

<b>I</b>	<b>Berufliche Identitätsentwicklung</b>	<b>LF 1</b>	7	3	Grundlegende Methoden der Beziehungsgestaltung und Gesprächsführung	69
	<b>Soziale Kompetenz</b>		8	3.1	Aktives Zuhören	69
1	Mein persönliches Selbstkonzept		9	3.1.1	Empathisches Zuhören – aufmerksames Verfolgen des Gespräches	70
2	Soziale Kompetenz		10	3.1.2	Paraphrasieren – aktives Verstehen	70
3	Mein Umgang mit mir selbst		10	3.1.3	Spiegeln – Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte	72
3.1	Selbstwert – ich bin es wert		11	3.2	Wirksame Fragen	74
3.2	Selbstverantwortung – ich habe mein Leben in der Hand		14	3.2.1	Arten von Fragen	75
3.3	Emotionale Intelligenz		16	3.2.2	Fragen aus verschiedenen Perspektiven	76
3.3.1	Selbstwahrnehmung – so sehe ich mich selbst		17	4	Probleme und ihre Bearbeitung	78
3.3.2	Selbstregulation		19		<b>Gesprächsführungskonzepte</b>	81
3.3.3	Motivation durch Emotion		19	1	Personenzentrierte Gesprächsführung	82
3.3.4	Soziale Fähigkeiten, um Beziehungen zu gestalten		23	1.1	Grundannahmen der personenzentrierten Gesprächsführung	83
3.3.5	Empathie		24	1.2	Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung	84
4	Mein Umgang mit anderen		25	1.3	Techniken	85
4.1	Soziale Wahrnehmung		25	2	Motivierende Gesprächsführung	87
4.2	Soziale Verantwortung		27	2.1	Grundannahme der motivierenden Gesprächsführung	87
	<b>Interaktion und Kommunikation</b>		32	2.2	Grundsätze der motivierenden Gesprächsführung	88
1	Soziale Interaktion		33	2.3	Techniken	89
2	Kommunikation		34	3	Systemische Gesprächsführung	91
2.1	Verbale Kommunikation		36	3.1	Grundannahme der systemischen Gesprächsführung	91
2.2	Paraverbale Kommunikation		36	3.2	Grundsätze der systemischen Gesprächsführung	91
2.3	Nonverbale Kommunikation		37	3.3	Techniken	93
2.3.1	Formen nonverbaler Kommunikation		37			
2.3.2	Bedeutung nonverbaler Kommunikation		39			
2.3.3	Verbesserung nonverbaler Kommunikation		40			
2.3.4	Nonverbale Kommunikation in der Pflege		44			
2.3.5	Nähe und Distanz in der Pflege		45			
	<b>Grundlagen der Kommunikation</b>		50			
1	Ebenen der Kommunikation		51	<b>II</b>	<b>Der gesunde Mensch</b>	<b>LF 2</b>
1.1	Gesellschaftliche und individuelle Ebene der Kommunikation		52			99
1.2	Hierarchische und symmetrische Kommunikation		53		<b>Konflikte und ihre Lösungen</b>	100
2	Theorien zur Kommunikation		54	1	Was sind Konflikte?	101
2.1	Vier-Seiten-Modell der Kommunikation		55	2	Konfliktlösung nach Gordon	103
2.2	Fünf Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick		58	2.1	Sechs Schritte der Konfliktlösung nach Gordon	104
2.3	Vorurteilskritische Kommunikation		61	2.2	Ich-Botschaften	109
	<b>Grundlagen der Gesprächsführung</b>		65	2.3	Konfliktfördernde Kommunikationssperren	111
1	Gespräch und Beratung im pflegerischen Alltag		66		<b>Gewaltfreie Kommunikation</b>	115
2	Gesprächssetting		67	1	Grundlagen und Ziele der gewaltfreien Kommunikation	116
				2	Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation	118
				2.1	Die Beobachtung ohne Bewertung	119

2.2	Das Gefühl wahrnehmen und ausdrücken	119	V	<b>Menschen mit Behinderung in unterschiedlichen Settings pflegen</b>	<b>LF 5</b>	175
2.3	Das Bedürfnis hinter den Gefühlen erkennen und akzeptieren	120				
2.4	Die motivierende Bitte	123				
III	<b>Der pflegebedürftige Mensch</b>	<b>LF 3</b>	127	<b>Kommunikation und Beziehungsgestaltung mit beeinträchtigten Menschen</b>		176
	<b>Nähe und Distanz</b>	128				
1	Nähe und Distanz – die richtige Balance finden	129	1	Kommunikation mit beeinträchtigten Menschen		177
1.1	Körperliche Distanzzonen	129	2	Beziehungsgestaltung		179
1.2	Zu viel Distanz bedeutet zu wenig Nähe	130	2.1	Bindungsmuster		180
2	Balance zwischen Beruf und Privatleben	131	2.2	Grundlagen der menschlichen Entwicklung		182
	<b>Grundzüge der Angehörigenarbeit</b>	134		<b>Basale Stimulation®</b>		185
1	Bedeutung der Angehörigen	135	1	Konzept der Basalen Stimulation®		186
2	Typen von Angehörigen	136	2	Anwendung der Basalen Stimulation®		188
2.1	Delegierende Angehörige	136	3	Zentrale Lebensthemen in der Basalen Stimulation®		191
2.2	Pflegende Angehörige	137		<b>Deeskalation in der Betreuung</b>		195
3	Kommunikation in der Angehörigenarbeit	139	1	Wozu Deeskalation?		196
4	Umgang mit Beschwerden	140	2	Stufenmodell der Deeskalation nach ProDeMa®		197
IV	<b>Menschen im Krankenhaus pflegen</b>	<b>LF 4</b>	145	2.1	Deeskalationsstufe I – Verhinderung der Entstehung von Gewalt	198
	<b>Arbeiten im Team</b>	146		2.2	Deeskalationsstufe II – Veränderung der Sichtweise	199
1	Teamarbeit	147		2.3	Deeskalationsstufe III – Verstehen der Ursachen	199
2	Teamentwicklung	148		2.4	Deeskalationsstufe IV – verbale (und nonverbale) Deeskalation	200
2.1	Phasen der Teamentwicklung nach Tuckman	148		2.5	Deeskalationsstufe V – Vermeidungs-, Löse- und Abwehrtechniken	201
2.2	Der Weg zur Zusammenarbeit	150		2.6	Deeskalationsstufe VI – Begleittechniken	203
3	Entlastung schaffen	152		2.7	Deeskalationsstufe VII – Nachbetreuung	204
4	Kommunikation im Team	155	VI	<b>Menschen im Pflege(wohn)heim pflegen</b>	<b>LF 6</b>	207
4.1	Informationsweitergabe	155				
4.2	Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun	157		<b>Grundhaltung in der Validation nach Naomi Feil</b>		208
4.3	Feedback	159		1	Veränderungen im hohen Alter	209
	<b>Konflikte im Team</b>	162		2	Validation	210
1	Was sind Konflikte?	163		2.1	Den ganzen Menschen einfühlsam betrachten	211
2	Konfliktstile	163		2.2	Drei Säulen der Validation	212
3	Konfliktlösung	165		2.3	Zielgruppe der Validation	212
3.1	Problembesitz klären	166		2.4	Grundhaltung – die ersten fünf Prinzipien der Validation	214
3.2	Konfliktgespräch eröffnen	167				
3.3	Lösungen erarbeiten	168				
3.3.1	Definition des Problems	169				
3.3.2	Suche nach Lösungsmöglichkeiten	170				
3.4	Entscheidungen treffen	170				
4	Mobbing	171				

<b>Theorie der Validation nach Naomi Feil</b>	218	2.1 Kultursensible Beziehungsgestaltung	265
1 Wissenswertes zur Theorie von Validation	219	2.2 Kultursensible Kommunikation	266
2 Prinzip 6 – Grundbedürfnisse	220	2.2.1 Kultursensible Kommunikation in der Pflege	268
2.1 Lebensaufgabenmodell nach Erik Erikson	221	2.2.2 Hilfreiche Axiome in der kultursensiblen Kommunikation	269
2.2 Aufarbeitung	224	2.2.3 Sprachsensible Kommunikation im multikulturellen Team	270
3 Prinzip 7 – früh erlerntes Verhalten	226		
4 Prinzip 8 – Symbole	227	<b>Belastete Angehörige</b>	273
5 Prinzip 9 – verschiedene Bewusstseins- ebenen	229	1 Stress und Belastungen wahrnehmen	274
6 Prinzip 10 – innere Sinne	231	2 Unterstützung bei Stressbelastung von Angehörigen	276
7 Prinzip 11 – Gefühle aus der Vergangenheit	232	2.1 Ein Gespräch mit belasteten Angehörigen einleiten	277
		2.2 Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige	278
<b>Verbale und nonverbale Kommunikation mit validierender Grundhaltung</b>	235	3 Dokumentation von Angehörigengesprächen	278
1 Einleitung	236		
2 Einfühlsam Kontakt aufnehmen	237	<b>VIII Berufstätig werden und bleiben</b> <b>LF 8</b>	281
2.1 Zentrieren	237		
2.2 Kalibrieren	238	<b>Menschen in Not – Krisen</b>	282
2.3 Nähe und Abstand	239	1 Wie krisenfest bin ich?	283
2.4 Auf das Gegenüber eingehen	241	2 Arten von Krisen	283
2.4.1 Warum ist Ablenkung nicht geeignet?	241	2.1 Verlustkrisen und traumatische Krisen	284
2.4.2 Schlüsselwörter	242	2.2 Lebensveränderungskrisen	286
3 Im Kontakt bleiben – einfühlsam begleiten	245	3 Chronische Krisen	288
3.1 Offene Fragen	246	4 Notfall „Psychiatrische Krise“	288
3.2 Erinnern	249	5 Suizidgefährdung	289
3.3 Exkurs: Umgang mit einem geäußerten Sterbewunsch	250	5.1 Entwicklung zum Suizid	291
3.4 Bevorzugtes Sinnesorgan	251	5.2 Einschätzung der Suizidalität	291
3.5 Nonverbale Methoden, um im Kontakt zu bleiben	252	5.3 Der Umgang mit suizidgefährdeten Menschen	293
3.5.1 Berührungen	254		
3.5.2 Musik in der Validation	257	<b>Krisen bewältigen</b>	298
		1 Was ist Krisenintervention?	299
<b>VII Menschen zu Hause pflegen</b> <b>LF 7</b>	261	1.1 Grundsätze der Krisenintervention	300
		1.2 Ablauf der Intervention	302
<b>Kultursensibles pflegerisches Handeln</b>	262	1.3 BELLA – ein Kriseninterventionskonzept	303
1 Was ist Kultur?	263	2 Ich in der Krise – wie bleibe ich hilfreich bei Krisen anderer?	307
2 Kultursensibilität	264		
		Stichwortverzeichnis	313
		Literaturverzeichnis	319
		Bildnachweis	320