

Onlinekommunikationstrainings für Gesundheitsberufe

Wozu Kommunikationstrainings?

Patientenzentrierte Gesprächsführung trägt wesentlich dazu bei, die Outcomes der Krankenversorgung zu verbessern: Wenn es gelingt, Patientinnen/Patienten durch eine gute Gesprächsführung „mit ins Boot zu holen“, arbeiten sie besser mit, ihr Gesundheitszustand wird verbessert, die Zeit der Gesundheitsfachkräfte wird effizienter genutzt, damit werden Kosten gespart – und schließlich sind sowohl Patientinnen/Patienten als auch Gesundheitsfachkräfte zufriedener, und der Arbeitsalltag der Gesundheitsfachkräfte wird entlastet [1]. Professionelle Skills für patientenzentrierte Gesprächsführung werden in der Ausbildung der Vertreter/-innen der Gesundheitsberufe gelehrt, brauchen aber – ebenso wie alle anderen medizinischen und therapeutischen Fertigkeiten – wiederholtes Training auch in der Fort- und Weiterbildung [2].

Was braucht es für ein erfolgreiches Kommunikationstraining?

Um Fertigkeiten, also Verhalten, erfolgreich zu trainieren, bedarf es erfahrungsbasierter Trainingsmethoden, d. h. praktischen Übens von Kommunikationstechniken in Kleingruppen mithilfe von Simulationspatientinnen/-patienten [2]. Für derartige Trainings wurden im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur und des Dachverbands der österreichischen Sozialversicherungsträger und in Kooperation mit „EACH: International Association for Communication in Healthcare“ Standards für evidenzbasierte Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe und für zertifizierte Kommunikationstrainer/-innen entwickelt, Letztere nach diesen Standards weiterqualifiziert, und es wurde ein Trainernetzwerk aufgebaut. Die durchgeführten Kommunikationstrainings zeigen sehr gute Evaluationsergebnisse hinsichtlich Trainingseffekten und Zufriedenheit seitens der Teilnehmer/-innen [3, 4].

Funktionieren Kommunikationstrainings auch online?

Kommunikationstrainings in Präsenz, bei denen die Anwendung kommunikativer Fertigkeiten in Rollenspielen vorzugsweise mit Simulationspatientinnen/-patienten und mithilfe von Feedback eingeübt wird, werden als der Goldstandard für die Vermittlung von Kommunikationskompetenzen angesehen [2]. Mit Beginn der Corona-Pandemie wurden bislang weniger häufig eingesetzte Methoden und innovative Ansätze, Kommunikationstrainings auch online durchzuführen, weiterentwickelt und erprobt [5]. Im Gegensatz zu sogenannten asynchronen Methoden der Fernlehre, die von Gesundheitsfachkräften zeitlich unabhängig genutzt werden können (z. B. aufgezeichnete Vorträge, Analyse von Videoaufzeichnungen von Patientengesprächen, E-Learning-Module auf Websites), zählen die hier dargestellten Live-Online-Trainings zu den synchronen Methoden der Fernlehre [6]. Asynchrone Methoden werden v. a. deshalb kritisiert, weil sie den Teilnehmerinnen/Teilnehmern meist keine oder nur ungenügend Möglichkeit bieten, kommunikative Techniken selbst praktisch auszuprobieren und dazu unmittelbar Feedback zu erhalten, was jedoch für die tatsächliche Veränderung kommunikativen Verhaltens zentral ist; sie werden daher nur als Ergänzung zu Live-Trainings empfohlen [2].

Bei den hier behandelten Onlinekommunikationstrainings führt eine Kommunikationstrainerin / ein Kommunikationstrainer mit einer Kleingruppe von Gesundheitsfachkräften Simulationstrainingseinheiten mit Simulationspatientinnen/-patienten über eine Videokonferenzplattform wie z. B. Zoom, Microsoft Teams, WebEx etc. live durch. Dabei werden hilfreiche kommunikative Techniken im Umgang mit unterschiedlichen Herausforderungen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer/-innen (z. B. Motivieren von Patientinnen/Patienten, starke Emotionen, Informationen auch unter Zeitdruck so vermitteln, dass sie ankommen, etc.) in Übungssequenzen mit der Simulationspatientin / dem Simulationspatienten ausprobiert, die Teilnehmer/-innen erhalten Feedback und die Möglichkeit, alternative Techniken unmittelbar noch einmal auszuprobieren. Theorie-Inputs, Reflexionen des eigenen Arbeitsalltags, Analysen bereitgestellter Videos und Übungen tragen ebenfalls dazu bei, praktisch umsetzbare Lösungen für die Teilnehmer/-innen zu erarbeiten. [5]

Internationale und österreichische Umsetzungserfahrungen und bisherige Studien zeigen, dass Onlinekommunikationstrainings grundsätzlich machbar und effektiv sind [6–11]. Studien zu online moderierten Trainings zeigen, dass die Bewertung durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von deren Vorerfahrungen und Aufgeschlossenheit sowie den Kompetenzen und Vorerfahrungen der Trainer/-innen abhängen [9]. Online moderierte Trainings werden von den Teilnehmerinnen/Teilnehmern zwar weniger positiv bewertet als Präsenztrainings, jedoch als akzeptable Alternative angesehen [7, 10].

Auch Best-Practice-Empfehlungen weisen darauf hin, dass Onlinekommunikationstrainings – insbesondere wenn Präsenztrainings nicht machbar sind – eine gute Alternative darstellen [5]. Die Trainer/-innen sollten spezifisch ausgebildet sein, um die Herausforderungen dieser Art von Trainings wie insbesondere die Aktivierung der Teilnehmer/-innen, die Strukturierung und Organisation der Trainingseinheiten sowie technische Aspekte gut zu bewältigen [6].

Eignen sich alle Themen für Onlinekommunikationstrainings?

Grundsätzlich lassen sich fast alle Themen von Kommunikationstrainings auch online umsetzen. Herausforderungen der Gesprächsführung über Videotelefonie eignen sich naturgemäß besonders gut als Themen für Onlinetrainings, weil die durch das Medium gegebenen Besonderheiten (z. B. zeitliche Verzögerungen, Technikprobleme, eingeschränkte Möglichkeiten der nonverbalen Kommunikation) in der Trainingssituation selbst nicht aufwändig simuliert werden müssen, sondern unmittelbar präsent sind. In Bezug auf Gespräche, die mit starken Emotionen einhergehen, wie insbesondere im Rahmen der Gesprächsführung am Lebensende, beim Überbringen schwerwiegender Diagnosen oder bei der Mitteilung einer Todesnachricht an Angehörige, ist zu beachten, dass diese grundsätzlich, soweit dies möglich ist, nicht am Telefon oder über Videotelefonie, sondern persönlich geführt werden sollten [12], weswegen sie auch idealerweise in Präsenztrainings trainiert werden sollten. Allerdings ist es gerade in Ausnahmesituationen, wie sie im Rahmen der Corona-Pandemie entstehen, teilweise unumgänglich, derartige Gespräche notfalls auch über (Video-)Telefonie zu führen, und daher auch gerechtfertigt, solche Situationen auch in Onlinekommunikationstrainings einzuüben. Es ist dabei jedoch zu beachten, dass das dabei Erlernte nicht eins zu eins auf Gesprächssituationen in Präsenz übertragen werden kann [13].

Welche Vorteile haben Onlinekommunikationstrainings? [6, 8, 10]

Onlinekommunikationstrainings ...

- » erlauben eine größere Flexibilität,
- » sind besonders zeiteffizient (Wegzeiten bzw. Reisezeiten entfallen),
- » reduzieren die Kosten für Trainings (durch Wegfall von Reisekosten),
- » ermöglichen es, Kommunikationstrainings bei gleichzeitiger Einhaltung von Social-Distancing-Maßnahmen während der Corona-Pandemie durchzuführen,
- » können Kommunikationstrainings auch dann ermöglichen, wenn aufgrund großer geografischer Entfernung oder eingeschränkter Trainerverfügbarkeit die Durchführung eines Präsenztrainings nicht oder nur eingeschränkt möglich wäre,
- » können als niederschwelliger als Präsenztrainings erlebt werden (manche Teilnehmer/-innen fühlen sich online weniger „unter Beobachtung“).

Welche Nachteile haben Online-Kommunikationstrainings? [6, 8, 10]

- » Technische Herausforderungen (Videokonferenzplattformen, Internetzugang und -bandbreite etc.) müssen bewältigt werden.
- » Datenschutz und Vertraulichkeit müssen besonders beachtet werden, diesbezügliche Richtlinien festgelegt und kommuniziert werden.
- » Die Unterstützung bei technischen Herausforderungen, die Berücksichtigung von Datenschutz und Vertraulichkeit und das Anpassen von Trainingsplänen verursachen einen Mehraufwand.
- » Fertigkeiten der nonverbalen Kommunikation können nur eingeschränkt trainiert werden.
- » Nicht alle Themen/Settings etc. sind gleichermaßen geeignet für Onlinetrainings.
- » Die Trainer/-innen müssen in den besonderen Anforderungen von Onlinekommunikationstrainings geschult und erprobt sein.
- » Onlinetrainings können mit einer geringeren Zufriedenheit und höheren Dropout-Rate der Teilnehmer/-innen einhergehen (durch größere Ablenkbarkeit, geringere Authentizität, eingeschränkte physische und soziale „Präsenz“, eingeschränktes Kontextverstehen).

Ist die Zukunft online?

Bestimmte für Onlinetrainings besonders geeignete Themen/Settings wie insbesondere die Gesprächsführung über Videotelefonie können auch über die Pandemie hinaus in Form von Onlinekommunikationstrainings behandelt werden. Wenn etwa der Zugang zu Präsenztrainings aufgrund großer geografischer Entfernung oder mangelnder Trainerverfügbarkeit eingeschränkt ist, können Onlinekommunikationstrainings auch in Zukunft eine gute Alternative darstellen. Für den Großteil der Themen wird aber, sobald sich die Pandemiesituation entspannt haben wird und Zusammenkünfte von zehn Gesundheitsfachkräften wieder vertretbar sein werden, grundsätzlich eine Rückkehr zu Präsenztrainings empfohlen. Selbstverständlich können auch im Rahmen eines Präsenztrainings einzelne Module zu geeigneten Themen online abgehalten werden [8]. Inwieweit Onlinekommunikationstrainings also auch in Zukunft eine Rolle spielen werden, wird „mit Blick auf die zu erreichenden Lernziele mit Bedacht und Augenmaß“ zu entscheiden sein [13].

Die Effektivität von Onlinetrainings sollte jedenfalls Gegenstand weiterer wissenschaftlicher Studien sein.

Wie sollte ein Onlinekommunikationstraining im Versorgungsbereich aussehen?

Dauer:

Nachdem Onlinekommunikationstrainings die Aufmerksamkeit der Teilnehmer/-innen in besonderem Maße beanspruchen, wird empfohlen, einerseits kürzere Zeitblöcke von max. 1,5–2 Stunden und andererseits mehr bzw. längere Pausen zu planen [5, 7]. Eine Trainingseinheit (Modul) könnte demnach z. B. aus zwei jeweils 1,5- bis zweistündigen Blöcken zuzüglich Pausen bestehen und insgesamt vier Stunden dauern. Für die Effektivität und den nachhaltigen Erfolg von Kommunikationstrainings bedarf es mehr als nur einer einzelnen isolierten Veranstaltung [2]. Ein Trainingsdesign für ein Onlinekommunikationstraining sollte daher jedenfalls mehrere Module (im Abstand von ca. 4–6 Wochen) enthalten, denn ohne Festigung der erworbenen Fertigkeiten gehen diese im beruflichen Alltag bald wieder verloren [2, 14].

Gruppengröße:

Eine Herausforderung und gleichzeitig ein zentraler Erfolgsfaktor von Onlinekommunikationstrainings ist die Aktivierung der Teilnehmer/-innen. Um sie zu ermöglichen, wird für Onlinetrainings eine maximale Gruppengröße von sechs Teilnehmer/-innen empfohlen [5, 7, 9].

Technikbedarf:

Die Teilnehmer/-innen eines Onlinekommunikationstrainings benötigen eine ruhige ungestörte Umgebung, einen PC oder Laptop (Tablet oder Mobiltelefone werden aufgrund erhöhter Instabilität nicht empfohlen), eine gute stabile Internetverbindung, ein Mikrofon und eine Webcam (integriert oder extern), Headsets können verwendet werden [5].

Trainingspakete:

Das ÖPGK-Trainer Netzwerk bietet beispielsweise folgende Pakete an:

Impulsworkshop: 1 × 4 Stunden

Paket 12 Stunden: 3 × 4 Stunden im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen

Paket 16 Stunden: 4 × 4 Stunden im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen

Paket 20 Stunden: 5 × 4 Stunden im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen

Zitiervorschlag: Sator, Marlene (2021): Onlinekommunikationstrainings für Gesundheitsberufe. Factsheet. Erstellt im Auftrag des DVSV. Gesundheit Österreich, Wien

Quellen und weiterführende Literatur

- [1] BMGF, Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur. Beschlossen von der Bundeszielsteuerungskommission am 1. Juli 2016, Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF), Wien, 2016
- [2] M.E. Rosenbaum, J.D. Silverman, Training for Effective Communication in Healthcare Settings, *The Oxford Handbook of Health Communication, Behavior Change, and Treatment Adherence* (2013) 109.
- [3] J. Ammentorp, S. Bigi, J. Silverman, M. Sator, P. Gillen, W. Ryan, M. Rosenbaum, M. Chiswell, E. Doherty, P. Martin, Upscaling communication skills training – lessons learned from international initiatives, *Patient Education and Counseling* 104 (2021) 352–359.
- [4] M. Sator, P. Holler, M. Rosenbaum, National train the trainer–certificate–programme for improving healthcare communication in Austria, *Patient Education and Counseling* (eingereicht).
- [5] S. Winterburn, M. Rosenbaum, Top Tips for Delivering Communication Skills Teaching Online, 2020.
- [6] M. Gordon, M. Patricio, L. Horne, A. Muston, S.R. Alston, M. Pammi, S. Thammasitboon, S. Park, T. Pawlikowska, E.L. Rees, A.J. Doyle, M. Daniel, Developments in medical education in response to the COVID–19 pandemic: A rapid BEME systematic review: BEME Guide No. 63, *Medical Teacher* 42(11) (2020) 1202–1215.
- [7] M. Sudhir, S. Mascarenhas, J. Isaac, J. Alfroukh, S. Abdul Rahuman, Adapting to the need of the hour: Communication skills simulation session using an online platform during COVID–19, *MedEdPublish* 9 [1](85) (2020).
- [8] M.D. Christensen, K. Rieger, S. Tan, P. Dieckmann, D. Østergaard, L.M. Watterson, Remotely Versus Locally Facilitated Simulation–based Training in Management of the Deteriorating Patient by Newly Graduated Health Professionals: A Controlled Trial, *Simulation in Healthcare* 10(6) (2015) 352–359.
- [9] M. Duch Christensen, D. Oestergaard, P. Dieckmann, L. Watterson, Learners' Perceptions During Simulation–Based Training: An Interview Study Comparing Remote Versus Locally Facilitated Simulation–Based Training, *Simulation in Healthcare* 13(5) (2018) 306–315.
- [10] J.N. Perron, M. Dao, A. Rieder, J. Sommer, M.–C. Audétat, Online Synchronous Clinical Communication Training During the Covid–19 Pandemic, *Adv Med Educ Pract* 11 (2020) 1036.
- [11] H. Bintley, G. Easton, R. George, D. Raval, H. Wells, E. Nisha, H. Le Voir, S.E. Wright, D. Evans, A. Rowlands, A. Shafi, Twelve Tips for teaching clinical and communication skills online, *MedEdPublish* 10(1).
- [12] ÖPGK, Leitfaden Tele–Konsultation, 2020.
- [13] GMA Ausschuss Simulationspersonen, Corona–Statement, 2020.
- [14] P.E. Mazmanian, D.A. Davis, R. Galbraith, Continuing medical education effect on clinical outcomes: effectiveness of continuing medical education: American College of Chest Physicians Evidence–Based Educational Guidelines, *Chest* 135(3 Suppl) (2009) 49S–55S.