

Merkblatt Gesprächstechniken

Umgang mit Emotionen: das NURSE-Modell

N aming	Emotionen benennen. "I know this is upsetting"
U nderstanding	Wenn möglich Verständnis für die Emotionen ausdrücken. "It would be for anyone"
R especting	Respekt oder Anerkennung für den Patienten/Angehörigen artikulieren. "You're asking all the right .."
S upporting	Dem Patienten/Angehörigen Unterstützung anbieten. "I'll do everything I can to help you through this."
E xploring	Weitere Aspekte zur Emotion herausfinden.

WWSZ-Methode

W arten	Einladung an den Patienten/Angehörigen, seine Geschichte fortzusetzen.
W iederholen	Gleiche Funktion wie Warten: Einladung zur Fortsetzung des Gesprächs.
S piegeln	Den Raum öffnen bzw. <u>offen halten</u> . Spiegeln auf Emotionen oder auf Inhalte „Könnte es sein, dass Sie...“
Z usammenfassen	Hilft Gesprächsablauf zu strukturieren. Dem Patienten/Angehörigen Unterstützung anbieten.

Schlechte Nachrichten überbringen: BAD

Breaking bad news
 Acknowledge patient's reactions
 Develop plans for the near future

Quelle: Bildungszentrum USZ

Schlechte Nachrichten überbringen: das SPIKES- Modell

SPIKES	Handlung	Vermeide
Setting up the interview	<ul style="list-style-type: none"> Für ein Patientenfreundliches Setting sorgen, Sitzgelegenheit für alle, "auf gleicher Augenhöhe" Involviere wichtige Drittpersonen (Familie etc.), die der Patient <u>dabei haben will</u> 	<u>Unterbrüche</u> , <u>Störungen</u>
Perception of the patient <u>tw</u> their illness	<ul style="list-style-type: none"> <u>ASK then TELL</u>; "finde die Lücke heraus" zwischen dem, was der Patient weiss, und der Diagnose 	Annahmen über das, was Patient weiss
Invitation from patient to share info	<ul style="list-style-type: none"> Einschätzung der Bereitschaft des Patienten für ein solches Gespräch Wie reagiert der Patient? (Emotionale Situation, Bildungsniveau, Wortwahl) Stelle dich auf den Patienten hinsichtlich Verständnis und Sprache ein (Allgemeinverständlichkeit, keine Fremdwörter) 	<u>Sofortige Mitteilung</u> der bad news
Knowledge and Information conveyed	<ul style="list-style-type: none"> Beginn mit einer Warnung; am Wissensstand des Patienten anknüpfen Informationen in kleinen Stücken, Zeit geben zu verstehen; Zeit geben für Fragen; klären, ob beide dasselbe meinen; Rückfragen stellen Wiederholen, zusammenfassen, ABER: achte immer auf die Bereitschaft des Patienten, mehr zu erfahren 	<u>Euphemismen oder grobe Unverblumtheit</u>
Emotions responded to empathically	<ul style="list-style-type: none"> Erfassen der Emotionen (Wut, Trauer, Schock, Ärger, Schuldgefühle, Anschuldigungen) und Zulassen dieser Emotionen Raum geben, Gefühle auszusprechen; Stille – Stille aushalten – Stille gibt dem Patienten Raum, etwas von sich mitzuteilen wenn Stille quälend darauf eingehen 	Hoffnung zu zerstören, Patienten zu überfordern
Summary & Strategy for follow-up	<ul style="list-style-type: none"> Gespräch zusammenfassen, Klarheit vermitteln, wie es weitergehen soll (follow-up plan) Unterstützung vermitteln und zusichern; klare Absprache für das nächste Gespräch nach dem Gespräch → Dokumentation → erfasse deine eigenen Reaktionen 	Inputs vom Patienten zu ignorieren

Quelle: Bildungszentrum USZ

1. Gesprächsvorbereitung

Erläutern Sie Sinn und Zweck des Gesprächs.
Bereiten Sie den Patienten auf anstehende Entscheidungen vor.
Bitten Sie um die Zustimmung

2. Beurteilung von Kenntnisstand und Präferenzen

3. Mitteilen der Prognose

Teilen Sie wahrscheinliche Erkrankungsverläufe mit.
Ziehen Sie Aussagen wie „wünschte...fürchte“, „hoffe...fürchte“ heran.
Lassen Sie auch Schweigen zu, geben Sie Gefühlen Raum.

4. Behandeln zentraler Themen

Was soll mit der Behandlung erreicht werden?
Welche Ängste und Sorgen hat der Patient?
Über welche Kraftquellen verfügt der Patient?
Welche bedeutsamen Fähigkeiten sollen nicht verloren gehen?
Wie bewertet der Patient das Verhältnis von Risiken und Nutzen?
Wie ist die Familie einbezogen?

5. Abschluss des Gesprächs

Fassen Sie die Inhalte des Gesprächs zusammen und versichern Sie sich, dass Sie den Patienten richtig verstanden haben.
Sprechen Sie eine dementsprechende Empfehlung aus. (mit vorausgegangener Auftragsklärung)
Fragen Sie beim Patienten nach,
... ob er mit dem Vorgeslagenen einverstanden ist.
... wie es ihm jetzt geht.
Bekräftigen Sie Ihr Engagement und Ihren Einsatz

6. Dokumentieren des Gesprächs

7. Kommunikation mit Personen in therapeutischen Schlüsselpositionen



«COVID-19 kompatible Kommunikation» (Leitlinie der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin)

- **Screening:** Wenn jemand sich Sorgen darüber macht, infiziert zu sein
- **Triage:** Wenn Sie entscheiden, wohin ein Patient gehen soll
- **Einweisung:** Wenn Ihr Patient stationär oder auf der Intensivstation behandelt werden muss
- **Beratung:** Wenn Menschen Unterstützung bei der Bewältigung brauchen oder die Emotionen eskalieren
- **Entscheidungen:** Wenn es schlecht läuft, Therapieziele, DNR/DNI
- **Ressourcennutzung:** Wenn Beschränkungen Sie zwingen, eine Wahl zu treffen oder zu rationieren
- **Antizipieren:** Wenn es schlecht läuft, Therapieziele, DNR/DNI
- **Trauern:** Wenn Sie jemanden verloren haben