

Inhaltsverzeichnis

1	Was soll ich tun	1
2	Das Wesen der Kommunikation	5
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
3	Definitionen und Ethik	39
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
4	Die Kommunikation in einer Extremsituation	67
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
5	Strategien und Konzepte in Notfallsituationen	103
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
Stichwortverzeichnis	169