

# Inhalt

Vorwort .....	9
Einführung: Ein offenes, persönliches und kollegiales Wort..	11
<b>1 Wer pflegt, spricht. Wer spricht, pflegt?.....</b>	<b>15</b>
1.1 Erwartungen und Anspruch im beruflichen Kontext »Pflege« .....	16
1.2 Anspruch und Wirklichkeit .....	23
<b>2 Sensibilisierung .....</b>	<b>27</b>
2.1 Vorherrschende Sprachmuster des Gesundheitswesens .....	27
2.2 Ansteckende Hektik .....	42
<b>3 Pflegefachkompetenz: Sprache und Gespräch</b>	<b>46</b>
3.1 Aufgewacht! .....	46
3.2 Die Sinne gewandelt und weitergedacht .....	59
3.3 Sensibilisierungsschritte .....	63
3.4 Ausdrucksformen der Kommunikation.....	65
3.5 Der Laie und der Profi im Gespräch .....	66
3.6 Profispirale .....	69
<b>4 Papillon – der Schmetterling im Gespräch ....</b>	<b>72</b>
4.1 Sprich, damit ich Dich sehe, Profi!.....	75
4.2 Zwei Flügel für den Schmetterling – zwei Kompetenzebenen für das Gespräch .....	78

<b>5</b>	<b>Wortkino</b> .....	<b>85</b>
5.1	Einblicke in die Welten der Bilder, Worte und Sprachen .....	85
5.2	Sprachbilder – Das Bild im Wort, das Kraft kostet	90
5.3	Sprachbilder – Das Wort im Bild, das Kraft spendet .....	98
5.4	Sprache der Gesundheit und ihre innewohnende Kraft der heilsamen Bilder .....	102
<b>6</b>	<b>Humane Gesprächsführung</b> .....	<b>105</b>
6.1	Ohren .....	106
6.2	Hören öffnet Türen .....	108
6.3	Gast in der Bedeutungswelt des anderen .....	108
6.4	Empathie und aktives Zuhören .....	109
6.5	Bedeutung von Empathie .....	110
6.6	Das Geschenk: Heilung .....	111
6.7	Das Lernfeld und Ihre Lehrer .....	111
6.8	Was Empathie nicht ist .....	112
6.9	Der Begründer – Carl Rogers .....	113
6.10	Ein aufrüttelndes Wort zum Umgang mit »Demenz« .....	115
<b>7</b>	<b>Mit heilsamen Worten pflegen</b> .....	<b>120</b>
7.1	Substantive .....	122
7.2	Adjektive .....	127
7.3	Verben .....	133
7.4	Pflegewendungen .....	138
7.5	Sprachen der Gesundheit .....	144
<b>8</b>	<b>Die Zukunft! Esprit und Mut für neue Wege</b> ..	<b>150</b>
8.1	SprachGUT®Begleiterinnen und SprachGUT®- Mentorinnen für das Gesundheitswesen .....	150
8.2	Storytelling bereits qualifizierter Sprachprofis ...	152

<b>9</b>	<b>Inspiration zur Reflexion</b> .....	<b>162</b>
9.1	SprachGUT® Reflexionsbogen für Sprachmuster und Gesprächsverhalten .....	162
9.2	SprachGUT® Spiegelbogen »Ich und das Seminar«	166
9.3	Was ich noch sagen wollte .....	171
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>173</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>177</b>