

Weiterbildung Kommunikation

Gesprächsführung gewinnt im professionellen Umgang mit Klienten zunehmend an Bedeutung. Damit verbunden steigen Erwartungen an Betreuungspersonen. Viele Gespräche verlaufen zufrieden stellend, ohne dass wir uns gross Gedanken machen, wodurch wir dies erreicht haben. Doch in komplexen, herausfordernden Situationen, möglicherweise verschärft durch eine akute existentielle Bedrohung, aggressive oder passive Verhaltensformen in der Bewältigung oder schwierigen Familiensituationen, ist es sinnvoll, dass wir der Kommunikation vermehrt Aufmerksamkeit schenken, damit professionelle Gespräche gelingen. Auch äussere Faktoren und die Gesprächsbereitschaft der Fachpersonen beeinflussen die Art und Weise der Gesprächsführung.

Erkrankte Menschen und ihre Angehörigen sind auf verständliche Informationen angewiesen um sich aktiv an Entscheidungen beteiligen zu können und als kooperative Partner bei Therapien mitzuwirken. Zudem gilt es psycho-soziale Auswirkungen von Krankheiten zu erfassen, damit Betroffene und Angehörige effizient bei der Bewältigung unterstützt werden können. Oft stellen die Gespräche mit den wichtigsten Bezugspersonen sogar eine grössere Herausforderung dar, als diejenige mit dem erkrankten Menschen. Angehörige sind Partner und Mit-Betroffene. Sie brauchen Unterstützung, denn sie sind die wichtigsten Ansprechpartner des erkrankten Menschen.

Fachpersonen arbeiten in verschiedenen Spannungsfeldern; einerseits zwischen Nähe und Distanz, Sympathie - Antipathie oder „helfen können“ und „Hilflosigkeit“. Dies bedingt die Bereitschaft „mit-zu-leiden“ und sich als Person auch verletzbar zeigen zu können und trotzdem fähig zu bleiben, sich Sorge zu tragen. Die Gestaltung der Beziehung erfolgt häufig wenig bewusst - reflektiert - und ist abhängig von den beteiligten Individuen und der spezifischen Situation. Die Betreuungssituation ist charakterisiert als „Mensch zu Mensch“ - Beziehung und kann nicht als standardisierte Handlung durch austauschbare Personen verstanden werden, sondern soll als Begegnung zwischen Individuen, die sich gegenseitig beeinflussen und versuchen sich zu verstehen, gesehen werden. Durch eine wirksame, professionelle Beziehungsgestaltung und eine bewusste Gesprächs-Führung sind Patienten und Angehörige zufriedener, möglicherweise ist die Compliance verbessert und dadurch ist die Qualität der Begleitung höher.

Durch Schulung der Fachpersonen in den Themenbereichen Wahrnehmung, Kommunikation und Gesprächsführung wird die Grundlage gelegt für eine kongruente, professionelle Beziehung zu Betroffenen und Angehörigen. Eine wirkungsvolle professionelle Beziehung trägt dazu bei, dass innere und äussere Ressourcen des Patienten freigesetzt werden und somit ein wichtiger Beitrag geleistet wird zur Lebensqualität.

Wenn Sie Ihrem Team die Möglichkeit bieten möchten, professionelle Gesprächssituationen zu reflektieren und Kommunikationsstrategien zu erweitern, dann gestalte ich gerne abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse eine Weiterbildung zu diesem Themenbereich.