

Service teil

Stichwortverzeichnis – 207

Stichwortverzeichnis

A

ABC-Übung 194
 Ablenken 23
 Achtsamkeit 184, 185
 Ärger 90
 Affirmation 182
 Akzeptanz 70
 Angst 90, 191
 Anti-Stress-Strategie 193
 Anzüglichkeit 52
 Aphasie
 – senso-motorische 49
 Arbeitseinstellung 159
 Arbeitsklima 123
 Aufforderungssatz 44
 Aussagesatz 44
 Axiom 7

B

Bagatellisieren 23
 Balint-Gruppe 104
 Bedürfnisse 121
 – unerfüllte 121
 Bedürfniszeiger 69
 Beratung
 – kollegiale 101
 Beratungsgespräch 71
 Beschwerdemanagement 97
 Besprechungsleitung 167
 Bewältigung
 – problemorientierte 193
 – reaktionsorientierte 193
 Bewertung 22
 Beziehungsmanagement 158
 Bezugsrahmen
 – innerer 23
 Bogensatz 186
 Burn-out-Syndrom 191

C

Coaching 104
 Compliance 69
 Container 13

D

Debattieren 23
 Defusion
 – kognitive 184
 Depression 53
 Deutung 11
 Dialog 30
 Durchsetzungsstärke 135

E

Eigenverantwortung 138
 Einfühlungsvermögen 24
 Einstellung
 – mentale 181
 E-Mail-Korrespondenz 21
 Emotion 90
 – primäre 64
 Empathie 20, 42
 – fünf Säulen 42
 Entscheidungsfindung 71
 Erstgespräch 60

F

Fachkompetenz 138
 Facial Acting Coding System (FACS) 64
 Feedback 126
 Feedbackgeber 126
 Feedbacknehmer 126
 Fehler 104
 Fehlerforschung 105
 Fehlerkultur 106
 Fehlermanagement 105
 Fehlerwahrscheinlichkeit 104
 Floskel 181
 FORDEC
 – Analyse 108
 – Verfahren 107
 Frage
 – geschlossene 57
 – hypothetische 73
 – offene 57
 Fragekategorie 57
 Fragesatz 44
 Freude 90
 Führung
 – inspirierende 160
 – personelle 160
 – professionelle 163
 – strategische 160
 – transformierende 160
 Führungsbegriff 154
 Führungskompetenz 155
 Füllwort 181

G

Gefühls-Logik 56
 Generationendifferenz 48
 Gesprächshindernis 22
 Gesprächstechnik
 – bezugnehmende 26, 44
 – kooperative 43

Gesprächsziel 59
 Glaubenssatz 99, 180, 181
 Grenzziehung 52

H

Herausforderung
 – kommunikative 45
 – kulturelle 50
 Hochbetagte 47

I

ICF (Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit) 67
 Ich-Botschaft 44, 193
 Ideensammlung 73
 Individualität 120
 Informationsgewinn 62
 Interesse 139
 Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF) 67
 Intersion 102

J

Jugendliche 46

K

Kind 45
 Kinesik 64
 Klärung 72
 Kleinkind 45
 Körperdistanz 65
 Körpersprache 18
 Kommunikation 97
 – achtsame 186
 – Axiome 7
 – berufliche 16
 – Bestandteile 25
 – Grundprinzipien 23
 – Herausforderung 45
 – interpersonelle 88
 – intrapersonelle 88, 100
 – mit Aphasikern 49
 – mit Hochbetagten 47
 – mit Jugendlichen 46
 – mit Kindern 45
 – mit Patienten 19, 44
 – nonverbale 26, 64
 – nonvokale 51
 – paraverbale 27
 – Pause 30

Kommunikation (*Forts.*)
 – personenzentrierte 7
 – private 16
 – verbale 26
 Kommunikationsfähigkeit 24
 Kommunikationsfertigkeit 156
 Kommunikationsmuster 181
 Kommunikationsprofil 139
 Kommunikationsquadrat 3
 Kommunikationsschritte 17, 61
 Kommunikationssperre 125
 Kommunikationsziel 40
 Kompetenz 136, 138
 Konflikt 128
 – innerer 129
 – interaktioneller 130
 Konfliktbearbeitung
 – konstruktive 131
 Konfliktfähigkeit 24
 Konfliktmanagement 131
 Konfliktpotenzial 129
 Konstruktivismus 13
 Kultur 50

L

Lebensbalance 194
 Lingva-Eterna-Sprachkonzept 61

M

Magnetkrankenhaus 95
 MBSR (Mindfulness-based Stress
 Reduction) 185
 Mimik 64
 Mitarbeitermotivation 162
 Monologisieren 22
 Motivationsstärke 135
 multimorbider Patient 47

N

Nachricht
 – schlechte 54
 Non-Compliance 69
 NURSE-Modell 55

O

Ohnmacht 90
 Onkologie 54

P

Paralinguistik 64
 Paraphrase 19
 Patientenorientierung 68
 Patientenperspektive 67
 Patientenrolle 40, 69
 Patientenzufriedenheit 40
 personenbezogene Faktoren 67
 Potenzial 135, 138
 Präsenz 16
 Problembeschreibung 73
 Proxemik 64, 66

R

Reaktanz 73
 Redensart 99
 Reflexionsfeld 98, 99
 Resilienz 194
 Respekt 157
 Rolle 133
 Rollenerwartung 69
 Rollenklärung 133

S

Sach-Logik 56
 Scham 90
 SCORA 137
 Selbstsuggestion 195
 Sozialkompetenz 138
 Stereotypen 41
 Stress 190
 – Management 193
 Stressor 190
 Stressorenmanagement 192
 – Arten 193
 Stresssituation 160
 Stressverlauf 191
 Subjektivität 121
 Supervision 102

Supervisionsformat 103
 Supervisionsgruppe 103
 Supervisor 104

T

Teamarbeit 123, 163, 165
 Teambildung 165
 Teameignung 166
 Teamfähigkeit 25
 Telefonkontakt 22
 Transmissionsmodell 3
 Trauer 90

U

Überzeugung 181
 – selbsterhaltender Kreislauf 183
 Umweltfaktoren 67
 Ungewissheit 106, 107
 Universalismus 68

V

Validation 48
 Verhaltenskodex 18
 Verhaltensreflexion 100
 Verhaltensvorliebe 139
 Verhandlung 132
 Verhandlungsgeschick 24, 135
 Vier-Ohren-Modell 3

W

Was-Frage 57
 Werteverständnis 159
 Wertvorstellungen 159
 Widerstandsfähigkeit 194
 Wohlfühlwort 186
 Wut 90

Z

Zeitgefühl 55
 Zufriedenheit 93, 94, 96
 Zuhören 56, 168
 – aktives 26, 43, 56, 163