

## **Effiziente ärztliche Gesprächsführung**

Optimierung kommunikativer Kompetenz  
in der ambulanten medizinischen Versorgung

*Ein gesprächsanalytisches Trainingskonzept*

LIT-Verlag Wien  
2007

---

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>1</b>
1.1	Die Studie	1
1.2	Die Vorteile gesprächsanalytischer Arbeitsmethoden	1
1.3	Leseorientierung: Das Buch auf einen Blick	2
<b>2</b>	<b>DAS ÄRZTLICHE GESPRÄCH: FUNKTIONEN, ANFORDERUNGEN UND EINFACHE MÖGLICHKEITEN DER OPTIMIERUNG</b>	<b>6</b>
2.1	Müssen ÄrztInnen sprechen können oder dürfen sie es lernen?	6
2.2	Die Rolle von Arzt und Patient: die Sprache der Medizin und die Sprache der Lebenswelt	7
2.3	Professionelle Anforderungen an ärztliche Gespräche	11
2.4	Die Beziehung zum Patienten: Paternalismus oder Dienstleistung?	15
2.5	Kommunikative Optimierung ohne Mehraufwand	16
<b>3</b>	<b>DIE STUDIE: DESIGN UND GESPRÄCHSMATERIAL</b>	<b>19</b>
3.1	Die Ambulanz	19
3.2	Der Alltagsablauf der Ambulanz	22
3.3	Das Datenmaterial	23

<b>4</b>	<b>DAS GESPRÄCHSANALYTISCHE TRAINING: KONZEPT UND EFFEKTE</b>	<b>25</b>
4.1	Das Konzept des Trainings	25
4.2	Die Effekte des Trainings	28
<b>5</b>	<b>GESPRÄCHSPÄNE VON ÄRZTINNEN: DURCHSETZUNG ODER TRANSPARENZ</b>	<b>29</b>
5.1	Gesprächspläne von ÄrztInnen und PatientInnen	29
5.2	Herr Picker und die Turnusärztin: ein Beispiel für <i>bad practice</i>	32
5.3	Herr Radic und der Turnusarzt: ein Beispiel für <i>good practice</i>	44
5.4	Die Gespräche vor und nach der Schulung	51
5.5	Der rote Faden	52
5.6	DOs & DON'Ts einer transparenten Gesprächsführung	58
<b>6</b>	<b>ÄRZTLICHE GESPRÄCHSFÜHRUNG, AUSBILDUNGSGRAD UND ENTSCHEIDUNGSKOMPETENZ</b>	<b>61</b>
6.1	Turnusarztgespräch, Oberarztgespräch und das Anliegen der PatientInnen	61
6.2	Frau Zweier und die Turnusärztin: Mangelnde Entscheidungskompetenz als Interaktionsproblem	63
6.3	Frau Zweier und die Oberärztin: Die kompetente Durchsetzung der ärztlichen Entscheidung	67
6.4	Herr Klar und der Turnusarzt: Das Übergehen des Patientenanliegens	71
6.5	Herr Klar und die Oberärztin: Die Disziplinierung des Patientenanliegens	76
6.6	Frau Fest und der Turnusarzt: Die Überschreitung der ärztlichen Kompetenz	81
6.7	Frau Fest und der Oberarzt: Der Einfluss des schwierigen Vorgesprächs	84
6.8	DOs & DON'Ts: Ärztliche Rolle und Gesprächsrepertoire von TurnusärztInnen	89
<b>7</b>	<b>DAS INFORMATIONSBEDÜRFNIS DER PATIENTINNEN</b>	<b>93</b>
7.1	Die Routinesituation "Ergometrie"	93
7.2	Herr Schnell, die Turnusärztin und die gestörte Ergometrie	94

7.3	Herr Schnell, die Oberärztin und die schwierige Befundbesprechung	105
7.4	DOs & DON'Ts: Effiziente Gesprächsführung durch Information der PatientInnen	113
<b>8</b>	<b>GESPRÄCHSERÖFFNUNGEN UND UNTERBRECHUNGEN</b>	<b>115</b>
8.1	Gesprächseröffnungen und gesprächseinleitende Fragen	115
8.1.1	Gesprächseröffnung durch Orientierung	115
8.1.2	Gesprächseröffnung durch einleitende Fragen	124
8.1.3	Effekte der Schulung	138
8.2	Unterbrechungen	140
8.2.1	Was sind eigentlich Unterbrechungen?	141
8.2.2	Unterstützende Unterbrechungen	142
8.2.3	Nicht unterstützende Unterbrechungen	143
8.2.4	HörerInnensignale	144
8.2.5	Erfolglose Unterbrechungsversuche	145
8.2.6	Ein Überblick über die Formen von Unterbrechungen	145
8.2.7	Unterbrechungen: ausgewählte Ergebnisse	146
8.3	DOs & DON'Ts: Gesprächseröffnungen und Unterbrechungen	148
<b>9</b>	<b>LITERATUR</b>	<b>152</b>
<b>10</b>	<b>HINWEISE ZUR TRANSKRIPTION</b>	<b>156</b>
<b>11</b>	<b>WEITERFÜHRENDE TIPPS: BÜCHER, LINKS, TRAININGS</b>	<b>157</b>