

Kommunikationsmodelle

Überbringen schlechter Nachrichten (Bad News) – Das SPIKES-Modell

S etting	Situation Vorbereitung, Umgebung, Personenkreis, Setting
P erception	Patientenwissen Wissensstand und Wahrnehmung abfragen
I nvitation	Informationsbedarf Einladung zur Aufklärung, Einverständnis einholen
K nowledge	Kenntnisse vermitteln Verständliche Informationsvermittlung, nachfragen
E mpathize	Exploration Gefühle zulassen, verbalisieren, anerkennen
S ummarize	Strategie Rückblick auf das Vermittelte, Ausblick (weiterer Plan)

Umgang mit Emotionen – Das NURSE-Modell

N aming	Emotionen benennen und anerkennen
U nderstanding	Verständnis für die Emotionen ausdrücken, signalisieren
R especting	Respekt oder Anerkennung für Patient*in artikulieren
S uporting	Den Patient*innen Unterstützung anbieten
E xploring	Weitere Aspekte zur Emotion herausfinden

Patientenzentrierte Gesprächsführung – Das WWSZ-Modell

W arten	Warten als Einladung den/die Patient*in nachdenken zu lassen.
W iederholen	Wiederholen wenn der Redefluss in Stocken gerät.
S piegeln	Aufgreifen was der/die Patient*in an Informationen in das Gespräch eingebracht hat.
Z usammenfassen	Mitteilen was an Informationen von Patient*in bei Ärzt*in angekommen ist.