

Inhaltsverzeichnis

1	Basics professioneller Kommunikation	1
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
2	Gespräche mit Patienten und deren Angehörigen	29
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

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