

Inhaltsverzeichnis

1	Das persönliche Gespräch in der Praxis – Verbale Kommunikation	1
1.1	Einleitung	1
1.2	Wie viel Zeit bleibt pro Patient?	2
1.3	Wie viel Zeit nehmen sich Patienten?	8
1.4	Das Erstgespräch in der Praxis	9
1.5	Was macht ein gutes Gespräch aus?	14
1.6	Die richtigen Fragen stellen – als Patient und als Arzt	18
1.7	Im Gespräch bei sich bleiben	21
1.8	Vom Monolog zum Dialog – die wichtigsten Gesprächsregeln	22
1.9	Gesprächspartner – „Patiententypen“ im Überblick	22
1.10	Von der Kunst einer guten Arzt-Patienten-Kommunikation	30
	Literatur	36
2	Botschaften ohne Worte – Nonverbale Kommunikation I	37
2.1	Einleitung	37
2.2	Welche Signale sendet der Körper? – Gestik	39
2.3	Aus Gangbild und Körperhaltung „lesen“	42
2.4	Die Nase redet mit	43

XII Inhaltsverzeichnis

2.5	„Kleider machen Leute“ – das äußere Erscheinungsbild	45
2.6	Was man aus dem Gesicht lesen kann – Mimik	47
2.7	Wertschätzung – Versuch einer Definition	51
2.8	Soziale und seelische Nebenwirkungen von Erkrankungen – Anerkennung statt Diskriminierung	53
2.9	Respekt und Toleranz erweisen	55
2.10	Immer ehrlich bleiben	57
2.11	Resilienz aufbauen	58
2.12	Therapietreue (Compliance) und Empowerment erreichen	59
	Literatur	62
3	Über die Bedeutung der „Zeit“ – Wirkungen und Nebenwirkungen	65
3.1	Einleitung	65
3.2	Wie alles beginnt ...	66
3.3	Chronobiologie – Die innere Uhr des Menschen	69
3.4	Ausflug in die Geschichte der Uhr	72
3.5	Zeit für Gesundheit – eine Illusion?	74
3.6	Kurze Stressreaktion oder anhaltender Stress?	77
3.7	Arbeits-Zeit und Frei-Zeit	79
3.8	Ruhe-Zeit als Kraftquelle	80
3.9	Alles hat seine Zeit	83
	Literatur	86
4	Die unsichtbaren „Experten“ im Gespräch – welchen Einfluss haben externe Informationen und Akteure?	89
4.1	Einleitung	89
4.2	Die Macht der Medien, Daten und Experten	90
4.3	Wer sind die „Player“ im Gesundheitswesen?	92
4.4	Mobile Gesundheit – „mHealth“	102
4.5	Heute Zweitmeinung – morgen KI?	106
4.6	Akteure im Gespräch	110
	Literatur	111

5	Gefühle und Emotionen zum Ausdruck bringen – Nonverbale Kommunikation II	113
5.1	Einleitung	113
5.2	Empathie bei Arzt und Patient	114
5.3	Schaltzentrale Gehirn	116
5.4	Der Umgang mit Gefühlen	117
5.5	Was Trauer und Depression für die Gesundheit bedeuten	120
5.6	Formen der Angst	121
5.7	Schuld und Versagen	124
5.8	Gefühle der Ohnmacht	126
5.9	Das Gefühl von Einsamkeit	129
5.10	Schmerz ist nicht gleich Schmerz	135
5.11	Mitleid und Mitgefühl unterscheiden	139
	Literatur	141
6	Die „Medizin“ des persönlichen Gesprächs – was Körper, Geist und Seele heilt	145
6.1	Einleitung	145
6.2	Vertrauen im Arzt-Patienten-Gespräch	148
6.3	Vertrauen im Wandel der Zeit	150
6.4	Vertrauen in Krisensituationen	151
6.5	Motivation wecken	152
6.6	Verhaltensveränderung planen	156
6.7	Verhaltensveränderung begleiten	159
6.8	Gemeinsam „durch dick und dünn“	161
6.9	Zeit für den Körper – Zeit für die Seele	164
6.10	Positive Gefühle wecken	165
6.11	Von der Heilkraft durch Musik, Natur und Tiere	168
6.12	Welches Maß an Gespräch ist gesundheitsverträglich?	170
	Literatur	172
7	Kommunikation in Zeiten der Pandemie	175
7.1	Einleitung	175
7.2	Veränderungen der Kommunikation im Alltag	176
7.3	Veränderungen der Kommunikation in der Arztpraxis	179

XIV Inhaltsverzeichnis

7.4	Was Angst und Isolation bewirken	180
7.5	Kommunikation auf allen Kanälen – wie viel Information ist gesund?	182
7.6	Was tun in Zeiten der „sozialen Distanz“?	185
7.7	In jeder Krise steckt eine Chance	186
7.8	Wie Sie sich selbst helfen können – eine zuversichtliche Perspektive suchen	187
7.9	Was haben wir bislang aus der Krise gelernt?	188
7.10	Ausblick	189
	Literatur	191