

1. + 2. SEMESTER

I **Kommunikation und Gesprächsführung**

Interaktion und Kommunikation

1	Soziale Interaktion	9
2	Kommunikation	10
2.1	Verbale Kommunikation	12
2.2	Paraverbale Kommunikation	12
2.3	Nonverbale Kommunikation	13
2.3.1	Formen nonverbaler Kommunikation	13
2.3.2	Bedeutung nonverbaler Kommunikation	15
2.3.3	Beobachten und wahrnehmen	17
2.3.4	Verbesserung nonverbaler Kommunikation	19
2.3.5	Nonverbale Kommunikation in der Pflege	22
2.3.6	Nähe und Distanz in der Pflege	23
3	Reflexion, Mediation, Supervision	26
3.1	Professionelle Reflexion	26
3.2	Mediation	27
3.3	Supervision	29

Grundlagen der Kommunikation

1	Ebenen der Kommunikation	35
1.1	Gesellschaftliche und individuelle Ebene der Kommunikation	36
1.2	Hierarchische und symmetrische Kommunikation	37
2	Theorien zur Kommunikation	38
2.1	Vier-Seiten-Modell der Kommunikation	39
2.2	Fünf Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick	42
2.3	Vorurteilskritische Kommunikation	45

Grundlagen der Gesprächsführung

1	Gespräch und Beratung im pflegerischen Alltag	50
2	Gesprächssetting	51
3	Grundlegende Methoden der Beziehungsgestaltung und Gesprächsführung	53
3.1	Aktives Zuhören	53
3.1.1	Empathisches Zuhören – aufmerksames Verfolgen des Gespräches	54
3.1.2	Paraphrasieren – aktives Verstehen	54
3.1.3	Spiegeln – Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte	56
3.2	Wirksame Fragen	58
3.2.1	Arten von Fragen	59
3.2.2	Fragen aus verschiedenen Perspektiven	60
4	Probleme und ihre Bearbeitung	62

Gesprächsführungskonzepte

1	Personenzentrierte Gesprächsführung	66
1.1	Grundannahmen der personenzentrierten Gesprächsführung	67
1.2	Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung	68
1.3	Techniken	69
2	Motivierende Gesprächsführung	71
2.1	Grundannahme der motivierenden Gesprächsführung	71
2.2	Grundsätze der motivierenden Gesprächsführung	72
2.3	Techniken	73
3	Systemische Gesprächsführung	75
3.1	Grundannahme der systemischen Gesprächsführung	75
3.2	Grundsätze der systemischen Gesprächsführung	75
3.3	Techniken	77

3. SEMESTER

II **Sozialkompetenz**

Soziale Kompetenz

1	Mein persönliches Selbstkonzept	85
2	Sozialisation	86
3	Soziale Kompetenz	88
4	Mein Umgang mit mir selbst	88
4.1	Selbstwert – ich bin es wert	89
4.2	Selbstverantwortung – ich habe mein Leben in der Hand	92
4.3	Emotionale Intelligenz	94
4.3.1	Selbstwahrnehmung – so sehe ich mich selbst	95
4.3.2	Selbstregulation	97
4.3.3	Motivation durch Emotion	97
4.3.4	Soziale Fähigkeiten, um Beziehungen zu gestalten	101
4.3.5	Empathie	102
5	Mein Umgang mit anderen	103
5.1	Soziale Wahrnehmung	103
5.2	Soziale Verantwortung	105
5.3	Feedback	107

Nähe und Distanz	112	Kommunikation und Beziehungsgestaltung mit beeinträchtigten Menschen	154
1 Nähe und Distanz – die richtige Balance finden	113	1 Kommunikation mit beeinträchtigten Menschen	155
1.1 Körperliche Distanzzonen	113	2 Beziehungsgestaltung	157
1.2 Zu viel Distanz bedeutet zu wenig Nähe	114	2.1 Bindungsmuster	158
2 Balance zwischen Beruf und Privatleben	115	2.2 Grundlagen der menschlichen Entwicklung	160
		2.2.1 Entwicklungsetappen nach Uhlendorff	160
		2.2.2 Lebensaufgabenmodell nach Erik Erikson	161
4. SEMESTER		Grundzüge der Angehörigenarbeit	166
III Kommunikation im Team	119	1 Bedeutung der Angehörigen	167
Arbeiten im Team	120	2 Typen von Angehörigen	168
1 Teamarbeit	121	2.1 Delegierende Angehörige	168
2 Teamentwicklung	122	2.2 Pflegende Angehörige	169
2.1 Phasen der Teamentwicklung nach Tuckman	122	3 Kommunikation in der Angehörigenarbeit	171
2.2 Der Weg zur Zusammenarbeit	124	3.1 Stress und Belastungen wahrnehmen	172
3 Entlastung schaffen	126	3.2 Unterstützung bei Stressbelastung von Angehörigen	174
4 Kommunikation im Team	129	3.2.1 Ein Gespräch mit belasteten Angehörigen einleiten	175
4.1 Informationsweitergabe	129	3.2.2 Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige	176
4.2 Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun	131	3.3 Dokumentation von Angehörigen-gesprächen	177
Gewaltfreie Kommunikation	133	4 Umgang mit Beschwerden	178
1 Grundlagen und Ziele der gewaltfreien Kommunikation	134	Kultursensibles pflegerisches Handeln	184
2 Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation	136	1 Was ist Kultur?	185
2.1 Die Beobachtung ohne Bewertung	137	2 Kultursensibilität	186
2.2 Das Gefühl wahrnehmen und ausdrücken	137	2.1 Kultursensible Beziehungsgestaltung	187
2.3 Das Bedürfnis hinter den Gefühlen erkennen und akzeptieren	138	2.2 Kultursensible Kommunikation	188
2.4 Die motivierende Bitte	141	2.2.1 Kultursensible Kommunikation in der Pflege	190
		2.2.2 Hilfreiche Axiome in der kultursensiblen Kommunikation	191
5. SEMESTER		2.2.3 Sprachsensible Kommunikation im multikulturellen Team	192
IV In Vielfalt kommunizieren	145		
Diversität	146		
1 Dimensionen von Diversität	147		
2 Alter	147		
3 Geschlecht	148		
4 Sexuelle Orientierung	149		
5 Soziale Herkunft	150		
6 Nationale Herkunft und Ethnie	151		
7 Geistige und körperliche Fähigkeiten	152		

4. SEMESTER

V **Konfliktmanagement**

195

Konflikte und ihre Lösungen

196

1 Was sind Konflikte?

197

2 Konfliktstile

199

3 Konfliktlösung nach Gordon

201

3.1 Sechs Schritte der Konfliktlösung nach Gordon

202

3.2 Ich-Botschaften

207

3.3 Konfliktfördernde Kommunikations-sperren

209

4 Mobbing

211

Deeskalation in der Betreuung

215

1 Wozu Deeskalation?

216

2 Stufenmodell der Deeskalation nach ProDeMa®

217

2.1 Deeskalationsstufe I – Verhinderung der Entstehung von Gewalt

218

2.2 Deeskalationsstufe II – Veränderung der Sichtweise

219

2.3 Deeskalationsstufe III – Verstehen der Ursachen

219

2.4 Deeskalationsstufe IV – verbale (und nonverbale) Deeskalation

220

2.5 Deeskalationsstufe V – Vermeidungs-, Löse- und Abwehrtechniken

221

2.6 Deeskalationsstufe VI – Begleittechniken

223

2.7 Deeskalationsstufe VII – Nachbetreuung

224

VI **Krisen bewältigen**

227

Menschen in Not – Krisen

228

1 Wie krisenfest bin ich?

229

2 Arten von Krisen

229

2.1 Verlustkrisen und traumatische Krisen

230

2.2 Lebensveränderungskrisen

232

3 Chronische Krisen

234

4 Notfall „Psychiatrische Krise“

234

5 Suizidgefährdung

235

5.1 Entwicklung zum Suizid

237

5.2 Einschätzung der Suizidalität

237

5.3 Der Umgang mit suizidgefährdeten Menschen

239

Krisenintervention

244

1 Was ist Krisenintervention?

245

1.1 Grundsätze der Krisenintervention

246

1.2 Ablauf der Intervention

248

1.3 BELLA – ein Kriseninterventionskonzept

249

2 Ich in der Krise – wie bleibe ich hilfreich bei Krisen anderer?

253

Operatoren und Formulierungshilfen

259

Stichwortverzeichnis

270

Literaturverzeichnis

275

Bildnachweis

276