

# Inhaltsverzeichnis

---

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | <b>Mitarbeitergespräche und Gesprächssituationen – Eine Einführung</b> .....   | 1  |
| 1.1   | Kommunikation im Krankenhaus.....  | 2  |
| 1.2   | Kommunikation als Qualitätsmerkmal .....   | 3  |
| 1.3   | Kommunikationskultur im Unternehmen als Instrument der Mitarbeiterbindung .....  | 4  |
| 1.4   | Kommunikation im Krankenhaus im Kontext Risikomanagement .....   | 5  |
|       | Literatur.....   | 6  |
| 2     | <b>Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung</b> .....   | 7  |
| 2.1   | Was ist Kommunikation? .....   | 8  |
| 2.2   | Kommunikation als modernes Führungsinstrument .....  | 8  |
| 2.2.1 | Was ist eine »gute« Kommunikation? .....   | 9  |
| 2.2.2 | Aktives Zuhören.....   | 10 |
| 2.2.3 | Ich-Botschaften .....  | 11 |
| 2.2.4 | Offene Fragen.....   | 11 |
| 2.2.5 | Geschlossene Fragen .....  | 12 |
| 2.3   | Was ist kommunikative Kompetenz? .....   | 12 |
| 2.4   | Ebenen der Kommunikation und Kommunikationsmodelle .....   | 13 |
| 2.4.1 | Das 4-Ohren-Modell (nach Schulz von Thun) .....  | 14 |
| 2.4.2 | Die 4 Ebenen der Kommunikation (das TALK Modell nach Oswald Neuberger) .....   | 14 |
| 2.5   | Verbale und nonverbale Kommunikation.....  | 15 |
| 2.6   | Stellenwert der Gesprächsbeziehung.....  | 16 |
| 2.7   | Welche Faktoren verhindern den Kommunikationserfolg?.....  | 17 |
| 2.8   | Kommunikations- und Gesprächstechniken .....   | 17 |
| 2.9   | Gesprächssteuerung auf der Metaebene .....   | 19 |
| 2.10  | Stellenwert von Mitarbeitergesprächen .....  | 19 |
| 2.11  | Nutzen von Mitarbeitergesprächen .....   | 20 |
|       | Literatur.....   | 26 |
| 3     | <b>Das Mitarbeitergespräch als Instrument der Mitarbeiterführung und der Personalentwicklung</b> .....                               | 27 |
| 3.1   | Implementierung des Mitarbeitergesprächs.....  | 28 |
| 3.1.1 | Wie werden Mitarbeitergespräche erfolgreich im Unternehmen implementiert? .....  | 28 |
| 3.1.2 | Welche Ziele und Nutzen verfolgt das Unternehmen bei Einführung von Mitarbeitergesprächen? .....                                     | 28 |
| 3.1.3 | Schritte der Implementierung von Mitarbeitergesprächen als Grundlage der Kommunikations- und Informationskultur im Unternehmen ..... | 29 |
| 3.2   | Arten von Mitarbeitergesprächen .....  | 30 |
| 3.2.1 | Anlassbezogene Mitarbeitergespräche .....  | 30 |
| 3.2.2 | Institutionalisierte (regelmäßige) Mitarbeitergespräche .....  | 31 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 3.3   | <b>Schwierige Gesprächssituationen professionell meistern</b> .....                      | 32  |
| 3.3.1 | Umgang mit Störungen und »Killerphrasen« .....   | 32  |
| 3.3.2 | Strategien zum Umgang mit Killerphrasen .....  | 33  |
| 3.3.3 | Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen .....  | 34  |
| 4     | <b>Mitarbeitergespräche und Gesprächssituationen</b> .....                               | 35  |
| 4.1   | Ablehnungsgespräch (für eine Fort- oder Weiterbildung) .....                             | 37  |
| 4.2   | Angehörigengespräch .....  | 39  |
| 4.3   | Anleitungsgespräch .....   | 41  |
| 4.4   | Austrittsgespräch .....  | 44  |
| 4.5   | Beförderungsgespräch .....   | 48  |
| 4.6   | Beschwerdeggespräch (Umgang mit Beschwerden) .....                                       | 52  |
| 4.7   | Betriebliches Wiedereingliederungsgespräch (BEM-Gespräch) .....                          | 55  |
| 4.8   | Beurteilungsgespräch .....   | 57  |
| 4.9   | Bewerbungsgespräch .....   | 63  |
| 4.10  | Budgetgespräch .....   | 66  |
| 4.11  | Delegationsgespräch .....  | 68  |
| 4.12  | Disziplinargespräch .....  | 72  |
| 4.13  | Fallbesprechung, pflegerisch .....   | 76  |
| 4.14  | Fehlzeitengespräch .....   | 78  |
| 4.15  | Feedback-Gespräch .....  | 82  |
| 4.16  | Gehaltsgespräch, Gehaltsverhandlungsgespräch .....                                       | 85  |
| 4.17  | Informationsgespräch .....   | 87  |
| 4.18  | Karriereplanungsgespräch mit dem Vorgesetzten (auf Initiative des<br>Mitarbeiters) ..... | 89  |
| 4.19  | Kollegiale Beratung .....  | 91  |
| 4.20  | Konfliktgespräch .....   | 93  |
| 4.21  | Kondolenzgespräch (mit Angehörigen und bei Trauersituationen von<br>Kollegen) .....      | 96  |
| 4.22  | Kritikgespräch .....   | 98  |
| 4.23  | Leistungsminderung, Mitarbeitergespräch .....  | 102 |
| 4.24  | Mitarbeiterbesprechung .....   | 105 |
| 4.25  | Moderation (in der Gruppe), z. B. bei Teambesprechungen) .....                           | 113 |
| 4.26  | Motivationsgespräch .....  | 117 |
| 4.27  | Personalentwicklungsgespräch .....   | 119 |
| 4.28  | Pflegeanamnese-Gespräch .....  | 121 |
| 4.29  | Pflegevisitengespräch .....  | 123 |
| 4.30  | Präsentation .....   | 125 |
| 4.31  | Probezeitgespräch .....  | 126 |
| 4.32  | Problemlösungsgespräch .....   | 128 |
| 4.33  | Selbstgespräch .....   | 130 |
| 4.34  | Suchtproblematik, Mitarbeitergespräch .....  | 131 |
| 4.35  | Supervision .....  | 135 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 4.36 | Telefongespräch .....                      | 137 |
| 4.37 | Übergabe .....                             | 140 |
| 4.38 | Übergabe(-gespräch) am Patientenbett ..... | 141 |
| 4.39 | Willkommensgespräch .....                  | 144 |
| 4.40 | Zielvereinbarungsgespräch (ZVG) .....      | 146 |
|      | Literatur .....                            | 152 |

## **Serviceteil**

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| <b>Stichwortverzeichnis</b> ..... | 154 |
|-----------------------------------|-----|



<http://www.springer.com/978-3-662-48100-4>

Mitarbeitergespräche in der Pflege

Welk, I.

2015, XV, 156 S. 20 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-662-48100-4