

Inhalt

Vorwort zur Reihe Basiswissen Helfende Berufe	5
Einleitung	9
1 Kommunikation	11
1.1 Theoretische Grundlagen	11
1.2 Methodologische Grundlagen	40
2 Vom Zuhören	57
2.1 Zur Einführung: Reden ist Blei – Schweigen ist Platin	58
2.2 Zuhören und Zusehen	61
2.3 Zuhören (kann man) lernen!	75
2.4 Situationen des Zuhörens	78
2.5 Die Macht des Zuhörens	79
3 Vom Sprechen	81
3.1 Zur Einführung: Was geschieht, wenn wir sprechen?	81
3.2 Sprechen, ohne beredt zu sein	87
3.3 Sprechen (kann man) lernen!	90
4 Zuhören – Sprechen – Gespräche führen	93
4.1 Grundannahmen	93
4.2 Die Atmosphäre muss (mich und den Gesprächspartner ein-)stimmen	100
4.3 Führen ohne zu verführen	102
4.4 Führen und Moderieren	104
4.5 Gesprächsergebnisse sind wie Tagebücher	106
5 Handlungsfelder der Gesprächsführung	110
5.1 Hinweise zur zuhörenden Kommunikation	110
5.2 Kommunikation und Teamstrukturen	114
5.3 Gesprächsführung in der Heilerziehungspflege, der Sozialen Arbeit und der Pflegeberufe	119
6 Perspektiven	125

7	Nützliche Adressen	126
	Literatur	129