



## Schwierige Patientengespräche – eine Herausforderung im Klinikalltag

Der Umgang mit schwerkranken Patienten und deren Angehörigen gehört für Ärzte und Pflegekräfte auf der Intensivstation zum Arbeitsalltag.

Doch nicht in jedem Fall ist die medizinische Prognose gut. Häufig müssen Ärzte ihre Patienten mit niederschmetternden Diagnosen konfrontieren oder Angehörige über den aussichtslosen Zustand eines Familienmitglieds informieren. Wahrlich keine einfache Aufgabe.

Zum einen gilt es, mit der eigenen Betroffenheit klarzukommen und sich vom Geschehen in ausreichendem Maß abzugrenzen. Zum anderen erwarten Patienten und Angehörige, dass man ihnen professionell und respektvoll gegenübertritt.

In solchen Situationen kommt es ganz besonders darauf an, dass die Worte gut gewählt werden, dass die Körpersprache eindeutig ist und auch Mimik und Gestik zum Gesagten passen. Denn insbesondere stark belastete Menschen achten genau auf alle Signale ihres Gegenübers und reagieren sehr sensibel auf alle Zwischentöne. Ebenso genau werden auch unterschiedliche Botschaften von verschiedenen Gesprächspartnern analysiert und bewertet.

Ogleich die Kommunikation in medizinisch kritischen Fällen immer auf den Einzelfall abgestimmt sein

wird, können diese Grundregeln die Gesprächsvorbereitungen unterstützen:

- Vor dem entscheidenden Patienten- bzw. Angehörigen-Gespräch tauscht sich das Team über die medizinischen Perspektiven und Behandlungspläne genau aus.
- Damit alle verfügbaren Informationen einbezogen werden können und um sicherzustellen, dass bei Schichtübergabe keine Details übersehen wurden, trägt der verantwortliche Arzt aktiv alle Aspekte zusammen.
- Im Team wird genau abgesprochen, was mitgeteilt wird und wer mit dem Patienten/Angehörigen spricht.
- Vor Beginn des Gesprächs ist es hilfreich, sich auf sein Gegenüber einzustellen. Wen habe ich vor mir? Welche Fakten kann ich kommunizieren? Welches medizinische Vorwissen ist vorhanden? Wie realistisch wird die Situation eingeschätzt? Mit welchen Reaktionen ist zu rechnen? Entsprechend sollten die Worte gewählt und abgestimmt werden.
- Die Körpersprache liefert viele zusätzliche Informationen. „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Dieses Zitat des Kommunikationspsychologen Paul Watzlawick macht deutlich, dass Mimik, Gestik

und Körperhaltung wesentlichen Anteil an den Botschaften haben, die vermittelt werden – auch dann, wenn man gerade schweigt.

- Wertschätzung und Respekt gegenüber Patienten und Angehörigen drücken sich auch in den Rahmenbedingungen aus. Eine ungestörte Gesprächsatmosphäre gehört zwingend dazu.

Das Vertrauen in Ärzte und Pflegekräfte entsteht durch sogenannte „weiche“ Faktoren. Dabei spielt Kommunikation eine große Rolle. Patienten und Angehörige, die sich verstanden fühlen, erhalten eine wichtige Unterstützung im Umgang mit ihren Ängsten und Befürchtungen – eine Erfahrung, die auch auf das Vertrauen in die gesamte Klinik Einfluss hat.

*Werner Fleischer*

\* Die im Text verwendete maskuline Schreibweise dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit.

### Korrespondenzadresse

Dipl.-Päd. Werner Fleischer  
Beratung, Coaching, Moderation  
Freschenhausener Weg 2a  
21220 Seevetal  
Tel.: 04105 668052  
Fax: 04105 668053  
W.Fleischer@Ihrcoach.com  
www.ihrcoach.com