

Berliner Global Rating Scale

– nach Scheffer (2009) –

Eingehen auf die Gefühle und Bedürfnisse (Empathie)

Er/Sie geht durchgehend verständnisvoll auf die (verbalen und nonverbalen) Hinweise und Bedürfnisse des/der Patient:in ein

oder

reagiert angemessen.

1 2 3 4 5

Er/Sie geht nicht auf die offensichtlichen (verbalen und nonverbalen) Hinweise und Bedürfnisse des/der Patient:in ein

oder

reagiert unangemessen.

Logischer Zusammenhang des Gesprächs (Struktur)

Das Gespräch ist sehr gut organisiert.

Er/Sie gestaltet das Gespräch zusammenhängend und behält die Gesprächsführung in der Hand.

1 2 3 4 5

Das Gespräch ist nicht erkennbar organisiert.

Das Vorgehen wirkt zusammenhanglos oder der/die Patient:in muss den Verlauf des Gesprächs festlegen.

Verbaler Ausdruck

Er/Sie kommuniziert in einer Art und Weise, die es dem/der Patient:in leicht macht, ihn/sie zu verstehen

oder

er/sie kommuniziert angemessen (z.B. hinsichtlich Wortwahl, Grammatik, Intonation, Lautstärke, Stimmmodulation, Sprechtempo und Aussprache).

1 2 3 4 5

Er/Sie kommuniziert in einer Art und Weise, die es dem/der Patient:in erschwert o. unmöglich macht, ihn/sie zu verstehen

oder

er/sie kommuniziert unangemessen (z.B. hinsichtlich Wortwahl, Grammatik, Intonation, Lautstärke, Stimmmodulation, Sprechtempo und Aussprache).

Nonverbaler Ausdruck

Er/Sie bezieht den/die Patient:in durch nonverbalen Ausdruck durchgängig ein

oder

motiviert ihn/sie zur Gesprächsbeteiligung (z.B. durch Augenkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Einsatz von Pausen).

1 2 3 4 5

Er/Sie schafft es nicht, den/die Patient:in durch nonverbalen Ausdruck einzubeziehen und frustriert ihn/sie

oder

bringt ihn/sie gegen sich auf (z.B. durch Augenkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Einsatz von Pausen).