

Inhalt

1	Gespräche als Pflegehandlung	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
2	Ein bisschen Theorie	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
3	Häufige Gesprächssituationen in der Pflege	36
3.1	Fragen stellen	36
3.2	Informieren	39
3.3	Motivieren	41
3.4	Beraten, Feedback geben	44
4	Psychosoziale Unterstützung	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

5	Gespräche mit Angehörigen	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
6	Spannungsgeladene Situationen	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
7	Umgang mit Krisen	78
7.1	Arten von Krisen	78
7.2	Krisenbewältigung	79
7.3	Krisengespräch	82
7.4	Suizidale Krise	85
8	Kommunikation in Notfallsituationen	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

9 Konflikte im Team	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
 10 Und wer hilft mir?	 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
 Literatur	 143