

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Basics professioneller Kommunikation</b>	<b>1</b>
1.1	Was ist professionelle Kommunikation?	1
1.2	Das Gesundheitswesen lebt von Kommunikation	5
1.2.1	Aus Fehlern lernen	6
1.3	Bestandteile der Kommunikation	8
1.4	Bedeutung des Selbstwertes für die Kommunikation	14
1.5	Wodurch Kommunikation beeinflusst wird	16
1.6	Intrapsychischer Ablauf des Kommunikationsprozesses	18
1.6.1	Wahrnehmung, des Gesagten und Nonverbalen	19
1.6.2	Beurteilen der Kommunikation	20
1.6.3	Entwickeln einer Emotion aufgrund der Beurteilung	21
1.6.4	Reaktion	21
1.7	Das ganz normale Missverständnis	22
1.7.1	Chaoskommunikation ist die Normalkommunikation	23
1.7.2	Rückfragen sind professionell!	24
	Literatur	26
<b>2</b>	<b>Gespräche mit Patienten und deren Angehörigen</b>	<b>29</b>
2.1	Beziehungsarbeit ist professionelle Kommunikation	29
2.1.1	Objektivierung von Patienten und therapeutisches Selbstbewusstsein: Ein gefährliches Zusammenspiel	34
2.1.2	Verunsicherung und Angst bei der Aufnahme: oft bagatellisiert	35
2.1.3	Erste Begegnung	36
2.1.4	Beziehung zum Patienten	41
2.1.5	Reframing	42
2.1.6	Das Konzept Hoffnung	44
2.2	Anamnese – Assessment – Befundaufnahme	47
2.2.1	Das erste Gespräch	48
2.2.2	Die Würde des Patienten ist unantastbar	53
2.3	Visite	66
2.3.1	Selbstkontrolle der Patienten	70
2.3.2	Non-Compliance der Patienten	71
2.4	Beratung	74
2.4.1	Beratungskonzepte	74
	Literatur	82

<b>3</b>	<b>Gespräche mit Kollegen und Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe</b>	85
3.1	<b>Das kollegiale Gespräch</b>	85
3.1.1	<b>Lästern: eine ernstzunehmende Krankheit</b>	88
3.1.2	<b>Feindseliges Verhalten innerhalb medizinischer Fachberufe</b>	89
3.1.3	<b>Einarbeitung neuer Kollegen: eine wichtige Aufgabe!</b>	94
3.2	<b>Gespräche mit Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe</b>	95
3.2.1	<b>Spannungen zwischen Therapeuten und Medizinern</b>	100
3.2.2	<b>Was Ärzte, medizinisches Fachpersonal und Therapeuten gegen die interprofessionellen Schwierigkeiten tun können</b>	105
3.3	<b>Gewaltfreie Kommunikation</b>	107
3.3.1	<b>Das Konzept der gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Rosenberg</b>	108
3.4	<b>Interprofessionelle Konflikte</b>	111
3.4.1	<b>Mitteilen schlechter Nachrichten in der Medizin</b>	117
	<b>Literatur</b>	121
<b>4</b>	<b>Erlernen professioneller Kommunikation</b>	125
4.1	<b>Professionelle Kommunikation zahlt sich aus</b>	125
4.1.1	<b>Was beinhaltet professionelle Kommunikation</b>	126
4.1.2	<b>Wie lässt sich professionelle Kommunikation erlernen?</b>	127
4.1.3	<b>Vorbereitung auf ein Gespräch</b>	129
4.1.4	<b>Die hohe Kunst des Fragenstellens</b>	131
4.1.5	<b>Die Kunst zu überzeugen</b>	133
	<b>Literatur</b>	134
<b>5</b>	<b>Communication Center im Krankenhaus</b>	137
5.1	<b>Was ein Communication Center leistet</b>	138
5.2	<b>Schulung von Mitarbeitern für das Communication Center</b>	139
	<b>Literatur</b>	140
<b>6</b>	<b>In aller Kürze</b>	141
	<b>Literatur</b>	142
	<b>Servicetell</b>	143
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	144