

Inhaltsverzeichnis

1	Kennen Sie das auch?	1
2	Basics professioneller Kommunikation	3
2.1	Professionelle Kommunikation macht den Unterschied	4
2.2	Das Gesundheitswesen lebt von Kommunikation	7
2.3	Kommunikative Kompetenz: noch Luft nach oben	8
2.3.1	Aus Fehlern lernen	9
2.3.2	Unsere Gesprächsziele bestimmen unsere Kommunikation!	12
2.4	Bestandteile der Kommunikation	14
2.5	Bedeutung des Selbstwertes für die Kommunikation	19
2.6	Wodurch Kommunikation beeinflusst wird	22

IX

X Inhaltsverzeichnis

2.7	Intrapsychischer Ablauf des Kommunikationsprozesses	24
2.7.1	Wahrnehmung, des Gesagten und Nonverbalen	25
2.7.2	Beurteilen der Kommunikation	26
2.7.3	Entwickeln einer Emotion aufgrund der Beurteilung	27
2.7.4	Reaktion	28
2.8	Was Hormone mit Kommunikation zu tun haben	28
2.8.1	Energiefresser Jammern	30
2.9	Das ganz normale Missverständnis	31
2.9.1	Chaoskommunikation ist die Normalkommunikation	33
2.9.2	Rückfragen sind professionell!	35
2.10	Individuell maßgeschneiderte Kommunikation	35
3	Gespräche mit Patienten und deren Zugehörigen	43
3.1	Beziehungsarbeit ist professionelle Kommunikation	43
3.1.1	Die Anrede »Schwester« für weibliche Pflegefachkräfte	51
3.1.2	Objektivierung von Patient*innen und pflegerisches Selbstbewusstsein: Ein gefährliches Zusammenspiel	52
3.1.3	Verunsicherung und Angst bei der Aufnahme: oft bagatellisiert	53
3.1.4	Erste Begegnung	57
3.1.5	Beziehung zum Patienten	62
3.1.6	Reframing	63
3.1.7	Das Konzept Hoffnung	66

	Inhaltsverzeichnis	XI
3.2	Anamnese – Assessment – Erstgespräch	69
3.2.1	Das erste Gespräch	72
3.2.2	Die Würde des Patienten ist unantastbar	77
3.2.3	Aktives Zuhören	86
3.2.4	Paraphrasieren	88
3.2.5	Spiegeln	89
3.3	Visite	90
3.3.1	Selbstkontrolle der Patienten	95
3.3.2	Non-Compliance der Patienten	97
3.4	Beratung	99
3.4.1	Beratungskonzepte	100
3.4.2	Gespräche mit Angehörigen von Intensivpatient*innen	106
3.4.3	Mitteilen schlechter Nachrichten	110
3.5	Modelle zum Überbringen schlechter Nachrichten	112
3.5.1	Das SPIKES-Modell	113
3.5.2	Das 10-Schritte-Modell	114
3.5.3	PEWTER Modell	114
4	Gespräche mit Kolleg*innen und Mitarbeiter*innen anderer Gesundheitsberufe	121
4.1	Das kollegiale Gespräch	122
4.2	Lästern: eine ernstzunehmende Krankheit!	125
4.3	Angriffe auf Mitarbeiter*innen im Gesundheitswesen	127
4.4	Feindseliges Verhalten im Gesundheitswesen	128
4.5	Was Organisationen gegen Feindseligkeit im Gesundheitswesen tun können	132
4.5.1	Mut tut gut!	137

XII Inhaltsverzeichnis

4.6	Einarbeitung neuer Kolleg*innen: eine wichtige Aufgabe!	141
4.7	Gespräche mit Mitarbeiter*innen anderer Gesundheitsberufe	143
4.8	Spannungen zwischen Pflegefachkräften und Mediziner*innen	148
4.8.1	Geschichte der Belastungen für Pflegefachkräfte	149
4.8.2	Belastungen der Mediziner	152
4.8.3	Ursachen für die Spannungen zwischen Pflege und Medizin	154
4.8.4	Was Ärzte und Pflegefachkräfte gegen die interprofessionellen Schwierigkeiten tun können	155
4.9	Gewaltfreie Kommunikation	163
4.9.1	Das Konzept der gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Rosenberg	164
4.10	Interprofessionelle Konflikte	167
4.10.1	Was Organisationen für eine bessere Zusammenarbeit machen können	174
4.10.2	Umgang mit Killerphrasen	176
5	Erlernen professioneller Kommunikation	185
5.1	Professionelle Kommunikation zahlt sich aus	185
5.2	Kommunikationskompetenz braucht Emotionssteuerung	186
5.2.1	Erlernen emotional kompetenter Kommunikation	187

	5.2.2 auf Gefühle im Gespräch einlassen, ohne ins Burnout zu gehen	189
5.3	Was beinhaltet professionelle Kommunikation	193
5.4	Wie lässt sich professionelle Kommunikation erlernen?	195
	5.4.1 Vorbereitung auf ein Gespräch	196
	5.4.2 Die hohe Kunst des Fragensstellens	199
	5.4.3 Die Kunst zu überzeugen	202
	5.4.4 Überzeugungstypen	203
	5.4.5 Eine Frage der Haltung	204
6	Communication Center im Krankenhaus	209
6.1	Was ein Communication Center leistet	210
6.2	Schulung von Mitarbeitern für das Communication Center	212
7	Kommunikationsmodelle	213
7.1	ABCD Modell	214
7.2	Four Habit Modell	216
7.3	WWSZ Modell	217
7.4	VALUE Modell	218
7.5	NURSE Modell	219
7.6	DESC Modell	220
7.7	www.feedback.de-Methode	222
7.8	SBAR Modell	222
7.9	4MAT Modell	224
7.10	O.U.T. Programm	227
7.11	App gegen Burnout	227
7.12	SPIKES Modell	228

XIV	Inhaltsverzeichnis	
7.13	Das 10-Schritte-Modell	229
7.14	PEWTER Modell	230
7.15	FOR-DEC	231
7.15.1	Beispiel zum FOR-DEC Modell	232
8	In aller Kürze	237
	Literatur	239