

Sören Bendler/Sören Heise

Gewaltfreie Kommunikation in der Sozialen Arbeit

mit einem Vorwort von Silvia Staub-Bernasconi

Mit 7 Abbildungen

Vandenhoeck & Ruprecht

Inhalt

Vorwort (Silvia Staub-Bernasconi)	9
Zum Gebrauch	11
Einleitung	15
Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation	19
Bedeutung von Bedürfnissen	20
Bedürfnisse wahrnehmen	24
Mit den vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation zur Bedürfniserfüllung	25
Erster Schritt: Beobachten	29
Zweiter Schritt: Gefühle	34
Dritter Schritt: Bedürfnisse	42
Vierter Schritt: Bitten	46
Die Essenz der Gewaltfreien Kommunikation	53
Qualitäten für unterstützende Beziehungen	55
Präsenz	58
Akzeptanz	63
Akzeptanz nach innen	65
Akzeptanz nach außen	66
Empathie	67
Mitleid	68
Mitgefühl	70
Vom Mitleid zum Mitgefühl	71
Authentizität	74
Eine wertschätzende Haltung einnehmen	77
Sich auf die Schatzsuche begeben	81
Was sich der Schatzsuche in den Weg stellen kann	85

Danken und Feiern	91
Die Bedeutung des Dankens und Feierns im Arbeitskontext	91
Lob versus Wertschätzung	94
Motivation des Helfens	101
Mitleid als Motivation des Helfens	102
Die Arroganz des Besserwissens	106
Dem eigenen Leben einen Sinn geben, als Motivation des Helfens	111
Professionalität	115
Nähe und Distanz	120
Professionalität und Ansprüche	124
Stigmatisierungen vermeiden und einen Umgang mit eigenen Urteilen finden	131
Selbstverantwortung in sozialen Berufen	137
Was Selbstverantwortung verhindert	137
Verantwortung für die eigenen Gefühle	139
Selbstverantwortung in den Institutionen sozialer Berufe	142
Verantwortlich <i>vor</i> dem Gegenüber oder <i>für</i> das Gegenüber?	144
Gewaltfreier Umgang mit Regeln und Grenzen	149
Grenzen und Regeln	149
Absage an das Konzept des Strafens	151
Wie es zum Impuls des Strafens kommt	153
Grenzsetzung auf Augenhöhe	156
Leitungsverständnis mit Augenhöhe	161
Vorsicht mit Konsequenzen	168
Umgang mit Wut und Ärger	171
Recht auf Wut	172
Die Gefühle hinter der Wut	175
Wut wird durch Ärgergedanken größer	178
Umgang mit der eigenen Wut	179
Wenn sich Aggressionen gegen uns richten	184
Wenn zwei sich streiten	187

Impulse für die soziale Arbeit	191
Fokus auf Gestalten	191
Konsequente Selbstfürsorge als Basis	195
Material	199
1. Deutschsprachige Definition sozialer Arbeit	199
2. Aus der Präambel des ICN-Ethikkodex für Pflegende	199
3. Das Menschenbild der Gewaltfreien Kommunikation	200
4. Gefühlsliste	201
5. Bedürfnisliste	202
6. Die vier Schritte	204
7. Hilfe zum Begleiten mit den vier Schritten	205
8. Hilfen für das präsente Zuhören	205
Literatur	207