



«Wir reagieren in Gesprächssituationen unterschiedlich»

Heidi Bachmann, Pflegefachfrau im Triemlispital Zürich, begegnet in ihrem Berufsalltag vielen herausfordernden Gesprächssituationen. Um ihre kommunikativen Fertigkeiten zu stärken, hat sie mit andern Mitarbeitenden ein Kommunikationstraining des Fachbereichs Gesundheit besucht.

Interview: Stefanie Diviani-Preiswerk



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

Frau Bachmann, welche Bedeutung hat die Kommunikation in Ihrem Berufsalltag?

Die Kommunikation ist für uns Pflegende ein sehr wichtiger Bereich. Wir wollen im Gespräch heraushören, wie es der Patientin oder dem Patienten geht, was die aktuellen Wünsche oder Ziele sind. Kommunikation beinhaltet für mich Wahrnehmung. Ich höre nicht nur, was gesagt wird, sondern registriere gleichzeitig Mimik und Gestik des Gegenübers.

In Stresssituationen sind wir aber manchmal nur kurz bei den einzelnen Patienten. Da funktionieren wir einfach und fällen Entschiede aufgrund unserer Erfahrungen. Wir müssen Pflegehandlungen vornehmen und Gespräche auf später verschieben. Die Patientinnen und Patienten spüren, wenn wir Stress haben. Wir können durch unser Verhalten aber auch ausdrücken, dass uns ein Gespräch wichtig ist, beispielsweise wenn wir uns zu den Patienten setzen und Nähe signalisieren.

Welchen Schwierigkeiten begegnen Sie in der Kommunikation?

Für mich ist es schwierig, gleichzeitig den Bedürfnissen von Patientinnen und Patienten und ihren Angehörigen gerecht zu werden. Gerade in Gesprächen mit älteren Patientinnen und Patienten, bei denen es in einer Beratungssituation um die Suche nach einer zukünftigen Wohnform geht, kann es zu Unstimmigkeiten zwischen Betroffenen und Angehörigen kommen. Auch Trost spenden kann in einem Gespräch manchmal herausfordernd und schwierig sein.

Sie haben im Rahmen einer internen Schulung ein Kommunikationstraining des Fachbereichs Gesundheit der Berner Fachhochschule besucht. Wie haben Sie dieses Kommunikationstraining erlebt?

Wir konnten in zwei Fallbeispielen unterschiedliche Gesprächssituationen des Spitalalltags üben. Eine Übungssituation war mit

einem bettlägerigen Patienten, der viele Forderungen an die Pflege stellte und sich teilweise sogar provozierend verhielt. Der Schauspieler hat diesen Patienten sehr gut dargestellt und uns Teilnehmenden nach dem Gespräch eine differenzierte Rückmeldung gegeben. Mir ist geblieben, dass es wichtig ist, sich mit den Patienten auf Augenhöhe zu unterhalten und dass ich auf der Suche nach einer Lösung mit einer Patientin oder einem Patienten verbindliche Abmachungen treffen kann.

Der Schauspieler konnte in der Rückmeldung klare Beispiele aus dem Gespräch nennen und hat mir aufgezeigt, wie ich mich in der Kommunikation verbessern kann.

Wie realistisch waren die Fallbeispiele?

Die Situation mit dem bettlägerigen Patienten könnte durchaus so stattfinden. Das andere Fallbeispiel, in dem es um ein Austrittsgespräch ging, war schwierig, weil sich die Schauspielerin kaum auf die Vorschläge der Pflegenden einliess. In der Praxis ist so starker Widerstand glücklicherweise äusserst selten. Dieses Gespräch war eher

«In Beratungssituationen kann es zu Unstimmigkeiten zwischen Betroffenen und Angehörigen kommen.»

eine Trainingssituation als das Abbild der Realität. Ich habe festgestellt, dass es mir im Alltag gelingt, auch in schwierigen Gesprächen Lösungen anzubieten und ich einer solchen Extremsituation noch nie begegnet bin.



Heidi Bachmann, Pflegefachfrau Triemlispital Zürich

Kann Kommunikation denn trainiert werden oder lernt man Gesprächsführung eher durch Erfahrung?

Beides. Das Kommunikationstraining mit Schauspielerinnen und Schauspielern ist auf jeden Fall hilfreich. Sowohl junge Kolleginnen und Kollegen als auch diejenigen, die

«Von aussen sieht man oft besser, was nicht funktioniert oder was besser nicht gesagt werden sollte.»

bereits mehr Berufserfahrung haben, können profitieren und durch die Rückmeldungen auf eine Gesprächssituation viel über sich und das eigene Kommunikationsverhalten erfahren.

Ich konnte beispielsweise bei meinen Kolleginnen sehen, wie sie mit einer Situation umgingen, respektive welche Ideen sich in einem Gespräch umsetzen liessen und was sich bewährte. Von aussen sieht man oft besser, was nicht funktioniert oder was besser nicht gesagt werden sollte. Heute wird die Kommunikation mit Patientinnen und Patienten bereits in der Ausbildung stark gewichtet. Diese Veränderung finde ich positiv.

Welche Bedeutung hatte für Sie die Rückmeldung innerhalb des Kommunikationstrainings?

Das Feedback der Schauspielerin oder des Schauspielers ist sehr wertvoll. Es ist wichtig zu erfahren, wie ich wirke und wie ich wahrgenommen werde. Durch ein solches Feedback können wir viel lernen. Patienten äussern sich oft nicht verbal zu einer Kommunikationssituation. Aber wir spüren meistens, ob das, was wir im Gespräch vermitteln wollten, angekommen ist.

Wir haben die Situationen des Kommunikationstrainings in der Gruppe diskutiert und uns über unser Verhalten und die non-verbale Kommunikation ausgetauscht. Es war spannend, mit Mitarbeitenden von anderen Abteilungen des Triemlispitals den Schultag zu erleben.

«Manchmal interpretieren wir etwas, das nicht der Realität entspricht, weil wir den kulturellen Unterschied ausblenden.»

Ist es für Sie im Spitalalltag möglich, das eigene Kommunikationsverhalten zu reflektieren?

Ja, im Nachhinein reflektiere ich Gesprächssituationen mit Patientinnen und Patienten oder mit Mitarbeitenden häufig. Glücklicherweise können wir im Team sehr gut austauschen und unsern Gefühlen freien Lauf lassen.

Ein wichtiger Punkt ist für mich, dass wir Hilfe holen oder sogar mal eine Veränderung im Betreuungsplan beantragen können. Es ist mir ein Anliegen, auch jungen Pflegefachpersonen zu vermitteln, dass es kein Versagen ist, wenn man in einer Gesprächssituation nicht weiter kommt und sich Hilfe holt. Wir alle reagieren unterschiedlich auf unser Gegenüber. Im Spitalalltag merken wir dies besonders.

Wie könnten die Kommunikationstrainings verbessert werden?

Ich fände es gut, wenn die Übungssituationen gefilmt würden. So könnte man sich selber, die eigene Mimik und Gestik anschliessend beobachten.

Welche Themen möchten Sie in einem Kommunikationstraining aufnehmen?

Unzählige Kommunikationssituationen können trainiert werden. Ein wichtiges Thema sind andere Religionen und Kulturen. Darüber müssen wir noch viel lernen. Wir haben oft ganz andere Bedürfnisse als Menschen aus anderen Kulturkreisen. Manchmal interpretieren wir etwas, das nicht der Realität

«Wir müssen uns gegenüber den Ärztinnen und Ärzten klar ausdrücken können.»

entspricht, weil wir den kulturellen Unterschied ausblenden. Der Übersetzungsdienst hilft uns in den Gesprächen; aber das Verständnis füreinander kann in diesem Bereich bestimmt noch geschult und verbessert werden.

Ein anderes grosses Thema sind die interdisziplinären Gespräche: Insbesondere die Kommunikation zwischen Pflegefachpersonen und der Ärzteschaft sollte trainiert werden. Wir müssen uns gegenüber den Ärztinnen und Ärzten klar ausdrücken können. Das bedeutet, dass wir klare Fragen stellen und unsere Antworten deutlich formulieren. Ein Kommunikationstraining würde uns Pflegenden sicher auch in diesem Bereich weiter bringen. ■