

Inhalt

I	Konzepte, Modelle und allgemeine Grundlagen	1
1	Grundlagen	3
1.1	Kommunikation hat viele Facetten	3
	Theoretische Grundlagen der ärztlichen Kommunikation	
1.2	Zuhören will gelernt sein	11
	Spezifische Grundlagen der ärztlichen Kommunikation	
1.3	Das wird schon wieder	19
	Biopsychosoziales Krankheitsmodell	
1.4	Das sticht jetzt mal kurz!	28
	Subjektive Einflüsse auf die Arzt-Patienten-Kommunikation	
1.5	Wir können gemeinsam klären, wie wir weiter vorgehen	34
	Kommunikationsmodelle (und deren Auswirkungen)	
1.6	Gut kommunizieren? Es lohnt sich!	41
	Auswirkungen der Arzt-Patienten-Kommunikation	
II	Fertigkeiten und Aufgaben der ärztlichen Kommunikation	51
2	Aufbau und Erhalt der Arzt-Patient-Beziehung	53
2.1	Die Patientenperspektive im Blick!	53
	Patientenperspektive berücksichtigen und Informationen sammeln	
2.2	Die psychosoziale Dimension einer Erkrankung ist wichtig	61
	Berücksichtigung psychosozialer und demografischer Aspekte einer Erkrankung	
2.3	Selbstberührungen und andere nonverbale Zeichen im ärztlichen Gespräch	64
	Non-, para- und verbale Kommunikationsaspekte	
2.4	Wie verkraften Sie das alles?	70
	Umgang mit Emotionen	
2.5	Feedback geben will gelernt sein	79
	Konstruktives Feedback	
2.6	Durch Untersuchen begreifen!	85
	Kommunikation und körperliche Untersuchung	

2.7	Wollen wir das gemeinsam entscheiden?	91
	Partizipative Entscheidungsfindung	
2.8	Ich weiß selber, was mir fehlt!	105
	Subjektive und ärztliche Krankheitstheorien	
2.9	Armut durch Krankheit?	111
	Unterstützungsangebot	
2.10	Warnhinweise ernst nehmen: yellow flags und red flags	116
	Ressourcenaktivierende Gesprächsführung	
3	Gesprächsstrukturierung	122
3.1	Struktur hilft!	122
	Zeitmanagement, Gesprächs-Agenda, Techniken und Steuerung	
4	Gesprächseröffnung und Setting	130
4.1	Guten Tag, ich bin Ihre Ärztin	130
	Begrüßung und Gesprächseröffnung	
5	Anamnese und Informationssammlung	134
5.1	Wo genau sitzt denn der Schmerz?	134
	Anamnese: Krankheit, Vegetativum, System, Familie, Psychosoziales, Medikamente, Entwicklung und Verhalten	
5.2	Das ist mir jetzt aber peinlich	142
	Sexualanamnese	
5.3	Darüber redet man(n) doch nicht	149
	Sexualanamnese	
5.4	Faktensammeln im Notfall	152
	Notfallanamnese	
6	Informationsvermittlung und Diagnosemitteilung	158
6.1	Let's talk about Sex!	158
	Aufklärung, Beratung, Diagnosemitteilung und Verständnissicherung	
7	Gestaltung von Entscheidungsprozessen	170
7.1	Dann ging alles ganz schnell ... – Entscheidungen im Grenzbereich	170
	Zuständigkeiten in Entscheidungsprozessen	
7.2	Interessenskonflikte besser vermeiden	175
	Behandlungsoptionen, Gesundheitspolitik und -Ökonomie	
7.3	Heikle Themen nicht vermeiden	181
	Patientenbeteiligung in Entscheidungsprozessen	

7.4	Was sagt Ihr Herz, was Ihr Verstand?	187
	Entscheidungsfindung und sozialer Kontext	
7.5	Soll ich die Untersuchung machen lassen?	191
	Gesundheitspolitische und -ökonomische Einflussfaktoren	
8	Gesprächsabschluss und Diagnostik/Therapieplanung	196
8.1	Ihre Behandlung entscheiden wir gemeinsam	196
	Diagnostik- und Behandlungsplanung	
8.2	Wenn wir uns nächste Woche sehen, dann	202
	Gesprächsabschluss	
9	Gesprächsaufgaben	206
9.1	Ihr Angehöriger ist bei uns in guten Händen	206
	Fremdanamnese	
9.2	Im Teufelskreis der Angst	209
	Diagnosemitteilung und Beratung	
9.3	Bei Risiken und Nebenwirkungen fragen Sie	218
	Arzneimittel- und Rezeptberatung	
9.4	Gute Aufklärung gehört zur Operation dazu!	225
	Aufklärungsgespräch	
9.5	TEAM – Together Everyone Achieves More	229
	Visite	
9.6	Endlich nach Hause!	235
	Entlassgespräch	
9.7	Ein wichtiger Teil der Praxis	240
	Hausbesuch	
9.8	Leben an der Maschine? Das möchte ich nicht?!	243
	Patientenverfügung	
9.9	Gemeinsam helfen wir uns selbst!	251
	Unterstützung durch Selbsthilfegruppen	
III	Emotional herausfordernde Situationen	259
10	Umgang mit Emotionen und Störungen der Kommunikation	261
10.1	Sich einfühlen will gelernt sein	261
	Unterschiede der Emotionsbewältigung, Umgang mit eigenen Emotionen	
10.2	Wenn Reden keine Lösung bringt!?	266
	Erkennen und Einordnen von Konflikten	

11	Umgang mit sensiblen Themenfeldern	272
11.1	Eine sichere Gesprächssituation ist das A und O	272
	Häusliche Gewalt, Kindeswohlgefährdung, Misshandlung und sexueller Missbrauch	
11.2	Bitte keinen »Nebel« verbreiten!	279
	Gespräche mit Sorgeberechtigten und Bezugspersonen	
11.3	Wie sag ich's einem Kinde?	289
	Gesprächsführung mit Kindern	
11.4	Leider habe ich keine gute Nachricht für Sie	293
	Überbringen schlechter Nachrichten	
11.5	Was höre ich zwischen den Zeilen?	302
	Supportive Intervention bei Schwerkranken	
11.6	Dabei hab' ich niemandem was getan	312
	Fremdgefährdung	
11.7	Das Leben macht keinen Sinn mehr	319
	Suizidalität	
11.8	Es gibt nichts Besseres, als ein Lob von ganz oben	327
	Ansprechen von psychosozialen, soziodemographischen, arbeitsplatzbezogenen Konflikten	
11.9	Wie lange werde ich noch hier sein?	332
	Kommunikation im Kontext von Sterben und Tod, Trauerberatung	
11.10	Wer zahlt, wenn es nichts nützt?	338
	Leistungen und Kosten	
12	Umgang mit Ungewissheit	343
12.1	Gemeinsam entscheiden – aber was ist wirklich richtig?	343
	Kommunikation von Unsicherheit	
13	Umgang mit Fehlern	349
13.1	Wenn es nicht gelaufen ist, wie es laufen sollte	349
	Umgang mit eigenen Fehlern, Fehlerkommunikation	
IV	Herausfordernde Kontexte	355
14	Kommunikationsstrategien	357
14.1	Mir schmeckt's halt so gut	357
	Gesprächsführung mit nicht-adhärenenten Patientinnen	

14.2	Wenn die Katastrophe tatsächlich passiert	361
	Krisenintervention	
15	Risikokommunikation und Aufklärung	366
15.1	Glaube keiner Statistik – oder doch?	366
	Vor- bzw. Nachteile einer Diagnostik/Therapie, Konsequenzen bei Verzicht	
15.2	Das darf nicht wahr sein	379
	Urteilsbildung und Entscheidungsfindung bei Ungewissheit	
16	Gesundheitsrelevante Verhaltensweisen	390
16.1	Der Check-up bringt es an den Tag	390
	Ressourcenaktivierende Gesprächsführung, Beratung zu Verhaltens- und Lebensstilveränderung	
17	Mehrpersonen-Setting	401
17.1	Die Rolle der Angehörigen	401
	Gespräche mit Bezugspersonen und ihre Einflussfaktoren	
V	Soziodemografische und sozioökonomische Einflussfaktoren	415
18	Alters- und gendergerechte Kommunikation	417
18.1	Weniger ist manchmal mehr	417
	Anpassung an das Sprachverständnis, Gendersensible Kommunikation	
18.2	Was du schon alles kannst!	425
	Entwicklungs- und altersbezogene Kommunikation	
19	Soziokulturelle Vielfalt	432
19.1	Und wie sehen Sie das?	432
	Differenzierung und Reflexion von Wert- und Normsystemen	
19.2	Ach naja, Sie wissen schon	437
	Schamgrenzen	
19.3	Das kenne ich schon – ist ja immer so	444
	Gesellschaftliche Stigmatisierungsprozesse, soziokulturelle Diversität	
19.4	Andere Länder, andere Sitten ... erkennen, verstehen und deuten ..	451
	Kultursensible Kommunikation	

20	Umgang mit sprachlichen Barrieren	461
20.1	Werde ich als Ärztin überhaupt verstanden?	461
	Anpassung an individuelle Sprachniveaus und Anwendung von verständnissichernden Maßnahmen	
20.2	Wer hilft, wenn wir uns nicht verständigen können?	472
	Einsatz von professionellen und nicht-professionellen Dolmetscherinnen im klinisch-praktischen Kontext	
21	Umgang mit eingeschränkter Wahrnehmung und Kommunikationsfähigkeit	488
21.1	Mit Gebärden, Lippenlesen und Händen	488
	Berücksichtigung der Wahrnehmungs- und Kommunikationsstörung, Maßnahmen der »unterstützten Kommunikation«, Nutzung alternativer Kommunikationskanäle, Einbezug professioneller Unterstützung, Trennen von Interaktion und Kommunikation	
VI	Andere mediale Kanäle und Settings	495
22	Mündliche Kommunikation	497
22.1	Damit keine Information verloren geht	497
	Mündliche oder telefonische Übergabe an ärztliche Kolleginnen	
22.2	Was müssen die anderen wissen?	506
	Mündliche oder telefonische Übergabe an Angehörige anderer Gesundheitsberufe	
22.3	Kurz und knackig	513
	Patientenvorstellung	
22.4	Tücken des Telefonats	518
	Ärztliche Gesprächsführung am Telefon	
23	Schriftliche Kommunikation	522
23.1	Was muss denn da alles rein?	522
	Patientenberichte	
23.2	Die Checkliste ist schon der halbe Bericht	531
	Patientenberichte	
23.3	Was hab' ich denn nun?	538
	Patientenberichte	
23.4	Rezeptschreibung – gibt es dafür auch ein Kochbuch?	543
	Rezepte	

23.5	Was soll ich denn jetzt reinschreiben?	547
	Todesbescheinigungen	
23.6	Eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung bei psychischen Beschwerden ausstellen	552
	Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung	
24	Medizinische Informationstechnologie	565
24.1	Wie funktioniert die elektronische Patientenakte?	565
	Klinische Informationssysteme und Patientendaten, Elektronische Patientenakten	
24.2	Entfernungen überbrücken	570
	Telemedizin	
25	Kommunikation in der Öffentlichkeit	576
25.1	Medizin im Rampenlicht	576
	Öffentlichkeitsarbeit	
	Übungsaufgaben und Bewertungsbögen	583
	Übungsaufgaben	585
	Sammlung Bewertungsbögen	641
	Sachverzeichnis	681