

Verena Tschudin

Helfen im Gespräch

Eine Anleitung für Pflegepersonen

RECOM Verlag, Basel

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1. Was heisst «Counselling»?	11
Was versteht man unter «Counselling»?	11
Was versteht man unter «Counselling» in der Pflege? ..	13
2. Der Patient und die Krankheit	17
Reaktionen auf Krankheit und Behandlung	17
Angst	19
Schock	21
Missverständnisse	23
Wut und Feindseligkeit	25
Verhandeln	27
3. Beginnen wir bei uns selbst	29
Ein «Porträt eines Helfers».	29
Wahrnehmung	30
Kongruenz	32
Gefühle der Helfenden	33
Wertschätzung	35
Akzeptanz	36
Respekt	37
Vertrauen	38
Fürsorge, Anteilnahme	40
Ruhe	42
4. Empathie	43
Definitionen der Empathie	43

Empathie oder Sympathie?	44
Empathie	46
Gefühle	48
Empathie ausdrücken	51
Zusammenfassung	55
5. Die theoretischen Aspekte des Begleitens und Beratens	57
Verschiedene theoretische Modelle	57
Die Stadien von Begleiten und Beraten	61
Das «non-lineare Modell».	65
Anwendung in der Praxis	67
Krisenintervention und Counselling in Entwicklungsprozessen	70
6. Wesentliche Punkte des Counselling	73
Gelegenheiten zur Beratung	73
Schwierige Situationen beim Begleiten und Beraten	74
Abwehr	76
Vermeiden	77
Scham	78
Übertragung und Gegenübertragung	80
Wagen	81
Abschliessen und Ablösen	82
7. Mit-Sein	85
Zuhören	85
Den richtigen Zeitpunkt und das richtige Tempo wählen	87
Bestätigen	88
Glauben schenken	89
Ermutigen	91
Verstehen	92
Raum geben	93
Offen sein	95
Lieben	96
8. Eingehen auf den Klienten	99
Erlauben	99
Klären	100
Paraphrasieren	101
Spiegeln	102
Zusammenfassen	104
Auswerten	105

Feedback geben	106
Sich dem anderen mitteilen	107
Unterstützen	108
Nähren	109
Körpersprache	110
9. Herausfordern	113
Informationen sammeln	113
Fragen	114
Mit der Realität konfrontieren	116
Intuition	118
Interpretieren	119
Unmittelbarkeit	121
Herausfordern	122
Neue Perspektiven	124
Bestärkung	125
10. Lernen von Fertigkeiten und Trainieren von Fähigkeiten	127
Allein lernen	127
Zuhören lernen	128
Spezifische Fertigkeiten erlernen	132
Rollenspiele	137
11. Möglichkeiten der Unterstützung	141
Weshalb brauchen die Pflegenden Unterstützung?	141
Begleiten und Beraten von Kolleginnen	143
Möglichkeiten der Unterstützung für das Pflegepersonal	146
Co-Counselling	148
Supervision beim Begleiten und Beraten	150
12. Ethik und Begleiten und Beraten	153
Ethik beim Begleiten und Beraten	153
Die Krankenschwester als Fürsprecherin	161
Die Krankenschwester als verändernde Kraft	162
Vertraulichkeit, Dokumentation, Überweisung	163
Counselling und die Institution	166
13. Schlussfolgerungen	169
Literaturverzeichnis	171