

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
1 „Ich kann Sie gut verstehen.“	
Grundlagen einer erfolgreichen Kommunikation	7
1.1 Nicht immer meinen Sie, was Sie sagen	7
1.2 Körpersprache: Sie können nicht nicht kommunizieren.....	13
1.3 Zuhören ist das Schwerste.....	18
2 „Mir verschlägt es die Sprache.“	
Freies Reden vor Zuhörern	22
2.1 Sie halten eine Stegreif-Rede.....	22
2.2 Sie konzipieren einen Kurzvortrag.....	25
2.3 Sie üben einen Kurzvortrag ein	30
2.4 Sie präsentieren einen Kurzvortrag wirkungsvoll	33
3 „Kommen Sie bitte morgen zum Gespräch.“	
Sich mit anderen auseinander setzen	37
3.1 Sie planen ein Gespräch strategisch.....	37
3.2 Sie führen ein Gespräch partnerorientiert	41
3.3 Sie telefonieren professionell	46
3.4 Patienten-Kritik – behalten Sie nicht Recht, behalten Sie den Patienten...	53
4 „Im Moment fällt mir nichts ein.“	
Kreative Techniken zum Sammeln von Ideen	57
5 „Da muss ich mich erst einmal informieren.“	
Techniken der Informationsbeschaffung	64
5.1 Sie nutzen die Vielfalt der Medien	64
5.2 Sie werten Texte aus: Lesen-Markieren-Exzerpieren	67
5.3 Zeitungsberichte: Sie informieren sich über aktuelle Ereignisse	72
5.4 Rechtschreibwörterbücher: Sie klären Zweifelsfälle	77
6 „Das kann ich Ihnen erklären.“	
Formen der Informationsübermittlung	81
6.1 Die Beschreibung: Sie informieren über Vorgänge und Gegenstände.....	81
6.2 Der Bericht: Sie informieren über Ereignisse.....	85
6.3 Das Protokoll: Sie halten Ergebnisse fest	87

7	„Ich werde Ihnen dies schriftlich mitteilen.“	
7.1	Schriftverkehr in der Praxis	91
7.2	Sie gestalten einen Praxisbrief normgerecht.....	91
7.3	Sie gestalten den Inhalt und die Sprache in Praxisbriefen.....	97
7.3	Sie senden eine E-Mail.....	102
8	„Ich stehe unmittelbar vor der Prüfung.“	
8.1	Systematische Prüfungsvorbereitung	106
8.2	Sie bereiten sich auf eine Prüfung vor.....	106
8.2	Sie meistern ein Prüfungsgespräch erfolgreich	110
9	„Ihre Bewerbung richten Sie bitte an Frau Dr. Schneider.“	
9.1	Die erfolgreiche Bewerbung	117
9.2	Sie verfassen einen Bewerbungsbrief	117
9.2	Der Lebenslauf: Sie informieren über Ihre Person.....	124
9.3	Sie überzeugen in einem Bewerbungsgespräch.....	127
10	„Lesen macht Spaß.“	
10.1	Literatur zur Unterhaltung und zum Nachdenken	133
10.2	Sie deuten literarische Kurztexte.....	133
10.2	Sie lesen Kurzgeschichten	140
11	„Rechtschreibung ist einfacher als ich dachte.“	
11.1	Frischen Sie Ihre Rechtschreibkenntnisse auf	145
11.2	Laute und Buchstaben: Orientieren Sie sich am Wortstamm	146
11.2	,das' oder ,dass'? Entscheiden Sie richtig.....	149
11.3	Groß oder klein? Schreiben Sie richtig.....	151
11.4	Anredepronomen: Schreiben Sie groß oder klein	157
11.5	Zusammen oder getrennt? Verlassen Sie sich auf Ihr Sprachgefühl	160
11.6	Straßennamen: ein Fall für sich	165
11.7	Medizinische Fachbegriffe: Gehen Sie systematisch vor.....	167
12	„Zeichensetzung? – Kein Problem für mich!“	
12.1	Wichtige Regeln der Zeichensetzung	170
12.2	Sie erkennen: Ohne Satzzeichen geht es nicht.....	170
12.2	Sie gliedern Sätze.....	172
12.3	Sie trennen Sätze durch Komma.....	179
12.4	Sie trennen Einzelwörter und Wortgruppen durch Komma.....	184
12.5	Die übrigen Satzzeichen: Sie verschaffen sich einen Überblick	189
	Stichwortverzeichnis	191