

## Ärztliche Gespräche, die wirken

Wolfgang Kölfen

# Ärztliche Gespräche, die wirken

Erfolgreiche Kommunikation in der Kinder- und  
Jugendmedizin

**Wolfgang Kölfen**  
Klinik für Kinder und Jugendliche  
Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH  
Mönchengladbach  
Nordrhein-Westfalen  
Deutschland

ISBN 978-3-642-40470-2  
DOI 10.1007/978-3-642-40471-9

ISBN 978-3-642-40471-9 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

### **SpringerMedizin**

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2013

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Produkthaftung: Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewähr übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Planung: Dr. Christine Lerche, Heidelberg  
Projektmanagement: Claudia Bauer, Heidelberg  
Lektorat: Cornelia Funke, Mainz  
Projektkoordination: Michael Barton, Heidelberg  
Umschlaggestaltung: deblik Berlin  
Fotonachweis Umschlag: © Mathias Ernert, Urologische Universitätsklinik, Heidelberg  
Herstellung: Crest Premedia Solutions (P) Ltd., Pune, India

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Medizin ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media  
[www.springer.com](http://www.springer.com)

## Vorwort

---

Dank Ihnen, liebe Leser, dass Sie dieses Buch gewählt haben und hoffentlich auch lesen werden. Denn der wichtigste Grundpfeiler der Medizin ist und bleibt, besonders beim Kinder- und Jugendarzt, eine gute Kommunikation mit Eltern und Patienten.

Vieles, das Sie in diesem Buch entdecken werden, wird Ihnen möglicherweise bereits bekannt sein, manches ahnen Sie intuitiv und setzen es sicherlich auch richtig um. Ich hoffe natürlich dennoch, dass Sie auch einiges Neues erfahren werden, einige Techniken Ihnen dann deutlicher vor Augen stehen, um sie künftig in den tagtäglichen Gesprächen besser und zeitlich effizienter einsetzen zu können.

Mein Wissen verdanke ich meiner täglichen jahrzehntelangen Arbeit mit Eltern kranker Kinder, es wurde aber daneben in den zurückliegenden Jahren auch ergänzt durch die Lektüre zahlreicher Publikationen, die sich mit der Thematik »ärztliche Kommunikation« beschäftigen. Diesen Büchern, die von unterschiedlichen Experten verschiedener Fachgebiete verfasst wurden, ist in der Regel gemeinsam, dass es sich bei deren Autoren nicht um Ärzte handelt.

Am Rande von Vorträgen, Workshops und Seminaren bin ich immer wieder darauf angesprochen worden, welches Buch ich denn nun speziell für den Pädiater empfehle. Insgesamt bietet der Buchmarkt natürlich eine Fülle von Veröffentlichungen, die sich der Kommunikation zwischen Arzt, Patient und Angehörigen widmen. Ein Buch, welches die Instrumente der Kommunikation und deren handwerkliche Handhabung speziell auf unseren kinderärztlichen Berufsalltag überträgt, gab es jedoch nicht. Aus dem Blickwinkel des Kinder- und Jugendarztes ist die Kommunikationssituation ganz speziellen Herausforderungen unterworfen, da wir neben dem kindlichen oder jugendlichen Patienten auch die Eltern betreuen dürfen.

Zu meiner Überraschung und Freude kam im vergangenen Jahr Frau Dr. Christine Lerche vom Springer Verlag auf mich zu und fragte an, ob ich mir vorstellen könnte, ein Buch zu diesem Themenfeld zu schreiben. Dies erschien mir gleichermaßen utopisch wie verlockend und sinnvoll. Und nun ist es tatsächlich geschafft.

Nun wünsche ich Ihnen viel Freude beim Lesen und später Erfolg beim Ausprobieren in Ihrem Berufsalltag und verbleibe mit besten Grüßen aus Mönchengladbach.

**Professor Dr. med. Wolfgang Kölfen**

## Danksagung

---

Ich möchte mich bei vielen Menschen ganz herzlich bedanken, die mir in gemeinsamen Gesprächen Anregungen für dieses Buch gaben. Mein Dank gilt zuallererst all den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mit denen ich tagtäglich unterwegs bin, und den vielen Eltern von kranken Kindern, die ihren Beitrag leisten, damit Gespräche besser gelingen.

Mein Dank gilt ebenso allen ärztlichen Kolleginnen und Kollegen, die durch ihre Fragen und Bemerkungen in den vielen Vorträgen, Workshops und Beratungen meine Wahrnehmung des Themas enorm geschärft haben. Neben der Initiatorin dieses Buchs, Frau Dr. Christine Lerche vom Springer Verlag, gilt mein besonderer Dank Herbert Lechner, der mich in vielfältiger Weise bei dessen Gestaltung unterstützt hat.

Auch meine Sekretärinnen Liliane vom Dorp, Susanne Heyer und Birgit Bohmer trugen wesentlich zum Entstehen bei, denn sie waren es, die zunächst weiße Blätter nach und nach mit meinen Aufzeichnungen füllten. Dank auch an meine mittlerweile erwachsenen Kinder Jolan, Ole und Lia, die sich bereitgefunden haben, ein Fotoshooting über sich ergehen zu lassen. Dankbar bin ich daneben erneut Ole, der einige Zeichnungen exklusiv zum Buch beisteuerte.

Nicht unerwähnt lassen möchte ich Herrn Thomas Morlang, den Leiter des Fotoarchivs Ruhr Museum in Essen, der es ermöglichte, dass wir in dieses Buch auch alte und wunderbare schwarz-weiße Kinderbilder aufnehmen konnten. Diese Aufnahmen sollen die Verbindung herstellen zwischen unserem wunderschönen Beruf als Kinder- und Jugendarzt und dem Inhalt des Buchs.

**Professor Dr. med. Wolfgang Kölfen**



»Schauen wir mal, ob das Buch mich weiterbringt« (mit freundlicher Genehmigung des Fotoarchivs Ruhrmuseum Essen)

# Inhaltsverzeichnis

---

1	<b>Eine Gebrauchsanleitung, die Sie ausnahmsweise lesen sollten</b> .....	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	<b>Eine Frage der Perspektive: Kinder- und Jugendarzt und Eltern</b> .....	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	Ärztebefragung zu kommunikativen Gewohnheiten .....	37
3	<b>Körpersprache – eine Säule der Kommunikation</b> .....	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	<b>Grundlagen verbaler Kommunikation</b> .....	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	<b>Handwerkszeug der ärztlichen Gesprächsführung: die vier wichtigsten Instrumente</b> .....	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	<b>Kommunikationseinfluss der eigenen Haltung</b> .....	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	<b>Eltern – unsere Sprachtrainer</b> .....	185
7.1	Persönlichkeitsstile .....	186
7.2	Elterntypen .....	187
8	<b>Gelingende Kommunikation im Konfliktfall</b> .....	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	<b>Situationen, die Sie kennen könnten: Gespräche aus dem Arztalltag</b> .....	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	<b>Jetzt sind Sie dran: wie lösen Sie diese Fälle?</b> .....	287
10.1	Patientengeschichten .....	288
10.2	In Krankenhaus und Praxisteam .....	305
	<b>A Anhang</b> .....	309
	<b>A.1 Umfrage zu Kommunikationsgewohnheiten in Arztgesprächen</b> .....	310
	<b>A.2 Übungsteil mit Lösungsvorschlägen</b> .....	313
	<b>Weiterführende Literatur</b> .....	337
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	341



## Über den Autor

---



### **Prof. Dr. med. Wolfgang Kölfen**

Wolfgang Kölfen ist seit 1998 Chefarzt der Klinik für Kinder und Jugendliche der Städtischen Kliniken Mönchengladbach. Sein medizinisches Studium hat er in Essen, Berlin und Heidelberg absolviert. Nach der Facharztausbildung zum Kinder- und Jugendarzt an der Universitätskinderklinik Mannheim fungierte er dort unmittelbar als Oberarzt. Wolfgang Kölfen ist Sprecher der Vereinigung der leitenden Kinder- und Jugendärzte und Kinderchirurgen Deutschlands. Daneben veranstaltet er regelmäßig Seminare zur Thematik Krankenhausmanagement. Bereits seit fünf Jahren beschäftigt sich Wolfgang Kölfen intensiv mit dem Themenfeld »ärztliche Kommunikation« in all seinen Facetten. Als Referent des Repetitoriums der Deutschen Gesellschaft für Kinder- und Jugendmedizin und des Assistentenkongresses des Berufsverbands ist er bereits einer Vielzahl von Kolleginnen und Kollegen bekannt.

### **Professor Dr. med. Wolfgang Kölfen**

Städtische Kliniken Mönchengladbach  
Klinik für Kinder und Jugendliche  
Hubertusstraße 100  
41239 Mönchengladbach  
E-Mail: wolfgang.koelfen@sk-mg.de