Kompetent kommunizieren

Autor(en): **Meier, Karin**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): **- (2009)**

Heft 3: **Spitex : auch in der Nacht**

PDF erstellt am: **25.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822167

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Bild: Manuel Zingg

Im Kommunikationstraining mit Schauspielern lernen Studierende, wie ein Gespräch mit einem aggressiven Patienten zu führen ist.

Kompetent kommunizieren

Die Kommunikation in schwierigen Situationen, zum Beispiel mit aggressiven Patientinnen und Patienten, lässt sich am besten mit SchauspielerInnen üben. Solche Trainings finden u.a. an der Berner Fachhochschule statt.

Karin Meier // Krankheiten lösen oft Angst, Überforderung, Ohnmacht und Abhängigkeitsgefühle aus. Dies kann bei den Betroffenen oder ihren Angehörigen zu aggressivem Verhalten führen. Pflegende sind im Berufsalltag mit verschiedenen Formen solchen Verhaltens – bis hin zu Gewalt – konfrontiert. Im Bachelor-Studiengang Pflege an der Berner Fachhochschule lernen sie, in solchen Fällen souverän zu reagieren.

Der Umgang mit aggressiven Menschen ist nur eine von vielen Situationen, für welche die Studierenden geschult werden. «Pflegende übernehmen bekanntlich je nach Kontext unterschiedliche Rollen, für die sie kommunikative Kompetenzen benötigen. Sie müssen aktiv zuhören, aber auch argumentieren und beraten können», sagt Petra Metzenthin, die für das Modul Kommunikation zuständig ist.

Gelerntes anwenden

Die Berner Fachhochschule setzt neben dem Vermitteln der Theorie auf Übungseinheiten, in denen das Gelernte angewendet werden kann. Dazu gehören Kommunikationstrainings, in denen die Studierenden u.a. lernen, wie ein deeskalierendes Gespräch mit einem aggressiven Patienten zu führen ist oder wie mit einer Patientin nach einem Suizidversuch gesprochen werden kann. Solche Trainings als Rollenspiele der Studierenden untereinander durchzuführen, bringe nicht viel, findet Sibylle Matt, Leiterin des Kommunikationstrainings: «Situationen mit Kollegen, die schauspielern, sind so künstlich, dass die Teilnehmenden oft lachen müssen und aus der Rolle fallen.»

Möglichst authentisch

Um eine möglichst grosse Authentizität herzustellen, übernehmen Profis aus dem Schauspielfach die Rolle der Patientinnen und Patienten. «Die Trainingseinheiten wirken damit lebensecht, zumal die Studierenden die Schauspieler nicht kennen», sagt Sibylle Matt. Sie sieht in der Zusammenarbeit mit Profis einen weiteren Vorteil: «Schauspielerinnen und Schauspieler sind in der Wahrnehmung ihres Körpers und der Haltung geschult und können die Pflegenden diesbezüglich sensibilisieren.» Dennoch sind auch dieser Unterrichtsform Grenzen gesetzt, gerade was den Umgang mit aggressiven Patienten betrifft: Die Absolvierenden des Studiengangs wissen, dass ihnen keine wirkliche Gefahr droht.

Die Kommunikationstrainings finden in kleinem Rahmen mit zwei Pflegenden (eine Person jeweils beobachtend) und einem Schauspieler statt, damit sie mit dem Berufsalltag vergleichbar sind. Für die Trainings verfasst Petra Metzenthin Drehbücher mit detaillierten Instruktionen für die Pflegenden und die Schauspieler. Dabei wird der Pflegealltag bewusst akzentuiert: «Wir wollen die Studierenden auf schwierige Situationen vorbereiten. Beherrschen sie diese, sind sie auch im normalen Alltag kompetent in der Kommunikation», erklärt die Dozentin.

Das Training dauert 70 bis 90 Minuten und umfasst Vorbereitung, Interaktion, Videoanalyse und Feedbackrunde. Die Rückmeldungen beziehen sich auch auf non-verbales Verhalten. Die Studierenden lernen so individuell ihre kommunikativen Stärken und Schwächen besser kennen und erfahren, wie sie ihr Verhalten ändern können.

Hoher Praxisnutzen

Die anspruchsvolle Übungsform bedinge eine gewisse Angewöhnungsphase, erklärt Petra Metzenthin: «Nach zwei Trainings ist die Kamera vergessen. So richtig geht den Studierenden der Knopf meist aber erst im Praktikum auf, wenn sie das Gelernte anwenden können.» Priska Meier, eine der Studierenden, sagt: «Ich habe mich früher in schwierigen Situationen schnell angegriffen gefühlt und eine Verteidigungshaltung eingenommen. Das mache ich nicht mehr. Die Trainings haben mir Instrumente geboten, mit denen ich in der Praxis arbeiten kann.»