

Regine Heiland

Weil Worte wirken

Wie Arzt-Patienten-Kommunikation gelingt
Theorie – Praxis – Übungen

Unter Mitarbeit von Kerstin Duken

Verlag W. Kohlhammer

Inhalt

Unter Mitarbeit von	8
Vorwort	9
1 Grundlegendes – Instrumente und Akteure	13
1.1 Das Kommunikationsquadrat	14
Übungen	31
1.2 Das Innere Team	33
Übungen	43
1.3 Das Riemann-Thomann-Modell	46
1.4 Teufelskreise	54
2 Akteure	59
2.1 Selbstverständnis des Arztes	59
Übung – Selbstreflexion	60
Noch mehr Übungen!	76
2.2 Die Situation des Patienten	78
Übungen	87
3 Das Gespräch	89
3.1 Der Gesprächsrahmen	89
3.2 Eine gute Gesprächsstruktur	93
3.3 Gesprächstechniken: Aktives Zuhören	96
Übungen	106
3.4 Aktives Zuhören des Arztes und messbare Effekte: Schweizer Studie	109
<i>Prof. Dr. Andreas Gutzeit</i>	
3.5 Gesprächstechniken: Motivierende Gesprächsführung	112
<i>Dr. Georg Kremer und Dr. Christa-Maria Sibum-Kremer</i>	
3.6 Gesprächstechniken: Metakommunikation	121
Beispiele zum Üben	124
3.7 Gesprächstechniken: Informationen verständlich vermitteln	125
Übungen	133

4	Shared Decision Making (SDM) – Partizipative Entscheidungsfindung (PEF)	134
	Übungen	139
5	Compliance – Adhärenz	141
	Übungen	155
6	Besondere Situationen und Konstellationen: Kontaktgestaltung unter Zeitdruck	156
7	Das Überbringen schlechter Nachrichten: Breaking Bad News	164
8	Vom Umgang mit Gefühlen	178
	Übungen	186
9	Das Wort als Instrument	188
9.1	Worte und Schmerz	188
	Übungen	190
9.2	Worte und Medikamentenwirkung	191
	Übungen	193
9.3	Was macht die Metapher in der Medizin?	195
	<i>Kerstin Duken</i>	
	Übungen	200
10	Das Ansprechen verdeckter Themen bzw. Tabus	203
	Übung/Reflexion	207
11	Gespräche mit	209
11.1	Gespräche mit »schwierigen« Patienten	209
	Übungen	222
11.2	Gespräche mit Angehörigen – die Chance zur Win-win-Situation	223
	<i>Ursula Thaden</i>	
	Übungen	237
11.3	Gespräche mit sterbenden Patienten	239
	<i>Dr. Elisabeth Lübbers-Klare</i>	
11.4	Gespräche mit alten Patienten	244
	<i>Dr. Elisabeth Lübbers-Klare</i>	
12	Wie bleibt der Arzt gesund?	250
	Übung	257
13	Sätze, die weiterbringen	259
	Und Sätze, die <i>nicht</i> weiterbringen	261

14	Fälle zum Üben	262
14.1	Der penible Patient	262
14.2	Der aufgebrachte Patient	263
14.3	Die Patientin mit Nikotinabhängigkeit	264
14.4	Die fürsorgliche Patientin	265
	Danksagung	268
	Literatur	269
	Register	275