

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Gespräche als Pflegehandlung</b>	11
1.1	Gespräche führen – nicht erleiden	11
1.2	Techniken der Gesprächsführung	13
1.3	Zehn Fallen – und wie man sie vermeiden kann	17
<b>2</b>	<b>Ein bisschen Theorie</b>	24
2.1	Kommunikation ist Austausch von Botschaften	24
2.2	Einflussfaktoren	26
2.3	Sachebene – Beziehungsebene	30
2.4	Die vier Seiten einer Nachricht	32
<b>3</b>	<b>Häufige Gesprächssituationen in der Pflege</b>	36
3.1	Fragen stellen	36
3.2	Informieren	39
3.3	Motivieren	41
3.4	Beraten, Feedback geben	44
<b>4</b>	<b>Psychosoziale Unterstützung</b>	48
4.1	Die Bedeutung psychosozialer Unterstützung	48
4.2	Unterstützung durch Pflegepersonen	49
4.3	Unterstützung durch Ärzte, Psychologinnen, Seelsorger	51
4.4	Psychosoziale Unterstützung bei chronischen Krankheiten	55
4.5	Psychosoziale Unterstützung von Tumorpatientinnen	57
4.6	Psychosoziale Aufgaben bei Traumapatienten	59

<b>5</b>	<b>Gespräche mit Angehörigen</b>	61
5.1	Unterstützung der Patientinnen durch ihre Angehörigen	61
5.2	Unterstützung von Angehörigen in schwierigen Situationen	63
5.3	Kinder als Angehörige	65
<b>6</b>	<b>Spannungsgeladene Situationen</b>	69
6.1	Es gibt keine „schwierigen“ Patienten	69
6.2	Konflikte entschärfen	70
6.3	Selbstsicher auftreten	72
6.4	Ungerechtfertigte Vorwürfe und Anschuldigungen	74
6.5	Aggressive Patienten	75
<b>7</b>	<b>Umgang mit Krisen</b>	78
7.1	Arten von Krisen	78
7.2	Krisenbewältigung	79
7.3	Krisengespräch	82
7.4	Suizidale Krise	85
<b>8</b>	<b>Kommunikation in Notfallsituationen</b>	88
8.1	Der Notfall als psychischer Ausnahmezustand	88
8.2	Zeitliche Gliederung der Hilfe nach Notfällen	90
8.3	Ebenen der psychosozialen Notfallhilfe – Die Rolle von Pflegepersonen	91
8.4	Psychosoziale Akuthilfe – Grundregeln und erste Schritte	93
8.5	Psychosoziale Erste Hilfe nach Unfällen	94
8.6	Ablehnen der angebotenen Hilfe	97
8.7	Tipps für Angehörige und Freunde	99

<b>9 Konflikte im Team .....</b>	102
9.1 Konfliktscheu – Streitlust .....	102
9.2 Konfliktfähig sein .....	104
9.3 Mögliche Lösungen .....	108
9.4 Eskalation und Deeskalation .....	110
9.5 Ein klärendes Gespräch führen .....	113
9.6 Mobbing in Gesundheitsberufen .....	115
9.7 Selbstbehauptung .....	118
9.8 Betroffenen Kollegen helfen .....	121
<b>10 Und wer hilft mir? .....</b>	124
10.1 Psychohygiene – Das innere Gleichgewicht wahren .....	124
10.2 Supervision .....	128
10.3 Coaching .....	131
10.4 Psychologische Stabilisierung nach kritischen Ereignissen – KIMA .....	132
10.5 Mediation .....	140
<b>Literatur .....</b>	143