

Inhaltsverzeichnis

1	Kennen Sie das auch?	1
	<i>R. Tewes</i>	
2	Basics professioneller Kommunikation	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
3	Gespräche mit Patienten und deren Angehörigen	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
4	Gespräche mit Kollegen und Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe	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
5	Erlernen professioneller Kommunikation	111
	<i>R. Tewes</i>	
5.1	Professionelle Kommunikation zählt sich aus	111

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