

Inhalt

	Einleitung: Warum es sich lohnt, unser Buch zu lesen	9
1	Die Person des Patienten: Warum spielt die Person des Patienten in der Medizin eine große Rolle?	11
2	Medizinische Behandlung und der Patient	15
	2.1 Medizinische Behandlung als Dienstleistung	15
	2.2 Resümee zur Person des Patienten	17
	2.3 Personalisierte Medizin	18
	2.4 Resümee zur personalisierten Medizin	20
3	Konflikte und Spannungsfelder bei der medizinischen Behandlung	21
	3.1 Einleitung	21
	3.2 Konfliktfeld Expertise	23
	3.3 Konfliktfeld Stress-Niveau	23
4	Warum ist es wesentlich, die Person des Patienten so stark zu berücksichtigen?	25
	4.1 Vertrauen	25
	4.2 Personales- und Kompetenz-Vertrauen	26
	4.3 Bedürfnisse der Patienten	29
	4.3.1 Emotionale Vulnerabilität	29
	4.3.2 Schemaaktivierung der Patienten	30
	4.4 Gefühle in der ärztlichen Begegnung	31
	4.4.1 Schock	31
	4.4.2 Angst	32

4.4.3	Wut	33
4.4.4	Hilflosigkeit	34
5	Persönliche Aspekte, die Patienten in den medizinischen Kontext mitbringen	37
5.1	Motive	39
5.2	Beziehungsmotive	40
5.2.1	Anerkennung	41
5.2.2	Wichtigkeit	42
5.2.3	Verlässlichkeit	42
5.2.4	Solidarität	43
5.2.5	Autonomie	43
5.2.6	Grenzen	44
5.3	Konsequenzen einer Befriedigung und Frustration von Beziehungsmotiven	45
6	Die Bedeutung von Beziehungsbotschaften	48
6.1	Positive Wirkungen	48
6.2	Negative Wirkungen	51
7	Allgemeine Handlungsstrategien	54
7.1	Die Basics	54
7.2	Freundlichkeit	55
7.2.1	Begrüßung und Verabschiedung	56
7.2.2	Aktives Zuhören	56
7.2.3	Mitgefühl zeigen	57
7.2.4	Respekt und Höflichkeit	57
7.2.5	Geduld haben	58
7.2.6	Körperliche Nähe und Körpersprache	58
7.2.7	Empathie und emotionale Unterstützung ...	58
7.2.8	Positive Atmosphäre schaffen	59
7.2.9	Nachsorge und Follow-up	59
7.2.10	Gleichbehandlung	60
7.2.11	Interesse	60
7.2.12	Respekt	61
7.3	Zuhören, ernst nehmen und steuern	61

7.4	Validierung des Erlebens	63
8	Handlungsstrategien zum Umgang mit Beziehungsmotiven	66
8.1	Grundüberlegungen	66
8.2	Grenzen der Fütterung	68
8.3	Konflikte: Zuhören – Grenzen	69
8.4	Gabe von Informationen	70
8.5	Konstruktiver Umgang mit Beziehungsmotiven ...	71
8.5.1	Images und Appelle	72
8.5.2	Anerkennung	73
8.5.3	Wichtigkeit	81
8.5.4	Verlässlichkeit	90
8.5.5	Solidarität	93
8.5.6	Autonomie	98
8.5.7	Grenzen	105
9	Ein besonderer Aspekt der Beziehungsgestaltung: Empathie	111
10	Selbstfürsorge für Behandler	117
10.1	Selbstfürsorge und Psychohygiene	118
10.2	Auseinandersetzung mit Krankheit und Sterben ...	122
10.3	Supervision oder Intervision	124
10.3.1	Was bedeuten Intervision und Supervision?	125
10.3.2	Warum sind Intervision und Supervision so wichtig?	125
10.4	Belastungsgrenzen erkennen und respektieren	128
10.5	Umgang mit den eigenen Gefühlen im Arbeitsalltag	130
10.5.1	Umgang mit dem Gefühl der Hilflosigkeit – Strategie: »Fokusverschiebung auf Handlungsspielräume«	132
10.5.2	Umgang mit Traurigkeit – Strategie: »Emotionales Zulassen und Selbstvalidierung«	133

10.6	Nähe und Distanz: Die Kunst der professionellen Beziehungsgestaltung	136
11	Eine kurze Selbsterfahrung	139
11.1	Auswertungssystem für den Beziehungsmotive-Fragebogen	152
	Schlusswort	154
	Weiterführende Literatur	155
	Stichwortverzeichnis	157