

Vorwort

Mit zwei Fragen wurde ich in den Seminaren und Trainings über Ärztliche Kommunikation immer wieder konfrontiert:

„Warum weiß man von all dem so wenig, wenn es doch so nützlich ist?“
Und:

„Gibt es dazu Bücher?“

In den vergangenen zehn Jahren durfte ich mit vielen hundert Medizinern im Themenbereich Kommunikation arbeiten. In Ärztekammern, Kliniken und Praxen gab es großen Bedarf zu Fragen der gelingenden Informationsübermittlung, der Konfliktlösung und der Teambildung. Ob Praxismanager oder Facharztprüfer, alle erlebten in ihrem Arbeitsalltag einen Mangel an wirksamen Kommunikationsstrategien.

Meine Impulse zu diesem Themenkreis wurden mit großem Interesse angenommen und nach kurzer Zeit ergab sich eine produktive Seminararbeit. Und die Rückmeldungen zeigten überdurchschnittlich gute Ergebnisse. Viele Teilnehmer berichteten, dass ihnen die Impulse eine große Hilfe im praktischen Alltag waren.

Erst viel später erkannte ich, dass diese hoch qualifizierten Mediziner in ihrer Ausbildung kaum etwas mit Kommunikation zu tun gehabt hatten. In der Oberstufe hatten sie zuletzt vom Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun gehört, aber niemand hatte sie auf die konkreten Anforderungen der Kommunikation in ihrem Arbeitsalltag vorbereitet.

Auch in den Fort- und Weiterbildungen gab es nur wenige Angebote zu diesem Thema. Aber wenigstens Literatur musste es doch geben? Bei meinen Recherchen fand ich einige großartige Werke, die ich auch in diesem Buch zitiere, aber manche Autoren hatten übersehen, wie knapp die Zeit der meisten Ärzte ist. Neben dem Beruf zu lernen, verlangt schon viel Disziplin.

Ein starker Helfer bei der Motivation ist der Humor. „Seien Sie heiter und das meine ich ernst!“, so hieß ein Seminar für medizinische Führungskräfte. Der relativ junge Trend, Humor als Führungsstrategie einzusetzen, wird in diesem Buch, wann immer es angemessen scheint, realisiert. Die Aufgabe der Ärztlichen Kommunikation nehmen wir so ernst, dass es gut tut, wenn man es leicht verständlich angeht.

Techniken sind austauschbar, Menschen sind einzigartig. Deshalb wurde eine Vielfalt an Wegen dargestellt, aus der sich der Einzelne seinen individuellen Pfad erstellen kann.

Meine Familie hat mich mit vielen naturwissenschaftlichen und neurobiologischen Impulsen unterstützt und durch ihre Liebe getragen.

Der Schattauer Verlag hat mir ein Vorbild wie Bernhard Lown, eine gelungene Betreuung durch Ruth Becker und ein wunderbares Lektorat durch Katharina Sporns-Schollmeyer geboten.

Aber eigentlich sind es die vielen Ärzte gewesen, die mich mit ihren Fragen auf den Weg brachten: Sie haben so viel Wichtiges zu sagen, da gehört es sich doch, dass man ihnen die besten Techniken zur Verfügung stellt, die man einsetzen kann.

So entstand dieses Buch.

Da ich selbst ab und zu Patientin bin, wünsche ich ihm von Herzen Erfolg.

Falkensee, im August 2014

Pamela Emmerling