

## Telefongespräche mit Angehörigen: Standards, Anregungen, Hilfestellungen\*

Gespräch	Telefongespräch
<b>Gesprächsvorbereitung</b>	<b>Anrufer:</b> Machen Sie sich vorher kurz Adressaten, Inhalt und Ziel des Gesprächs bewusst. Was ist die Kernbotschaft? Mit welchen Reaktionen (Emotionen, Fragen) muss ich rechnen?
<b>Gesprächssetting</b>	<b>Wer:</b> Wer vom Behandlungsteam ist über Patientensituation informiert? Wer übernimmt den Anruf? <b>Wo:</b> Wo finde ich einen geschützten Raum, in dem ich nicht gestört werde? (evtl. auch Setting für Angerufene ansprechen) <b>Wie:</b> Via Telefon? Via Video-Telefon? ▶ <i>Versuchen Sie, Störungen durch Sucher etc. möglichst zu vermeiden. Verschaffen Sie sich ein Zeitfenster.</i>
<b>Gesprächseinstieg</b>	<b>Persönliche Ansprache:</b> Stellen Sie sich mit Namen und Funktion vor. Klären Sie, wer die angerufene Person ist. <b>Bezüge schaffen:</b> Klären Sie die Beziehung zur Patientin und das Ziel des Gesprächs. <b>Angerufene Person fragen:</b> Was wissen Sie schon? Welches ist Ihr Informationsstand? ▶ <i>Sprechen Sie die angerufene Person zwischendurch mit Namen an (das löst Hinhör-Reflex aus; zudem fühlt sich Ihr Gesprächspartner so ernst genommen und wertgeschätzt).</i>
<b>Gesprächsinhalte</b>	<b>Informationen:</b> Geben Sie kurze und klare Informationen. <b>Ankündigen</b> von bad news: «Ich habe leider keine gute Nachricht» <b>Begründen:</b> «Es zeigt sich, dass unsere Massnahmen leider keinen Erfolg zeigen». Oder: «Es kann leider aus medizinischen (ethischen) kein anderes sinnvolles Therapieziel mehr verfolgt werden.» <b>Nachfragen:</b> was ist verstanden worden?
<b>Gesprächsstruktur</b>	Reden Sie statt auf Augenhöhe auf « <b>Ohrenhöhe</b> ». ▶ <i>Bauen Sie Pausen ein und überprüfen Sie regelmässig Verständnis. Ermutigen Sie nachzufragen.</i>
<b>Gesprächsstil / -modus</b>	Sprechen Sie <b>langsam</b> und <b>deutlich</b> . Durch körperliche Bewegung kommt auch Bewegung in die Stimme: ▶ <i>Zeigen Sie beim Telefonieren Gestik – so, als hätten Sie Ihren Gesprächspartner direkt vor sich</i>
<b>Gesprächsschwierigkeiten</b>  (z.B. heftige Gefühle, grosse Trauer oder heftiger Widerstand)	<b>NURSE:</b> Naming - Understanding - Respect – Support – Explore: Nachfragen, Verbalisieren, Verständnis zeigen, Unterstützung anbieten ▶ <i>Drücken Sie Ihr Bedauern aus, artikulieren Sie Ihr Mitgefühl, halten Sie den Schmerz aus.</i> Wenn das Gegenüber ungehalten ist, zeigen Sie ehrliches <b>Verständnis</b> unter Bezugnahme auf den konkreten Anlass; liegt ein <b>Missverständnis</b> vor, nehmen Sie es auf Ihre Kappe und sagen z.B.: «Es tut mir leid, da habe ich mich nicht richtig ausgedrückt.»
<b>Gesprächsabschluss</b>	<b>Überprüfen</b> Sie nochmals, ob Sie verstanden worden sind, ob Ihre Mitteilung verständlich war. Ermöglichen Sie Fragen. Legen Sie einen neuen Telefontermin fest oder klären Sie die Erreichbarkeit. Fragen Sie nach der <b>Planung</b> für die nächsten Stunden, klären Sie, ob allfällige Unterstützung nötig ist. ▶ <i>Sprechen Sie weitere Perspektiven für die nächsten Tage an, bieten Sie Gespräche an (z.B. psychologischer oder seelsorglicher Dienst).</i>
<b>Selbstkontrolle, Selbstsorge</b>	<b>Dokumentieren</b> Sie das Besprochene. ▶ <i>Prüfen Sie, ob Sie für sich selber etwas brauchen.</i>

\*) siehe auch Kurzfassung | © Seelsorge Inselspital Bern, 03|2020: Marianne Kramer | Thomas Wild