

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Eine Gebrauchsanleitung, die Sie ausnahmsweise lesen sollten .....</b>	<b>1</b>
1.1	Warum ist dieses Buch notwendig?.....	2
1.2	Reden ist Silber, kommunizieren ist Gold .....	2
1.3	Der Kinderarzt als »Spracharzt« .....	4
1.4	Ein gut gefüllter Methodenkoffer.....	5
1.5	Keine Patentrezepte für die tägliche Praxis.....	6
1.6	Auch Mitarbeiter sind Patienten! .....	6
<b>2</b>	<b>Eine Frage der Perspektive: Kinder- und Jugendarzt und Eltern .....</b>	<b>9</b>
2.1	Blickwinkel der Ärzte.....	10
2.2	Erwartungen der Eltern an den Kinder- und Jugendarzt .....	16
2.3	Arzt-Patient-Verhältnis in der Kinder- und Jugendmedizin .....	24
2.4	Sichtweise der Eltern: Fallbeispiel Elternbrief.....	33
2.5	Ärztebefragung zu kommunikativen Gewohnheiten .....	37
<b>3</b>	<b>Körpersprache – eine Säule der Kommunikation .....</b>	<b>43</b>
3.1	Was bedeutet Körpersprache?.....	46
3.2	Dechiffrierung körpersprachlicher Signale .....	49
3.3	Kleidung als Türöffner zu gelingender Kommunikation.....	49
3.4	Botschaft der Körperhaltung .....	51
3.5	Mimik .....	52
3.6	Augenkontakt .....	55
3.7	Gestik .....	55
3.8	Stimme .....	56
3.9	Training nonverbaler Kommunikation.....	56
<b>4</b>	<b>Grundlagen verbaler Kommunikation.....</b>	<b>59</b>
4.1	Was kommt an? .....	60
4.2	Ärztliche Gesprächsführungstechniken .....	68
4.3	Formulierungen: Einsatz von Turbos statt Sprachbremsen.....	78
4.4	Wer fragt, der führt.....	88
<b>5</b>	<b>Handwerkszeug der ärztlichen Gesprächsführung: die vier wichtigsten Instrumente .....</b>	<b>97</b>
5.1	Empathie .....	98
5.2	Aktives Zuhören .....	101
5.3	Zauberfragen .....	109
5.4	Ich-Botschaften .....	113
5.5	Wie das Handwerkszeug perfekt eingesetzt wird .....	117
<b>6</b>	<b>Kommunikationseinfluss der eigenen Haltung .....</b>	<b>119</b>
6.1	Vier-Ohren-Modell .....	120
6.2	Das Innere Team oder Pluralität ist unser Leben .....	135

6.3	<b>Riemann-Thomann-Modell: Turbolader der ärztlichen Gesprächsführung?</b> .....	143
6.4	<b>Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg</b> .....	166
6.5	<b>Wertequadrat</b> .....	175
7	<b>Eltern – unsere Sprachtrainer</b> .....	185
7.1	<b>Persönlichkeitsstile</b> .....	186
7.2	<b>Elterntypen</b> .....	187
8	<b>Gelingende Kommunikation im Konfliktfall</b> .....	195
8.1	<b>Schwierige Eltern und schwierige Helfer</b> .....	196
8.2	<b>Teamkonflikte – Wahrheit, Bewertung, Interessen</b> .....	207
8.3	<b>Metakommunikation</b> .....	218
8.4	<b>Harvard-Konzept</b> .....	220
8.5	<b>Notfallkommunikation in Stresssituationen</b> .....	223
9	<b>Situationen, die Sie kennen könnten: Gespräche aus dem Arztalltag</b> .....	235
9.1	<b>Das Arztgespräch in der Routine</b> .....	236
9.2	<b>Überbringen einer schlechten Nachricht</b> .....	244
9.3	<b>Phasen der Traumatisierung</b> .....	253
9.4	<b>Arztgespräch bei chronischer Erkrankung</b> .....	265
9.5	<b>Todesnachricht</b> .....	280
10	<b>Jetzt sind Sie dran: wie lösen Sie diese Fälle?</b> .....	287
10.1	<b>Patientengeschichten</b> .....	288
10.2	<b>In Krankenhaus und Praxisteam</b> .....	305
	<b>A Anhang</b> .....	309
	<b>A.1 Umfrage zu Kommunikationsgewohnheiten in Arztgesprächen</b> .....	310
	<b>A.2 Übungsteil mit Lösungsvorschlägen</b> .....	313
	<b>Weiterführende Literatur</b> .....	337
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	341