

Inhaltsverzeichnis

| | | | | | |
|----------|--|-----------|---------|---|-----------|
| 1 | Einführung in die zwischen-menschliche Kommunikation | 1 | 2.6.1 | Konfliktfelder und -parteien im Pflegealltag | 64 |
| 1.1 | Kommunikation – selbstverständlich, aber nicht von selbst verständlich? . . | 4 | 2.6.2 | Konfliktkonstellationen | 67 |
| 1.1.1 | Was genau ist also Kommunikation? . . | 4 | 2.6.3 | Typen und Reichweite von Konflikten . | 69 |
| 1.1.2 | Wie funktioniert Kommunikation? . . . | 5 | 2.6.4 | Konfliktebenen | 70 |
| 1.2 | Einblicke in die Zusammensetzung des Konstrukts der Kommunikation | 16 | 2.6.5 | Konfliktmuster | 70 |
| 1.3 | Kommunikationsmodelle und -konzepte und deren Auswirkungen auf Pflege und Gesundheitswesen . . | 17 | 2.7 | Konflikteskalation nach Glasl | 71 |
| 1.3.1 | Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver | 17 | 2.8 | Möglichkeiten der Konfliktintervention und -prävention | 74 |
| 1.3.2 | Zwischenmenschliche Kommunikation nach Paul Watzlawick | 20 | 2.8.1 | Prävention und kurative Konfliktinterventionen | 74 |
| 1.3.3 | Kommunikationsverständnis nach Friedemann Schulz von Thun | 25 | 2.8.2 | Voraussetzungen für Konfliktlösungen | 74 |
| 1.3.4 | Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Rosenberg | 30 | 2.9 | Exkurs: Johari-Window in der Teamarbeit | 75 |
| 1.3.5 | Eisbergmodell nach Sigmund Freud . . | 33 | 2.10 | Hintergründe konfliktträchtiger Kommunikationsmuster | 78 |
| 1.3.6 | Transaktionsanalyse (TA) | 37 | 2.10.1 | Dramadreieck | 78 |
| 2 | Erfolgreiche Teams und Teamkonflikte | 49 | 2.10.2 | Die Krux an den Konflikten. | 84 |
| 2.1 | Grundlagen über Gruppe und Team | 49 | 2.11 | Beispiele für Umgangsstrategien mit Konfliktsituationen | 86 |
| 2.2 | Individuelle Person im Team. | 51 | 2.11.1 | Vermeidungsstrategie | 86 |
| 2.2.1 | Rollenarten und Kommunikationsmuster | 51 | 2.11.2 | Pokerstrategie | 86 |
| 2.2.2 | Exkurs: „Das Innere Team“ nach Schulz von Thun | 52 | 2.11.3 | Mitarbeitergespräche | 86 |
| 2.3 | Besonderheit der Teamarbeit in der Pflege | 55 | 2.11.4 | Beispiele für spezifische Konfliktlösungsmodelle | 87 |
| 2.3.1 | Pflegeteam und interdisziplinäre Behandlungsteams | 55 | 2.11.5 | Verbesserung der persönlichen Konfliktfähigkeit | 91 |
| 2.3.2 | Erfolgreiche Teamarbeit | 56 | 2.12 | Grundbausteine einer Teamkommunikation | 91 |
| 2.4 | Phasen der Teambildung und -entwicklung. | 58 | 2.12.1 | Small Talk zum Beziehungsaufbau . . | 91 |
| 2.5 | Generationsdiversität in pflegerischen Teams | 60 | 2.12.2 | Fragen stellen für Klarheit und Struktur | 92 |
| 2.5.1 | Was prägt eine Generation? | 60 | 2.12.3 | Einfluss von Haltung und Einstellung . | 93 |
| 2.5.2 | Berufstätige Generationen | 61 | 2.12.4 | Moderation innerhalb von Kommunikation | 94 |
| 2.5.3 | Demografiefeste Teams | 63 | 2.12.5 | Geschenk Metakommunikation | 95 |
| 2.6 | Kommunikation und Konflikte | 63 | 2.12.6 | Achtung vor Interpretationen und Assoziationen! | 95 |
| | | | 2.12.7 | Feedback ist Beschreibung | 95 |
| | | | 2.12.8 | Stimmige Kommunikationsausrichtung | 96 |
| | | | 2.12.9 | Kultursensible Kommunikation | 97 |
| | | | 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 |
| 3 | Coaching und Supervision für Pflegende | 111 | 4 | Beratung, Partizipation und Edukation in der Pflege | 183 |
| 3.1 | Coaching und Supervision für Pflegende – warum? | 112 | 4.1 | Was ist Gesundheit, was ist Krankheit – Salutogenese und Pathogenese | 184 |
| 3.2 | Begriffserklärung und -abgrenzung | 115 | 4.1.1 | Die Begriffe von Gesundheit und Krankheit – Veränderungen und Weiterentwicklungen | 184 |
| 3.2.1 | Supervision | 115 | 4.1.2 | Generalisierte Widerstandsressourcen nach dem Salutogenese-Modell | 187 |
| 3.2.2 | Coaching | 123 | 4.1.3 | Theorie der Ressourcenerhaltung | 191 |
| 3.3 | Umgang mit belastenden oder problematischen Situationen | 127 | 4.2 | Lernen und Lerntheorien | 193 |
| 3.3.1 | Psychische Belastungen und psychische Beanspruchung | 127 | 4.2.1 | Verschiedene Lerntheorien | 194 |
| 3.3.2 | Stress und Stressoren | 129 | 4.2.2 | Formen des Lernens | 196 |
| 3.3.3 | Affektive Belastungen, kritische Ereignisse und Extremsituationen | 136 | 4.3 | Gesprächsführung als Pflegehandlung | 199 |
| 3.3.4 | Burn-out-Syndrom | 140 | 4.4 | Pflege- und Patientenberatung | 203 |
| 3.3.5 | Berufsphänomen Bore-out | 142 | 4.4.1 | Patientenorientierung und -information | 204 |
| 3.3.6 | Cool-out | 143 | 4.4.2 | Was ist Beratung in der Pflege? | 205 |
| 3.3.7 | Depression | 143 | 4.4.3 | Rollenverteilung zwischen Beratenden und Ratsuchenden | 209 |
| 3.3.8 | Gewalt in der Pflege | 144 | 4.4.4 | Beratung – wann und warum? | 210 |
| 3.4 | Persönlichkeitsentwicklung | 147 | 4.4.5 | Einflussfaktoren bei der Inanspruchnahme von Patientenberatung | 211 |
| 3.4.1 | Anforderungen an Personen in helfendem Berufsfeld | 147 | 4.4.6 | Beratungsprozess | 213 |
| 3.4.2 | Was bedeutet Persönlichkeitsentwicklung? | 148 | 4.4.7 | Modelle und Ansätze der Patientenberatung und -edukation | 216 |
| 3.4.3 | Verhalten | 150 | 4.4.8 | Grenzen und Hindernisse von Beratung und Edukation | 222 |
| 3.4.4 | Antrieb Motivation | 153 | 4.5 | Von Paternalismus zu Selbstbestimmung und Partizipation | 223 |
| 3.4.5 | Verhaltensveränderung – Türöffner Motivation | 155 | 4.5.1 | Rechtliche und ethische Hintergründe | 223 |
| 3.4.6 | Werte, Moral und ethisches Verständnis | 157 | 4.5.2 | Geschichte des Paternalismus in Pflege und Medizin | 225 |
| 3.5 | Coping, Psychohygiene und Resilienz | 160 | 4.5.3 | Partizipative Entscheidungsfindung durch Beratungsqualität | 228 |
| 3.6 | Instrumente und Methoden von Supervision und Coaching | 163 | | | |

| | | | | | |
|-------|--|-----|-------|---|-----|
| 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 |