

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung in die zwischenmenschliche Kommunikation	2.6.1	Konfliktfelder und -parteien im Pflegealltag	64
1.1	Kommunikation – selbstverständlich, aber nicht von selbst verständlich?	2.6.2	Konfliktkonstellationen	67
1.1.1	Was genau ist also Kommunikation?	2.6.3	Typen und Reichweite von Konflikten	69
1.1.2	Wie funktioniert Kommunikation?	2.6.4	Konfliktebenen	70
1.2	Einblicke in die Zusammensetzung des Konstrukts der Kommunikation	2.6.5	Konfliktmuster	70
1.3	Kommunikationsmodelle und -konzepte und deren Auswirkungen auf Pflege und Gesundheitswesen	2.7	Konfliktescalation nach Glasl	71
1.3.1	Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver	16	2.8 Möglichkeiten der Konfliktintervention und -prävention	74
1.3.2	Zwischenmenschliche Kommunikation nach Paul Watzlawick	2.8.1	Präventive und kurative Konfliktinterventionen	74
1.3.3	Kommunikationsverständnis nach Friedemann Schulz von Thun	17	2.8.2 Voraussetzungen für Konfliktlösungen	74
1.3.4	Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Rosenberg	20	2.9 Exkurs: Johari-Window in der Teamarbeit	75
1.3.5	Eisbergmodell nach Sigmund Freud	25	2.10 Hintergründe konfliktträchtiger Kommunikationsmuster	78
1.3.6	Transaktionsanalyse (TA)	30	2.10.1 Dramadreieck	78
		33	2.10.2 Die Krux an den Konflikten	84
		37	2.11 Beispiele für Umgangsstrategien mit Konfliktsituationen	86
			2.11.1 Vermeidungsstrategie	86
			2.11.2 Pokerstrategie	86
		49	2.11.3 Mitarbeitergespräche	86
2.1	Grundlagen über Gruppe und Team	49	2.11.4 Beispiele für spezifische Konfliktlösungsmodelle	87
2.2	Individuelle Person im Team	51	2.11.5 Verbesserung der persönlichen Konfliktfähigkeit	91
2.2.1	Rollenarten und Kommunikationsmuster	51	2.12 Grundbausteine einer Teamkommunikation	91
2.2.2	Exkurs: „Das Innere Team“ nach Schulz von Thun	52	2.12.1 Small Talk zum Beziehungsaufbau	91
2.3	Besonderheit der Teamarbeit in der Pflege	55	2.12.2 Fragen stellen für Klarheit und Struktur	92
2.3.1	Pflegeteam und interdisziplinäre Behandlungsteams	55	2.12.3 Einfluss von Haltung und Einstellung	93
2.3.2	Erfolgreiche Teamarbeit	56	2.12.4 Moderation innerhalb von Kommunikation	94
2.4	Phasen der Teambildung und -entwicklung	56	2.12.5 Geschenk Metakommunikation	95
2.5	Generationsdiversität in pflegerischen Teams	58	2.12.6 Achtung vor Interpretationen und Assoziationen!	95
2.5.1	Was prägt eine Generation?	60	2.12.7 Feedback ist Beschreibung	95
2.5.2	Berufstätige Generationen	60	2.12.8 Stimmige Kommunikationsausrichtung	96
2.5.3	Demografiefeste Teams	63	2.12.9 Kultursensible Kommunikation	97
2.6	Kommunikation und Konflikte	63	2.12.10 Selbstreflexion über Kommunikationsmuster	97

2.13	Leitfaden für gezielte Informationsweitergabe	98	3.6.1	Gesprächsführung nach Rogers	164
2.13.1	Grundsatz „Nur die wirklich wichtigen Informationen“	98	3.6.2	Neurolinguistisches Programmieren (NLP)	167
2.13.2	Herausforderungen in der Informationsweitergabe	100	3.6.3	Selbststrukturierung und Selbstmanagement	169
2.14	Zusammenfassung Kommunikationsfähigkeiten	101	3.6.4	Das Psychodrama-Verfahren	173
2.14.1	Allgemeine Basiskompetenzen	101	3.6.5	Themenzentrierte Interaktion (TZI) nach Ruth Cohn	173
2.14.2	Spezifische Ansätze für ein professionelles Sprachverhalten in der Pflegepraxis	101	3.6.6	Systemische Supervision und systemische Beratung	176
2.14.3	Exkurs: Validation	104	3.6.7	Interkulturelles Coaching in Gesundheitsberufen	176
			4	Beratung, Partizipation und Edukation in der Pflege	183
3	Coaching und Supervision für Pflegende	111	4.1	Was ist Gesundheit, was ist Krankheit – Salutogenese und Pathogenese	184
3.1	Coaching und Supervision für Pflegende – warum?	112	4.1.1	Die Begriffe von Gesundheit und Krankheit – Veränderungen und Weiterentwicklungen	184
3.2	Begriffserklärung und -abgrenzung	115	4.1.2	Generalisierte Widerstandsressourcen nach dem Salutogenese-Modell	187
3.2.1	Supervision	115	4.1.3	Theorie der Ressourcenerhaltung	191
3.2.2	Coaching	123	4.2	Lernen und Lerntheorien	193
3.3	Umgang mit belastenden oder problematischen Situationen	127	4.2.1	Verschiedene Lerntheorien	194
3.3.1	Psychische Belastungen und psychische Beanspruchung	127	4.2.2	Formen des Lernens	196
3.3.2	Stress und Stressoren	129	4.3	Gesprächsführung als Pflegehandlung	199
3.3.3	Affektive Belastungen, kritische Ereignisse und Extremsituationen	136	4.4	Pflege- und Patientenberatung	203
3.3.4	Burn-out-Syndrom	140	4.4.1	Patientenorientierung und -informierung	204
3.3.5	Berufsphänomen Bore-out	142		Was ist Beratung in der Pflege?	205
3.3.6	Cool-out	143	4.4.2	Rollenverteilung zwischen Beratenden und Ratsuchenden	209
3.3.7	Depression	143	4.4.3	Beratung – wann und warum?	210
3.3.8	Gewalt in der Pflege	144		Einflussfaktoren bei der Inanspruchnahme von Patientenberatung	211
3.4	Persönlichkeitsentwicklung	147	4.4.4	Beratungsprozess	213
3.4.1	Anforderungen an Personen in helfendem Berufsfeld	147	4.4.5	Modelle und Ansätze der Patientenberatung und -edukation	216
3.4.2	Was bedeutet Persönlichkeitsentwicklung?	148	4.4.6	Grenzen und Hindernisse von Beratung und Edukation	222
3.4.3	Verhalten	150	4.4.7	Von Paternalismus zu Selbstbestimmung und Partizipation	223
3.4.4	Antrieb Motivation	153	4.4.8	Rechtliche und ethische Hintergründe. Geschichte des Paternalismus in Pflege und Medizin	223
3.4.5	Verhaltensveränderung – Türöffner Motivation	155	4.5	Partizipative Entscheidungsfindung durch Beratungsqualität	225
3.4.6	Werte, Moral und ethisches Verständnis	157	4.5.1		
3.5	Coping, Psychohygiene und Resilienz	160	4.5.2		
3.6	Instrumente und Methoden von Supervision und Coaching	163	4.5.3		

4.6	Ethisches Denken und Handeln in der Pflege- und Patientenberatung	233	5	Lernsituationen	259
4.6.1	Ethische Kompetenz von Pflegefachfrauen und -männern	233	5.1	Einführung	259
4.6.2	Prinzipienethik nach Beauchamp und Childress	233	5.2	Zwischenprüfung	260
4.6.3	Ethische Richtlinien für Pflegeberufe	236	5.3	Abschlussprüfung	262
4.6.4	Recht auf Selbstbestimmung bei Menschen mit kognitiven Erkrankungen oder Störungen	245	5.4	Bachelorprüfung	263
4.6.5	Ethische Fallbesprechungen in Pflegeberufen	250	5.5	Lösungsvorschläge	265
			5.5.1	„Das Feedbackgespräch“	265
			5.5.2	„Das Drama um den Pfingsturlaub“	268
			5.5.3	„Herr Braun will einfach nicht“	270
				Register	271