

Inhaltsverzeichnis

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