

# INHALT

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>8</b>
<b>A</b>	<b>Modelle</b>	
<b>2</b>	<b>Grundlagen menschlicher Kommunikation</b>	<b>14</b>
2.1	Kommunikation und Interaktion	14
2.2	Das Sender-Empfänger-Modell	15
2.3	Metakommunikation	16
2.4	Gedächtnissysteme und Kommunikation	18
2.5	Paul Watzlawick: Inhalts- und Beziehungsaspekte von Kommunikation	21
2.6	Die Erweiterung: Friedemann Schulz von Thun: Mit vier Ohren hören	23
2.7	HoRmo Sapiens	24
2.8	Die Bedürfnispyramide nach Maslow	26
2.9	Die Frustrations-Aggressions-Hypothese	31
2.9.1	Die Neuformulierung der Frustrations-Aggressions-Theorie durch Leonard Berkowitz	32
2.9.2	Der erste Schwellenwert: Die Frustrationstoleranz	33
2.9.3	Der Ärgeraffekt	34
2.9.4	Der zweite Schwellenwert: internale und externale Reize	34
2.9.5	Destruktive und konstruktive Folgen einer Frustration	36
2.9.6	Aggressionsverschiebung	37
<b>3</b>	<b>Die personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers</b>	<b>40</b>
3.1	Carl Rogers: Das Persönlichkeitsmodell	40
3.2	Effektive Rahmenbedingungen für seelisches Wachstum	44
3.2.1	Hilfen für die Schaffung effektiver Kommunikation	45
3.2.2	Drei Forderungen an eine personenzentrierte Gesprächs- führung	48
3.2.3	Kommunikationssperren und »Killerphrasen«	56

<b>4</b>	<b>Das didaktisch-direktive Kommunikationsmodell nach Albert Ellis (REVT)</b>	<b>61</b>
4.1	REVT: Das Persönlichkeitsmodell	62
4.1.1	Reize, Reaktionen, Kognitionen	63
4.1.2	Zentrale menschliche Werte	66
4.2	Albert Ellis: Von der Psychoanalyse zur Rational-Emotiven (Verhaltens-)Therapie	67
4.3	REVT: Das ABC-Modell	68
4.3.1	Emotionen	69
4.3.2	Irrationale Ideen – Versuch einer Klassifikation	71
4.4	Der Kommunikationsprozess: Der sokratische Dialog	75
4.4.1	Voraussetzung für therapeutische Kommunikation	76
4.4.2	Phasen des Kommunikationsprozesses	78
4.5	REVT in der psychosozialen Beratung	82
<b>5</b>	<b>Die Transaktionsanalyse nach Eric Berne</b>	<b>85</b>
5.1	Transaktionsanalyse: Das Persönlichkeitsmodell	85
5.1.1	Das Instanzenmodell nach Sigmund Freud	85
5.1.2	Die Ich-Zustände der Transaktionsanalyse	86
5.1.3	Die Strukturanalyse	88
5.2	Analyse von Transaktionen	93
5.2.1	Komplementäre Transaktionen	94
5.2.2	Gekreuzte Transaktionen	96
5.2.3	Verdeckte Transaktionen	101
5.3	Komplexe Transaktionen	103
5.3.1	Verfahren	103
5.3.2	Rituale	104
5.3.3	Zeitvertreibe	104
5.3.4	Spiele	105
<b>6</b>	<b>Neurolinguistisches Programmieren</b>	<b>108</b>
6.1	Statt eines Persönlichkeitsmodells	108
6.1.1	Landkarten des Denkens	109
6.1.2	Repräsentationssysteme	113
6.2	Spezifische NLP-Techniken	120
6.2.1	Das Herstellen von Rapport	120
6.2.2	Ankern	122

6.2.3	Reframings .....	124
6.2.4	Therapeutische Metaphern .....	127
<b>7</b>	<b>Nonverbale Kommunikation .....</b>	<b>133</b>
7.1	Dimensionen nonverbaler Kommunikation .....	133
7.2	Geist und Körper .....	135
7.2.1	Die Haltung .....	138
7.2.2	Die Mimik .....	142
7.2.3	Die Kleidung .....	145
7.2.4	Die Gestik .....	147
7.2.5	Redeweise .....	148
7.2.6	Reviere .....	149
7.2.7	Berührungen .....	155
7.2.8	Olfaktorisch-gustatorische Kommunikation .....	157
7.3	Körpersprache: Angeboren oder erlernt? .....	158
7.3.1	Kulturübergreifende Verhaltensweisen .....	158
7.3.2	Kulturüberformte Verhaltensweisen .....	159
7.3.3	Angeborene »Pflegeauslöser« .....	160
7.4	Störungen der Körpersprache .....	162
<b>8</b>	<b>Lachen in der therapeutischen und pflegerischen Kommunikation .....</b>	<b>166</b>
8.1	Verhaltensbiologische Anmerkungen zu Lächeln und Lachen .....	168
8.1.1	Das Lächeln im menschlichen Verhaltensrepertoire .....	168
8.1.2	Die Bedeutung des Lachens im menschlichen Verhalten .....	170
8.2	Tiefenpsychologie des Lachens: Das Energiemodell .....	172
8.2.1	Das Komische bei Sigmund Freud: Eingesparter Vorstellungsaufwand .....	172
8.2.2	Humor: Ersparter Gefühlsaufwand .....	174
8.2.3	Der Witz: Ersparter Hemmungs-/Unterdrückungsaufwand ..	176
8.3	Lachen als Therapie: Befreiendes Lachen .....	178
8.3.1	Lachen: Ausdruck des Lustprinzips .....	180
8.3.2	Prinzip »Clown« .....	181
8.3.3	Therapeutisches Lachen und Rapport .....	182
8.4	Lach-Techniken .....	184

## B Kommunikationsfelder

<b>9</b>	<b>Personenzentrierte Gesprächsführung mit geronto-psychiatrisch veränderten alten Menschen</b>	190
9.1	<b>Das Freudsche Instanzenmodell und die psychiatrische Klassifikation</b>	190
9.1.1	Neurosen und endogene Psychosen	191
9.1.2	Verwirrtheit	193
9.2	<b>Kommunikation mit Verwirrten und Wahnkranken</b>	193
9.2.1	Akzeptanz, Kongruenz und Empathie in der Kommunikation mit Wahnkranken	193
9.2.2	Akzeptanz, Kongruenz und Empathie in der Kommunikation mit verwirrten alten Menschen	196
9.2.3	Der person-zentrierte Ansatz nach Tom Kitwood	199
<b>10</b>	<b>Die Begleitung Sterbender und Trauernder</b>	205
10.1	<b>Sterben: das Weggehen</b>	205
10.1.1	Phasenmodelle des Sterbens	206
10.1.2	Kommunikation in der Begleitung Sterbender	211
10.2	<b>Verlassen sein: Die Trauer</b>	217
10.2.1	Phasenmodelle des Trauerns	217
10.2.2	Trauern: Eine Aufgabe	222
10.2.3	Trauern und Kommunikation	223
<b>11</b>	<b>Kommunikation und Aphasie</b>	227
11.1	<b>Apoplex und Kommunikationsstörungen</b>	228
11.1.1	Neglect-Syndrom	228
11.1.2	(Sprach-)Apraxie	229
11.2	<b>Aphasien: Eine Differenzierung</b>	229
11.2.1	Die Amnestische Aphasie	229
11.2.2	Die Broca-Aphasie	230
11.2.3	Die Wernicke-Aphasie	231
11.2.4	Die Global-Aphasie (Totale Aphasie)	231
11.3	<b>Gespräche mit Aphasikern</b>	232
11.3.1	Kongruenz, Akzeptanz und Empathie	232
11.3.2	Besondere Hinweise für die Kommunikation mit Aphasikern	234

<b>12</b>	<b>Kommunikation im Team</b>	<b>237</b>
12.1	Informationsgespräche	237
12.1.1	Der Phasenverlauf von Informationsgesprächen	238
12.1.2	Motivation und Vermittlung in Informationsgesprächen	238
12.2	Beurteilungsgespräche	242
12.2.1	Beurteilungsfehler	243
12.2.2	Verlauf eines Beurteilungsgesprächs	245
12.3	Kritikgespräche	247
<b>13</b>	<b>Angehörigenarbeit und Beschwerdemanagement</b>	<b>251</b>
13.1	Beschwerden und Konfusionen	252
13.2	Beziehung schaffen	253
<b>14</b>	<b>Kommunikation in Krisensituationen</b>	<b>255</b>
14.1	Krisen und Probleme	255
14.2	Phasenmodell der Krisenbewältigung nach Caplan	257
14.3	Krankheit als Krise	260
<b>Literatur</b>		<b>264</b>
<b>Register</b>		<b>273</b>