

Inhalt

Einführung ins Lehrbuch – Vorwort der Autorin	9
Geleitwort Praxislehrbuch Kommunikation	11
Die kleinen Helfer durch das Buch	13
I Professionelle Kommunikation im medizinischen Umfeld	15
Einleitung: Professionelle Kommunikation im medizinischen Umfeld	17
1 Kommunikation als Fachkompetenz	19
1.1 Erwartungen und Realität	19
1.2 Was zeichnet gute Kommunikation aus?	20
1.3 Erste Tipps	21
2 Wahrnehmung von Sprache	23
2.1 Unser Ansatz: die Kommunikationsanteile	24
2.2 WahrnehmungsfILTER	26
2.3 Wahrnehmungsperspektiven: 1, 2, 3... ..	30
2.4 Rückblick: Fähigkeiten der Kommunikationskompetenz	32
3 Stress und Angst	33
3.1 Grundlagen von Stress und Angst im Gehirn	33
3.2 Akute Belastungsreaktion (ABR)	35
3.3 Eigener Stress in Kommunikationssituationen	38
4 Kommunizieren in Extremsituationen	39
4.1 Konsistenz, Konsens und Kongruenz	40
4.2 Sprechweise	40
4.3 Mit Störungen umgehen	42
4.4 Bedürfnisse beantworten	45

II Breaking Bad News	49
Einleitung: Breaking Bad News	51
5 Breaking Bad News	53
5.1 Grundlagen Breaking Bad News	53
5.2 Breaking Bad News als Aufgabe	53
6 Allgemeines zur SPIKES-Strategie	57
6.1 Was bedeutet SPIKES?	57
6.2 Die SPIKES-Strategie: Allgemeine Dos und Don'ts	60
7 Anwendung von SPIKES	63
7.1 Gesprächsplanung	63
7.2 Vorbereitung	64
7.3 Der „richtige“ Zeitpunkt	66
7.4 Die Wirkung von Räumen	67
7.5 Sprachgebrauch	68
7.6 Spezialfall: Gespräche zur Organspende	71
7.7 Breaking Bad News – Mitteilung des (Hirn-)Todes	72

III Kommunikation in der Betreuung, Herausforderungen in der Betreuung von Angehörigen und Patienten	75
Einleitung: Kommunikation und Herausforderungen in der Betreuung	77
8 Emotionale Beteiligung	81
8.1 Gefühlsansteckung und Professionalität	84
8.2 Empathie als Kompetenz	85
9 Trauer	89
9.1 Wie mit Trauernden umgehen?	90
9.2 Trauerphasen	90
9.3 Physiologische Reaktionen der Trauer	91
10 Schuldgefühle	93
10.1 Auslöser von Schuldgefühlen	94
10.2 Entstehung von Schuldgefühlen	94
11 Umgang mit Kindern	99
11.1 Kindliche Trauer	99
11.2 Kennzeichen kindlicher Trauer	100

IV Kommunikation im Spezialfall Organspende	107
Einleitung: Kommunikation im Spezialfall Organspende	109
12 Organspende aus Sicht der Fachpersonen	111
12.1 Die eigene Haltung zur Organspende	111
12.2 Mögliche Haltung zur Organspende	111
12.3 Ausgangslage und Ziel	112
12.4 Schritte zur „neutralen“ Haltung	113
12.5 Reflexion zur eigenen Haltung	113
13 Was beeinflusst die Entscheidung?	115
13.1 Welche Faktoren beeinflussen die Entscheidung?	115
13.2 Auswirkungen	116
13.3 Organisatorische Aspekte	122
13.4 Hilfsmittel	123
13.5 Abschied vom Toten	124
13.6 Weitere Unterstützung	126
13.7 Nachbetreuung	126
14 Religionen und Organspende	127
Schlusswort	131
V Anhang	133
Anhang 1: Hilfsmittel für Übungen zum Perspektivenwechsel	135
Anhang 2: Leitfaden Kommunikation im Angehörigengespräch	139
Anhang 3: Testfragen ohne Lösungen (zu Teil I bis Teil IV)	141
Anhang 4: Testfragen mit Lösungen (zu Teil I bis Teil IV)	165
Die Autorin	183
Dank	184
Literaturverzeichnis	185
Sachwortverzeichnis	187