

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
Teil I Kommunikationsmodelle und Kommunikationstheorien		
2	Warum ist eine gute Kommunikation im Krankenhaus so wichtig?	5
2.1	Vertikale und horizontale Kommunikation	6
2.2	Kommunikationsmodelle und Kommunikationstheorien	7
2.3	Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver	8
	Literatur	8
3	Grundlagen der Kommunikation	11
3.1	Was ist Kommunikation?	11
3.2	Arten der Kommunikation	12
3.3	Was ist Sprache?	14
3.4	Soziale Systeme und Kommunikation	17
	Literatur	17
4	Die wichtigsten Kommunikationsmodelle	19
4.1	Der Sender und der Empfänger von Shannon und Weaver	19
4.2	Das Organon-Modell von Bühler	21
4.3	Das Nachrichtenquadrat und die vier Ohren von Schulz von Thun	22
4.4	Die fünf Axiome von Watzlawick	26
4.5	Das Innere Team von Schulz von Thun	28
4.6	Unterschiedliche Formen von Botschaften	31
4.7	Non-verbale Nachrichtenanteile	32
4.8	Körpersprache als Teil der bewussten non-verbalen Kommunikation	34
4.9	Der WahrnehmungsfILTER	37
4.10	Werte- und Entwicklungsquadrat	42
4.11	Übertragung	45

4.12	Riemann-Thomann-Modell	45
4.13	„Nudge“ oder das Anstoßen	48
	Literatur	50

Teil II Angewandte Kommunikationsmodelle und Kommunikationstheorien

5	Transaktionsanalyse (TA)	55
5.1	Analyse von Transaktionen	58
5.2	Sigmund Freuds Theorie der inneren Haltung	60
	Literatur	62
6	Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg	65
6.1	Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation	66
6.2	Destruktive Sprache – Eine besonders perfide Form von Gewalt in der Kommunikation	69
	Literatur	70
7	Lösungsorientierte Kommunikation	71
	Literatur	78

Teil III Gestaltung der Kommunikation

8	Gestaltung der Kommunikation mittels Gesprächstechniken	81
8.1	Stimmige Kommunikation	82
8.2	Gesprächstechniken	86
8.3	Small Talk	88
8.4	Fragen stellen und Fragetypen	90
8.5	Die non-direktive Gesprächsführung nach Carl Rogers	92
8.6	Moderation oder faires Lenken eines Gesprächs	93
8.7	Überzeugend argumentieren (Pyramidales Prinzip)	94
8.8	Metakommunikation	95
8.9	Gefühle ansprechen oder spiegeln	98
8.10	Assoziatives, analytisches und aktives Sprechen und Zuhören als eine besondere Form der Kommunikation	99
8.11	Feedback	102
8.12	Johari-Fenster (Joe Luft, Harry Ingham)	108
8.13	Widerstand ist auch Feedback	108
8.14	Feedbackschlaufen und Organisationslernen	111
8.15	360-Grad-Feedback als Führungsinstrument	112
	Literatur	114

9	Vermitteln von Informationen nach innen und außen	117
9.1	Second-Level-Agenda-Setting – Framing und Priming	122
9.2	Die Themenzentrierte Interaktion nach Ruth Cohn	124
	Literatur	127
Teil IV Spezielle Formen der Kommunikation		
10	Kommunikation als Führungsinstrument	131
10.1	Gespräche führen	132
10.2	Kommunikationsmuster	133
10.3	Widerstände und Ängste	134
10.4	Kommunikation und die Wirkung auf unser Gegenüber – Wenn Stärken zu Schwächen werden	136
10.5	Lenkung durch Kommunikation	138
10.6	Führungsinstrument „Anerkennung und Kritik“	140
10.7	Fragen mit Antworten ohne Informationswert	147
10.8	Dale Carnegie – Umgang mit Menschen	147
	Literatur	149
11	Spezielle Formen der Kommunikation im Krankenhaus	151
11.1	Ein Überblick	151
11.2	Duzen und Siezen	152
11.3	Interprofessionelle Kommunikation	153
11.4	Empathie	155
11.5	Und auch noch die Gender-Dimension	160
11.6	Kommunikation in medizinischen Notfällen	162
	Literatur	164
12	Integrierte Unternehmenskommunikation im Krankenhaus	167
12.1	Beschwerdemanagement	172
12.2	Integriertes Kommunikationsmanagement	175
12.3	Lügen, Täuschen und Verdecken	176
12.4	Schwarmintelligenz	180
	Literatur	181
13	Controlling der Kommunikation	183
13.1	Alles nur Marketing?	183
	Literatur	185

14	Nachhaltigkeit in der Kommunikation	187
14.1	Sprechende Medizin	189
14.2	Der Patient im Zentrum – Die verschiedenen Patiententypen und Patientengruppen	190
14.3	Gesundheits-Apps	193
14.4	Konfliktlösung durch Kommunikation – Die GORVENA-Methode . .	196
14.5	Entschuldigungen	200
14.6	Arzt-Patienten-Kommunikation	206
14.7	Wertschätzung	207
14.8	Salutogene Kommunikation	208
14.9	Die Rolle der Social Media in der nachhaltigen Kommunikation . . .	212
14.10	Entwicklung einer Emergenz	212
	Literatur	215

Teil V Spezielle Kommunikationsmedien

15	Digitale Kommunikation	219
15.1	Kommunikation via E-Mail	219
15.2	Kommunikation via Internet	221
15.3	Regeln für die Kommunikation im Web 2.0 zwischen Unternehmen und Internetnutzern	222
15.4	Digitale Kommunikation und Emotionen	222
15.5	Digitale Kommunikation und Termine	225
15.6	Telekommunikation	231
15.7	Der Anruf	232
15.8	Telekommunikation – Kürzer ist oft besser	233
	Literatur	237

Teil VI Analyse von Kommunikationsproblemen

16	Übersicht über Analyse-Tools	241
16.1	Kommunikationsmuster nach Virginia Satir	244
16.2	Ungenaue Aufgabenstellung	246
16.3	Die Kommunikation verbessern – „Shared Responsibility“	246
16.4	Konversationsmaximen nach Paul Grice	248
16.5	Todsünden der Kommunikation	248
16.6	Umgang mit aggressiven Gesprächspartnern	249
16.7	Umgang mit Killerphrasen	252

16.8	Teufelskreis von Schulz von Thun	254
16.9	Gravierende Kommunikationsprobleme – Analyse und Aufarbeitung .	256
16.10	Und nochmals ein Wort zu den Beziehungen	257
	Literatur	258

Teil VII Fallbeispiele und Erläuterungen mit Verweis auf die Theorien

17	Fallbeispiele	263
17.1	Wie würden Sie reagieren?	266
17.2	... und zum Schluss noch – Die größten Fehler bei Gesprächen	268
18	Schlusswort	271