

Inhaltsverzeichnis

1	„Reden kann doch jeder“	9
1.1	Was Patienten hören wollen ...	9
1.2	Fünf Thesen zur Kommunikation	10
1.3	Begegnung ohne Worte	12
1.4	Navigationshilfe für „Ärztliche Kommunikation“	12
2	Im Mittelpunkt: der Arzt	16
2.1	Gewohnheiten – Business as usual	17
2.2	Johari – vom blinden Fleck	18
2.3	Antreiber – Motor oder Quälgeist?	20
2.4	Rollenangebote – Praxis als Bühne	23
2.5	Dramadreieck – Trio infernal ...	26
2.6	Inneres Team – you’ll never heal alone	31
2.7	Feedback – wenn das Fremdbild dem Selbstbild hilft	33
2.8	Rosenthal – von Mäusen und Menschen	35
2.9	Perspektivenwechsel	36
2.10	Zeit – „one moment in time“ ...	38
3	Im Mittelpunkt: der Patient	40
3.1	Riemann-Thomann-Modell – „Wer sitzt denn da?“	40
3.2	Ich bin o.k. – Selbstbewusstsein reloaded	47
3.3	Transaktionsanalyse – schön erwachsen bleiben	50
3.4	Körpersprache – Schultern lügen nicht	55
3.5	Mit dem Dritten ... spricht man besser	58
3.6	DISG® – Verständnis vierfarbig .	60
3.7	Zuhören – aktiv kommt man weiter	65
3.8	Halo – wie man einen Heiligenschein vermeidet	69
3.9	Metakommunikation – „Gut, dass wir darüber gesprochen haben“	71
3.10	Eisberg-Modell – Talkshow auf der Titanic	73
3.11	Ärztliche Kommunikation – meine wichtigste Arznei!	74

4	Im Mittelpunkt: das Team	78
4.1	Fragetechnik – nur wer fragt, findet Antworten	79
4.2	Bambus – stabile Stärke durch Flexibilität.....	83
4.3	Strokes – Hunger nach Zuwendung	85
4.4	VW-Regel – weiterkommen durch Wünsche	88
4.5	Komplimente – Gebrauchsanweisung zum Wohlwollen....	89
4.6	Umgang mit Widerständen: von roten und grünen Chips	92
4.7	Erklären – Wissen als Geschenk ..	94
4.8	Impact – der Joker aus der Schublade	96
4.9	Gesprächskiller – aus dem Giftschränk	99
4.10	Wave – Welle der Überzeugung.	101
4.11	Kommunikation zwischen Mann und Frau – Erfolg durch den forschenden Blick	103
5	Im Mittelpunkt: der Nationale Kompetenzbasierte Lernzielkatalog Medizin (NKLMM)	107
5.1	Pareto – optimierter Zeiteinsatz	108
5.2	Mehrabian – wir sind alle Augenmenschen	110
5.3	Satir – von den vielen Gesichtern	112
5.4	Watzlawick – von guten und schlechten Wirklichkeiten	115
5.5	Schulz von Thun – Kommunikation hoch vier.....	117
5.6	Rogers und Gordon – bei Problemen zuhören.....	119
5.7	Emotionale Intelligenz – die heilende Macht der Gefühle....	122
5.8	Gewaltfreie Kommunikation – von Giraffen und Wölfen	124
5.9	Motivierende Gesprächsführung	128
6	Im Mittelpunkt: Kommunikation 4.0	130
6.1	PEF – miteinander entscheiden .	131
6.2	Spikes – Halt nicht nur an guten Tagen	134
6.3	Mediation – ein Fall für drei....	137
6.4	Einklang – mehr Zusammen geht nicht	139
6.5	Humor – „Kommt ein Mann zum Arzt ...“	141
6.6	Metapher – von Stroheuern und Sternstunden	147
6.7	Storytelling – Mensch als Geschichte	150

6.8	Salutogene Kommunikation – Energy flows where attention goes.....	156	6.9	Vertrauen – ... führt	161
			6.10	„Heilung beginnt im Kopf“	163
7	Im Mittelpunkt: Medizin der Zukunft				168
7.1	Dr. Google – Diagnose aus dem Netz?	169	7.4	Von Qualitätszirkeln und Balintgruppen.....	172
7.2	Dr. Avatar – jedem seinen virtuellen Arzt?.....	170	7.5	Placebo – un(er)messliche Wirkung	173
7.3	Resümee – Etappen und Ziele ..	171	7.6	Hoffnung – der Arzt des Menschen Freund.....	174
8	Literatur				176
	Sachverzeichnis				180