

Inhaltsverzeichnis

1	Therapeutische Haltung	1	4.6	Die Sandwichtechnik.....	33
	Christian Schwegler		4.7	Entwicklung einer Ja-Haltung (Yes-Setting).....	34
2	Therapeutische Beziehung	5	4.8	Arbeit mit Truismen	35
	Christian Schwegler		4.9	Suggestionen	36
2.1	Aufbauen einer therapeutischen Beziehung.....	6	4.10	Lob	37
2.1.1	Der erste Kontakt.....	6	4.11	Einbinden des Patienten in die Behandlung	38
2.2	Die Arzt-Patient-Beziehung.....	9	4.12	Schuldgefühle vermeiden	39
2.3	Die Rolle des Arztes	10	4.13	Bildhafte Sprache	40
2.3.1	Der Arzt als Dienstleister	10	4.14	Das Wort Nein	41
2.3.2	Der Arzt als Halbgott	11	4.15	Vergangenheit und Zukunft	42
			4.16	Kleine Veränderungen – große Wirkungen	43
3	Kommunikation allgemein	13			
	Christian Schwegler		4.16.1	Probleme positiv und zielorientiert angehen	43
3.1	Einleitung	14	4.16.2	Immer ist immer falsch.....	43
3.2	Kommunikation in der Arzt-Patient-Beziehung.....	15	4.16.3	Möchten statt müssen	43
3.2.1	Kommunikationsmodelle	15	4.16.4	Wünsche statt Vorwürfe.....	44
3.2.2	Biopsychosoziales Modell.....	16	4.16.5	Gleichzeitig statt aber	45
3.2.3	Das Nachrichtenquadrat.....	17			
3.3	Grundbedürfnisse des Menschen im klinischen Alltag.....	18	5	Besondere Herausforderungen..	47
3.4	Die Begrüßung – der Beginn einer wunderbaren Beziehung.....	20		Christian Schwegler, Ernil Hansen, Gary Bruno Schmid, Stefan Junker, Ortwin Meiss, Wolfgang Schulze, Peter Hain	
3.5	Auf Augenhöhe und nicht von oben herab	21	5.1	Der psychosomatische Problempatient	48
3.6	Der feste Ansprechpartner	22		Christian Schwegler	
3.7	Den Patienten abholen	23	5.2	Das NURSE-Schema	50
3.8	Rituale	24		Christian Schwegler	
3.9	Die Motivation des Patienten	25	5.3	Systemisches Konsensuieren.....	52
				Christian Schwegler	
4	Kommunikation konkret	27	5.4	Placebo- und Nocebo-Effekte	53
	Christian Schwegler			Ernil Hansen	
4.1	Einleitung	28	5.4.1	Verwendung von Placebo-Effekten ..	53
4.2	Worte retten Leben.....	29	5.4.2	Vermittlung von Bedeutung	54
4.3	Schweigen ist Silber, Reden ist Gold	30	5.4.3	Nocebo-Effekte	55
4.4	Positiv, aber realistisch	31	5.4.4	Vermeiden von Aufklärungsschäden ..	57
4.5	Negationen vermeiden	32	5.4.5	Ausblick	58

XII Inhaltsverzeichnis

5.5	Unterstützung der Selbstheilungskräfte bei Krebs	59	5.9	Kommunikation bei unangenehmen Eingriffen	78
	Gary Bruno Schmid			Wolfgang Schulze	
5.5.1	Einführung	59	5.9.1	Strahlentherapie	78
5.5.2	Von Krebskranken häufig gestellte Fragen und ihre Antworten	60	5.9.2	Venen- und Arterienpunktionen, Injektionen, Organpunktionen usw. .	81
5.6	Umgang mit Menschen in Krisen ..	63	5.9.3	Ösophagogastroduodenoskopie	82
	Stefan Junker		5.9.4	Zystoskopie und vaginale Untersuchungen.....	82
5.6.1	Einleitung	63	5.10	Untersuchungen und Behandlungen am Kopf.....	83
5.6.2	Krise – eine Definition	63	5.10.1	Schlussbemerkung.....	83
5.6.3	Bewältigung von Krisen	63	5.10.2	Operationsvorbereitung	84
5.6.4	Krisen als Problemtrance	64	5.10.3	Ortwin Meiss	
5.6.5	Menschen in Krisen erreichen.....	64	5.10.4	Die Beziehungsgestaltung/Wahlfreiheit lassen	84
5.6.6	Nützliche hypnotherapeutische Sprachelemente	65	5.10.5	Einen Platz für die Angst schaffen... .	84
5.6.7	Orientierung hin auf Ressourcen....	66	5.10.6	Das Aufklärungsgespräch.....	85
5.6.8	Selbsthypnose zur Ressourcenaktivierung	67	5.11	Implikationen, die einen guten Ausgang der Operation suggerieren	85
5.6.9	Krisen im Gesundheitswesen	67	5.11.1	Hilfreiche Bilder und Vorstellungen..	86
5.7	Die erfolgreiche Behandlung schwieriger Patienten	69	5.11.2	Nach der Operation	87
	Ortwin Meiss		5.11.3	Humor im Ernst!	88
5.7.1	Einleitung	69	5.11.4	Peter Hain	
5.7.2	Die Bedeutung von Erfahrungen....	69	5.12	Wohlwollen und Ernstnehmen können	88
5.7.3	Erfahrungen mit Einfluss auf die Wahrnehmung.....	70	5.12.1	Humor in der Arzt-Patient-Beziehung	88
5.7.4	Reaktivierung traumatischer Erfahrungen.....	70	5.12.2	Die Wirkung von Humor.....	89
5.7.5	Fehler im Umgang mit behandlungsängstlichen Patienten.....	71	6	Gut gemeint ist das Gegenteil von gut!	90
5.7.6	Basisstrategien.....	72	6.1	Gewünschte Nebenwirkungen	90
5.7.7	Weitere hilfreiche Strategien.....	74	6.2	Burn-out-Syndrom	91
5.8	Das SPIKES-Modell – Kommunikation von belastenden Inhalten	75	6.3	Christian Schwegler	
	Wolfgang Schulze		6.4	Entwicklung des Burn-out-Syndroms	91
5.8.1	Setting des Gesprächs	75	6.5	Prävention des Burn-out-Syndroms	92
5.8.2	Perception (Wahrnehmung)	76	6.6	Begriffsbestimmungen	97
5.8.3	Invitation (Einladung).....	76		Christian Schwegler	
5.8.4	Knowledge (Wissen).....	76		Register	101
5.8.5	Emotions (Gefühle)	77			
5.8.6	Summary and Strategy	77			