

Inhalt

Vorwort	13
Die Botschaft	13
Wer dieses Buch braucht und warum ich es als Arzt schreiben musste	13
Breaking Bad News	15
Die untragbare Angst	27
Wie wird Kommunikation gelehrt und gelernt?	31
<i>Agadir</i>	36
Ein Thema, das uns alle angeht – auch im Privaten	42
Das gute Übermitteln der schlechten Nachricht	47
Der Moment: »Kommen Sie bitte herein?«	
Zwei Menschen begegnen sich	48
Die gute Vorbereitung ist (fast) alles	53
»Die ABC-Regel: Wann – wo – wer?«	56
Zuhören, aber wie?	57
Das NURSE-Modell	62
Das SPIKES-Modell	63
Die SPIKES-Methode	64

Was erwarten Patient:innen?	65
Sich seiner Rolle bewusst sein	78
» <i>Herr Doktor, woher kommt meine Heiserkeit?</i> «	82
Die Chefarztvisite	86
Wie führt man ein Gespräch zur Übermittlung einer schlechten Nachricht?	88
Wahrhaftigkeit und Vertrauen	90
Krankheitstheorien Raum geben und miteinander besprechen	94
Das richtige Timing	99
Die entscheidende Frage	101
Das Überbringen schlechter Nachrichten mithilfe digitaler Medien	106
Checkliste zur Übermittlung mithilfe digitaler Medien ..	107
Was tun vor dem Überbringen einer Todesnachricht? ..	108
Was tun, wenn es so weit ist?	109
Die ärztliche Angst vor Komplikationen	110
Checkliste für die Kommunikation im Rahmen von Komplikationen	111
» <i>Mamed, ich muss dir was sagen!</i> «	111
Checkliste für Überbringer und Empfänger von schlechten Nachrichten	114
Das Gespräch beenden und dokumentieren	117
Zurück in der Sprechstunde	119
Probleme in der Verständigung	121
Interkulturelle Kommunikation	123
Interkulturelle Kompetenz unterstützt die Kommunikationsfähigkeiten	126
Wichtige Aspekte in der interkulturellen Kommunikation	128
Checkliste für die Übermittlung von schlechten Nachrichten bei Patient:innen mit Sprachbarrieren	129

Warum Schweigen manchmal die beste Antwort ist	130
<i>Im Treppenflur</i>	133
Das Umfeld: Angehörige als Verbündete	137
<i>Der Spaziergang</i>	143
Was hilft den Menschen, schlechte Nachrichten zu verarbeiten?	148
<i>Der Sturz</i>	160
Visite der Lebenserfahrung	163
Spiritualität – Hoffnung in hoffnungsloser Zeit	166
»Ich gebe doch nicht auf«	168
Regeln für das Überbringen schlechter Nachrichten für Angehörige/Begleiter	172
Schlechte Nachrichten an Kinder kommunizieren	175
»Mama ist sehr krank, wirklich sehr krank!«	175
Checkliste für die Übermittlung von schlechten Nachrichten, wenn ein Elternteil schwer erkrankt ist	182
<i>Die Superheldin</i>	182
Weitere Beispiele aus der Medizin und anderen Bereichen	191
Der Vater und der junge Polizist	191
Erinnerungen an einen guten Freund	196
Erlebnisse aus der Krankenpflege	197
Wie überbringe ich eine Kündigung?	201
Auf der Suche nach der guten Nachricht – das Rezept für alle und jeden!	205
Perspektivwechsel	206
Die gute Nachricht zum Abend	210

<i>Die Schachblume</i>	213
5 Regeln für die Übermittlung einer guten Nachricht ...	224
Zum guten Ende	225
Meine traurigste und meine schönste Nachricht	225
Wie ging es mit Susanne Sieckler weiter?	230
<i>Istanbul</i>	231
<i>Brief an meinen Vater: »Die letzte Geschichte«</i>	232
<i>Vater</i>	233
Anhang	245
Übersicht Checklisten	246
»Die ABC-Regel: Wann – wo – wer?«	246
Kurzfassung SPIKES-Methode	248
Was tun vor dem Überbringen einer Todesnachricht? ..	249
Was tun, wenn es so weit ist?	250
Checkliste für die Kommunikation im Rahmen von Komplikationen	252
Checkliste für Überbringer und Empfänger von schlechten Nachrichten	253
5 Regeln für die Übermittlung einer guten Nachricht ...	257
Checkliste für die Übermittlung von schlechten Nachrichten bei Patient:innen mit Sprachbarrieren	258
Regeln für das Überbringen schlechter Nachrichten für Angehörige/Begleiter	260
Checkliste für die Übermittlung von schlechten Nachrichten, wenn ein Elternteil schwer erkrankt ist	262
Hinweis auf Seminare	263
Literatur	270
Danksagung	272