

Accountable Care in Deutschland

Handbuch für Moderatorinnen und Moderatoren

Ergänzungsmodul I

Umgang mit kritischen Situationen in der Moderation

Stand: 06.02.2019

Dieses Ergänzungsmodul zum Handbuch unterstützt speziell ausgebildete ACD-Moderator_innen bei der Begleitung von ACD-Netzwerken und bei der Durchführung von ACD-Netzwerktreffen.

Das ACD-Moderator_innen-Handbuch wurde im Rahmen der öffentlich geförderten Studie „Accountable Care in Deutschland“ entwickelt. Es beinhaltet Ergebnisse aus der ACD-Pilotstudie, an der niedergelassene Fachärzt_innen unterschiedlicher Fachrichtungen beteiligt waren.

Das gesamte ACD-Material ist urheberrechtlich geschützt sowie frei von wirtschaftlichen und politischen Interessen.

Verantwortliche für Inhalte des Moderator_innen-Handbuchs:

Verena Leve, Prof. Dr. Stefan Wilm

Institut für Allgemeinmedizin (ifam), Med. Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

eMail: verena.leve@med.uni-duesseldorf.de

Wiebke Schüttig

Fachbereich Health Services Management (HSM) der Ludwig-Maximilians Universität

München (LMU)

eMail: schuettig@bwl.lmu.de

Projektleitung

Prof. Dr. Leonie Sundmacher

Fachbereich Health Services Management (HSM) der Ludwig-Maximilians Universität

München (LMU)

Schackstraße 4, 80539 München

Website: www.hsm.bwl.uni-muenchen.de

Gefördert durch

Gemeinsamer Bundesausschuss, Innovationsausschuss (Innovationsfonds)

1. Einleitung

Dieses Ergänzungsmodul ist in Zusammenarbeit mit den engagierten ACD-Moderatorinnen und -Moderatoren entstanden. Die hier gesammelten Strategien und Formulierungsvorschläge wurden im Rahmen der ACD-Trainings zusammengetragen und basieren auf den langjährigen Erfahrungen der ACD-Moderatorinnen und -Moderatoren in der Arbeit mit arztlischen Gruppen. Unter den jeweiligen Herausforderungen finden sich neben Anregungen zum Umgang auch konkrete Formulierungsvorschläge, die sich in der Moderationspraxis bewährt haben.

2. Strategien zum Umgang mit kritischen Situationen in der Moderation

2.1. Diskussion geht am Thema vorbei

Teilnehmende äußern sich immer wieder abwertend zu Studieninhalten, dem Studiendesign oder bringen wiederholt Themen in die Diskussion ein, die nicht direkt mit der Versorgung im ACD-Netzwerk zusammenhängen. Sie haben das Gefühl, dass die Diskussion am Thema Vernetzung und Zusammenarbeit in der Versorgung vorbeiläuft.

Strategien:

- Wertschätzung der Bedeutung des Themas, aber klarer Hinweis darauf, dass das Thema heute im Rahmen des Netzwerktreffens nicht behandelt / gelöst werden kann.

Formulierungsvorschläge aus dem Training

„Das ist ein wichtiges Thema, aber wir haben hier heute einen zeitlich knappen Rahmen und unser Thema ist Vernetzung...“

„Wichtiges Thema, aber das können wir hier und heute nicht beeinflussen. Was wir aber beeinflussen können ist unsere Zusammenarbeit...“

„Mir aber wäre sehr wichtig dass wir uns an anderen Orten und Stellen (KV etc.) zu diesem Thema engagieren, und heute beschäftigen wir uns mit ganz konkreten Themen zur Zusammenarbeit, die mit unseren Patient_innen zu tun haben...“

- Greifen Sie das Thema auf und versuchen Sie es mit dem Netzwerk zu verknüpfen

Formulierungsvorschläge

„Das kann ich verstehen... das klingt nach einer sehr belastenden Situation. Was kann das Netzwerk tun, um Sie zu unterstützen? Wie kann das Netzwerk Ihnen da weiterhelfen?“

- Verschieben Sie das Thema auf später z.B. die Kaffeepause.

Formulierungsvorschläge

„Wir kommen später darauf zurück. Zunächst würde mich interessieren, wie Sie im Netzwerk...“

„Absolut wichtig... da würde ich gerne mit Ihnen gleich in der Kaffeepause nochmal überlegen...“

- Binden Sie ggf. die Gruppe ein.

Formulierungsvorschlag

„Sehen das alle so? Ist das hier in Ihrem Netzwerk ein großes Problem?“

CAVE: Es kann u.U. auch zu Gruppenbildung gegen die Moderation kommen.

Wenn Sie das Gefühl haben, das Thema ist der ganzen Gruppe wichtig, greifen Sie es auf und versuchen Sie es mit der Versorgungsforschung zu verknüpfen.

- Bedeutung der Versorgungsforschung hervorheben

Formulierungsvorschlag

„Deswegen ist diese Projekt ja auch so wichtig! Mit Studien wie dieser bilden wir die Datengrundlage für Ihre Argumentation...“

„Aus der Literatur / aus internationalen Studien wissen wir, dass die Zusammenarbeit solche Probleme in der Versorgung lösen kann“

2.2. Falsche Erwartungshaltung / Sinnfrage

Die Studiengruppe ist bemüht, das Anliegen der Studie bereits vor den Netzwerktreffen klar zu kommunizieren. Trotzdem kann es dazu kommen, dass einzelne Teilnehmende, die neu dazukommen, etwas völlig anderes erwartet haben und dies erst im Laufe der Projektvorstellung oder der Diskussion deutlich wird.

- Versuchen Sie zunächst die Erwartungen, Motivationen zu klären

Formulierungsvorschlag

„Was hat Sie denn motiviert hierherzukommen?“

- Berichten Sie dann, was für den Nachmittag geplant ist. Versuchen Sie die geäußerten Erwartungen mit den Projektzielen zu verknüpfen: Verbesserung der Berufszufriedenheit, Erleichterung des Arbeitsalltags durch das Netzwerk, Verbesserung der Patient_innen-Zufriedenheit, Verbesserung der Versorgung

Formulierungsvorschlag

„Das passt ja gut, denn wir versuchen hier genau solche Alltagsprobleme gemeinsam zu bearbeiten...“

- Verweisen Sie auf die zuständige ACD-Projektgruppe

Formulierungsvorschlag

„Das ist ein wichtiger Hinweis. Ich nehme das jetzt auf und leite das an die Studiengruppe weiter. Die sollen uns dazu ein Infoblatt erstellen...“

Wenn Sie selbst noch konkrete Formulierungsvorschläge bspw. für das Anschreiben und die Einladung zum nächsten Netzwerktreffen haben, wenden Sie sich gerne an Ihre_n ACD Ansprechpartner_in.

2.3. Nur eine Facharztgruppe ist vertreten/keine Spezialist_innen

Fragen Sie die Teilnehmenden, wen Sie gerne für das nächste Treffen einladen würden und leiten Sie die Information an die Studiengruppe weiter. Gerne können Sie selbstverständlich auch selbst Kontakt zu den gewünschten Facharztgruppen in Ihrem Netzwerk aufnehmen. Die Kontaktdaten erhalten Sie über Ihre ACD Ansprechpartner_in.

Formulierungsvorschlag

„Jetzt können wir uns in dieser Gruppe in Ruhe überlegen, was wir immer schon mal mit den anderen Fachärzt_innen klären wollten...“

2.4. Moderator_in fremd in der Gruppe

Aufgrund der großen Distanzen in einigen beteiligten KV-Regionen kann es dazu kommen, dass die Gruppe sich bereits gut untereinander kennt und Sie fremd in der Runde sind.

- Sprechen Sie die Fremdheit direkt an

Formulierungsvorschläge

„Ich merke, Sie kennen sich schon ganz lange... das ist toll! Erzählen Sie doch mal, wie Sie das hier so hingekriegt haben / Wie Sie das hier so machen...“

„Ich komme ja von ganz wo anders. Vielleicht kann mir kurz jemand erklären, wie hier bei Ihnen die Strukturen sind?“

„Und wie haben Sie das geschafft? Was für Probleme hatten Sie früher?“

- Sie als Moderator_in werden in eine Referent_innen-Rolle gedrängt

Sie können bspw. anbieten, über das Thema zu einem späteren Zeitpunkt oder in einem anderen Rahmen zu referieren.

Formulierungsvorschläge

„Ja, das kann ich gerne machen, aber das Thema ist ja auch noch Teil der Studie. Da kriegen wir später nochmal zu einer anderen Sitzung mehr Daten und Informationen...“

„Es gibt doch bestimmt jemanden in Ihrer Gruppe, der uns zu dem Thema weiterhelfen kann / der uns besser berichten kann, was es hier bei Ihnen vor Ort gibt... wer wäre das denn? Sollen wir die Person zum nächsten Treffen einladen?“

2.5. Umgang der Teilnehmenden miteinander

Grundsätzlich sind den Teilnehmenden die Umgangs- und Feedbackformen aus anderen Gruppen und Qualitätszirkeln bekannt. Wenn Sie das Gefühl haben, dass es hilfreich wäre, treffen Sie in der Gruppe Verabredungen zum Umgang miteinander und sammeln Sie diese auf dem Flipchart. Übernehmen Sie als Moderator_in die Führung der Gruppe (vgl. ACD Handbuch Kapitel 5.3.3)

- Teilnehmende, die sich nicht beteiligen, können Sie auch gezielt ansprechen

Formulierungsvorschlag

„Sie machen so ein nachdenkliches Gesicht... was denken Sie zu dem Thema?“

„Sie haben eben gelächelt als wir über jenes sprachen...“

- Teilnehmende mit hohem Redeanteil freundlich aber bestimmt einfangen oder als Expert_innen einbinden

Formulierungsvorschlag

„Das ist ja toll, dass Sie so lebhaft diskutieren, aber ich würde Sie bitten...“

„Sie haben sich ja schon sehr ausführlich damit beschäftigt... schreiben Sie doch bitte einige der Punkte, die wir gerade angesprochen haben auf den Flipchart / auf Karten, damit uns nichts verloren geht...“

- Sprechen Sie „Störende“ oder Personen, die Seitengespräche führen, direkt oder in der Pause an

Formulierungsvorschlag

„ich habe das Gefühl, dass wir das für Sie eben nicht ausreichend klären konnten und ich würde gerne verstehen...“

„Sie unterhalten sich so angeregt. Lassen Sie die Gruppe doch an Ihren Ideen teilhaben...“

Weitere Hinweise zum Umgang mit Konflikten in heterogenen Gruppen finden Sie im ACD Handbuch in Kapitel 6.3

2.6. Teilnehmende kommen zu spät

- Geben Sie der Person die Gelegenheit, sich kurz vorzustellen und binden Sie die Person dann direkt in die Gruppenaktivität ein.
- Denken Sie daran, vor der Besprechung von Daten noch eine Einverständniserklärung der verspätet hinzugekommenen Person einholen.

2.7. Teilnehmende gehen früher

- Reisende soll man nicht aufhalten. Sie können die Person freundlich verabschieden, wenn es gerade in Ihr Konzept passt.
- Bitten Sie die Teilnehmenden zukünftig direkt Bescheid zu sagen, wenn jemand früher gehen muss, damit die Gruppenarbeit nicht gestört wird

Formulierungsvorschlag

„Schade, dass Sie nicht mehr dabei sein können. Wir sehen uns dann beim nächsten Mal!“