

Inhalt

Prolog	7
Einleitung	8
1 Grundlagen	14
1.1 Die menschliche Sprache	15
1.2 Kommunikationsformen	17
1.2.1 Kommunikationsmodelle	19
1.2.2 Das Eisberg-Modell nach Freud	20
1.2.3 Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun	22
1.2.4 Die Transaktionsanalyse nach Berne	23
1.3 Fragearten und -typen	25
1.4 Gesprächstechniken	28
1.4.1 Aktives Zuhören/aktive Gesprächsführung	28
1.4.2 Rhetorische Pausen	32
1.4.3 Die Statuswippe	33
1.4.4 Killerphrasen	34
1.4.5 Apologetische Gesprächstechnik/»Magic sentences – Magische Sätze«	36
1.4.6 »Schallplatten-Technik«	37
1.4.7 »STOPP-Technik«	37
2 Psychologische Phänomene und bio-psycho-soziale Grundlagen	38
2.1 Sinneswahrnehmungen	39
2.2 Psychologische Phänomene	43
2.2.1 Übersetzungsfehler	43
2.2.2 Selektive Wahrnehmung	44
2.2.3 Fixierungsfehler	44
2.2.4 Overconfidence Bias	45
2.2.5 Negativitäts Bias	46
2.2.6 Aufmerksamkeitsblindheit	47
2.2.7 Primacy-Recency-Effekt	47
2.2.8 Stereotypes Denken	48
2.2.9 Halo-Effekt	49
2.2.10 Die »Millersche Zahl«	49
2.3 Die Gesetzmäßigkeiten menschlichen Denkens und Handelns in Stress-Situationen	50

2.3.1	Die Bedürfnispyramide nach Maslow	51
2.3.2	Angstreaktionen und archaische Notfallmuster	53
2.4	Die Funktionsweise des menschlichen Gehirns	54
2.4.1	Das Wohnhaus »Cerebrum«	54
2.4.2	Ebenen des zentralen Nervensystems	56
3	Leitstellenarbeit	63
3.1	Die Leitstelle als High Reliability Organization (HRO)	63
3.2	Aufbau- und Ablauforganisation einer Leitstelle	66
3.3	Die verschiedenen Problemfelder der Leitstellenarbeit	74
3.3.1	Einstellungen und Erwartungen der Anrufer	74
3.3.2	Kommunikation im Notrufkontext	75
3.3.3	Entscheidungsfindung	76
3.3.4	Arbeitsplatz	77
3.4	Die 7-Phasen-Struktur eines Notrufs	78
3.5	Kommunikative Verhaltensregeln für die Notrufabfrage	85
3.5.1	Die »Don'ts«/Zu vermeiden	86
3.5.2	Die »Dos«/Zu beachten	87
3.6	Telemedizinische Sofortmaßnahmen und Telefonreanimation ...	88
3.6.1	Telefon-Reanimation (T-CPR)	90
3.6.2	Das ethische Dilemma	92
4	Deeskalation und Intervention in Notrufdialog	94
4.1	Emotional Content and Cooperation Score	95
4.2	Das »6-Stufen-Modell der deeskalativen und interventionellen Kommunikation im Notrufdialog« nach Trautmann	96
5	Gesprächsführung mit Suizidenten	101
5.1	Mythen, Zahlen und Risikofaktoren	102
5.2	Einfluss der Medien	104
5.3	Kommunikation mit einem akut suizidgefährdeten Menschen ..	106
5.3.1	Leitpunkte zum Gespräch mit einem Suizidenten	107
6	Qualität und Notruf-Supervision	110
6.1	Was kann man messen?	110
6.2	Notruf-Supervision	111
6.3	Was ist Qualität in der Leitstellenarbeit?	113
	Schlusswort	118
	Literaturverzeichnis	120
	Anhang	122