

Inhaltsverzeichnis

	Widmung	8
	Vorwort Dr. Dietrich Weller	9
	Vorwort Prof. Dr. Horst Joachim Rheindorf	11
1	Grundlagen für die gute Kommunikation	13
1.1	Warum ist gute Kommunikation für Sie in Praxis, Klinik und Pflegeeinrichtung wichtig?	13
1.2	Warum lesen Sie eigentlich diesen Artikel?	19
1.3	Was ist Kommunikation?	20
1.4	Die Kommunikationsgesetze von Paul Watzlawick	22
1.5	Wie erreichen wir optimale Aufmerksamkeit beim Patienten?	27
1.6	Empathie ist die Grundlage einer guten Kommunikation.	28
1.7	Benützen Sie die psychosomatisch orientierte Sprache!	31
1.8	Versteht der Patient unsere Sprache? Sprechen wir die Sprache des Patienten?	35
1.9	Die Kunst des Zuhörens	36
1.10	Wie geben wir Anweisungen richtig?	40
1.11	Nur ein informierter Partner kann kooperativ sein	43
1.12	Die Kette der Missverständnisse	46
1.13	Was müssen wir bei einem Patienten respektieren?	48
1.14	Die Vorteile der richtigen Frage	53
1.15	Vorschläge für eine gute Kommunikation	56
1.16	Kinder in der Arztpraxis und Klinik	62
1.17	Richtlinien für erfolgreiches Telefonieren	66
1.18	Sprechen Sie mit dem Patienten über die Art Ihrer Kommunikation	70
1.19	Die Körpersprache und ihre unbewussten Botschaften	71

2	Die gute Kommunikation in Krisensituationen	73
2.1	Wie sehen wir die Krise?	73
2.2	Die Chance beim Erstkontakt	74
2.3	Benützen Sie „und“ statt „aber“!	75
2.4	Die schwierigste Aufgabe	76
2.5	Wie können wir authentisch reagieren?	79
2.6	Können Sie NEIN sagen?	82
2.7	Mögliche Gesprächskiller	85
2.8	Gefahren im Gesprächsverhalten	88
2.9	Analyse von häufigen Kommunikationsstörungen	91
2.10	Wie kritisieren Sie richtig?	94
2.11	Wie reagieren Sie richtig auf Kritik?	96
2.12	Reaktionsfehler in Krisensituationen	100
2.13	Die Sprachbarriere	102
3	Die gute Kommunikation der Vorgesetzten mit den Mitarbeitern	105
3.1	Was sollten Sie erreichen im Umgang mit den Mitarbeitern?	106
3.2	Typische Fehler im Umgang mit den Mitarbeitern	106
3.3	Vorschläge für eine gute Kommunikation mit den Mitarbeitern	113
3.4	Regeln für das richtige Lob	117
4	Die gute Kommunikation mit schwierigen Menschen und in schwierigen Situationen	119
4.1	Warum empfinden wir Menschen als schwierig und anspruchsvoll?	120
4.2	Neurophysiologische Forschungsergebnisse	120
4.3	Was charakterisiert schwierige Menschen?	124
4.4	Wie können wir Konflikten vorbeugen?	126
4.5	Wollen Sie Recht behalten oder Frieden gewinnen?	127
4.6	Eine wichtige Reaktionskette	128

4.7	Sekundärer Krankheitsgewinn	129
4.8	Die ungeduldfgen, unangemeldeten und unpunktlichen Menschen	132
4.9	Der distanzlose Mensch	134
4.10	Der hysterische/histrionische Mensch	136
4.11	Der narzisstische Mensch	139
4.12	Der fordernde Mensch	143
4.13	Der laute und wütende Mensch	145
4.14	Der Hypochonder	150
4.15	Der Simulant	160
4.16	Der trauernde Mensch	162
4.17	Der weinende Mensch	165
4.18	Das Pseudo-VIP-Syndrom	166
4.19	Der Besserwisser	168
4.20	Der schlecht mitarbeitende Patient	170
4.21	Der chronisch eilige Mensch	174
4.22	Der Dauerredner als Patient	175
4.23	Der gereizte Mensch	177
4.24	Das Beipackzettel-Syndrom	179
4.25	Die überbesorgten Angehörigen	180
4.26	Das organische Psychosyndrom	184
4.27	Die Aphasiker – Menschen mit Störungen des Sprachverständnisses und der Sprechfähigkeit .	195
4.28	Konflikte bei der Sozialberatung	202
4.29	Schwierige Situationen bei der ambulanten Pflege	209
4.30	Zehn Empfehlungen für den Umgang mit schwierigen Menschen	223
4.31	Schlussfolgerung	233
	Danke	234