

Inhaltsverzeichnis

1	Was soll ich tun	1
	<i>Julia Stemmler und Uwe Hecker</i>	
2	Das Wesen der Kommunikation	5
	<i>Julia Stemmler</i>	
2.1	Botschaften einer Nachricht	5
2.1.1	Kommunikationsmodelle	5
2.2	Nonverbale Kommunikation	8
2.3	Gewaltfreie Kommunikation	9
2.3.1	Das Konzept	11
2.3.2	Lebensentfremdende Kommunikation	12
2.3.3	Entwicklung unseres Kommunikationsverhaltens	15
2.3.4	Die vier Komponente der GFK	17
2.3.5	Die zweite Ebene der gewaltfreien Kommunikation	21
2.4	Kommunikation auf der Intensivstation	23
2.4.1	Analyse der Stationssituation	26
2.4.2	Analyse der Patientensituation	27
2.4.3	Analyse der Teamsituation im Notfall	27
2.4.4	Analyse der Kommunikationssituation	29
	Literatur	32
3	Definitionen und Ethik	33
	<i>Julia Stemmler und Uwe Hecker</i>	
3.1	Definitionen	33
3.2	Ethik	37
3.3	Rechtliche Aspekte der Kommunikation	44
3.3.1	Schweigepflicht und Datenschutz	45
3.3.2	Persönlichkeitsrecht	47
3.3.3	Führungs- und Handlungsverantwortung	47
	Literatur	57

4	Die Kommunikation in einer Extremsituation	59
	<i>Julia Stemmler und Uwe Hecker</i>	
4.1	Stress und der Faktor Mensch	59
4.2	Autoritätsgradient	64
4.3	Wertschätzung und Respekt	69
4.4	Kommunikation beim Notfall auf der Straße	75
4.4.1	Epikrise	79
	Literatur	84
5	Strategien und Konzepte in Notfallsituationen	85
	<i>Uwe Hecker und Julia Stemmler</i>	
5.1	Basic Life Support und Advanced Life Support	85
5.1.1	Die Rolle des Leitstellendisponenten	89
5.1.2	Psychologische Folgen	92
5.1.3	Maßnahmen des ALS	93
5.1.4	Leitlinien zur Vorbeugung des innerklinischen Kreislaufstillstands	95
5.2	Akronyme	99
5.2.1	Akronyme in der Soforthilfe für Laien	99
5.2.2	Akronyme für das Auffinden von Patienten und Strukturierung der klinischen Untersuchung	100
5.2.3	Akronyme zur Strukturierung einer Übergabe	105
5.2.4	Akronyme in bestimmten Situationen oder bei bestimmten Patientengruppen	106
5.2.5	Scoring-Systeme	110
5.3	Crisis Resource Management	111
5.3.1	Simulationstraining	112
5.3.2	Optimierung des individuell-kognitiven Aspekte	118
5.3.3	Team und Kommunikationsaspekte	125
5.3.4	Die 15 Leitsätze des CRM	130
	Literatur	136
	Serviceteil	139
	Stichwortverzeichnis	140