

# Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Warum dieses Buch? .....</b>	<b>11</b>
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
<b>2 Sehnsucht »Mensch« .....</b>	<b>25</b>
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
<b>3 Sensibilisierung – die Realität .....</b>	<b>36</b>
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
<b>4 Lösungsschritte und Kompetenzaufbau .....</b>	<b>49</b>
4.1 Sprich, damit ich dich sehe, Profi .....	49
4.2 Mit allen Sinnen .....	54
4.3 Die Waage .....	57
4.4 Kompetenz durch Erkenntnisschritte .....	58
4.5 Papillon – der Schmetterling im Gespräch .....	67
4.6 Impulskräfte und Wissenswertes .....	73
4.7 Auf einen Blick .....	75
Und auf den Punkt gebracht .....	76
<b>5 Sprachwandel .....</b>	<b>77</b>
5.1 Pflegefachkompetenz »Sprache und Gespräch« .....	78
5.2 Sprachwandel: Stressmuster im Denken und Reden .....	78
5.3 Sprachwandel: Keine Zeit! .....	81
5.4 Sprachwandel: Gesund oder krank? .....	82
5.5 Sprachwandel: Menschlich oder unmenschlich? .....	83
5.6 Sprachwandel: Eindeutig oder vielsagend? .....	84
5.7 Sprachwandel: Problemorientiert oder lösungsorientiert? .....	86

5.8	Sprachwandel: Gewaltig oder friedliebend? .....	88
5.9	Sprachwandel: Teamgeist oder Rivalität? .....	89
5.10	Gesprächskultur für kritische Momente .....	90
5.11	Auf einen Blick .....	93
	Und auf den Punkt gebracht .....	94
<b>6</b>	<b>Wortschatzkammer .....</b>	<b>95</b>
6.1	Mit Worten Welten bewegen .....	95
6.2	Wortschätze sammeln .....	96
6.3	Den Geist positiv inspirieren .....	97
6.4	Begrüßung und Abschied .....	99
6.5	Danke und bitte .....	100
6.6	Guten Morgen und gute Nacht .....	101
6.7	Essen an- und abservieren .....	102
6.8	Sterben und Beileid bekunden .....	102
6.9	Wortschatz-ABC .....	103
6.10	Wahlplakat .....	109
6.11	Auf einen Blick .....	110
	Und auf den Punkt gebracht .....	111
<b>7</b>	<b>Aufbau und Pflege einer wertschätzenden Sprachkultur im Gesundheitswesen .....</b>	<b>112</b>
7.1	Aufbau und Pflege einer professionellen Sprachkultur im Gesundheitswesen .....	112
7.2	Multiplikatoren unter uns .....	112
7.3	Sprachkultur aus Unternehmersicht .....	114
7.4	Wissenschaftliche Begleitung der Weiterbildung zum SprachGUT® Begleiter .....	121
7.5	Sprachkultur im Jahreszyklus .....	127
7.6	Struktur tut gut .....	130
7.7	Auf einen Blick .....	132
	Und auf den Punkt gebracht .....	132
<b>8</b>	<b>Mit heilsamen Worten pflegen .....</b>	<b>134</b>
8.1	Adjektive – wahr, schön und wohltuend .....	134
8.2	Substantive für klare Orientierung .....	137
8.3	Verben für bedachte Aktionen .....	139
8.4	Pflegewendungen – das richtige Wort zur richtigen Zeit .....	142
8.5	Intensivübung für Pioniere und Fortgeschrittene in Bezug auf Teamkultur/Führungs kultur .....	144
8.6	Auf einen Blick .....	145
	Und auf den Punkt gebracht .....	146
<b>9</b>	<b>Ich habe einen Traum .....</b>	<b>147</b>
<b>10</b>	<b>Lösungsansichten .....</b>	<b>148</b>
	Lösungen zu Kapitel 1 .....	148
	Lösungen zu Kapitel 2 .....	151
	Lösungen zu Kapitel 3 .....	152
	Lösungen zu Kapitel 4 .....	154
	Lösungen zu Kapitel 5 .....	155
	Lösungen zu Kapitel 7 .....	155
	Lösungen zu Kapitel 8 .....	156
	<b>Danksagung .....</b>	<b>158</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>160</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>163</b>