

Vorwort der Herausgeber

*„Wer das erste Knopfloch verfehlt,
kommt mit dem Zuknöpfen kaum mehr zu Rande.“ (Goethe)*

Ein gutes Wort, so heißt es, schafft Vertrauen; mit einem gelungenen Gespräch gelingt es, Brücken zu bauen. Schenkt man aktuellen kritischen Berichterstattungen Glauben, so gehört gerade das Krankenhaus bei anhaltender Ökonomisierung des Gesundheitswesens zu jenen Orten, an denen bei zunehmender Verknappung der kostbaren Ressource Zeit nur noch das Nötigste gesprochen wird.

Seit Längerem aber wird den kommunikativen Aspekten in Bezug auf organisatorische Abläufe und im Besonderen in der Arzt-Patient-Beziehung die Aufmerksamkeit geschenkt, die ihnen gebührt. Das umfassend informierende, Klarheit und Zuversicht vermittelnde, sowohl Perspektiven als auch mögliche Veränderungen bzw. Gefahren aufzeigende Gespräch gilt zurecht als tragende Säule einer guten Behandlung von Patientinnen und Patienten, die sich angenommen fühlen und in guten Händen wissen wollen.

In den chirurgischen Disziplinen wird vermehrt der Wunsch laut, kommunikative Kompetenzen bzw. das Bewusstsein für Beziehungsaspekte in den Fokus zu rücken. Dies mag u. a. darauf zurückzuführen sein, dass zu lang davon ausgegangen wurde, die Fähigkeit zur Pflege eines guten Arzt-Patient-Kontakts sei eine selbstverständlich vorhandene Gabe. Mittlerweile ist jedoch unbestritten: Gelingende Kommunikation will ebenso geübt sein wie der geschickte Umgang mit dem Skalpell!

Expertinnen und Experten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz stellen in diesem Buch unter hohem Praxisbezug ihre Konzepte vor und geben damit Studierenden wie Praktikern hilfreiche Impulse für eine zukünftige, zu größerer Sicherheit und Zufriedenheit auf beiden Seiten führenden Kommunikation.

Grundlegenden, für eine gelingende Kommunikation essentielle Ausführungen über den „guten Arzt“ schließen sich Texte zur Kommunikation im Zusammenhang mit Fragen der Führung, zu Kommunikationstheorien, Patientenperspektiven und zur Kommunikation in der Chirurgie im Allgemeinen an. Darauf folgen Einschätzungen und Empfehlungen aus den einzelnen Fachbereichen. Wichtige Informationen zur Gesprächsführung mit bestimmten Patientengruppen, mit Angehörigen sowie zum Umgang mit der Überbringung schlechter Nachrichten haben vertiefende Funktion. Den Abschluss bildet ein Beitrag zur Kommunikation im Krankenhaus aus der Perspektive des Qualitätsmanagements.

Mit beeindruckender Begeisterungsfähigkeit und hohem Engagement haben die Autorinnen und Autoren dazu beigetragen, eine Publikation anzubieten, die

es ermöglicht, sich einer faszinierenden Thematik umfassend zu nähern. Ihnen sowie Frau Dagmar Kühnle vom Verlag W. Kohlhammer gilt unser Dank für die geleistete Unterstützung bzw. hervorragende Begleitung dieses Projektes.

Leserinnen und Lesern wünschen wir eine gewinnbringende Lektüre und gutes Gelingen im Gespräch mit den Patienten.

Sie werden es Ihnen danken!

Duisburg/Düren, August 2011

Dr. med. Peter-Michael Hax
Thomas Hax-Schoppenhorst