

Sachverzeichnis

A

Abbruch der Kommunikation 109
Abgrenzungsproblem 214
Ablauforganisation 126
– Gruppenkonflikt 126
– Patientenaufklärung 6f
– Problematik 224
Ablehnung 165 ff
Abschied, endgültiger 154
Abwertung 109
– gegenseitige 189
– verbale 109
Achtung vor dem Schweigen 103
Aggression 40f, 109
– Verschieben 41
Alltag
– routinierter, neue Aspekte 96
– Alltagshandlung, Lernen 30
Altersprache 17
Anerkennung 154
Angehöriger 129 ff
– Beschwerden 137 ff
– betreuter 157 ff
– bevorstehender Verlust 142
– entsetzter, Dialoge 143 f
– Hoffnung 142
– Integration 52 ff
– und Pfleger, abweichende Ansichten 146 ff
– vorweggenommene Trauer 142
– Wahrnehmungen 151
Angriff, verbaler 109
Anleitung 26 ff
– Anleitungsplan 38
– Lernen 44 ff
– Zeit 11 f
Anordnungen 223
Ansprache, Formen 49
Anteilnahme 231
Antipathie 82
Anwaltschaft, Schwächere 180f
Appell, Körperspannung 75

Arbeit
– Abwertung 203
– Arbeitsbeziehung 190 ff
– Arbeitsdruck, Aufgabenbewältigung 6
– Arbeitsklima, Eskalation 213
Ärger
– Ausdruck 194
– Ausdrucksformen 195
– Eskalation 212
Argumentationsketten 30
Atmosphäre, Einsatzorte 48
Aufgabenverteilung, Zeitgefühl 249
Aufklärungsgespräch 118 f
Aufmerksamkeit 169
– bewusste 67
– erhalten 58
– Team 231
– ungeteilte 73
– Verlangen 81 f
Auftrag, erledigter 11
Ausbreitung von Stimmungen 224 f
Ausbruch 212
Aushilfe, Station 216 ff
Äußerungsformen 64 ff
Ausweichen 102 f
– Konfliktstoff 179
Autonomie 17, 32 f
– Förderung 103
Autorität, Ermahnung 248

B

Begeisterung, Reaktionen 151
Begriffswelt, eigene 59
Begrüßungsritual 49
Beherrschung, Verlust 212
Beratung
– Beratungsgespräch, Schuldgefühle 119
– in der Pflege 28

– ungünstige Situation 150
Bereich, eigener 49
Berichtsübergabe, konzentrierte 247
Beruf
– Berufsabgrenzungskampf 214
– Berufsidentifikation 154
Beruhigung 74
Berührung 163
Beschäftigung, Störung 102
Besprechung 233 ff
– Besprechungsraum 247
Besucher 135
Betroffenheit
– individuell gefühlsbetonte 231
– Team 226 ff
– teilen 231
– Umgang 230 f
Beurteilung, wertende, Gerüchte 188
Beziehung
– Bearbeitung 126
– Beziehungsaufbau 82, 88
– Beziehungsgefühle 82
– Beziehungskonflikt 125 f
– Beziehungspflege versus Arbeitsorganisation 87 ff
– Beziehungsqualität 41
Bindung, religiöse 110
Biografiearbeit 187
Bleiberecht 136
Brücke, kommunikative 231

D

Daheim Fühlen 135
Delegation, doppelte 203
Depression 95
Diagnosemittel, Stimmausdruck 79
Dienstgespräch 233 ff
– Deeskalation, Strategien 241
– misslungenes 234 ff

- notwendige Kommunikationsformen 197
- Dilemma, moralisches 153 f
- Distanz 17
 - berufliche 17
 - gelernte 231
- Dokumentation, Informationsübermittlung 119
- Drohung 29 f

E

- Eifersuchsgefühl 88
- Einbeziehung, Angehöriger 52 ff
- Einmütigkeit 180
- Einsatzorte 48
- Einstimmigkeit 180
- Einverständnis 31
- Einzeleindruck, Verschiebung 42
- Emotion
 - Anderer 143 f
 - mitgeteilte 212
- Endlichkeit, eigene 110
- Energie, aggressive 40
- Entschuldigung 109
- Entsetzen 142
- Entspannung, Angehöriger 59
- Entwicklungsverzögerung 67
- Erinnern können 87
- Erkenntnisse, Weitervermittlung 59
- Ermahnung 178
 - Nebengespräche 247
 - partnerschaftliche 248
- Erschütterung
 - und Freude 162
 - Pflegenden 230
- Erwartungen, zerstörte 142 f
- Erzählen und Zuhören 162
- Eskalation 212
 - Dienstgespräch 240
- Experten
 - Expertenbehauptung 152
 - Expertenmeinung 152
 - Expertenstatus 152
 - Expertentum 109

F

- Fachjargon, kommunikative Heimat 221
- Fachlichkeit 214
- Familienverpflichtung 154
- Fixierung auf sich selbst 223
- Flexibilität
 - Ängste 214
 - problematische 222
 - Team 220
- Fluchen 109
- Flucht
 - Fluchtgedanken 39
 - Fluchtimpuls, Überwindung 40
- Formulierung, Ziele 180
- Fragen
 - als Ermahnung 178 f
 - und Nachfragen 51
 - störende 168
- Freiwilliger, Team 216 ff
- Fremdbestimmung 5
- Freude
 - fehlende 161
 - Reaktionen 150
- Freundlichkeit, gefährliche 197
- Furcht 39

G

- Geduld 30
- Gefühle 30
 - aggressive 195
 - Bilder und Metaphern 74
 - epidemische Gefühlsansteckung 224 f
 - gewaltige 194 f
 - Kommunikation 194
 - als Motivation 30
 - personenbezogene Gefühlsarbeit 232
 - unkontrollierbarer Ausbruch 195
- Gehör
 - einführendes 79
 - zweites 79
- Gemütszustand, gravierender 18

- Genauigkeit in der Kommunikation 12

- Geruchswahrnehmung 39
- Gerüchte 182 ff
 - erzählen 187
 - und Gerüchte 188
 - hören 187
 - Wirkungen 188 f
- Gespräch
 - Delegation 108
 - eskalierendes 204
 - Gesprächsführung 177
 - alternative 197 f
 - Gesprächspartner, Kritik 178
 - Gesprächsprozess, Unterbrechung 198
 - Gesprächsregeln 198
 - Gesprächsstil 51
 - misslungene Gesprächsleitung 239 f
- Gesundheit, soziale 30
- Gewalt
 - in der Kommunikation 109
 - körperliche 109
 - verbale Gewaltaktion, Hochschaukeln 165
- Gewohnheit 168
- Gewöhnung, reflektierte 39
- Gruppenkonflikt 126

H

- Handeln
 - anwaltliches 180 f
 - Hintergründe 51
 - selbstständiges, Anleitung 204 f
- Heile Welt 60
- Heimat, kommunikative 221
- Heimatlosigkeit 222
- Hilfe
 - angebotene 52
 - Hilferuf, Angehöriger 143
 - Hilflosigkeit, Schweigen 95

I

Identität 17
 Individualität, namentlich ver-
 bürgte 17
 Informationsübermittlung 119
 Integration in der Pflege 52 ff
 Interaktion, themenzent-
 rierte 198
 Intimbereich, schambesetzter, Be-
 nennung 18

J

Jargon 24
 – verkürzter 12

K

Kindersprache 13 ff
 Klangfarbe 24
 Klärungsgespräche 119
 Kleingruppenarbeit, Zeitge-
 fühl 249
 Kleinkindersprache 16 f
 Kommunikation
 – Abbruch 155, 248 f
 – Abfuhr 109
 – beobachten 96
 – des Beruhigens 74
 – deutliche Kommunikationssitu-
 ation 10
 – einseitige 103
 – gelingende 151
 – innerfamiliäre 135
 – jargongeprägte 12
 – misslungene 5
 – mündliche, Überprüfung 7
 – nachfragende 18
 – non-verbale 49
 – technische 7
 – Kommunikationsaufbau, Versa-
 gen 83 ff
 – Kommunikationsbiografie 169
 – Kommunikationssituation 21
 – Kommunikationsstörung, Team-
 gespräch 198
 – Kommunikationsverweige-
 rung 90 ff

– Kommunikationswünsche 67 f
 – unzureichendes Kommunika-
 tionsmodell 7
 Kompetenz 214
 – kommunikative 7
 – pflegerische 152
 Konflikt
 – Reparaturversuch 213
 – Konfliktbearbeitung in einer
 kleinen Gruppe 125
 – Konfliktgespräche 120 ff, 207 ff
 – Konfliktsituation, Kommunika-
 tion 126 f
 – Konfliktstoff 179
 Konfrontation 177 f
 Kontext 21
 Körperausdruck 74
 Körperspannung, Appell 75
 Kraft 41 f
 Kranker, stumm gewordener 94 f
 Kritik
 – alternative Gesprächsfüh-
 rung 197 f
 – Äußerung 172 ff
 – indirekte 199 ff
 – kollegiale 196 f
 – Kritikgespräche 172 ff
 – Kritisierte, Reaktionen 178
 – sachliche, Übung 178
 – Widerspruch 196 f

L

Lachen, unverständliches 248
 Lallmonologe 67
 Lebenssituation, fremde 80 f
 Lebenswelt, andere 48
 Leitung
 – und Fachlichkeit 214
 – Leitungsperson, Auswahl 240
 – Leitungsverständnis 204 f
 – planende 238
 – verständnisvolle 223
 Lernen
 – Lernprozess 30
 – Zukunftsbegriff 59
 Liebenswürdigkeit, unkri-
 tische 197

Loyalität 222

M

Machtkämpfe 213
 Management, mittleres 223
 Mediator, Kritik im Team 205
 Mehrbettzimmer 124
 Metapher 74
 Minderheitenschutz 180
 Mitgefühl 118
 Mitteilungswillen, Patient 108
 Moderation
 – Aufgaben 119
 – Moderationsfunktion, anwalt-
 liches handeln 180
 – Moderator 22
 Mutgeschichten 41
 Muttersprache 221 f

N

Nachbesprechung, selbstkriti-
 sche 50
 Nähe und Distanz 17, 49
 Nebengespräche 247 ff
 – Ermahnung 248
 – Umgang 249
 Neid 88
 Nein, situatives 42 f
 Neugier 82
 Notlüge 102
 Notwehr 194

O

Ohnmacht 162 f
 Opferbewusstsein 222
 Oral History 187
 Ordnung 202
 Organisation 5
 – Engpass 220
 – Organisationsberatung 22
 – Routineablauf, Störung 211 ff
 – Schichtwechsel 202 f

P

Patient
 – Patientenmotivation 11
 – Patientenwünsche 32 f
 Personal
 – ungelerntes, Anleitung 11
 – Personalführung 118
 Personenbezug 170
 Persönlichkeit, Erhaltung 103
 Pflege
 – im Altenheim 103
 – einvernehmliche, Behinderrung 87 f
 – ethische Beschreibung 180
 – Pflegebedürftige, Gesprächsführung 64 ff
 – Pflegehandlung, rein verbale 28
 – Pflegeheim
 – Angst 154
 – finanzielle Belastung 154
 – Kommunikationssituation 52 ff
 – Ruf 154
 – Pflegender
 – eigentliches Tun 214
 – als Experte 109
 – Vorschlag, Ablehnung 145 ff
 – Pflegeplanung 126
 – Pflegevisite, Gruppenkonflikt 126
 – Pflegeziel, Mitteilung 59
 Pflicht
 – ethische 95
 – moralische 93
 – solidarische 95
 Planung 5
 – Argumente 5
 Plaudern, anstehende Arbeit 135
 Praxiseinsatz, Unzufriedenheit 172 ff
 Prinzip der Angemessenheit 18
 Prioritätensetzung 196 f
 Psychotherapeut 118

R

Rangkämpfe 213
 Raum
 – geschützter 6, 188
 – ungeschützter 188
 Raumgestaltung 249
 Realitätsprinzip 108, 189
 Recht und Unrecht 152
 Reflexivität 214
 Regelverstoß, Pflegender 161 f
 Regression und Sprache 67
 Religion 110 f
 Respekt 17
 Rivalität 213
 Routine
 – Routineablauf, Organisation, Störung 211 f
 – Störung 207 ff, 211 ff
 Rücksichtnahme 169
 Ruhe 30, 103

S

Sachbezug, Wechsel 170
 Sachliche Kritik 178
 Sandwichposition 223
 Säugling, Kommunikationsaufbau 68
 Schichtübergabe, misslungene 243 ff
 Schichtwechsel 202 f
 Schimpfen, verzweifelter 162
 Schmerz
 – Einschätzung 79 f
 – Kommunikation 74
 – Schmerzäußerung, Formen 80
 – Schmerzbeschreibung 69 ff
 – Schmerzdeutung 73
 – Schmerztabellen 74
 – Schmerztherapie, Absprachen 73
 Schrecken und Hoffnung 141 f
 Schreien 73
 Schuld 118
 – automatische Schuldzuschreibung 242
 – Schuldbekennnis 119
 – Schuldeingeständnis, Wirkung 118
 Schutzraum 49 f
 – verbale Kommunikation 50
 Schweigen 93 ff, 103
 – Fragen zur Selbstreflexion 94 f
 – Pfleger 224
 – Team 238
 – Schweigend zuhören 103
 – Schweigepflicht, berufliche 187 f
 Seelsorger 119
 Selbstberuhigung 155
 Selbstbestimmung 32
 Selbstbewusstsein, professionelles 205
 Selbstkontrolle, herabgesetzte 194
 Selbstkritik 51
 Selbstsorge 156
 Selbstständigkeit, Förderung 30
 Selbstverteidigung 194
 Selbstvorwürfe 118
 Signale, Verwandlung in Kommunikation 68
 Situation, ungeklärte 101 ff
 Situatives Nein 42 f
 Solidarität 95, 179 f
 Sollenspflicht 95
 Soziolekte 16 f
 Spannungslösung 81
 Sprache
 – Angemessenheit 18
 – Sprachentwicklung 67
 – Sprachstil 24
 – Außensicht 24
 – Innensicht 24
 – Sprechsituation 21
 – verkürzte 10 ff
 – verschiedene 16 f
 Stationswechsel 216 ff
 Sterben 32, 104 ff, 109 f
 – Pflegender, Gefühle 230
 Steuerungsmöglichkeit, berufliche und private 196
 Stimmklang 21, 24
 Stimmung
 – Ausbreitung 224 f

- Einsatzorte 48
- Störung 102
- Besprechung, Zeitabschnitt 198
- somatischer Bereich 126
- Streitgespräch, anwaltliches Handeln 181
- Stress 19 ff
- Stummsein 93 ff
- Supervision 22
- Ausbreitung von Stimmungen 225
- Sympathie 82

T

Team

- Freiwilliger 216 ff
- Kritik 205 f
- misslungenes Dienstgespräch 234 ff
- problematisches Teammitglied 204
- Schweigen 234 ff
- Teamgespräch 172
- situative Kommunikationsstörung 198
- Unterbrechung 198
- Teamqualität 232
- therapeutisches 59
- Verweigerung von Kommunikation 239

Terminplanung 5

Themenzentrierte Interaktion 198

Therapeutisches Team 53 ff

Tod 104 ff, 110

Tonfall, vorwerfender 169 ff

Trauer, vorweggenommene 142

Traurigkeit 18

Trost 163, 170

- Ablehnung 165 ff
- Umarmen 163

Trotzreaktion 30, 40

U

Übereinstimmung, kollegiale 161

Überfall 49

Übergabegespräch 206

Übergriff 49

Übertreibung 189

Überwindung 34 ff, 40

Überwindungsformen 41

Überzeugung

- Argumente 29, 152
- personenbezogene Überzeugungshandlung 30

Umarmen, gefühlloses 163

Umgangsformen, Gewohnheit 169

Umgangston, kommunikative Heimat 221

Unbeherrschtheit 194

Unerfahrenheit, Anleitung zum selbstständigen Handeln 205

Ungeduld, Fixierung 223

Unordnung 212

Unterhaltung versus Arbeitsorganisation 135 f

Unterrichtsgespräch

- Angehörige 59
- Unterbrechung 198

V

Vergewaltigung, verbale 49

Verhalten

- Annahmen und Erwartungen 195 f
- solidarisches 179 f
- unangemessenes 195

Verlust, bevorstehender 142

Vernunft und Emotion 143

Verpflichtung

- innere 154
- zur Kommunikation 95

Versagenserlebnis 31

Verschiebung, Aggression 41

Verständigung 96

- gelingende 242
- Übernahme der Verantwortung 7

Verstehensebene 21

- gemeinsame 23

Verstimmung, depressive 18

Vertrauensverhältnis, Aufbau 118

Verweigerung von Kommunikation, Team 239

Verweildauer 87

Verzweiflung 162 f

Vetorecht 239

Visite 233 ff

Vokabular, medizinisches 29 f

Vorwurf 143

- Angehöriger 138 ff

W

Wahrheit, Verschweigen 112 ff

Wahrnehmung

- unterschiedliche 151
- Wahrnehmungsübung, Genauigkeit in der Kommunikation 12
- Widerspruch 152

Watzlawick 96

Wehleidigkeit 80

Weltvorstellung, irrationale 142

Werthaltung, gemeinsame 22 f

Widerstand

- Mobilisation 192
- Team 238

Wiegenlied 74

Wortmeldung 94

Wut 40 f

- Ausdrucksformen 194 f

Z

Zeichen, körpersprachliche 49

Zeit

- Zeitdruck 161 f
- Selbstständigkeit 30
- Zeitgefühl, Aufgabenverteilung 249
- Zeitmanagement 249
- Zeitpunkt, Anleitung in der Pflege 28 f

Ziele, Formulierung 180

Zimmergenossen 125

Zirkularität 7

Zivilcourage 241

Zorn 79

Zuhören 58

Zukunftsbegriff lernen 59

Zuneigung 81, 230

Zurückhaltung 77 ff

Zusammenarbeit, Verweigerung 190 ff