

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	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
5 Sprachwandel	77
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
6	Wortschatzkammer	95
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
7	Aufbau und Pflege einer wertschätzenden Sprachkultur im Gesundheitswesen	112
7.1	Aufbau und Pflege einer professionellen Sprachkultur im Gesundheitswesen	112
7.2	Multiplikatoren unter uns	112
7.3	Sprachkultur aus Unternehmensicht	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
8	Mit heilsamen Worten pflegen	134
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/Führungskultur	144
8.6	Auf einen Blick	145
	Und auf den Punkt gebracht	146
9	Ich habe einen Traum	147
10	Lösungsansichten	148
	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
	Danksagung	158
	Literatur	160
	Stichwortverzeichnis	163