

Modell 2: ASK-TELL-ASK

- Generell in Gesprächen mit Eltern und Patient:innen anwendbar.
- Gesprächskreislauf: „Fragen stellen – Informationen teilen – Rückfragen stellen“.
- **Mehrfache Wiederholung** während eines Gesprächs möglich und sinnvoll: Oft muss man den ask-tell-ask Zyklus mehrfach wiederholen, bis Eltern/ Patient:innen und Behandlungsteam ein ähnliches, realistisches mentales Bild einer schwierigen Situation erreichen.
- Erlaubt fortlaufende Anpassung der Gesprächsinhalte an aktuelle (emotionale) Situation, Wissensstand, Haltung und Bedürfnisse der Eltern/ Patient:innen.
- Verbessert die Beziehung zwischen Gesprächspartner:innen.
- Ermöglicht eine patientenzentrierte Kommunikation.

| | Schritte | Formulierungsbeispiele |
|-------------|--|--|
| ASK | <p>Erfragen von aktuellen Anliegen, Fragen, Erwartungen und Ziele an das Gespräch, z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ob gemeinsam über ein bestimmtes Thema gesprochen werden kann, • aktuellen Informationsstand, • welche (weiteren) Fragen vorliegen. <p>Evtl. Themensortierung (→ Agenda-Setting)</p> | <p>„Welches Thema möchten Sie heute mit mir besprechen?“</p> <p>„Können wir jetzt darüber sprechen?“</p> <p>„Wie wollen wir die verbleibende Zeit nutzen?“</p> <p>„Ist das ein schlimmer Gedanke für Sie?“</p> <p>„Das fühlt sich für Sie grundverkehrt an?“</p> |
| TELL | <p><i>Option 1:</i> Eingehen auf Themen, die Eltern/ Patient:innen besprechen möchten. Vermittlung aller relevanten Inhalte, die wichtig sind, damit die Familie ein realistisches Bild der Situation gewinnen kann.</p> <p><i>Option 2:</i> Mitteilung der Informationen mit, die Versorgende besprechen möchten:</p> <p>Grundsätzlich gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • unkomplizierte Formulierungen • wenige Sätze • keine medizinische Fachsprache • nicht zu viele Informationen auf einmal. | <p>„Gerne möchten wir Ihnen erklären, was eine PEG für das normale Essen bedeutet. Schauen Sie...“</p> <p>„Die Anlage einer PEG bei einem Kind wie Maria würde auf eine andere Art gemacht. Man braucht dafür keine Operation.“</p> |
| ASK | <ul style="list-style-type: none"> • Rückfragen, um tiefer auf die Bedürfnisse der Familien einzugehen. • Erfahrungen erfragen, aktuelle Situation damit verknüpfen, Gespräch daran ausrichten. <p>Oder...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rückversichern: Familien sollten die Informationen in eigenen Worten zusammenfassen können. Fragen können jetzt besprochen werden. | <p>„Das macht Ihnen große Sorge. Haben Sie schon mal Erfahrungen mit so etwas gemacht?“</p> <p>„Soll ich Ihnen erzählen, wie eine PEG ohne Operation angelegt werden kann?“</p> |