

Inhaltsverzeichnis

1 Vorwort

7

Teil 1

2	Die Rolle der Kommunikation in der Zahnarzt-Patienten-Beziehung	10
2.1	Die Bedeutung einer guten Kommunikation	10
2.2	Was erwartet der Patient?	10
2.3	Der Aufbau einer guten Beziehung beginnt mit dem ersten Kontakt	11
2.3.1	Zuwendung und Aufmerksamkeit schenken	11
2.3.2	Geschlechterspezifische Unterschiede	12
2.3.3	Erörterung eines Behandlungsplans	12
3	Schwierige Gesprächssituationen	13
3.1	Einführung	13
3.2	Anspruchsvoller Patient	13
3.3	Stile des Konfliktmanagements	16
3.4	Aggression	18
3.5	Häusliche Gewalt	20
3.6	Sexuelle Belästigung	25
3.7	Umgang mit Fehlern und Kritik	26
CME-Test – Teil 1		29

Teil 2

4	Besondere Gespräche	36
4.1	Einleitung	36
4.2	Gespräch zur Mitteilung schlechter Nachrichten	36
4.2.1	Konsequenzen von schlechten Nachrichten	37
4.2.2	Stil und Strategien beim Überbringen schlechter Nachrichten	37
4.2.3	Patientenorientierte Kommunikation	38
4.2.4	Struktur des Gesprächs zur Mitteilung schlechter Nachrichten	38
4.3	Initiierung von Verhaltensänderungen	42
4.3.1	Determinanten des Verhaltens	42
4.3.2	Motivierende Gesprächsführung (motivational interviewing)	43
4.3.3	Soziale Erwünschtheit	48
4.4	Patienten mit psychopathologischen Erkrankungen	49
5	Kommunikation mit speziellen Betreuungsgruppen	50
5.1	Geringe Gesundheitskompetenz	50
5.1.1	Definition und Demografie	50
5.1.2	Erkennen von geringer Lese- und Schreibkompetenz und eingeschränkter Gesundheitskompetenz	51
5.1.3	Hinweise und Tipps	52
5.1.4	Organisation der Praxis	53
5.2	Kulturpsychologische Aspekte	54
5.2.1	Kulturelle Unterschiede	56
5.2.2	Kulturbewusste Kommunikation	58
5.2.3	Zusammenarbeit mit einem Dolmetscher	59
5.3	Der geriatrische Patient	61
5.3.1	Effektive Kommunikation mit älteren Patienten	61
5.3.2	Kommunikation bei älteren Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen	62
5.3.3	Heteroanamnese	64
6	Zusammenfassung	66
CME-Test – Teil 2		69
Anhang		74
Literatur		76
Über den Autor		79
Über den Herausgeber		80