

4 Details explorieren

1 Beschwerde-Dimensionen erfragen

- Lokalisation und Ausstrahlung
- Qualität „Welchen Charakter ...“
- Intensität „Wie stark ...?“ (Skala 0-10)
- Funktionsstörung/Behinderung
„Wieweit sind Sie dadurch beeinträchtigt?“
- Begleitzeichen „Haben Sie dabei auch ...?“
- Zeit (Beginn, Verlauf, Dauer)
- Kondition „In welcher Situation tritt das auf?“

2 Subjektive Vorstellungen explorieren

- Konzepte „Was stellen Sie sich darunter vor?“
- Erklärungen „Was sehen Sie selbst als Ursache?“

3 Anamnese vervollständigen

- Systeme („Von Kopf bis Fuß“)
- Allgemeinbefinden, Schlaf, Noxen, Pharmaka
- Frühere Erkrankungen, Vorbehandlungen
- Familiäre Erkrankungen, Risikofaktoren
- Soziales: Familie, Freunde, Beruf, Finanzen etc.
- „Schwierige“ Themen: Sexualität, Verluste, Extremerfahrungen, Gewalt, Sucht
- Auf Lücken zurückkommen

» Patientendarstellung vervollständigen

3 Emotionen zulassen

1 Emotionen beachten

- Verbal (z.B. Metaphern)
- Nonverbal (z.B. Gestik, Mimik)

2 In die Situation des Patienten einfühlen

- Individuelle Bedeutungen erkennen
- Hinweise auf „Heikles“ registrieren

3 Empathisch antworten

- Belastungen und Bewältigung anerkennen
„Da haben Sie aber viel mitgemacht“
„Das haben Sie gut hingekriegt“
- Angemessene Hilfe und Trost anbieten
„Ich kann Sie beruhigen, weil ...“

4 Emotionale Öffnung fördern

- Ansprechen „Nehme ich richtig wahr, dass ...“
- Benennen „Das macht Sie dann traurig“
- Klären „Wie fühlen Sie sich dann?“
- Interpretieren „Ihre Angst kommt von ...“

5 Eigene Emotionen als Indikator nutzen

- Interesse, Angst, Abneigung, Ärger etc.

» Dynamik der Gefühle verstehen

6 Resümee ziehen

1 Gespräch zusammenfassen

- Konsultationsgrund, Beschwerden, Diagnose, Therapievereinbarung

2 Klärung offener Fragen anbieten

- Information
„Haben Sie noch Fragen?“
- Zufriedenheit
„Kommen Sie damit erst mal zurecht?“

3 Folgetermine vereinbaren

- Untersuchungstermine vergeben
- Nächsten Gesprächstermin festlegen
- Eventualitäten im Notfall regeln

4 Patient verabschieden

- Trennungverhalten beachten
(z.B. Gesprächsversuch „in der Tür“)

5 Dokumentation vervollständigen

- Übliche Codierung
- Persönliche Gesprächseindrücke
- Themen für Folgegespräch

» Fortsetzung der Beziehung sichern

5 Vorgehen abstimmen

1 Evidenz-basiertes Vorgehen planen

- Was ist gesichert?
- Hat Diagnostik Konsequenzen?

2 Erwartungen klären

- Vorstellungen, Wünsche, Hoffnungen abklären
„Was haben Sie sich vorgestellt?“
„Was könnte Ihrer Meinung nach helfen?“
- Kontrollüberzeugungen erkunden
„Was könnten Sie selbst ändern?“

3 Bisherige Befunde erklären

- (s. Rückseiten)

4 Diagnostik/Therapie planen

- Präferenz für Beziehungsmodell beachten: Paternalismus – Kooperation – Dienstleistung
- Vorschläge und Risiken besprechen
- Reaktionen berücksichtigen
- Konsens anstreben („concordance“)

» Kooperation vertiefen