

Inhaltsverzeichnis

1	Eine Gebrauchsanleitung, die Sie ausnahmsweise lesen sollten	1
1.1	Warum ist dieses Buch notwendig?	2
1.2	Reden ist Silber, kommunizieren ist Gold	2
1.3	Der Kinderarzt als »Spracharzt«	4
1.4	Ein gut gefüllter Methodenkoffer	5
1.5	Keine Patentrezepte für die tägliche Praxis	6
1.6	Auch Mitarbeiter sind Patienten!	6
2	Eine Frage der Perspektive: Kinder- und Jugendarzt und Eltern	9
2.1	Blickwinkel der Ärzte	10
2.2	Erwartungen der Eltern an den Kinder- und Jugendarzt	16
2.3	Arzt-Patient-Verhältnis in der Kinder- und Jugendmedizin	24
2.4	Sichtweise der Eltern: Fallbeispiel Elternbrief	33
2.5	Ärztbefragung zu kommunikativen Gewohnheiten	37
3	Körpersprache – eine Säule der Kommunikation	43
3.1	Was bedeutet Körpersprache?	46
3.2	Dechiffrierung körpersprachlicher Signale	49
3.3	Kleidung als Türöffner zu gelingender Kommunikation	49
3.4	Botschaft der Körperhaltung	51
3.5	Mimik	52
3.6	Augenkontakt	55
3.7	Gestik	55
3.8	Stimme	56
3.9	Training nonverbaler Kommunikation	56
4	Grundlagen verbaler Kommunikation	59
4.1	Was kommt an?	60
4.2	Ärztliche Gesprächsführungstechniken	68
4.3	Formulierungen: Einsatz von Turbos statt Sprachbremsen	78
4.4	Wer fragt, der führt	88
5	Handwerkszeug der ärztlichen Gesprächsführung: die vier wichtigsten Instrumente	97
5.1	Empathie	98
5.2	Aktives Zuhören	101
5.3	Zauberfragen	109
5.4	Ich-Botschaften	113
5.5	Wie das Handwerkszeug perfekt eingesetzt wird	117
6	Kommunikationseinfluss der eigenen Haltung	119
6.1	Vier-Ohren-Modell	120
6.2	Das Innere Team oder Pluralität ist unser Leben	135

6.3	Riemann-Thomann-Modell: Turbolader der ärztlichen Gesprächsführung?	143
6.4	Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg	166
6.5	Wertequadrat	175
7	Eltern – unsere Sprachtrainer	185
7.1	Persönlichkeitsstile	186
7.2	Elterntypen	187
8	Gelingende Kommunikation im Konfliktfall	195
8.1	Schwierige Eltern und schwierige Helfer	196
8.2	Teamkonflikte – Wahrheit, Bewertung, Interessen	207
8.3	Metakommunikation	218
8.4	Harvard-Konzept	220
8.5	Notfallkommunikation in Stresssituationen	223
9	Situationen, die Sie kennen könnten: Gespräche aus dem Arztalltag	235
9.1	Das Arztgespräch in der Routine	236
9.2	Überbringen einer schlechten Nachricht	244
9.3	Phasen der Traumatisierung	253
9.4	Arztgespräch bei chronischer Erkrankung	265
9.5	Todesnachricht	280
10	Jetzt sind Sie dran: wie lösen Sie diese Fälle?	287
10.1	Patientengeschichten	288
10.2	In Krankenhaus und Praxisteam	305
	A Anhang	309
	A.1 Umfrage zu Kommunikationsgewohnheiten in Arztgesprächen	310
	A.2 Übungsteil mit Lösungsvorschlägen	313
	Weiterführende Literatur	337
	Stichwortverzeichnis	341