

Sachverzeichnis

A

- Ablenken 112, 114
- Adhärenz 11, 49, 148, 152
- Akzeptanz 72
- Analogie 147
- Anklagen 112–113
- Anpassung 51
- Anreiz 37
- Ansatz, patientenorientierter 119
- Anstrengung 21
- Antreiber 16, 20, 22–23
 - Bedeutung 21
 - Kommunikation 22
- Ärger 71
- Artikulation 75
- Arzt
 - Stroke-Geber 86
 - Berater 23
 - Dienstleister 24, 160
 - Empathie 49
 - Erfolgserwartung 36
 - Heilungsauftrag 16
 - Hilfe, akute 160
 - Lebensqualitätsmanager 23
 - Rollenverständnis 16, 23–25, 87
 - Selbstverständnis 16
 - Überlastung 49
 - virtueller 170
 - Work-Life-Balance 26
- Arzt-Patient-Beziehung 117
- Arzt-Patient-Gespräch 23, 58
- Aufmerksamkeit 9, 40, 52, 54, 66, 68, 96, 135, 140
- Augenkontakt 31, 56, 79
- Autonomietraining 159

B

- Balint, Michael 168
- Balint-Gruppe 16, 168, 172–173
- Bambus-Technik 78, 83–84
 - 5 Schritte 83
- Befehlen 99
- Belastbarkeit 91
- Belohnung 37
- Beobachtung 124
- Beschwichtigen 112–113
- Besorgnis 125
- Bewältigung 165
- Bewertung 70, 124–125
 - moralische 67
- Bitte 126
- Breaking Bad News 63, 76, 158

C

- Case-Management 169
- Compliance 37, 46, 79, 128, 166

D

- Datensicherheit 170
- Dauer 41
- Deeskalation 58
- Depression 71
- DISG 40, 60
 - Auswertung 61
 - Grundtypen 60
 - Patientenkommunikation 63
- Disidentifikation 165
- Diskrepanz 128
- Distanz 41–42
- Dramadreieck 16, 26
 - Opfer 27
 - Retter 28
 - Transaktionsanalyse 29
 - Verfolger 27
- Drohen 99–100, 112–114

E

- e-Health-System 169
- Echtheit 120
- Eigenverantwortlichkeit 137
- Einklang 130, 139
- Einsatzbereitschaft 91
- Eisberg-Modell 40, 73–74
- Emotion 77, 122
- Empathie 49, 51, 54, 102, 120, 123, 127–128, 173
- Entscheidungsfindung, partizipative (PEF) 130–131, 140
 - Beispiel 132
- Enttäuschung 125
- Erfolgserwartung 101
- Ergebnisoffenheit 137
- Erklären 78, 94
 - Erlernen 95

F

- Fabel 155
- Facade 19
- Fachvokabular 136, 147
- Feedback 17, 19, 33
 - Regelwerk 33
- Fehlertoleranz 142
- Fleck, blinder 18–19, 33
- Flexibilität 142
- Flip-Flop-Technik 145

Frage

- Fragenkultur 82
 - Fragentreppe 81
 - Fragetechnik 78–79
 - Frageversäumnis 82
 - Gegenfrage 80
 - geschlossene 81
 - Suggestivfrage 80
 - zusammenfassende 81
- Freiwilligkeit 137
- Fremdbild 18

G

- Geschichten 151, 153–155
- Gesetz, hippokratisches 152
- Gesprächsdauer 38
- Gesprächsführung, motivierende 128
- Gesprächskiller 78, 99
- Gesundheitsziel 46, 159
- Gewohnheit 16–17
- Gordon, Thomas 120

H

- Halo-Effekt 40, 69–70
- Heilung 9, 11, 40, 46, 102, 119, 130, 140, 151–152
- Hoffnung 174
- Humor 130, 141, 172
 - Erfolg 143
 - Erlernen 144
 - Flexibilität 142
 - Flip-Flop-Technik 145
 - Ironie 145
 - Stress, versus 146
 - Toleranz 142
 - Wirkung, medizinische 141

I

- Ich bin nicht o.k.
 - du bist nicht o.k. 48–49
 - du bist o.k. 48–49
- Ich bin o.k. 40, 47, 49
 - du bist nicht o.k. 48–49
 - du bist o.k. 48–49
 - optimale Anwendung 49
- Impact 78, 96, 98
- Inneres Team 17, 31
 - Mitglieder, Identifizierung 31
 - Ratgeberteam 32
- Intelligenz
 - emotionale 56, 122–123
 - soziale 130
- Intervention, paradoxe 68
- Ironie 145

J

- Johari-Fenster 16, 18, 20

K

- Kapazität, funktionelle 132
- Killerphrasen 99
- Kohärenz 156, 159
- Kommunikation
 - 5 Thesen 10
 - Adhärenzsteigerung 11
 - Beziehungsaspekt 116
 - gewaltfreie 124, 126
 - horizontale 103
 - Inhaltsaspekt 116
 - Kommunikation 4.0 130
 - Metaebene 40, 71
 - Modell 12
 - Navigationshilfe 12
 - salutogene 130, 156–160
 - Stil, wertschätzender 11
 - Tools 14
 - typengerechte 46
 - vertikale 103
 - Worte, ohne 12
- Kommunikationsfähigkeit 91
- Kompetenz, soziale 91, 123
- Kompliment 78, 89, 91
 - Lob 91
- Konflikt 124
- Kongruenz 120
- Körpersprache 40, 54–56
 - nonverbal vs. verbal 57
- Kriegsvokabular 147
- Kritik 53

L

- Lachen 142
- Lebensqualität 132
- Leistungswille 91
- Lob 91

M

- Manipulation 96
- Marker, somatischer 65
- Mediation 130, 137–138
 - Beispiel 138
 - Perspektivenwechsel 138
- Medien, soziale 170
- Medizin
 - alternative 172
 - Krise 171
 - sprechende 160, 172
 - Zukunft 168–169
- Mehrabian, Albert 110
- Metakommunikation 71–72
- Metapher 98, 130, 147–148

- Erstanamnese 148
 - Glut unter der Asche 148
 - Lebenswunde 148
 - Portfolio 149
 - Schienen und Bahnen 148
 - Sprechstunde 149
 - Minderwertigkeitsgefühl 48
 - Missverstehen 72
 - Mitleid 54
 - Moralisieren 99–100
 - Motivation 128
 - Müdigkeit 125
 - Mut 144
- N**
- Nähe 41, 43
 - Narrative Based Medicine 150
 - Nationaler Kompetenz-
basierter Lernzielkatalog
Medizin (NKLM) 107
 - Nervosität 125
 - Noceboeffekt 164, 173
 - Notfall, Definition 39
 - Notfallmedizin 160
- O**
- Optimierer 21–22
 - Organisation, lernende 11
- P**
- Parabel 155
 - Paradoxie 155
 - Paraphrasieren 68
 - Pareto-Prinzip 108
 - Patient 40
 - Selbstbewusstsein 47
 - Wissensstand 95, 135
 - Patientenaufklärung 169
 - Patientenzufriedenheit 132
 - Pause 21, 75
 - PEF (partizipative Ent-
scheidungsfindung) 131
 - Perfektionismus 21–22, 145
 - Personalized Medicine 25
 - Persönlichkeitstest 60
 - Perspektivenwechsel 12,
 - 36–37, 75, 133, 137–138, 140
 - Placeboeffekt 164, 169,
 - 173–174
- Primum non nocere 152
 - Problem, Umgang damit 162
 - Problemrance 90
 - Protest 71
- R**
- Rationalisieren 99–100,
 - 112–114
 - Rechtsstreit 137
 - Reflexion 77
 - Reframing 140, 164
 - Respekt 120
 - Ressourcen 20, 152, 159–160,
 - 164
 - Ressourcenmanagement 75
 - Riemann-Thomann-Modell 40
 - Balance 45
 - Dauer 41
 - Distanz 42
 - Kommunikation, typen-
gerechte 46
 - Nähe 43
 - Wechsel 42
 - Rogers, Carl 119
 - Echtheit 119–120
 - Empathie 119–120
 - Wertschätzung 119–120
 - Rosenthal-Effekt 17, 35–36
 - Rumpelstilzchen-Effekt 67
- S**
- Sachlichkeit 54
 - Salutogenese 148, 156, 158
 - 3 Elemente 156
 - Sarkasmus 146
 - Satir, Virginia 112
 - 5 Freiheiten 114
 - Schale, autistische 165
 - Schock 71
 - Schulz von Thun, Friedemann 117
 - Schweigen 75, 120
 - Secundum cavere 152
 - Selbstbestimmungsrecht 131
 - Selbstbewusstsein 47
 - Selbstbild 18
 - Selbsteinschätzung 123
 - Selbsteilung 135, 140
 - Selbsteilungskraft 158–159
 - Selbstkontrolle 123
 - Selbstmotivation 123
- Selbstorganisation, ganzheitliche 159
 - Selbstregulation 158–159
 - Selbstrespekt 17
 - Selbstschutz 68, 144
 - Selbsttest, Antreiber 16, 20
 - Selbstwahrnehmung 17, 123
 - Selbstwirksamkeit 129
 - Self-fulfilling-Prophecy 36
 - Sicherheit 37
 - Sinnfrage 157
 - Situationskomik 144
 - Soft Skills 10, 38, 91
 - Sorge, konstruktive 135
 - Spiegeln 57
 - Spikes-Modell 130, 134
 - Spontaneität 51
 - Storytelling 130, 150–152,
 - 154–155
 - Strokes 78, 85–86
 - Suggestion 96
 - Supervision 76
- T**
- Team 78
 - Teilhabe, emotionale 71
 - Tertium sanare 152
 - Toleranz 142
 - Transaktionsanalyse 40, 47,
 - 50, 55, 60
 - Eltern-Ichs 53
 - Erwachsenen-Ich 54
 - Kind-Ichs 51
 - Traumamembran 164
 - Triebverzicht 51
 - Trösten 53, 99, 112–114, 121
 - Trotz 52
- U**
- Überlastung 49
 - Überzeugungsgespräch 101
 - Umformulieren 89
 - Urteilen 99
- V**
- Veränderungsprozess 160
 - Verantwortung 160
 - Verantwortungsbewusstsein 91
 - Verbalisieren 68
 - Verhandlung 71
 - Verleugnung 71
 - Verständnis 46
 - Verstehen, modifizierendes 157
 - Vertrauen 103, 130, 161–162
 - Vertraulichkeit 137
 - Vier-Ohren-Modell 117, 119
 - Appellebene 118
 - Beziehungsebene 118
 - Sachebene 118
 - Selbstoffenbarungsebene 118
 - Vorwurf 27, 49, 88
 - Umformulieren 89
 - VW-Technik 78, 88
- W**
- Watzlawick, Paul 107, 115,
 - 117
 - 5 Axiome 116
 - Wave-Technik 78, 101–102
 - Wechsel 41–42
 - Wertschätzung 120
 - Widerstand 92, 101–102, 128
 - Wirtschaftsunternehmen 78
 - Witz 155
 - Wolfsätze 125
 - Wunsch 88
 - Wunschaufschubung 51
 - Wunsch Erfüllung 51
 - Wut 52
- Z**
- Zeit 10, 12, 21, 24, 38, 46
 - Gesprächsdauer 38
 - Hochleistungszeit 39
 - Konzentration 38
 - Ressource 38
 - Zorn 125
 - Zuhören, aktives 40, 65, 157,
 - 166
 - Erlernen 66
 - Fähigkeit 68
 - Fallstricke 67
 - Paraphrasieren und Verbalisieren 68
 - Zuwendung 160
 - Zynismus 146