

Inhalt

1	Einleitung: Ein Arztbesuch.....	5
1.1	Erwartungshaltung und Zufriedenheit der Patienten	5
1.2	Der „gute“ Arzt.....	6
1.2.1	Das verlorene Ideal.....	7
1.2.2	Das gegenwärtige Ideal	7
1.3	Die Arzt-Patienten-Beziehung	10
1.3.1	Modelle der Beziehungsgestaltung	10
1.3.2	Empathie in der Arzt-Patienten-Beziehung.....	12
1.3.3	Zynismus in der Arzt-Patienten-Beziehung	13
1.4	Ziele und Fragestellungen der vorliegenden Arbeit.....	18
2	Methoden.....	19
2.1	Entstehung der Forschungsfragen	19
2.2	Studiendesign	19
2.3	Die Methode der Fokusgruppen	21
2.4	Stichprobe	23
2.5	Datenaufbereitung und -auswertung.....	24
2.5.1	Datenaufbereitung	24
2.5.2	Datenauswertung	25
2.6	Zusatzerhebung: Jefferson Empathie Skala.....	28
2.6.1	Beschreibung der Jefferson Empathie Skala	29
2.6.2	Stichprobe	29
2.6.3	Datenauswertung	30
3	Ergebnisse.....	31
3.1	Beschreibung von Arzt-Patienten-Kontakten.....	31
3.1.1	Positive Aspekte eines Arztes.....	31
3.1.2	Negative Aspekte eines Arztes	37
3.1.3	Auswirkungen auf Gefühle und Gedanken.....	42
3.1.4	Vorsätze für das eigene Verhalten als Arzt	43
3.2	Empathie und Zynismus im Arzt-Patienten-Kontakt.....	46
3.2.1	Einstellung zur Empathie	46
3.2.2	Ursachen der Zynismus-Entwicklung	48
3.2.3	Ansätze zur Verbesserung	57
4	Diskussion.....	66
4.1	Der „gute“ Arzt – ein allgegenwärtiges Ideal und dennoch eine Rarität?	66

4.2	Vom anfänglichen Idealismus zum Zynismus.....	70
4.3	Verbesserungsmöglichkeiten zur Verhinderung der Zynismus-Entwicklung.....	73
4.4	Grenzen und Kritik dieser Arbeit	77
4.5	Stärken dieser Arbeit.....	78
4.6	Ausblick.....	78
5	Zusammenfassung.....	81
6	Literaturverzeichnis	83
7	Tabellarischer Anhang.....	95
7.1	Leitfaden Fokusgruppen.....	95
7.2	Beispiel für Paraphrasen	97
7.3	Alte Kategoriensysteme	100
7.4	Jefferson Empathie Skala	102
7.5	Univariate Varianzanalyse	104
7.6	Detaillierte Ergebnisse.....	105
8	Lebenslauf	107
9	Danksagung	109