



«Kommunikationsmuster lassen sich nicht kurzfristig verändern»

Kommunikative Kompetenzen werden an der Berner Fachhochschule im Fachbereich Gesundheit bereits während des Studiums stark gefördert. Das Kommunikationstraining mit professionellen Schauspielerinnen und Schauspielern ermöglicht den Studierenden praxisnah zu üben. Die Rückmeldungen aus den Praktika zeigen den Erfolg dieses Ansatzes.

Interview: Stefanie Diviani-Preiswerk



Stefanie Diviani-Preiswerk
Koordinatorin Kommunikationstraining
stefanie.diviani@bfh.ch

Frau Matt, welche Bedeutung hat das Kommunikationstraining in den Bachelor- und Masterstudiengängen?

Kommunikative Kompetenzen haben in der Ausübung eines Gesundheitsberufes eine grosse Bedeutung. Es gibt einen Zusammenhang zwischen der Kommunikation mit Patientinnen und Patienten und dem Verlauf des Heilungsprozesses. In der Ausbildung stellen wir uns die Frage, wie die Studierenden die vermittelten Kommunikationstheorien und -konzepte von der Theorie in die Praxis umsetzen können. Das praktische Üben hat einen grossen Stellenwert: Die Studierenden bekommen die Gelegenheit, das Gelernte anzuwenden und verbessern so ihre kommunikativen Fertigkeiten.

Wie läuft ein Kommunikationstraining ab?

Das Kommunikationstraining ist so aufgebaut, dass sich die Studierenden anhand eines Fallbeispiels in ihre Rolle als Fachperson versetzen. Mit professionellen Schauspielerinnen und Schauspielern, welche vom Fachbereich Gesundheit zu Kommunikationstrainerinnen und -trainern (KT's) weitergebildet werden, üben sie verbale und nonverbale Aspekte in einer praxisnahen Situation. Die Studierenden kommen in der Regel zu zweit ins Training. Eine Person agiert, die andere beobachtet die Situation. Die Sequenz wird auf Video aufgezeichnet und anschliessend mit allen Beteiligten gemeinsam analysiert. Die Studierenden bekommen immer eine gezielte Rückmeldung zur Übungssituation.

Welchen Stellenwert hat das Feedback im Kommunikationstraining?

In den Praktika erfahren die Studierenden selten direkt von Patientinnen und Patienten oder Klientinnen und Klienten, wie sie in einem Gespräch gewirkt haben. Das Feedback, das sie von den Praxisausbilderinnen und -ausbildern erhalten, ist sehr wichtig für den Lernprozess, kann aber nur eine Aussensicht vermitteln.

«Die Studierenden werden als Berufspersonen ein Rollenbewusstsein entwickeln.»

Die KT's können einerseits rückmelden, wie sie sich während der Übungssituation in ihrer Rolle gefühlt haben und verfügen andererseits über die Fertigkeit, den Studierenden ein professionelles Feedback zu geben.

Wie wird das Feedback gestaltet?

Die Studierenden bestimmen den Fokus des Gesprächs mit. Sie benennen die Themen, die für sie in der Kommunikationssituation wichtig waren. Es geht jeweils um die Frage «wie» etwas stattgefunden oder gewirkt hat. Auch die beobachtende Person gibt eine differenzierte Rückmeldung und kann in diesem Teil die Feedbackregeln anwenden, die sie im Unterricht gelernt hat. Die Studierenden machen die Erfahrung, dass sie eine Rückmeldung besser annehmen können, wenn sie diese eingefordert haben.

Wir versuchen in jedem Kommunikationstraining hervorzuheben, was aus einer Situation gelernt werden kann. Am wirkungsvollsten ist es manchmal, wenn eine für die Patientin oder den Patienten schwierige Situation entsteht. Die Studierenden können im Gespräch mit der Beobachterin oder dem Beobachter sowie der Trainerin oder dem Trainer die Zusammenhänge ergründen und Lösungsansätze finden.

Anschließend an das Kommunikationstraining schreiben die Studierenden eine Reflexionsarbeit. Die Reflexionen gelten als Kompetenznachweis und werden von den verantwortlichen Dozierenden beurteilt.

«Das Kommunikationstraining ist Teil eines nachhaltigen Konzepts.»

Wie entstehen die Fallbeispiele?

Dies ist ganz unterschiedlich – aber in jedem Fall in enger Zusammenarbeit mit den Dozierenden des Studiengangs. Die Dozierenden legen fest, welche Fertigkeiten, gestützt auf die vorher vermittelte Theorie, geübt werden sollen. Wir unterstützen sie darin, ein stimmiges Rollenporträt zu schaffen. Oft haben sie bereits ein konkretes Bild einer Patientin

oder eines Patienten vor Augen und können so eine praxisnahe Übungssituation kreieren.

Wir wollen kommunikativ anspruchsvolle Situationen ausarbeiten. Dies können Gespräche und Beratungen mit Patientinnen und Patienten sein, Konfliktsituationen mit Kolleginnen und Kollegen, Schwierigkeiten mit Vorgesetzten, Situationen mit Angehörigen: alles, was die Studierenden dazu befähigt, in ihrem Berufsalltag ihre Rolle zu finden.

Welche Vorarbeit muss geleistet werden, damit ein Fallbeispiel umgesetzt werden kann?

Das Team, welches für die Organisation und Durchführung des Kommunikationstrainings in allen Studiengängen verantwortlich ist, besteht aus professionellen Schauspielerinnen und Schauspielern. Wir leisten die Übersetzungsarbeit zwischen den Dozierenden und den KT's. Als Fachpersonen mit einer anderen Perspektive können wir abschätzen, welche Voraussetzungen nötig sind, damit eine Spielsituation funktioniert.

«Wir wollen kommunikativ anspruchsvolle Situationen ausarbeiten.»

Gleichzeitig braucht es auch eine kontinuierliche Schulung der externen Kommunikationstrainerinnen und -trainer, für welche wir zusammen mit den Dozierenden verantwortlich sind. Es ist für die KT's nicht nur wichtig zu wissen, wie sich eine Diagnose körperlich auswirkt, sondern auch, welche Folgen eine Krankheit oder ein Symptom auf die Gefühls- und Verhaltensebene haben kann. So wird es möglich, dass die KT's die beschriebene Rolle möglichst authentisch spielen.



Sibylle Matt: Leiterin Kommunikationstraining im Fachbereich Gesundheit

Welche weiteren spezifischen Kompetenzen können die KT's im Kommunikationstraining einbringen?

Schauspielerinnen und Schauspieler verfügen über ausgeprägte Wahrnehmungs- und Beobachtungsfähigkeiten. Diese können sie im Kommunikationstraining anwenden und auch den Studierenden als Fertigkeiten vermitteln. Besonders um die nonverbalen Aspekte einer Kommunikationssituation zu erfassen, braucht es viel Aufmerksamkeit seitens der KT's und der beobachtenden Personen. Die KT's sind zudem Experten im Bereich des Rollenbewusstseins und des Rollenwechsels. Auch die Studierenden werden als Berufspersonen ein Rollenbewusstsein entwickeln und können sich in diesem Bereich bereits während der Ausbildung entsprechende Kompetenzen aneignen.

Kommunikation gilt in allen Studiengängen als berufsspezifische Kompetenz. Ist das Kommunikationstraining hierfür die geeignete Lernform?

Es ist unser Ziel, die kommunikative Haltung der Studierenden zu beeinflussen. Dazu reichen die Kommunikationstrainings aber nicht. Es ist sehr wichtig, dass die Dozierenden und die KT's gemeinsam den Lernprozess der Studierenden unterstützen. Kommunikationsmuster lassen sich nicht kurzfristig verändern. Deshalb wird Kommunikation als Kompetenz immer auch ausserhalb der Kommunikationsmodule mitvermittelt. Das Kommunikationstraining ist Teil eines nachhaltigen Konzepts. Die Rückmeldungen aus den Praktika bestätigen uns, dass die Studierenden bereits viele kommunikative Fertigkeiten mitbringen, wenn sie im Praktikum erstmals ihre Berufsrollen übernehmen. Entsprechend entwickeln wir unser Konzept ständig weiter und unterstützen die Studierenden darin, gute Kommunikatorinnen und Kommunikatoren zu werden. ■