

Fallbeispiel: Beratung für Ärzte

Sprechen Sie „patientisch“? – Gesprächsführung in der Onkologie

Workshop zum Thema: Überbringen infauster Prognosen

(siehe auch Artikel „Kommunikation in der Onkologie: Überbringen schlechter Nachrichten“)

Teilnehmer: Assistenz-, Fach-, Oberärzte der hämatologischen Abteilung einer Uni-Klinik

Herausforderungen

- das Überbringen infauster Prognosen findet in der Abteilung täglich statt
- Patienten jeden Alters sind davon betroffen
- es fand bisher keine Supervision statt
- junge Ärzte erhielten keine Anleitung
- erfahrenere Kollegen hatten unterschiedliche Coping-Strategien entwickelt
- da der Stationsbetrieb aufrecht erhalten werden muss, kann der Workshop nur an zwei mal zwei halben Tagen jeweils am Wochenende stattfinden

Besonderheit

- Durch Benennung eines Oberarztes zum Co-Trainer genehmigte die Ärztekammer die Vergabe von Fortbildungspunkten an die Teilnehmer

Durchführung

Die Gesprächsführung wurde in drei Phasen eingeteilt:

- **Phase 1:** Selbstreflektion über Emotionen und Kognitionen vor und während des Gesprächs
- **Phase 2:** Wunschbild – wie möchte der Arzt in diesem Gespräch wirken?
- **Phase 3:** das Gespräch selbst mit Gesprächsleitfaden

Angewandte Methoden

- Fragen zur Selbstreflektion
- systemische Techniken zur Reflektion des inneren Teams und der persönlichen Grenzen
- Praxissimulationen
- Video coaching
- Praxistransfer: Fotodokumentation sämtlicher Ergebnisse
- Erstellen eines Handbuchs (Print und CD), nutzbar als Leitfaden und zur Einarbeitung neuer Kollegen

Ergebnisse

- Etablieren des kollegialen Austauschs/der Beratung zu diesen anspruchsvollen Gesprächen
- Installation einer Balint-Gruppe für die Onkologen
- Hilfsmittel zur Gewährleistung des ungestörten Gesprächsrahmens: Türschild in der Art einer Parkuhr für die Dauer des Gesprächs
- Verfassen eines Fachartikels

Die Ärzte fassen ihre Erkenntnisse folgendermaßen zusammen:

- Gesprächsführung kann und muss erlernt und trainiert werden.
- Eigene Emotionen und Grenzen müssen erkannt und beachtet werden.
- Ein geschützter Raum in ungestörter Atmosphäre ist unabdingbar.
- Das Schaffen und Mitteilen zeitlicher Strukturen unter Berücksichtigung der Gegebenheiten vor Gesprächsbeginn ist sinnvoll.
- Neben verbalen Mitteilungen darf die nonverbale Kommunikation und ihre Wirkung nicht außer Acht bleiben.

Impressionen – einige Charts aus dem Workshop:



Das schwere Gespräch

„Auch wenn das Thema kompliziert ist, braucht das Gespräch darüber es nicht zu sein. Wenn es als schwer ‚erlebt‘ wird, dann nicht, weil es kompliziert ist, sondern weil du versuchst, um etwas herumzureden.“

(Bent Falk)

Eigene Gefühle:

Fühle ich mich...

- ...unsicher, wie ich anfang, führen, beenden soll?
- ...schuldig, weil ich Schmerzen zufügen werde?
- ...kompetent genug?
- ...als würd ich das Vertrauen in mich verlieren? (des Pat.)
- ...ängstlich vor den Gefühlen d. Pat?

↳ Mentales Händewaschen v. Gespräch!
Wie?

Inneres Team / Anteile / Stimmen

... und was Sie uns zu sagen haben

- 1) Engel / Helferin: Jetzt erlöse die Fam. endlich.
- 2) Teufel: Hol den
- 3) Böckchen: Arzt. Geht mich nichts mehr an
- 4) ✓ Bin bald weg
- 5) Schockiert: Wieso ich geht die Situation
- 7) Jetzt erlebt die Mutter, wie ihr S.

5.1.13

