

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

Sebastian Konheiser (AB 1.4 „Kompetenzentwicklung“, sebastian.konheiser@bibb.de)

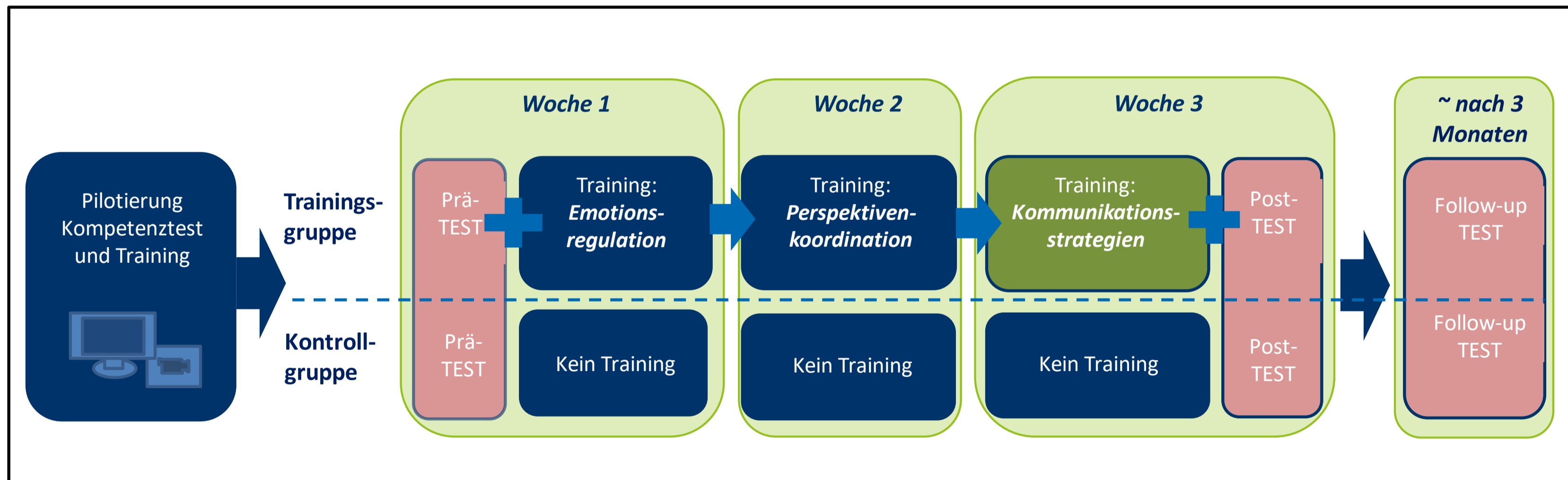
Hintergrund und Forschungsfrage

- MFAs kommt in der Gesundheitsversorgung eine Schlüsselrolle zu, da sie meist den Erstkontakt zu PatientInnen haben. Die Ausbildung von sozialen und emotionalen ist daher zentral, da diese Berufsgruppe mit einer Vielzahl an Interaktionssituationen im Arbeitsalltag konfrontiert ist.
- In der Ausbildung der MFA kommt diesen Kompetenzen eine zu geringe Beachtung zu, was jedoch essentiell ist, damit sich PatientInnen verstanden, gut aufgehoben und unterstützt fühlen. Frühere Studien haben gezeigt, dass insbesondere 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 hohen Realitätsnähe durch verwendete Videosequenzen kritischer Situationen aus dem Praxisalltag.

Fragestellung

- Inwiefern kann ein digitales Training zur Verbesserung der Kommunikationsstrategien bei MFAs in Ausbildung beitragen?
- Welche Aspekte der Kommunikation verbessern sich durch das Training?
- In welchen Praxissituationen zeigt sich eine Verbesserung der Kommunikation? (Patient*innen, Kolleg*innen, Ärztin)

Schematischer Trainingsablauf und -evaluation



Inhalte des Trainingsmoduls Kommunikationsstrategien

- Theoretischer Rahmen:** Cognitive Apprenticeship-Ansatz
- Grundlegende Theorien:** Gewaltfreie Kommunikation (Rosenberg), Kommunikationsquadrat (Schulz v. Thun)
- Methoden:** Digitales Format mit einer Mischung aus Wissensvermittlung, MC-Aufgaben und interaktiven, videogestützten Praxisbeispielen und Übungen

Fahrplan des Moduls:



Eindrücke aus dem Training:

Entwicklung eines Tests zur Messung der Kommunikationsstrategien

Ablauf des Tests: Videovignetten mit berufstypischen Situationen als Stimulus + kompetenzspezifisches Item: „Wie könntest Du in dieser Situation gut reagieren? Schreibe auf, was Du sagst“

- I Empirische Herleitung der Komponenten einer Antwort
- II Entwicklung des Auswertungshefts
- III Entwicklung des Auswertungsrasters (angepasstes GFK-Raster):
 - ❖ 1. Schritt: Verständnis zeigen
 - ❖ 2. Schritt: Erklärung geben
 - ❖ 3. Schritt: Bitte äußern oder Lösung anbieten
- IV Pilotierung und Anpassung des Rasters
- V Auswertung anhand eines Farbschemas ● ● ● ●