

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4	3.12 Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen	90
1 Kommunikation analysieren und reflektieren		3.13 Kommunikation mit depressiven Menschen	98
1.1 Wege der Kommunikation	7	3.14 Kommunikation mit dementen Menschen	100
1.2 Distanz und Nähe	11	3.15 Kommunikation mit älteren Menschen	102
1.3 Kommunikation im Regelkreis ..	13	3.16 Kommunikation mit Sterbenden	104
1.4 Axiome der Kommunikation	16	3.17 Schweigepflicht und Datenschutz	106
1.5 Das Nachrichtenquadrat	18	4 Im Team kommunizieren	
1.6 Die innere Grundhaltung im Gespräch	22	4.1 Dienstübergabegespräch	110
1.7 Interkulturelle Kommunikation ..	24	4.2 Pflegevisite	112
1.8 Ekel- und Schamgefühle	30	4.3 Teambesprechung	114
2 Gesprächsstrategien kennenlernen		4.4 Feedbackgespräch	119
2.1 Aktives Zuhören	35	4.5 Konfliktgespräch	124
2.2 Ich-Botschaften	38	4.6 Kommunikation in Notfallsituationen	129
2.3 Fragetechniken	39	4.7 Supervision	133
2.4 Fachsprache	41	4.8 Kollegiale Beratung - Intervention	135
2.5 Leichte Sprache	44	5 Schriftlich kommunizieren	
2.6 Metakommunikation	47	5.1 Pflege dokumentieren	137
2.7 Kommunikation mit Humor	49	5.2 Ein Protokoll schreiben	142
2.8 Gesprächsförderer und Gesprächshemmer	51	5.3 Eine Facharbeit schreiben	144
3 Mit Pflegebedürftigen kommunizieren		5.4 E-Mails schreiben	149
3.1 Ein Gespräch vorbereiten	53	6 Vortragen und präsentieren in Schule und Beruf	
3.2 Selbstsicher auftreten	55	6.1 Sprache und Körpersprache beim freien Sprechen	152
3.3 Telefongespräch	58	6.2 Präsentieren und Medien einsetzen	156
3.4 Kurzgespräche	60	6.3 Mündliche und praktische Prüfungen	159
3.5 Kommunikation mit Angehörigen	62	Kommunikationshilfen	163
3.6 Aufnahmegespräch	66	Sachwortverzeichnis	173
3.7 Biografiegespräch	74	Quellenverzeichnis	175
3.8 Informationsgespräch	77	Bildquellenverzeichnis	176
3.9 Beratungsgespräch	80		
3.10 Anleitungsgespräch	82		
3.11 Kommunikation mit Säuglingen und Kindern	85		