

Wichtige Module der Gesprächsführung für das Überbringen von schlechten Nachrichten

<p>Die zentralen Information werden in den ersten 5 Minuten des Gesprächs übermittelt</p>	<p>Mitteilung des Testergebnisses, der Diagnose: „Ich habe leider keine guten Nachrichten für Sie, das Testergebnis ist positiv“.</p>
<p>Reaktionen des Klienten Im Zentrum stehen die Bedürfnisse und Gefühle des Gegenübers Sie sind höchst individuell!</p>	<p>Wahrnehmen der Reaktion und ansprechen „Haben sie mit dem Ergebnis gerechnet?“ „Was macht Sie sprachlos?“ „Sie schütteln den Kopf?“ Eingehen auf die aufkommenden Gefühle: „Was fürchten Sie am meisten?“ „Worüber sind Sie verzweifelt, traurig?“ „Worauf hoffen Sie?“</p>
<p>Pausen und Zeit zum Nachklingen lassen. Sie sind wichtiger als Fakten.</p>	<p>Beobachten Sie Ihr Gegenüber: Wie wird reagiert? Was liegt implizit in der Antwort? Was wird gesagt, was nicht“ Auf was wird geantwortet, auf welchen Teil nicht? Wenn Ihr Gegenüber weint, reichen Sie Taschentücher und bekräftigen Sie, dass diese Emotionen vollkommen in Ordnung sind und hier in diesen Raum gehören. Lassen Sie genügend Pausen, halten Sie Zeiten aus, in denen nichts gesagt wird.</p>
<p>Klartext reden, keine Euphemismen verwenden</p>	<p>Eindeutige Wortwahl: „Wir bekommen das schon wieder in Griff!“ <i>Dieser Satz könnte als „ich werde geheilt interpretiert werden.“</i> Vage und beschönigende Aussagen wie z.B. „Das Testergebnis muss nicht immer sicher sein.“ können den Klienten enttäuschen oder dazu dienen, dass unerwünschte Informationen überhört und ausgeblendet werden.</p>
<p>Informationen sichern: auf bestehendes Wissen aufbauen. Falsches Wissen korrigieren.</p>	<p>Zur Sicherung von Informationen und Wissen geschlossene Fragen stellen: „Kennen Sie den Unterschied zwischen HIV und Aids?“ „Ich würde Ihnen gerne mitteilen, wie es weiter geht, ist das in Ordnung?“ „Können Sie mir folgen?“</p>
<p>Unterstützung anbieten und in einem sensiblen Maß Angebote unterbreiten</p>	<p>Klienten haben nach der Ergebnismitteilung kaum noch Aufnahmekapazität. Grober Überblick über weiteres Vorgehen und Behandlungsmöglichkeiten. Frage nach zur Verfügung stehenden unterstützenden Personen. Vereinbarung von weiteren Kontaktmöglichkeiten mit der/dem Berater. (Telefon, e-mail, persönlicher Kontakt)</p>