

Inhaltsverzeichnis

	Ein- und Anleitung	1
	Zwischenmenschliche Kommunikation gestalten	2
	Ab in die Praxis	5
	Hinweise zum Gebrauch dieses Leitfadens	18
A	Aktives Zuhören oder „Reden ist Silber, Zuhören ist Gold“	21
B	Beliefs oder wie wir unsere Welt zusammenbauen	29
C	Compliance oder warum Sie einen Draht zum Patienten brauchen	37
D	Denken und Reden – eine verhängnisvolle Affäre	45
E	Empowerment oder wie Sie Ihre Patienten stärken	51
F	Fragetechniken oder warum der Weg manchmal bereits das Ziel ist	57
G	Gewaltfreie Kommunikation oder warum Ratschläge auch wehtun können	63
H	Holistische Kommunikation oder warum alles Ressource sein kann	69
I	Interkulturelle Kommunikation oder wie Sie Brücken in fremde Länder bauen	75
J	Jugendsprache, Fachchinesisch und andere Missverständnisse oder wann auch einmal ein wenig Verwirrung guttut	81
K	Kommunikationsarchitektur oder wie Sie stabile Gespräche bauen	87
L	Lachen und Humor in der Kommunikation oder warum allein die Dosis das Gift macht	93
M	Mediatorische Ansätze in der Kommunikation oder wie Sie zwei Streithähne trennen	99
N	Nachtsprache vs. Tagsprache oder wie Sie mit sedierten, schwer kranken oder entrückten Patienten in Kontakt treten	105

- O** **Obrigkeiten und Hierarchien oder wie Sie Machtverhältnisse im Gesundheitsbereich sinnvoll für Ihre Kommunikation nutzen** 111

- P** **Privatsphäre vs. Beziehungsaufbau oder wie Sie Beziehungsarbeit leisten und sich trotzdem abgrenzen** 117

- Q** **Querulanten und Störer oder wie Sie entspannt mit Widerständen umgehen** 123

- R** **Reframing oder wie Sie mit einer neuen Brille anders sehen** 129

- S** **Sexualisierte verbale Gewalt: Ein kleiner Witz wird doch erlaubt sein ... oder nicht?** 135

- T** **Trial and Error oder wie Sie kommunikative Interventionen spielerisch einsetzen** 141

- U** **Umgang mit Aggression und Gewalt oder warum Hunde, die bellen, manchmal doch beißen** 147

- V** **Verbal vs. nonverbal oder wie viele Worte Sie wirklich brauchen, um verstanden zu werden** 153

- W** **Weinen, Schreien, Ausrasten oder wie Sie gut mit starken Gefühlen umgehen** 159

- X** **Xenophobie und Rassismus oder wie Sie am besten mit fremdenfeindlichen Äußerungen umgehen** 165

- Y** **Youtube, Facebook und Twitter oder Kommunikation via neue Medien** 171

- Z** **Zeitdruck und Kommunikation oder wie Sie trotz Stress einen kühlen und coolen Kopf bewahren** 177

- Glossar** 183