

# Inhalt

<b>Vorwort zur Reihe Basiswissen Helfende Berufe .....</b>	<b>5</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Kommunikation .....</b>	<b>11</b>
1.1 Theoretische Grundlagen .....	11
1.2 Methodologische Grundlagen .....	40
<b>2 Vom Zuhören .....</b>	<b>57</b>
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
<b>3 Vom Sprechen .....</b>	<b>81</b>
3.1 Zur Einführung: Was geschieht, wenn wir sprechen? .....	81
3.2 Sprechen, ohne bereit zu sein .....	87
3.3 Sprechen (kann man) lernen! .....	90
<b>4 Zuhören – Sprechen – Gespräche führen .....</b>	<b>93</b>
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
<b>5 Handlungsfelder der Gesprächsführung .....</b>	<b>110</b>
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
<b>6 Perspektiven .....</b>	<b>125</b>

<b>7</b>	<b>Nützliche Adressen .....</b>	<b>126</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>129</b>