

Inhaltsverzeichnis

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

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

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