WWSZ-Techniken

Warten

Auch kurze Pausen bieten dem Gegenüber eine Möglichkeit, einen eigenen Beitrag zu liefern oder weiter zu sprechen. Damit das Warten einladenden Charakter hat, sollte man den Anderen anschauen.

Wiederholen

Das Wiederholen hat einen stärker einladenden Charakter zur Fortsetzung eines Gesprächs als das Warten.

|  |  |
| --- | --- |
| Patientin: | „… Na ja, und dann hat mein Mann gefunden, ich sollte doch mal mit Ihnen darüber reden, ob das vielleicht vom Herzen kommen könnte.“ Pat. schaut die Ärztin an und schweigt.[Offenkundig erwartet sie jetzt eine Aktion der Ärztin.] |
| Ärztin: | „Vom Herzen?“ |
| Patientin: | „Na ja, weil es bei ihm mit dem Herzen ganz ähnlich angefangen hat. Der hatte auch immer so ein Kältegefühl im Unterkiefer und so einen Druck in der Brust, und hinterher war’s dann ein richtiger großer Herzinfarkt.“ |

Spiegeln

Die Fachperson greift etwas auf, was sie von der Patientin wahrgenommen oder verstanden hat. Typische Einleitungen betonen den vorläufigen Charakter des Spiegelns: „Ich habe den Eindruck, dass Sie….“ oder „Sie wirken auf mich…“ oder: „Könnte es sein, dass Sie…“

|  |  |
| --- | --- |
| Patientin: | „Na ja, weil es bei ihm mit dem Herzen ganz ähnlich angefangen hat. Der hatte auch immer so ein Kältegefühl im Unterkiefer und so einen Druck in der Brust, und hinterher war’s dann ein richtiger großer Herzinfarkt.“ |
| Pflegende: | „Und jetzt machen Sie sich Sorgen, dass es auch bei Ihnen etwas Ernsthaftes sein könnte …?“ [Spiegeln auf Emotion; Benennen der Emotion] |

Zusammenfassen

Die Fachperson kann beim Zusammenfassen dicht an den einzelnen Angaben der Patientin bleiben oder auf höherem Abstraktionsniveau nur ein oder zwei *Themen* benennen, zu denen der Patient Angaben geliefert hat.

|  |  |
| --- | --- |
| 48-jähriger Patient: | „Ich habe in letzter Zeit Probleme mit dem Wasserlassen. Ich muss manchmal unglaublich dringend, und dann geht auch schon mal was daneben. […] Ich habe mir überlegt, eigentlich bin ich für die Prostata noch ein bisschen zu jung, außerdem kommt der Urin auch noch im Strahl, und das war ja bei meinem Vater ganz anders. Er ist an einem Prostatakarzinom gestorben, aber da war er ja schon älter.“ |
| Arzt: | „Herr B., ich würde gerne eben zusammenfassen, was ich bisher von Ihnen gehört habe.“ PAUSE „Sie haben also Probleme mit dem Wasserlassen. Sie haben dann oft einen enormen Harndrang; … manchmal ist die Hose nass. Und dann haben Sie sich anscheinend überlegt, ob das von der Prostata kommen könnte, wegen Ihrem Vater. … Sie denken aber, dass Sie mit 48 eigentlich noch zu jung sind …?“ |

Umgehen mit Emotionen: Das NURSE-Modell

Die Buchstaben des Akronyms NURSE (Back et al. 2007) stehen für:

|  |  |
| --- | --- |
| Naming: | Emotionen benennen |
| Understanding: | Wenn möglich, Verständnis für die Emotionen ausdrücken |
| Respecting: | Respekt oder Anerkennung für den Patienten artikulieren |
| Supporting: | Dem Patienten Unterstützung anbieten |
| Exploring: | Weitere Aspekte zur Emotion herausfinden |

Emotionen benennen (Naming emotion)

Emotionen sollten im Sinne eines Vorschlags benannt werden, weil es oft schwierig ist, die Stimmungslage eines fremden Menschen einzuschätzen. Siehe: Spiegeln auf Emotionen.

Emotionen verstehen (Understanding emotion)

Floskelhaftes Verstehen wirkt gekünstelt und im schlimmsten Fall verlogen. Es muss sozusagen von Herzen kommen.

|  |  |
| --- | --- |
| Patientin: | „Ich habe bei diesen Kontrollen jedes Mal Angst, dass sie wieder was vom Tumor finden.“[Emotion benennen erfolgt durch die Patientin] |
| Pflegende: | „Das kann ich sehr gut verstehen.“ |

Respekt zeigen, Anerkennung (Respecting)

Patienten entwickeln oft in schwierigen Situationen Lösungsmöglichkeiten, die uns Respekt abnötigen. Diese Patientin hat ihren Mann vor einem halben Jahr verloren, berichtet dann, dass sie einen Sprachkurs begonnen hat. Sie schließt diesen Absatz mit der Bemerkung:

|  |  |
| --- | --- |
| Patientin: | „… Mal schauen, ob ich das Spanisch aus dem Kurs dann auch gebrauchen kann.“ |
| Ärztin: | „Das ist sicher eine schwierige Zeit für Sie [Benennen der Emotion]. Aber ich finde es toll, dass Sie wieder etwas unternehmen und noch eine neue Sprache lernen!“ |

Unterstützung anbieten (Supporting)

Jede Form von Unterstützung, die man jemandem in Not anbieten kann, vom Taschentuch bis zur Beratung bis zum Angebot, wieder einen Termin zu bekommen

Emotion herausfinden (Exploring)

Wenn die Fachperson den Eindruck hat, dass eine emotionale Reaktion noch nicht wirklich vollständig benannt, geschweige denn verstanden ist

|  |  |
| --- | --- |
| Pflegende: | „Ich bin mir nicht sicher, ob ich jetzt wirklich weiß, wovor Sie eigentlich so Angst haben. Gibt es da noch etwas, was Sie bewegt?“ |

Strukturieren

Gesprächsstil und Anamneseabschnitte verdeutlichen

Typische Gespräche folgen einer bestimmten Agenda (z.B. vom Jetzigen Leiden zur Systemanamnese). Dieser Wechsel wird explizit mitgeteilt:

|  |  |
| --- | --- |
| Arzt: | „Ich habe jetzt alle Angaben zusammen, weswegen Sie gekommen sind. Jetzt werde ich eine ganze Reihe von Fragen zu Ihren Körperfunktionen im Allgemeinen stellen und wäre froh, Sie würden so kurz und knapp wie möglich antworten. Wie ist es mit dem Appetit …?“ |

Zeitliche Begrenzung

Gespräche im Gesundheitswesen unterliegen einem Zeittakt, dieser sollte initial freundlich (!) angesprochen werden.

|  |  |
| --- | --- |
| Ärztin: | „Ich habe mir heute 20 Minuten für unser Gespräch reserviert. [PAUSE] Wenn das nicht reicht, machen wir noch einen neuen Termin ab.“ |

Agenda festlegen

Abgesehen von medizinischen Notfallsituationen sind typische Konsultationen durch die Vielzahl unterschiedlicher Themen charakterisiert, die Fachperson oder Patientin ansprechen könnten..

|  |  |
| --- | --- |
| Fachperson: | „… Ich würde heute gerne mit Ihnen besprechen, wie Ihnen die neue Wassertablette bekommen ist. Dann wüsste ich gerne noch, wie es Ihrem Mann nach der Operation ergangen ist und ob er Ihnen wieder ein bisschen im Haushalt helfen kann. Was gibt’s von Ihnen, was würden Sie gerne heute besprechen?“ |

[[1]](#footnote-1)

1. Entwurf eines Flyers für Mitarbeitende des Universitätsspitals Basel. ©Wolf Langewitz & Sabina Hunziker, 2018 [↑](#footnote-ref-1)