

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Basics professioneller Kommunikation</b>	<b>2</b>
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</b>	<b>Gespräche mit Patienten und deren Angehörigen</b>	<b>24</b>
2.1	Beziehungsarbeit ist professionelle Kommunikation	24
2.2	Anamnese – Assessment – Erstgespräch	40
2.3	Visite	57
2.4	Beratung	64
<b>3</b>	<b>Gespräche mit Kollegen und Mitarbeitern anderer Gesundheitsberufe</b>	<b>73</b>
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</b>	<b>Erlernen professioneller Kommunikation</b>	<b>107</b>
4.1	Professionelle Kommunikation zahlt sich aus	107
<b>5</b>	<b>Communication Center im Krankenhaus</b>	<b>116</b>
	<b>In aller Kürze</b>	<b>119</b>
	<b>Literatur</b>	<b>120</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>127</b>