

Inhaltsverzeichnis

| | | | | |
|------------|---|-----|--|--|
| 1 | Die Notfallsanitäterprüfung | | | |
| | Guido Kaiser | 1 | | |
| 1.1 | Ablauf der Prüfung | 1 | | |
| 1.1.1 | Schriftlicher Prüfungsteil | 2 | | |
| 1.1.2 | Praktischer Prüfungsteil | 2 | | |
| 1.1.3 | Mündlicher Prüfungsteil | 3 | | |
| 1.1.4 | Benotung und Bestehen der Prüfung .. | 3 | | |
| 1.2 | Tipps für die Prüfung | 4 | | |
| 1.2.1 | Prüfungsvorbereitung | 4 | | |
| 1.2.2 | Schriftliche Arbeiten | 5 | | |
| 1.2.3 | Praktische Fallbeispiele | 5 | | |
| 1.2.4 | Mündliche Prüfung | 6 | | |
| 1.3 | Nichtbestehen und Wiederholen der Prüfung | 7 | | |
| 1.3.1 | Regeln und Auflagen für die Wiederholung von Prüfungsteilen .. | 7 | | |
| 1.3.2 | Vorbereitung auf die Wiederholungsprüfungen und Akteneinsicht | 7 | | |
| 1.3.3 | Rechtsmittel gegen das Prüfungsergebnis | 8 | | |
| 2 | Strukturierte Patientenuntersuchung und Diagnostik | | | |
| | Matthias Klausmeier | 9 | | |
| 2.1 | Beurteilung der Einsatzstelle | 9 | | |
| 2.2 | Erster Eindruck | 10 | | |
| 2.2.1 | Erster Eindruck bei traumatischen Patienten | 11 | | |
| 2.2.2 | Erster Eindruck bei internistisch-neurologischen Patienten | 12 | | |
| 2.2.3 | Vorüberlegungen auf der Anfahrt bei pädiatrischen Patienten | 14 | | |
| 2.2.4 | Erster Eindruck bei pädiatrischen Notfällen: das pädiatrische Beurteilungsdreieck (PBD) | 16 | | |
| 2.2.5 | Erster Eindruck bei geriatrischen Patienten: der GEMS-Diamant | 18 | | |
| 2.3 | Initialbeurteilung | 20 | | |
| 2.3.1 | Initialbeurteilung nach dem ABCDE-Schema bei traumatischen Patienten | 20 | | |
| 2.3.2 | Initialbeurteilung nach dem ABCDE-Schema bei internistisch-neurologischen Patienten | 23 | | |
| 2.3.3 | Initialbeurteilung nach dem ABCDE-Schema bei pädiatrischen Patienten .. | 25 | | |
| 2.3.4 | Initialbeurteilung nach dem ABCDE-Schema bei geriatrischen Patienten .. | 27 | | |
| 2.4 | Erweiterte Beurteilung | 31 | | |
| 2.4.1 | Traumatologischer Patient | 31 | | |
| 2.4.2 | Internistisch-neurologischer Patient .. | 35 | | |
| 2.4.3 | Pädiatrischer Patient | 37 | | |
| 2.4.4 | Geriatrischer Patient | 40 | | |
| 2.5 | Gerätediagnostik | 42 | | |
| 2.6 | Neubeurteilung (Reassessment) ... | 43 | | |
| 3 | Notfallmedizin: | | | |
| | Internistische Notfälle | | | |
| | Matthias Klausmeier | 45 | | |
| 3.1 | Kardiozirkulatorische Notfälle | 45 | | |
| 3.1.1 | Akutes Koronarsyndrom | 45 | | |
| 3.1.2 | Herzinsuffizienz | 53 | | |
| 3.1.3 | Kardiales Lungenödem | 57 | | |
| 3.1.4 | Hypertensive Krise – hypertensiver Notfall | 60 | | |
| 3.1.5 | Synkope | 65 | | |
| 3.1.6 | Tachykarde Herzrhythmusstörungen .. | 69 | | |
| 3.1.7 | Bradykarde Herzrhythmusstörungen .. | 74 | | |
| 3.1.8 | Lungenarterienembolie (LAE) | 79 | | |
| 3.1.9 | Akuter arterieller Gefäßverschluss .. | 84 | | |
| 3.1.10 | Akuter venöser Gefäßverschluss ... | 87 | | |
| 3.1.11 | Akutes Aortensyndrom (AAS), Aortenaneurysma und Aortendissektion | 89 | | |
| 3.1.12 | Anaphylaxie/anaphylaktischer Schock | 98 | | |
| 3.1.13 | Schock | 105 | | |
| 3.2 | Respiratorische Notfälle | 124 | | |

XII Inhaltsverzeichnis

| | | | | | |
|----------|--|------------|------------|--|------------|
| 3.2.1 | Asthma bronchiale | 124 | 6 | Notfallmedizin: | |
| 3.2.2 | Chronisch-obstruktive Lungenerkrankung (COPD). | 128 | | Gynäkologische Notfälle | |
| 3.2.3 | Hyperventilationssyndrom | 132 | 6.1 | Matthias Klausmeier | 213 |
| 3.3 | Akutes Abdomen | 136 | | Notfälle außerhalb der | |
| 3.4 | Endokrinologische Notfälle | 143 | | Schwangerschaft. | 213 |
| 3.4.1 | Hypoglykämie | 143 | 6.1.1 | Vaginale Blutung | 213 |
| 3.4.2 | Hyperglykämie: Coma diabeticum. . . | 146 | 6.2 | Schwangerschaftsbedingte Notfälle . | 215 |
| 3.4.3 | Addison-Krise | 150 | 6.2.1 | Vena-cava-Kompressionssyndrom. . . | 215 |
| 3.4.4 | Thyreotoxische Krise. | 154 | 6.2.2 | Hypertensive Schwangerschafts- erkrankungen | 217 |
| 4 | Notfallmedizin: | | 6.2.3 | Eklampsie | 220 |
| | Traumatologische Notfälle | | 6.2.4 | HELLP-Syndrom | 223 |
| | Matthias Klausmeier | 161 | 6.2.5 | Extrauterin gravidität (EUG). | 224 |
| 4.1 | Lebensbedrohliche Blutung. | 161 | 6.2.6 | Placenta praevia | 228 |
| 4.1.1 | Amputationsverletzung | 163 | 6.2.7 | Vorzeitige Plazentaablösung. | 231 |
| 4.2 | Schädel-Hirn-Trauma | 164 | 6.2.8 | Geburt. | 234 |
| 4.3 | Wirbelsäulentrauma | 168 | 6.2.9 | Geburtskomplikationen | 236 |
| 4.4 | Thoraxtrauma | 170 | 7 | Notfallmedizin: | |
| 4.5 | Abdominaltrauma. | 174 | | Neurologische Notfälle | |
| 4.6 | Beckentrauma. | 177 | | Matthias Klausmeier | 239 |
| 4.7 | Extremitätentrauma | 179 | 7.1 | Schlaganfall | 239 |
| 4.8 | Verbrennungstrauma | 183 | 7.2 | Intrakranielle Blutung. | 243 |
| 4.9 | Polytrauma | 188 | 7.2.1 | Subarachnoidalblutung (SAB). | 243 |
| 5 | Notfallmedizin: | | 7.3 | Krampfanfall. | 246 |
| | Pädiatrische Notfälle | | 7.4 | Akuter Bandscheibenvorfall | 250 |
| | Matthias Klausmeier | 191 | 7.5 | Entzündungen des Gehirns (Enzephalitis) und seiner | |
| 5.1 | Pädiatrisches Beurteilungsdreieck | | | Häute (Meningitis) | 251 |
| | (PBD) | 191 | 7.5.1 | Bakterielle Meningoenzephalitis. . . . | 252 |
| 5.2 | Fieberkrampf. | 191 | 7.5.2 | Virale Meningoenzephalitis | 253 |
| 5.3 | Dehydratation/Exsikkose. | 194 | 8 | Notfallmedizin: | |
| 5.4 | Krupp-Syndrom. | 196 | | Sonstige Notfälle | |
| 5.4.1 | Subglottische Laryngotracheo- bronchitis. | 196 | | Guido Kaiser und | |
| 5.4.2 | Epiglottitis (supraglottische Laryngotracheitis). | 199 | 8.1 | Matthias Klausmeier | 255 |
| 5.5 | Fremdkörperaspiration | 201 | | Intoxikationen | |
| 5.6 | Asthmaanfall | 202 | | Guido Kaiser | 255 |
| 5.7 | Pädiatrisches Trauma | 206 | 8.1.1 | Alkoholintoxikation | 258 |
| 5.8 | Thermisches Trauma. | 208 | 8.1.2 | Drogenintoxikation | 260 |
| 5.9 | Kindesmisshandlung und | | 8.1.3 | Medikamentenintoxikation. | 261 |
| | Vernachlässigung | 209 | 8.1.4 | Kohlenstoffmonoxid-Intoxikation . . . | 263 |
| 5.10 | Plötzlicher Kindstod (SIDS) | 210 | 8.1.5 | Intoxikationen mit sonstigen Gefahrstoffen. | 264 |

| | | | | | |
|-------------|---|------------|-------------|---|------------|
| 8.1.6 | Organophosphate | 264 | 11 | Arbeitstechniken | |
| 8.1.7 | Blausäure/Zyanide | 265 | | Martin Pillkowsky | 327 |
| 8.2 | Sepsis | | 11.1 | EKG | 327 |
| | Matthias Klausmeier | 265 | 11.1.1 | Grundlagen der Anwendung in der Notfallmedizin | 327 |
| 8.3 | Psychiatrische Notfälle | | 11.1.2 | Extremitätenableitungen | 328 |
| | Matthias Klausmeier | 270 | 11.1.3 | Brustwandableitungen/ 12-Kanal-EKG | 329 |
| 8.3.1 | Psychomotorisches Erregungssyndrom (Aggressivität) | 270 | 11.1.4 | Weitere Ableitungen | 330 |
| 8.3.2 | Delirantes Syndrom | 272 | 11.2 | Defibrillation | 331 |
| 8.3.3 | Suizidalität | 274 | 11.3 | Pacing und Kardioversion | 332 |
| 8.3.4 | Angstsyndrom | 277 | 11.3.1 | Pacing und Schrittmacher- anwendung | 332 |
| 8.4 | Thermische Notfälle | | 11.3.2 | Kardioversion | 333 |
| | Matthias Klausmeier | 279 | 11.4 | Atemwegssicherung | 335 |
| 8.4.1 | Hypothermie | 279 | 11.4.1 | Esmarch-Handgriff | 335 |
| 8.4.2 | Hitzeerschöpfung | 284 | 11.4.2 | Absaugen | 335 |
| 8.4.3 | Hitzschlag | 287 | 11.4.3 | Guedel-Tubus | 336 |
| 9 | Notfallmedizin: Reanimation | | 11.4.4 | Wendl-Tubus | 337 |
| | Matthias Klausmeier | 291 | 11.4.5 | Extraglottische Atemwegshilfen | 337 |
| 9.1 | Reanimation beim Erwachsenen | 291 | 11.4.6 | Intubation | 340 |
| 9.1.1 | Besondere Aspekte der Reanimation | 293 | 11.5 | Beatmung | 342 |
| 9.2 | Reanimation bei Kindern | 295 | 11.5.1 | Beutel-Masken-Beatmung | 342 |
| 9.3 | Reanimationsabbruch | 297 | 11.5.2 | CPAP bzw. nichtinvasive Beatmung (NIV) | 344 |
| 10 | Pharmakologie | | 11.6 | Wundversorgung | 347 |
| | Marten Soltau | 301 | 11.6.1 | Grundsätze in der Wundversorgung | 347 |
| 10.1 | Pharmakologische Grundlagen | 301 | 11.6.2 | Blutungskontrolle | 348 |
| 10.1.1 | Einsatz von Arzneimitteln | 301 | 11.7 | Immobilisation | 349 |
| 10.1.2 | Pharmakodynamik | 301 | 11.7.1 | Immobilisation der Wirbelsäule | 349 |
| 10.1.3 | Pharmakokinetik | 303 | 11.7.2 | Grundsätze zur Versorgung und Immobilisation von Extremitätenverletzungen | 350 |
| 10.1.4 | Inkompatibilität von Medikamenten | 306 | 11.7.3 | Immobilisation der Halswirbelsäule (HWS) | 352 |
| 10.2 | Medikamente des Pyramidenprozesses | 307 | 11.8 | Lagerung und Transport | 353 |
| 10.2.1 | Medikamente bei Störungen des Herz-Kreislauf-Systems | 307 | 11.8.1 | Lagerungsarten in bestimmten Einsatzsituationen | 353 |
| 10.2.2 | Analgetika und Sedativa | 312 | 11.8.2 | Transportmittel | 354 |
| 10.2.3 | Gerinnung beeinflussende Medikamente | 318 | 11.9 | Alternative Zugangswege | 356 |
| 10.2.4 | Medikamente bei Atemnot | 319 | 11.9.1 | Sublinguale (s.l.) Applikation | 356 |
| 10.2.5 | Medikamente bei allergischen Reaktionen | 321 | 11.9.2 | Nasale Applikation via MAD® | 356 |
| 10.2.6 | Antiemetika | 322 | 11.9.3 | Intramuskuläre (i.m.) Applikation | 357 |
| 10.2.7 | Infusionen | 322 | | | |

XIV Inhaltsverzeichnis

| | | | | | |
|-----------|--|-----|-----------|---|-----|
| 11.9.4 | Intraossärer (i.o.) Zugang mit der EZ-IO® | 358 | 12.4.3 | Patientenrechte | 387 |
| 11.9.5 | Inhalative Applikation via Verneblermaske | 359 | 12.4.4 | Schadenersatz | 389 |
| 11.10 | Thoraxdekompression | 360 | 13 | Hygiene | |
| 11.11 | Blutdruckmessung | 360 | | Matthias Thöle | 391 |
| 11.12 | Temperaturmessung | 363 | 13.1 | Mikrobiologische Grundlagen | 391 |
| 11.12.1 | Indikationen für Temperaturmessung im Rettungsdienst | 364 | 13.1.1 | Bakterien | 391 |
| 11.12.2 | Messverfahren | 364 | 13.1.2 | Viren | 392 |
| 11.13 | Sauerstoffapplikation | 366 | 13.1.3 | Pilze | 392 |
| 11.14 | Pulsoxymetrie | 367 | 13.1.4 | Aerobe Sporenbildner | 392 |
| 12 | Recht | | 13.1.5 | Anaerobe Sporenbildner/Clostridien | 392 |
| | Guido Kaiser | 369 | 13.2 | Allgemeine Infektionsprävention | 393 |
| 12.1 | Grundlagen des Rechtssystems | 369 | 13.2.1 | Übertragungswege | 393 |
| 12.2 | Öffentliches Recht | 370 | 13.2.2 | Persönliche Hygiene im Rettungsdienst | 393 |
| 12.2.1 | Rettungsdienstgesetze | 370 | 13.2.3 | Immunisierung | 394 |
| 12.2.2 | Straßenverkehrsordnung | 371 | 13.2.4 | Verhaltensgrundlagen in der Hygiene | 394 |
| 12.2.3 | Arzneimittelgesetz | 373 | 13.2.5 | Desinfektion | 395 |
| 12.2.4 | Betäubungsmittelgesetz | 374 | 13.2.6 | Sterilisation | 396 |
| 12.2.5 | Medizinproduktegesetz | 375 | 13.2.7 | Wirksamkeitskontrolle | 397 |
| 12.2.6 | Psychischkrankengesetze | 376 | 13.3 | Infektionsschutzgesetz | 397 |
| 12.2.7 | Bestattungsgesetze | 377 | 13.4 | Infektionstransport | 398 |
| 12.3 | Strafrecht | 378 | 13.4.1 | Persönliche Schutzausrüstung (PSA) | 398 |
| 12.3.1 | Rechtfertigungs- und Schuldausschließungsgründe | 379 | 13.4.2 | Umkehrisolation | 400 |
| 12.3.2 | Schweigepflicht | 380 | 13.5 | Patient mit multiresistenten Keimen | 400 |
| 12.3.3 | Unterlassene Hilfeleistung | 381 | 13.5.1 | Antibiotikaresistente Erreger im Rettungsdienst | 401 |
| 12.3.4 | Garantenstellung | 381 | 13.5.2 | Erkrankungen durch multiresistente Erreger | 401 |
| 12.3.5 | Arztvorbehalt bei Ausübung der Heilkunde | 382 | 13.5.3 | Hygienemaßnahmen im Rettungsdienst | 401 |
| 12.3.6 | Körperverletzung | 382 | 13.6 | Technische Regeln für biologische Arbeitsstoffe | 402 |
| 12.3.7 | Totschlag und Mord | 383 | 13.6.1 | Inhalte der TRBA 250 | 402 |
| 12.3.8 | Freiheitsberaubung | 383 | 13.6.2 | Anhänge der TRBA 250 | 403 |
| 12.3.9 | Aussetzung | 384 | 13.6.3 | Risikostufen | 403 |
| 12.3.10 | Urkundenfälschung | 384 | 13.6.4 | Schutzstufen | 403 |
| 12.3.11 | Gewalttätigkeiten gegen Rettungskräfte | 385 | 13.6.5 | Nadelstichverletzung | 404 |
| 12.3.12 | Missbrauch von Notrufen und Hilfeleistungsmitteln | 385 | 13.6.6 | Postexpositionsprophylaxe | 404 |
| 12.4 | Zivilrecht | 385 | 13.7 | Infektionskrankheiten | 405 |
| 12.4.1 | Arbeitsrecht | 385 | 13.7.1 | Hepatitis | 405 |
| 12.4.2 | Arbeitsschutzrecht | 387 | 13.7.2 | Masern | 406 |

| | | | | | |
|-----------|--|-----|-------------|---|------------|
| 13.7.3 | Influenza | 406 | 14.6.2 | Beschwerdemanagement | 426 |
| 13.7.4 | Norovirus-Gastroenteritis | 407 | 14.6.3 | Fehlermanagement | 426 |
| 13.7.5 | Meningokokken-Meningitis | 407 | 14.7 | Verfahrensweisung | 427 |
| 13.7.6 | Offene Lungentuberkulose | 407 | 14.7.1 | Ziel einer Verfahrensweisung | 427 |
| 13.7.7 | Clostridium-difficile-assoziierte Diarrhö | 408 | 14.7.2 | Aufbau einer Verfahrensweisung | 427 |
| 13.7.8 | Methicillinresistenter Staphylococcus aureus (MRSA). | 408 | 14.7.3 | Verfahrensweisungen im Rettungsdienst. | 428 |
| 14 | Qualitätsmanagement | | 15 | Algorithmen und Einsatzkonzepte | |
| | Matthias Thöle. | 411 | | Matthias Thöle. | 429 |
| 14.1 | Grundlagen des Qualitätsmanagementsystems | 411 | 15.1 | Algorithmen | 429 |
| 14.1.1 | Begrifflichkeiten im Qualitätsmanagementsystem | 411 | 15.1.1 | Sinn und Zweck eines Algorithmus | 429 |
| 14.1.2 | Allgemeine Anforderungen an das QM-System | 412 | 15.1.2 | Aufbau und Struktur eines Algorithmus. | 430 |
| 14.1.3 | Qualitätsmanagement in der Praxis | 412 | 15.1.3 | Anwendung von Leitlinien im Rettungsdienst. | 431 |
| 14.1.4 | Vorteile von QM im Rettungsdienst | 413 | 15.1.4 | Anwendung von Richtlinien im Rettungsdienst. | 431 |
| 14.1.5 | Nachteile von QM im Rettungsdienst. | 413 | 15.2 | Alarm- und Ausrückeordnung. | 431 |
| 14.2 | Qualitätsmerkmale | 413 | 15.2.1 | Bearbeitung eines Notrufs in der Leitstelle | 431 |
| 14.2.1 | Qualitätsmerkmale im Rettungsdienst. | 414 | 15.2.2 | Einsatzstichwörter | 432 |
| 14.3 | Qualitätsmanagementsysteme | 415 | 15.2.3 | Erstellung der Alarm- und Ausrückeordnung. | 432 |
| 14.3.1 | ISO 9001:2015 | 416 | 15.3 | Standardeinsatzregeln | 432 |
| 14.3.2 | Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ). | 416 | 15.3.1 | Notfalleinsatz. | 433 |
| 14.3.3 | DIN EN 1789 | 417 | 15.3.2 | Krankentransport. | 433 |
| 14.3.4 | Audit | 417 | 15.3.3 | Durchführung eines Standard-/ Notfalleinsatzes | 433 |
| 14.4 | PDCA-Zyklus | 418 | 15.3.4 | Ersteintreffendes Rettungsmittel bei Großschadenslagen | 433 |
| 14.5 | Dokumentationsmanagement. | 418 | 15.4 | Patienten mit besonderen Einsatzkonzepten | 435 |
| 14.5.1 | Gesetzlich vorgeschriebene Dokumentation | 419 | 15.4.1 | Schwerlasttransporte | 435 |
| 14.5.2 | Dokumente für das Qualitätsmanagementsystem | 419 | 15.4.2 | Intensivtransporte | 436 |
| 14.5.3 | Datenschutz. | 420 | 15.4.3 | Der besondere Infektionstransport | 437 |
| 14.5.4 | Einsatzprotokolle | 421 | 15.5 | Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen | 437 |
| 14.5.5 | Dokumentenlenkung | 423 | 15.5.1 | Zusammenarbeit mit Ärzten | 438 |
| 14.6 | Beschwerde- und Fehlermanagement. | 425 | 15.5.2 | Zusammenarbeit mit Pflegekräften | 439 |
| 14.6.1 | Critical Incident Reporting System (CIRS). | 425 | 15.5.3 | Zusammenarbeit mit psychosozialen Akuthelfern | 439 |
| | | | 15.5.4 | Zusammenarbeit mit der Polizei | 440 |

XVI Inhaltsverzeichnis

| | | | | | |
|-------------|---|------------|--------------------------|--|-----|
| 15.5.5 | Zusammenarbeit mit der Feuerwehr. . . | 441 | 16.2.4 | Transaktionsanalyse. | 460 |
| 15.5.6 | Zusammenarbeit mit dem Technischen Hilfswerk (THW). | 441 | 16.2.5 | Eisbergmodell – verbal, paraverbal, nonverbal | 461 |
| 15.5.7 | Zusammenarbeit mit der Bundeswehr. | 442 | 16.2.6 | Kongruenz und Inkongruenz. | 462 |
| 15.5.8 | Zusammenarbeit mit Such- und Hundestaffeln | 442 | 16.2.7 | Distanzzonen | 462 |
| 15.5.9 | Zusammenarbeit mit den Seenotrettern. | 442 | 16.3 | Kommunikation in Konflikt- und Krisensituationen | |
| 15.5.10 | Zusammenarbeit mit der Bergwacht. . . | 443 | | Tobias Sambale und Marten Soltau . | 462 |
| 15.5.11 | Zusammenarbeit mit dem Gemeindenotfallsanitäter. | 443 | 16.3.1 | Konfliktsituationen. | 462 |
| 15.6 | Besondere Einsatzlagen | 444 | 16.3.2 | Krisensituationen. | 463 |
| 15.6.1 | Pandemie | 444 | 16.4 | Kommunikation mit besonderen Patientengruppen | |
| 15.6.2 | Amoklage | 444 | | Marten Soltau | 464 |
| 15.6.3 | Terroristische Gefahr | 445 | 16.4.1 | Kinder | 464 |
| 15.6.4 | Geiselnahme | 445 | 16.4.2 | Ältere Menschen | 465 |
| 15.6.5 | Naturereignisse | 446 | 16.4.3 | Gehörlose | 466 |
| 15.6.6 | Massenanfall von Verletzten (MANV). | 446 | 16.4.4 | Patienten mit Sprachbarriere | 467 |
| 15.6.7 | Katastrophe | 449 | 16.5 | Team Ressource Management | |
| 15.6.8 | Gefahrgutunfall | 450 | | Marten Soltau und Tobias Sambale . . | 467 |
| 16 | Kommunikation, Interaktion und Beratung | | 16.5.1 | Typische Fehler, denen mit CRM vorgebeugt werden kann | 468 |
| | Marten Soltau und Tobias Sambale | 453 | 16.5.2 | 10-für-10-Prinzip. | 469 |
| 16.1 | Psychologische Grundlagen für Kommunikationsprozesse | | 16.5.3 | FORDEC. | 469 |
| | Marten Soltau und Tobias Sambale . | 453 | 16.5.4 | Team-Debriefing | 469 |
| 16.1.1 | Menschenbilder | 453 | 16.6 | Übergabe an Schnittstellen | |
| 16.1.2 | Bedürfnispyramide nach Maslow . . . | 454 | | Marten Soltau und Tobias Sambale . | 470 |
| 16.1.3 | Persönlichkeitstheorien | 455 | 16.7 | Beratungsgespräch | |
| 16.1.4 | Soziale Wahrnehmung. | 456 | | Marten Soltau und Tobias Sambale . | 471 |
| 16.2 | Kommunikationsmodelle | | 16.7.1 | WWSZ | 472 |
| | Marten Soltau und Tobias Sambale . | 457 | 16.7.2 | SPIKES. | 472 |
| 16.2.1 | Grundlagen | 459 | 16.7.3 | NURSE. | 473 |
| 16.2.2 | Fünf Axiome von Paul Watzlawick . . | 459 | 16.7.4 | Entscheidungen treffen | 473 |
| 16.2.3 | Vier Seiten einer Nachricht von Schulz von Thun. | 460 | 16.8 | Stress: Folgen und Bewältigung | |
| | | | | Tobias Sambale | 474 |
| | | | 16.8.1 | Stress. | 474 |
| | | | 16.8.2 | Stressfolgen. | 478 |
| | | | 16.8.3 | Belastungsfolgen. | 479 |
| | | | 16.8.4 | Psychosoziale Unterstützung (PSU) . . | 480 |
| | | | Register. | 483 | |