

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung und Überblick	1
2	Empathie und Gewaltfreie Kommunikation	5
2.1	Empathie	6
2.1.1	Definitionen und Modelle	6
2.1.2	Integrative Konzepte	13
2.1.3	Das Empathie-Prozessmodell	16
2.2	Der empathische Kurzschluss	26
2.3	Die Gewaltfreie Kommunikation	32
2.3.1	Marshall B. Rosenberg	32
2.3.2	Der Begriff Gewalt	33
2.3.3	Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation	35
2.3.4	Exkurs: Das Empathieverständnis in der Gewaltfreien Kommunikation	52
2.4	Die Trainierbarkeit von Empathie	55
2.5	Trainings in Gewaltfreier Kommunikation	58
3	Gesamtkonzept und Vorannahmen zur Trainingsentwicklung	63
3.1	Synthese und Gesamtkonzept	63
3.2	Vorannahmen zur Trainingsprogrammentwicklung	68
4	Entwicklung des Trainingsprogramms	71
4.1	Prinzipien und Grobstruktur	71
4.2	Vorversionen und Programmentwicklung	74
4.2.1	Probeseminar in der universitären Lehre	74
4.2.2	Vorstudie mit Experten in der Alten- und Krankenpflege	74
4.3	Finale Version des Trainingsprogramms	89

5	Methodik der empirischen Studie	109
5.1	Design der Studie	109
5.2	Durchführung	111
5.3	Hypothesen und Operationalisierung	113
5.4	Messinstrumente	115
5.5	Stichprobenbeschreibung	120
6	Ergebnisse der Studie	123
6.1	Skalalanalyse	123
6.2	Evaluation des Trainingsprogramms	125
6.2.1	Formative Evaluation	126
6.2.2	Summative Evaluation	128
6.3	Weitere Analysen	151
6.3.1	Einfluss der TrainerInnen	151
6.3.2	Voraussetzungen für Erfolg des Trainings	152
7	Auswertung der Evaluation und Fazit	157
7.1	Zusammenfassende Darstellung der Befunde	157
7.2	Diskussion der Befunde	160
7.3	Limitationen der Studie	167
7.4	Fazit und Ausblick	170
	Literatur	173