

INHALT

Vorwort	12
Teil 1 Grundlagen der Kommunikation	
<i>Gottfried Adam</i>	
1 Zum Begriff der Kommunikation	16
2 Modelle der Kommunikation	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
3 Geschlechtergerechte Kommunikation	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 – Männer sprache	47
3.3 Frauen und Körpersprache	49
4 Kommunikation verbessern – Kompetenzen in der Gesprächsführung	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

1	Die Bedeutung der Kommunikation in der Pflege	88
1.1	Pflege als Beziehungsprozess	89
1.2	Beispiel eines Pflegefalles	93
1.3	Die emotionale Situation der Pflegenden im Kommunikationsprozess	95
2	Der Aufbau von Beziehungen	97
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
3	Die Gestaltung des Kommunikationsprozesses	109
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
4	Kommunikation mit an Demenz erkrankten Personen	118
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	
	<i>Gottfried Schleinitz</i>	
1	Lebenssinn – fünffach bedacht	133
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
2	Das seelsorgerliche Gespräch	139
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
3	Das Gespräch mit Sterbenden	146
3.1	Zum Charakter der Gespräche	146
3.2	Inhaltliche Überlegungen	147
3.3	Die Begegnung vor Ort	150
4	Das Gespräch mit Trauernden	153
4.1	Zum Charakter der Gespräche	153
4.2	Inhaltliche Überlegungen	155
4.3	Die Trauer-Begleitung	157
5	Anregungen für die Praxis	159
5.1	Lebenssinn – Bedingung für Lebensqualität	159
5.2	Voraussetzungen, die das Gelingen der Kommunikation fördern	160
5.3	Den Erfahrungsaustausch organisieren	161

Teil 4 Kundenorientierte Gespräche

Hannelore Josuks

1	Der Smalltalk in der Pflege	165
2	Die Pflegevisite	167
2.1	Definitionen und Ziele	168
2.2	Organisation und Phasen	169
2.3	Pflegevisitengespräch	173
3	Das Verkaufsgespräch	177
3.1	Ablauf eines Verkaufsgespräches	178
3.2	Anregungen für die Praxis	180

4	Telefonkommunikation	183
4.1	Kommunikationsstil und Sprachebenen	183
4.2	Umgang mit Beschwerden und Absagen am Telefon	186

Teil 5 Die Kommunikation im Pflegeteam

Renate Rogall-Adam

1	Das Team als Arbeitsgruppe	193
1.1	Definition – Merkmale – Rahmenbedingungen	193
1.2	Die Gestaltung der Zusammenarbeit	195
1.3	Anregungen für die Praxis	197
2	Moderation als Methode	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
3	Die Arbeitsbesprechung	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
4	Die Kollegiale Beratung	218
4.1	Methode und Rahmenbedingungen	218
4.2	Chancen und Grenzen der Methode	221
4.3	Anregungen für die Praxis	222
5	Die Fallbesprechung im Team	223
5.1	Ziele und Rahmenbedingungen	223
5.2	Anregungen für die Praxis	224

6	Exkurs: Gender-Aspekte	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	
<i>Renate Rogall-Adam</i>		
1	Zum Verständnis von Führung	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
2	Das Mitarbeitergespräch	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
3	Das Kritikgespräch	250
3.1	Worum geht es in Kritikgesprächen?	250
3.2	Ablauf eines Kritikgesprächs	251
3.3	Anregungen für die Praxis	254
4	Das Konfliktgespräch	255
4.1	Erscheinungsformen	256
4.2	Konfliktarten	257
4.3	Mit Konflikten umgehen	258
4.4	Anregungen für die Praxis	262

5	Das Beurteilungsgespräch	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
6	Das Zielvereinbarungs- oder Jahresgespräch	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
7	Exkurs: Gender-Aspekte	276
7.1	Geschlechtergerechte Sprache	276
7.2	Führungsverhalten	277
7.3	Umgang mit Konflikten	278
7.4	Zur Bewertung von Leistung	280
Literatur		283
Register		291