

## Erfolgreich Telefonieren In Konfliktsituationen

This is likewise one of the factors by obtaining the soft documents of this **Erfolgreich Telefonieren In Konfliktsituationen** by online. You might not require more mature to spend to go to the ebook creation as capably as search for them. In some cases, you likewise pull off not discover the statement Erfolgreich Telefonieren In Konfliktsituationen that you are looking for. It will categorically squander the time.

However below, once you visit this web page, it will be consequently categorically easy to get as competently as download guide Erfolgreich Telefonieren In Konfliktsituationen

It will not tolerate many time as we explain before. You can complete it though feint something else at house and even in your workplace. for that reason easy! So, are you question? Just exercise just what we give under as competently as review **Erfolgreich Telefonieren In Konfliktsituationen** what you taking into consideration to read!

<i>Erfolgreich Telefonieren In Konfliktsituationen</i>	<i>2020-02-09</i>
<b>MICHAELA BRAYDON</b>	

**Publicaciones recientes sobre la Unión Europea recibidas por la Biblioteca** Springer-Verlag

"Ich bin begeistert von diesem Buch. Hätte ich das vor 25 Jahren in Händen halten können, mache unangenehme Erfahrung wäre mir erspart geblieben, mancher dicke Schinken hätte nicht gelesen werden müssen. [ ... ] Eine klare Leseempfehlung für die Zielgruppe erste Führungserfahrung." freiRäume-coaching, Dirk Hirsekorn Der Einstieg als Führungskraft stellt jeden vor eine Vielzahl neuer Herausforderungen. Die Aufgaben sind nicht nur schwieriger als bisher sie sind einfach anders. Besonders schwierig ist die Situation, wenn jemand zum Vorgesetzten seiner ehemaligen Kollegen und Kolleginnen wurde. Dieses Buch gibt Ihnen eine Antwort auf die Fragen, die sich Ihnen mindestens in den ersten hundert Tagen als Führungskraft stellen: Wie kann ich meine neue Rolle ausfüllen? Wie stelle ich mich meinen neuen Kollegen gegenüber dar? Wie führe ich schwierige Mitarbeitergespräche? Wie gehe ich mit den Problemen um, die mein/e Vorgänger/in hinterlassen hat? Wie arbeite ich mit meinem Team produktiv?

*Pilgern als eine spezifische Form von sozialpädagogischer Einzelfallhilfe* Schattauer Verlag

Das praxisorientierte Manual stellt die Therapie von Zwangsstörungen anhand zahlreicher Fallbeispiele vor. Es kombiniert aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse und die langjährige klinische Erfahrung des Autorenteam. Neben der Psychotherapie werden auch die Pharmakotherapie und andere Behandlungsansätze aufgezeigt und verschiedene Strategien z.B. bei Zwangshandlungen, Zwangsgedanken, schwierigen Therapiesituationen, Komorbiditäten oder Therapieresistenz vermittelt. Arbeitsblätter zum direkten Einsatz in der Einzel- und Gruppentherapie sowie ausführliche Fallbeschreibungen stehen zum Download bereit.

*Störungsspezifische Psychodramatherapie* Transcript Verlag

Studienarbeit aus dem Jahr 2013 im Fachbereich Pädagogik - Schulwesen, Bildungs- u. Schulpolitik, Note: 2,0, FernUniversität Hagen (Fakultät für Kultur- und Sozialwissenschaften), Veranstaltung: (Bildungswissenschaftliche) Voraussetzungen für den Einsatz von neuen Lehr-Lernformen, Sprache: Deutsch, Abstract: Ziel dieser Hausarbeit ist es, anhand relevanter theoretischer Ansätze die notwendigen Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz eines virtuellen Lehr-Lern-Szenarios zu beschreiben. „In fünf Jahren ist der Spuk vorüber“! So beschreibt Kerres (2004, S. 11) den Ausruf einiger seiner Kollegen zum Thema Multimedia in der Lehre und stellt gleichzeitig die Frage, ob dieser Spuk tatsächlich in fünf Jahren vorbei sein wird, da, wie „Fundamental-Kritiker“ immer schon wussten, Bildung und Medien sich nicht vertragen. In der Zwischenzeit ist klar, dass dieser sogenannte Spuk noch nicht vorbei ist. Es ist in den letzten Jahren aber auch deutlich geworden, dass isolierte Medienprojekte nicht von alleine zu einer Erneuerung der Lehre führen. Vielmehr muss überlegt werden, welche Strategien notwendig sind, um die Potentiale der neuen Medien im Alltag dauerhaft wirksam werden zu lassen. Wenn man nach den Gründen für die Einführung neuer Medien in der Bildung fragt, erhält man beinahe immer die gleiche Antwort: Neue Medien erleichtern das Lehren und Lernen und führen zu besseren Lernergebnissen und das bei reduzierten Kosten gegenüber bisherigen Verfahren. Doch die Erwartungen wurden vielfach nicht erfüllt, trotz vieler E-Learning-Konzeptionen und Umsetzungen wurde noch keine wirkliche Lösung gefunden. Da neue Lernmedien nicht immer die in sie gesetzten Erwartungen erfüllen, ist immer öfter eine Kombination von traditionellen und neuen Medien festzustellen. Auch wenn die anfängliche Euphorie einer Ernüchterung gewichen ist, zahlt es sich aus, in E-Learning zu investieren. Durch schülerorientierten Unterricht kann die Motivation der Lernenden gesteigert werden, die Bereitschaft selbstgesteuert zu lernen wächst und der Horizont weitet sich, hin zum WWW, dem Welt-Weiten-Werden. Effektives E-Learning kann dann stattfinden, wenn sich die Rolle der Lehrenden, der Lernenden und der Bildungsträger grundlegend ändert. Insgesamt ergeben sich durch den Einsatz neuer Medien große Chancen. In einer Zeit, in der gesellschaftliche Veränderungen lebenslanges Lernen erfordern, nimmt die Bedeutung von problemorientiertem und eigenverantwortlichem Lernen ständig zu. Dazu wird es notwendig sein, die neuen Medien zur Gestaltung einer neuen zukunftsorientierten Lernkultur zu nutzen. „Ohne kompetent mit Medien umgehen zu können, werden wir die Welt, in der wir leben, nicht mehr verstehen und in ihr handeln können“ (de Witt, 2005, S. 8).

*Börsenblatt für den deutschen Buchhandel* Karin Mager

Nicht Routinegespräche sind es, die im Dienstleistungsbereich Probleme bereiten. Vielmehr sind es jene Gespräche und Gesprächspartner, die "besonders" sind, gesteigerte Aufmerksamkeit, qualifizierte Vorgangsweisen und ein Mehr an Kommunikationsgeschick erfordern. Diesen "besonderen" Gesprächen und Gesprächspartnern widmet sich dieser Praxis-Ratgeber. Er soll all den Routiniers im Dienstleistungsbereich vor allem am Telefon helfen, solchen schwierigen Gesprächen die Leichtigkeit. Freundlichkeit und vor allem den Erfolg eines Routinegesprächs zu vermitteln. Das Buch wendet sich an SekretärInnen, WirtschaftsassistentInnen, OfficemanagerInnen, SachbearbeiterInnen, TelefonistInnen, aber auch an alle Führungskräfte, die ohne psychologische Ausbildung Ratschläge für konstruktives Telefonverhalten annehmen möchten; Weitere Angaben Verfasser: Dr. Eva STIEBER ist selbstständig in der Organisation und Durchführung berufsbezogener Trainings tätig. Als Lehrbeauftragte und Seminarleiterin am

WIFI unterrichtet sie neben den Gegenständen in- und ausländischer Zahlungsverkehr und Protokollführung vor allem Themen zum

Persönlichkeitsbereich (Kommunikation und Konfliktmanagement im persönlichen Gespräch und am Telefon, Verhandlungstechniken, Präsentation und Rhetorik).

*Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz von virtuellen Lehr-Lern-Szenarien* Springer-Verlag

Für viele DozentInnen bedeutet die Vermittlung von Wissen im Rahmen von Seminaren, Trainings oder anderen Weiterbildungsveranstaltungen einen Sprung ins kalte Wasser. Ihre fachspezifischen Ausbildungen bereiten die angehenden Seminarleiter, Trainer und Dozenten nur unzureichend auf den Umgang mit Menschen in der Erwachsenenbildung vor. Hier setzt dieses Buch an: Es bietet pädagogische Hilfestellungen, Fachinhalte zielgerichtet und mit modernen Medien aufzubereiten, organisatorische Rahmenbedingungen strategisch einzubeziehen und eine lerngerechte Atmosphäre für das Seminar zu schaffen.

*Gewaltfreie Kommunikation im Führungsalltag* neobooks

Mobile communication has an increasing impact on people's lives and society. Ubiquitous media influence the way users relate to their surroundings, and data services like text and pictures lead to a culture shaped by thumbs. Representing several years of research into the social and cultural effects of mobile phone use, this volume assembles fascinating approaches and new insights of leading scientists and practitioners. It contains the results of a first international survey on the social consequences of mobile phones and provides a comprehensive inventory of today's issues and an outlook in mobile media, society, and their future study. Peter Glotz is Emeritus Professor of Media and Society, University of St. Gallen, Switzerland. Stefan Bertschi is a researcher at the University of St. Gallen, Switzerland.

*Streiten - aber richtig!* John Benjamins Publishing

Polen, Tschechien und Ungarn sind die nächsten Anwärter auf eine EU-Mitgliedschaft. Aufgrund ihrer relativ stabilen politischen Lage, ihrer geographischen Nähe zu Deutschland und ihres niedrigen Lohnniveaus sind diese Länder seit Beginn der 90er Jahre verstärkt das Ziel wirtschaftlicher Interessen von Großkonzernen, aber auch von Kleinunternehmen und Existenzgründern. Die Autorin führt dem Leser die wirtschaftlichen, politischen und soziokulturellen Besonderheiten dieser Länder vor Augen und gibt praktische Tips für den Aufbau erfolgreicher Geschäftsbeziehungen.

*Deutsche Nationalbibliografie* GRIN Verlag

Psychodrama heals by affecting the mentalization and psychological self organisation of the individual in the as-if mode of play on the stage, in a room or around a table. Based on this insight, the author develops both a systematic theory of disorder-specific Psychodrama therapy and models for therapy processes applicable to individuals with personality disorders, post traumatic disorders, anxiety disorders, obsessive compulsive disorders, depressions, psychoses and addictions. He demonstrates the theory and therapy processes by reference to 114 case studies some of which amount to complete therapy courses.When Psychodrama is understood as mentalization based theory (MBT) , the cross-disciplinary concept of mentalization becomes applicable in new ways. Psychodrama implements the tools of mentalization as play techniques. Conceptualised in this way, Psychodrama regains primacy and ownership over the definition of its therapeutic techniques. The approach taken by this textbook makes the many experiences and insights of psychodrama therapy accessible to therapists of others therapy schools as well as for consultants in the helping professions.

*Autonomous Driving* Springer

Anspruchsvolle Kunden zufrieden zu stellen wird immer schwieriger. Dieses Buch skizziert die wichtigsten Probleme, die in (Gesprächs-)Situationen mit Kunden auftauchen können, bietet Lösungsmöglichkeiten und praktische Beispiele für Konfliktgespräche in Kundenservice und bei Besprechungen, im Schriftverkehr und am Telefon.

**Erfolgreich telefonieren** MVG Verlag

Was sind die Geheimnisse überdurchschnittlich erfolgreicher Arztpraxen? Landläufig wird davon ausgegangen, dass der Unterschied in einer Vielzahl von Privatpatienten, intensivem – u. U. sogar exzessivem – IGeL-Verkauf, aggressivem Marketing oder der Praxisgröße zu suchen ist. Doch weit gefehlt! Wertet man Praxisanalysen in Bezug auf die Praxismanagement-Merkmale aus, die besonders erfolgreiche Praxisbetriebe von anderen unterscheiden, so sind die Best Practices vor allem auf den ersten Blick eher unscheinbare Verfahren, Regelungen und Verhaltensweisen, die den Unterschied Praxisgröße – das entscheidende Plus – machen. Sie werden umfassend berücksichtigt, sorgfältig kombiniert und vor allem konsequent umgesetzt. Diese Best Practices finden sich in diesem Buch: einfach und praktisch dargestellt, problemlos im Praxisalltag umsetzbar. Die Checklisten, Handlungsempfehlungen, Praxis-Tipps und Explorations-Ergebnisse entstammen dem Blog Benchmark! (ifabsthill.wordpress.com ), dessen Beiträge, übersichtlich gliedert nach Praxismanagement-Aktionsbereichen für diese Publikation zu einem Praxisführungs-Rezeptbuch zusammengestellt wurden. Es besteht aus kurzen, thematisch fokussierten Informationseinheiten, die an den am häufigsten zu beobachtenden Problemsituationen in Arztpraxen aufgehängt sind. Sie zeigen auf, welche Best Practice-Lösungen dazu beitragen, diese zu vermeiden und so zu einem optimierten Praxismanagement zu gelangen: der Basis für qualitativ hochwertige Patientenbetreuung und wirtschaftlichen Erfolg.

*Deutsche Bibliographie* Springer-Verlag

This book takes a look at fully automated, autonomous vehicles and discusses many open questions: How can autonomous vehicles be integrated into the current transportation system with diverse users and human drivers? Where do automated vehicles fall under current legal frameworks? What risks are associated with automation and how will society respond to these risks? How will the marketplace react to automated vehicles and what changes may be necessary for companies? Experts from Germany and the United States define key societal, engineering, and mobility issues related to the automation of vehicles. They discuss the decisions programmers of automated vehicles must make to enable vehicles to perceive their environment, interact with other road users, and choose actions that may have ethical consequences. The authors further identify expectations and concerns that will form the basis for individual and societal acceptance of autonomous driving. While the safety benefits of such vehicles are tremendous, the authors demonstrate that these benefits will only be achieved if vehicles have an appropriate safety concept at the heart of their design. Realizing the potential of automated vehicles to reorganize traffic and transform mobility of people and goods requires similar care in the design of vehicles and networks. By covering all of these topics, the book aims to provide a current, comprehensive, and scientifically sound treatment of the emerging field of "autonomous driving".

*Strategien für die deutsch-chinesische Geschäftsbeziehung* Styriabooks

Wörter haben Macht! Sie können motivieren, überzeugen, bewegen oder beruhigen. Das Wort und seine Wirkung auf die Mitmenschen begleitet uns überall: im Gespräch, bei Verhandlungen, beim Verfassen von Briefen oder E-Mails. Besonders bei den neuen Kommunikationstechnologien, wo es keine direkte Reaktion des "Gegenübers" gibt, steht und fällt alles mit den richtigen Wörtern. Das Buch stellt das Wort und seine Wirkung auf den Kommunikationspartner in den Mittelpunkt: Wie wirken Wörter auf Menschen? Wie steuert man mit Wörtern die Kommunikation? Mit den richtigen Wörtern Konflikte lösen?

*Professionelle Kommunikation in Pflege und Management* diplom.de

This is really two books in one: a valuable reference resource, and a groundbreaking case study that represents a new approach to constructional semantics. It presents a detailed descriptive survey, using extensive examples collected from the Internet, of German verb constructions in which the expressions durch ('through'), über ('over'), unter ('under'), and um ('around') occur either as inseparable verb prefixes or as separable verb particles. Based on that evidence, the author argues that the prefixed verb constructions and particle verb constructions themselves have meaning, and that this meaning involves subjective construal processes rather than objective information. The constructions prompt us to distribute focal attention according to patterns that can be articulated in terms of Talmy's notion of [perspectival modes]. Among the other topics that play an important role in the analysis are incremental themes, reflexive trajectors, fictive motion, [multi-directional paths], and [accusative landmarks].

*Nye Publikationen Om Den Europæiske Union Modtaget Af Biblioteket* BoD - Books on Demand

In diesem als Lernprogramm konzipierten Ratgeber erfährt der Leser, wie sich Konflikte ohne Machtausübung oder Nachgeben lösen oder sogar vermeiden lassen. Dies bedeutet dann, dass es bei einem Konflikt weder Sieger noch Verlierer gibt, sondern eine Lösung gefunden wird, die die beiden am Konflikt beteiligten Parteien zufriedenstellt. Auf der Grundlage von Thomas Gordons "Beziehungskonferenzen" werden beziehungsfördernde und -abträgliche Vorgehensweisen bei der Lösung und Vermeidung von Konflikten ausführlich dargestellt. Dabei wird besonderer Wert auf die Darstellung, Zusammenfassung und eigenständige Überprüfung des erworbenen Wissens gelegt, so dass der Leser während der Lektüre ständig seinen eigenen Wissensstand überprüfen, und - falls erforderlich - gezielt einzelne Themengebiete noch einmal vertiefen kann. Viele Fallbeispiele, ausführliche Übungen und Empfehlungen zur Anwendung von partnerschaftlichen Methoden im Alltag dienen der fundierten Wissensvermittlung. Das Buch wendet sich an Leser, die ein besonderes Interesse an der Vermeidung und harmonischen Lösung von Konflikten haben. In Frage kommen somit Personen, die von Berufs wegen mit vorgenannten Sachverhalten zu tun haben (z. B. Erzieher oder Pädagogen), aber auch solche, die ihre Paar-, Eltern-Kind-, Freundschaftsbeziehungen oder Beziehungen im beruflichen Bereich verbessern wollen.

*Strategische Jugendlichentherapie (SJT)* Kohlhammer Verlag

Inhaltsangabe: Einleitung: Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Pilgern als intensivsozialpädagogische Einzelmaßnahme. Gerade was die Umsetzung von erlebnispädagogischen Intensivmaßnahmen betrifft, scheinen der Phantasie keine Grenzen gesetzt zu sein. Besonders in den letzten Jahren haben sich vielfältige Formen von intensiver Einzelbetreuung mit erlebnispädagogischen Inhalten entwickelt. Dennoch gibt es immer wieder Kinder und Jugendliche, die von den verschiedenen erzieherischen Angeboten nicht erreicht werden. Unterschiedliche Faktoren tragen dazu bei, dass Jugendliche immer schwieriger werden, d.h. es für die Betreuer immer schwerer wird, erzieherisch Einfluss auf sie zu nehmen. Eltern fühlen sich zunehmend mit Erziehungsaufgaben überfordert und Jugendliche verweigern sich gegenüber elterlicher Autorität. Eine permanent älter werdende Gesellschaft grenzt junge Menschen aus, weil sie sich nicht ausreichend anpassen und verlangt staatliche Sanktionen. In der Literatur und gegenwärtigen Diskussion werden diese Kinder und Jugendliche als schwierig bezeichnet. Es gibt keine eindeutige Definition, wer oder was schwierige Kinder und Jugendliche sind. Typisch für eine Vielzahl von Fällen ist, dass Jungen und Mädchen in belastenden Lebenssituationen durch ein hohes Maß an Unsicherheit, Vernachlässigung und Gewalt, Versagung und Enttäuschung geprägt sind. Bereits deren Eltern sind häufig schon in ihren

Entwicklungsbedürfnissen und Lebensgrundlagen eingegrenzt worden und diese erlittene Not wird weitergegeben und realisiert sich für die Kinder in Beziehungsunfähigkeit, zerstrittenen Beziehungen, resignativem Rückzug oder hilflosem Protest. Auf die Frage, wie mit diesen Jugendlichen umzugehen sei, hält die öffentliche Erziehung mehrere Antworten bereit. Dabei haben sich vor allem zwei gegenüberstehende Positionen herauskristallisiert. Ein Ansatz davon sieht intensives Verständnis als Schlüssel und besondere Zuwendung als Basis einer erfolgreichen Erziehung und Bildung gerade der schwierigeren Kinder. Die konträre Haltung sieht eine Erfolg versprechende Antwort auf schwierige Kinder vor allem und zuerst in der besonderen Konsequenz, Disziplin und Strenge pädagogischer Arrangements. Nur durch systematische Ordnung und eindrückliche Struktur der äußeren Regeln und ihres konsequenten Vollzugs könne dem inneren Chaos und der Desorientierung der Kinder begegnet werden. Inwieweit diese beiden Positionen tatsächlich Erfolg versprechend sind, [...]

**Die Macht des Wortes** Springer-Verlag

Das Buch bietet Psychologischen und Ärztlichen Psychotherapeuten sowie Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten eine strukturierte Anleitung zur Erstellung von Verhaltenstherapie-Berichten an den Gutachter nach der aktuell gültigen Psychotherapie-Richtlinie. Berücksichtigung findet auch die Beantragung von Gruppentherapie, die Besonderheiten bei der Abfassung von Berichten zu Umwandlungs- und Fortführungsanträgen sowie das Vorgehen bei einer Ablehnung oder Kürzung des Antrages durch den Gutachter bzw. die Krankenkasse. Der Leitfaden verknüpft grundlegende Hintergrundinformationen mit Formulierungs- und Strukturierungsvorschlägen und vermittelt anhand von Beispielberichten die konkrete Umsetzung. Für jeden Gliederungspunkt des PTV 3-Leitfadens zur Berichtserstellung an den Gutachter wird eine Einführung in die darzustellenden Inhalte gegeben und es werden Vorschläge zur konkreten Ausgestaltung der jeweils geforderten Informationen gemacht. Dabei wird an den relevanten Stellen auch auf die Besonderheiten bei der Berichtserstellung für Kinder und Jugendliche sowie bei der Beantragung einer Gruppentherapie eingegangen. Durch die einzelnen Kapitel zur Abfassung von Berichten ziehen sich Fallbeispiele von Patienten mit unterschiedlichen Störungsbildern, so dass Leser den Aufbau eines Berichts Schritt für Schritt nachvollziehen können. Der Anhang des Buches enthält zudem beispielhafte Behandlungspläne für zehn Störungsbilder aus dem Erwachsenenbereich und neun typische Störungen des Kindes- und Jugendalters, die als Orientierung bei der Behandlungsplanung dienen sollen.

*Innovative Lernsysteme* Schlütersche

Entweder es verschlägt uns die Sprache oder wir explodieren irgendwann. Aufbrausendes Verhalten ebenso wie Ignoranz mancher Gesprächspartner machen unsicher, lassen uns sogar resignieren. Probleme sprechen wir nicht mehr an, weil es sich nicht zu lohnen scheint. Fatale Situationen des alltäglichen Lebens. Die Autorinnen geben hier sehr gezielte Hilfestellung. Sie zeigen, wie man mit positivem Konfrontationsgebaren unangenehme Konflikte höflich aber bestimmt löst. Die Problematik wird umfassend behandelt - von den verschiedenen Menschentypen bis hin zum Einsatz der Körpersprache. Ein unverzichtbares Buch für alle, die beruflich und privat Konflikte besser meistern wollen.

*Zwangsstörungen erfolgreich behandeln* expert verlag

In diesem Ratgeber lernen Sie die Regeln fairer und selbstbewusster Kommunikation kennen. Sie erfahren anhand vieler Beispiele, wie Sie schwierige Situationen oder Konflikte sowohl in Ihrem beruflichen Alltag als auch in Ihren persönlichen Beziehungen mit Einfühlung, Klarheit und Überzeugungskraft meistern.

Im zweiten Teil werden die Muster der destruktiven Kommunikation dargestellt. Sie erfahren, woran Opfer-, Retter- und Verfolger-Muster zu erkennen sind, wie Sie sich selbst daraus befreien können, und wie Sie vermeiden, eine destruktive Dynamik in Gang zu setzen bzw. wie Sie eine solche beenden können.

*Erfolgreich telefonieren in Konfliktsituationen* Schäffer-Poeschel

Fit für die Teamleitung - Einstieg in die neue Führungsrolle Das Handbuch für Pflegende, die eine erste Teamleitungsfunktion übernehmen. Schritt für Schritt führt es an die Anforderungen und Aufgaben einer Teamleitung heran. Sie lernen Prozesse im Team zu lenken, Konflikte zu lösen und Mitarbeitergespräche zu führen und wachsen so mühelos in die neue Rolle hinein. Zahlreiche Fallbeispiele aus dem Berufsalltag helfen, Zusammenhänge zu erfassen. Mit kurzen Übungen können Sie das Gelernte ausprobieren und anwenden. Aus dem Inhalt Erfolgsfaktoren funktionierender Teams Positives Denken und wertschätzende Kommunikation „Spielregeln“ zur Teamarbeit Selbstverständnis und Grenzen der Teamführung Für Pflegende mit erster Teamverantwortung in Krankenhäusern, der ambulanten und stationären Pflege und in niedergelassenen Praxisteams.

*Erfolgreiche Geschäfte im östlichen Mitteleuropa* Hogrefe Verlag GmbH & Company KG

Jede Führungskraft, jede Mitarbeiterin in der Pflege muss die Grundregeln der Kommunikation beherrschen. Und das ist weit mehr als Sprache! Auch die nonverbale Kommunikation wie Blickkontakt, Gestik, Mimik, Körpersprache und räumliches Verhalten spielt eine wichtige Rolle. Kommunikationsprozesse, Kommunikationsregeln und -grundhaltungen - darum geht es in diesem Buch. Die Autoren legen nun die 3., überarbeitete Auflage ihres praktischen Leitfadens vor, in den viele Erfahrungen aus dem Alltag der Pflege eingeflossen sind.