

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1	7
Grundlagen der Kommunikation	
1 Was ist Kommunikation?	8
1.1 Kommunikationskreislauf: Sender-Empfänger-Modell	8
1.2 Kommunikationsebenen	10
1.3 Die vier Seiten einer Nachricht	12
1.4 Die vier Ohren	14
2 Erfolgsfaktoren der Kommunikation	15
2.1 Erfolgsfaktor Klarheit	16
2.2 Erfolgsfaktor Einfühlungsvermögen (= Empathie)	18
2.3 Erfolgsfaktor Authentizität	20
Kapitel 2	22
Kommunikation mit und ohne Worte	
1 Verbale Kommunikation	24
1.1 Was will ich sagen? (= Inhalt)	24
1.1.1 Gedächtnisgerechte Sprache	25
1.1.2 Sprachebene treffen	29
1.1.3 Prägnanz (= sich knapp und treffend ausdrücken)	30
1.2 Wie will ich es sagen? (= Sprechweise)	31
1.2.1 Stimme	31
1.2.2 Aussprache (= Artikulation)	33
1.2.3 Lautstärke	33
1.2.4 Sprechmelodie (= Modulation)	34
2 Nonverbale Kommunikation	35
2.1 Der erste Eindruck	37
2.2 Blickkontakt	38
2.3 Mimik	41
2.4 Gestik	44
2.5 Körperhaltung	46
2.6 Distanzzonen	47
2.7 Outfit	50
Kapitel 3	53
Kommunikationstechniken	
1 Gesprächsplanung und Gesprächsvorbereitung	54
1.1 Die gute Gesprächsatmosphäre	54
1.2 Das passende Thema zur rechten Zeit	55
1.3 Ort und Zeit	56
1.4 Motive und Ziele	57

2	Gesprächsführung	57
2.1	Mit Argumenten überzeugen	58
2.2	Aktives Zuhören	61
2.3	Mit der richtigen Frage zum Ziel	63
2.4	Ich-Botschaften	65
2.5	Kommunikationssperren	67
3	Feedback	70
4	Präsentation	72
4.1	Vorbereitung der Präsentation	72
4.2	Wirkungsfaktoren beim Präsentieren	76

Kapitel 4 81

Umgang mit Patienten

1	Patienten empfangen und begleiten	82
1.1	Der erste Eindruck – der Patient fühlt sich willkommen	82
1.2	Signale der Höflichkeit und Aufmerksamkeit	82
1.3	Corporate Identity	87
1.4	Wartezonen und Wartezeiten	90
1.5	Begleitung bei Diagnostik und Therapie	93
1.6	Terminvereinbarung und Recall	95
2	Patientengruppen	97
2.1	Kinder und Eltern	99
2.2	Alte Menschen	100
2.3	Patienten aus anderen Ländern, Kulturen und Religionen	102
2.4	Patienten mit Behinderungen	103
2.5	Patienten mit psychischen Erkrankungen	109
2.6	Ängstliche Patienten	110
2.7	Schwierige Patienten	111
2.8	Schwerkranke Patienten und Trauernde	113

Kapitel 5 117

Kommunikation am Telefon

1	Telefonieren am Arbeitsplatz	118
2	Der Telefonarbeitsplatz	119
3	Zehn Gebote für professionelles Telefonieren	121
4	Schwierige Telefongespräche	128
5	Das eigene Telefongespräch vor- und nachbereiten	130
6	Anrufe außerhalb der Sprechzeiten	132

Kapitel 6 134

Zusammenarbeit im Praxisteam

1	Team und Teamrolle	135
1.1	Teammitglied werden	136
1.2	Zusammenarbeit im Team	139
1.3	Die Teambesprechung	141
2	Führung	142
2.1	Führungsstile	142
2.2	Situatives Führen	144

Kapitel 7 146

Verhandlung und Verkauf

1	Marketing in der Praxis	147
2	Verkaufen will gelernt sein	148
3	Das Verkaufsgespräch	149
3.1	Eröffnungsphase	151
3.2	Informationsphase	151
3.3	Argumentationsphase	154
3.4	Zielphase	157

Kapitel 8 160

Umgang mit Konflikten

1	Was ist ein Konflikt?	161
2	Konfliktarten	162
3	Entwicklung und Verlauf eines Konflikts	163
4	Lösung von Konflikten	165
5	So können Sie Konflikte vermeiden	169
6	Umgang mit Kritik	171

Kapitel 9 174

Stress – Psychohygiene

1	Was versteht man unter Stress	175
1.1	Eustress (positiver Stress)	176
1.2	Distress (negativer Stress)	176
1.3	Krank durch Stress	176
2	Stressbewältigung und Entspannungstechniken	178
2.1	Stressbewältigung	179
2.2	Entspannungstechniken	180

Weiterführende Literatur	187
Sachwortverzeichnis	188
Bildquellenverzeichnis	191
Einschätzen der eigenen Kompetenzen	192