

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.

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

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](#)

SPIKES



6 Schritte beim Überbringen von schlechten Nachrichten („breaking bad news“, „sharing bad news“)

Das Überbringen von Nachrichten, die das Leben eines Menschen einschneidend verändern und belasten, gehört zu den anspruchsvollsten Aufgaben in Gesundheitsberufen. Das SPIKES-Modell bietet eine strukturierte und zugleich flexible Orientierung dafür.

<p>S</p>	<p>Setting up the Interview Einen sicheren Gesprächsrahmen gestalten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ruhigen Raum wählen, Unterbrechungen vermeiden oder ankündigen • Eigene Haltung: präsent, zugewandt • Hinsetzen, auf Augenhöhe sprechen • Das Gespräch klar eröffnen
<p>P</p>	<p>Assessing the Patient's Perception Das Verständnis des Patienten erfassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuellen Wissensstand erheben: <i>„Was wissen Sie über Ihre Erkrankung?“</i> • Vorstellungen, Befürchtungen und Deutungen erkunden: <i>„Was geht Ihnen dazu durch den Kopf?“</i> • Missverständnisse erkennen und klären
<p>I</p>	<p>Obtaining the Patient's Invitation Den Informationsbedarf klären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fragen: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>„Es gibt Menschen, die in dieser Lebensphase eine Einschätzung der Situation möchten. Wie ist das bei Ihnen?“</i> ○ <i>„Möchten Sie, dass ich Ihnen alles genau erkläre?“</i> ○ <i>„Oder wünschen Sie eher einen Überblick?“</i> • Auf die Möglichkeit eines späteren Gesprächs hinweisen
<p>K</p>	<p>Giving Knowledge and Information to the Patient Die Nachricht verständlich und strukturiert übermitteln</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Nachricht durch eine Vorankündigung behutsam einleiten: <i>„Leider habe ich keine gute Nachricht für Sie.“</i> • Informationen in kleinen Einheiten vermitteln • Alltagssprache verwenden, Fachbegriffe vermeiden oder erklären • Pausen ermöglichen, Verständnis überprüfen • Sehr direkte oder absolute Aussagen vermeiden <i>(„Es gibt nichts mehr...“ Sie werden in den nächsten Tagen sterben.“)</i> • Realistisch bleiben
<p>E</p>	<p>Addressing the Patient's Emotions with Empathic Responses Emotionalen Reaktionen empathisch Raum geben</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wahrnehmen: <i>„Ich sehe, dass Sie sehr betroffen sind.“</i> • Benennen: <i>„Das wirkt sehr belastend.“</i> • Raum für nonverbale Reaktionen lassen, Stille aushalten • Anbieten, über die Ursache der Emotion zu sprechen: <i>„Erleichtert es Sie, wenn Sie darüber reden können, warum Sie jetzt weinen?“</i> • Verständnis und Unterstützung aktiv ausdrücken
<p>S</p>	<p>Strategy & Summary Das weitere Vorgehen planen und Orientierung geben</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wichtige Inhalte zusammenfassen • Nächste Schritte besprechen und gemeinsam planen • Sicherheit zusagen: <i>„Wir lassen Sie damit nicht allein.“</i> • Fragen ermöglichen: <i>„Was ist Ihnen jetzt noch wichtig?“</i> <i>Brauchen Sie noch etwas?“</i> • Weitere Gesprächsangebote machen