

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Das schwere Gespräch – 1	
Über dieses Buch – 1	
Zur Struktur des Buches	3
Gliederung und Inhalt – 3	
An wen ist dieses Buch gerichtet?	6
Studien	7
Zukunftsaussichten	8

Grundlagen der Kommunikation

Überblick	11
Elemente der Kommunikation	12
Botschaft – 13	
„TransPretation“ – 14	
Signale – das Transportmedium	17
Übertragungsverluste – 17	
<i>Sinn bringende Interpretation</i> – 19	
Signale – nonverbale, paraverbale und verbale – 23	
Fremdkörper – 33	
Modulatoren – 35	
Meine Programme	41
Entscheidungen	43
Steuernde Elemente – 45	
Beeinflussung, To-do-Liste und „Achtung!“ – 47	
„Haus der Entscheidungen“ – 51	
Wahrheit, Wirklichkeit, Relativität und Zweifel	54
Athen 405 v. Chr.: Die drei Siebe des Sokrates – 54	
Meine Wahrheit und meine Zweifel – 55	
Wahrheit – Unwahrheit – Lüge – 56	
Operative Wahrheit – 61	
Informieren oder Kommunizieren	61
Zusammenfassung	63

Das (allgemeine) Gespräch

Überblick	65
Voraussetzungen	66
Wille zur Verständigung – 67	
Gemeinsames Signalsystem – 68	
Überbrückbare Entfernung – 68	
Inhalt – 68	
Stil – 69	
Aspekte einer Nachricht	70
Zwei Seiten: Beziehung und Inhalt – 70	
Vier Seiten: Selbstoffenbarung, Beziehung, Inhalt und Appell – 70	
Eigenschaften eines Gesprächs	73
Symmetrie und Asymmetrie – 73	
Intensität und Ebenen – 75	
Jeder Dritte ... – 76	
Zweck eines Gesprächs	77
Die Sache – Informationen – 78	
Die Sichtweise: Das Modell im Kopf – 78	
Von der Zweckfrage zu den Zweckfragen – 81	
Eigenschaften der Gesprächsteilnehmer	82
Glaubwürdigkeit, Vertrauen und Ehrlichkeit – 82	
Stimmungen und Zustände – 84	
Instrumente des Steuerns	84
Themen einbringen – 85	
Fragen und Antworten – 85	
Aufmerksamkeit und Fokus – 91	
Vergleiche: Gemeinsamkeiten und Unterschiede – 92	
„Kerzenlöscher“ und „Türöffner“	94
Kerzenlöscher – 94	
Türöffner – 100	
Zuhören – 102	
Schweigen – 105	
Zusammenfassung	106
Das Patientengespräch	
Überblick	109
Authentizität und Glaubwürdigkeit	110
Ich, die Kollegen und der Chef – 111	
Formulierungen – 112	
Wahrheit? Wenn ja: Wie viel? – 115	

Informieren und Kommunizieren	117
Bewusstmachung statt Wiederholung	
Äußere Elemente	119
Verhalten des Arztes – 119	
Ort – 119	
Zeit – 120	
Telefongespräche – 121	
Fragen im Patientengespräch – 123	
Bagatellisieren und „Trost“ – 127	
Letzte Fragen – 129	
Asymmetrie im Patientengespräch	130
Besondere Patientengruppen	134
Sozial ausgegrenzte Patienten – 134	
Kinder und Jugendliche – 135	
Migranten: Ethnisch andere – 142	
Wiederholbare Informationen	154
Schriftliche Informationen – 155	
Briefe – 156	
Internet – 158	
Referenzrahmen	160
SDM: Gemeinsame Entscheidungsfindung	161
Ernst nehmen	164
Trost und trösten	165
Ängste ansprechen	165
Wahrhaftigkeit	167
Zusammenfassung	168
Das schwere Gespräch	
Überblick	171
Die Diagnose	174
Gesund, krank – und unheilbar krank – 175	
Definitionen und Abgrenzung – 177	
Rückblick	180
Gegenwart und Zukunft	184
Was soll getan werden – was nicht? – 186	
Empathische Kommunikation	189
Praktische Aspekte	191
Bedingungen des Patienten – 191	
Wer nimmt am Gespräch teil? – 192	
Wer soll die Diagnose übermitteln? – 198	

„Meine Geschichte von der Diagnose“	199
Vorbereitung zum Gespräch	203
Patient – Diagnose – 204	
Diagnose – Arzt – 205	
Patient – Arzt – 206	
Äußerer Rahmen – 210	
Das schwere Gespräch	212
Eröffnung – 213	
Vorbereitung auf die schwere Botschaft – 216	
Die Information – 217	
Dem Patienten Zeit geben – 219	
Therapiewahl – 222	
Hoffnung – 223	
... und Wunder? – 226	
Die Fragen danach – 227	
Beistand zusagen – 229	
Eigene Gefühle – 230	
Zusammenhänge: Macht – Verantwortung – Schuld – 231	
Und was nun, wenn ... – 232	
Reaktionen des Patienten – 237	
Gefühle, Gedanken und Stimmungen – 237	
Gedanken – 241	
Stimmungen – 242	
Meine Antwort – Was ich unterlassen sollte – 250	
Der Spieler und der Ball – 251	
Beistand im weiteren Verlauf – Was ich tun kann: Ressourcen suchen	252
Rituale – 252	
Ressourcen – 253	
Ressourcen des Arztes	256
Spiritualität	258
Zusammenfassung	261
Kinder und Jugendliche	
Überblick	263
Kommunikation mit Kindern	264
Anwesend beim Gespräch	267
Wie und wann soll das Kind die Wahrheit erfahren?	268
Kind einbeziehen – 270	
Reaktionen auf Trennung bei Kindern – 272	

Chronologie der schweren Gespräche – 274	
Einzelgespräche zwischen Arzt und Kind oder Elternteil – 276	
Wie sag ich's meinem Kinde?	277
Die fünf „e“ – 277	
Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu Gesprächen mit Erwachsenen – 278	
Kind-Arzt-Beziehung	286
Beziehungsbildende Faktoren – 287	
Hindernisse in der Kind-Arzt-Kommunikation – 288	
Kommunikation mit Ärzten aus Kindsicht – 289	
Kinder sind Kinder – 289	
Zusammenfassung	291
Pränatale Diagnostik	
Merkmale der Diagnostik	293
Aufklärungsgespräch	294
Unmittelbare Informationen – 294	
Fachspezifische Informationen – 294	
Schwangerschaft abbrechen?	296
... wenn ja – 296	
... wenn nein – 296	
Informationen – 298	
Zusammenfassung	299
Diagnose: Demenz	
Überblick	301
Eigenheiten	302
Schleichender Beginn – 303	
Tabuthema – 303	
Verdacht vorhanden – 304	
Das diagnostische Gespräch	305
Die Diagnose nicht wissen (wollen) – 306	
Ungewissheit – 307	
Was das Gespräch so schwer macht – 309	
Was das Gespräch so wichtig macht – 310	
Verfügungen und Vollmachten	312
Vorsorgevollmacht – 312	
Betreuungsverfügung – 313	
Patientenverfügung – 314	
Eintragungen – 316	

Das Gespräch an sich	318
Prognose: Alles <i>kann</i> , aber nichts <i>muss</i> eintreffen –	321
Vorbereitet sein –	322
Aggression und Gewalt –	323
Kommunikation bei (schwerwiegenden) Symptomen	326
ROT: Realitäts-Orientierungs-Training –	326
Validation –	327
Integrative Validation (IVA) –	328
Ethische Überlegungen und Zukunftsperspektiven	329
Zusammenfassung	332
Epilog	335
Literatur	339
Buchpublikationen –	339
Zeitschriften –	342
Internet –	347
Sonstiges –	349
Stichwortverzeichnis	351