

Kapitel 1: Grundlagen der Kommunikation

7

1	Was ist Kommunikation?	8
1.1	Kommunikationskreislauf: Sender-Empfänger-Modell	8
1.2	Kommunikationsebenen	10
1.3	Die vier Seiten einer Nachricht	12
1.4	Die vier Ohren	14
2	Erfolgsfaktoren der Kommunikation	16
2.1	Erfolgsfaktor Klarheit	16
2.2	Erfolgsfaktor Einfühlungsvermögen (= Empathie)	19
2.3	Erfolgsfaktor Authentizität	21

Kapitel 2: Kommunikation mit und ohne Worte

23

1	Verbale Kommunikation	25
1.1	Was will ich sagen? (= Inhalt)	25
1.1.1	Gedächtnisgerechte Sprache	26
1.1.2	Sprachebene treffen	30
1.1.3	Prägnanz (= sich knapp und treffend ausdrücken)	31
1.2	Wie will ich es sagen? (= Sprechweise)	32
1.2.1	Stimme	32
1.2.2	Aussprache (= Artikulation)	34
1.2.3	Lautstärke	35
1.2.4	Sprechmelodie (= Modulation)	35
2	Nonverbale Kommunikation	37
2.1	Der erste Eindruck	39
2.2	Blickkontakt	40
2.3	Mimik	43
2.4	Gestik	46
2.5	Körperhaltung	47
2.6	Distanzzonen	48
2.7	Outfit	52

Kapitel 3: Kommunikationstechniken

55

1	Gesprächsplanung und Gesprächsvorbereitung	56
1.1	Die gute Gesprächsatmosphäre	56
1.2	Das passende Thema zur rechten Zeit	57
1.3	Ort und Zeit	58
1.4	Motive und Ziele	59
2	Gesprächsführung	59
2.1	Mit Argumenten überzeugen	60
2.2	Aktives Zuhören	63
2.3	Mit der richtigen Frage zum Ziel	65

2.4	Ich-Botschaften.....	67
2.5	Kommunikationssperren	69
3	Feedback	73
4	Präsentation	75
4.1	Vorbereitung der Präsentation	75
4.2	Wirkungsfaktoren beim Präsentieren	79
5	Digitale Kommunikation.....	83

Kapitel 4: Umgang mit Patienten 85

1	Patienten empfangen und begleiten	86
1.1	Der erste Eindruck – der Patient fühlt sich willkommen.....	86
1.2	Signale der Höflichkeit und Aufmerksamkeit	86
1.3	Corporate Identity.....	93
1.4	Wartezonen und Wartezeiten.....	94
1.5	Begleitung bei Diagnostik und Therapie.....	96
1.6	Terminvereinbarung und Recall	99
2	Patientengruppen	102
2.1	Kinder und Eltern.....	103
2.2	Alte Menschen	105
2.3	Patienten aus anderen Ländern, Kulturen und Religionen.....	106
2.4	Patienten mit Behinderungen.....	108
2.5	Patienten mit psychischen Erkrankungen	114
2.6	Ängstliche Patienten	115
2.7	Schwierige Patienten	116
2.8	Schwerkranke Patienten und Trauernde.....	119

Kapitel 5: Kommunikation am Telefon 123

1	Telefonieren am Arbeitsplatz	124
2	Der Telefonarbeitsplatz	126
3	Zehn Gebote für professionelles Telefonieren	127
4	Schwierige Telefongespräche.....	134
5	Das eigene Telefonat vor- und nachbereiten	136
6	Anrufe außerhalb der Sprechzeiten	139

Kapitel 6: Zusammenarbeit im Praxisteam 141

1	Team und Teamrolle.....	142
1.1	Teammitglied werden	144
1.2	Onboarding – ein neues Teammitglied einarbeiten.....	147

1.3	Zusammenarbeit im Team	148
1.4	Die Teambesprechung	149
2	Führung	151
2.1	Führungsstile	152
2.2	Situatives Führen (nach Dr. Paul Hersey)	154

Kapitel 7: Verhandlung und Verkauf 156

1	Marketing in der Praxis	157
2	Verkaufen will gelernt sein	159
3	Das Verkaufsgespräch	160
3.1	Eröffnungsphase	162
3.2	Informationsphase	162
3.3	Argumentationsphase	165
3.4	Zielphase	169

Kapitel 8: Umgang mit Konflikten 171

1	Was ist ein Konflikt?	172
2	Konfliktarten	173
3	Entwicklung und Verlauf eines Konflikt	175
4	Lösung von Konflikten	176
5	So können Sie Konflikte vermeiden	180
6	Umgang mit Kritik	182

Kapitel 9: Stress – Psychohygiene 185

1	Was versteht man unter Stress?	186
1.1	Eustress (positiver Stress)	187
1.2	Distress (negativer Stress)	187
1.3	Krank durch Stress	187
2	Stressbewältigung und Entspannungstechniken	189
2.1	Stressbewältigung	190
2.2	Entspannungstechniken	192
	Weiterführende Literatur	199
	Sachwortverzeichnis	200
	Bildquellenverzeichnis	202
	Einschätzen der eigenen Kompetenzen	203