

# Inhaltsverzeichnis

---

<i>Vorwort der Herausgeber</i> .....	V
<b>Theoretische und pragmatische Grundlagen der Kommunikation</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	1
<b>Schwierige Patienten – zum Problem unerkannter psychosomatischer Erkrankungen</b> <i>(Hans-Joachim Demmel)</i> .....	53
<b>Kommunikation mit alten und dementen Patienten</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	79
<b>Kommunikation mit ausländischen Patienten</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	105
<b>Kommunikation in der Palliativmedizin</b> <i>(Linus S. Geisler)</i> .....	131
<b>Einbindung von Patienten in den Behandlungsprozess</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	151
<b>Kommunikativer Umgang mit Patientenbeschwerden</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	171
<b>Kommunikation als Herausforderung für Kliniken</b> <i>(Siegmar Eligehausen/Konrad Rippmann)</i> .....	191
<b>Kommunikation mit Mitarbeitern</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	233
<b>Kommunikation bei Konflikten</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	271

<b>Ärztliche Aufklärung</b> <i>(Hans-Wolfgang Hoefert)</i> .....	295
<b>Visite – adäquate Kommunikation als Erfolgsfaktor für das Behandlungsergebnis und das Krankenhaus</b> <i>(Hans-Joachim Hannich)</i> .....	313
<i>Herausgeber und Autoren</i> .....	327

---

# Theoretische und pragmatische Grundlagen der Kommunikation

*Hans-Wolfgang Hoefert*

---

	<b>Rn.</b>
<b>1</b>	<b>Vorbemerkung</b> ..... 1
<b>2</b>	<b>Kommunikationstheorien</b> ..... 2
2.1	Leitende Theorien zur zwischenmenschlichen Kommunikation ..... 4
2.2	Kommunikation als Prozess der interpersonalen Wahrnehmung ..... 10
<b>3</b>	<b>Kommunikationsformen</b> ..... 14
3.1	Direktive und nicht-direktive Kommunikation ..... 15
3.2	Instrumentelle und expressive Kommunikation ..... 20
3.3	Metakommunikation ..... 22
3.4	Nähe und Distanz in der Kommunikation und Interaktion ..... 24
3.5	Dominanz in der Kommunikation ..... 28
3.6	Konsistenz der Kommunikationsebenen ..... 30
<b>4</b>	<b>Das Arzt-Patient-Verhältnis</b> ..... 33
4.1	Idealvorstellungen von der Arzt-Rolle ..... 34
4.2	Arztrollen und ärztliches Selbstverständnis ..... 39
4.3	Der Arzt als „Heiler“ ..... 43
4.4	Informierte und mündige Patienten ..... 47
4.5	Wechselseitige Anpassung im Arzt-Patient- Verhältnis ..... 49
4.6	Komplementarität im Arzt-Patient-Verhältnis ..... 50
4.7	Rollenwahrnehmungen im Krankenhaus ..... 54
<b>5</b>	<b>Studien zur Arzt-Patient-Kommunikation</b> ..... 58
<b>6</b>	<b>Ärztliches Kommunikationsverhalten</b> ..... 63
6.1	Standardisierung der Kommunikation ..... 66
6.2	Kommunikation als Annäherung zwischen „Sprachwelten“ ..... 69

	<b>Rn.</b>
6.3	Nicht-verbale Kommunikation . . . . . 72
6.4	Funktion von Fragen im Gespräch . . . . . 76
6.5	Schweigsame Patienten . . . . . 81
6.6	Gesprächssituationen in der Öffentlichkeit . . . . . 84
<b>7</b>	<b>Besonderheiten der Kommunikation im Krankenhaus</b> . . . . . 87
7.1	Kommunikation im Krankenhaus aus Patientensicht . . . . . 88
7.2	Reduzierte Lebenssituation des Patienten . . . . . 90
7.3	Gespräche mit Angehörigen im Krankenhaus . . . . . 93
<b>8</b>	<b>Ansatzpunkte für eine verbesserte Arzt-Patient-Kommunikation</b> . . . . . 97
8.1	Vermeidung von „Untugenden“ . . . . . 98
8.2	Pragmatische Empfehlungen zur verbesserten Kommunikation . . . . . 99
8.3	Training der Kommunikationskompetenz . . . . . 100
<b>9</b>	<b>Zusammenfassung</b> . . . . . 102
	<b>Literatur</b>