

Überbringen von schlechten Nachrichten – Das Aufklärungsgespräch



Eva-Maria Lass-Kuloglu

Geschäftsführerin SEMtool OG

Eva-Maria Lass-Kuloglu

Gemäß Paul Watzlawicks fünftem Kommunikationsaxiom ist Kommunikation immer entweder symmetrisch (gleichwertig) oder komplementär (ergänzend) – je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht. So ist die Arzt-Patienten-Beziehung auf Grund der Rollen, die die beiden Gesprächspartner einnehmen, immer komplementär und

somit hierarchisch definiert. Sich selbst erklärende hierarchische Rollen bedeuten allerdings nicht, dass auch Kommunikation hierarchisch ablaufen muss. Gerade beim Überbringen von schlechten Nachrichten ist es unumgänglich, dass der Arzt in seiner Rolle um gleichwertige – wertschätzende – Kommunikation bemüht ist und Kommunikationswerkzeuge professionell zum Wohle des Patienten einsetzt. Für den optimalen Beziehungsaufbau im Gespräch und im Sinne einer effektiven Gesprächsführung ist es wichtig, die eigene Mimik, Gestik, Stimme und Sprache zu reflektieren, da gerade nonverbale und paraverbale Signale verbale Mittel verstärken, ersetzen, widerlegen, betonen oder schwächen.

Ein Pionier auf diesem Gebiet ist Paul Ekman, dessen Forschungen ergeben haben, dass Basisemotionen weltweit erkennbar in unserem Gesicht abzulesen sind. Basis für ein erfolgreiches Arzt-Patienten-Gespräch ist die Glaubwürdigkeit des Arztes – nicht auf medizinisch-fachlicher Ebene (diese wird vom Patienten vorausgesetzt), sondern auf kommunikativ-empathischer Ebene. Hier wird der Grundstein für die Mitarbeit des Patienten gelegt, der sich wahrgenommen und in seinen Bedürfnissen respektiert sieht.