NURSE

Das NURSE-Modell ist ein Kommunikationswerkzeug zum strukturierten Umgang mit Gefühlen. Es unterstützt Betreuende dabei, emotionale Äußerungen empathisch und systematisch aufzugreifen. Kommunikation über Gefühle stärkt die Beziehung und verbessert die Betreuungszufriedenheit und das Behandlungsergebnis.

Emotionen machen Gespräche über sachliche Inhalte oftmals schwer bis unmöglich. Wenn Emotionen ausreichend thematisiert werden, ist es danach eher möglich, Sachthemen zu besprechen oder Informationen zu vermitteln.

Nach Back et al. (2005). Approaching difficult communication tasks in oncology. *CA: A Cancer Journal for Clinicians*, 55(3), 164–177.

© SimKoPall 2026

N **NAMING**	**Die wahrgenommene Emotion benennen und eine Deutung anbieten**	*„Sie wirken jetzt sehr (besorgt, traurig, zornig…) auf mich“.* *„Ich habe den Eindruck, dass…“*	Naming zeigt, dass die Emotion wahrgenommen wird, ermöglicht Klärung und bewirkt Entlastung. Fertigkeiten: Verbalisieren, Spiegeln
U **UNDERSTANDING**	**Verständnis für die Gefühle des Gegenübers im gegebenen Kontext zum Ausdruck bringen**	*„Ihre Sorgen (ihre Angst, Irritation etc.) sind/ist verständlich.“* *„Das ist nachvollziehbar.“*	Empathisches Verständnis legitimiert das Gefühl und fördert die Beziehung. Fertigkeiten: Perspektivenübernahme, Normalisieren, Paraphrasieren
R **RESPECTING**	**Das Verhalten des Gegenübers in stimmiger und angebrachter Weise anerkennen und würdigen**	*„Es ist wohl nicht einfach für Sie, mit dieser Situation umzugehen, sich auf diese Situation einzustellen.“* *„Gut, dass Sie so offen… mit dieser Situation umgehen.“*	Anerkennung und Respekt stärken Selbstwertgefühl und Selbstwirksamkeit des Gegenübers. Fertigkeiten: Bemühungen würdigen, Offenheit anerkennen, Ressourcen benennen
S **SUPPORTING**	**Unterstützung anbieten**	*„Wir schauen dann gemeinsam, welche nächsten Schritte für Sie passen.“* *„Ich kümmere mich, dass…“*	Unterstützung gibt Sicherheit, vermittelt Zugehörigkeit und stärkt die Resilienz. Fertigkeiten: Präsenz signalisieren, konkrete Hilfe anbieten, Wahlmöglichkeiten aufzeigen, Sicherheit vermitteln
E **EXPLORING**	**Nachfragen, um weitere Faktoren oder Hintergründe zu den Emotionen in Erfahrung zu bringen**	*„Gibt es noch etwas, das Sie bedrückt?“* *„Was ist jetzt am wichtigsten für Sie?“* *„Was macht Ihnen im Moment am meisten Sorge?* *„Können Sie mir mehr darüber erzählen?“*	Beugt voreiligen Hypothesen vor und verstärkt die Zufriedenheit. Implizite oder unklare Emotionen können deutlicher werden. Dies ermöglicht dem Gegenüber Selbstreflexion darüber, was es wirklich braucht. Fertigkeiten: Offene Fragen stellen, Spiegeln, Hinweise aufgreifen, Paraphrasieren

Weiterführende Literatur:

Back et al. (2005) zeigen anhand typischer Gesprächssituationen im Krankheitsverlauf, wie gute Kommunikation konkret gelingen kann. Das NURSE-Modell wird dabei als Werkzeug empathischer Gesprächsführung eingeführt und als eine von mehreren zentralen Techniken für herausfordernde Gespräche verortet. Link

Childers et al. erweitern das NURSE-Modell um eine differenziertere Betrachtung der Funktionen von Empathie in Gesprächen bei schwerer Erkrankung. Die Arbeit zeigt, wie empathische Kommunikation über kommunikative Fertigkeiten hinaus dazu beiträgt, Werte zu verstehen, Gespräche zu strukturieren und Entscheidungsprozesse gut zu begleiten. Link