

# Inhalt

Geleitwort .....	8
Vorwort .....	10
<b>1 Ziel des Buches – Deine Vorabinformationen</b> .....	<b>12</b>
1.1 Entdecke Dein Kommunikationstalent .....	13
1.2 Kommunikation – typisch, typisch .....	14
<b>2 Pflege ist Kommunikation – Deine Herausforderungen und Ressourcen</b> ..	<b>16</b>
2.1 Du stehst im Zentrum der Kommunikation .....	16
2.2 Auf Deine Kompetenz kommt es an .....	18
2.3 Pflege ist Beziehungsarbeit .....	20
<b>3 Reden, Hören, Verstehen und Fühlen – Was Deine Kommunikation beeinflusst</b> .....	<b>22</b>
3.1 Deine Strukturgeber: Ziel und Zweck von Kommunikation ...	22
3.2 Wahrnehmen, Interpretieren und Fühlen – Erkenne, was Dich beeinflusst .....	24
<b>4 Selbstkonzept, Selbstbild – Deine Reflexionsressourcen</b> .....	<b>27</b>
4.1 Vom starren zum fluiden Selbstkonzept .....	31
4.2 Selbsttest: Selbstkonzept und Selbstbild .....	32
<b>5 Gefahren und Risiken – Ursachen für potenzielle Kommunikationsstörungen</b>	<b>36</b>
5.1 Hören auf dem Beziehungsohr – Dein Fallstrick .....	36
5.2 Konstruktive Kritik statt Ebenen-Wirrwarr .....	38
5.2.1 Kritik an der der Sandwichmethode .....	39
5.2.2 Feedback ist immer Dialog .....	40
5.3 Psychospiele – Manipulierer und Machtfallen .....	41
5.4 Das Dramadreiseck .....	43
5.5 Horizontale Feindseligkeiten .....	45
5.6 Strukturelle Gewalt in Organisationen .....	48
5.7 Kommunikation unter Zeitdruck .....	50
5.8 Es war doch nur gut gemeint... ..	51
5.9 Selbsttest: Kommunikationsbeeinflussende Gefahren wahrnehmen .....	52

<b>6</b>	<b>Kommunikationstypen – Was Dir Personen signalisieren</b>	<b>54</b>
6.1	Kommunikationstypen, die Dir im Team begegnen	54
6.1.1	Die Drama-Queen	55
6.1.2	Die Plapperschlange	56
6.1.3	Der Mundwinkeladvokat	56
6.1.4	Der Feldherr	57
6.1.5	Der Besserwisser	58
6.1.6	Der Kleinmacher und Lästere	58
6.1.7	Der Utopist	59
6.1.8	Die Power-Lady	60
6.1.9	Der Miesmacher	60
6.1.10	Der Schützling	61
6.2	Selbsttest: Welcher Typ bist Du?	62
6.3	Kommunikationstypen aus der Führungsperspektive	64
6.3.1	Der Quartalskritiker	65
6.3.2	Der Montags-Muffel	66
6.3.3	Die Eigentliche	67
6.3.4	Der Gönner	68
6.3.5	Der Pharisäer	68
6.3.6	Die Loyale	69
6.3.7	Die Besänftigerin	70
6.3.8	Der Schmarotzer	71
6.3.9	Der Einzelgänger	72
6.3.10	Die Emsige	73
6.3.11	Der Will-alleine-machen-Typ	73
6.4	Selbsttest: Umgang mit Kommunikationstypen aus der Führungs- oder Verantwortungsperspektive	75
<b>7</b>	<b>Mit Kommunikation führen – Deine Optionen</b>	<b>77</b>
7.1	Kommunikationszweck bei Führungsaufgaben	77
7.2	Führung oder Leitung – Management oder Leadership?	78
7.3	Das reich gedeckte Buffet als Führungsprinzip in der Kommunikation	81
7.4	Roter Teppich zum Buffet – Was Du als Führungsperson einsetzen kannst	83
7.5	»Man muss sie ein wenig lieben können« – Deine Prinzipien in der Führung	85
<b>8</b>	<b>Mit Verantwortung richtig führen</b>	<b>88</b>
8.1	Die Hühnerleiter der Hierarchie	88
8.2	Monkey-Business	89
8.2.1	Mitarbeiter-Monkey-Business	91
8.2.2	Chaos Monkey-Business	92

<b>9</b>	<b>Das Drei-E-Kommunikationsmodell der Balance</b>	<b>94</b>
9.1	Emotion, Empathie und Ergebnisorientierung	94
9.1.1	Emotion	96
9.1.2	Empathie	96
9.1.3	Ergebnisorientierung	97
<b>10</b>	<b>Starke Kommunikation – Deine Regeln und Entwicklungssätze</b>	<b>100</b>
10.1	Sage rechtzeitig »Stopp«	100
10.2	Toleranz, Akzeptanz und Respekt nutzen	102
10.3	Polarisierung einkalkulieren	104
10.4	Resonanzen berücksichtigen	104
10.5	Aktives Zuhören praktizieren	106
10.6	Selbsttest: Aktives Zuhören	107
10.7	Basis-Entwicklungssätze – Deine Kompetenzanbahner	108
10.8	Killerphrasen – Deine Vernichter	108
10.9	Führungs-Entwicklungssätze – Deine Garanten	109
10.10	Killerphrasen – der destruktive Pflege-Jargon	109
10.11	Entwicklungssätze im Pflegeberuf – Deine Professionalisierungsperformer	110
10.12	Selbsttest: Kommunikation mit Angehörigen	112
<b>11</b>	<b>Cooler Sprache, Trends, Tricks &amp; No-Go's</b>	<b>115</b>
11.1	Wörter und Wirkungen – Wie Du Sprache einsetzt	115
11.2	Jugendsprache – (k)eine fremde Welt?	116
11.3	Memes – kreative Kommunikationsvernetzer	118
11.4	Fuck umnutzen	119
11.5	No go: Ehrenpflegas	120
<b>12</b>	<b>Covid-19-Pandemie – Treiber für Wortneuschöpfungen und Interaktionskatastrophen</b>	<b>122</b>
12.1	COVID-19 – Ein Virus verändert die Sprache	122
12.2	COVID-19 – Ein Virus verändert die Pflege-Kommunikation und Interaktion	123
<b>13</b>	<b>Wir rekapitulieren – Deine Zusammenfassung</b>	<b>126</b>
	Literatur	128
	Register	130