

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>„Reden kann doch jeder“</b> .....				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
<b>2</b>	<b>Im Mittelpunkt: der Arzt</b> .....				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
<b>3</b>	<b>Im Mittelpunkt: der Patient</b> .....				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			

<b>4</b>	<b>Im Mittelpunkt: das Team</b> .....				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
<b>5</b>	<b>Im Mittelpunkt: der Nationale Kompetenzbasierte Lernzielkatalog Medizin (NKLM)</b> .....				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			
<b>6</b>	<b>Im Mittelpunkt: Kommunikation 4.0</b> .....				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 Stroheuern 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
<b>7</b>	<b>Im Mittelpunkt: Medizin der Zukunft.....</b>				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
<b>8</b>	<b>Literatur .....</b>				176
	<b>Sachverzeichnis .....</b>				180