

Inhaltsverzeichnis

1	Mitarbeitergespräche und Gesprächssituationen – Eine Einführung	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	Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung	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	Das Mitarbeitergespräch als Instrument der Mitarbeiterführung und der Personalentwicklung	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	Schwierige Gesprächssituationen professionell meistern	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	Mitarbeitergespräche und Gesprächssituationen	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	Beschwerdegespräch (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	Disziplinalgespräch	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 Mitarbeiters)	89
4.19	Kollegiale Beratung	91
4.20	Konfliktgespräch	93
4.21	Kondolenzgespräch (mit Angehörigen und bei Trauersituationen von 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

Stichwortverzeichnis	154
-----------------------------------	-----