




## Das Überbringen schlechter Nachrichten - Mitteilen eines HIV-positiven Testergebnisses -

Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: tolle-beratung@gmx.de | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

## Gruppenaufgabe

2

- **Think:** Denke 10 min für Dich über eine Situation nach, in der Du eine schlechte Nachricht bekommen hast.
- **Pair:** Setzt Euch in 2 er Gruppen zusammen 15 min und tauscht Eure Erlebnisse und Ideen aus.
- **Share:** Teilt im Plenum die wichtigen Ergebnisse mit.

Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: tolle-beratung@gmx.de | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

## Schlechte Nachrichten gehören zu den Tatsachen des Lebens

Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: tolle-beratung@gmx.de | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

## Überbringen schlechter Nachrichten

- **Überbringen schlechter Nachrichten:**

Im Deutschen steht beim Übermitteln von schlechten Nachrichten, das im Vordergrund, was der **Sender** tut. Dem **Empfänger** bleibt es überlassen, was er mit der Nachricht macht. (Empfänger nimmt die Nachricht wahr und interpretiert sie.)

- **Tradiertes Verhaltensmuster:**

der Überbringer einer schlechten Nachricht wird stellvertretend für deren Verursachung zur Verantwortung gezogen.

Der Überbringer wird mit der schlechten Nachricht gleichgesetzt.

Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: tolle-beratung@gmx.de | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

## Breaking bad news

5

### „Breaking bad news“ :

Beim Überbringen schlechter Nachrichten zerbricht etwas. Die Welt des Klienten, so wie sie war, sein Selbstbild und die so geplante Zukunft „zerbricht“ , mit der Chance, dass etwas Neues aufbricht.

## Mitteilen schlechter Nachrichten – Was kennzeichnet diese Situation?

6

- **Sondersituation** im Beraterin - Klientinnenverhältnis
- **Emotional belastend** für den Überbringer und den Empfänger.
- Die schlechte Nachricht zieht tiefgreifende **Veränderungen** für den Empfänger nach sich.
- Der **Empfänger hat eigene Vorstellungen, Erklärungskonzepte, Hoffnungen und Erwartungen** bezüglich des Ergebnisses der Diagnostik, der gesundheitlichen Situation.

## Mitteilen schlechter Nachrichten – Was kennzeichnet diese Situation?

7

### Beim Überbringen von schlechten Nachrichten:

- müssen **wichtige Inhalte** auf die **entscheidenden Punkte fokussiert** werden  
müssen die **Gefühle des Klienten im Blickpunkt stehen, einfühlsam und behutsam beachtet** und auf sie reagiert werden
- muss der/die Beraterin sich **eigener Emotionen bewusst sein** und sie in die Beratungssituation integrieren
- muss **Empathie und Abgrenzung** gleichzeitig vermittelt werden

Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: tolle-beratung@gmx.de | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

Nonverbale Ausdrucksparameter	Paraverbale Ausdrucksparameter	Verbale Ausdrucksparameter
Begleitend, <b>untermalende Gestik</b>	Gesprächspausen - Aufnahmebereitschaft - Nachdenken, Verarbeiten des Gesagten	Dem Anlass und Gesprächspartner angemessene und positive Formulierungen
Berührungen – vorsichtig und sparsam eingesetzt -	Komplexe Inhalte von Pausen „durchsetzt“	Fremd-und Fachwörter meiden (Missverständnis, Unverständnis)
<b>Zustimmendes Nicken</b> bei Äußerungen des Patienten	Stimme – besorgt Vermeidung von versiert, routinierter Sprechweise	Lining: anpassen an die Wortwahl des Klienten
Direkter <b>Blickkontakt</b> , ohne Kommunikationsbarriere, <b>Lächeln</b> , offener Gesichtsausdruck		Verständliches Sprechen: Information, die verstanden wird, wird auch behalten
Vorlehrende Körperhaltung in Richtung des Klienten		
<b>Geringe räumliche Sitzdistanz</b>		
<b>Ausstrahlung von empathischer Souveränität und Fachkompetenz</b>		


Tabelle 1: Parameter – nonverbal, paraverbal und verbal - , die sich Patienten / Klienten von ihren Beratern wünschen.  
(Quelle: Christiana Fruht – „Erfolgsdialoge“ Workshopunterlagen)

Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: tolle-beratung@gmx.de | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

○

# PAUSE



Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: [tolle-beratung@gmx.de](mailto:tolle-beratung@gmx.de) | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

○ 10

# MITTAGSPAUSE



Helga Tolle | Dipl.-Psych. | E-Mail: [tolle-beratung@gmx.de](mailto:tolle-beratung@gmx.de) | Martin Taschies | Diplom.-Soz. Arb. Gesundheitsamt Bremen

18.11.2014

# Wir sagen „Auf wiedersehen“



**DANKE FÜRS ZUHÖREN  
UND MITMACHEN**