

# Inhaltsverzeichnis

## Einleitung

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

## Grundlagen der Kommunikation

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

## Das (allgemeine) Gespräch

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

## Das Patientengespräch

<b>Überblick</b> .....	<b>109</b>
<b>Authentizität und Glaubwürdigkeit</b> .....	<b>110</b>
Ich, die Kollegen und der Chef – 111	
Formulierungen – 112	
Wahrheit? Wenn ja: Wie viel? – 115	

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

<b>„Meine Geschichte von der Diagnose“ .....</b>	<b>199</b>
<b>Vorbereitung zum Gespräch .....</b>	<b>203</b>
Patient – Diagnose – 204	
Diagnose – Arzt – 205	
Patient – Arzt – 206	
Äußerer Rahmen – 210	
<b>Das schwere Gespräch .....</b>	<b>212</b>
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	
<b>Beistand im weiteren Verlauf – Was ich tun kann: Ressourcen suchen .....</b>	<b>252</b>
Rituale – 252	
Ressourcen – 253	
<b>Ressourcen des Arztes .....</b>	<b>256</b>
<b>Spiritualität .....</b>	<b>258</b>
<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>261</b>
<b>Kinder und Jugendliche</b>	
<b>Überblick .....</b>	<b>263</b>
<b>Kommunikation mit Kindern .....</b>	<b>264</b>
<b>Anwesend beim Gespräch .....</b>	<b>267</b>
<b>Wie und wann soll das Kind die Wahrheit erfahren? .....</b>	<b>268</b>
Kind einbeziehen – 270	
Reaktionen auf Trennung bei Kindern – 272	

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

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