

Vorwort	9
Einleitung	13
Was erwartet Sie in diesem Buch?	19
Gewaltfreie Kommunikation	23
Die vier Elemente	29
1. Beobachtung	30
Beobachtung und Bewertungen im Umgang mit Menschen mit geistiger Behinderung	33
Gedanken und Worte prägen meine Haltung	35
Moralische und lebensdienliche Bewertungen	36
2. Gefühle	39
„Gefühl“ im Unterschied zum „Gedanken“	40
Gefühle im Umgang mit Menschen mit Intelligenzminderung	43
3. Bedürfnisse	48
Bedürfnisse und Strategien	49
Bedürfnisse im Umgang mit Menschen mit Intelligenzminderung	50
4. Bitten	52
Unterscheidung zwischen Bitte und Forderung	52
Beziehungsbitte	54
Handlungsbitte	55
Verständnisbitte	57

Bedürfnisse bei Menschen mit Intelligenzminderung	61
Die sozio-emotionale Entwicklung	64
Primärer Zustand (0 – 4/6 Wochen)	64
Symbiotische Phase (4 Wochen – 4/5 Monate)	65
Differenzierungsphase (4/5 – 10/11 Monate)	66
Übungsphase (10/11 – 17/18 Monate)	68
Wiederannäherungsphase (17/18 – 24 Monate)	68
Befestigungsphase (2 – 3 Jahre)	69
Ödipale Phase (3 – 5 Jahre)	70
Latenzzeit (6 – 10 Jahre)	71
Pubertät, Adoleszenz und Erwachsenenalter (ab 11 Jahren)	72
Übersicht emotionale Phasen und wesentliche Bedürfnisse	73
Die Chancen einer bedürfnisorientierten Sprache	77
Bedürfnisse im Fokus der pädagogischen Arbeit	79
Selbstempathie als Form der Selbstfürsorge	87
Emotionale Kompetenz	91
Bedürfnisse kennen als Verständnis-Brücke	94
Verhaltensweisen besser verstehen	96
Die Chancen der Empathie	101
Empathie und das Vier-Ohren-Modell	107
Schuldohren innen und außen	110
Verständnisohren innen und außen	111
Beschützende und bestrafende Macht	117
„Macht mit“ und „Macht über“	125

Gewaltfreie Kommunikation im Team	135
Begegnung auf Bedürfnis-Ebene	137
Sich aufrichtig mitteilen und Störungen ansprechen	141
Konkrete Bitten für eine klare Kommunikation	143
Eigenverantwortung als Beitrag zu entspannter Arbeitsatmosphäre	144
Vorwürfe und Kritik	145
Wertschätzung ausdrücken	148
Selbstfürsorge	149
Im Gespräch mit Angehörigen	150
Resümee	153
Haben sich dann ab jetzt alle lieb?	154
Die Herausforderung im Arbeitsalltag	157
Danksagung	162
Bedürfnisliste	164
Übungsblatt Wolfsohren – Giraffenohren	166
Literaturverzeichnis	167