

# Inhaltsverzeichnis

	Geleitwort	3
<b>KAPITEL 1</b>	<b>Die Kommunikation in der Pflege</b>	<b>6</b>
<b>KAPITEL 2</b>	<b>Das gute Gespräch in der Pflege</b>	<b>18</b>
	Wie redet man über die Pflege?	19
	Gefühle in Gesprächen	26
<b>KAPITEL 3</b>	<b>Die Gesprächsleiter</b>	<b>37</b>
	Die einzelnen Stufen eines Gesprächs	38
	Die Vorbereitung	38
	Der Einstieg	39
	Die Klärung	40
	Der Ausklang	54
	Die Verabschiedung	56
<b>KAPITEL 4</b>	<b>Wie führen pflegebedürftige Menschen gute Gespräche?</b>	<b>59</b>
	Kommunikation für Pflegebedürftige	60
	Im Gespräch mit (pflegenden) Angehörigen	65
	Im Gespräch in Arztpraxis und Klinik	73
	Im Gespräch mit den Medizinischen Diensten der Krankenversicherungen	81
	Im Gespräch mit dem Pflegeteam	85
	Im Gespräch mit Freunden und Bekannten	90
<b>KAPITEL 5</b>	<b>Wie führen Angehörige gute Gespräche?</b>	<b>94</b>
	Kommunikation für Angehörige	95
	Im Gespräch mit dem zu pflegenden Menschen	99
	Im Gespräch in Arztpraxis und Klinik	107
	Im Gespräch mit den Medizinischen Diensten der Krankenversicherungen	114
	Im Gespräch mit dem Pflegeteam	118
	Im Gespräch mit Freunden und Bekannten	124
	Im Gespräch mit sich selbst	129
	Nachwort	133
	Service-Teil	134