

Förderung von Kommunikationsstrategien bei Medizinischen Fachangestellten (MFAs) durch ein Online-Training für soziale und emotionale Kompetenzen

M.Sc. Sebastian Konheiser – sebastian.konheiser@bibb.de

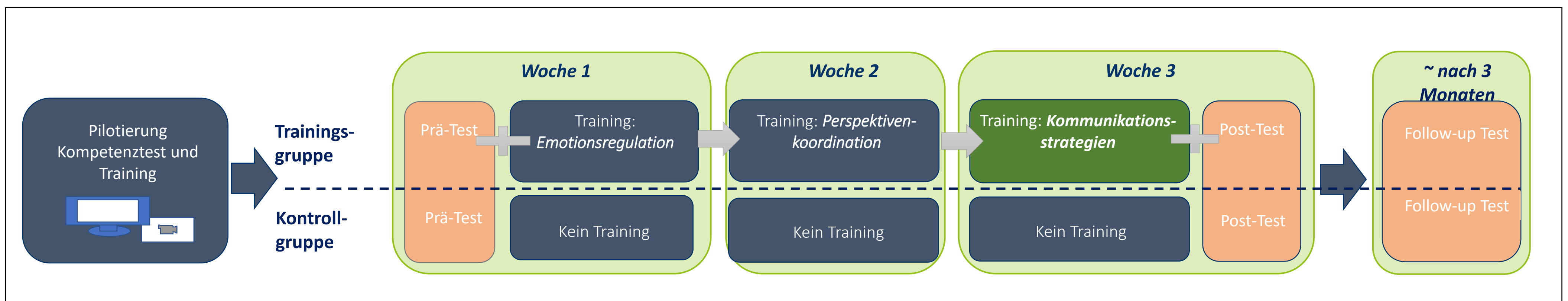
Hintergrund

- MFAs kommt in der Gesundheitsversorgung eine Schlüsselrolle zu, da sie meist den Erstkontakt zu PatientInnen haben. Die Ausbildung von sozialen und emotionalen Kompetenzen ist daher zentral, da diese Berufsgruppe mit einer Vielzahl an Interaktionssituationen im Arbeitsalltag konfrontiert ist (Tschöpe & Monnier, 2016).
- In der Ausbildung der MFA kommt diesen Kompetenzen eine zu geringe Beachtung zu. Diese sind jedoch essentiell, damit sich PatientInnen verstanden, gut aufgehoben und unterstützt fühlen (Dietzen et al., 2011). Das Vorgängerprojekt CoSMed hat gezeigt, dass drei Kompetenzen wesentlich sind: Emotionsregulation, Perspektivenkoordination und Kommunikationsstrategien.
- Ein videogestütztes Online-Training für Kommunikationsstrategien mit Fokus auf MFAs existiert bisher nicht und bietet den Vorteil der orts- und zeitunabhängigen Anwendung sowie hohe Realitätsnähe durch verwendete Videosequenzen kritischer Situationen aus dem Praxisalltag.

Fragestellung

- Inwiefern kann ein digitales Training zur Verbesserung der Kommunikationsstrategien im Patientenkontakt bei MFAs in Ausbildung beitragen?
- Welche Aspekte der Kommunikation verbessern sich durch das Training?

Ablaufplan der Haupterhebung



Inhalte des Trainingsmoduls

- Theoretischer Rahmen: Cognitive Apprenticeship-Ansatz (Collins et al., 1991)
- Grundlegende Theorien: Gewaltfreie Kommunikation (Rosenberg, 2016), Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun, 2011)
- Methoden: Digitales Format mit einer Mischung aus Wissensvermittlung, MC-Aufgaben und interaktiven, videogestützten Praxisbeispielen und Übungen
- Fahrplan des Moduls:



- Eindrücke aus dem Training:

Examples of training content include text boxes with scenarios and questions, and audio player elements for listening exercises. One text box asks: 'Wie oft hast du dich noch an Deinen vorherigen Berufsweg erinnert? ...' and another asks: 'Was sagst du, wenn du dich nicht entscheiden kannst?'.

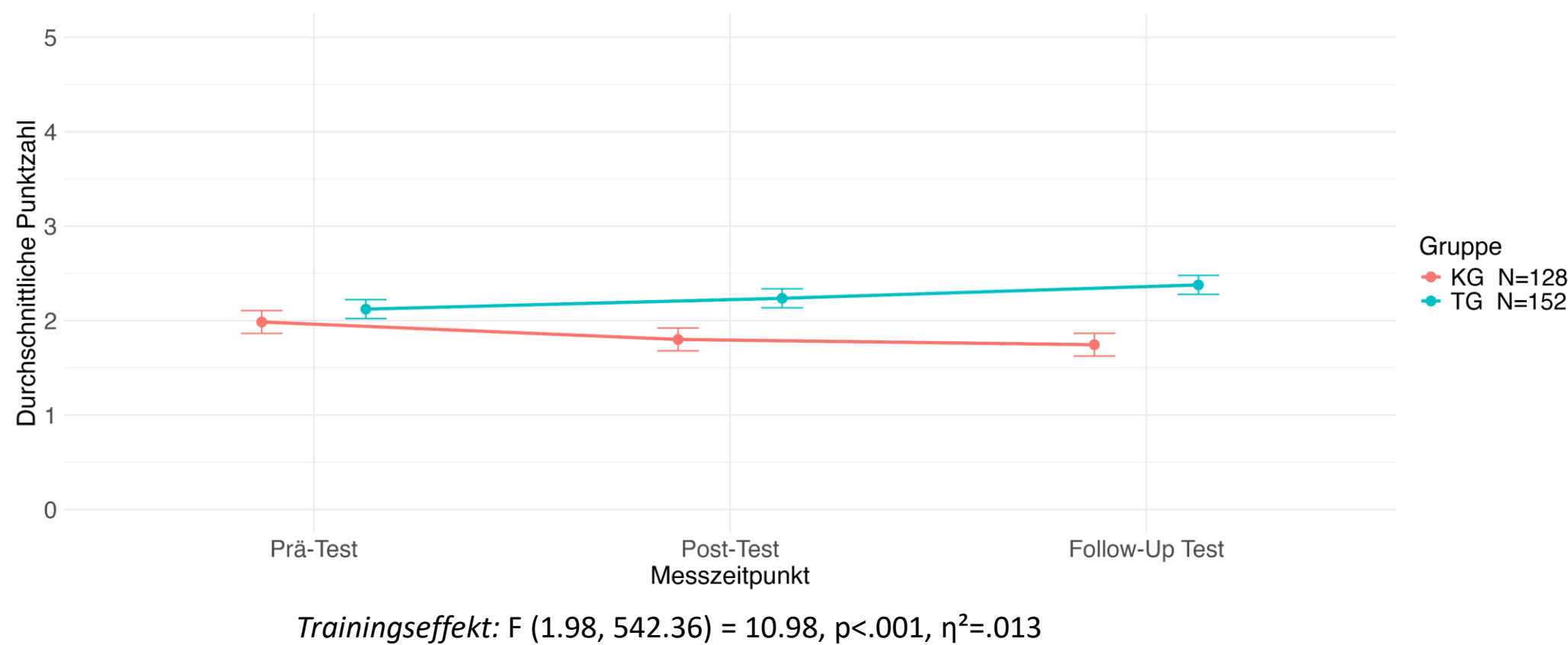
Test zur Messung der Kommunikationsstrategien

1. Schritt: Empirische Herleitung der Komponenten einer Antwort & Entwicklung eines Auswertungsrasters (Level 0-5)
2. Schritt: Testdurchführung mithilfe von Videovignetten mit berufstypischen Situationen als Stimulus + kompetenz-spezifisches Item:

The screenshot shows a video vignette of a doctor in a white coat talking to a patient. A text overlay reads: 'Ich habe noch ein wichtiges Meeting. Ich will jetzt sofort zur Ärztin rein!'. To the right, a test interface shows a question: '5. Was könntest Du in dieser Situation sagen? Schreibe es genauso auf, wie Du es sagst:' and a response field with the text 'Ich sage zu Herrn Fischer: ...'.

3. Schritt: Raten der Antworten mithilfe des hergeleiteten Auswertungsrasters

Ergebnisse



- Ein Trainingseffekt für Kommunikationsstrategien konnte über alle Situationen mit PatientInnen hinweg gezeigt werden
- Im Speziellen konnten die angehenden MFA nach dem Training signifikant besser auf PatientInnen empathisch reagieren
- Beim aktiven Ansprechen eigener Anliegen bei PatientInnen wurde kein Trainingseffekt festgestellt
- Weitere Detail-Analysen nach Situationspezifität und Anwendung von Komponenten folgen

Referenzen

Collins, A., Brown, J. S. & Holum, A. (1991). Cognitive Apprenticeship: Making thinking visible. *American Educator*(15), Artikel 3, 6-11; 38-46.
 Dietzen, A., Monnier, M. & Tschöpe, T. (2011). Soziale Kompetenzen von medizinischen Fachangestellten messen: Entwicklung eines Verfahrens im Projekt CoSMed. *Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP)*, 41(6), 24–28.
 Rosenberg, M. B. (2016). *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens*. Junfermann.
 Schulz von Thun, F. (2011). *Miteinander reden: 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. (49. Aufl.). Rowolth Taschenbuch Verlag.
 Tschöpe, T. & Monnier, M. (2016). Modellierung, Messung und Förderung sozial-kommunikativer Kompetenzen von Medizinischen Fachangestellten in der Ausbildung: Ableitungen aus dem Projekt CoSMed. *Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik (ZBW)*, 112(4), 525–554.

Audiokommentar

