

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	4	<b>3.12 Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen</b> .....	90
<b>1 Kommunikation analysieren und reflektieren</b>		<b>3.13 Kommunikation mit depressiven Menschen</b> .....	98
<b>1.1 Wege der Kommunikation</b> .....	7	<b>3.14 Kommunikation mit dementen Menschen</b> .....	100
<b>1.2 Distanz und Nähe</b> .....	11	<b>3.15 Kommunikation mit älteren Menschen</b> .....	102
<b>1.3 Kommunikation im Regelkreis</b> .....	13	<b>3.16 Kommunikation mit Sterbenden</b> .....	104
<b>1.4 Axiome der Kommunikation</b> .....	16	<b>3.17 Schweigepflicht und Datenschutz</b> .....	106
<b>1.5 Das Nachrichtenquadrat</b> .....	18		
<b>1.6 Die innere Grundhaltung im Gespräch</b> .....	22		
<b>1.7 Interkulturelle Kommunikation</b> .....	24	<b>4 Im Team kommunizieren</b>	
<b>1.8 Ekel- und Schamgefühle</b> .....	30	<b>4.1 Dienstübergabegespräch</b> .....	110
<b>2 Gesprächsstrategien kennenlernen</b>		<b>4.2 Pflegevisite</b> .....	112
<b>2.1 Aktives Zuhören</b> .....	35	<b>4.3 Teambesprechung</b> .....	114
<b>2.2 Ich-Botschaften</b> .....	38	<b>4.4 Feedbackgespräch</b> .....	119
<b>2.3 Fragetechniken</b> .....	39	<b>4.5 Konfliktgespräch</b> .....	124
<b>2.4 Fachsprache</b> .....	41	<b>4.6 Kommunikation in Notfallsituationen</b> .....	129
<b>2.5 Leichte Sprache</b> .....	44	<b>4.7 Supervision</b> .....	133
<b>2.6 Metakommunikation</b> .....	47	<b>4.8 Kollegiale Beratung - Intervision</b> .....	135
<b>2.7 Kommunikation mit Humor</b> .....	49		
<b>2.8 Gesprächsförderer und Gesprächshemmer</b> .....	51	<b>5 Schriftlich kommunizieren</b>	
<b>3 Mit Pflegebedürftigen kommunizieren</b>		<b>5.1 Pflege dokumentieren</b> .....	137
<b>3.1 Ein Gespräch vorbereiten</b> .....	53	<b>5.2 Ein Protokoll schreiben</b> .....	142
<b>3.2 Selbstsicher auftreten</b> .....	55	<b>5.3 Eine Facharbeit schreiben</b> .....	144
<b>3.3 Telefongespräch</b> .....	58	<b>5.4 E-Mails schreiben</b> .....	149
<b>3.4 Kurzgespräche</b> .....	60		
<b>3.5 Kommunikation mit Angehörigen</b> .....	62	<b>6 Vortragen und präsentieren in Schule und Beruf</b>	
<b>3.6 Aufnahmegergespräch</b> .....	66	<b>6.1 Sprache und Körpersprache beim freien Sprechen</b> .....	152
<b>3.7 Biografiegespräch</b> .....	74	<b>6.2 Präsentieren und Medien einsetzen</b> .....	156
<b>3.8 Informationsgespräch</b> .....	77	<b>6.3 Mündliche und praktische Prüfungen</b> .....	159
<b>3.9 Beratungsgespräch</b> .....	80		
<b>3.10 Anleitungsgespräch</b> .....	82	<b>Kommunikationshilfen</b> .....	163
<b>3.11 Kommunikation mit Säuglingen und Kindern</b> .....	85	<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	173
		<b>Quellenverzeichnis</b> .....	175
		<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	176