

Inhaltsverzeichnis

Eine schöne Naht.	1
------------------------	---

Einführung: Kommunikative Kompetenz als Schlüsselqualifikation	3
---	---

Teil 1

Kommunikationsmanagement ist Beziehungsmanagement

1	Die Grundlagen des Beziehungsmanagements	13
1.1	Sicherheit geben	15
1.2	Akzeptieren und tolerieren Sie andere Ansichten	16
1.3	Der andere Mensch im Mittelpunkt	16
2	Die zehn Regeln des Beziehungsmanagements	19
2.1	Regel 1: Schaffen Sie mit Ihrem Gesprächspartner Gemeinsamkeiten.....	21
2.2	Regel 2: Nutzen Sie die einmalige Chance des ersten Eindrucks	24
2.3	Regel 3: Sprechen Sie Menschen mit ihrem Namen an	25
2.4	Regel 4: Zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner ehrliches Interesse	27
2.5	Regel 5: Haben Sie den Mut, Ihre eigene Individualität zu entwickeln	28
2.6	Regel 6: Fragen Sie gut, aber hören Sie noch besser zu	29
2.7	Regel 7: Geben Sie aufrichtig Lob und Anerkennung.....	32
2.8	Regel 8: Achten Sie auf den Standpunkt des Anderen	34
2.9	Regel 9: Wer Beziehungsnutzen bietet, gewinnt.....	35
2.10	Regel 10: Mögen Sie Ihre Gesprächspartner ...	37

3	Der kommunikative »Handwerkskasten«	39
3.1	Bereiten Sie Ihre Gespräche professionell vor	40
3.2	Beachten Sie die Bedeutung der Körpersprache.	42
3.3	Der Erfolgsweg zu Ihrem Gesprächs- partner: zuhören und fragen.	46
3.4	Mit Einwänden richtig umgehen.	53
3.5	So senden Sie Ich-Botschaften aus	54
3.6	Tipps für Ihre Konferenzen und Besprechungen.	54
3.7	Stimme vermittelt und bestimmt die Stimmung.	56
3.8	Fünf Stimmübungen	59
3.9	So gefährden Sie Ihren Kommunikationserfolg	61

Teil 2

Ihre persönliche Einstellung

4	Die Bedeutung Ihrer persönlichen Überzeugungssätze für die Kommunikation	67
4.1	Überzeugungen können Realität schaffen.	68
4.2	Die Negativ-/Positivspirale.	70
4.3	Überzeugungssätze umdeuten	71
5	Hilfreiche Zustände erzeugen	75
5.1	Gedanken sind Aufträge an das Unbewusste.	77
5.2	Unser Zustand bestimmt unser Verhalten	78
5.3	Die Perspektive wechseln.	80
5.4	Probleme in Chancen umwandeln	81
5.5	Veränderungsprozesse in sechs Schritten steuern	83

Teil 3

Das Gespräch mit dem Patienten

6	Erfolgreiches Patientengespräch in sechs Phasen	91
6.1	Der Aufbau des Patientengesprächs	93
6.2	Nehmen Sie Ihre Vorbildfunktion wahr!	100
7	Vom kommunikativen Umgang mit »schwierigen« Patienten	103
7.1	Verhandlungen mit »schwierigen« Patienten	104
7.2	Patienten auf der Gefühlsebene abholen....	105
7.3	Das Beschwerdegespräch.....	106
7.4	Das Problem »lange Wartezeiten«.....	108

Teil 4

Das Gespräch mit dem Mitarbeiter

8	Durch Menschenkenntnis besser kommunizieren	113
8.1	Vom Nutzen der Menschenkenntnis	114
8.2	Das Insights®-Modell und seine vier Grundtypen.....	115
9	Mitarbeitergespräche professionell führen	121
9.1	Zielvereinbarungen richtig planen: das Zielvereinbarungsgespräch.....	122
9.2	Mitarbeiter richtig beurteilen: das Beurteilungsgespräch	123
9.3	Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter: das Unterstützungsgespräch	123
9.4	Motivationsstruktur erkennen, Demotivation verhindern: das Motivationsgespräch	124
9.5	Kritisieren Sie Ihre Mitarbeiter produktiv: das Kritikgespräch.....	126

9.6	Im Feedbackgespräch Rückmeldung geben.....	127
9.7	Aufgabe, Befugnisse und Verantwortung übertragen: das Delegationsgespräch.....	128
9.8	Verhaltensrelevante Fragen im Einstellungsgespräch.....	130
9.9	Trennen Sie sich einvernehmlich von Ihrem Mitarbeiter: das Kündigungsgespräch.....	131
9.10	Kommunikationskultur verbessern: Betriebsklima-Meeting und Erfolgskonferenz	132
10	Der Arzt als Coach seiner Mitarbeiter....	137
10.1	Coachingansatz	138
	Möglichen Rollenkonflikt bedenken	138
10.2	Individuelles Mitarbeitercoaching in acht Schritten.....	139
	Literatur	143