



Reden allein genügt nicht – Kommunikations-training für Gesundheitsfachleute

Die kommunikativen Kompetenzen der Gesundheitsfachpersonen werden häufig bemängelt. Deshalb besuchen die Studierenden des Fachbereichs Gesundheit während ihrer Ausbildung regelmässig Kommunikationstrainings, in denen praxisnahe Situationen simuliert werden. Diese einzigartigen Lernmomente werden neuerdings auch massgeschneidert als Dienstleistung für externe Kunden angeboten.



Prof. Dr. Petra Metzenthin
Projektleiterin
Masterstudiengang Pflege
petra.metzenthin@bfh.ch



Prof. Sibylle Matt
Leiterin Kommunikationstraining
sibylle.matt@bfh.ch

Dass Kommunikation gerade in den Gesundheitsberufen einen hohen Stellenwert einnimmt und bedeutsam für den therapeutischen Erfolg ist, bestreitet heutzutage niemand mehr. Gesundheitsfachpersonen wie Pflegenden oder Ärzte agieren aus unterschiedlichen Rollen, in welchen sie verschiedenen Anforderungen gerecht werden müssen. So sind sie Expertinnen, Mitarbeitende, Manager, Anwältinnen, Lehrende und Lernende sowie Vertreterinnen und Vertreter ihrer Profession. Jede dieser Rollen verlangt zum einen allgemeine kommunikative Fähigkeiten wie beispielsweise eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen oder aktiv zuhören zu können. Zum anderen erfordern sie spezifische kommunikative Fähigkeiten wie zum Beispiel Verhandeln und Argumentieren in der Rolle der Anwältin

oder Beraterin und verständliches Erläutern als Expertin. Darüber hinaus steht nicht nur die Kommunikation mit Patienten und deren Umfeld im Vordergrund, sondern auch der interdisziplinäre Austausch mit Kollegen, was wiederum andere Kompetenzen verlangt. Dies spiegelt sich auch in den neu entwickelten Curricula der vier Studiengänge (Pflege, Physiotherapie, Hebamme sowie Ernährung und Diätetik) im Fachbereich Gesundheit wieder: Kommunikation ist in der Regel ein eigenes Modul. Herzstück der Module ist das Kommunikationstraining mit professionellen Schauspielern und ausgebildeten Kommunikationstrainern, die in die Rolle des Patienten, Vorgesetzten, Teamkollegen oder Angehörigen schlüpfen und den Studierenden Rückmeldungen zu ihrem kommunikativen Verhalten geben.

Kommunikatives Verhalten wird gespiegelt

Die Studierenden absolvieren das Kommunikationstraining in der Regel in Zweier-teams, wobei eine Person die Berufsrolle einnimmt und die andere beobachtet. Das Training beginnt mit einer Aufgabenstellung, die während der Trainingsvorbereitung studiert wird und alle notwendigen Informationen zur Situation enthält (beispielsweise Alter, Nationalität und Diagnose des Patienten usw.). Anschliessend startet die Trainingssituation mit dem Schauspieler. Nach einer kleinen Pause, die zum Rollenwechsel dient, folgt die Videoanalyse. Während dieser Phase wird die aufgezeichnete Sequenz angeschaut und analysiert. Dies ermöglicht allen Beteiligten, einen Perspektivenwechsel vorzunehmen. Gleichzeitig werden die kommunikativen Kompetenzen anhand einer Checkliste eingeschätzt. Nach der Videoanalyse folgt das Feedback durch den Kommunikationstrainer. Ziel der Rückmeldungen ist es, das kommunikative Verhalten der Agierenden zu spiegeln. Das heisst, verbales und nonverbales Verhalten wird bewusst gemacht und persönliche kommunikative Stärken und Schwächen in der Situation herausgearbeitet. Nach einer differenzierten Situationsanalyse werden mögliche Verhaltensvariationen in Bezug zu den vorhandenen Ressourcen gemeinsam diskutiert und Hinweise zur Erweiterung der Kompetenzen gegeben.

Theorie und Training aufeinander abgestimmt

Die Schauspielenden nehmen im Training immer eine Doppelrolle wahr: Sie spielen zum einen beispielsweise die Rolle des sterbenden Patienten, der fordernden Kollegin, des nicht ganz einfachen Vorgesetzten oder der überforderten Angehörigen, und zum anderen sind sie Kommunikationstrainer, die ein fundiertes Feedback zum kommunikativen Verhalten geben. Um dieser anspruchsvollen Aufgabe gerecht zu werden, arbeitet der Fachbereich Gesundheit

ausschliesslich mit professionellen Schauspielern und Schauspielerinnen, welche ein hohes Mass an sozialen Kompetenzen mitbringen. Zusätzlich wird ihnen theoretisches Wissen über Kommunikation vermittelt. Neben der guten Konstruktion der Situation ist eine fundierte Instruktion der Kommunikationstrainer Grundvoraussetzung. Sie werden mit Hilfe eines «Drehbuchs», das genaue Situations- und Verhaltensbeschreibungen sowie Informationen über allfällige Erkrankungen enthält, eingehend geschult.

Darüber hinaus wird im Vorfeld besprochen, wo der Hauptfokus des Feedbacks liegen soll. Wenn beispielsweise im theoretischen Unterricht Kommunikation in Konflikten thematisiert wurde, so wird im Training eine Konfliktsituation simuliert und insbesondere das Konfliktverhalten gespiegelt.

Anspruchsvolle Situationen besser meistern

In der Praxis erhalten Berufsfachleute fast nie ein direktes Feedback durch den Patienten oder die Klientin. Diese Lücke schliesst nun das Kommunikationstraining. Zudem bietet es die Möglichkeit, in einem geschützten Rahmen kommunikative Kompetenzen zu üben. Durch das Feedback des Trainers und der Beobachterin wird das eigene Verhalten gespiegelt und Kommunikationsmuster können reflektiert werden. Alternative Verhaltensvariationen werden diskutiert, wodurch die kommunikativen Kompetenzen gefestigt und erweitert werden können. Gleichzeitig werden auch die Feedbackfertigkeiten und der Umgang mit konstruktiver Kritik geschult. Diese Form von Training und Coaching erhöht den professionellen Umgang in kommunikativ anspruchsvollen Situationen und kann damit das Selbstbewusstsein stärken. Es ermöglicht den sicheren Umgang mit der Rollenvielfalt und den damit verbundenen Kompetenzen, was nicht nur die eigene, sondern auch die Patientenzufriedenheit und das Klima im Team positiv beeinflussen kann. ■

Kommunikationstraining für Institutionen aus dem Gesundheitssektor

Aufgrund diverser Anfragen aus der Praxis bietet der Fachbereich Gesundheit der Berner Fachhochschule neu auch für externe Institutionen – in erster Linie aus dem Gesundheitswesen – massgeschneiderte Schulungen mit Kommunikationstrainings an. Die Themen der Schulung richten sich nach dem Bedarf der Kunden und können auch gemeinsam entwickelt werden.

So kann thematisch beispielsweise im Bereich Aggressionsmanagement eine Schulung gestaltet werden, welche theoretische Inhalte vermittelt, die anschliessend im Training mit einem aggressiven «Patienten» direkt angewendet bzw. aufgearbeitet werden können. Hierzu werden Situationen konzipiert, die aus dem unmittelbaren Berufsalltag der Teilnehmenden stammen. So kann der Transfer in die Praxis optimal gewährleistet werden und findet quasi «on the job» statt.

Die Erfahrung zeigt, dass vor allem langjährig verinnerlichte Kommunikationsmuster in dieser Art von Training bewusst gemacht werden – wodurch einzigartige und nachhaltige Lernmomente entstehen.

Literatur

Metzenthin, P. (2009). «Falsche Patienten» als neue Lernmöglichkeit. *Clinicum – Fachmagazin für Spital und Heim*, 2, 70–71.

Metzenthin, P. (2008). Neue Lernmöglichkeit. Feedback vom «Patienten». *NOVAcura – Fachmagazin für Pflege und Betreuung*, 12, 44–46.

Diese und weitere Artikel zum Kommunikationstraining finden Sie im Medienspiegel unter www.gesundheit.bfh.ch/medien.

Kontakt

Berner Fachhochschule
Fachbereich Gesundheit
Prof. Marie-Theres Nieuwesteeg
Leiterin Abteilung Weiterbildung und Dienstleistungen
T 031 848 37 64
dienstleistungen.gesundheit@bfh.ch
www.gesundheit.bfh.ch/dienstleistungen

