

Professionelle Kommunikation im Berufsalltag

Stefanie Diviani-Preiswerk

Kommunikation prägt den Alltag aller Gesundheitsfachpersonen. Ein erfolgreicher Gesprächsverlauf ist nicht immer selbstverständlich. Deshalb sind theoretische und praktische Module in Kommunikation fester Bestandteil in allen Studiengängen des Fachbereichs Gesundheit der Berner Fachhochschule. In praxisbezogenen Kommunikationstrainings erleben die angehenden Berufsfachpersonen herausfordernde Gesprächssituationen und reflektieren ihr eigenes Handeln.

Emma Lüthi, Bewohnerin des Pflegeheims «Seeblick», klingelt an diesem Vormittag zum wiederholten Mal. Die Pflegefachfrau Saskia Roth hält vor der Türe der Bewohnerin inne. Sie erinnert sich an eine Situation, die sie im Studium mit einer professionellen Schauspielerin trainiert hat. Die damals fiktive Patientin forderte Saskia heraus, weil sie im Gesprächsverlauf stets neue Anliegen äusserte und sich kaum beruhigen liess. Saskia zeigte viel Einfühlungsvermögen und Verständnis. Die differenzierten Rückmeldungen der Kommunikationstrainerin, die als professionelle Schauspielerin die Rolle der Patientin übernommen hatte, bestärkten Saskia. Sie hatte in dieser Übungssituation erfahren, dass es in der Kommunikation nicht nur darum geht, was mitgeteilt wird, sondern wie ein Gespräch geführt wird.



Feedbackgespräch im Kommunikationstraining. Foto: Berner Fachhochschule, Fachbereich Gesundheit

In ihrer Tätigkeit im Pflegeheim «Seeblick» erlebt Saskia Roth immer wieder, wie Kommunikation den Alltag prägt. Im Gespräch mit den Bewohnenden ist die Pflegefachfrau herausgefordert, Bedürfnisse zu verstehen und darauf zu reagieren. Das Informieren und Einbeziehen von Angehörigen gehört für Saskia Roth ebenso zu einer umfassenden Pflege. Sie nimmt sich gerne Zeit für diese Gespräche, merkt aber auch, dass sie hier auf die unterschiedlichsten Vorstellungen und Erwartungen trifft und jedes Gespräch anders verläuft. Ob im Austausch mit ihren Teamkolleginnen, Angehörigen oder mit Vertreterinnen anderer Berufsgruppen: immer wieder ist kommunikatives Geschick gefragt, um Missverständnisse zu vermeiden.

Saskia Roth lässt sich vor der Begegnung mit der Bewohnerin die Inputs aus dem Studium nochmals durch den Kopf gehen. Wie sich das Gespräch mit Frau Lüthi entwickeln wird, weiss sie nicht. Sie kann aber auf verschiedene Gesprächstechniken zurückgreifen und so den Gesprächsverlauf aktiv mitgestalten.

Eine Botschaft hat nicht nur eine Bedeutung

Kommunikation ist vielschichtig. Neben dem Inhalt, der Ebene der Worte, prägen auch Gefühle und individuelle Wertvorstellungen das Gespräch. Besonders in den nonverbalen Anteilen einer Kommunikation (Mimik, Gestik, Haltung, etc.) und den paraverbalen Anteilen (Lautstärke, Stimme, Satzmelodie, etc.) äussern sich Emotionen. Eine Botschaft enthält mehrere Seiten und beschreibt daher nicht nur einen Sachverhalt.

Der Kommunikationspsychologe Paul Watzlawick (1921–2007) stellte in den sechziger Jahren des 20. Jahrhunderts fünf Axiome zur Kommunikation auf. Als zweites Axiom formulierte er den Grundsatz: «Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt». Das bedeutet, dass es keine rein informative Kommunikation gibt, sondern dass Beziehungsaspekte immer mitgesendet werden. Kommunikation ist ein komplexes Geschehen. Ob sie gelingt, **hängt immer von mehreren Faktoren ab**. So wie zwei Gesprächspartner individuell geprägt sein können, so gehen sie vermutlich auch von unterschiedlichen Selbstverständlichkeiten aus. Wahrnehmungsdifferenzen können nicht nur zu Missverständnissen führen, sondern sind oft auch ausschlaggebend für Konflikte. Erfolgreich miteinander kommunizieren meint deshalb auch, sich auf die Wahrnehmungen des Gegenübers einlassen.

Kommunikative Fertigkeiten können trainiert werden

Für Fachpersonen im Gesundheitswesen und im Betreuungsbereich gehört Kommunikation zu den zentralen Kompetenzen. Im Fachbereich Gesundheit der Berner Fachhochschule BFH hat das Thema Kommunikation

deshalb einen hohen Stellenwert und ist seit zehn Jahren fester Bestandteil der Curricula in den Bachelorstudiengängen Pflege, Hebamme, Ernährung und Diätetik, Physiotherapie sowie in den Masterstudiengängen Pflege und Physiotherapie. Sowohl in theoretischen als auch in praktischen Sequenzen werden kommunikative Fertigkeiten erarbeitet und geübt. Die Studierenden setzen sich mit der Bedeutung der professionellen Kommunikation auseinander, lernen Kommunikationstheorien kennen und wenden Gesprächstechniken an. Eine besondere Methode, die allen Studierenden des Fachbereichs Gesundheit zugänglich gemacht wird, ist das Kommunikationstraining. Basierend auf der Methodik des amerikanischen Neurologen Howard S. Barrows (1928–2011), der in den sechziger Jahren das Arbeiten mit sogenannten standardisierten Patienten in der medizinischen Ausbildung etabliert hatte, entwickelte ein interdisziplinäres Team in Bern das Kommunikationstraining. Mit professionellen Schauspielerinnen, die zu Kommunikationstrainerinnen ausgebildet sind, üben die Studierenden praxisnahe Situationen. Die Fallbeispiele werden entsprechend dem Wissensstand der Studierenden zu Krankheitsbildern und deren Auswirkungen erstellt. Auf die festgelegte Trainingseinheit bereiten sich die Studierenden vor, indem sie sich in die Fallunterlagen einlesen und sich in die vorgegebene Situation hineinversetzen. Sie treffen in ihrer Berufs- oder Studierendenrolle auf Patienten, Kunden, Angehörige oder andere Gesundheitsfachpersonen, deren Rollen in den Übungssituationen immer von professionellen Schauspielerinnen dargestellt werden. Diese simulieren in den Fallbeispielen Symptome und Probleme. Das realitätsnahe Setting erlaubt es beiden Gesprächspartnern, sich schnell in die vorgegebene Situation hineinzuversetzen. Die Fallbeispiele sind so gestaltet, dass sie besonders auf der Ebene der Kommunikation herausfordernd sind.

Konstruktives Feedbackgespräch

Zentraler Aspekt jedes Kommunikationstrainings ist die Analyse des kommunikativen Verhaltens. Die Situationen werden auf Video aufgezeichnet. Nach der Übungssequenz visionieren die Studierenden und die Kommunikationstrainerinnen gemeinsam die Aufzeichnung der erlebten Situation. Dies erlaubt den Studierenden, die Situation nochmals mit einem Blick auf ihr eigenes Verhalten zu erleben. Im anschliessenden Feedbackgespräch besprechen die Kommunikationstrainerinnen und -trainer mit den Studierenden, wie die Situation verlaufen ist. Die Studierenden bekommen eine Rückmeldung zu ihrem Handeln. Sie erfahren, wie sie in der Situation gewirkt und was ihre Aussagen oder ihr Verhalten bewirkt haben. Den Studierenden wird so eine weitere Perspektive eröffnet. Sie können ein Wirkungsbewusstsein entwickeln. Direkt nach einer Situation zu erfahren, was Kommunikation auslösen kann, unterstützt die Studierenden in der Reflexion ihrer Rolle. Sie erleben, dass sich ein Gespräch sehr unter-

schiedlich entwickeln kann und dass die eigene Haltung dabei eine zentrale Rolle spielt.

Auch im späteren Berufsleben werden die Studierenden immer wieder Feedbackgespräche erleben. Die Rückmeldungen im Kommunikationstraining ermöglichen den Studierenden die Entwicklung ihrer Feedbackfertigkeiten. Dies bezieht sich sowohl auf das Annehmen wie auch auf das Geben von Rückmeldungen. Im Fokus steht hier die Gestaltung des Feedbacks, so dass dieses angenommen werden kann.

Wirkung der Kommunikation

Die Kommunikationstrainings sind eine erfolgreiche Methode, um Kommunikation zu veranschaulichen. Die Übungssituationen bieten Gelegenheit, theoretische Erkenntnisse zu verankern und mit Emotionen zu verknüpfen. Die Trainings sind keine Prüfungssituationen. Sie sollen die Studierenden vielmehr auf die Praxis vorbereiten und sie vielfältige, kommunikativ anspruchsvolle Situationen erleben lassen. Im Berufsalltag werden die Studierenden herausgefordert sein, den richtigen Ton zu finden und ihr Gegenüber nicht nur zu hören, sondern auch zu verstehen. Nicht immer kann die Berufsfachperson sofort auf die Bedürfnisse der Gesprächspartnerin, des -partners eingehen. Sie hat aber im Gespräch die Möglichkeit zu zeigen, dass sie ihr Gegenüber ernst nimmt.

Empathie ist ein Merkmal der erfolgreichen Kommunikation. Darin enthalten ist die Wertschätzung, die durch Worte und nonverbale Kommunikation ausgedrückt werden kann. Zuwendung kann mit Körpersprache gezeigt werden, sich aber auch in Interesse für das Gegenüber spiegeln. Gezieltes Erfragen der Erwartungen und Bedürfnisse oder Klärungsfragen zum besseren Verständnis ermöglichen das Wahrnehmen des Gegenübers.

Nicht immer ist es im hektischen Berufsalltag einfach, innezuhalten. Weil aber alle Begegnungen kommunikative Anteile haben, lohnt es sich, die eigene Kommunikation zu reflektieren. Auch wenn die Ausbildung oder das Studium schon ein paar Jahre zurückliegen, kann sich

Information

Die BFH bietet Kommunikationstrainings für Berufsfachpersonen auch als Dienstleistung an. Das massgeschneiderte Angebot kann als Coaching in Kleingruppen, Teamweiterbildung oder Kurs gestaltet werden. Inhaltlich geht es um sämtliche Aspekte der Gesprächsführung im Berufsalltag. Themen, Umfang und Programm bestimmen die Kundinnen und Kunden. Die praxisorientierten Übungssituationen können mit Inputreferaten von Expertinnen und Experten ergänzt werden.

Koordination Kommunikationstraining
gesundheit.bfh.ch/kommunikationsschulung
 T+41 31 848 45 59

das Wirkungsbewusstsein für kommunikatives Geschehen weiterentwickeln.

Sowohl für die einzelne Fachperson wie auch für Institutionen und Organisationen im Gesundheits- und Betreuungsbereich lohnt es sich, der Kommunikation ihren verdienten Stellenwert zu geben. Nicht nur in Leitsätzen, sondern auch im beruflichen Alltag sollte die professionelle Kommunikation mit höchster Priorität behandelt werden. Ein gemeinsames Streben nach einer offenen und wertschätzenden Kommunikation ist für alle Beteiligten gewinnbringend.



Stefanie Diviani-Preiswerk, Dipl. Kommunikationsfachfrau, Wissenschaftliche Mitarbeiterin Kommunikation/Koordinatorin Kommunikationstraining Berner Fachhochschule, Fachbereich Gesundheit.
Stefanie.diviani@bfh.ch