

Redemittel zur Angehörigenauskunft			
Gesprächsphase	Redemittel	Beispiel	Funktion
S – Setting	„Guten Tag, ich bin ...“	„Guten Tag, ich bin Dr. Müller.“	Gespräch eröffnen
	„Ich würde gern kurz mit Ihnen über ... sprechen.“	„Ich würde gern kurz mit Ihnen über den Zustand Ihrer Mutter sprechen.“	Gesprächsrahmen setzen
	„Ich erkläre Ihnen zuerst ... und dann ...“	„Ich erkläre Ihnen zuerst die Situation und dann die nächsten Schritte.“	Struktur geben
	„Haben Sie im Moment kurz Zeit?“	„Haben Sie im Moment kurz Zeit für ein Gespräch?“	Gespräch einleiten
P – Perception	„Was wurde Ihnen bisher erklärt?“	„Was wurde Ihnen bisher über den Zustand Ihrer Tochter erklärt?“	Vorwissen erfragen
	„Was wissen Sie bisher über ...?“	„Was wissen Sie bisher über die Situation?“	Wahrnehmung klären
	„Wir können gerne besprechen, ...“	„Wir können gerne besprechen, was die weiteren Schritte sind.“	Gespräch steuern
I – Invitation	„Möchten Sie, dass ich Ihnen ... erkläre?“	„Möchten Sie, dass ich Ihnen den medizinischen Hintergrund genauer erkläre?“	Informationsbedarf klären
	„Soll ich Ihnen ... erklären?“	„Soll ich Ihnen Schritt für Schritt erklären, was passiert ist?“	Gespräch steuern
	„Soll ich Ihnen zuerst einen Überblick geben?“	„Soll ich Ihnen zuerst einen kurzen Überblick geben?“	Struktur anbieten
K – Knowledge	„Ihre ... hat/hatte ...“	„Ihre Tochter hat eine Gehirnerschütterung.“	Diagnose mitteilen

	<i>„Das bedeutet, dass ...“</i>	<i>„Das bedeutet, dass das Gehirn kurzzeitig beeinträchtigt ist.“</i>	<i>erklären</i>
	<i>„Im Moment ist ...“</i>	<i>„Im Moment ist Ihre Tochter stabil.“</i>	<i>aktuellen Zustand beschreiben</i>
	<i>„Wir beobachten jetzt ...“</i>	<i>„Wir beobachten jetzt den Zustand weiter.“</i>	<i>Maßnahmen erklären</i>
	<i>„Wie sich das entwickelt, können wir noch nicht sicher sagen.“</i>	<i>„Wie sich der Zustand entwickelt, können wir noch nicht sicher sagen.“</i>	<i>Unsicherheit ausdrücken</i>
E – Emotions	<i>„Ich verstehe, dass ...“</i>	<i>„Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen machen.“</i>	<i>Verständnis zeigen</i>
	<i>„Ich sehe, dass ...“</i>	<i>„Ich sehe, dass Sie sehr besorgt sind.“</i>	<i>Emotion benennen</i>
	<i>„Das ist sicher ...“</i>	<i>„Das ist sicher schwer für Sie.“</i>	<i>Emotion validieren</i>
	<i>„Es ist ganz normal, dass ...“</i>	<i>„Es ist ganz normal, dass Sie sich Sorgen machen.“</i>	<i>normalisieren</i>
	<i>„Wir sind für Sie da.“</i>	<i>„Wir sind für Sie da und begleiten Sie.“</i>	<i>Unterstützung signalisieren</i>
S – Summary & Strategy	<i>„Ich fasse kurz zusammen ...“</i>	<i>„Ich fasse kurz zusammen, was wir im Moment wissen ...“</i>	<i>zusammenfassen</i>
	<i>„Der nächste Schritt ist ...“</i>	<i>„Der nächste Schritt ist die weitere Beobachtung.“</i>	<i>Planung erklären</i>
	<i>„Wir sprechen morgen wieder ...“</i>	<i>„Wir sprechen morgen wieder miteinander.“</i>	<i>Ausblick geben</i>
	<i>„Haben Sie noch eine Frage?“</i>	<i>„Haben Sie im Moment noch eine Frage?“</i>	<i>Gespräch öffnen</i>

Emotion benennen, Verständnis ausdrücken, Information geben

Gesprächsphase	Redemittel	Beispiel	Funktion
Emotion & Knowledge	„Ich sehe, dass ... Ich erkläre Ihnen gern ...“	„Ich sehe, dass Sie sehr besorgt sind. Ich erkläre Ihnen gern den aktuellen Stand.“	Emotion + Information
	„Ich verstehe, dass ... I m Moment ...“	„Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen machen. Im Moment ist Ihr Sohn stabil.“	beruhigen
	„Das ist sicher Wir ...“	„Das ist sicher belastend. Wir beobachten den Zustand jetzt genau.“	validieren + Maßnahme
	„Ihre Sorge ist Wir müssen jetzt ...“	„Ihre Sorge ist verständlich. Wir müssen jetzt den Verlauf abwarten.“	erklären
	„Ich verstehe, dass Leider können wir ...“	„Ich verstehe, dass Sie Klarheit möchten. Leider können wir das noch nicht sicher sagen.“	Unsicherheit vermitteln

Modalpartikel	Funktion	Typischer Gesprächssatz
ja	zeigt Verständnis / etwas ist bekannt	„Das ist ja eine sehr belastende Situation für Sie.“
doch	beruhigt / widerspricht sanft	„Ihre Tochter ist doch stabil.“
mal	macht Aussagen freundlicher	„Schauen wir uns das mal genauer an.“
eben	erklärt eine Notwendigkeit	„Wir müssen den Zustand jetzt eben beobachten.“
halt	stellt etwas als gegeben dar	„Nach der Operation braucht der Körper halt Zeit.“
denn	macht Fragen freundlicher	„Seit wann haben Sie denn diese Beschwerden?“
eigentlich	höfliche Nachfrage	„Wie lange haben Sie eigentlich schon Schmerzen?“
schon	beruhigt / relativiert	„Das wird schon wieder besser.“
ruhig	gibt Sicherheit / Erlaubnis	„Sie können ruhig Fragen stellen.“
einfach	vereinfacht / motiviert	„Versuchen Sie einfach , sich etwas auszuruhen.“