

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Kommunikation in den Gesundheitsberufen	3
2.1	Kommunikation mit Patienten professionell gestalten	3
2.2	Die Rolle des Small Talk	5
2.3	Orientierung am Patienten	6
2.4	Beratungsgespräche mit Patienten	7
2.5	Der Umgang mit Störungen	8
2.6	Kommunikation bei Sprachstörungen	9
3	Grundlagen für gelingende Gespräche	11
3.1	Therapeutische Haltung – ein Schlüssel zum Beziehungsaufbau	11
3.2	Gesprächsstruktur als ordnendes Element	12
4	Kommunikationsmodelle und ihr Einfluss auf die Interaktion	15
4.1	Kommunikation – Signale auf verschiedenen Kanälen	15
4.2	Watzlawick und die Metakommunikation	16
4.3	Kommunikation als wechselseitiger Prozess	17
4.4	Eltern-Ich, Kind-Ich und Erwachsenen-Ich in der Kommunikation	19
5	Gesprächsführungstechniken	23
5.1	Aktives Zuhören im Gespräch	23
5.2	Fragetechniken gezielt einsetzen	25
5.3	Klare Kommunikation verringert Missverständnisse	27
5.4	Wirkung von Körpersprache	28

5.5 Einfluss von Stimme und Sprechweise auf die Gesprächsatmosphäre	30
6 Therapeutische Kommunikation mit Patienten	33
6.1 Feedback geben und annehmen	33
6.2 Äußerungen in Therapien patientenorientiert formulieren	35
7 Reflexion von kommunikativen Kompetenzen	37
7.1 Der Einschätzungsbogen „Kommunikative Kompetenzen“ mit fünf Bausteinen	37
7.2 Baustein 1 – Therapeutische Haltung	40
7.3 Baustein 2 – Gesprächsstruktur	41
7.4 Baustein 3 – Kommunikationsmodelle und ihre Anwendung	42
7.5 Baustein 4 – Gesprächsführungstechniken	43
7.6 Baustein 5 – Therapeutische Kommunikation	44
8 Transfer in den Alltag – eine Checkliste	45
Literatur	49