



Maria Bayer-Weichinger

WAS IST ZU TUN IM FALLE EINER BESCHWERDE?

Die Beschwerdestellen des ÖBVP werden aus ganz unterschiedlichen Beschwerdegründen kontaktiert, dem ein – vermeintliches – Fehlverhalten einer PsychotherapeutIn zugrunde liegt.

Nach Prüfung der Zuständigkeit wird die Beschwerdestelle aktiv. Im Falle, dass eine Beschwerde als berechtigt erachtet wird, konfrontiert die Beschwerdestelle zumeist in schriftlicher Form die beschwerte PsychotherapeutIn mit den Beschwerde-Vorwürfen und fordert diese zu einer Stellungnahme auf.

Die Beschwerdegründe reichen von atmosphärischen Verstimmungen in der

Therapie wie Missverständnisse und Kränkungen, über ungenügende Information über Rahmenbedingungen, mangelnde Sorgfalt, sozialer Missbrauch wie persönliche Verstrickung und private Kontakte zwischen TherapeutIn und PatientIn, wirtschaftlichen Missbrauch, Bruch der therapeutischen Verschwiegenheit bis zu Unregelmäßigkeiten bei der Honorarlegung, fehlenden Therapieverträgen und Misslingen der Therapie aus der Sicht der PatientIn.

Die erste Reaktion auf ein Schreiben der Beschwerdestelle ist wahrscheinlich Erschrecken, unangenehme Überraschung und Verunsicherung. Nach dieser ersten, verständlichen emotionalen Reaktion ist ein klares und sachliches Vorgehen notwendig.

Der relevante Satz dazu findet sich im Berufskodex unter Punkt 9: Regelung von Streitfällen und Umgang mit Verstößen – und lautet: „Von einer Frage oder Beschwerde betroffene Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen sind verpflichtet, an der Klärung aktiv mitzuwirken.“

Das wichtigste und beste Verhalten der beschwerten PsychotherapeutIn ist aktiv zu reagieren, das schlechteste Verhalten ist Nichts zu tun, keine Reaktion zu zeigen. Es ist sehr hilfreich, wenn eine beschwerte PsychotherapeutIn selbst an einer Klärung interessiert ist, rasch und sachlich auf die Beschwerdepunkte eingeht und die eigene Sichtweise, Erlebensweise oder eine Gegendarstellung formuliert.

Selbstverständlich gibt es verschiedene Hindernisse und Widerstände schon im Anfangsstadium eines Beschwerdeprozesses: Das reicht von eigener Erkrankung oder Auslandsaufenthalten, die eine sofortige Beantwortung unmöglich machen bis zu weit zurückliegenden Therapien, wo wenig konkrete Erinnerung möglich ist. Wenn diese Umstände der Beschwerdestelle mitgeteilt werden, kann ein weiteres Vorgehen gemeinsam besprochen werden. Jede Form der Kommunikation ist dabei möglich: schriftlich, telefonisch oder persönlich.

Viele von einer Beschwerde Betroffene nehmen sich sogleich Supervision und/oder suchen kollegiale Beratung um Klarheit und eigene Einsicht in den Therapieverlauf, die Vorwürfe und mögliche fachliche Fehler zu bekommen.

Die wichtigste Haltung der PsychotherapeutIn ist, das eigene Verhalten reflektieren zu können, nicht frei von Fehlern zu sein! Dazu ein Zitat aus Hutterer-Krisch S.194: „Statt dessen sollten wir aber lernen, dass es ein Therapieren, ohne Fehler zu machen, gar nicht gibt, und zu unseren Fehlern stehen, sobald wir sie erkannt haben oder sie uns aufgezeigt wurden.“ Wenn wir diese Sichtweise fortführen und in die Praxis umsetzen, ergeben sich einige grundlegende Haltungen und Fragen:

Die eigenen Fehlerkultur und das Fehlereingeständnis – gegenüber sich selbst, den PatientInnen, KollegInnen ebenso wie Behörden und Vorgesetzten – zu überprüfen und laufend weiter zu entwickeln sind ganz wesentlich.

Das eigene Schuldverständnis zu kennen ist notwendig und hilfreich – wie ist dieses gewachsen, wie kultiviert und professionalisiert ist dieses? Wie weit sind die eigene Reflexionsfähigkeit und die Bereitschaft zur Annahme von Feedback entwickelt und regelmäßig geschult in Supervision, Intervention und durch Literatur-Studium?

Wie hoch ist die Bereitschaft zur Fortbildung in rechtlichen und ethischen Fragen? Wie weit wird der Kollegenkreis für spannende Diskussionen über ethische Fragen und unterschiedliche Sichtweisen genützt?

Die MitarbeiterInnen der Beschwerdestellen sind für Schlichtung und Vermittlung zwischen PatientInnen und PsychotherapeutInnen zuständig. Alle MitarbeiterInnen sind ausnahmslos PsychotherapeutInnen, deren Grundberufe Sachkenntnis und Berufserfahrung sehr hilfreich für die Beschwerdearbeit sind, um schwierige Rechtsverstöße und ethische Themen und Grenzfragen zu bearbeiten. Daraus ergibt sich die Haltung gegenüber einer beschwerten PsychotherapeutIn: Vorwürfe und Beschwerdepunkte wer-

den auf kollegialer Ebene besprochen, Missverständnisse aufgezeigt, diagnostische und psychodynamische Ebenen betrachtet und letztlich sinnvolle Lösungen gesucht. Solche Lösungen können von einem Entschuldigungsschreiben der Therapeutin an die Beschwerdeführerin bis zur Erarbeitung einer Konsenslösung über finanzielle Abgeltung gehen.

Diese Vorgangsweise stellt einen Idealfall dar! In der realen Beschwerdearbeit sind oftmals Kränkungen, Uneinsichtigkeit, Überheblichkeit, Ängste, Wiederholungen und Übertragungsphänomene auf beiden Seiten sehr hinderlich und erschwerend um zu guten Lösungen zu kommen. Das zeigt die sehr menschliche, nicht immer einfache Seite unseres Berufs und der ehrenamtlichen Tätigkeit in der Beschwerdestelle.

Die gute Nachricht zum Schluss: Einige PsychotherapeutInnen haben einen gut zu Ende geführten Beschwerdeprozess als anstrengend aber zugleich hilfreich und unterstützend für ihre weitere Arbeit erlebt, manche haben sich sogar bedankt für diese Erfahrung!

Dipl.Päd. Maria Bayer-Weichinger
Psychotherapeutin IG, Mitarbeiterin
der Beschwerdestelle Wien
www.bayer-weichinger.at

VERWENDETE LITERATUR:
Berufskodex für Psychotherapeutinnen
und Psychotherapeuten des BMG
vom 13.03.2012
Hutterer-Krisch, R.(2007) Grundriss
der Psychotherapieethik. Praxisrelevanz,
Behandlungsfehler und Wirksamkeit.
Wien: Springer-Verlag.