



# NURSE & SPIKES Modell

Empathische Zuwendung in schwierigen Zeiten

# Worum es geht



«Gehen wir voller Mitgefühl auf andere zu, setzen wir der Einsamkeit ein Ende.» Dalai Lama

**Kommunikation ist allgegenwärtig. Da wir laufend miteinander kommunizieren, nehmen wir an, dass wir darüber ausreichend Bescheid wissen. Allerdings ist die Diskrepanz zwischen alltäglicher Erfahrung und Wissen gerade bei der Kommunikation besonders gross.**

Das Coaching-Gespräch ist eine typische Face-to-Face-Kommunikation. Im weiteren zählen dazu auch Alltagsgespräche, sachbezogene Kurzgespräche, ein Gedankenaustausch oder ein Konfliktgespräch zwischen zwei Personen, aber auch Arbeitsgespräche, Diskussionen oder Auseinandersetzungen in einer Gruppe sowie Frage-Antwort-Sequenzen.

Die Face-to-Face-Kommunikation unterliegt folgenden Bedingungen und Einflussfaktoren:

- ▶ Personale Bedingungen wie Temperament, Interesse, Motivation, Kompetenz in Kommunikationssituationen, physische Kommunikationsfähigkeit, Ängste und Einstellungen, Befindlichkeit usw.
- ▶ Situationsmerkmale wie die Qualität der Beziehung, die gemeinsame Basis zwischen den Gesprächspartnern, der Kommunikationsanlass an sich bzw. das Ziel des Gesprächs, aber auch räumliche Verhältnisse, Anwesenheit Dritter.

- ▶ Kontextbedingungen wie die Anregung und Unterstützung durch das Umfeld oder Werte und Normen der Gesellschaft.

## Kommunikation wird Interaktion

Kommunikation entwickelt sich zur Interaktion, sobald das Gehörte, Gesehene oder Geschriebene interpretiert wird und Feedback möglich ist wie etwa bei einem Gespräch zwischen Coach und Klient. «*Ich muss erst die Antwort hören, um zu wissen, was ich gesagt habe*», hat Norbert Wiener (1894–1964), Mathematiker und Begründer der Kybernetik, einst notiert. Interaktion bzw. zwischenmenschliche Kommunikation kann niemals als einseitige, mechanische und stabile Informationsübertragung betrachtet werden, denn mit der Aufnahme von Informationen aus der Umwelt selektieren wir diese nach unseren eigenen Bedingungen und Werten und verarbeiten sie aktiv weiter, bevor und während wir darauf reagieren. Zwischenmenschliche Kommunikation ist also aktives Handeln – ob verbal oder nonverbal.

Texte auszugsweise aus der Broschüre „Kommunikation im medizinischen Alltag“ von der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften

# Stimmige Kommunikation



«Ein Heilmittel für allen Kummer ist das Gespräch.» Sprichwort aus Ulster

Menschen können kommunikative Situationen erleben, in denen sie zwar sachlich verstanden werden, sich aber trotzdem hochgradig unwohl oder missverstanden fühlen und die sie nicht als erfolgreiche oder gelungene Kommunikation bezeichnen würden. Diese Unstimmigkeit kann eintreten, wenn man zwar in einer Situation «funktionieren», sich aber gefühlsmässig verstellen muss.

Schulz von Thun (1998) verfasste das Konzept der Stimmigkeit, das eine gelingende und erfolgreiche Kommunikation nicht als blosses Funktionieren auf der Sachebene misst, sondern verschiedene Ebenen von Kommunikation mit einbezieht. Eine Kommunikation ist demgemäss dann stimmig ist, wenn sie **personell und situativ angemessen** ist, bzw. wenn die **Gesprächspartner das Gefühl haben, der Situation entsprechend zu handeln und trotzdem «sie selbst» bleiben** zu können. Diese beiden Dimensionen stellt Schulz von Thun in einer Matrix dar, welche die vier Varianten von erfolgreicher oder weniger erfolgreicher Kommunikation markiert:

- ▶ **Angepasst:** Die Kommunikation ist zwar der Situation angemessen, aber der Sprecher hat den Eindruck, sich verstellen zu müssen. Ein Beispiel könnte der erste Termin

in der Sprechstunde einer noch unbekanntes Ärztin sein. Zurückhaltung und Vorsicht, vielleicht sogar Unterwürfigkeit mögen in der Situation zwar hilfreich sein und als ausgesuchte Höflichkeit interpretiert werden, verhindern dabei aber das persönlich angemessene Verhalten.

- ▶ **Daneben** (kommunikative Fettnäpfchen) Personen erleben sich zwar authentisch, handeln aber der Situation unangemessen. Beispiele dafür sind unpassende Witze oder unangebrachte Vertraulichkeiten, die nicht der Rollenbeziehung zwischen den Gesprächspartnern entsprechen.
  - ▶ **Verquer:** Es wird weder der Person noch der Situation entsprechend kommuniziert. Diese eher seltene Variante von nichtstimmiger Kommunikation kann eintreffen, wenn wir zum Beispiel uns als Person nicht einbringen oder nicht authentisch darstellen können und uns zudem im «falschen Film» wähnen.
- Von stimmiger Kommunikation ist also dann die Rede, wenn persönliche Authentizität und situativ angemessenes Handeln zusammenfallen.**

		der Situation	
		entsprechend	nicht entsprechend
mir selbst	gemäss	stimmig	daneben
	nicht gemäss	angepasst	verquer

# Personenzentrierte, Kommunikation



Wenn es Menschen schlecht geht, ist das empathische Zuhören oft wichtiger, als der Versuch einer Intervention damit „es besser geht“. Das halten aber viele Leute nicht aus; fühlen sich ohnmächtig und greifen dann in die Werkzeugkiste oder zu einem Ratschlag. Beides geht an dem vorbei, was in diesem „Fall“ echte, wertschätzende, stimmige Kommunikation ist. Und: Beides ist nicht mit

positiven Wirkungen verbunden. Damit wir trotzdem nicht mit „leeren Händen“ einer solchen Situation ausgeliefert sind, hier drei Modelle zur Anwendung.

- ▶ Der Trauerzyklus
- ▶ Personenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers
- ▶ Das NURSE Modell

«Trauer ist der Phantomschmerz des Herzens.» Helga Schäferling



## Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers

### Wertschätzung und emotionale Wärme

- Den Menschen im So- sein akzeptieren
- Ihn als Persönlichkeit wahrnehmen und schätzen
- Ihm mit Wärme und Offenheit gegenüber treten
- Wertfreie Grundhaltung

### Echtheit und persönliche Authentizität

- Im Gespräch wahrhaftig ohne Fassade sein
- Eigene Empfindung aus- nicht unterdrücken
- Kein Widerspruch zur gesunden Selbstkontrolle

### Einführendes Verstehen

- Das emotionale Befinden wahrnehmen
- Emotionale Reaktionen empathisch spiegeln
- Aktives Zuhören
- Sorgfältiges wiederholen oder Inhalte in eigene Worte fassen

# Das NURSE Modell



«Geduldiges Verständnis ist das Geheimnis aller zwischenmenschlichen Beziehungen.»  
Unbekannt

- ▶ Hinter dem Akronym NURSE verbergen sich fünf Techniken, die im Umgang mit emotionalen Zuständen oder auch Äusserungen von Menschen, sei es in der Rolle von Klienten, von Patienten oder auch einfach von Menschen in Ausnahmesituationen hilfreich sind: Diese Modell ist vor allem in den Phasen eins bis vier des Trauerzyklus die wirksamste Hilfe, die wir arbeiten können.
- ▶ Nachfolgend das aufgelöste Akronym.

## Naming

Erkunden, wahrnehmen und benennen der Emotionen

## Understanding

Verständnis entwickeln und dem Patienten signalisieren

## Respecting

Respekt äussern und anerkennen des Leiden, Empathie zeigen

## Supporting

Unterstützung anbieten

## Exploring

Äusserungen des Patienten wiederholen und nachfragen

Naming (Pacing)	Understanding (Pacing)	Respecting (Leading)	Supporting (Leading)	Exploring (Leading)
<p><b>Emotion benennen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Was ist jetzt Ihr vorherrschendes Gefühl?</li> <li>Was beschäftigt Sie am meisten?</li> <li>Was macht Ihnen am meisten Sorgen?</li> </ul> <p><b>Emotion spiegeln</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich habe den Eindruck, dass Sie sehr aufgewühlt (etc) sind.</li> </ul> <p><b>Emotion fantasieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich kann mir vorstellen, dass Sie jetzt ... (Fantasie benennen).</li> <li>Andere Menschen in dieser Situation befürchten (etc).</li> </ul>	<p><b>Verständnis/Empathie zeigen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich kann verstehen, dass Sie (zB.) Angst haben.</li> <li>Ich kann mir vorstellen, dass Sie diese Nachricht sehr betroffen macht.</li> <li>Ich verstehe, dass Sie diese Nachricht erst einmal verarbeiten müssen.</li> <li>Ich weiss, das wird eine schwierige Zeit für Sie.</li> </ul> <p><b>Nur wenn ich es wirklich verstehe, sonst nachfragen, bis ich es verstehen kann.</b></p> <p><b>Also nicht so tun als ob...</b></p>	<p><b>Ressourcen respektieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich finde, Sie gehen sehr gefasst damit um.</li> <li>Es ist gut, dass Sie sich so gut informieren/Bescheid wissen wollen.</li> <li>Ich finde es bemerkenswert, dass Sie sich trotz dieser Schwierigkeiten der Situation stellen.</li> </ul> <p><b>Auch kleinste Ressourcen anerkennen und benennen.</b></p>	<p><b>Hilfe anbieten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich kann Ihnen anbieten, dass Sie (zB. jederzeit mit mir oder Alternative sprechen können).</li> <li>Was würde Ihnen helfen, mit dieser Situation besser fertig zu werden?</li> <li>Was brauchen Sie von wem?</li> <li>Was kann ich tun, um Ihnen zu helfen?</li> <li>Interessiert es Sie zu erfahren, was anderen Betroffenen schon gut geholfen hat?</li> </ul> <p><b>Hilfe zunächst in Form eines Angebotes erwähnen und nicht bereits in die Tat umsetzen. Hilfe nicht überstülpen. Vorsichtig mit Ratschlägen umgehen, Erlaubnis einholen.</b></p>	<p><b>Abschliessen &amp; erkunden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gibt es noch etwas, das Sie belastet?</li> <li>Gibt es sonst noch etwas, das Sie gerne besprechen möchten?</li> <li>Von all dem, was wir besprochen haben, was ist für Sie jetzt am hilfreichsten?</li> <li>Was wollen Sie gerne in die Tat umsetzen?</li> <li>Wen oder was brauchen Sie dazu?</li> <li>Was werden Sie tun, um diese Unterstützung einzuholen und wann?</li> <li>Wer muss von Ihren Plänen wissen?</li> <li>Was von dem übernehme ich als unterstützende Person für Sie?</li> </ul>

# Und so geht's

## Naming

Das Benennen der Emotion entspricht dem Spiegeln: Die wahrgenommene Stimmung der Person wird benannt. Dieser Schritt ist nur dann sinnvoll, wenn der Klient nicht selbst schon gesagt hat, wie ihm zumute ist.

1

4

## Supporting

Das Anbieten von Unterstützung ist weniger Teil der Gesprächsführung. Es entspricht dem Bedürfnis, einem Menschen in Not zu helfen. Es wird dann professionell, wenn diese Hilfe zunächst in Form eines Angebotes erwähnt **und nicht bereits in die Tat umgesetzt** wird.

## Understanding

Wenn die Emotion benannt ist, nachfühlen, ob wir den Klienten tatsächlich auch verstehen können. Wenn ja, ist **Understanding** eine ausgesprochen wohltuende Intervention, in der sich die Wertschätzung für einen Klienten und sein Erleben prototypisch äussert. Wenn wir nicht verstehen können, fragen wir nach. Oder: „*Das kann wohl nur jemand verstehen, der selbst in einer solchen Situation ist.*“

2

5

## Exploring

Hier klären wir nicht eindeutige oder fehlende Gefühle. Dies ist besonders wichtig, wenn uns die Idee fehlt, in welcher emotionalen Verfassung das Gegenüber im Moment ist. Es ist spürbar, dass etwas im Raum steht, aber wir haben zu wenig Informationen beziehungsweise spüren es selbst zu wenig intensiv als eigenes Erleben, um mit einem Naming/Spiegeln fortzufahren.

## Respecting

*Wenn Menschen von schwierigen Lebenssituationen berichten, ergibt sich immer wieder die Möglichkeit, ihre Bemühungen, mit einer Belastung fertig zu werden, positiv zu konnotieren. „Das ist sicher eine schwierige Zeit für Sie (Benennen der Emotion). Aber ich finde es toll, dass Sie wieder etwas unternehmen und...“ (Aktivität oder Plan des Klienten (wiederholen).*

3

# Das SPIKES Modell



«Durch die Finsternis leuchtet das schwächste Licht wie ein Sonnenstrahl.» Unbekannt

- ▶ Hinter dem Akronym SPIKES verbergen sich sechs einzelnen Schritte, die beim Überbringen schlechter Nachrichten hilfreich sind. Dieses Modell soll dabei helfen, die den Trauerzyklus auslösende Botschaft so zu verpacken, dass die betroffene Person diese Nachricht besser aufnehmen und der Verarbeitungsprozess bereits beim Überbringen der Nachricht beginnen kann.
- ▶ Nachfolgend das aufgelöste Akronym SPIKES.

<b>S</b> etting	Rahmen für Gespräch schaffen, Raum einrichten, Ziel und Zeit klären, wer ist dabei und warum, aktives Zuhören, offene Fragen stellen
<b>P</b> erception	Denkmodell ergründen, Glaubenssystem verstehen, Sprache aufnehmen, seine Perspektiven erkennen
<b>I</b> nvitation	Einladen, sich zu öffnen, Anliegen, Gedanken, Sorgen und Ängste zu formulieren, zu fragen, etc.
<b>K</b> nowledge	Vermitteln, was Betroffener wissen muss, einfache Botschaften senden, nur eine auf's Mal, Verständnis wieder abfragen, wiederholen lassen
<b>E</b> motions	Erkunden und wahrnehmen der Emotionen, Empathie zeigen, Äusserungen wiederholen
<b>S</b> trategy/Summary	Zusammenfassen des Besprochenen, Vorgehen planen und vereinbaren, nächsten Termin abmachen, Schlussfrage ob es noch etwas braucht

# Und so geht's

## Setting up the scene

- ▶ Geschützte Umgebung schaffen
- ▶ Hilfreiche Bezugspersonen wenn möglich einbeziehen
- ▶ Sich viel Zeit nehmen; hinsetzen
- ▶ Unterbrechungen vermeiden

1

4

## Giving Knowledge/Information

- ▶ Einen Rahmen geben:  
*„Unglücklicherweise habe ich eine schlechte Nachricht für Sie...“*
- ▶ *„Es tut mir sehr leid, dass ich Ihnen sagen muss, dass...“*
- ▶ Nicht mit der Türe ins Haus fallen aber auch nicht zu direkt oder grob sprechen
- ▶ Keine Phrasen oder Beschwichtigungen
- ▶ Wichtige Informationen dosiert vermitteln.

## Assessing Perception

- ▶ Mit offenen Fragen herausfinden, was die Person schon wahrnimmt, fantasiert oder weiss.
- ▶ Klären, wie es der Person damit geht und was es für sie bedeutet.
- ▶ Vorsicht: Nicht ein „um den heißen Brei herumreden, weil wir die Botschaft nicht übermitteln können. / uns nicht trauen.
- ▶ Es geht darum Missverständnisse / zu schlimme Erwartungen zu korrigieren.

2

5

## Addressing Emotions with Empathie

- ▶ Erfassen und verstehen der Emotionen (Trauer, Wut, Angst, Sorge, etc.)
- ▶ Emotion benennen; dem Klienten helfen, diese zu fühlen und in Worte zu fassen (von der Amygdala in den Neokortex bringen)
- ▶ Hintergründe / Ursache der Emotion verstehen im Sinne der befürchteten Wirkung oder der Herkunft
- ▶ Den Raum geben, die Gefühle und Gedanken dazu auszusprechen

## Obtaining invitation

- ▶ Verstehen, was das Gegenüber überhaupt wissen möchte.
- ▶ Klären, wie die „schlechte Nachricht vermittelt werden soll.
- ▶ Einladen lassen, in welcher Form, Tiefe, wann, wo, mit wem das Gespräch geführt / vertieft werden soll.
- ▶ Hinweis auf die Möglichkeit eines späteren Zeitpunkts / anderem Setting geben.

3

6

## Strategy & Summary

- ▶ Abhängig von den Erkenntnissen und Informationen aus Schritt fünf sowie dem Befinden des Klienten das Bisherige zusammenfassen
- ▶ Die möglichen Optionen und das das Vorgehen ausführlich besprechen
- ▶ Supportbedarfe erfassen & Hilfsangebote machen
- ▶ Einen nächsten Termin oder andere Eckpunkte vereinbaren