

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1 Basics professioneller Kommunikation</b> . . . . .	2
1.1 Das Gesundheitswesen lebt von Kommunikation . . . . .	5
1.2 Bestandteile der Kommunikation . . . . .	8
1.3 Bedeutung des Selbstwertes für die Kommunikation . . . . .	12
1.4 Wodurch Kommunikation beeinflusst wird . . . . .	14
1.5 Intrapsychischer Ablauf des Kommunikationsprozesses . . . . .	16
1.6 Das ganz normale Missverständnis . . . . .	19
<b>2 Gespräche mit Patienten und deren Angehörigen</b> . . . . .	24
2.1 Beziehungsarbeit ist professionelle Kommunikation . . . . .	24
2.2 Anamnese – Assessment – Erstgespräch . . . . .	40
2.3 Visite . . . . .	57
2.4 Beratung . . . . .	64
<b>3 Gespräche mit Kollegen und Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe</b> . . . . .	73
3.1 Das kollegiale Gespräch . . . . .	73
3.2 Gespräche mit Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe . . . . .	82
3.3 Gewaltfreie Kommunikation . . . . .	94
3.4 Interprofessionelle Konflikte . . . . .	98
<b>4 Erlernen professioneller Kommunikation</b> . . . . .	107
4.1 Professionelle Kommunikation zahlt sich aus . . . . .	107
<b>5 Communication Center im Krankenhaus</b> . . . . .	116
<b>In aller Kürze</b> . . . . .	119
<b>Literatur</b> . . . . .	120
<b>Stichwortverzeichnis</b> . . . . .	127