

Inhalt

Einleitung – Am Puls des Patienten	7
Nur Mut zur Empathie	13
Empathie im Eilverfahren oder: Wie authentisch bin ich?	19
Die Wende und das Ende der Zeigefinger-Medizin	21
Warum es nicht egal ist, wie wir sprechen	31
Heile mit dem Wort oder: Warum Simone Weil recht hat	37
Jenseits von Worten oder: die Macht der Spiegelneuronen	43
Emotionale Intelligenz und die Stärke, nicht zu urteilen	47
Gesundheitskommunikation oder: Wie Sie gesund kommunizieren	53
Wenn Sie mit Mars oder Venus über Gesundheit sprechen	59
Der Kleine Coach für Behandler	65
<i>Offene Fragen als guter Einstieg</i>	69
<i>Empathisches Zuhören</i>	71
<i>Warum Emma Thompson guttut</i>	75
<i>Teach Back</i>	78
<i>Narrative based Medicine</i>	83
<i>4 Buchstaben für eine gute Technik</i>	88
<i>Sicher umgehen mit emotionalen Patienten</i> ...	91

<i>Entschuldigung sagen trotz Verrechtlichung der Medizin</i>	97
<i>Die Rolle der Angehörigen</i>	102
<i>Praktische Tipps für Ihr gesundes Gespräch ..</i>	104
<i>Die Drehscheibe zum gesunden Gespräch</i>	106
<i>Auf die Umgebung achten</i>	111
<i>Leichte Sprache statt Kauderwelsch</i>	112
<i>Vier Fallen und wie Sie diese vermeiden kön- nen</i>	114
Health literacy oder der selbstbestimmte Pati- ent	119
Tara-Gespräche: Erfolgreiche Kommunikation in der Apotheke	125
Für angehende Behandler: die Sehnsucht nach dem weiten Meer	133
Der Patient als Kunde: Kommunikation für Wahlärzte	141
Der Charlie-Sheen-Effekt: Prävention und Kommunikation	147
Die Grenzen der Kommunikation: Migration und Flüchtlinge	153
Referenzen	167