

1. + 2. SEMESTER		Gesprächsführungskonzepte	65
I	Kommunikation und Gesprächsführung	7	1 Personenzentrierte Gesprächsführung 66
		8	1.1 Grundannahmen der personenzentrierten Gesprächsführung 67
	Interaktion und Kommunikation	9	1.2 Grundsätze der personenzentrierten Gesprächsführung 68
1	Soziale Interaktion	10	1.3 Techniken 69
2	Kommunikation	12	2 Motivierende Gesprächsführung 71
2.1	Verbale Kommunikation	12	2.1 Grundannahme der motivierenden Gesprächsführung 71
2.2	Paraverbale Kommunikation	12	2.2 Grundsätze der motivierenden Gesprächsführung 72
2.3	Nonverbale Kommunikation	13	2.3 Techniken 73
2.3.1	Formen nonverbaler Kommunikation	13	3 Systemische Gesprächsführung 75
2.3.2	Bedeutung nonverbaler Kommunikation	15	3.1 Grundannahme der systemischen Gesprächsführung 75
2.3.3	Beobachten und wahrnehmen	17	3.2 Grundsätze der systemischen Gesprächsführung 75
2.3.4	Verbesserung nonverbaler Kommunikation	19	3.3 Techniken 77
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	34	3. SEMESTER
1	Ebenen der Kommunikation	35	II Sozialkompetenz 83
1.1	Gesellschaftliche und individuelle Ebene der Kommunikation	36	Soziale Kompetenz 84
1.2	Hierarchische und symmetrische Kommunikation	37	1 Mein persönliches Selbstkonzept 85
2	Theorien zur Kommunikation	38	2 Sozialisation 86
2.1	Vier-Seiten-Modell der Kommunikation	39	3 Soziale Kompetenz 88
2.2	Fünf Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick	42	4 Mein Umgang mit mir selbst 88
2.3	Vorurteilskritische Kommunikation	45	4.1 Selbstwert – ich bin es wert 89
	Grundlagen der Gesprächsführung	49	4.2 Selbstverantwortung – ich habe mein Leben in der Hand 92
1	Gespräch und Beratung im pflegerischen Alltag	49	4.3 Emotionale Intelligenz 94
2	Gesprächssetting	50	4.3.1 Selbstwahrnehmung – so sehe ich mich selbst 95
3	Grundlegende Methoden der Beziehungsgestaltung und Gesprächsführung	51	4.3.2 Selbstregulation 97
3.1	Aktives Zuhören	53	4.3.3 Motivation durch Emotion 97
3.1.1	Empathisches Zuhören – aufmerksames Verfolgen des Gesprächs	53	4.3.4 Soziale Fähigkeiten, um Beziehungen zu gestalten 101
3.1.2	Paraphrasieren – aktives Verstehen	54	4.3.5 Empathie 102
3.1.3	Spiegeln – Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte	54	5 Mein Umgang mit anderen 103
3.2	Wirksame Fragen	56	5.1 Soziale Wahrnehmung 103
3.2.1	Arten von Fragen	59	5.2 Soziale Verantwortung 105
3.2.2	Fragen aus verschiedenen Perspektiven	60	5.3 Feedback 107
4	Probleme und ihre Bearbeitung	62	

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 Distanzzenen	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
4. SEMESTER		2.2.1 Entwicklungsetappen nach Uhlendorff	160
		2.2.2 Lebensaufgabenmodell nach Erik Erikson	161
III Kommunikation im Team	119	Grundzüge der Angehörigenarbeit	166
Arbeiten im Team	120	1 Bedeutung der Angehörigen	167
1 Teamarbeit	121	2 Typen von Angehörigen	168
2 Teamentwicklung	122	2.1 Delegierende Angehörige	168
2.1 Phasen der Teamentwicklung nach Tuckman	122	2.2 Pflegende Angehörige	169
2.2 Der Weg zur Zusammenarbeit	124	3 Kommunikation in der Angehörigenarbeit	171
3 Entlastung schaffen	126	3.1 Stress und Belastungen wahrnehmen	172
4 Kommunikation im Team	129	3.2 Unterstützung bei Stressbelastung von Angehörigen	174
4.1 Informationsweitergabe	129	3.2.1 Ein Gespräch mit belasteten Angehörigen einleiten	175
4.2 Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun	131	3.2.2 Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige	176
Gewaltfreie Kommunikation	133	3.3 Dokumentation von Angehörigen-gesprächen	177
1 Grundlagen und Ziele der gewaltfreien Kommunikation	134	4 Umgang mit Beschwerden	178
2 Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation	136	Kultursensibles pflegerisches Handeln	184
2.1 Die Beobachtung ohne Bewertung	137	1 Was ist Kultur?	185
2.2 Das Gefühl wahrnehmen und ausdrücken	137	2 Kultursensibilität	186
2.3 Das Bedürfnis hinter den Gefühlen erkennen und akzeptieren	138	2.1 Kultursensible Beziehungsgestaltung	187
2.4 Die motivierende Bitte	141	2.2 Kultursensible Kommunikation	188
5. SEMESTER		2.2.1 Kultursensible Kommunikation in der Pflege	190
IV In Vielfalt kommunizieren	145	2.2.2 Hilfreiche Axiome in der kultursensiblen Kommunikation	191
Diversität	146	2.2.3 Sprachsensible Kommunikation im multikulturellen Team	192
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		VI	Krisen bewältigen	227
V	Konfliktmanagement	195	Menschen in Not – Krisen	228
Konflikte und ihre Lösungen				
1	Was sind Konflikte?	196	1 Wie krisenfest bin ich?	229
2	Konfliktstile	197	2 Arten von Krisen	229
3	Konfliktlösung nach Gordon	199	2.1 Verlustkrisen und traumatische Krisen	230
3.1	Sechs Schritte der Konfliktlösung nach Gordon	201	2.2 Lebensveränderungskrisen	232
3.2	Ich-Botschaften	202	3 Chronische Krisen	234
3.3	Konfliktfördernde Kommunikations-sperren	207	4 Notfall „Psychiatrische Krise“	234
4	Mobbing	209	5 Suizidgefährdung	235
		211	5.1 Entwicklung zum Suizid	237
			5.2 Einschätzung der Suizidalität	237
			5.3 Der Umgang mit suizidgefährdeten Menschen	239
Deeskalation in der Betreuung				
1	Wozu Deeskalation?	215	Krisenintervention	244
2	Stufenmodell der Deeskalation nach ProDeMa®	216	1 Was ist Krisenintervention?	245
2.1	Deeskalationsstufe I – Verhinderung der Entstehung von Gewalt	217	1.1 Grundsätze der Krisenintervention	246
2.2	Deeskalationsstufe II – Veränderung der Sichtweise	218	1.2 Ablauf der Intervention	248
2.3	Deeskalationsstufe III – Verstehen der Ursachen	219	1.3 BELLA – ein Kriseninterventionskonzept	249
2.4	Deeskalationsstufe IV – verbale (und nonverbale) Deeskalation	219	2 Ich in der Krise – wie bleibe ich hilfreich bei Krisen anderer?	253
2.5	Deeskalationsstufe V – Vermeidungs-, Löse- und Abwehrtechniken	220	Operatoren und Formulierungshilfen	259
2.6	Deeskalationsstufe VI – Begleittechniken	220	Stichwortverzeichnis	270
2.7	Deeskalationsstufe VII – Nachbetreuung	221	Literaturverzeichnis	275
		223	Bildnachweis	276
		224		