

Inhalt

Vorwort	5
1 Grundlagen der Gesprächsführung in der Theorie – Emotional intelligent und erfolgreich kommunizieren	11
2 Wege der Kommunikation: Die wichtigsten Modelle	14
2.1 Motivationstheorien: Maslow und Herzberg ..	14
2.2 Motivation erhalten und lenken	17
2.2.1 Die fünf Axiome Paul Watzlawick ...	18
2.2.2 Das Vier-Ohren-Modell	22
2.2.3 Das Johari-Fenster	25
2.2.4 Transaktionsanalyse	28
3 Gesprächstechniken – richtig erkennen und einsetzen	30
3.1 Vor jedem Gespräch: Die richtige Atmosphäre schaffen	30
3.2 Du oder Sie – das Dilemma mit der richtigen Ansprache	34
3.3 Worte wiegen schwer – Training des Vokabulars	36
3.4 Aktiv Zuhören	39
3.5 Ich-Botschaften	42
3.6 Paraphrasieren	42
3.7 Wer fragt, der führt: Die richtigen Fragen stellen	44
3.8 Systemische Fragen	46

3.9	Geber- und Nehmerqualitäten beim Feedback	47
3.10	Spielregeln: Wir reden mit- und nicht übereinander	49
3.11	Störungen haben Vorrang	49
3.12	Vermeidung eines Perversen Dreiecks	50
3.13	Das Meta-Gespräch	51
4	Gesprächs- und Besprechungsroutinen im Klinikalltag etablieren	53
4.1	Partnerschaftliche Kommunikation im Klinikalltag	54
4.2	Jour fixe	55
4.3	Team- und Abteilungsgespräche	56
4.4	Briefing bei Schichtbeginn	57
4.5	De-Briefing nach Schichtende	58
4.6	Übergabe bei Schichtwechsel	59
4.7	Team-Time-Out in schwierigen Alltagssituationen	60
4.8	Gespräche mit schwierigen Mitarbeitern	61
4.9	Feedback-Gespräche	63
4.10	Kritikgespräch	65
4.11	Mitarbeiter-Jahresgespräche	67
4.11.1	Acht Elemente eines gelungenen Mitarbeiter-Jahresgesprächs aus Sicht des Mitarbeiters	68
4.11.2	Ziel des Mitarbeiter-Jahresgesprächs aus Sicht der Pflegeleitung	71
4.11.3	Termine, Fristen, Zeiten	72
4.12	Das Krankenrückkehrgespräch	78
4.13	Das Bleibegespräch	81
4.14	Entwicklungsgespräche	82
4.15	Über mehrere Ebenen hinweg: Das Gespräch mit dem Vorgesetzten, Oberarzt, Chefarzt oder der Geschäftsführung	83
4.16	Digitale Kommunikation	84

5	Wenn's mal schwierig wird – von Emotionen im Klinikalltag	86
5.1	Stimmungen färben ab.....	87
5.2	Blauköpfchen, Rotköpfchen	88
6	Konfliktgespräche und Krisenmanagement	92
6.1	Erkenne Dich selber – Ich im konkreten Konflikt	95
6.2	Das Eisberg-Modell	96
6.3	Deeskalation von Spannungen	97
6.4	Problemlösungen	98
6.5	Umgang mit starken Emotionen, Widerständen und Angriffen	99
6.6	Das Harvard-Konzept: Der Unterschied zwischen Kompromiss und Win-win als Lösungsansatz	100
	Und zum Schluss	103
	Anhang: Hilfreiche Gesprächsleitfäden und Checklisten zur Vor- und Nachbereitung sowie zur Durchführung von Gesprächen	105
	Literatur	109
	Stichwortverzeichnis	111

Piktogramme



Empfehlung/Tipp



Warnung



Fallbeispiel



Information