

Inhalt

Vorwort	9
1 Altenpflege: Unterstützung bei der Bewältigung des Alters	12
1.1 Alltägliche Gespräche und alltägliche Probleme	12
1.2 Menschenbilder	13
1.3 Das Alter leben	18
1.4 Aufgaben der Altenpflege	21
1.5 Psychologie als wissenschaftliche Grundlage	25
2 Der Mensch in seiner sozialen Umwelt	27
2.1 Verhalten verändern	27
2.2 Verhalten erklären	36
2.3 Personen wahrnehmen	40
3 Miteinander in Beziehung treten: Kommunikation ..	46
3.1 Die Gestaltung der Welt durch die Sprache	46
3.2 Die Sprache der Pflegenden	48
3.3 Sprache und Gesprächsthemen alter Menschen	52
3.4 Nonverbale Kommunikation	54
4 Gespräche analysieren	58
4.1 Der Kommunikationsprozess	58
4.2 Modell einer Kommunikationsanalyse	60
4.3 Wie Gespräche behindert werden können	76
5 Basiskompetenzen	84
5.1 Zuhören	84
5.2 Verstehen	88
5.3 Humor	93

5.4	Sich mitteilen	97
5.5	Argumentieren	100
6	Probleme bearbeiten	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	115
7	Konflikte bewältigen	116
7.1	Konfliktarten	116
7.2	Effektive und ineffektive Konfliktlösungsstrategien	118
7.3	Konflikte auf die Sachebene bringen	127
8	Unterstützung geben	132
8.1	Informieren	132
8.2	Rückmeldung geben	135
8.3	Anleiten	138
8.4	Beraten	144
8.5	In Krisen beistehen	148
9	Gespräche mit alten Menschen	154
9.1	Informieren	154
9.2	Aufnahme in eine Einrichtung der Altenpflege	156
9.3	Biografiearbeit	160
9.4	Umgang mit dementen alten Menschen	163
9.5	Umgang mit depressiven alten Menschen	177
9.6	Umgang mit aggressivem Verhalten	184

10 Gespräche mit Angehörigen	189
10.1 Angehörige und professionelle Pflegekräfte	189
10.2 Informieren	191
10.3 Anleiten	193
10.4 Emotionale Unterstützung	195
10.5 Familienbeziehungen	199
10.6 Gewalt durch Angehörige	202
11 Gespräche im Team	208
11.1 Miteinander im Team	208
11.2 Informieren	215
11.3 Anleiten	219
11.4 Teambesprechungen	224
11.5 Gewalt in der Altenpflege	230
11.6 Supervision	235
12 Grenzen der Machbarkeit	238
12.1 Die Persönlichkeit des alten Menschen	238
12.2 Altern, Sterben und Tod	241
12.3 Reflexion des beruflichen Handelns: Die eigenen Grenzen	242
Literatur	248
Sachverzeichnis	254