

Bericht zur Umsetzung der geförderten Aktivitäten bundesweiter Selbsthilfeorganisationen

Antragstellende Organisation:

Österreichische Kinder-Krebs-Hilfe

Die Österreichische Kinder-Krebs-Hilfe wurde 1988 gegründet und sieht ihre Mission in der umfassenden Unterstützung an Krebs erkrankter Kinder und Jugendlicher sowie ihrer Familien in medizinischer, pflegerischer, sozialer, psychologischer und rechtlicher Hinsicht. Als Interessenvertretung für betroffene Familien sieht die ÖKKH u. a. die Information und Beratung betroffener Familien und die psychosoziale Nachsorge für krebskranke Kinder und Jugendliche sowie deren Eltern und Geschwister als ihre Aufgaben.

Für weitere Informationen: www.kinderkrebshilfe.at

Titel der umgesetzten Aktivität:

Kommunikationstraining für Mentorinnen und Mentoren

Umsetzung der Aktivität:

Mentorinnen und Mentoren treten regelmäßig mit Krebspatientinnen und -patienten in Kontakt. Bewusste und unbewusste Kommunikation spielt hier eine sehr große Rolle. Zur Qualitätssicherung der Tätigkeit der Mentorinnen/Mentoren (ehemals an Krebs erkrankte Kinder und Jugendliche, die als Erwachsene aktuell erkrankte Kinder und Jugendliche auf den kinder-onkologischen Stationen begleiten) fand daher erstmals von 4. bis 6. 10. 2019 ein Kommunikationswochenende zur Auffrischung der Kommunikationstechniken und Gesprächsführung statt. Im Vorfeld sammelten die angemeldeten Personen Themenbereiche, die in Hinblick auf die praktische Tätigkeit behandelt werden sollten. Das Programm wurde entsprechend zusammengestellt.

Insgesamt nahmen elf Mentorinnen/Mentoren am gesamten Wochenende teil.

Freitagabend fand nach dem Eintreffen aller Teilnehmenden eine Willkommensrunde statt, Erwartungen an das Wochenende wurden formuliert, und das Programm wurde besprochen.

Der Samstag begann mit einer Wiederholung der wichtigsten Kommunikationsgrundlagen. Die Teilnehmer/-innen sammelten zuerst alle Techniken, die ihnen aus ihrer Mentoring-Ausbildung bekannt waren – die großen Favoriten waren dabei wenig überraschend das Vier-Ohren-Modell und das Prinzip des aktiven Zuhörens. Was aber heißt z. B. aktives Zuhören noch mal im Detail? Wie höre ich denn richtig aktiv zu? Diese und weitere Fragen wurden im Folgenden besprochen.

Auch über die Rolle von Körperhaltung, Gestik und Mimik im Gespräch wurde diskutiert – besonders bezüglich einer speziellen Situation im Krankenhaus: Mundschutzpflicht für Besucher/-innen, um die Patientinnen/Patienten vor Keimen zu schützen. Eine Erfahrung haben dabei alle Mentorinnen/Mentoren schon gemacht, nämlich dass man ein Lächeln trotz Mundschutz sehen kann – weil nämlich die Augen mitlachen.

Nach der Theorieauffrischung sammelten die Mentorinnen/Mentoren in Kleingruppen ihre Praxiserfahrungen und wählten Situationen, die aus kommunikativer Hinsicht herausfordernd sein können. Diese wurden im Anschluss im Plenum besprochen, wobei sich zeigte, dass es einige Situationen gibt, mit denen viele Mentorinnen/Mentoren in ihrer Tätigkeit konfrontiert sind: Was tun, wenn z. B. die Patientin / der Patient Fragen hat, die man selbst nicht beantworten kann? Unterschiedliche Lösungsansätze für die einzelnen Situationen wurden diskutiert und auf ihre Vor- und Nachteile hin untersucht.

Am Nachmittag ging es weiter mit Rollenspielen. Auf Basis der am Vormittag gesammelten Fallbeispiele wurden Dreiergruppen gebildet (je zwei Mentorinnen/Mentoren und eine „Patientin“ / ein „Patient“) und die Fallbeispiele nachgestellt. Die eine oder andere Gruppe ließ sich dabei auch filmen, um die Situation im Nachhinein im Detail reflektieren zu können. Aha-Momente waren auch hier markant, vor allem in Bezug auf unbewusst angenommene Körperhaltungen.

Am Sonntag ging es mit drei abschließenden Themenblöcken weiter:

1. Kommunikation mit den Eltern: Mentorinnen/Mentoren stehen manchmal vor der Situation, dass die Begleitperson (meist ein Elternteil) der Patientin / des Patienten mit den Mentorinnen/Mentoren sprechen möchte, während sich die Patientin / der Patient aber nicht am Gespräch beteiligt. Für diese und ähnliche Situationen wurden Strategien gesammelt.

2. Auch mit dem Klinikpersonal will kommuniziert werden! Dass dies im hektischen Klinikalltag nicht immer einfach abläuft, haben viele Mentorinnen/Mentoren schon erlebt. Diesbezüglich wurde erarbeitet, wie man eine kontinuierliche Gesprächsbasis aufbauen und erhalten

kann, z. B. zur Koordination organisatorischer Abläufe (Wer kommt wann? Welche Patientinnen/Patienten haben Gesprächsbedarf? Wie kann man Änderungsvorschläge ansprechen und bei wem?).

3. Ein Thema war für die Mentorinnen/Mentoren besonders wichtig – auch im Sinne der persönlichen Abgrenzung: Kinder und Jugendliche kommunizieren stärker als früher über Smartphones, soziale Medien usw. Immer wieder begegnen die Mentorinnen/Mentoren folgendem Dilemma: Soll ich meine Handynummer für spätere Rückfragen hergeben oder nicht? Die Frage, bis zu welchem Grad Mentorinnen/Mentoren über neue Medien wie WhatsApp, Facebook und Skype in Kontakt bleiben können/sollen/wollen, wurde aufgrund unterschiedlicher Ansichten innerhalb der Gruppe kontrovers diskutiert.

Die abschließende Feedbackrunde am Sonntagnachmittag fiel durchwegs positiv aus: Die Teilnehmer/-innen gaben an, das Wochenende habe ihnen viele Fertigkeiten wieder in Erinnerung gerufen und die Praxisübungen hätten sie dabei unterstützt, ihre eigenen „Kommunikationsgewohnheiten“, die sie sich im Rahmen des Mentorings angewöhnt haben, im geschützten Rahmen durch die Gruppe kritisch zu reflektieren. Und sie gingen mit frischer Motivation für ihre Tätigkeit und „Hausaufgaben“, was die eigene Kommunikationshaltung angeht (sowohl im körpersprachlichen als auch übertragenen Sinne), nach Hause.

Lernerfahrungen durch die Umsetzung der Aktivität:

Die Umsetzung des Kommunikationstrainings verlief insgesamt sehr gut. Förderlich war dabei die Vorerfahrung der Projektleiterin mit der Planung des Mentoring-Lehrgangs sowie diverser Wochenendworkshops, sodass die Abläufe, nötigen Schritte usw. problemlos durchgeführt werden konnten.

Eine Herausforderung/Hürde stellte die Terminfindung dar: Eine Teilnahme an den zur Wahl stehenden Wochenenden im Herbst war einigen Mentorinnen/Mentoren aufgrund unterschiedlicher anderer Verpflichtungen nicht möglich, sodass weniger Teilnehmer/-innen als erwartet zugegen waren. Aufgrund dessen wurde letztlich entschieden, nur eine von ursprünglich zwei geplanten Kommunikationstrainerinnen einzusetzen.

Die Wahl des Veranstaltungsorts fiel schließlich auf ein der ÖKKH bereits durch dort veranstaltete Nachsorge-Camps bekanntes Gästehaus. Dieser Umstand erwies sich ebenfalls als sehr hilfreich bei der Abstimmung in der Planungsphase wie auch bei der Umsetzung vor Ort.