

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	9
<b>1 Altenpflege: Unterstützung bei der Bewältigung des Alters</b> .....	11
1.1 Alltägliche Gespräche und alltägliche Probleme .....	11
1.2 Menschenbilder .....	12
1.3 Das Alter leben .....	17
1.4 Aufgaben der Altenpflege .....	20
1.5 Psychologie als wissenschaftliche Grundlage .....	24
<b>2 Der Mensch in seiner sozialen Umwelt</b> .....	26
2.1 Verhalten erklären und verändern .....	26
2.2 Selbststeuerung durch Erklären .....	35
2.3 Personen wahrnehmen .....	39
<b>3 Miteinander in Beziehung treten: Kommunikation</b> ..	45
3.1 Die Gestaltung der Welt durch die Sprache .....	45
3.2 Die Sprache der Pflegenden .....	47
3.3 Sprache und Gesprächsthemen alter Menschen .....	52
3.4 Nonverbale Kommunikation .....	55
<b>4 Gespräche analysieren</b> .....	59
4.1 Der Kommunikationsprozess .....	59
4.2 Modell einer Kommunikationsanalyse .....	61
4.3 Wie Gespräche behindert werden können .....	77
<b>5 Basiskompetenzen</b> .....	85
5.1 Zuhören .....	85
5.2 Verstehen .....	88
5.3 Humor .....	94
5.4 Sich mitteilen .....	97
5.5 Argumentieren .....	101

<b>6</b>	<b>Probleme bearbeiten</b> .....	106
6.1	Problem beschreiben .....	106
6.2	Ziele festlegen .....	109
6.3	Ursachen klären .....	110
6.4	Lösungen entwickeln .....	111
6.5	Umsetzen in die Praxis .....	112
6.6	Bewerten .....	113
6.7	Der Problemlöseprozess im Überblick .....	114
<b>7</b>	<b>Konflikte bewältigen</b> .....	115
7.1	Konfliktarten .....	115
7.2	Effektive und ineffektive Konfliktlösungsstrategien .....	117
7.3	Konflikte auf die Sachebene bringen .....	126
<b>8</b>	<b>Unterstützung geben</b> .....	130
8.1	Informieren .....	130
8.2	Rückmeldung geben .....	133
8.3	Anleiten .....	136
8.4	Beraten .....	142
8.5	In Krisen beistehen .....	146
<b>9</b>	<b>Gespräche mit alten Menschen</b> .....	151
9.1	Informieren .....	151
9.2	Aufnahme in eine Einrichtung der Altenpflege .....	153
9.3	Biografiearbeit .....	157
9.4	Umgang mit Menschen mit Demenz .....	161
9.5	Umgang mit alten Menschen mit Depression .....	175
9.6	Umgang mit aggressivem Verhalten .....	182
<b>10</b>	<b>Gespräche mit Angehörigen</b> .....	188
10.1	Angehörige und professionelle Pflegekräfte .....	188
10.2	Informieren .....	190
10.3	Anleiten .....	192
10.4	Emotionale Unterstützung .....	194
10.5	Familienbeziehungen .....	198
10.6	Gewalt durch Angehörige .....	201

<b>11 Gespräche im Team</b> .....	206
11.1 Miteinander im Team .....	206
11.2 Informieren .....	213
11.3 Anleiten .....	217
11.4 Teambesprechungen .....	221
11.5 Gewalt in der Altenpflege .....	227
11.6 Supervision .....	232
<b>12 Grenzen der Machbarkeit</b> .....	235
12.1 Die Persönlichkeit des alten Menschen .....	235
12.2 Altern, Sterben und Tod .....	237
12.3 Reflexion des beruflichen Handelns: Die eigenen Grenzen .	240
Literatur .....	245
Sachverzeichnis .....	250