

Inhalt

1	Gespräche als Pflegehandlung	11
1.1	Gespräche führen – nicht erleiden	11
1.2	Techniken der Gesprächsführung	13
1.3	Acht Fallen – und wie man sie vermeiden kann	17
2	Ein bisschen Theorie	23
2.1	Kommunikation ist Austausch von Botschaften	23
2.2	Einflussfaktoren	25
2.3	Sachebene – Beziehungsebene	29
2.4	Die vier Seiten einer Nachricht	31
3	Häufige Gesprächssituationen in der Pflege	35
3.1	Fragen stellen	35
3.2	Informieren	38
3.3	Motivieren	40
3.4	Beraten, Feedback geben	43
4	Psychosoziale Unterstützung	47
4.1	Die Bedeutung psychosozialer Unterstützung	47
4.2	Unterstützung durch Pflegepersonen	48
4.3	Unterstützung durch Ärzte, Psychologen, Seelsorger	50
4.4	Psychosoziale Unterstützung bei chronischen Krankheiten	54
4.5	Psychosoziale Unterstützung von Tumorpatienten	56
4.6	Psychosoziale Aufgaben bei Traumapatienten	58

5	Gespräche mit Angehörigen	60
5.1	Unterstützung der Patienten durch ihre Angehörigen	60
5.2	Unterstützung von Angehörigen in schwierigen Situationen	63
5.3	Kinder als Angehörige	64
6	Spannungsgeladene Situationen	68
6.1	Es gibt keine „schwierigen“ Patienten	68
6.2	Konflikte entschärfen	69
6.3	Selbstsicher auftreten	71
6.4	Ungerechtfertigte Vorwürfe und Anschuldigungen	73
6.5	Aggressive Patienten	74
7	Umgang mit Krisen	77
7.1	Arten von Krisen	77
7.2	Krisenbewältigung	78
7.3	Krisengespräch	81
7.4	Suizidale Krise	84
8	Kommunikation in Notfallsituationen	87
8.1	Der Notfall als psychischer Ausnahmezustand	87
8.2	Zeitliche Gliederung der Hilfe nach Notfällen	89
8.3	Ebenen der psychosozialen Notfallhilfe – Die Rolle von Pflegepersonen	90
8.4	Psychosoziale Akuthilfe – Grundregeln und erste Schritte	92
8.5	Psychosoziale Erste Hilfe nach Unfällen	93
8.6	Ablehnen der angebotenen Hilfe	95
8.7	Tipps für Angehörige und Freunde	98

9 Konflikte im Team	100
9.1 Konfliktscheu – Streitlust	100
9.2 Konfliktfähig sein	103
9.3 Mögliche Lösungen	106
9.4 Eskalation und Deeskalation	108
9.5 Ein klärendes Gespräch führen	110
9.6 Mobbing in Gesundheitsberufen	113
9.7 Selbstbehauptung	116
9.8 Betroffenen Kollegen helfen	119
 10 Und wer hilft mir?	 122
10.1 Psychohygiene – Das innere Gleichgewicht wahren	122
10.2 Supervision	126
10.3 Coaching	129
10.4 Psychologische Stabilisierung nach kritischen Ereignissen – KIMA	130
10.5 Mediation	138
 Literatur	 140