



✓ NURSE-Modell

N (Name the emotion):

- Sprechen Sie die von Ihnen wahrgenommene Emotion des*der Patient*in an.
„Ich merke, dass Sie gerade sehr aufgebracht sind und dass Sie sich gerade sehr ärgern oder wütend sind ...“

U (Understanding):

- Hören Sie aktiv zu und zeigen Sie Verständnis für die geäußerte Emotion.
*„Es ist völlig nachvollziehbar, dass Sie das jetzt aus der Ruhe bringt, viele Patient*innen reagieren so, wenn sie das erfahren.“*

R (Respect):

- Zeigen Sie Respekt für die Situation und die Reaktion der Patient*innen.
„Sie müssen gerade einiges durchstehen, das erfordert viel Stärke von Ihnen.“

S (Support):

- Bieten Sie Ihren Patient*innen emotionale und praktische Unterstützung an.
„Ich bin hier, um Sie zu unterstützen und gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu finden.“

E (Exploring):

- Erkundigen Sie sich nach weiteren Auslösern oder Hintergründen der Emotion.
„Was ist besonders schlimm für Sie?“

Meine Notizen:

✓ Teach-Back-Methode

1. Erklären – klar, knapp, verständlich

- Erklären Sie den Patient*innen **einfach und strukturiert** den jeweiligen Sachverhalt– zu viele Infos überfordern.
- **Leitfragen:** Was *muss* der*die Patient*in wissen? Was darf auf keinen Fall fehlen?
- **Tipp:** Fragen Sie zuerst die Patient*innen was sie bereits zum Thema wissen.

2. Nachfragen – ohne zu prüfen

- Lassen Sie die Patient*innen das Besprochene **in eigenen Worten** wiedergeben und überprüfen Sie so, ob die Information **verstanden wurde**.
- Vermeiden Sie, dass es wie eine Überprüfung klingt.
- **Beispiele für Nachfragen:** „Was würden Sie heute Ihrer Familie erzählen, was wir jetzt als nächstes machen?“

3. Feedback geben – Missverständnisse klären

- Stimmt die Wiedergabe? → Bestätigen!
- Ist noch nicht alles richtig oder lückenhaft? → **Geduldig und klar** korrigieren oder ergänzen.

Meine Notizen:



✓ **WWSZ- Technik**

1. Warten – Raum geben

- nach einer Aussage 2–3 Sekunden Pause lassen → gibt Patient*innen Zeit zum Nachdenken und Nachfragen.
- In der Pause: freundlicher Augenkontakt, um Präsenz zu signalisieren.

2. Wiederholen – Verständnis zeigen

- Wiederholen, was der*die Patient*in gesagt hat, um sie/ ihn zum weitersprechen zu animieren → besonders hilfreich, wenn Patient*innen ins Stocken geraten.
- **Beispiel:** „*Sie meinten gerade, dass Sie Herzschmerzen haben?*“

3. Spiegeln – Emotionen benennen

- Greifen Sie gezielt Gehörtes oder Wahrgenommenes (Emotionen) von Patient*innen auf, ohne zu interpretieren und zeigen Sie Verständnis.
- **Beispiel:** „Und nun machen Sie sich Sorgen, dass Sie etwas Schlimmes haben könnten?“ ... „Das kann ich gut verstehen“.

4. Zusammenfassen – Klarheit schaffen

- Fassen Sie wichtige Punkte am Ende des Gesprächs strukturiert zusammen
→ Wurden die Äußerungen der Patient*innen richtig verstanden?
- Hilft, Missverständnisse zu vermeiden.
- **Beispiel:** „*Wenn ich Sie richtig verstanden habe, machen Ihnen Ihre Erkrankung und die damit einhergehende Ungewissheit große Sorgen.*“

✓ Entscheidungsfragen

- **Entscheidungsfragen** sind **Ja/Nein-Fragen** → besonders nützlich, um klare und direkte Antworten oder präzise und schnelle Entscheidungen im Dialog mit Ihren Patient*innen zu fördern.
- Zum Teil hilfreich, die **Antwortmöglichkeit zu erweitern** → um die Kategorien „Vielleicht“, „Weiß nicht“ oder „Ich bin unsicher“.
- **Beispiel:** Statt „*Welche Behandlungsoption wäre Ihnen lieber?*“ können Sie fragen: „*Möchten Sie die Behandlung mit Medikamenten?*“

Meine Notizen:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.