Inhaltsverzeichnis

	Einführung	1
1	Sprache als Medium	5
1.1	Reichtum und Vielfalt unserer Sprache	5
1.2	Sich ohne Worte mitteilen	7
1.3	Die Welt des Fragens und ihre Magie	9
1.4	Die eigene und tiefgründige Sprache der Kranken	11
1.5	Schweigen kann heilsam, aber auch belastend sein	13
1.6	Über Floskeln, Hohlphrasen und Ratschläge	15
2	Vom Kranksein	19
2.1	Kranksein erleben	19
2.2	Kranke kennen nur ein Thema: ihre Krankheit	21
2.3	Kranke haben ein Recht zu klagen	22
2.4	Routine und Rituale geben Halt	25
2.5	„Wie lange habe ich noch?“ – Zeitempfinden und Zeitpläne der Kranken	27
2.6	Rollentausch: Patienten als Helfer	28
3	Behandeln und Pflegen	31
3.1	Die professionelle Rolle von Ärzten und Pflegekräften	31
3.2	Akzeptieren, dass Kranke sich gegen das Sterben wehren	34
3.3	Wann es sinnvoll ist, von „wir“ zu sprechen, und wann nicht	36
3.4	Nicht aus der Rolle fallen: mit Persönlichem geizen	37
3.5	„Was geht der Streit mich an?“	38
3.6	Selbstschutz und Abgrenzung	40
3.7	Damit die Gespräche kreativ und wirksam werden	42
4	Verstehen und sich verständigen	45
4.1	Warum die Kommunikation situationsgerecht sein sollte	45
4.2	Das Hier und Jetzt nutzen und der eigenen Wahrnehmung trauen ...	46
4.3	Was unsere Gespräche beeinflusst	47
4.4	Vorurteile und Klischees überprüfen	49
4.5	Der Schnellkochtopf – eine Metapher für den Umgang mit „Menschen unter Druck“	50
4.6	Was ich gesagt habe, weiß ich erst, wenn ich die Antwort kenne ...	52
5	Gespräche vorbereiten, eröffnen, führen und beenden	55
5.1	Sich besonders gründlich auf ein Gespräch vorbereiten	55
5.2	Gespräche eröffnen	56
5.3	Gespräche strukturieren	57
5.4	Mit dem Fokussierungsmodell Gespräche gestalten	59
5.5	Mindestens 36 Optionen, eine Frage zu beantworten	63

X Inhaltsverzeichnis

5.6	Wer ist wofür bei Gesprächen verantwortlich?	64
5.7	Gezielte Impulse helfen oft mehr als lange Ausführungen	66
5.8	Hilfreiche Gespräche müssen nicht lange dauern	67
5.9	Gespräche beenden	69
6	Vom Mit- und Gegeneinander	71
6.1	Begegnungen sind Konfrontationen	71
6.2	Nähe und Distanz in Räumen	72
6.3	Nicht jeder lässt sich gern anfassen	73
6.4	Wenn sich die Sichtweisen der Erkrankung widersprechen	76
6.5	„Ja, aber“ ist nicht nur bei Patienten beliebt	78
6.6	Schwierige Patienten und Angehörige	79
6.7	Wenn der Patient nicht compliant ist	81
7	Schlechte Nachrichten	83
7.1	Schlechte Nachrichten mitteilen	83
7.2	Gefühle aufgreifen	86
7.3	Angst und Hoffnung ausbalancieren	88
7.4	Warum? – Nicht jede Frage ist eine Frage	91
7.5	Die zweite Meinung: Ausdruck von Hoffnung	92
7.6	Verlieren und Trauern	94
7.7	Trösten heißt treu sein	95
8	Kritische Situationen	99
8.1	Wenn (zu) viele Besucher auf einmal anstürmen	99
8.2	Wenn Sie bedroht werden	101
8.3	Wenn ein Konflikt eskaliert	103
8.4	Ausweichen, wenn der Kranke von Suizid spricht?	105
8.5	Krisenintervention	108
9	Spezielle Gesprächssituationen	111
9.1	Störungen möglichst gleich ansprechen	111
9.2	Wenn der Onkologe kein Therapieende setzt	113
9.3	Verhandeln	114
9.4	Darf man Dolmetschern vertrauen?	116
9.5	Tabus sind nur bedingt zu respektieren	117
9.6	Humor kann etwas Befreiendes haben	119
10	Angehörige, Familie	121
10.1	Angst und Hoffnung können in der Familie aufgeteilt sein	121
10.2	Was bei Gesprächen mit Familien zu beachten ist	122
10.3	„Niemand hat uns gesagt, wie schlimm es ist!“	124
10.4	„Sie dürfen Vater nicht die Wahrheit sagen!“	126
10.5	„Was würden Sie bei Ihrer eigenen Mutter tun?“	127
10.6	„Wann können wir den Chefarzt sprechen?“	127

11	Multimedial	129
11.1	Mit Patienten telefonieren	129
11.2	Videosprechstunde für Patienten und Angehörige	131
12	Gesprächsführung trainieren	133
12.1	Persönliche Reflexion der Begegnungen mit Patienten	133
12.2	Supervision zum Klären und Unterstützen	133
12.3	Analyse von Gesprächsprotokollen	135
12.4	Fallbesprechungen	138
12.5	Stegreifspiel und Rollenspiel	140
	 Literaturverzeichnis	 143