

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Kennen Sie das auch?</b>	1
	<i>R. Tewes</i>	
<b>2</b>	<b>Basics professioneller Kommunikation</b>	3
	<i>R. Tewes</i>	
2.1	Das Gesundheitswesen lebt von Kommunikation	6
2.2	Bestandteile der Kommunikation	9
2.3	Bedeutung des Selbstwertes für die Kommunikation	13
2.4	Wodurch Kommunikation beeinflusst wird	15
2.5	Intrapsychischer Ablauf des Kommunikationsprozesses	17
2.6	Das ganz normale Missverständnis	19
2.7	Individuell maßgeschneiderte Kommunikation	22
<b>3</b>	<b>Gespräche mit Patienten und deren Angehörigen</b>	27
	<i>R. Tewes</i>	
3.1	Beziehungsarbeit ist professionelle Kommunikation	27
3.2	Anamnese – Assessment – Erstgespräch	42
3.3	Visite	59
3.4	Beratung	65
<b>4</b>	<b>Gespräche mit Kollegen und Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe</b>	77
	<i>R. Tewes</i>	
4.1	Das kollegiale Gespräch	77
4.2	Gespräche mit Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe	87
4.3	Gewaltfreie Kommunikation	99
4.4	Interprofessionelle Konflikte	103
<b>5</b>	<b>Erlernen professioneller Kommunikation</b>	111
	<i>R. Tewes</i>	
5.1	Professionelle Kommunikation zahlt sich aus	111

<b>6</b>	<b>Communication Center im Krankenhaus</b>	119
	<i>R. Tewes</i>	
<b>6.1</b>	<b>Was ein Communication Center leistet</b>	120
<b>6.2</b>	<b>Schulung von Mitarbeitern für das Communication Center</b>	121
<b>7</b>	<b>In aller Kürze</b>	123
	<i>R. Tewes</i>	
	<b>Serviceteil</b>	125
	Literatur	126
	Stichwortverzeichnis	135