

# Pamela Emmerling: Ärztliche Kommunikation; Als Erstes heile mit dem Wort ....

Anne  
Simmenroth-Nayda<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Georg-August Universität  
Göttingen, Institut für  
Allgemeinmedizin,  
Lehrkoordination, Göttingen,  
Deutschland

## Bibliographical details

Pamela Emmerling  
**Ärztliche Kommunikation; Als Erstes heile mit dem Wort**  
.....  
Schattauer Verlag GmbH, Stuttgart  
Year of publication: 2014, price: € 29,99, pages: 263  
ISBN: 978-3-7945-2974-2

## Recension

Pamela Emmerling, an educator and psychotherapist, has been active for many years as coach and university instructor in connection with the field of medicine (medical associations, medical training courses, hospital and practice consulting, etc.). Her new book, *Ärztliche Kommunikation*, is not only suitable for those working in hospitals, but also those in private practice. Although patient simulation is indeed mentioned (albeit as though this method were applied exclusively in Berlin), this book has not been explicitly written for teachers in medical education. The author's primary focus is on providing a complete survey of all areas which are necessary for "good communication" in a medical setting. As such, this book covers many aspects that could also be addressed outside of medical education..

The book is divided into sections dedicated to the basic principles of communication and its models, first in terms of the patient and his or her horizon of understanding, then in terms of physicians with their various roles and possibilities, and moving on to cover the communication challenges faced by teams and finally "advanced communication". A very detailed table of contents, effective sequencing of the sections, many case examples, highlighted key sentences, and easy-to-read diagrams and tables supplemented with a few cartoons, make this book enjoyable reading.

A large number of communication models and strategies are presented – the variety can be alarming, but also

encourages the reader to engage more closely with selected models or to cover these in more detail in the classroom – modified to include example cases or role playing.

One example is the Riemann Thomann model that depicts not just the patient, but also the doctor, as a person caught between the poles of duration versus change and distance versus closeness. Many typical communicative and behavioral patterns can be interpreted using this model. Another example is taken from Transaction Analysis with its modes of "child", "parent" and "adult" and can be applied to medicine for role playing activities or patient simulation. Even special exercises on reformulating accusations into wishes (particularly in teams) are manifold and can be applied meaningfully by all readers. Even identifying one's own of the five drivers (be perfect, hurry up, try hard, please me, be strong) using a psychometric test is a helpful tool for encouraging self-reflection. However, the obsolete and scientifically unfounded models, such as that of Schulz von Thun, could certainly be foregone.

No citations of the scientific literature are made; however, the references include extensive recommendations for further reading. The short pro and con statements by Dr. No and Dr. Will at the end of each chapter seem redundant and appeared to the reader as a kind of moral finger pointing that does not correspond with the well-founded content of the book itself – this could certainly be dropped from a later edition.

Even though the author's stance on testing communicative skills using simulation is not so positive (as a part of the energy goes into the awareness of the simulation), she is able to explicitly include the current circumstances behind doctor-patient consultations (lack of time, cost pressure, pressure to succeed) and to make realistic, not impossible demands: begin by addressing small things about one's self, make use of a "trick" or two, or simply listen more than talk! Overall, this book is extensive, but worthwhile reading for all who are clinically active or teach

social and communicative competencies in the medical context.

## Competing interests

The author declares that she has no competing interests.

### Corresponding author:

Dr. med. Anne Simmenroth-Nayda  
Georg-August Universität Göttingen, Institut für  
Allgemeinmedizin, Lehrkoordination, Humboldtallee 38,  
37073 Göttingen, Deutschland, Phone: +49  
(0)551/39-22647, Fax: +49 (0)551/39-9530  
asimmen@gwdg.de

### Please cite as

Simmenroth-Nayda A. Pamela Emmerling: Ärztliche Kommunikation;  
Als Erstes heile mit dem Wort ..... GMS Z Med Ausbild.  
2015;32(3):Doc26.  
DOI: 10.3205/zma000968, URN: urn:nbn:de:0183-zma0009687

### This article is freely available from

<http://www.egms.de/en/journals/zma/2015-32/zma000968.shtml>

**Received:** 2014-12-05

**Revised:** 2015-03-10

**Accepted:** 2015-03-10

**Published:** 2015-08-17

### Copyright

©2015 Simmenroth-Nayda. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 License. See license information at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

# Pamela Emmerling: Ärztliche Kommunikation; Als Erstes heile mit dem Wort ....

Anne  
Simmenroth-Nayda<sup>1</sup>

1 Georg-August Universität  
Göttingen, Institut für  
Allgemeinmedizin,  
Lehrkoordination, Göttingen,  
Deutschland

## Bibliographische Angaben

Pamela Emmerling  
**Ärztliche Kommunikation; Als Erstes heile mit dem Wort**  
....  
Schattauer Verlag GmbH, Stuttgart  
Erscheinungsjahr: 2014; Preis: € 29,99, Seiten: 263  
ISBN: 978-3-7945-2974-2

## Rezension

Pamela Emmerling ist Pädagogin und Psychotherapeutin und seit vielen Jahren als Coach und Dozentin in medizinischen Zusammenhängen tätig (z.B. Ärztekammern, medizinische Ausbildungsgänge, Beratungstätigkeit in Kliniken und Praxen). Ihr neues Buch „Ärztliche Kommunikation“ ist sowohl für klinisch tätige, als auch für niedergelassene Kollegen geeignet. Das Buch richtet sich nicht explizit an Lehrende im Kontext des Medizinstudiums: Zwar findet z.B. die Methode der Simulationspatienten Erwähnung – wenn auch so formuliert, als seien sie ausschließlich in Berlin im Einsatz – es geht der Autorin aber primär um eine vollständige Sammlung aller Bereiche, die für eine „gute Kommunikation“ im medizinischen Kontext nötig sind, daher bietet das Buch viele Aspekte, die auch außerhalb des Medizinstudiums eingesetzt werden können.

Das Buch ist in Abschnitte gegliedert, die über Grundlagen der Kommunikation und deren Modelle sich zunächst dem Patienten und seinem Verstehens-Horizont, dann dem Arzt mit seinen verschiedenen Rollen und Möglichkeiten, den kommunikativen Herausforderungen im Team und schließlich der „Kommunikation für „Fortgeschrittene“ widmen. Ein sehr ausführliches Inhaltsverzeichnis, gut gegliederte Zwischen-Abschnitte, viele Fallbeispiele, hervorgehobene Kernsätze und gut lesbare Diagramme

und Tabellen, ergänzt von einigen wenigen Cartoons, machen das Buch angenehm lesbar.

Es werden sehr viele Kommunikationsmodelle und Strategien vorgestellt – diese Vielfalt kann einerseits verschrecken, andererseits den Leser anregen, sich mit ausgesuchten Modellen eingehender zu beschäftigen oder diese im Unterricht – modifiziert durch Patientenbeispiele oder Rollenspiele – ausführlicher zu behandeln.

Beispielhaft sei z.B. das z.B. „Riemann-Thomann-Modell“ genannt, das den Patienten – aber auch den Arzt – als eine Person zwischen den Polen „Dauer versus Wechsel“ und „Distanz versus Nähe“ darstellt: viele typische Kommunikations- und Verhaltensmuster lassen sich mit Hilfe dieses Modelles aufschlüsseln. Auch die Beispiele aus der Transaktionsanalyse zum „Kind-Ich“, dem „Eltern-Ich“ und dem „Erwachsenen Ich“ können sofort mit Inhalten aus der Praxis besonders für Rollenspiele und Simulationspatienten-Einsätze genutzt werden. Auch spezielle Übungen zum Umformulieren von „Vorwürfen in Wünsche“ (z.B. im Praxisteam) sind vielfältig und sinnvoll für jeden Leser einsetzbar.

Auch das Herausfinden der eigenen „5 Antreiber“ (Perfektionismus, Geschwindigkeit, Anstrengung, Gefallsucht, verhärtetes Selbstbild) mit Hilfe eines psychometrischen Testes ist ein hilfreiches Tool, die Selbstreflexion anzuregen. Verzichtbar sind sicherlich alte und wissenschaftlich nicht belegte Modelle wie das von Schulz von Thun.

Auf das Zitieren wissenschaftlicher Fachliteratur wird ganz verzichtet, das Literaturverzeichnis beinhaltet aber umfangreiche Buch-Empfehlungen. Die im Pro-Contra-Stil verfassten kurzen Aussagen am Ende jedes Kapitel von „Dr. No“ und „Dr. Will“ erscheinen redundant und wirken auf den Leser ein wenig wie ein „moralischer Zeigefinger“, was dem gut fundierten Inhalten des restlichen Buches nicht entspricht – darauf könnte in einer folgenden Auflage sicherlich verzichtet werden.

Auch wenn sie dem Prüfen von kommunikativen Kompetenzen mit Hilfe von Simulation nicht so positiv gegenübersteht („Ein Teil der Energie geht in das Wissen um die Simulation“), schafft es die Autorin, die heutigen

Rahmenbedingungen von Arzt-Patienten-Gesprächen (Zeitmangel, Kosten- und Erfolgsdruck) explizit einzubeziehen und nicht unmögliches, sondern realistisches zu fordern: mit kleinen Dingen bei sich selber beginnen, den einen oder andern „Trick“ anwenden oder einfach: mehr zuhören als reden! Insgesamt ein umfangreiches, aber lohnenswertes Buch für alle, die selber klinisch tätig sind oder soziale und kommunikative Kompetenzen im Medizinkontext lehren.

## Interessenkonflikt

Die Autorin erklärt, dass sie keine Interessenkonflikte im Zusammenhang mit diesem Artikel hat.

### Korrespondenzadresse:

Dr. med. Anne Simmenroth-Nayda  
Georg-August Universität Göttingen, Institut für  
Allgemeinmedizin, Lehrkoordination, Humboldtallee 38,  
37073 Göttingen, Deutschland, Phone: +49  
(0)551/39-22647, Fax: +49 (0)551/39-9530  
asimmen@gwdg.de

### Bitte zitieren als

Simmenroth-Nayda A. Pamela Emmerling: Ärztliche Kommunikation;  
Als Erstes heile mit dem Wort ..... GMS Z Med Ausbild.  
2015;32(3):Doc26.  
DOI: 10.3205/zma000968, URN: urn:nbn:de:0183-zma0009687

### Artikel online frei zugänglich unter

<http://www.egms.de/en/journals/zma/2015-32/zma000968.shtml>

**Eingereicht:** 05.12.2014

**Überarbeitet:** 10.03.2015

**Angenommen:** 10.03.2015

**Veröffentlicht:** 17.08.2015

### Copyright

©2015 Simmenroth-Nayda. Dieser Artikel ist ein Open-Access-Artikel und steht unter den Lizenzbedingungen der Creative Commons Attribution 4.0 License (Namensnennung). Lizenz-Angaben siehe <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.