

Inhalt

Vorwort — V

- 1 Grundlagen ärztlicher Kommunikation — 1**
 - 1.1 Gesprächspsychologie — 1
 - 1.1.1 Informationen vermitteln — 1
 - 1.1.2 Sache und Beziehung — 7
 - 1.1.3 4-Ohren — 11
 - 1.1.4 Placebo — 17
 - 1.1.5 Nocebo — 20
 - 1.2 Gesprächstechniken — 20
 - 1.2.1 Fragetechniken — 25
 - 1.2.2 Stille Gesprächspartner aktivieren — 33
 - 1.2.3 Umgang mit Vielrednern — 36
 - 1.2.4 Die häufigsten Kommunikationsstörungen — 38
- 2 Der Gesprächsfahrplan — 40**
 - 2.1 Das Patientengespräch – Allgemein — 40
 - 2.2 Das Erstgespräch in der Notaufnahme — 45
 - 2.3 Das Erstgespräch in der Sprechstunde — 50
 - 2.4 Die Anamnese — 54
 - 2.5 Die Visite — 59
 - 2.6 Das Aufklärungsgespräch — 64
 - 2.7 Umgang mit Fehlern und Zwischenfällen — 68
 - 2.8 Das Entlassungsgespräch — 73
- 3 Anspruchsvolle Gespräche — 78**
 - 3.1 Der besonders ängstliche Patient — 78
 - 3.2 Der besonders anspruchsvolle Patient — 83
 - 3.3 Der nicht-compliant Patient — 86
 - 3.4 Die schlechte Prognose — 92
 - 3.5 Das Angehörigen-Gespräch nach Polytrauma — 97
 - 3.6 Der chronisch Kranke — 104
 - 3.7 Der chronische Schmerzpatient — 109
 - 3.8 Der Patient mit Migrationshintergrund — 115
 - 3.9 Das Gespräch mit Patienten und Angehörigen — 120
 - 3.10 Der aggressive und provokante Patient — 122
 - 3.11 Der demente Patient — 128
 - 3.12 Kinder als Patienten — 132
 - 3.13 Die Beschwerde — 138

4	Kommunikative Unterschiede in den verschiedenen Fächern — 143
4.1	Lernziele — 143
4.2	Die Situation – Allgemein — 143
4.3	Die Situation des Patienten — 144
4.4	Die Situation des Arztes — 144
4.5	Die daraus resultierenden häufigsten Probleme — 146
4.6	Was gilt es zu tun? — 146
5	Die verschiedenen Arzttypen — 148
5.1	Lernziel — 148
5.2	Die Situation – Allgemein — 148
5.3	Die verschiedenen Arzttypen — 148
5.4	Auswirkungen verschiedener Arzttypen auf das Arzt-Patienten-Verhältnis — 150
6	Literaturverzeichnis — 153