

Inhalt

1 Grundlagen	
1 Einführung	2
1.1 Einige grundsätzliche Klärungen	2
1.1.1 Erfolgreich kommunizieren	2
1.1.2 Die Weltsicht des Patienten	3
1.1.3 Begriffsklärung	3
1.2 Die Axiome der Kommunikation nach Watzlawick	4
1.2.1 Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren	4
1.2.2 Die Inhalts- und die Beziehungsebene	4
1.2.3 Digital und analog	6
1.2.4 Symmetrie und Komplementarität	6
1.2.5 Interpunktionen der Kommunikationsabläufe	6
1.3 Das Johari-Fenster	8
1.3.1 Die vier Bereiche	8
1.3.2 Privates und öffentliches Selbstbild	9
1.3.3 Kommunikation: Auswirkungen auf die Größe der Fenster	10
1.4 Systemische Sichtweise	12
1.4.1 Ich und mein System	12
1.4.2 Das kommunizierende Ich	12
1.5 Patientenzentrierter Ansatz nach Rogers	14
1.5.1 Grundgedanken zum Rahmen des Psychotherapiegesprächs	14
1.5.2 Empathie	14
1.5.3 Akzeptanz	14
1.5.4 Kongruenz	15
1.5.5 Zielsetzungen des Therapiegesprächs	15
1.5.6 Die sieben Stufen der Persönlichkeitsentwicklung	15
1.6 Glaubenssätze	17
1.6.1 Welche Glaubenssätze haben Sie?	17
1.7 Persönlichkeitsmodelle	20
1.7.1 Die vier Temperamente	20
1.7.2 Drei Persönlichkeitsanteile: Kindheits-, Erwachsenen- und Eltern-Ich	21
1.7.3 Die Big Five	24
1.7.4 Der Persönlichkeitszirkel	26
1.7.5 Das DISG-Modell	26
2 Rahmenbedingungen des therapeutischen Gesprächs ..	30
2.1 Der erste Eindruck	30
2.1.1 Einschätzung während der ersten Begegnung	30
2.1.2 Sympathie – Antipathie	31
2.2 Stimme und Körpersprache	32
2.2.1 Mimik	32
2.2.2 Gespiegelte Körpersprache – Rapport herstellen	33
2.2.3 Die Wirkung der Stimme in der Beratung	33
2.3 Hinter die Fassade schauen	35
2.3.1 Unterstützende Haltung des Therapeuten	35
2.3.2 Der Patient lernt, Gefühle auszudrücken	36
2.3.3 Die Vermeidungsängste des Patienten ergründen	37
2.3.4 Der Patient und seine soziale Ängste ..	38
2.3.5 Der Patient verringert seine Angst	38
2.4 Motivation	39
2.4.1 Die Grundbedürfnisse des Menschen ..	39
2.5 Umgang mit unterschiedlichen Interessen und Verantwortung	42
2.5.1 Der Patient will gesundheits-schädliches Verhalten nicht ändern	42
2.5.2 Der Patient will eine notwendige Therapie umgehen	43
2.6 Rollendefinitionen und -zuschreibungen	43
2.6.1 Bedeutung der Begriffe: Klient, Patient, Therapeut und Arzt	44
2.6.2 Abstinenzregeln der (Psycho-)therapie	44
2.6.3 Wie weit darf die Person des Therapeuten durchschimmern?	45

2.6.4	Die eigene Beteiligung ist ein Hinweis auf Unerledigtes	45	3.4.2	Feedback als „gespiegeltes Spiegelbild“	60
2.7	Die therapeutische Haltung	47	3.4.3	Regeln für Feedback-Nehmer	61
2.7.1	Respekt	47	3.5	Ziele formulieren	61
2.7.2	Loben	47	3.5.1	Kriterien einer Zielformulierung	61
2.7.3	Natürlichkeit und Authentizität	47	3.5.2	Ungeeignete, weil unerreichbare, Zielvorstellungen	62
2.7.4	Empathie	48	3.5.3	Kleine, konkrete Schritte formulieren ..	63
2.7.5	Humor	49	3.5.4	Die Wunderfrage	63
2.7.6	Die Privatsphäre abgrenzen	50	3.6	Gesprächsstrategien	64
2.7.7	Konfrontation	50	3.6.1	Erweiterte Fragen	64
2.8	Übertragung	50	3.6.2	Dramatisieren	64
3	Gesprächsführung	52	3.6.3	Körpersprache beschreiben	65
3.1	Zuhören	52	3.6.4	Eigentlich – im Prinzip – an sich	66
3.1.1	Die vier Arten des Zuhörens	52	3.6.5	Man kann nicht nicht manipulieren ..	66
3.1.2	Merkmale des aktiven Zuhörens	52	3.6.6	Der Patient verändert seine Wahrnehmung	67
3.1.3	Faktoren für gutes Zuhören	53	3.6.7	Effektive Fragen als Antwort	67
3.1.4	Leitlinien für aktives Zuhören	53	3.6.8	Paraphrasieren und Verbalisieren	69
3.1.5	Irrtümer über das aktive Zuhören	54	3.6.9	Eine Gesprächsrichtlinie aus der systemischen Therapie	71
3.2	Verschiedene Frageformen	55	3.7	Kommunikationstipps	73
3.2.1	Zirkuläre Fragen	55	3.8	Kommunikationsfehler	76
3.2.2	Auf welche Fragen Sie besser verzichten sollten	58	3.8.1	Lasterkatalog kommunikativer Verhaltensweisen	78
3.3	Angemessene Ausdrucksformen	58	3.9	Individuelle Umsetzung	79
3.3.1	Indirekter und direkter Ausdruck	58	3.9.2	Erstellen Sie einen Zeitplan	81
3.4	Feedback geben und erhalten	60			
3.4.1	Regeln für Feedback-Geber	60			

2 Praxis

4	Rahmenbedingungen der praktischen Arbeit	84	4.2.4	Nähe und Distanz	90
4.1	Marketing, Kontaktaufnahme und Termine	84	4.3	Bezahlung	90
4.1.1	Werbung – die Praxis bekannt machen ..	84	4.3.1	Heilpraktiker	91
4.1.2	Telefonischer Erstkontakt	85	4.3.2	Psychologischer Berater	92
4.1.3	Erste Eindrücke von Person und Anliegen	86	5	Typischer Ablauf einer Behandlung	93
4.1.4	Termine, Verabredungen	87	5.1	Anamnese bei körperlichen Erkrankungen	93
4.1.5	Dokumentation	88	5.1.1	Was gehört zur Krankengeschichte? ..	93
4.2	Raum und Zeit – das Setting	88	5.1.2	Unterschiedliche Anamneseformen ...	94
4.2.1	Zeit	88	5.1.3	Allgemeine und vegetative Anamnese	96
4.2.2	Organisation	89	5.1.4	Soziale Anamnese und Berufstätigkeit ..	99
4.2.3	Sitzmöglichkeiten und ihre Anordnung	89			

5.1.5	Anamnese des Allgemeinzustands ...	100	5.5	Abschlussgespräch	129
5.1.6	Anamnese und klinische Befunde: Kopf und Hals	101	5.5.1	Rückblick	129
5.1.7	Anamnese und klinische Befunde: Brust, Lunge und Herz	102	5.5.2	Ausblick	130
5.1.8	Anamnese und klinische Befunde: Abdomen	103	5.5.3	Vereinbarungen	130
5.1.9	Anamnese und klinische Befunde: Bewegungsapparat	106	6	Schwierige Situationen	131
5.1.10	Anamnese und klinische Befunde: Haut und Haar	107	6.1	Termin nicht eingehalten	131
5.1.11	Anamnese und klinische Befunde: Gefäße	108	6.1.1	Umgang mit Patienten, die sich notorisch verspäten	131
5.1.12	Anamnese und klinische Befunde: Nervensystem	109	6.2	Symptomeskalation und Krisen	132
5.1.13	MMSE – einfacher Demenztest	111	6.3	Begleitung bei schweren Erkrankungen	132
5.1.14	Was Sie bei der Anamnese körper- licher Beschwerden beachten sollten	112	6.4	Ablehnung und Überweisung	133
5.2	Anamnese psychischer Beschwerden	113	6.4.1	Fehlender Veränderungswille	134
5.2.1	Unstrukturierte Befragung	113	6.4.2	Aggressivität	136
5.2.2	Strukturierte Befragung	114	6.4.3	Aversion des Therapeuten	136
5.2.3	Erstinterview	114	6.5	Erfolg und Misserfolg	137
5.2.4	Semistandardisiertes Interview	115	6.5.1	Dekompensation und Rückschlag	138
5.2.5	Standardisiertes Interview	115	6.5.2	Compliance	139
5.2.6	Schematischer Überblick der psychologischen Anamnese	116	6.5.3	Vergesslichkeit	140
5.2.7	Systemische Therapie: Handlungs- schritte und -ziele im Überblick	118	6.5.4	Besserung	142
5.3	Weitere Behandlung und Gespräche	120	6.6	Patientenfragen	143
5.3.1	Verschiedene Beratungsstrategien und Interventionsformen	120	6.7	Häufige Fehler	144
5.3.2	Behandlungswünsche	120	7	Kommunikation mit verschiedenen Patiententypen ..	146
5.3.3	Achten Sie grundsätzlich auf die Körpersprache	121	7.1	Mögliche Reaktionen des Patienten im Gespräch	146
5.3.4	Mit Unzufriedenheit umgehen	121	7.1.1	Zustimmung, Ablehnung, Entwertung, Symptombildung	146
5.3.5	Auf besondere Bedürftigkeit eingehen	122	7.1.2	Warnsignale und Gefühlswallungen	147
5.3.6	Kompetenz des Patienten	122	7.1.3	Emotionale Erpressung	147
5.3.7	Unabhängigkeit unterstützen	123	7.1.4	Einsicht, aber keine Umsetzung	148
5.3.8	Umgang mit manipulativem Verhalten	123	7.1.5	Weigerung, das Angebot anzunehmen	151
5.3.9	Vorgehen bei Besserwisserei	124	7.1.6	(Offensichtliche) Lügen des Patienten	152
5.4	Hausaufgaben für den Patienten	125	7.2	Der „schwierige Patient“	153
5.4.1	Bei erforderlichen Verhaltens- änderungen unterstützen	125	7.2.1	Persönlichkeitsaspekte	154
5.4.2	Verhaltensaufgaben	126	7.2.2	Verhaltensweisen	154
5.4.3	Symptomverschreibungen	126	7.2.3	Motive	155
5.4.4	Paradoxe Aufgaben	126	7.2.4	Situative Aspekte	155
5.4.5	Schreib-, Denk- und Beobachtungs- aufgaben	127	7.2.5	Vorannahmen	156
			7.3	Patiententypen	157
			7.3.1	Der Besucher	157
			7.3.2	Der Klagende	158

7.3.3	Der Kunde	159	7.7.2	Eltern	173
7.4	Kinder und Jugendliche	160	7.8	Kulturelle Unterschiede	174
7.4.1	2–5 Jahre	161	7.8.1	Wie wird miteinander kommuniziert?	175
7.4.2	6–12 Jahre	161	7.8.2	Interkulturelle Kompetenz entwickeln	175
7.4.3	13–18 Jahre	162	7.9	Kommunikations- und Interaktions- stile	176
7.5	Frauen oder Männer	163	7.9.1	Bedürftig-abhängiger Kommunikationsstil	176
7.5.1	Frauen untereinander	163	7.9.2	Helfender Kommunikationsstil	178
7.5.2	Gemischtes Doppel	164	7.9.3	Selbstloser Kommunikationsstil	179
7.5.3	Männer unter sich	165	7.9.4	Aggressiv-entwertender Kommunikationsstil	179
7.6	(Ehe)paare	165	7.9.5	Sich beweisender Kommunikationsstil	181
7.6.1	Warum wird die Paarberatung aufgesucht?	166	7.9.6	Bestimmend-kontrollierender Kommunikationsstil	182
7.6.2	Interventionsmethoden	167	7.9.7	Sich distanzierender Kommunikationsstil	182
7.6.3	Therapeutisches Vorgehen und notwendige Kommunikationsregeln für das Paar	168	7.9.8	Mitteilungsfreudig-dramatisierender Kommunikationsstil	183
7.6.4	Trennung	169			
7.6.5	Wenn nur einer der beiden Partner sich in Therapie begibt	170			
7.6.6	Paare in der Naturheilpraxis	171			
7.7	Arbeit mit Angehörigen	171			
7.7.1	Neue Sichtweise und positive Umdeutung	172			

Anhang

Test: Welcher Kommunikationstyp sind Sie?	186	Über die Autoren	192
Auswertung der Antworten	189	Internetadressen	193
Interpretation	189	Literatur	194
Alternativen	190	Sachverzeichnis	197