

Inhalt

Verzeichnis der Übungen	7
1. Einleitung	9
Über dieses Buch.....	9
An wen sich dieses Buch richtet.....	10
Wie dieses Buch aufgebaut ist	10
Welche Symbole dieses Buch benutzt	11
Wie Sie dieses Buch nutzen können.....	11
2. Die Kraft der Sprache	13
3. Das Konzept der Wertschätzenden Kommunikation	19
3.1 Ursprung, Menschenbild, Grundannahmen	19
3.2 Beobachtungen von Bewertungen abgrenzen.....	21
3.3 Gefühle von Gedanken unterscheiden	26
3.4 Bedürfnisse von Strategien unterscheiden	33
3.5 Ein Exkurs in die Pflegetheorien	41
3.6 Bitten von Forderungen abgrenzen.....	43
3.7 Die drei Richtungen der Wertschätzenden Kommunikation	47
4. Mich selbst pflegen	51
4.1 Zwischen Belastung und Beanspruchung	51
4.2 Sich selbst empathisch begegnen	54
4.3 Sich mit dem eigenen Kritiker versöhnen	59
4.4 Ich muss	63
4.5 Mir selbst und anderen Wertschätzung und Anerkennung geben	67
5. Gesundheit und Krankheit im Kontext der Bedürfnisse	75
5.1 Patient sein, Mensch bleiben	80
5.2 Fremdempathie geben	82

6.	Empathie im Umgang mit starken Gefühlen	89
6.1	Angst und Furcht aus Sicht der Patienten und aus Sicht der Pflegenden...	89
6.2	Hilflosigkeit aus Sicht der Patienten und aus Sicht der Pflegenden.....	93
6.3	Scham aus Sicht der Patienten und aus Sicht der Pflegenden.....	95
6.4	Ekel aus Sicht der Patienten und aus Sicht der Pflegenden.....	97
6.5	Hoffnungslosigkeit aus Sicht der Patienten und aus Sicht der Pflegenden ..	100
6.6	Trauer aus Sicht der Patienten und aus Sicht der Pflegenden.....	103
7.	Umgang mit Ärger	107
8.	Mich aufrichtig mitteilen	121
8.1	Die vier Arten des Hörens	131
8.2	Wechsel der Richtungen im Gesprächsverlauf.....	135
8.3	Wertschätzend „Nein“ sagen	140
8.4	Bedauern ausdrücken	144
9.	Worte angesichts von Sterben und Tod	145
10.	Zweifel an der Umsetzbarkeit der Wertschätzenden Kommunikation im Arbeitsalltag	149
10.1	Dafür haben wir keine Zeit	149
10.2	So spricht man doch nicht im Alltag!	151
11.	Emotional intelligent durch Wertschätzende Kommunikation.....	155
12.	Ein Ansatz zur wertschätzenden Konfliktlösung	157
13.	Wertschätzend führen – Führend durch Wertschätzung.....	161
13.1	Wertschätzung und Mitarbeitermotivation.....	161
13.2	Jahresgespräche bedürfnisorientiert führen	162
13.3	Positive Fehlerkultur – Kritik wertschätzend äußern	165
13.4	Führen heißt entscheiden.....	167
13.4.1	Needs meter	167
13.4.2	Systemisches Konsensieren.....	171
	Nachlese und Dank.....	175
	Literaturverzeichnis.....	177
	Index	179

Verzeichnis der Übungen

Die Kraft unserer Gedanken	16
Dominanzstrategien	16
Die Wirkung von Worten	19
Beobachtung vs. Bewertung	23
Beobachtung von Bewertung unterscheiden	24
Gefühle und körperliche Reaktionen.....	27
Grüne oder rote Gefühle.....	29
Gefühle und Pseudogefühle	32
Pseudogefühle in echte Gefühle übersetzen	32
Bedürfnismatrix.....	35
Persönliche Bedürfnismatrix.....	38
Von der Strategie zum Bedürfnis.....	40
Positive Handlungssprache.....	45
SMARTER Handlungsbitten	46
Selbstempathie.....	57
Innerer Kritiker und Innerer Entscheider.....	61
Ungeliebte Tätigkeit	65
Selbstanerkennung.....	71
Anerkennung einem anderen gegenüber	73
Ärger	108
Ärgertransformation	113
Mich aufrichtig mitteilen.....	125
Mit vier Ohren hören	134
Analyse von Gesprächssequenzen.....	138
Wertschätzend Nein sagen	143
Bedürfnisse hinter Aussagen erkennen	164
Entscheidungen treffen mit dem „Needs meter“	169