

GESPRÄCHSFÜHRUNG

- 1** Beziehung aufbauen
- 2** Anliegen anhören
- 3** Emotionen zulassen
- 4** Details explorieren
- 5** Vorgehen abstimmen
- 6** Resümee ziehen

MANUAL 2010



ÄRZTLICHE
GESPRÄCHS-
FÜHRUNG

MITTEILUNG
SCHWERWIEGENDER
DIAGNOSEN

Prof. Dr. med. Karl Köhle, Uniklinik Köln

2 Anliegen anhören

1 Gespräch offen beginnen

- Angebot „Was kann ich für Sie tun?“
- Konsultationsanlass „Was führt Sie zu mir?“
- Befindlichkeit „Wie geht es Ihnen heute?“

2 Erzählen fördern

- Hörsignale *hm, ja*, Nicken, Blickkontakt
- Unterbrechungen vermeiden, Pausen tolerieren
- Freie Themenentfaltung zulassen

3 Aktiv zuhören - verbal unterstützen

- Zum Weitersprechen ermutigen
- Äußerungen wörtlich wiederholen
- Äußerungen paraphrasieren
- Offen weiterfragen „Wie kam das?“

4 Verständnis sichern

- Rückfragen „Versteh ich Sie richtig, dass ...?“
- Zusammenfassen

5 Beziehungsverhalten reflektieren

- Wie geht Patient mit Angebot von Hilfe um?
- Welches Beziehungsmodell sucht Patient? (S.5.4)

» Individuelle Wirklichkeit erfahren

1 Beziehung aufbauen

1 Rahmen

- Vertraulichkeit ermöglichen
- Störungen vermeiden

2 Begrüßung

- Blickkontakt aufnehmen
- Grußformel äußern
- Mit Namen anreden, Hand geben

3 Vorstellung

- Sich mit Namen vorstellen
- Evtl. Funktion mitteilen

4 Situierung

- Im Sitzen sprechen (Stuhl an Krankenbett)
- Bequemlichkeit sichern
- Nähe/Distanz abstimmen
- Körperhaltung beachten

5 Orientierung

- Gespräch strukturieren
- Gesprächsziele verdeutlichen
- Zeitrahmen mitteilen

» Sicherheit in Beziehung anbieten