

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
 <b>Teil I   Kommunikationsmodelle und Kommunikationstheorien</b>		
<b>2</b>	<b>Warum ist eine gute Kommunikation im Krankenhaus so wichtig?</b>	<b>5</b>
2.1	Vertikale und horizontale Kommunikation	6
2.2	Kommunikationsmodelle und Kommunikationstheorien	7
2.3	Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver	8
	Literatur	8
<b>3</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation</b>	<b>11</b>
3.1	Was ist Kommunikation?	11
3.2	Arten der Kommunikation	12
3.3	Was ist Sprache?	14
3.4	Soziale Systeme und Kommunikation	17
	Literatur	17
<b>4</b>	<b>Die wichtigsten Kommunikationsmodelle</b>	<b>19</b>
4.1	Der Sender und der Empfänger von Shannon und Weaver	19
4.2	Das Organon-Modell von Bühler	21
4.3	Das Nachrichtenquadrat und die vier Ohren von Schulz von Thun	22
4.4	Die fünf Axiome von Watzlawick	26
4.5	Das Innere Team von Schulz von Thun	28
4.6	Unterschiedliche Formen von Botschaften	31
4.7	Non-verbale Nachrichtenanteile	32
4.8	Körpersprache als Teil der bewussten non-verbalen Kommunikation	34
4.9	Der Wahrnehmungsfilter	37
4.10	Werte- und Entwicklungsquadrat	42
4.11	Übertragung	45

4.12	Riemann-Thomann-Modell . . . . .	45
4.13	„Nudge“ oder das Anstoßen . . . . .	48
	Literatur . . . . .	50

## Teil II Angewandte Kommunikationsmodelle und Kommunikationstheorien

<b>5</b>	<b>Transaktionsanalyse (TA)</b> . . . . .	<b>55</b>
5.1	Analyse von Transaktionen . . . . .	58
5.2	Sigmund Freuds Theorie der inneren Haltung . . . . .	60
	Literatur . . . . .	62
<b>6</b>	<b>Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg</b> . . . . .	<b>65</b>
6.1	Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation . . . . .	66
6.2	Destruktive Sprache – Eine besonders perfide Form von Gewalt in der Kommunikation . . . . .	69
	Literatur . . . . .	70
<b>7</b>	<b>Lösungsorientierte Kommunikation</b> . . . . .	<b>71</b>
	Literatur . . . . .	78

## Teil III Gestaltung der Kommunikation

<b>8</b>	<b>Gestaltung der Kommunikation mittels Gesprächstechniken</b> . . . . .	<b>81</b>
8.1	Stimmige Kommunikation . . . . .	82
8.2	Gesprächstechniken . . . . .	86
8.3	Small Talk . . . . .	88
8.4	Fragen stellen und Fragetypen . . . . .	90
8.5	Die non-direktive Gesprächsführung nach Carl Rogers . . . . .	92
8.6	Moderation oder faires Lenken eines Gesprächs . . . . .	93
8.7	Überzeugend argumentieren (Pyramidales Prinzip) . . . . .	94
8.8	Metakommunikation . . . . .	95
8.9	Gefühle ansprechen oder spiegeln . . . . .	98
8.10	Assoziatives, analytisches und aktives Sprechen und Zuhören als eine besondere Form der Kommunikation . . . . .	99
8.11	Feedback . . . . .	102
8.12	Johari-Fenster (Joe Luft, Harry Ingham) . . . . .	108
8.13	Widerstand ist auch Feedback . . . . .	108
8.14	Feedbackschlaufen und Organisationslernen . . . . .	111
8.15	360-Grad-Feedback als Führungsinstrument . . . . .	112
	Literatur . . . . .	114

<b>9</b>	<b>Vermitteln von Informationen nach innen und außen</b>	<b>117</b>
9.1	Second-Level-Agenda-Setting – Framing und Priming	122
9.2	Die Themenzentrierte Interaktion nach Ruth Cohn	124
	Literatur	127

#### **Teil IV Spezielle Formen der Kommunikation**

<b>10</b>	<b>Kommunikation als Führungsinstrument</b>	<b>131</b>
10.1	Gespräche führen	132
10.2	Kommunikationsmuster	133
10.3	Widerstände und Ängste	134
10.4	Kommunikation und die Wirkung auf unser Gegenüber – Wenn Stärken zu Schwächen werden	136
10.5	Lenkung durch Kommunikation	138
10.6	Führungsinstrument „Anerkennung und Kritik“	140
10.7	Fragen mit Antworten ohne Informationswert	147
10.8	Dale Carnegie – Umgang mit Menschen	147
	Literatur	149
<b>11</b>	<b>Spezielle Formen der Kommunikation im Krankenhaus</b>	<b>151</b>
11.1	Ein Überblick	151
11.2	Duzen und Siezen	152
11.3	Interprofessionelle Kommunikation	153
11.4	Empathie	155
11.5	Und auch noch die Gender-Dimension ...	160
11.6	Kommunikation in medizinischen Notfällen	162
	Literatur	164
<b>12</b>	<b>Integrierte Unternehmenskommunikation im Krankenhaus</b>	<b>167</b>
12.1	Beschwerdemanagement	172
12.2	Integriertes Kommunikationsmanagement	175
12.3	Lügen, Täuschen und Verdecken	176
12.4	Schwarmintelligenz	180
	Literatur	181
<b>13</b>	<b>Controlling der Kommunikation</b>	<b>183</b>
13.1	Alles nur Marketing?	183
	Literatur	185

<b>14</b>	<b>Nachhaltigkeit in der Kommunikation</b>	187
14.1	Sprechende Medizin	189
14.2	Der Patient im Zentrum – Die verschiedenen Patiententypen und Patientengruppen	190
14.3	Gesundheits-Apps	193
14.4	Konfliktlösung durch Kommunikation – Die GORVENA-Methode	196
14.5	Entschuldigungen	200
14.6	Arzt-Patienten-Kommunikation	206
14.7	Wertschätzung	207
14.8	Salutogene Kommunikation	208
14.9	Die Rolle der Social Media in der nachhaltigen Kommunikation	212
14.10	Entwicklung einer Emergenz	212
	Literatur	215

## Teil V Spezielle Kommunikationsmedien

<b>15</b>	<b>Digitale Kommunikation</b>	219
15.1	Kommunikation via E-Mail	219
15.2	Kommunikation via Internet	221
15.3	Regeln für die Kommunikation im Web 2.0 zwischen Unternehmen und Internetnutzern	222
15.4	Digitale Kommunikation und Emotionen	222
15.5	Digitale Kommunikation und Termine	225
15.6	Telekommunikation	231
15.7	Der Anruf	232
15.8	Telekommunikation – Kürzer ist oft besser ...	233
	Literatur	237

## Teil VI Analyse von Kommunikationsproblemen

<b>16</b>	<b>Übersicht über Analyse-Tools</b>	241
16.1	Kommunikationsmuster nach Virginia Satir	244
16.2	Ungenaue Aufgabenstellung	246
16.3	Die Kommunikation verbessern – „Shared Responsibility“	246
16.4	Konversationsmaximen nach Paul Grice	248
16.5	Todsünden der Kommunikation	248
16.6	Umgang mit aggressiven Gesprächspartnern	249
16.7	Umgang mit Killerphrasen	252

16.8	Teufelskreis von Schulz von Thun . . . . .	254
16.9	Gravierende Kommunikationsprobleme – Analyse und Aufarbeitung .	256
16.10	Und nochmals ein Wort zu den Beziehungen ... . . . .	257
	Literatur . . . . .	258

## **Teil VII Fallbeispiele und Erläuterungen mit Verweis auf die Theorien**

<b>17</b>	<b>Fallbeispiele . . . . .</b>	<b>263</b>
17.1	Wie würden Sie reagieren? . . . . .	266
17.2	... und zum Schluss noch – Die größten Fehler bei Gesprächen . . . .	268
<b>18</b>	<b>Schlusswort . . . . .</b>	<b>271</b>

Kommunikation im Krankenhaus

Erfolgreich kommunizieren mit Patienten, Arztkollegen  
und Klinikpersonal

Baller, G.; Schaller, B.

2017, XI, 271 S. 62 Abb.,

ISBN: 978-3-642-55326-4