

# INHALT

<b>Vorwort</b> .....	12
----------------------	----

## **Teil 1 Grundlagen der Kommunikation**

*Gottfried Adam*

<b>1</b>	<b>Zum Begriff der Kommunikation</b> .....	16
<b>2</b>	<b>Modelle der Kommunikation</b> .....	18
2.1	Fünf Grundsätze der Kommunikation ( <i>Watzlawick</i> ) .....	18
2.2	Das Modell der Transaktionsanalyse ( <i>Berne</i> ) .....	23
2.2.1	Zum Ansatz der Transaktionsanalyse .....	24
2.2.2	Analyse der Persönlichkeitsstruktur .....	24
2.2.3	Formen von Transaktionen .....	27
2.3	Das Hamburger Kommunikationsmodell ( <i>Schulz von Thun</i> ) ....	30
2.3.1	Das Quadrat der Nachrichten .....	30
2.3.2	Der Vier-Ohren-Empfang .....	32
2.3.3	Stufen des »Empfangens« .....	34
2.4	Die stumme Sprache: Nonverbale Kommunikation .....	36
2.4.1	Dimensionen nonverbaler Kommunikation .....	36
2.4.2	Die Körpersprache anderer beachten .....	39
2.4.3	Räumliches Verhalten .....	40
<b>3</b>	<b>Geschlechtergerechte Kommunikation</b> .....	42
3.1	Das neue Stichwort: Gender Mainstreaming .....	42
3.1.1	Begriff und Perspektiven .....	42
3.1.2	Gender – Gesundheit – Pflege .....	45
3.2	Frauensprache – Mönnersprache .....	47
3.3	Frauen und Körpersprache .....	49
<b>4</b>	<b>Kommunikation verbessern – Kompetenzen in der Gesprächsführung</b> .....	52
4.1	Kommunikative Grundhaltungen .....	52
4.2	Sachgespräche führen .....	55
4.2.1	Vorbereitung des Gesprächs .....	55

4.2.2	Durchführung des Gesprächs .....	56
4.2.3	Exkurs: Verständlichkeit im Sprechverhalten .....	57
4.3	Fragetechniken .....	59
4.3.1	Funktionen von Fragen .....	60
4.3.2	Geschlossene Fragen .....	60
4.3.3	Offene Fragen .....	62
4.3.4	Sonstige Fragen .....	63
4.4	Ich-Botschaften geben .....	64
4.4.1	Ich-Botschaften und Du-Botschaften .....	65
4.4.2	Ich-Botschaften – praktisch .....	66
4.5	Aktives Zuhören .....	67
4.5.1	Zuhören: Vielfältige Formen und Stufen .....	67
4.5.2	Aktives Zuhören: Die Perspektive des Anderen einnehmen .....	70
4.5.3	Techniken des aktiven Zuhörens .....	72
4.6	Feedback geben .....	74
4.6.1	Bedeutung des Feedbacks .....	74
4.6.2	Selbst- und Fremdwahrnehmung: Das Johari-Fenster .....	75
4.6.3	Feedback-Verfahren .....	78
4.7	In der Gruppe kommunizieren .....	79
4.7.1	Die drei Faktoren der Themenzentrierten Interaktion .....	80
4.7.2	Die drei Grundsätze und die zwei Forderungen .....	82
4.7.3	Wichtige Regeln für den Umgang miteinander .....	83

## **Teil 2 Die Kommunikation mit Pflegebedürftigen**

*Hannelore Josuks*

<b>1</b>	<b>Die Bedeutung der Kommunikation in der Pflege .....</b>	<b>88</b>
1.1	Pflege als Beziehungsprozess .....	89
1.2	Beispiel eines Pflegefalles .....	93
1.3	Die emotionale Situation der Pflegenden im Kommunikationsprozess .....	95
<b>2</b>	<b>Der Aufbau von Beziehungen .....</b>	<b>97</b>
2.1	Die Besonderheit der professionellen Beziehung .....	98
2.2	Kontaktaufbau und Kommunikationsregeln .....	99
2.2.1	Kontaktaufbau in der professionellen Beziehung .....	99

2.2.2	Kommunikationsregeln nach <i>Dörner</i> .....	100
2.2.3	Biografische Kommunikation .....	101
2.3	Grundhaltungen beim Aufbau von Beziehungen .....	103
2.3.1	Wärme und Respekt .....	103
2.3.2	Echtheit .....	104
2.3.3	Empathie .....	104
2.4	Die Bedeutung von Humor und Lachen .....	105
2.5	Anregungen für die Praxis .....	108
<b>3</b>	<b>Die Gestaltung des Kommunikationsprozesses</b> .....	<b>109</b>
3.1	Bewusste Gestaltung .....	109
3.2	Kommunikationsstörungen von Seiten der Pflegekraft .....	110
3.2.1	Personenbedingte Kommunikationsstörungen .....	110
3.2.2	Kommunikationsstörungen als Sender .....	111
3.2.3	Kommunikationsstörungen als Empfänger .....	113
3.3	Kommunikationsstörungen von Seiten der Patienten .....	114
3.3.1	Kommunikationsstörungen als Sender .....	114
3.3.2	Kommunikationsstörungen als Empfänger .....	115
3.4	Anregungen für die Praxis im Umgang mit Patienten .....	115
<b>4</b>	<b>Kommunikation mit an Demenz erkrankten Personen</b> .....	<b>118</b>
4.1	Gespräche mit an Demenz erkrankten Personen .....	118
4.2	Gesprächsgestaltung in Abhängigkeit zu den Interaktionsstufen nach dem psychobiografischen Modell von <i>Böhm</i> .....	120
4.3	Die ABC-Methode .....	123
4.4	Validation .....	124
4.5	Anregungen für die Praxis .....	126

### **Teil 3 Über Lebenssinn kommunizieren**

*Gottfried Schleinitz*

<b>1</b>	<b>Lebenssinn – fünffach bedacht</b> .....	<b>133</b>
1.1	Leben ohne Sinn wird zum zufälligen Dasein .....	133
1.2	Sinn ohne Ziel wird zur beliebigen Behauptung .....	134
1.3	Ziel ohne Weg wird zum orientierungslosen Augenblick .....	135
1.4	Sinn wird nonverbal durch Körpersprache vermittelt .....	136

1.5	Sinn wird verbal mit herkömmlicher und neuer Sprache vermittelt .....	137
<b>2</b>	<b>Das seelsorgerliche Gespräch .....</b>	<b>139</b>
2.1	Ein erstes Instrument ist die persönliche Identität .....	139
2.2	Ein zweites Instrument ist das Wissen .....	142
2.3	Ein drittes Instrument ist der Erfahrungsaustausch .....	144
<b>3</b>	<b>Das Gespräch mit Sterbenden .....</b>	<b>146</b>
3.1	Zum Charakter der Gespräche .....	146
3.2	Inhaltliche Überlegungen .....	147
3.3	Die Begegnung vor Ort .....	150
<b>4</b>	<b>Das Gespräch mit Trauernden .....</b>	<b>153</b>
4.1	Zum Charakter der Gespräche .....	153
4.2	Inhaltliche Überlegungen .....	155
4.3	Die Trauer-Begleitung .....	157
<b>5</b>	<b>Anregungen für die Praxis .....</b>	<b>159</b>
5.1	Lebenssinn – Bedingung für Lebensqualität .....	159
5.2	Voraussetzungen, die das Gelingen der Kommunikation fördern .....	160
5.3	Den Erfahrungsaustausch organisieren .....	161
<b>Teil 4</b>	<b>Kundenorientierte Gespräche</b>	
	<i>Hannelore Josuks</i>	
<b>1</b>	<b>Der Smalltalk in der Pflege .....</b>	<b>165</b>
<b>2</b>	<b>Die Pflegevisite .....</b>	<b>167</b>
2.1	Definitionen und Ziele .....	168
2.2	Organisation und Phasen .....	169
2.3	Pflegevisitengespräch .....	173
<b>3</b>	<b>Das Verkaufsgespräch .....</b>	<b>177</b>
3.1	Ablauf eines Verkaufsgesprächs .....	178
3.2	Anregungen für die Praxis .....	180

<b>4</b>	<b>Telefonkommunikation</b> .....	183
4.1	Kommunikationsstil und Sprachebenen .....	183
4.2	Umgang mit Beschwerden und Absagen am Telefon .....	186

## **Teil 5 Die Kommunikation im Pflorgeteam**

*Renate Rogall-Adam*

<b>1</b>	<b>Das Team als Arbeitsgruppe</b> .....	193
1.1	Definition – Merkmale – Rahmenbedingungen .....	193
1.2	Die Gestaltung der Zusammenarbeit .....	195
1.3	Anregungen für die Praxis .....	197
<b>2</b>	<b>Moderation als Methode</b> .....	201
2.1	Die Phasen der Moderation .....	201
2.1.1	Der Prozess auf der Sachebene .....	201
2.1.2	Der Prozess auf der Beziehungsebene .....	203
2.2	Methoden im Moderationsprozess .....	204
2.2.2	Moderationsmethoden .....	205
2.3	Rolle und Aufgaben der Moderatorin .....	208
2.3.2	Zu den Aufgaben .....	209
2.3.2	Vorbereitung einer Moderation .....	210
2.4	Anregungen für die Praxis .....	211
<b>3</b>	<b>Die Arbeitsbesprechung</b> .....	212
3.1	Die formale Gestaltung .....	212
3.2	Vor- und Nachbereitung .....	214
3.3	Die kommunikative Gestaltung .....	215
3.4	Anregungen für die Praxis .....	217
<b>4</b>	<b>Die Kollegiale Beratung</b> .....	218
4.1	Methode und Rahmenbedingungen .....	218
4.2	Chancen und Grenzen der Methode .....	221
4.3	Anregungen für die Praxis .....	222
<b>5</b>	<b>Die Fallbesprechung im Team</b> .....	223
5.1	Ziele und Rahmenbedingungen .....	223
5.2	Anregungen für die Praxis .....	224

<b>6</b>	<b>Exkurs: Gender-Aspekte</b> .....	226
6.1	Kommunikatives Verhalten von Frauen und Männern im Team .....	226
6.2	Lernziel: Gender-Sensibilität .....	228
6.3	Anregungen für die Praxis .....	230

## **Teil 6 Kommunikation als Führungsinstrument**

*Renate Rogall-Adam*

<b>1</b>	<b>Zum Verständnis von Führung</b> .....	233
1.1	Merkmale von Führung .....	233
1.2	Typologie der Führungsstile .....	234
1.3	Der situative Führungsstil .....	236
1.4	Anregungen für die Praxis .....	237
<b>2</b>	<b>Das Mitarbeitergespräch</b> .....	240
2.1	Zum Verständnis von Mitarbeitergesprächen .....	240
2.2	Zur Durchführung von Mitarbeitergesprächen .....	242
2.3	Anerkennung und Wertschätzung ausdrücken .....	244
2.4	Überzeugen und Einwänden begegnen .....	245
2.5	Anregungen für die Praxis .....	247
<b>3</b>	<b>Das Kritikgespräch</b> .....	250
3.1	Worum geht es in Kritikgesprächen? .....	250
3.2	Ablauf eines Kritikgesprächs .....	251
3.3	Anregungen für die Praxis .....	254
<b>4</b>	<b>Das Konfliktgespräch</b> .....	255
4.1	Erscheinungsformen .....	256
4.2	Konfliktarten .....	257
4.3	Mit Konflikten umgehen .....	258
4.4	Anregungen für die Praxis .....	262

<b>5</b>	<b>Das Beurteilungsgespräch</b>	264
5.1	Grundlegendes zur Beurteilung	264
5.2	Der Beurteilungsprozess	265
5.3	Fehlerquellen im Beurteilungsprozess	267
5.4	Anregungen für die Praxis	268
<b>6</b>	<b>Das Zielvereinbarungs- oder Jahresgespräch</b>	271
6.1	Grundlegendes zum Jahresgespräch	271
6.2	Ziele vereinbaren	272
6.3	Implementierung von Jahresgesprächen	273
6.4	Anregungen für die Praxis	274
<b>7</b>	<b>Exkurs: Gender-Aspekte</b>	276
7.1	Geschlechtergerechte Sprache	276
7.2	Führungsverhalten	277
7.3	Umgang mit Konflikten	278
7.4	Zur Bewertung von Leistung	280
<b>Literatur</b>		283
<b>Register</b>		291