

## Umgang mit den Patienten – Kommunikation

Impressum.....	1
<b>1 Grundlagen der Kommunikation .....</b>	<b>5</b>
1.1 Was ist Kommunikation?.....	5
1.2 Kommunikation mit und ohne Wort .....	6
1.2.1 Verbale Kommunikation.....	6
1.2.2 Nonverbale Kommunikation.....	8
1.2.3 Körpersprache .....	10
1.2.4 Mimik und Basisemotionen.....	13
1.2.5 Gestik .....	16
1.2.6 Distanzzonen .....	18
1.3 Monolog und Dialog .....	20
1.4 Kommunikationskreislauf: Sender-Empfänger-Modell .....	20
1.5 Kommunikationsebenen .....	22
1.6 Erfolgsfaktoren der Kommunikation .....	23
<b>2 Kommunikationstechniken.....</b>	<b>27</b>
2.1 ICH-Botschaft .....	27
2.2 Aktiv und passiv Zuhören.....	30
2.3 Spiegeln .....	32
2.4 Fragetechniken.....	33
2.5 Feedback und Kritik .....	34
<b>3 Kommunikationsmodelle.....</b>	<b>37</b>
3.1 Maslow-Pyramide .....	37
3.2 Phasen der Psychosozialen Entwicklung nach Erik Erikson .....	41
3.3 Eisberg-Modell .....	50
3.4 Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun .....	51
3.5 Kommunikationsmodell von Thomas Harris: Ich bin okay – du bist okay .....	54
3.6 Transaktionsanalyse – 3 ICH-Zustände.....	56
<b>4 Kommunikationsstörungen .....</b>	<b>61</b>

<b>5</b>	<b>Kommunikation am Telefon</b> .....	<b>65</b>
5.1	Der erste Eindruck .....	65
5.2	Telefongespräch sicher strukturieren .....	67
5.3	So buchstabieren Sie richtig .....	68
5.4	Nonverbale Signale des Anrufers .....	69
5.5	Datenschutz und Diskretion .....	70
5.6	Kritik als Geschenk annehmen .....	71
5.7	Alternativen anbieten .....	72
5.8	Patienten zufriedenstellen .....	74
5.9	Telefongespräche mit schwierigen Patienten .....	76
5.10	Zauberworte und Zaubersätze .....	78
<b>6</b>	<b>Kommunikation am Empfang</b> .....	<b>79</b>
6.1	Der erste Eindruck .....	79
6.2	Höflichkeit und Aufmerksamkeit .....	80
6.3	Begrüßung .....	81
6.4	Gute Patientenbeziehung aufbauen .....	82
6.5	Lange Wartezeiten .....	83
6.6	Zaubersätze .....	86
<b>7</b>	<b>Kommunikation mit Patienten bei fachgerechter Instruktion</b> .....	<b>87</b>
7.1	Compliance .....	91
7.2	Professionelles Gespräch mit Patienten .....	93
7.3	3 Tipps für ein gutes Patientengespräch .....	96
<b>8</b>	<b>Kommunikation mit schwierigen Patienten</b> .....	<b>99</b>
8.1	Ihre Einstellung .....	102
8.2	Eins, zwei, drei und Nummer-1-Brille .....	102
8.3	Konfliktgespräch .....	104
<b>9</b>	<b>Kommunikation mit verschiedenen Patientengruppen</b> .....	<b>107</b>
9.1	Patienten aus anderen Kulturkreisen .....	107
9.2	Kinder und Eltern .....	108
9.3	Ängstliche Patienten .....	109
9.4	Patienten mit psychischen Erkrankungen .....	111
9.5	Patienten mit Suchterkrankungen .....	113
9.6	Patienten mit Behinderung .....	114
9.7	Patienten mit Gehbehinderung .....	115
9.8	Patienten mit Sehbehinderung und Erblindung .....	115
9.9	Patienten mit Hörbehinderung .....	116
9.10	Ältere Patienten .....	116
9.11	Patienten mit Demenz .....	117
9.12	Patienten mit starken Schmerzen .....	119
9.13	Schwerkranke und trauernde Patienten .....	119

10 Kommunikation im Team .....	123
10.1 Vier-Farbentypen-Modell .....	127
10.2 Was ist ein Konflikt? .....	131
10.3 5 Tipps zur Verbesserung der Teamkommunikation.....	140
11 Führung.....	143
12 Stress.....	149
12.1 Was ist Stress?.....	149
12.2 Wie beeinflusst Stress unser Kommunikationsverhalten?.....	150
12.3 Krankheit durch Stress.....	153
12.4 Stressbewältigung .....	154
12.5 Stress durch sexuelle Belästigung.....	156
Anhang A: Literaturverzeichnis .....	159