

Inhaltsverzeichnis

Einführung	9
<hr/>	
Teil I: Grundlagen	13
1 Gespräche in der Pflege – kommunikationstheoretische Orientierungen	15
1.1 Vier Dimensionen einer Nachricht	16
1.2 Fünf Regeln aus dem Sprachalltag	23
1.3 Nonverbale Kommunikation und Basale Stimulation	30
1.3.1 Nonverbale Ausdrucksformen	31
1.3.2 Basale Stimulation und Kommunikation	38
1.4 InfoPlus: Spiegelneuronen	42
2 Kommunikative Handlungskompetenz	44
2.1 Empathie	45
2.2 InfoPlus: Wenn man trotzdem lacht – Humor in der Pflege	46
2.3 Aktives Zuhören	49
2.4 Patient*innentypen	52
2.5 InfoPlus: Interprofessionelle Kommunikation	55
3 Standardisierte Gesprächs- und Reflexionsformate	58
3.1 Supervision	59
3.2 Kollegiale Beratung	61
3.2.1 Kollegiale Beratung konkret: Rollen und Phasen	61
3.2.2 Beispiel einer kollegialen Beratung	63
3.3 Personalgespräche	65
3.3.1 Einstellungs- bzw. Bewerbungsgespräch	66
3.3.2 Gespräche mit Mitarbeitenden	67

3.3.3	Beurteilungsgespräch	67
3.3.4	Konfliktgespräch	68
3.3.5	Kritikgespräch	69
3.3.6	Fürsorgegespräch	69
3.4	InfoPlus: Medikamentenvergabe – Sorgfalt in Wort und Tat	70
4	Das Krankenhaus als Kommunikationsraum	72
4.1	Kommunikationsraum Krankenhaus	72
4.1.1	Konzeptionelle Ansätze einer positiven Krankenhaus- umgebung	73
4.1.2	Intensivstationen	74
4.1.3	Umgestaltung der Intensivstation an der Charité Berlin	76
<hr/>		
Teil II:	Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen	79
5	Kinder und Jugendliche	81
5.1	Sprachentwicklung bei Kindern	81
5.1.1	Spracherwerbstheorien	82
5.1.2	Voraussetzungen für den Spracherwerb	84
5.1.2.1	Biologische/Anatomische Voraussetzungen	84
5.1.2.2	Voraussetzungen in der Motorik	87
5.1.3	Der Sprachbaum nach W. Wendlandt	88
5.1.3.1	Kognitive Voraussetzungen/Geistige Entwicklung	92
5.1.3.2	Sozial-emotionale und interaktive Voraussetzungen	92
5.1.3.3	Sensorische/Sensomotorische Integration	93
5.2	Ausnahmesituation Krankenhaus	93
5.2.1	Modelle kindlicher Lebenswelten	95
5.2.2	Die EACH-Charta/-Bewegung	98
5.2.3	Formen des stationären Aufenthaltes	99
5.2.4	Auswahlkriterien für eine Klinik	101
5.2.5	Raumgestaltung der Kinderklinik Augsburg	102
<hr/>		
Teil III:	Kommunikation mit alten Menschen	109
6	Alte Menschen	111
6.1	Tür- und Angelgespräche	115
6.2	Kommunikation und Demenz	119
6.2.1	Prozesshafter Verlauf und Phasen von Demenz	120
6.2.2	Sprechen über Demenz	124

6.2.3	Kommunizieren mit Menschen mit Demenz	127
6.2.4	Menschen mit Demenz im Krankenhaus	132
6.3	Gestaltung eines Erzählkreises	135
6.4	Tod und Sterben	141

Anhang	147
Literatur	149
Autorenverzeichnis	155
Sachwortverzeichnis	157