Gesellschaft Krebsdiagnose, Trennung, Missgeschicke: Wie lassen sich schlechte Nachrichten möglichst gut überbringen? **Krebsdiagnose, Trennung, Missgeschicke** Wie lassen sich schlechte Nachrichten möglichst gut überbringen?

Wenn man miese Neuigkeiten für andere hat, kann man die nicht ändern. Aber lernen, sie schonend zu kommunizieren. Eine Anleitung in fünf Schritten. Von Carolin Rückl

ie letzte schlechte Nachricht ist für Insa Budde noch nicht lange her. Als freiberufliche HR-Managerin springt sie KOMMENTAR

29.11.2022, 10:13 Uhr

kurzfristig ein, wenn Unternehmen eine Personalexpertin brauchen. Erst im September habe eines ihrer Unternehmen in finanziellen

f

(<u>1</u>)

Schwierigkeiten gesteckt, sagt Budde. Von knapp 130 seien 100 Stellen gestrichen worden. Zuständig für die Kündigungen war sie. "Ich empfinde das nicht mehr als dramatisch, weil ich so häufig mit 5 schlechten Nachrichten umgehen muss", sagt Budde. Verwarnungen, Abmahnungen, Kündigungen – im Schnitt verkündet Budde eine schlechte Nachricht am Tag. Wie aber verhält man sich als Nicht-Profi, wenn ein:e Kolleg:in bitte \bigcirc öfter duschen sollte, man selbst das Auto der Nachbarin zu Schrott gefahren hat oder seinen Partner verlassen möchte?

sollte bei sich selbst beginnen." Kommunikationspsychologin Regine Heiland

> Jahren berät die Kommunikationspsychologin Menschen in der Wirtschaft, im Bildungs- und Gesundheitsbereich. "Wer eine schlechte Nachricht hat, sollte bei sich selbst beginnen", sagt Heiland.

Die gute Nachricht vorab: Schlechte Nachrichten zu überbringen,

lässt sich trainieren. Regine Heiland weiß, wie. Seit mehr als 30

"Wer eine schlechte Nachricht hat,

1. Zeit in Vorbereitung investieren Niemand könne genau wissen, wie das Gegenüber tatsächlich

reagiere, sagt Heiland. "Aber es ist wichtig, dass man in Gedanken

einmal durchspielt, was genau an der Nachricht eventuell schlimm

für die andere Person ist und wie man das ausgleichen könnte." Wer

das Auto von Bekannten zu Schrott fährt, nimmt ihnen vielleicht

auch die Möglichkeit, morgens zur Arbeit zu kommen, die Kinder

alleinstehenden Vater zu besuchen. Einen materiellen Schaden

zum Handballtraining zu fahren oder am Wochenende den

übernimmt die Haftpflichtversicherung, vielleicht findet sich auch ein Ersatzauto für den Besuch beim Vater.



sie mitzuteilen."

Kommunikationspsychologin Regine Heiland

"Das Schlimmste, was man tun kann, ist, gedankenlos in ein solches

Gespräch zu gehen", sagt Heiland. Das bedeutet auch, Ort und Zeit

mitzudenken. Wer sich nach einer langen Beziehung von Partner

und Partnerin trennt, sollte das am besten zu Hause tun. Denn die

weinen beginnt. "Je brisanter eine Nachricht ist, desto wichtiger ist

Nachricht von der Trennung bleibt vielleicht noch schlimmer in

Erinnerung, wenn der oder die andere in der Öffentlichkeit zu

ein ungestörter Raum, um sie mitzuteilen", sagt Heiland.

Die Tagesspiegel-App Aktuelle Nachrichten, Hintergründe und Analysen direkt auf Ihr Smartphone. Dazu die digitale Zeitung. Hier gratis herunterladen. Jalid Sehouli weiß das aus Erfahrung. Der Onkologe leitet die Klinik für Gynäkologie an der Berliner Charité und ist Experte für

Eierstockkrebs. Schlimme Diagnosen und schlechte Prognosen

gehören zu seinem Berufsalltag. "Für mich ist eine Nachricht dann

eine schlechte, wenn sie die das Potenzial in sich trägt, den Blick auf

heute und morgen für immer zu verändern", sagt Sehouli. Verlieren

Patient:innen etwa die Sensibilität in den Händen, bedeute das für

die meisten eine unangenehme Einschränkung. Für eine Pianistin

oder einen Bäcker kann dieser Verlust die Karriere beenden.

"Deswegen sollte man sich bewusst machen, dass auch eine

darstellen kann."

Routineinformation eine existenzielle Bedrohung für Patienten

2. Gesprächspartner:innen vorwarnen Egal ob Krebsdiagnose, Kündigung oder Trennung: "Man sollte ein solches Gespräch immer mit einer kleinen Einleitung beginnen", sagt Kommunikationsexpertin Heiland. "Ich habe leider eine schlechte Nachricht für dich" genüge schon – und sei wichtig, damit das Gegenüber sich emotional vorbereiten könne. "Wenn ich allerdings Tage vorher sage, dass ich etwas besprechen möchte, sind die Fantasien oft schlimmer als die Realität", sagt Heiland. Trotzdem sei es wichtig, dem Gegenüber klar zu vermitteln, dass man über etwas Ernstes sprechen möchte. "Mit dem klassischen "Wir müssen reden" wird oft schon transportiert, dass man über etwas Schwieriges sprechen möchte", sagt Heiland.

Nach einer kurzen Einleitung ist es wichtig, die schlechte Nachricht klar und direkt zu formulieren, sagt HR-Managerin Insa Budde. "Ich halte mich in Personalgesprächen nicht lange mit Smalltalk auf,

sondern gehe immer direkt in die Sache rein", sagt Budde. Wenn

schwerwiegende Gründe. "Es ist wichtig, diese offen und klar zu

ein:e Mitarbeiter:in gekündigt werde, habe das immer

kommunizieren", sagt Budde.

HR-Managerin Insa Budde. © privat

die einen am anderen stören."

3. Bedauern und Anteilnahme zeigen

Gründe anzubieten könne helfen, eine schlechte Nachricht

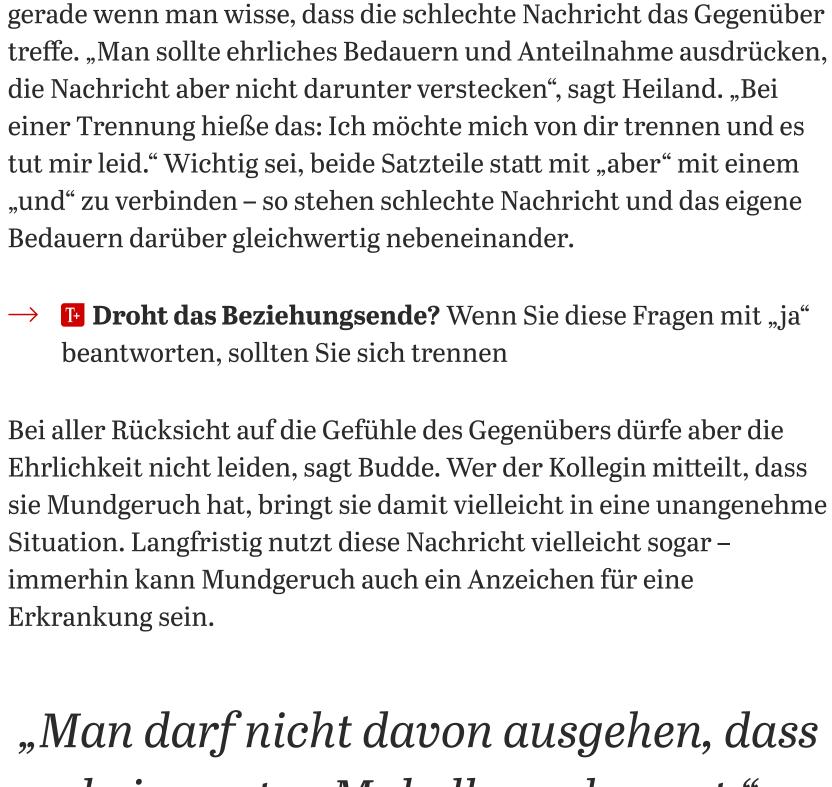
verständlicher zu machen, sagt auch Kommunikationspsychologin

machen. "Oft hat man vorher schon häufig die Dinge angesprochen,

Floskeln wie "Das wird schon wieder!" seien immer unangebracht,

Regine Heiland. "Aber ich sollte sie dem anderen nicht ungefragt

aufdrücken." Eine Trennung etwa könne das noch schlimmer



oder seien ohnmächtig geworden. Egal wie unterschiedlich die Reaktionen – im Schnitt könnten alle Patient:innen nach einer schlechten Nachricht nur noch etwa zwei Minuten zuhören. "Sie riechen, sehen, hören dann nichts mehr", sagt

Sehouli. Deswegen sei es wichtig, sich auch im Schweigen zu üben.

"Dann merkt mein Gegenüber: Ich habe Zeit, die Informationen zu

4. Gefühlen Raum geben

"Von außen ist nicht immer erkennbar, wie groß der Schock ist, der

auf eine schlechte Nachricht folgt", sagt Heiland. Manchmal sei es

deswegen hilfreich, nachzufragen, ob der oder die andere die

ausgehen, dass beim ersten Mal alles ankommt", sagt Onkologe

schlechte Nachrichten reagiert, mit Trauer, hätten ihn angegriffen

Sehouli. Seine Patient:innen hätten schon mit Albernheit auf

Nachricht wirklich verstanden habe. "Man darf nicht davon

Wer sich auf die Reaktion des Gegenübers einlässt, zeigt Verantwortung, sagt Kommunikationsexpertin Heiland. Vor allem dann, wenn die schlechte Nachricht mit einem eigenen Fehler zu tun hat. "Wer die Pflanzen des Freundes vertrocknen lässt, während der im Urlaub ist, sollte zum braunen Daumen stehen. "Das Schlimmste wäre, zu sagen, dass die Pflanzen ohnehin nicht schön oder zuvor schon halb tot waren", sagt Heiland. Damit weise man Verantwortung von sich und sei nicht offen für die Reaktion, die diese Nachricht beim Gegenüber auslöse. Umgekehrt bedeutet das aber auch: Nur wer andere wissen lässt, was eine schlechte Nachricht bei ihm oder ihr auslöst, gibt den Überbringenden die Chance, darauf zu reagieren.

5. Eine gute Beziehung überlebt eine schlechte Nachricht

Onkologe Sehouli sagt, er bitte Patientinnen in einem derartigen Fall, aus dem Zimmer zu gehen und noch einmal hereinzukommen. Ein abgebrochenes Gespräch sei immer noch besser als ein schlechtes. Und nicht einmal das sei dramatisch. Immerhin gehe es beim Überbringen einer schlechten Nachricht nie um die reine

Information, sondern auch um eine Vertrauensbeziehung. "Eine

ohne Kontrolle

Impressum

Kontakt

Niederlage ist es erst, wenn der andere aus dieser Beziehung



Onkologe Dr. Jalid Sehouli. © Wiebke Peitz

verdauen, ohne dass der andere wegrennt."

"Wenn ich eine schlechte Nachricht überbringe, sollte ich immer auch Hilfe

anbieten."

Kommunikationspsychologin Regine Heiland

"Wenn ich eine schlechte Nachricht überbringe, sollte ich immer

auch Hilfe anbieten", sagt Heiland. Das kann eine Umarmung sein,

ein Kontakt zur Autowerkstatt, die Einladung, zu einem späteren

sprechen. Aber auch die einfache Frage: Gibt es irgendetwas, das ich

tun kann, um die Situation etwas abzumildern? "Wichtig ist, das als

Angebot zu formulieren", sagt Heiland. Denn am Ende wisse nur der

oder die andere, was er oder sie wirklich brauche, um besser mit der

Zeitpunkt noch einmal in Ruhe über die Trennungsgründe zu

Und wenn ein Gespräch trotz aller guten Vorsätze schlecht läuft? Dann lässt es sich immer noch abbrechen. "Eine der heftigsten Reaktionen habe ich bei einer Abmahnung erlebt", sagt HR-Managerin Insa Budde. "Ein völliger Zusammenbruch, sehr

tränenreich und auch mit Beschimpfungen gegen mich und den

Vorgesetzten." Das Wichtigste bei extremen Reaktionen wie diesen

sei, selbst ruhig zu bleiben. "Wenn auch das nicht hilft, die andere

schlechten Nachricht leben zu können.

Person zu beruhigen, sollte man das Gespräch später weiterführen", sagt Budde. Mehr Artikel auf Tagesspiegel Plus: Esex, Streit, Spiritualität Glücklich bis ans Lebensende – diese acht Fragen müssen Sie als Paar klären Tensur durch Künstliche Intelligenz? Warum uns das Handy das Fluchen verbietet **Nicht die Nerven verlieren** Sieben Schritte zur Erziehung

ausbricht, weil er sich nicht ernst genommen fühlt", sagt Sehouli. Am Ende zähle der Wille, Energie in die gemeinsame Beziehung zu investieren. Egal wie unangenehm die Nachricht ist. **Zur Startseite**

> Datenschutzerklärung Datenschutz-Einstellungen Abo kündigen Mediadaten

> > **TAGESSPIEGEL**