

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

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

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