

Inhalt

Geleitwort	8
Vorwort	10
1 Ziel des Buches – Deine Vorabinformationen	12
1.1 Entdecke Dein Kommunikationstalent	13
1.2 Kommunikation – typisch, typisch	14
2 Pflege ist Kommunikation – Deine Herausforderungen und Ressourcen	16
2.1 Du stehst im Zentrum der Kommunikation	16
2.2 Auf Deine Kompetenz kommt es an	18
2.3 Pflege ist Beziehungsarbeit	20
3 Reden, Hören, Verstehen und Fühlen – Was Deine Kommunikation beeinflusst	22
3.1 Deine Strukturgeber: Ziel und Zweck von Kommunikation	22
3.2 Wahrnehmen, Interpretieren und Fühlen – Erkenne, was Dich beeinflusst	24
4 Selbstkonzept, Selbstbild – Deine Reflexionsressourcen	27
4.1 Vom starren zum fluiden Selbstkonzept	31
4.2 Selbsttest: Selbstkonzept und Selbstbild	32
5 Gefahren und Risiken – Ursachen für potenzielle Kommunikationsstörungen	36
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 Dramadreieck	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

6	Kommunikationstypen – Was Dir Personen signalisieren	54
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 Lästerer	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
7	Mit Kommunikation führen – Deine Optionen	77
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
8	Mit Verantwortung richtig führen	88
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

9	Das Drei-E-Kommunikationsmodell der Balance	94
9.1	Emotion, Empathie und Ergebnisorientierung	94
9.1.1	Emotion	96
9.1.2	Empathie	96
9.1.3	Ergebnisorientierung	97
10	Starke Kommunikation – Deine Regeln und Entwicklungssätze	100
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
11	Coole Sprache, Trends, Tricks & No-Go's	115
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: Ehrenplegas	120
12	Covid-19-Pandemie – Treiber für Wortneuschöpfungen und Interaktionskatastrophen	122
12.1	COVID-19 – Ein Virus verändert die Sprache	122
12.2	COVID-19 – Ein Virus verändert die Pflege-Kommunikation und Interaktion	123
13	Wir rekapitulieren – Deine Zusammenfassung	126
Literatur		128
Register		130