

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen für eine Dialogkompetenz	1
1.1	Einleitung.....	2
1.2	Medienkommunikation – Besonderheiten des Telefon- und Chatdialogs	3
1.3	Listening Skills – Merkmale für gutes Zuhören und aufmerksames Lesen	10
1.4	SET-Kommunikation: Support – Empathie – Truth – Angemessenheit in der Begleitungsrolle.....	18
1.5	Emotionale Kompetenz – Das ABC der Gefühle kennen und verbalisieren	24
1.6	Strategische Kommunikation – Zutaten für Gegengifte bei Kommunikationsschurkerei.....	37
	Literatur.....	45
2	Herausfordernde Gesprächssituationen	47
2.1	Einleitung.....	48
2.2	Ich krieg' die Krise – Von Katastrophen und anderen Schicksalsschlägen.....	48
2.3	Achterbahn der Gefühle – Stimmungsschwankungen, Suizidankündigungen, Impulsivität und selbstverletzendes Verhalten	55
2.4	Nicht schweigen – Menschen mit Gewalterfahrungen begleiten	62
2.5	Niemand bringt sich gerne um – Was tun mit suizidalen Menschen?.....	70
2.6	Inszenierungen und Fakes – Nebenwirkungen der medialen Kommunikation	78
	Literatur.....	82
3	Herausforderungen durch Kommunikationsschurkerei	85
3.1	Kommunikationsschurken und ihre Gifte	86
3.2	Das jammernde Opfer – Klagen über Ereignisse aus der Vergangenheit	88
3.3	Der aggressive Klagende – Tadeln, abwerten und Vorwürfe machen	95
3.4	Die Logorrhoe-Symptomatik – Ich kann mich nicht bremsen	101
3.5	Die unbeirrbaren Besserwisser – Gut gemeint ist nicht gut	108
3.6	Sexuelle Stimulation – Ich muss es immer wieder tun	116
	Literatur.....	121

4	Selbstsorge und Selbstmanagement	123
4.1	Einleitung	124
4.2	Das Bewusstheitsrad – Aufhören, in trüben Gewässern zu fischen	125
4.3	Ein Nein ist allemal besser als ein Ja – Angemessen Nein-Sagen	131
4.4	„Beam me up, Scotty“ – Achtsamkeit und inneres Stressmanagement	135
4.5	Möge die Macht mit dir sein – Beziehungsresilienz fördern	139
4.6	Der Meta-Spiegel – Beziehung neu kalibrieren	143
4.7	Gut, dass wir darüber geschrieben haben – Schreiben für die Psychohygiene	145
4.7.1	Schreibanweisung für den ersten Tag	147
4.7.2	Schreibanweisung für zweiten Tag	148
4.7.3	Schreibanweisung für dritten Tag	148
4.7.4	Schreibanweisung für den vierten Tag	149
4.8	Geht gar nicht – Wenn Ratsuchende völlig andere Werte haben	149
4.9	Den grauen Star entfernen – Der Nutzen von Supervision	153
	Literatur	158