

# Inhalt

<b>Einleitung .....</b>	1
<b>Hinweise zur effektiven Nutzung des Buches .....</b>	1
Was sind positive oder negative Gefühle? .....	1
Sind die Übungen standardisiert? .....	1
Wie gehe ich an die Übungen heran? .....	2
Wie werte ich die Übungen aus? .....	2
Welche Fehlerquoten gibt es bei den Übungen? .....	3
Welches Vorgehen ist am effektivsten? .....	4
<b>Die 24 Axiome des Buches .....</b>	4
Der Arzt selbst .....	6
Die persönlichen Fähigkeiten als Arzt .....	7
Die Einstellungen des Arztes .....	12
<b>1 Prinzip 1: Ärztliche Selbstachtung .....</b>	17
<b>1.1 Sich selbst einschätzen .....</b>	17
Bedürfnisse .....	17
Abhängigkeiten .....	25
Blockaden .....	26
Erste Gruppe: Bewertungen .....	26
Zweite Gruppe: Misstrauen .....	29
Dritte Gruppe: Energiefressende Baustellen .....	30
Vierte Gruppe: Fehlende Tankstelle .....	30
Werte, Integrität und Selbstwert .....	32
Selbstwert .....	32
Werte .....	34

<b>1.2 Sich selbst bestimmen</b>	40
Ziele und Effektivität	40
Wofür Ziele? Es läuft doch alles gut!	40
Ziele formulieren	42
Effektivität und Erfolg	46
Selbststehrlichkeit	47
Drehbuch V	49
<b>2 Prinzip 2: Ärztliche Kommunikation</b>	57
<b>2.1 Sich selbst ergreifen – den anderen annehmen</b>	57
Grundlagen der Kommunikation	57
Grundfehler vermeiden	59
Rolle	59
Asymmetrie	60
Empathie und Gesprächsinhalte	60
Wesentliche Kommunikationsmodelle	61
Das Gespräch beeinflussende Faktoren	65
Vorbereitung	65
Raum und Ort	66
Zeit	66
Angst	67
Techniken ärztlichen Verstehens	68
Beginn des Gesprächs	68
Aktives Hinhören	69
Paraphrasen	71
Das schwere Gespräch	73
Vorbereitung	74
Ziele und Ablauf	75
Wahr oder unwahr?	76
<b>2.2 Sich selbst zeigen – den anderen einbinden</b>	78
Es auf sich beziehen	78
Selbstdarstellung	78
Ich-Botschaften	80
Transparenz	80
Effektive Kommunikation: Einverständnis durch Verständnis	
und Verstehen	82
Verständnis	82
Verstehen	82

<b>3 Prinzip 3: Ärztliche Authentizität .....</b>	87
<b>3.1 Sich selbst wahrnehmen .....</b>	92
Bedeutung persönlicher Kompetenzen für das Arztsein .....	92
Belegte Auswirkungen von emotionalen Kompetenzen .....	95
Emotionen – ein komplexes Netzwerk .....	96
Emotionen .....	97
Was eine Emotion ausmacht .....	99
Verlauf von Emotionen .....	101
Gefühle .....	102
Was ein Gefühl ausmacht .....	104
Definition .....	106
Logik und Kontextbezug von Gefühlen .....	106
Mandelkern, Gefühle und das Entscheiden .....	108
Zur Handlung kommen .....	109
Ratio versus Emotio? Ratio und Emotio! .....	111
Der Nutzen von Emotionen für Ärzte .....	114
<b>3.2 Sich selbst fühlen .....</b>	115
Körper und Gefühle .....	115
Gefühle erkennen und leben .....	118
Belastungen und Stress im Arztberuf .....	126
Sprache hat Bildekräfte .....	126
Auswirkungen von Stress .....	127
<b>3.3 Sich selbst annehmen .....</b>	129
Emotionen und Erfolg als Arzt .....	129
Umgang mit den eigenen Gefühlen als Arzt .....	132
Emotionale Ansteckung .....	134
Intuition und Spiegelneurone .....	137
Wechsel von Emotionen .....	140
Therapieentscheidungen und Kognition? .....	141
Lebensqualität und die Vermeidung von negativen Gefühlen .....	142
Leitgefühl für Lebensqualität .....	146
Patienten und die ärztlichen Gefühle .....	147
<b>3.4 Sich selbst stimmen .....</b>	150
Stimmung, Effektivität und Entscheidung .....	150
Stimmung .....	150
Umgang mit Stimmungen .....	153
Spielball eigener Stimmungen? .....	153
Entscheidungen und Stimmungen .....	154
Ausgeglichene Stimmung .....	156

<b>4 Prinzip 4: Ärztliche Empathie .....</b>	157
<b>4.1 Sich selbst einlassen – den anderen empfinden .....</b>	157
Arztsein und Empathie .....	157
Definition .....	158
Die zwei Aspekte von Empathie .....	160
Basis für Mitgefühl .....	161
Basis für Empathie .....	162
Bewertungen .....	164
Voraussetzungen für ärztliche Empathie .....	168
Selbstwahrnehmung .....	169
Wissen um Zweideutigkeit .....	171
Umgang mit Gefühlen .....	171
Das Zwischen als eigene Instanz .....	173
Vorteile von Empathie: Beeinflussung anderer im eigenen Sinn .....	173
Vorteile der Empathie aufseiten des Patienten .....	176
<b>4.2 Sich selbst zurücknehmen – den anderen unterstützen .....</b>	177
Ablauf einer empathischen Reaktion .....	177
Techniken zum Aufbau von Empathie .....	180
Botschaften aufbauen .....	180
Visualisierung einsetzen .....	181
Attentive silence .....	182
Resonanzverhalten .....	183
Perspektivenwechsel .....	184
Zula .....	185
Wahrnehmen .....	185
Aufmerksamkeitswechsel .....	186
Pseudo-Empathie .....	188
<b>5 Prinzip 5: Ärztliche Grenzen .....</b>	191
<b>5.1 Sich selbst schützen .....</b>	191
Eigene Grenzen wahren .....	191
Grenzen erkennen und einhalten .....	193
Umgang mit Störungen .....	195
Umgang mit Idealismus .....	197
Umgang mit Überlastung .....	197
Kognitives Stressmanagement bei Grenzüberschreitungen .....	198
Umgang mit eigenen Fehlern – die Grenzen des Patienten achten .....	200
Der schwierige Patient .....	202
Ansteckende Gefühle .....	205
Ein Konflikt! .....	205

Wut .....	206
Umgang mit Kritik .....	207
Umdeuten einer Situation .....	208
Emotionen sinnvoll handhaben .....	210
Umgang mit ängstlichen Patienten .....	213
Umgang mit eigenen Aggressionen, Beenden eines Konflikts .....	214
Umgang mit den inneren Schweinehunden der Patienten .....	215
<b>5.2 Sich selbst entlasten .....</b>	<b>217</b>
Selbstachtsamkeit: Methoden der Grenzwahrung .....	217
Achtsamkeit .....	218
Selbstaufbau .....	219
Act-as-if-Prinzip .....	220
Widerstände abbauen .....	220
Delegieren .....	222
Vertrauen ausbauen .....	223
Entspannen .....	225
Innere Immigration .....	226
Selbstbild versus Fremdbild .....	227
Die ewige Grenze: Zeit .....	228
Was ist .....	229
Zeitverschwendungsanalyse .....	230
Was sein soll .....	231
Lerche oder Eule? .....	232
Starke Stunden .....	232
Pflege des Lebensqualität-Quadranten .....	233
Was beachtet werden sollte .....	234
<b>6 Prinzip 6: Ärztliche Macht .....</b>	<b>239</b>
<b>6.1 Ärztliche Macht und Ohnmacht .....</b>	<b>239</b>
Eine Frage der Macht .....	239
Ohnmacht der Ärzte .....	245
<b>6.2 Patient auf gleicher Augenhöhe .....</b>	<b>246</b>

<b>7 Prinzip 7: Ärztliche Freiheit .....</b>	253
<b>    7.1 Sich selbst befreien .....</b>	253
Arztsein – frei sein oder Fremdbestimmung? .....	253
Arztsein heute .....	257
Arbeitsstörungen von Ärzten .....	257
Zeit .....	260
Konsequenzen .....	261
Ärztliche Führung .....	263
Helfen und Heilen .....	265
<b>    7.2 Der Mensch ist das Maß – Effektivität oder Effizienz? .....</b>	267
<b>Anhang .....</b>	271
<b>Übersicht der Selbsttests, Übungen und STEPS .....</b>	271
<b>Literatur .....</b>	275