

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Was soll ich tun</b>	<b>1</b>
<b>2 Das Wesen der Kommunikation</b>	<b>5</b>
2.1 Botschaften einer Nachricht	5
2.1.1 Kommunikationsmodelle	6
2.2 Nonverbale Kommunikation	12
2.3 Gewaltfreie Kommunikation	14
2.3.1 Das Konzept	15
2.3.2 Lebensentfremdende Kommunikation	16
2.3.3 Entwicklung unseres Kommunikationsverhaltens	18
2.3.4 Die vier Komponente der GFK	20
2.3.5 Die zweite Ebene der gewaltfreien Kommunikation	23
2.4 Deeskalationskonzept ProDeMa®	26
2.5 Kommunikation auf der Intensivstation	29
2.5.1 Analyse der Stationssituation	31
2.5.2 Analyse der Patientensituation	32
2.5.3 Analyse der Teamsituation im Notfall	32
2.5.4 Analyse der Kommunikationssituation	34
Literatur	37
<b>3 Definitionen und Ethik</b>	<b>39</b>
3.1 Definitionen	39
3.2 Ethik	45

3.3	Rechtliche Aspekte der Kommunikation . . . . .	51
3.3.1	Schweigepflicht und Datenschutz . . . . .	52
3.3.2	Persönlichkeitsrecht . . . . .	54
3.3.3	Führungs- und Handlungsverantwortung . . . . .	55
	Literatur. . . . .	65
<b>4</b>	<b>Die Kommunikation in einer Extremsituation . . . . .</b>	<b>67</b>
4.1	Stress, Fehler und der Faktor Mensch . . . . .	67
4.2	Autoritätsgradient . . . . .	76
4.3	Wertschätzung und Respekt . . . . .	83
4.4	Kommunikation beim Notfall auf der Straße. . . . .	89
4.4.1	Epikrise . . . . .	93
4.5	Weitere Besonderheiten im Rettungsdienst: . . . . .	98
	Literatur. . . . .	101
<b>5</b>	<b>Strategien und Konzepte in Notfallsituationen . . . . .</b>	<b>103</b>
5.1	Basic Life Support und Advanced Life Support . . . . .	104
5.1.1	Die Rolle des Leitstellendisponenten. . . . .	108
5.1.2	Psychologische Folgen. . . . .	111
5.1.3	Maßnahmen des ALS. . . . .	112
5.1.4	Leitlinien zur Vorbeugung des inner- klinischen Kreislaufstillstands . . . . .	113
5.2	Akronyme . . . . .	118
5.2.1	Akronyme in der Soforthilfe für Laien . . . . .	118
5.2.2	Akronyme für das Auffinden von Patienten und Strukturierung der klinischen Untersuchung . . . . .	119
5.2.3	Akronyme zur Strukturierung einer Übergabe . . . . .	124
5.2.4	Akronyme in bestimmten Situationen oder bei bestimmten Patientengruppen . . . . .	127
5.2.5	Scoring-Systeme . . . . .	130

5.3 Crew Resource Management und	
Simulationstraining . . . . .	132
5.3.1 Simulationstraining . . . . .	134
5.3.2 Kernkompetenzen des CRM . . . . .	145
5.3.3 Die 15 Leitsätze des CRM. . . . .	158
Literatur. . . . .	166
<b>Stichwortverzeichnis. . . . .</b>	<b>169</b>