6.5	Danke und bitte	95
6.6	Guten Morgen und gute Nacht	96
6.7	Essen bringen und abräumen	97
6.8	Sterben und Beileid bekunden	97
6.9	Wortschatz-ABC	98
6.10	Wahlplakat	104
6.11	Auf einen Blick	105
	Und auf den Punkt gebracht	105
7	Aufbau und Pflege einer wertschätzenden Sprachkultur im Gesundheitswesen	107
7.1	Aufbau und Pflege einer wertschätzenden Sprachkultur im Gesundheitswesen – muss das sein?	107
7.2	Multiplikatoren unter uns	107
7.3	Sprachkultur aus Unternehmensicht	109
7.4	Wissenschaftliche Begleitung der Weiterbildung zum SprachGUT® Begleiter	116
7.5	Sprachkultur im Jahreszyklus	121
7.6	Struktur tut gut	124
7.7	Auf einen Blick	126
	Und auf den Punkt gebracht	126
8	Mit heilsamen Worten pflegen	128
8.1	Adjektive – wahr, schön und wohltuend	128
8.2	Substantive für klare Orientierung	131
8.3	Verben für bedachte Aktionen	133
8.4	Pflegewendungen – das richtige Wort zur richtigen Zeit	135
8.5	Intensivübung für Pioniere und Fortgeschrittene in Bezug auf Teamkultur/Führungskultur	138
8.6	Auf einen Blick	139
	Und auf den Punkt gebracht	140
9	Ich habe einen Traum	141
10	Lösungsansichten	142
	Lösungen zu Kapitel 1	142
	Lösungen zu Kapitel 2	145
	Lösungen zu Kapitel 3	146
	Lösungen zu Kapitel 4	148
	Lösungen zu Kapitel 5	149
	Lösungen zu Kapitel 7	149
	Lösungen zu Kapitel 8	150

Danksagung.....	152
Literatur	154
Stichwortverzeichnis	157