

| Kurzes Inhaltsverzeichnis

VORWORT / 11

1. DIE BEDEUTUNG DER ÄRZTLICHEN KOMMUNIKATION / 15
 2. DIE ARZT-PATIENTEN-KONSULTATION / 25
 3. UNTERSTÜTZUNG BEI DER VERHALTENSÄNDERUNG / 47
 4. KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN ZUR FÖRDERUNG DER GESUNDHEITSKOMPETENZ / 67
 5. KOMMUNIKATION DER BEHANDLUNGSRSIKEN / 79
 6. GEMEINSAME ENTSCHEIDUNGSFINDUNG / 89
 7. SUGGESTIVE KOMMUNIKATION IN DER ÄRZTLICHEN PRAXIS / 101
 8. KOMMUNIKATION MIT PATIENTEN VERSCHIEDENER ALTERSGRUPPEN / 115
 9. DIE KULTURELLE KOMPETENZ DES ARZTES / 133
 10. KOMMUNIKATION ÜBER KOMPLEMENTÄRE UND ALTERNATIVE MEDIZIN / 145
 11. KOMMUNIKATION ÜBER FUNKTIONELLE SYMPTOME / 157
 12. KOMMUNIKATION ÜBER INTIME FRAGEN / 177
 13. KOMMUNIKATION MIT AUFGEREGTEN, AGGRESSIVEN MENSCHEN / 197
 14. KOMMUNIKATION BEI PSYCHISCHEN STÖRUNGEN / 211
 15. ÜBERBRINGEN SCHLECHTER NACHRICHTEN / 235
 16. KOMMUNIKATIONSASPEKTE DER PATIENTENSICHERHEIT / 255
 17. KOMMUNIKATION MIT BEHINDERTEN MENSCHEN / 275
 18. KOMMUNIKATION MIT ABUSUSOPFERN / 293
 19. E-HEALTH: TECHNISCHE INSTRUMENTE IN DER MEDIZINISCHEN KOMMUNIKATION / 309
- SACHVERZEICHNIS / 329

I Detailliertes Inhaltsverzeichnis

VORWORT	11
1. DIE BEDEUTUNG DER ÄRZTLICHEN KOMMUNIKATION	15
Warum braucht ein Arzt gute Kommunikationsfertigkeiten?	17
Muss und kann man Kommunikation erlernen?	19
Hat der Arzt Zeit für gute Kommunikation?	20
2. DIE ARZT-PATIENTEN-KONSULTATION	25
Welche Kommunikationsziele hat die Arzt-Patienten-Konsultation?	27
Wie soll der Arzt die Konsultation eröffnen?	28
Wie kann das Sammeln von Informationen gründlich und effektiv sein?	31
Wie soll der Arzt mit dem Patienten während der Untersuchung kommunizieren?	34
Wie kann der Arzt den Patienten allgemeinverständlich informieren und die Kooperation fördern?	35
Wie soll der Arzt die Konsultation abschließen?	39
Wie kann der Arzt die Konsultation strukturieren?	40
Wie kann der Arzt seine Aufmerksamkeit und sein Verständnis ausdrücken?	40
3. UNTERSTÜTZUNG BEI DER VERHALTENSÄNDERUNG	47
Wie große Probleme verursachen gesundheitsschädigende Gewohnheiten?	49
Was kann der Arzt zur Verhaltensänderung seiner Patienten beitragen, wenn er wenig Zeit hat? Modelle 5A und 5R.	49
Wie kann die Motivation des Patienten wirksam unterstützt werden? Das Motivationsinterview.	53
Warum ist die Kenntnis des Änderungsprozesses wichtig?	59
Stufenmodell der Verhaltensänderung	59
4. KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN ZUR FÖRDERUNG DER GESUNDHEITSKOMPETENZ	67
Was bedeutet Gesundheitskompetenz?	69
Wie häufig ist eine geringe Gesundheitskompetenz?	69
Warum ist die geringe Gesundheitskompetenz ein Problem?	70
Wie lässt sich das Niveau der Gesundheitskompetenz beurteilen?	70
Welche Methoden können die Gesundheitskompetenz verbessern?	71
5. KOMMUNIKATION DER BEHANDLUNGSRISIKEN	79
Wie empfinden wir die verschiedenen Risiken?	81
Was ist die Risikokommunikation?	82
Welche Methoden unterstützen die reale Bewertung von Risiken?	82
Im Rampenlicht: Impfgegner	85
6. GEMEINSAME ENTSCHEIDUNGSFINDUNG	89
Was ist die gemeinsame Entscheidungsfindung?	91
Wann kann die gemeinsame Entscheidungsfindung notwendig sein?	92
Wie sehr wünschen die Patienten, an den Entscheidungen bezüglich ihrer Therapie teilzunehmen?	93
Wie lässt sich die gemeinsame Entscheidungsfindung in der klinischen Praxis verwirklichen?	93
Welche Schwierigkeiten gibt es bei der gemeinsamen Entscheidungsfindung?	94
Welche entscheidungsfördernden Instrumente und Methoden unterstützen die gemeinsame Entscheidungsfindung?	95
Welchen Nutzen hat die Anwendung der gemeinsamen Entscheidungsfindung?	96
7. SUGGESTIVE KOMMUNIKATION IN DER ÄRZTLICHEN PRAXIS	101
Was ist Suggestion?	103
Warum sind Patienten empfänglich für Suggestionen?	104
Wie verändern Suggestionen die Arzt-Patienten-Kommunikation?	105
Was ist der Rapport und was ist seine Bedeutung?	107
Welche wirksamen Techniken der suggestiven ärztlichen Kommunikation gibt es?	108
Welche Untersuchungsergebnisse beweisen die Effektivität der suggestiven Kommunikation?	109

8. KOMMUNIKATION MIT PATIENTEN VERSCHIEDENER ALTERSGRUPPEN	115
Welche Schwierigkeiten gibt es bei der Kommunikation mit kranken Kindern?	117
Was kann bei der Kommunikation mit Kindern hilfreich sein?	119
Welche Besonderheiten gibt es bei der Kommunikation mit Pubertierenden?	123
Wie soll der Arzt mit den Eltern kommunizieren?	124
Welche Schwierigkeiten gibt es bei der Kommunikation mit älteren Menschen?	125
Wie soll der Arzt mit alten Personen kommunizieren?	127
9. DIE KULTURELLE KOMPETENZ DES ARZTES	133
Warum braucht der Arzt kulturelle Kompetenzen?	135
Wie wirkt sich die Kultur auf die Arzt-Patienten-Beziehung aus?	136
Wie beeinflussen kulturelle Unterschiede die Arzt-Patienten-Kommunikation?	139
Welche Methoden können die Überbrückung der kulturellen Unterschiede fördern?	139
10. KOMMUNIKATION ÜBER KOMPLEMENTÄRE UND ALTERNATIVE MEDIZIN	145
Wo sind die Grenzen der konventionellen Medizin?	147
Warum sind die komplementären und alternativen Methoden beliebt?	149
Warum sprechen Ärzte und Patienten nicht über diese Fragen?	150
Wie soll der Arzt mit seinem Patienten über die CAM Therapien sprechen?	151
Im Rampenlicht: Wo findet man zuverlässige Informationen zu den CAM Methoden?	153
Was kann eine gute Kommunikation über die CAM Therapien nutzen?	153
11. KOMMUNIKATION ÜBER FUNKTIONELLE SYMPTOME	157
Weshalb erhalten die Menschen, die Ihre Ärzte für gesund halten, so viele verschiedene Diagnosen?	160
Wie entstehen die funktionellen Symptome und wodurch werden sie chronisch?	160
Im Rampenlicht: Das Medizinstudenten-Syndrom	163
Wie kann man die Somatisierung erkennen?	163
Was passiert, wenn ein Patient doch eine seltene, noch nicht diagnostizierte Krankheit hat?	165
Welche Fehler sollte man bei der Behandlung von somatisierenden Patienten vermeiden?	166
Im Rampenlicht: Die Rolle der Scham bei der Somatisierung	167
Wie können die funktionellen Symptome im Rahmen der somatischen Medizin behandelt werden?	168
Was kann man machen, wenn dieses Vorgehen nicht funktioniert?	172
12. KOMMUNIKATION ÜBER INTIME FRAGEN	177
Wann sollte man mit seinen Patienten über sexuelle Fragen sprechen?	179
Warum vermeiden Ärzte und Patienten oft sexuelle Themen?	180
Wie soll man über sexuelle Fragen sprechen?	181
Wie kann der Arzt bei der Lösung sexueller Probleme helfen?	184
Welche Besonderheiten gibt es bei der Kommunikation mit Angehörigen einer sexuellen Minderheit?	186
Im Rampenlicht: Kommunikation über Inkontinenz	190
13. KOMMUNIKATION MIT AUFGEREGTEN, AGGRESSIVEN MENSCHEN	197
Warum ist das Gesundheitswesen als gefährlicher Betrieb anzusehen?	199
Wie kann man Zorn, Aggressivität vorbeugen?	200
Wie kann man gefährliche Situationen rechtzeitig erkennen?	203
Wie kann die richtige Kommunikation bei der Behandlung von Aggressionen helfen?	205
14. KOMMUNIKATION BEI PSYCHISCHEN STÖRUNGEN	211
Wie kann man Depressionen erkennen?	213
Merkmale der Kommunikation mit depressiven Menschen	213
Wie ist die Selbstmordabsicht zu erkennen?	216
Wie soll der Arzt bei Selbstmordgefahr handeln?	218
Wie kann man Beklemmungen erkennen und wie kann der Arzt einem Patienten mit Angststörungen helfen?	219
Wie kann der Arzt erkennen, dass sein Patient suchtkrank ist, und wie kann er ihm helfen?	222

Welche Methoden helfen bei der Kommunikation mit dementen Patienten?	226
Im Rampenlicht: Wie soll der Arzt auf die Wahnvorstellungen, Halluzinationen eines schizophrenen Patienten reagieren?	227
15. ÜBERBRINGEN SCHLECHTER NACHRICHTEN	235
Was sind schlechte Nachrichten?	237
Sagen oder nicht sagen?	237
Wer soll die schlechte Nachricht überbringen und wann soll er das tun?	238
Wie soll man einem Patienten die Diagnose einer schweren, unheilbaren Krankheit übermitteln?	239
Wie soll man auf schwere Fragen reagieren?	245
Wie soll der Arzt die Todesnachricht überbringen?	247
Im Rampenlicht: Kommunikation mit den Angehörigen über eine Organspende nach dem Hirntod	249
16. KOMMUNIKATIONSASPEKTE DER PATIENTENSICHERHEIT	255
Wie häufig sind Fehler in der Gesundheitsversorgung und wie schwerwiegend sind die Folgen?	257
Welchen Zusammenhang gibt es zwischen Kommunikation und Versorgungsfehlern?	259
Welche Kommunikationsmethoden erhöhen die Patientensicherheit?	260
Im Rampenlicht: Wie kann das Leben vieler Menschen mit einem einzigen Blatt Papier gerettet werden?	260
Wie kann man Versorgungsfehler mitteilen?	266
17. KOMMUNIKATION MIT BEHINDERTEN MENSCHEN	275
Was ist eine Behinderung?	277
Welche Bezeichnungen soll man benutzen und welche vermeiden?	278
Wie soll man mit behinderten Menschen kommunizieren?	280
Hörbehinderung	280
Sehbehinderung	283
Taubblindheit	285
Mobilitätsbehinderung	285
Sprachbehinderung	286
Autismus, Intelligenzminderung und schwere Mehrfachbehinderung	287
Im Rampenlicht: Die Gebärdensprache	289
18. KOMMUNIKATION MIT ABUSUSOPFERN	293
Was versteht man unter den Begriffen Missbrauch und Vernachlässigung?	295
Wie häufig sind Missbrauch?	296
Welche Aufgaben hat der Arzt, wenn sein Patient Opfer eines Missbrauch ist?	297
Welche Verdachtsmomente können auf einen Missbrauch hinweisen?	297
Im Rampenlicht: Die Nachwirkungen von sexuellem Missbrauch	300
Wie kann man ein Gespräch über Missbrauch beginnen?	300
Welche Unterstützung kann der Arzt dem Missbrauchopfer bieten?	302
Was und wie soll der Arzt dokumentieren?	303
In welchen Fällen muss der Arzt die Misshandlung melden?	304
Was soll der Arzt nicht tun, wenn er einem Missbrauchopfer begegnet?	305
In welche Richtung geht die Hilfe für Missbrauchopfer in unseren Tagen?	306
19. E-HEALTH: TECHNISCHE INSTRUMENTE IN DER MEDIZINISCHEN KOMMUNIKATION	309
Wie verändert die moderne Technik die Arzt-Patienten-Beziehung?	311
Wie kann der Arzt bei der Konsultation mit dem Patienten den Computer nutzen?	314
Wie lässt sich der Computer bei der Arzt-Patienten-Konsultation am besten nutzen?	315
Wie soll sich der Arzt zur Informationssuche des Patienten im Internet verhalten?	316
Wie erleichtert und wie erschwert das Telefon die Arzt-Patienten-Kommunikation?	317
Wie kann die E-Mail Kommunikation in der Arzt-Patienten-Beziehung genutzt werden?	319
Welche neuen Kommunikationsmöglichkeiten schaffen die sozialen Medien?	323
SACHVERZEICHNIS	329