

Gerade zum Gesprächsabschluss sollte der Arzt mit der Alternativfrage agieren. Wenn es darum geht, das Gespräch zusammenzufassen und eine Entscheidung zu fällen, führt er die verschiedenen Optionen auf und bittet den Gesprächspartner um seine Meinung.

Die geschlossene Frage hingegen beginnt mit einem Verb und gestattet lediglich eine kurze Antwort, etwa eben ein Ja oder Nein. Diese Frageart hat durchaus ihre Berechtigung, etwa dann, wenn der Arzt kurz und knapp eine Information einholen und das Gespräch vorantreiben möchte. Was er jedoch auf jeden Fall vermeiden sollte, sind Suggestivfragen. Sie enthalten bereits die Meinung des Fragestellers und fordern lediglich Zustimmung ein: „Sind Sie etwa nicht auch der Meinung, dass ...?“

Patienten Ängste nehmen, Mut machen

Oft sind Patienten nicht in der Lage oder willens, verborgene Ängste auszusprechen. Der Arzt kann ihnen durch seine Fragen auf die Spur kommen und auf sie eingehen. Da-

zu gehören Fragen wie: „Was erwarten Sie von mir, was von der Praxis?“, „Was können wir für Sie tun?“ Dabei sollte er sich mit den Antworten nicht gleich zufriedengeben, sondern nachfragen: „Erklären Sie mir bitte genauer, welche Befürchtungen Sie haben, damit ich auf Ihr Anliegen eingehen kann?“ So betritt der Arzt die Vorstellungswelt des Gesprächspartners. Dies gilt in ganz besonderem Maße für die folgende Fragenkombination:

● „Was erwarten Sie von ...?“: Mit der sogenannten Zielfrage erfährt der Arzt, welche Vorstellung der Patient hat.

● „Was bedeutet für Sie ...?“: Die Verständnisfrage liefert ihm das konkrete Bild, das der Patient vor Augen hat.

● „Was ist an ... für Sie wichtig?“: Die Wertefrage führt ihn zum Motiv des Patienten, dem Grund, der ihn zum Einverständnis, etwa eines Therapievorschlages, bewegt.

Ein Beispiel: Ein Arzt ist der Meinung, ein junges Mädchen benötige eine orthopädische Gehhilfe, um spätere Haltungsschäden zu

vermeiden. Er spürt ihre Vorbehalte, auch die der Mutter, und arbeitet nun mit jenen drei Schlüsselfragen:

● „Was erwarten Sie denn von einer Gehhilfe?“ Antwort: „Sie soll der Tochter natürlich helfen, und sie soll auch schön aussehen.“

● „Was meinen Sie damit?“ Antwort: „Na ja, so eine Gehhilfe sieht ja wahrscheinlich nicht so vorteilhaft aus.“

● „Warum ist das für Sie und Ihre Tochter so wichtig?“ Antwort: „Wir befürchten, dass sie auf dem Schulhof gehänselt wird.“

Jetzt verfügt der Arzt über eine Grundlage, um zum einen die medizinische Notwendigkeit der Maßnahme zu erläutern und zum anderen darauf hinzuweisen, dass es durchaus orthopädische Gehhilfen gibt, die auch unter ästhetischen Gesichtspunkten akzeptabel sind.

Natürlich kann der Arzt mithilfe der Fragenkombination die Bedenken der Patientin und der Mutter nicht vollkommen ausräumen, aber doch Ängste nehmen, aufklären und vielleicht auch Mut machen. ■

Dr. Michael Madel

FRAGE DER WOCHE AN ...

Univ.-Prof. Dr. Dr. Monika Daubländer von der Universitätsmedizin Mainz

Auf welches Mentoring-Programm setzen Sie, um die Karriere qualifizierter Frauen zu fördern?

Daubländer: Mentoring ist ein fester Baustein der Personalentwicklung – so auch an der Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz. Wenn es um die Karriereförderung von Frauen geht, setzen wir aus Überzeugung seit vielen Jahren auf das Edith Heischkel-Mentoring-Programm.

Im Jahr 2008 gestartet, geht das Mentoring-Programm jetzt in die achte Runde. Es zielt darauf ab, herausragende Frauen in Wissenschaft und Forschung bei ihrer Karriereplanung zu begleiten. 15 Nachwuchswissenschaftlerinnen stehen über den Zeitraum von einem Jahr 15 erfahrene Wissenschaftlerinnen oder Wissenschaftler unterstützend zur Seite. Das Programm hat den Anspruch, Management- und Führungskompetenzen zu vermitteln. Im Eins-zu-eins-Mentoring können Mentees von den Erfahrungen ihrer Mentorinnen und Mentoren profitieren. Zum Kreis der Mentees zählen in diesem Jahr sieben Naturwissenschaftlerinnen, sechs Medizinerinnen und zwei Psychologinnen. Betreut werden sie von elf Mentorinnen und vier Mentoren, darunter neun Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der Universitätsmedizin Mainz, drei Mentorinnen und Mentoren aus der Wirtschaft und eine Mentorin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz.

Das Mentoring-Programm stellt die individuelle Förderung durch Führungspersönlichkeiten in den Vordergrund. Darüber hinaus bietet es ein vielseitiges Workshop- und Seminarprogramm mit dem Ziel, Führungskompetenzen zu erwerben. Konkret wird den Mentees vermittelt, was es bei der eigenen Habilitation zu beachten gilt oder wie sie erfolgreich Drittmittel für ein Forschungsvorhaben einwerben. Auch bekommen sie wertvolle Tipps für die eigene Karrierestrategie. Des Weiteren finden Treffen der Mentees statt, die sich zur Netzbildung und zum interdisziplinären Austausch nutzen lassen.

Benannt ist das Programm nach Prof. Dr. Edith Heischkel-Artelt. Sie war die erste ordentliche Professorin in der Medizin an der Johannes Gutenberg-Universität Mainz. Seit dem Jahr 2008 haben 115 Nachwuchswissenschaftlerinnen das Förderprogramm durchlaufen. Die Wirksamkeit und Nachhaltigkeit des Programms hat sich durch die Ergebnisse einer Evaluation belegen lassen. Daher übernimmt das Ressort Forschung und Lehre der Universitätsmedizin Mainz die Finanzierung des Programms bis zum Jahr 2019. Darüber freue ich mich sehr. So können wir diese wichtige Personalentwicklungsmaßnahme weiter fortführen.

