

Vorwort	6
<b>I Bedürfnisse kennen und achten</b>	<b>10</b>
<b>1 Was erkrankte Menschen sich wünschen</b>	<b>11</b>
<b>2 Worauf pflegebedürftige alte Menschen Wert legen</b>	<b>13</b>
<b>3 Was Pflegekräfte für ihre Arbeit brauchen</b>	<b>16</b>
<b>II „Auf Augenhöhe“ bleiben</b>	<b>18</b>
<b>1 Eigenen und fremden Stress abbauen</b>	<b>19</b>
1.1 „Selbst-Pflege“ im Dienst	20
1.2 „Auftanken“ nach Feierabend	23
1.3 Sich schützen mit der „Blitzableiter-Technik“	24
<b>2 Hilfreiche Perspektiven entdecken</b>	<b>31</b>
2.1 Einen zweiten Blick wagen	31
2.2 Die positive Absicht herausfinden	34
2.3 Umschalten auf das, was nutzt	36
<b>3 Das Gespräch wertschätzend lenken</b>	<b>42</b>
3.1 Verständnis und Akzeptanz signalisieren	42
3.2 Die gemeinsame Lösungssuche im Blick behalten	47
3.3 Positive Formulierungen nutzen	49
<b>III Wissen vertiefen</b>	<b>54</b>
<b>1 Kommunikationswissen</b>	<b>54</b>
1.1 Die Grundhaltung „Ich bin ok-du bist ok“	55
1.2 Wahrnehmungs-Phänomene	59
1.3 Das „Eisberg-Modell“	61
1.4 Das „Vier-Ohren-Modell“	63
1.5 Die Technik „Aktives Zuhören“	67
1.6 Die angriffsfreie „Ich-Botschaft“	71
<b>2 Tipps für den Pflegealltag</b>	<b>74</b>
2.1 Die richtige Anrede finden	74
2.2 Souverän telefonieren	78
2.3 Gewalt vorbeugen und begegnen	80
2.4 Menschen mit Demenz würdig begleiten	82
2.5 Sterben und Trauer begleiten	84
2.6 Auftanken in drei Minuten	88

<b>IV</b>	<b>Beschwerdesituationen souverän meistern- Fallbeispiele und Lösungsansätze</b>	90	
	<b>1</b>	<b>Pflegealltag im Krankenhaus</b>	92
	1.1	„Sie sind doch hier nicht die Putzfrau!“	92
	1.2	„Was? Ich soll meine eigenen Tabletten nehmen?!“	94
	1.3	„Mein Besuch bleibt im Zimmer!“	96
	1.4	„Wie lange dauert das denn noch?!“	99
	1.5	„Schwester, ich brauche Feuchttücher für mein Kind!“	100
	1.6	„Wessen Sachen sind das denn hier?!“	102
	<b>2</b>	<b>Eskalation in der Notaufnahme</b>	104
	2.1	„Was? Das ist nicht dringend?!“	104
	2.2	„Ach nein, wir wollen gern mal stehen.“	106
	2.3	„Ich habe seit fünf Wochen Rückenschmerzen.“	108
	2.4	„Ich weiß, was für meine Mutter gut ist.“	110
	2.5	„Dazu hätte ich nicht herkommen müssen!“	111
	2.6	„Ist mein Vater schon da?“	112
	<b>3</b>	<b>Beschwerden in der Reha-Klinik</b>	114
	3.1	„Ich soll hier Blutdruck messen.“	114
	3.2	„Meine Tabletten sind alle, ich brauche neue!“	116
	3.3	„Ist doch keiner drin. Wieso kann ich nicht rein?!“	119
	3.4	„Ich möchte um zehn frühstücken und nicht bis halb neun!“	121
	3.5	„Kann ich mein Sprudelbad eher haben?“	122
	3.6	„Wenn ich zu kurz antworte, verstehen Sie mich falsch.“	123
	<b>4</b>	<b>Herausforderungen im Pflegeheim</b>	125
	4.1	„Meine Mutter muss aber aufstehen!“	125
	4.2	„Wieso hat meine Mutter denn keinen Kaffee gekriegt?“	127
	4.3	„Wieso steht in der Dokumentation mittags schon der Eintrag für den Nachmittag?“	130
	4.4	„Wie konnte meine Mutter stürzen?“	132
	4.5	„Sie fassen meiner Mutter in den Ausschnitt?!“	133
	4.6	„Sie machen hier aktive Sterbehilfe!“	135
<b>V</b>	<b>Eigene Handlungsideen überprüfen</b>	138	
	<b>1</b>	<b>Pflegealltag im Krankenhaus</b>	139
	<b>2</b>	<b>Eskalation in der Notaufnahme</b>	143
	<b>3</b>	<b>Beschwerden in der Reha-Klinik</b>	147
	<b>4</b>	<b>Herausforderungen im Pflegeheim</b>	153
	<b>Benutzte Literatur und Vorschläge zum Weiterlesen</b>		158
	<b>Stichwortverzeichnis</b>		160