



EUROPEAN WOMEN'S
MANAGEMENT DEVELOPMENT
INTERNATIONAL NETWORK 

Krisenkommunikation

Die schlechte Nachricht –
wie kommuniziere ich sie?



auf gute Beziehungen

<http://www.youtube.com/watch?v=O-xfnIWgcwk>

Krisenkommunikation

○ schlechte nachricht

○ meine erfahrung

○ feedback

○ die gute Nachricht

3 R's der Krisenkommunikation

o regret

o react

o reinform

Eine schlechte Nachricht

“I left home as one person and came home as a completely different one”.

Lance Armstrong, Radprofi, 2.10.1996

Diagnose Lungenkrebs

- 2203 PatientInnen
- 87% wollten soviel Infos als möglich, egal ob gut oder schlecht
- 98% wollten exakt wissen, ob gut- oder bösartig
- 13% wollten Entscheidung über den Umfang der Informationen dem/der Arzt/in überlassen

Jenkins V. et al „Information needs with cancer“, 2001

Diagnose Lungenkrebs

- 4% verneinten, informiert worden zu sein
- 4% bedauerten, informiert worden zu sein
- 92% waren grundsätzlich zufrieden, aber
- 26% wollten noch mehr Information

Inoperabler Tumor

- 101 PatientInnen wurde die Wahrheit nicht gesagt
- mehr Ängste
- auffallend mehr Depressionen
- höherer Medikamentenkonsum

Krisenkommunikation

Die Wahrheit ist dem
Menschen zumutbar!

Ingeborg Bachmann

Krisenkommunikation

*....hoffentlich sieht
sie mich nicht...*

*....und was ich Ihnen
noch sagen wollte...*

Krisenkommunikation

*Von der Kunst, schlechte
Nachrichten angemessen
zu kommunizieren.*

Was macht es schwer?

Unsicherheit

Angst

anstrengend

“Buhmann”

Was macht es schwer?

Zeitfaktor

Beziehung

Reaktion des/der Betroffenen

???

Wie tun?

1. vorbereiten

2. wertschätzend und empathisch

3. fragen hilft

4. exit

1. vorbereiten

○ Was befürchte ich?

○ Welche Themen will ich ansprechen? Welche nicht?

○ Was kann ich für den/die Betroffene/n tun?

○ Welche Beziehung habe ich zum/zur Betroffenen?

2. wertschätzend & empathisch

○ Störungen vermeiden

○ Zeit nehmen

○ Körpersprache

○ “Dieses Gespräch fällt mir schwer,...”

2. wertschätzend & empathisch

○ nicht herumreden

○ Informationen in Portionen

○ auf Reaktionen eingehen

○ Emotionen zulassen

3. fragen hilft

○ wissen Sie, dass?

○ was denken Sie?

○ was erwarten Sie von mir?

○ wollen Sie noch etwas wissen?

4. exit

- Zeit geben, die Botschaft zu verdauen

- rückversichern

- gibt es etwas, wo ich Ihnen helfen kann?

- Ausblick

Krisenkommunikation

○ die schlechte Nachricht wird durch gute Kommunikation nicht besser,

○ aber sie wird erträglicher!

Krisenkommunikation

○ schlechte Nachricht

○ meine erfahrung

○ feedback

○ die gute Nachricht

Krisenkommunikation

○ schlechte Nachricht

○ rollenspiel

○ feedback

○ die gute Nachricht

Krisenkommunikation

○ schlechte Nachricht

○ rollenspiel

○ feedback

○ die gute Nachricht

Krisenkommunikation

◦ trotzdem ja zum leben

<http://www.youtube.com/watch?v=KyJDeF2RHMw>

Krisenkommunikation

o DANKE

Krisenkommunikation

© Tanja Dietrich-Hübner

Kontakt:

t.dietrich-huebner@beconnected.at

Anhang: Ergebnisse der Gruppenarbeit

Grundhaltung:

Wahrheit/Ehrlichkeit

Überbringer:

- Vorbereitung
- Storyline, u.a.: Best-/Worst-Case
- Info-Milestones bei länger andauernder Krise. Nicht bis zum Schluss warten.
- Sachlichkeit und Ruhe.
- sehr schwierig: negative (Dienst)Leistungsbeurteilung und Kommunikation mit ArbeiterInnen-

Anhang: Ergebnisse der Gruppenarbeit

- sich in das Gegenüber hineinversetzen.
- Klarheit: „Ich will das“/ konkretes Ergebnis
- „Ich empfinde das so...“
- Gründe für die Situation nachvollziehbar erklären
- Plan B überlegen

Empfänger:

- Gegenangebot machen/vorbereiten.
 - was kann ich fordern?
- Dritte/„Mitkrieger“: Situation gegenüber dem Betroffenen pro-aktiv ansprechen; kurzes E-Mail schreiben.
- neutraler Außenstehender kann Erfahrungen einbringen.
- Bevor man reagiert, eine Nacht drüber schlafen