



Viviana Abati

# Gespräche mit hohem Belastungsfaktor in der Medizin

Praxislehrbuch für die Kommunikation mit Angehörigen

swiss  
transplant



Schweizerische Nationale Stiftung  
für Organspende und Transplantation

 hogrefe

# Gespräche mit hohem Belastungsfaktor in der Medizin

---

# Gespräche mit hohem Belastungsfaktor in der Medizin

Viviana Abati

Programmbereich Medizin

**Viviana Abati**

# **Gespräche mit hohem Belastungsfaktor in der Medizin**

Praxislehrbuch für die Kommunikation mit Angehörigen

Herausgeben von und mit Unterstützung der swisstransplant



Schweizerische Nationale Stiftung für Organspende und Transplantation  
Fondation nationale suisse pour le don et la transplantation d'organes  
Fondazione nazionale svizzera per il dono e il trapianto di organi  
Swiss National Foundation for organ donation and transplantation

 **hogrefe**

Korrespondenzadresse der Autorin

**Viviana Abati**

inmentis gmbh

Bottigenstrasse 112

3018 Bern

SCHWEIZ

info@inmentis.ch

**Wichtiger Hinweis:** Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskripterstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG

Lektorat Medizin

Länggass-Strasse 76

3012 Bern

Schweiz

Tel: +41 31 300 45 00

E-Mail: [verlag@hogrefe.ch](mailto:verlag@hogrefe.ch)

Internet: <http://www.hogrefe.ch>

Lektorat: Susanne Ristea

Bearbeitung: Dr. med. vet. Anja Becker, Riemerling (b. München)

Herstellung: René Tschirren

Umschlagabbildung: iStock/kupicoo

Umschlag: Claude Borer, Riehen

Satz: Claudia Wild, Konstanz

Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr s. r. o., Český Těšín

Printed in Czech Republic

1. Auflage 2019

© 2019 Hogrefe Verlag, Bern

(E-Book-ISBN\_PDF 978-3-456-95922-1)

(E-Book-ISBN\_EPUB 978-3-456-75922-7)

ISBN 978-3-456-85922-4

<http://doi.org/10.1024/85922-000>

# Nutzungsbedingungen

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audio-dateien.

## Anmerkung

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

# Inhalt

Einführung ins Lehrbuch – Vorwort der Autorin	9
Geleitwort Praxislehrbuch Kommunikation	11
Die kleinen Helfer durch das Buch	13
<hr/>	
<b>I Professionelle Kommunikation im medizinischen Umfeld</b>	15
Einleitung: Professionelle Kommunikation im medizinischen Umfeld	17
<b>1 Kommunikation als Fachkompetenz</b>	19
1.1 Erwartungen und Realität	19
1.2 Was zeichnet gute Kommunikation aus?	20
1.3 Erste Tipps	21
<b>2 Wahrnehmung von Sprache</b>	23
2.1 Unser Ansatz: die Kommunikationsanteile	24
2.2 Wahrnehmungsfiler	26
2.3 Wahrnehmungsperspektiven: 1, 2, 3...	30
2.4 Rückblick: Fähigkeiten der Kommunikationskompetenz	32
<b>3 Stress und Angst</b>	33
3.1 Grundlagen von Stress und Angst im Gehirn	33
3.2 Akute Belastungsreaktion (ABR)	35
3.3 Eigener Stress in Kommunikationssituationen	38
<b>4 Kommunizieren in Extremsituationen</b>	39
4.1 Konsistenz, Konsens und Kongruenz	40
4.2 Sprechweise	40
4.3 Mit Störungen umgehen	42
4.4 Bedürfnisse beantworten	45

<b>II Breaking Bad News</b> .....	49
Einleitung: Breaking Bad News .....	51
<b>5 Breaking Bad News</b> .....	53
5.1 Grundlagen Breaking Bad News .....	53
5.2 Breaking Bad News als Aufgabe .....	53
<b>6 Allgemeines zur SPIKES-Strategie</b> .....	57
6.1 Was bedeutet SPIKES? .....	57
6.2 Die SPIKES-Strategie: Allgemeine Dos und Don'ts .....	60
<b>7 Anwendung von SPIKES</b> .....	63
7.1 Gesprächsplanung .....	63
7.2 Vorbereitung .....	64
7.3 Der „richtige“ Zeitpunkt .....	66
7.4 Die Wirkung von Räumen .....	67
7.5 Sprachgebrauch .....	68
7.6 Spezialfall: Gespräche zur Organspende .....	71
7.7 Breaking Bad News – Mitteilung des (Hirn-)Todes .....	72
<b>III Kommunikation in der Betreuung, Herausforderungen in der Betreuung von Angehörigen und Patienten</b> .....	75
Einleitung: Kommunikation und Herausforderungen in der Betreuung .....	77
<b>8 Emotionale Beteiligung</b> .....	81
8.1 Gefühlsansteckung und Professionalität .....	84
8.2 Empathie als Kompetenz .....	85
<b>9 Trauer</b> .....	89
9.1 Wie mit Trauernden umgehen? .....	90
9.2 Trauerphasen .....	90
9.3 Physiologische Reaktionen der Trauer .....	91
<b>10 Schuldgefühle</b> .....	93
10.1 Auslöser von Schuldgefühlen .....	94
10.2 Entstehung von Schuldgefühlen .....	94
<b>11 Umgang mit Kindern</b> .....	99
11.1 Kindliche Trauer .....	99
11.2 Kennzeichen kindlicher Trauer .....	100

<b>IV Kommunikation im Spezialfall Organspende</b> .....	107
Einleitung: Kommunikation im Spezialfall Organspende .....	109
<b>12 Organspende aus Sicht der Fachpersonen</b> .....	111
12.1 Die eigene Haltung zur Organspende .....	111
12.2 Mögliche Haltung zur Organspende .....	111
12.3 Ausgangslage und Ziel .....	112
12.4 Schritte zur „neutralen“ Haltung .....	113
12.5 Reflexion zur eigenen Haltung .....	113
<b>13 Was beeinflusst die Entscheidung?</b> .....	115
13.1 Welche Faktoren beeinflussen die Entscheidung? .....	115
13.2 Auswirkungen .....	116
13.3 Organisatorische Aspekte .....	122
13.4 Hilfsmittel .....	123
13.5 Abschied vom Toten .....	124
13.6 Weitere Unterstützung .....	126
13.7 Nachbetreuung .....	126
<b>14 Religionen und Organspende</b> .....	127
Schlusswort .....	131
<b>V Anhang</b> .....	133
Anhang 1: Hilfsmittel für Übungen zum Perspektivenwechsel .....	135
Anhang 2: Leitfaden Kommunikation im Angehörigengespräch .....	139
Anhang 3: Testfragen ohne Lösungen (zu Teil I bis Teil IV) .....	141
Anhang 4: Testfragen mit Lösungen (zu Teil I bis Teil IV) .....	165
Die Autorin .....	183
Dank .....	184
Literaturverzeichnis .....	185
Sachwortverzeichnis .....	187



# Einführung ins Lehrbuch – Vorwort der Autorin

## An wen richtet sich dieses Lehrbuch?

Dieses Lehrbuch richtet sich an Fachpersonen der Intensivmedizin (Ärzte und Pflegenden), an Mediziner des Notfalls, der Anästhesie, Neurologie und die jeweiligen Pflegefachkräfte sowie an Fachpersonen der Organspende und an alle weiteren Berufsgruppen, die regelmässig Gespräche mit Menschen in Not- und psychischen Ausnahmesituationen führen müssen. Dazu gehören auch Polizisten, Notfallseelsorger, Feuerwehrleute und alle anderen Mitglieder von Blaulichtorganisationen.

## Noch ein Kommunikationsbuch?

Es gibt unzählige Kommunikationsbücher auf dem Buchmarkt. Braucht es da ein weiteres? Was unterscheidet dieses Buch von anderen? Es gibt zwei wesentliche Unterschiede im Vergleich zu anderen Büchern:

1. Ist es als Lehrmittel aufgebaut mit Übungen Reflexionsaufgaben
2. Ist das Werk sehr praxisorientiert.

Die theoretischen Inputs halten sich sehr in Grenzen. Es werden klare Prinzipien für eine verbesserte

Kommunikation aufgezeigt und erklärt. Der Fokus liegt auf konkreten Handlungsanweisungen in schwierigen Situationen.

## Kommunikation aus Sicht der Angehörigen

Das Buch nimmt konsequent die Sicht der Angehörigen ein. Was passiert mit ihnen in diesen schwierigen Situationen? Was brauchen Sie? Welche Bedürfnisse sollten vorrangig von den Fachpersonen beantwortet werden? Warum kann man nicht die „üblichen“ Kommunikationsgewohnheiten anwenden?

Mit der Anwendung der hier vermittelten Kenntnisse fühlen sich die Fachpersonen, die schwierige Gespräche führen müssen sicherer. Die Angehörigen oder Patienten fühlen sich besser verstanden und aufgehoben. Und darum soll es gehen: Den Menschen auf beiden Seiten durch eine verbesserte Kommunikation gerecht zu werden.

## Zu den Grundsätzen dieses Lehrbuches

Die wichtigste Prämisse dieses Buches ist: **Es gibt kein richtig und kein falsch in der Kommunikation.** Es gibt nur Wirkung. Vor jedem Gespräch sollte man sich also fragen, was ist

das Ziel, was ist die Wirkung, die ich mit diesem Gespräch erreichen möchte.

Der zweite wichtige Grundsatz ist, dass wir zwar alle geübte Kommunikatoren sind, dass aber aussergewöhnliche Situationen ein ange-

passtes Kommunikations-Repertoire verlangen. Lassen Sie sich deshalb mit diesem Buch inspirieren und seien Sie neugierig.

Und denken Sie immer daran: Sie könnten sich in Ihrer Wahrnehmung täuschen.

# Geleitwort Praxislehrbuch Kommunikation

Während die Medizin in technischen, diagnostischen und therapeutischen Erkenntnissen und Anwendungsoptionen sehr weit ist, wird der Kommunikation mit Patienten und Angehörigen nach wie vor oftmals zu wenig Beachtung geschenkt. Sie ist als Kompetenz noch zu wenig in den Ausbildungs-Curricula enthalten; in der Praxis lernen die jungen Mediziner und Pflegenden noch viel zu oft durch Erfahrung und durch das Ausprobieren von beobachteten Kommunikationsmustern Anderer.

Und was bereits im „normalen“ ärztlichen Alltag herausfordernd ist, akzentuiert sich in Situationen, in welchen es um das Überbringen schlechter Nachrichten oder im wahrsten Sinne des Wortes um Leben und Tod geht deutlich. Solche Gespräche werden oft von starken Emotionen überlagert. Beide Seiten – Fachleute und Angehörige – stehen unter Stress. Unter diesen Voraussetzungen gerät leicht in den Hintergrund, was die zentralen Aspekte von Senden und Empfangen im Gespräch bedeutet.

Dieses Lehrbuch setzt genau hier an:

- Es veranschaulicht zuerst den psychischen Ausnahmezustand, in welchem sich Patienten und Angehörige in belastenden Situationen befinden können.
- Die Symptome dieses Zustands und die Folgen für die Kommunikationsfähigkeit werden gut verständlich aufgezeigt und ermöglichen dadurch ein neues Verständnis für Reaktionen und Emotionen.

- Es wird erklärt, weshalb „normale“ Kommunikationsmuster in diesen speziellen Situationen nicht nützlich sind oder sogar zu mehr Stress und Verwirrung führen können.
- Nicht zuletzt enthält es zahlreiche praxisorientierte Übungen und Hinweise, um das eigene Kommunikationsrepertoire für belastende Gespräche zu erweitern. Viele Dos und Dont's untermalen die zahlreichen Aspekte und Herangehensweisen.

In diesem Sinne ist dieses Lehrbuch ein willkommener Einstieg in die Interaktion zwischen medizinischen/pflegerischen Fachpersonen und Patienten sowie Angehörigen in Alltagssituationen, aber auch in besonders belastenden Momenten. Für die Reflektion des eigenen Kommunikationsverhaltens ist es eine wertvolle Quelle und ermöglicht es, schrittweise Empfehlungen und Verbesserungsvorschläge zu integrieren. Wer sich in seinem Arbeitsalltag immer wieder mit emotional belastenden Gesprächen konfrontiert sieht oder sich generell für die Kommunikation als Fachperson mit Patienten und Angehörigen im Spital-, aber auch im Praxisumfeld interessiert, dem sei dieses Buch als anwendungsorientierter Begleiter empfohlen.

PD Dr. med. Franz Immer,  
Herzchirurg, Direktor Swisstransplant



# Die kleinen Helfer durch das Buch



## Lernziele

Sie finden bei allen Kapiteln Lernziele, die Ihnen helfen, bei der Erarbeitung des Stoffes den Fokus auf die Hauptaspekte zu richten.



## Übung

Sie werden bei Übungen aufgefordert, bei der Lektüre innezuhalten und sich mit der Thematik auseinanderzusetzen. Rufen Sie sich dabei das Gelesene in Erinnerung und verknüpfen Sie es mit Ihrer Berufserfahrung.



## Dos und Don'ts

Sie finden bei vielen Themen im Buch Kästchen mit Dos und Don'ts, die in knapper Form den Stoff in Bezug auf die praktische Anwendung hin ergänzen.



## Auswahloptionen

Unterhalb von Übungen finden Sie oft eine Auswahl an möglichen Antworten. Diese gilt es in den Übungen richtig zuzuordnen.

## Merke

Merksätze unterstreichen entweder die Wichtigkeit einer Aussage im Buch oder ergänzen die Thematik mit einer zusätzlichen wichtigen Information.

## Beispiel

Bei den Beispielen werden die theoretischen Inputs praktisch erklärt, um die Verständlichkeit und Anwendung des Stoffes zu erleichtern oder zu unterstreichen.

*((Zitat, ohne Titel))*

*Die im Buch verwendeten Zitate dienen dazu, die Thematik etwas aufzulockern, sie auch in anderen Zusammenhängen zu erkennen und nicht zuletzt, um die Prägnanz einer Aussage zu erhöhen.*





# Professionelle Kommunikation im medizinischen Umfeld



# Einleitung: Professionelle Kommunikation im medizinischen Umfeld

Herzlich willkommen zum Thema „Professionelle Kommunikation im schwierigen Kontext von Krankheit und Tod“. Dieses Lehrbuch vermittelt Ihnen die theoretischen Kenntnisse, die die Grundlage für die praktische Anwendung darstellen. In anschaulichen, leicht nachvollziehbaren Übungen können Sie Schritt für Schritt Ihre Kommunikationskompetenz in schwierigen Situationen verbessern.

Gestützt auf wissenschaftliche Erkenntnisse zur Kommunikation und anhand von praktischen Selbstreflexionen lernen Sie in diesem Teil,

- welche Anteile der Kommunikation Sie beachten müssen, um professionell zu kommunizieren,
- wie Stress und Angst die Kommunikation erschweren und
- was Sie darum tun und vermeiden sollen, um auch in schwierigen Situationen professionell zu kommunizieren.

## Was bietet Ihnen Teil I dieses Lehrbuchs?

Dieser Teil bietet Ihnen eine Einführung in das Basiswissen und in fundamentale Fähigkeiten der professionellen Kommunikationskompetenz.

## Was erwartet Sie in den einzelnen Kapiteln?

- Wir vertreten den Standpunkt, dass **professionelle Kommunikation**, insbesondere im medizinischen Umfeld, als **Fachkompetenz** verstanden werden sollte, die man lernen kann. Wir werfen einen Blick auf die Ziele und Schlüsselfaktoren.
- Wir stellen wichtige **Anteile der Kommunikation** vor. In Übungen erarbeiten Sie **wichtige Fähigkeiten der Kommunikationskompetenz**.
- Sie lernen die Hintergründe für die oft schwierigen Reaktionen der Patienten und Angehörigen kennen, insbesondere die physischen und psychischen Folgen von **Stress und Angst** sowie die Beeinträchtigung von Wahrnehmung und Denkfähigkeit unter diesen Einflüssen. Prototypisch zeigt sich dies an den Ursachen und Symptomen der akuten Belastungsstörung, die wir kurz beschreiben.
- Der letzte Teil dieses Moduls vermittelt Ihnen **die wichtigsten Dos und Don'ts bei der Kommunikation in schwierigen Situationen**. Konkret und pragmatisch zeigen wir auf, wie man die eigene Kommunikationskompetenz erweitern kann, um diesen Schwierigkeiten besser zu begegnen und sich sicherer zu fühlen.