

# Bericht zum Symposium Tag der Lehre 2011 in Mannheim: Ärztliche Kommunikation – mehr als das Patientengespräch

Nicole Deis<sup>1</sup>

Harald Fritz<sup>1</sup>

1 Medizinische Fakultät  
Mannheim der Universität  
Heidelberg, Geschäftsbereich  
Studium und  
Lehrentwicklung, Mannheim,  
Deutschland

## Kongressbericht

Kommunikation in der medizinischen Ausbildung – das Thema zum diesjährigen Tag der Lehre an der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg. Am 1. Juli waren internationale Experten zum Symposium und der anschließenden Lehrpreisverleihung im Rahmen des Modellstudiengangs MaReCuM eingeladen. Wie bereits in den Vorjahren ist auch in diesem Jahr ein Thema aufgegriffen worden, das für die Lehre in der Fakultät und darüber hinaus von aktuellem Interesse ist: „Ärztliche Kommunikation – mehr als das Patientengespräch“. Das Kommunizieren mit Patienten und Kollegen ist die erste der sogenannten Mannheimer Kernkompetenzen, die im MaReCuM-Modellstudiengang verankert sind. Aktuell werden alle diesbezüglichen Veranstaltungen im Rahmen der Curriculumsentwicklung in ein longitudinales Modul integriert. Wesentliche Bausteine dieses Moduls sind das Simulationspatienten-Programm der Fakultät, das gerade sein fünfjähriges Bestehen gefeiert hat, sowie das 2008 eröffnete Lernkrankenhaus Thesima. Gleichzeitig begann im August die erste Kohorte der Studierenden des Modellstudiengangs MaReCuM mit dem Praktischen Jahr. Anlässe für die Fakultät, auf die vergangenen fünf Jahre zurückzublicken und die Weichen für die Zukunft zu stellen. Der Tag der Lehre gab die Möglichkeit, einen Überblick über aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse im Bereich der Kommunikationsforschung und –lehre zu erlangen und in Diskussionen mit externen internationalen Experten zahlreiche Anregungen für das Curriculum zu sammeln.

In seinem Eröffnungsvortrag beleuchtete Wim Gijsselaers (Universität Maastricht, Department of Educational Research and Development) die interprofessionelle Kommunikation in der Medizin. Als entscheidende Faktoren für den Erfolg von Teams identifizierte er neben der wahrgenommenen „psychological safety“ die Wertschätzung von

Unterschieden, die Offenheit für neue Ideen und die Zeit, die für Reflektion zur Verfügung steht. Herr Gijsselaers berichtete über Studien, die in Krankenhäusern den Zusammenhang zwischen der Anzahl der gemeldeten Fehler und dem in den einzelnen Teams vorherrschenden Führungsstil untersuchten. Die auf den ersten Blick überraschenden Ergebnisse zeigten: je positiver das Teamklima, die Zielvereinbarungen und das Ausmaß an Coaching durch den Chef eingeschätzt wurden, desto mehr Fehler wurden von den Teams gemeldet. Werden in autoritär geführten Teams also weniger Fehler gemacht? Die Kombination aus „psychological safety“ und den anderen genannten Faktoren schaffe in den eher kooperativ geführten Teams ein Klima, in dem ein konstruktiver Umgang mit Fehlern ermöglicht werde, während in autoritär geführten Teams Fehler eher verschwiegen werden. Kommunikation sei entscheidend für das Funktionieren von Teams – und bedeute mehr als miteinander zu reden. Zur Klärung der Frage nach der Lehr- und Lernbarkeit guter Arzt-Patient-Kommunikation gab Wolf Langewitz (Universitätsspital Basel; European Association of Communication in Health Care, Past President and Executive Committee Member) einen Überblick über die gängigen Lernziele und deren Herkunft. Die medizinische Ausbildung zielt neben der Wissensvermittlung nicht zuletzt auch auf Einstellungen und Haltungen. Doch wie lassen sich Haltungsänderungen erzielen und messen?

Wohlwollendes Interesse und Bescheidenheit als professionelle Haltung sind die Langewitz'schen Ingredienzen für eine gelungene Arzt-Patient-Beziehung. Um diese Haltung zu erreichen, sei es erforderlich, die Studierenden „am eigenen Leib“ spüren zu lassen, dass sich Kommunikation A aus Patientensicht besser anfühlt als Kommunikation B. Ein interner Arbeitsworkshop am Nachmittag bot die Gelegenheit, die Anregungen aus dem Vortrag weiter zu vertiefen und Schlussfolgerungen für das

Mannheimer longitudinale Curriculum Kommunikative Kompetenzen zu ziehen.

Eva Eckkrammer (Universität Mannheim, Abteilung Sprach- und Medienwissenschaft) erläuterte in ihrem Vortrag die Auswirkungen von Sprachbarrieren und kulturellen Unterschieden auf die Gesundheit von Migranten und empfahl, transkulturelle Kompetenzen als integralen Bestandteil in die Aus- und Weiterbildung von Medizinern aufzunehmen. Dadurch ließen sich Stereotype abbauen und eine verbesserte medizinische Versorgung von Migranten erzielen. Ihre konkrete Empfehlung an das Gesundheitssystem: Multikulturelle Teams und Dolmetscherdienstleistungen sollten im Klinikkontext als Standard implementiert werden.

Peter Görlich (Ethianum Heidelberg) beleuchtete die Kommunikation von der wirtschaftlichen Seite. Seine Vision, die er im Klinikum Ethianum in Heidelberg verwirklicht hat, ist die lernende Organisation, bei der die Prozessorientierung im Vordergrund steht. Transparente und standardisierte Abläufe sichern die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Patienten gleichermaßen. Klar definierte Kommunikationswege und eine offene und konstruktive Kommunikation aller Beteiligten sind laut Herrn Görlich der Schlüssel zum Erfolg.

Der Vormittag endete mit der Überreichung der medizinischen Zertifikate an die Habilitanden der Fakultät. Die Workshops am Nachmittag boten Gelegenheit, sich auf verschiedenen Ebenen weiter mit dem Thema Ärztliche Kommunikation zu beschäftigen: Herr Prof. Wassermann, Musikdirektor der Uni Heidelberg und Chorleiter des MaReCuM-Chors erarbeitete mit seinen Teilnehmern des Workshops Strategien, um durch bewusst eingesetzte Atemtechnik die Präsenz, Ausstrahlung und Überzeugungskraft zu steigern. Im Workshop „Kommunikation in der medizinischen Ausbildung“ mit Frau Eggensperger, Abteilung Schlüsselkompetenzen der Uni Heidelberg, nutzten externe und interne Teilnehmer die Gelegenheit, sich über drängende Fragen in der kommunikativen Ausbildung an den jeweiligen Standorten auszutauschen und

über Strategien für die Weiterentwicklung der Lehre in diesem Bereich zu diskutieren. Der Tag nahm mit der Verteilung der diesjährigen MaReCuM-Lehrpreise an die Lehrenden im Rahmen des studentischen Sommerfestes ein erfolgreiches Ende.

## Interessenkonflikt

Die Autoren erklären, dass sie keine Interessenkonflikte im Zusammenhang mit diesem Artikel haben.

### Korrespondenzadresse:

Dr. Harald Fritz  
Medizinische Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg, Geschäftsbereich Studium und Lehrentwicklung, Theodor-Kutzer-Ufer 1-3, 68167 Mannheim, Deutschland, Tel.: +49 (0)621/383-9735, Fax: +49 (0)621/383-9733  
harald.fritz@madma.uni-heidelberg.de

### Bitte zitieren als

Deis N, Fritz H. Bericht zum Symposium Tag der Lehre 2011 in Mannheim: Ärztliche Kommunikation – mehr als das Patientengespräch. *GMS Z Med Ausbildung*. 2012;29(3):Doc40. DOI: 10.3205/zma000810, URN: urn:nbn:de:0183-zma0008100

### Artikel online frei zugänglich unter

<http://www.egms.de/en/journals/zma/2012-29/zma000810.shtml>

**Eingereicht:** 06.12.2011

**Überarbeitet:** 08.12.2011

**Veröffentlicht:** 15.05.2012

### Copyright

©2012 Deis et al. Dieser Artikel ist ein Open Access-Artikel und steht unter den Creative Commons Lizenzbedingungen (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.de>). Er darf vervielfältigt, verbreitet und öffentlich zugänglich gemacht werden, vorausgesetzt dass Autor und Quelle genannt werden.

# Congress Memorandum: Day of Teaching 2011 at the Medical Faculty Mannheim, Heidelberg University, 01.07.2011

Nicole Deis<sup>1</sup>

Harald Fritz<sup>1</sup>

1 Medizinische Fakultät  
Mannheim der Universität  
Heidelberg, Geschäftsbereich  
Studium und  
Lehrentwicklung, Mannheim,  
Deutschland

## Congress memorandum

On July 1<sup>st</sup> in 2011 the Medical Faculty in Mannheim held its annual *Day of Teaching* focussing this year on “doctor-patient communication – more than talking to the patient”. This topic was chosen because it is of special interest for the faculty, but is also debated in a broader professional context. Communication with patients and other medical professionals is the first of seven core competencies, as defined in our Mannheim Reformed Curriculum for Medicine (MaReCuM). Currently, all teaching activities relating to communication skills are being integrated into a longitudinal module. The simulated-patient program (celebrating its 5<sup>th</sup> anniversary) and the skillslab Thesima (launched in 2008), are important components of this communication skills module. The first batch of students studying under the reformed curriculum MaReCuM has reached its final practical year in August 2011. All in all, good reasons for the Medical Faculty Mannheim to look back at the past five years and at the same time a chance to set the course for future developments.

The symposium offered the opportunity to get an overview on recent scientific findings in communication research and teaching. Moreover, it was a good possibility to get new ideas for the curriculum development through the discussions with international experts.

In his opening speech Wim Gijsselaers (University of Maastricht, Department of Educational Research and Development) took a close look at interprofessional communication in medicine.

As key factors for team success, he identified psychological safety, the appreciation of differences, openness for new ideas and time available for reflection.

Wim Gijsselaers gave account on studies in hospitals, that were looking for the link between the error rate and the prevalent leadership-style in teams. At first sight, the results are surprising: More errors were reported, the more positively nurses rated their team’s relationships and the support they received from their superiors. Are teams with authoritarian leaders less prone to errors? According to Wim Gijsselaers, the combination of psychological safety and the other factors mentioned before creates a climate of mutual trust and thus an open and constructive error management in teams with a cooperative leadership style, whereas in teams with an authoritarian manager the errors are rather concealed than reported. Communication is crucial for the functioning of teams – and is, according to Gijsselaers, „more than talking to each other“.

With the leading question: “Is good doctor-patient-communication teachable and learnable?” Wolf Langewitz (Universitätsspital Basel; European Association of Communication in Health Care, Past President and Executive Committee Member) gave an overview over the established learning objectives of this field and their sources. He stated that medical education is not only aiming at the transfer of knowledge: developing professional attitudes is another fundamental element. But how can attitude changes be achieved and measured? Benevolent concern in combination with modesty are the attitudinal preconditions for a successful doctor-patient-relationship. To shape this professional attitude, it is essential for students to experience from the patient’s point of view, that communication A feels better than communication B. An internal workshop was offered later to deepen these thoughts and ideas and to discuss possible conclusions for the curriculum development in Mannheim. Eva Eckkammer (Universität Mannheim, Abteilung Sprach- und Medienwissenschaft) commented on the consequences of language barriers and cultural differ-

ences on the health of migrants. She recommended the integration of transcultural competencies in undergraduate and continuing medical education as a means to reduce stereotypes and achieve better medical care for migrants. On the long run, she considers the implementation of multicultural teams and translational services as an essential standard in clinics.

Peter Görlich (Ethianum Heidelberg) looked at the role of effective communication from an economic perspective. He realized his vision in the clinic Ethianum in Heidelberg: the primarily process-orientated learning organization. Transparency and standardized procedures ensure satisfaction of both patients and employees. According to Peter Görlich, it is crucial for the organisation's success to clearly define the communication channels and to communicate constructively within the team.

At the end of the plenary session a certificate, which is part of the lecturers qualification process, was handed on to the future lecturers.

In the afternoon, various opportunities to deal with different aspects of doctor-patient-communication were offered: Prof. Wassermann, musical director at Heidelberg University and choir leader of the "Mannheimer Medizinerchor" focused in his workshop on techniques to breathe consciously and efficiently for the sake of increased charisma and persuasive power. The workshop "Communication in Medical Education", held by Petra Eggenesperger (Department Key competencies at Heidelberg University), was used as a forum to discuss the current key questions and future developments in communication training in medical education.

This successful day closed with presenting the prizes for excellent teaching to outstanding lecturers and enjoying the students summer party.

## Competing interests

The authors declare that they have no competing interests.

### Corresponding author:

Dr. Harald Fritz  
Medizinische Fakultät Mannheim der Universität  
Heidelberg, Geschäftsbereich Studium und  
Lehrentwicklung, Theodor-Kutzer-Ufer 1-3, 68167  
Mannheim, Deutschland, Tel.: +49 (0)621/383-9735,  
Fax: +49 (0)621/383-9733  
harald.fritz@madma.uni-heidelberg.de

### Please cite as

Deis N, Fritz H. Bericht zum Symposium Tag der Lehre 2011 in  
Mannheim: Ärztliche Kommunikation – mehr als das  
Patientengespräch. *GMS Z Med Ausbildung*. 2012;29(3):Doc40.  
DOI: 10.3205/zma000810, URN: urn:nbn:de:0183-zma0008100

### This article is freely available from

<http://www.egms.de/en/journals/zma/2012-29/zma000810.shtml>

**Received:** 2011-12-06

**Revised:** 2011-12-08

**Published:** 2012-05-15

### Copyright

©2012 Deis et al. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.en>). You are free: to Share – to copy, distribute and transmit the work, provided the original author and source are credited.