

# Inhalt

## Grundlagen

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

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	<b>6</b>	<b>Schwierige Situationen</b>	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	<b>6.2</b>	<b>Symptomescalation und Krisen</b>	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
<b>5.2</b>	<b>Anamnese psychischer Beschwerden</b>	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	<b>6.5</b>	<b>Erfolg und Misserfolg</b>	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: Behandlungs- schritte und -ziele im Überblick	118	6.5.4	Besserung	142
<b>5.3</b>	<b>Weitere Behandlung und Gespräche</b>	120	<b>6.6</b>	<b>Patientenfragen</b>	143
5.3.1	Verschiedene Beratungsstrategien und Interventionsformen	120	<b>6.7</b>	<b>Häufige Fehler</b>	144
5.3.2	Behandlungswünsche	120	<b>7</b>	<b>Kommunikation mit verschiedenen Patiententypen</b>	146
5.3.3	Achten Sie grundsätzlich auf die Körpersprache	121	<b>7.1</b>	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
<b>5.4</b>	<b>Hausaufgaben für den Patienten</b>	125	<b>7.2</b>	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
			<b>7.3</b>	<b>Patiententypen</b>	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 Interak- tions- 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			

## Ausblick

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