



Katholisches Klinikum Bochum

BIGEST
Bildungsinstitut für Berufe im Gesundheitswesen
der St. Elisabeth-Stiftung

Kommunikation und Gesprächsführung im ärztlichen Dienst



Termine 2022

Seminar Teil 1:
24. Mai
14. September

Seminar Teil 2:
25. Mai
15. September

Der Kurs besteht aus zwei Teilen, die Termine sind frei wählbar und müssen nicht zusammenhängend gebucht werden.

Ort und Zeit

9:00 bis 17:00 Uhr
Mecure Hotel Bochum City, Massenbergstraße 19-21, 44787 Bochum

Kosten

Für Ärztinnen und Ärzte des Katholischen Klinikums Bochum ist die Teilnahme kostenfrei. Die Tagungsverpflegung beinhaltet Getränke, Imbiss und Mittagessen.

Trainer

Dipl.-Psych. Christian Oberberg, Trainer – Berater – Coach, seit über 25 Jahren für Kliniken / Krankenhäuser / Pflegeeinrichtungen tätig; Geschäftsführer LOGO – Gesellschaft für Schulung und Beratung bR, Bochum

Fortbildungspunkte

Die Ärztekammer Westfalen-Lippe attestiert für beide Seminartage jeweils 11 Fortbildungspunkte. (Bitte Barcode-Aufkleber mitbringen.)

„Zuerst heile durch das Wort, dann durch die Arznei und zuletzt erst durch das Messer“ (Asklepios, von Paracelsus übernommen)

Kommunikation ist Teil der Profession!

Gespräche zu führen ist in der ärztlichen Arbeit eine selbstverständlich Aufgabe und erste Voraussetzung für eine erfolgreiche *Arzt-Patienten-Beziehung*. Gute Kommunikation ist wesentliches Element ärztlicher Professionalität und prägt den Qualitätseindruck der Klinik insgesamt.

Steigende Erwartungshaltung

Die Anforderungen an die Qualität ärztlicher Kommunikation sind traditionell hoch und in mehrfacher Hinsicht anspruchsvoll. Untersuchungen beweisen immer wieder die herausragende Bedeutung der ärztlichen Gespräche für die Patientenzufriedenheit. Patienten, die gesundheitlich beeinträchtigt sind und die teilweise lebensbedrohenden Krankheiten haben, sind auch kommunikativ in einer besonderen Situation – eine Situation, die immer schon große Anforderungen an die Gesprächsführungsarbeit von Ärzten gestellt hat.

Jede Ärztin / jeder Arzt repräsentiert die gesamte Klinik! Dass die Erwartungshaltungen von Patienten, Angehörigen und Einweisern steigen, bekommen alle immer deutlicher zu spüren; auch von Ärzten/innen wird immer mehr ein dienstleistungsorientiertes Verhalten

erwartet. Diese Entwicklung hat die Rollenkonstellation *Arzt-Patient* wesentlich verändert und tut dies weiterhin. Sie führt zu sehr ambivalenten Erwartungen, die eine professionelle Vorbereitung und Reflektion der Kommunikationsaufgaben erfordern.

Zur Unterstützung und Weiterentwicklung der kommunikativen Fähigkeiten von Ärztinnen und Ärzten bieten wir seit 2011 mehrmals im Jahr diese zwei Tagesseminare an.

1. Tag: Professionelle Kommunikation im Arztberuf

2. Tag: Ärztliche Gespräche über schwere Diagnosen und Behandlungsentscheidungen

Besonders hinweisen möchten wir auf den Einsatz von Schauspieler/innen am zweiten Tag, die – nach einer spezifischen Vorbereitung für diese spezielle Aufgabe – die Rolle der Patienten/innen übernehmen. Damit haben die Teilnehmenden eine besonders intensive und realistische Übungssituation.

1. Tag: Professionelle Kommunikation im Arztberuf

Dieses Basisseminar ist für alle Gruppen offen. Wir empfehlen es besonders für Ärztinnen und Ärzte in den ersten Berufsjahren.

Ziele und Inhalte:

- Kommunikationsmodelle
- Ebenen der Kommunikation, Wirkung von Inhalt und Form
- *Arzt als Placebo – Arzt als Nocebo*
- Modelle des Arzt-Patienten-Dialogs
- Kundenorientierung im Krankenhaus – eine Standpunktklärung: Patient/innen als Kund/innen, berechnete und problematische Übertragungen, Erwartungshaltungen und Strategien in der Kundenkommunikation
- typische Gesprächssituationen: Aufnahmegespräch, Aufklärungsgespräch, Beratungsgespräch, Stationsvisite; Gespräche unter Zeitdruck
- Umgang mit Beschwerdeführer/innen,
- loyal und ehrlich: Beschwerden über Kollegen/innen
- fordernde und aggressive Patienten
- Patienten mit Complianceproblemen
- Positiv formulieren, Umgang mit schwierigen Situationen
- häufige Fehler ärztlicher Kommunikation
- interne Kommunikation: Zusammenarbeit mit Pflegenden und anderen Diensten

2. Tag: Ärztliche Gespräche über schwere Diagnosen und Behandlungsentscheidungen

(mit Schauspielern und Video-Feedback)

In diesem Vertiefungsseminar werden die Inhalte des 1. Teil oder ein entsprechendes Erfahrungswissen vorausgesetzt. Wir empfehlen die Teilnahme an zwei aufeinanderfolgenden Tagen.

Ziele und Inhalte:

- Tabuthema *Tod und Sterben*: Grundlagen zum Überbringen schlechter Nachrichten
- Kommunikation über Grenzen ärztlichen Handelns
- Gespräche über infauste / schwerwiegende Diagnosen
- Operieren oder nicht operieren – Gespräche mit Angehörigen
- Diagnoseschock, Aufnahmebereitschaft und -fähigkeit des Patienten
- spirituelle Bedürfnisse von unheilbar erkrankten Menschen
- Gespräche mit onkologischen Patienten
- SPIKES-Modell
- häufige Fehler ärztlicher Kommunikation