



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Kommunikation mit Kollegen

Einführung

4.1 Literaturzusammenfassung

- 4.1.1 Stressoren: Notfälle und Überarbeitung
- 4.1.2 Erstellen einer Agenda und Zeit-Management (Organisation Zeit der Besuche, Mittagspause, Abendessen), um Burnout in einem stressigen und Hoch-Risiko-Umfeld zu vermeiden

4.2 Kommunikation bei Teamarbeit in der Pädiatrie

- 4.2.1 Kommunikation: Direkt, Verschiede Kanäle ...
- 4.2.2 Kommunikationsgrenzen
- 4.2.3 Horizontale Kommunikation: Kollaborieren im Vergleich zu Delegieren
- 4.2.4 Überbrücken von Grenzen: Debriefing

4.3. Soft-Skills

4.4 Lehren von Soft-Skills – Strategien and Methoden

4.5 Praktische Aktivitäten und Fallstudien



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Einführung

Unter den wichtigsten Softskills der Pädiatrie ist Kommunikation mit Teammitgliedern ein entscheidender Faktor, um den Komfort von Patienten und Angehörigen zu erhöhen und somit eine ganzheitliche Behandlungsqualität zu sichern. In diesem Kapitel fokussieren wir uns auf spezifische Kompetenzen und professionelle Verhaltensregeln, um die Team-Kommunikation zu stärken und die Inklusion von Patienten und Angehörigen in Entscheidungsprozesse zu fördern.

4.1 Literaturzusammenfassung

4.1.1 Stessoren: Notfälle und Überarbeitung

Die tägliche Arbeit im Krankenhaus bringt viel Verantwortung und in der Folge viel Kopfschmerzen mit sich. Medizinische Konsile, Visiten stationärer Patienten, Antworten auf unterschiedliche Anfragen unter Kollegen, Lösen von Zweifeln innerhalb von Familien...dies sind alles Routine Aufgaben mit denen sich jeder professionelle Mediziner befassen muss. Hinzu kommen Situationen, in denen die Bevölkerung nicht gerade hilfreich ist, wie die grosszügige Nutzung der Notaufnahme für medizinische Probleme, die keiner hohen Dringlichkeit entsprechen. Dies führt zu einem grossen Problem für die Behandler, die durch die vielen Aufgaben überfordert sind. Wenn man nicht in der Lage ist, sich richtig zu orientieren oder Aufgaben zu organisieren und zu priorisieren, kann man schnell in einen Zustand kommen, der als "Burnout Syndrom" bekannt ist. Dieser Begriff wird genutzt, um Konsequenzen von starkem Stress und hohen Idealen in "helfenden" Berufsgruppen zu beschreiben. Ärzte und Pflegefachkräfte, die sich für andere aufopfern, fühlen sich am Ende erschöpft, teilnahmslos und unfähig mit der Situation umzugehen. Es gibt keine verlässlichen wissenschaftlichen Daten über die Anzahl von Personen, die an Burnout leiden, da es schwierig zu diagnostizieren ist. Erschöpfung, Rückzug von (arbeitsbezogenen) Aktivitäten und verringerte Leistung können Symptome sein.

Literaturverzeichnis

Kurzthaler I, Kemmler G, Fleischacker W. Burnout-Symptomatik bei KlinikärztInnen. neuropsychiatrie. 2017;31(2):56-62

Wurm W, Vogel K. Depression-Burnout Overlap in Physicians. PLOS ONE. 2016;11(3):e0149913.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

4.1.2 Erstellen einer Agenda und Zeit-Management (Organisation Zeit der Besuche, Mittagspause, Abendessen), um Burnout in einem stressigen und Hoch-Risiko-Umfeld zu vermeiden

Um mit den Problemen der Dynamiken im Gesundheitssystem umgehen zu können, gibt es Möglichkeiten, die nicht von Wahnsinn geprägt sind und im Burnout Syndrom enden. Der zentrale Aspekt ist Zeitmanagement, um den täglichen Verpflichtungen nachzugehen ohne die eigene Gesundheit zu vernachlässigen. Uns ist bewusst, wie schwierig es ist, dies in der Praxis umzusetzen; doch es gibt einen guten Startpunkt für den Anfang. Der erste Schritt wäre einen Zeitplan für medizinische Konsultationen aufzustellen, da auch Patienten von der höheren Qualität der Hilfe profitieren würden. Es wäre gut, eine offizielle halbstündige Pause einzurichten, die es dem Personal erlaubt mitten am Vormittag etwas zu essen und Zeit mit Kollegen zu verbringen. Es würde dem Mitarbeiter helfen im Anschluss ausgeruhter und effektiver wieder an die Arbeit zu gehen. Wenn die medizinischen Aufgaben erledigt wären, wären administrative Aufgaben an der Reihe und im Anschluss könnten stationäre Patienten, wenn vorhanden, gesehen, sowie Probleme, die mit der Zeit auftreten, gelöst werden. In der Pädiatrie kann die gute Laune, die diese Patientengruppe charakterisiert, als Anti-Stress Methode genutzt werden. Am Ende des Tages wird das Stethoskop an den Nagel gehängt und es muss sichergestellt werden, dass man vollständig Abstand vom Krankenhaus nimmt. Man ist kein besserer Arzt, wenn man all seine Zeit in Patienten investiert. Dies ist ein Fehler, den medizinisches Personal häufig macht und man zahlt am Ende dafür. Wie alles im Leben, funktioniert alles in richtigen Massen.

Dies ist nur ein Beispiel für eine gute Zeitoptimierung während der helfenden Aufgabe.

Online-Quellen

Causes and Management of stress at work

<http://oem.bmj.com/content/59/1/67>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

4.2 Kommunikation bei Teamarbeit in der Pädiatrie

Kommunikation zwischen medizinischem Fachpersonal ist notwendig für ein funktionierendes Gesundheitssystem, sowie um den größten Nutzen und die höchste Zufriedenheit des Patienten und der Angehörigen zu erzielen. Sie beinhaltet nicht nur den Kontakt zwischen den Spezialisten, die die Krankheit des Patienten betreuen, sondern auch den Kontakt zu allen anderen involvierten Kräften: Pflegekräften, Betreuer, Techniker, Reinigungspersonal... All diese Fachkräfte sind Teil des Teams und sollten daher gleich behandelt werden.

4.2.1 Kommunikation: direkt, verschiedene Kanäle ...

Mündliche Kommunikation wird höchst wahrscheinlich am häufigsten im medizinischen Bereich genutzt. Diese kann direkt (von einer Person zu anderen) oder telefonisch sein. Man darf nicht vergessen, dass es einen weiteren häufig genutzten Kommunikationskanal gibt, welcher schriftlich ist: zwischen verschiedenen konsultierten Parteien oder über Briefe/Mails, die an verschiedene Spezialisten adressiert sind.

Mündlich: Es ist notwendig verschiedene Variablen wie der professionelle Level des Gegenübers zu beachten. Ein Oberarzt hat nicht das gleiche Wissen wie ein Assistent und auch eine Pflegekraft hat nicht die gleiche Ausbildung wie ein Arzt. Daher müssen wir unseren Ausdruck und die Wortwahl anpassen. Es ist außerdem wichtig ein aktiver Zuhörer zu sein und dem Gegenüber zu zeigen, dass man offen für Vorschläge ist. Auch darf man nicht vergessen, dass es eine non-verbale Kommunikation gibt: Augenkontakt halten, Gesichtsmimik und Gestik, etc...

Telefon: In dieser Kommunikationsart fehlt die non-verbale Kommunikation, sodass es teilweise zu Missverständnissen oder Misinterpretierungen kommen kann. Deshalb ist es notwendig sicherzustellen, dass der Zuhörer verstanden hat, was wir mitteilen möchten und allzeit einen positiven Ton der Stimme zu bewahren, der nicht mit negativen Konnotationen missverstanden werden kann.

Schriftlich: Der größte Vorteil schriftlicher Kommunikation ist, dass wir etwas mehr Zeit haben, um über das nachzudenken, was wir ausdrücken möchten, und, dass wir löschen können, was wir für nicht angebracht halten. Trotzdem müssen Grammatik und Syntax in einer korrekten Weise genutzt werden, um das auszudrücken, was wir sagen wollen. In gleicher Weise muss es präzise und fokussiert formuliert sein und man sollte sich nicht in Details verlieren. Ein Nachteil ist, dass die Antwort nicht so prompt ist, wie bei mündlicher Kommunikation.

In allen bestehenden Kommunikationsmöglichkeiten kann man von sehr formell bis informell variieren. Abhängig von der Vertrautheit zu anderen Personen, oder wie offiziell das Geschriebene/ die Präsentation ist, kann man sich in der einen oder der anderen Weise ausdrücken. Im Zweifel ist der formelle Ton derjenige, der im professionellen Umfeld genutzt werden sollte. Auch wenn wir einen informellen Ton einschlagen, sollten wir nicht vergessen, die andere Person zu respektieren und vermeiden, zu vertraulich zu werden.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

4.2.2 Kommunikationsgrenzen

"Zwischen dem was ich denke, was ich meine, was ich sage, was du hören willst, was du hörst, was du denkst, das du verstanden hast, was du verstehst, gibt es acht Möglichkeiten, es nicht zu verstehen".

Kommunikation ist ein komplexer Akt, bei dem es zwischen den einzelnen Schritten die Möglichkeit gibt, zu versagen: von verwirrender Sprache bis zu Tönen oder Gesten, die den Empfänger dahin führen können, unsere Aussage falsch zu verstehen. Im Gesundheitssystem zu arbeiten, bedeutet mit vielen Personen unterschiedlicher Ausbildung, Persönlichkeit, Kultur, Launen und Level der Hilfe (welche von Stress und Überbelastung beeinflusst werden können) zu arbeiten. Im Gesundheitssystem gibt es eine klare Hierarchie, die teilweise den Kommunikationsfluss behindert (auf Grund von Angst vor Vorgesetzten oder andersherum, auf Grund von einschüchterndem Verhalten der Personen an der Spitze der Pyramide usw.). Bestimmtheit ist die Fähigkeit, das Gegenüber von einem Standpunkt zu überzeugen, ohne ihn aggressiv überzubringen und gleichzeitig nicht vom Anderen davon abgebracht zu werden (welches ein passives Verhalten wäre). Die richtige Balance dazwischen zu finden, ist nicht einfach, da man mit Gefühlen und Frustration umgehen muss, sich gut kennen und ausreichend Geduld haben muss, andere zu überzeugen. Abhängig davon in welchem Land wir uns befinden, beeinflussen kulturelle Nuancen die Art, wie wir mit Anderen kommunizieren. In Japan zum Beispiel, ist es laut einigen Generationen unhöflich dem Gegenüber direkt in die Augen zu blicken, während dies in westlichen Kulturen wichtig ist. Weiterhin ist physischer Kontakt in mediterranen Ländern akzeptierter als im Angelsächsischen Bereich. Es ist wichtig die Umgebung zu kennen, in der man sich bewegt, um Missverständnisse zu vermeiden. Obwohl wir im 21. Jahrhundert leben und Frauen es geschafft haben, ihre Rechte und Privilegien denen der Männer gleichzustellen, gibt es immer noch einige traditionelle sexistische Verhaltensweisen, die eine Konfliktquelle sein können. Es ist unter keinen Umständen gerechtfertigt, das Gesagte einer weiblichen Gesprächspartnerin zu unterschätzen und gleichzeitig sollten wir uns selbst nicht im Fall von sexistischer Diskriminierung unterschätzen. Heutzutage ist die Medizin eine Disziplin in der Engagement von Frauen gestiegen ist, ebenso in der Pflege, die historisch eine klassisch weibliche Profession ist. Zum Schluss hat jeder eine unterschiedliche Persönlichkeit, die Kommunikation sowohl positiv als auch negativ beeinflussen kann. Es ist nicht möglich Verhalten von Erwachsenen zu ändern, aber man kann deren Werte und Reaktionen vorhersehen. In diesem Fall spielt Bestimmtheit eine fundamentale Rolle.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

4.2.3 Horizontale Kommunikation: Kollaboration im Vergleich zu Delegation

Horizontale Kommunikation ist die Übertragung von Informationen zwischen Personen, Abteilungen oder Einheiten innerhalb einer Hierarchieebene. Es ist synonym zu "lateraler Kommunikation". Das Gegenteil ist die vertikale Kommunikation, d. h. die Übertragung von Informationen zwischen verschiedenen Ebenen der Organisationshierarchie.

Sie hat einige Vorteile, wie z. B. die Verringerung von Missverständnissen zwischen den Mitarbeitern, die am selben Projekt arbeiten, was es einfacher macht, Effizienz und Produktivität zu erreichen. Sie ermöglicht es, Mitarbeitern auf den unteren Ebenen sich in der sehr schwierigen Arbeit der Entscheidungsfindung direkt aufeinander abzustimmen. Die horizontale Kommunikation erleichtert somit die Teamarbeit an einem Projekt mit Menschen verschiedener Ebenen. Dies steigert die Zufriedenheit und Motivation am Arbeitsplatz. Auf der anderen Seite hat die horizontale Kommunikation einige Nachteile. Es kann schwierig sein, die Kontrolle beizubehalten, während die horizontale Kommunikation gesteigert wird. Dies liegt zum Teil daran, dass das Management zu viel Kontrolle und Macht bekommen kann, wenn der Informationsfluss kontrolliert wird. Horizontale Kommunikation kann auch Konflikte zwischen Kollegen hervorrufen, die durch diesen Prozess miteinander in Kontakt treten. Sie ist zeitaufwendiger, weil sie eine doppelte Überprüfung der Entscheidungsfindung oder die Bestätigung der erhaltenen Informationen erfordert. Schließlich kann es zu Disziplinlosigkeit führen, wenn strenge Regeln für die Kommunikation nicht auferlegt oder befolgt werden, die es den Mitarbeitern gestatten, so lange zu brauchen, wie sie wollen. In Bezug auf Letzteres kann es auch problematisch werden, wenn die Differenzen in der Zusammenarbeit und Delegation anfangs nicht gut etabliert sind. Wenn es keine Vorabsprache gibt, neigen die Leute dazu, den einfachen Weg zu gehen und die Unternehmen einfach für sich arbeiten zu lassen (delegieren), auch wenn dies offensichtlich nicht der Zweck ist. Das Ziel ist es, dass jeder nach besten Kräften dazu beiträgt, Ideen zu geben und seine eigene Meinung auszudrücken, damit alles gut läuft (kollaborieren). Im Krankenhausalltag gibt es viele Beispiele für horizontale Kommunikation. Eine der Häufigsten ist die Konsultation zwischen den verschiedenen Fachgebieten, um über einen Patienten und die beste Herangehensweise oder Pflegeleistungen zu diskutieren, die seinem/ihrer Heilungsprozess helfen. Sie müssen Ideen geben, ihre Erfahrungen in der Behandlung von Patienten teilen. Dies zwingt verschiedene Spezialisten, sich zu einigen und zusammenzuarbeiten, um das Beste für ihre Patienten zu geben.

Online-Quellen

Horizontal Communication: Definition, Advantages, Disadvantages & Examples - Video & Lesson Transcript | Study.com [Internet]. Study.com. 2017 [zitiert am 27. Juli 2017].

<http://study.com/academy/lesson/horizontal-communication-definition-advantages-disadvantages-examples.html>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

4.2.4 Überbrücken von Grenzen: Debriefing

Eine der Hauptschwierigkeiten besteht darin, zu analysieren, was in unserer täglichen Arbeit verbessert werden kann, die Chancen zu nutzen, die wir in unserem Medium haben, um die Dinge anders zu machen und an den gemachten Fehlern zu lernen. Wir haben vielleicht den Eindruck, dass wir nicht genau wissen, ob wir richtig oder falsch handeln. Zusammenfassend, die Schwierigkeit eine Rückmeldung über das, was getan wurde und ob es gut gelungen ist, zu erhalten. Ein Debriefing ist ein mächtiges Werkzeug, das es einem Team ermöglicht, sich selbst zu korrigieren und seine Leistung zu steigern. Während der Nachbesprechungen diskutieren die Teammitglieder über die jüngsten Erfahrungen und versuchen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Es ist ein Versuch, ein gemeinsames Verständnis zu schaffen - indem Rollen, Prioritäten und Ziele klargestellt werden -, die verschiedenen Hindernisse, die auf dem Weg gefunden werden können, zu beseitigen und zu konsequenten Vereinbarungen darüber zu gelangen, wie man den zukünftigen Erfolg sicherstellen kann. Debriefings können zu jeder Zeit - zeitnah im Projekt, am Ende einer Arbeitsschicht, nach einem Schlüsselereignis oder sogar als periodischer Check-in Prozess - durchgeführt werden, um den Kurs zu halten. Alle Teammitglieder können teilnehmen, wobei es sich anbietet, sich von einem Teamleiter, Berater oder Trainer führen zu lassen. Ein guter Vorschlag im Krankenhaus könnte darin bestehen, sich zu bemühen, Debriefings mit einer bestimmten Häufigkeit (z. B. monatlich) zu organisieren und den Teilnehmern ein gut zugängliches Material zur Verfügung zu stellen, damit sie ihre eigenen Beiträge leisten können. Eine vernünftige und praktikable Art und Weise Debriefings durchzuführen, könnte darin bestehen, einen Zettel zu verteilen, auf dem jeder seine Sorgen und Fehler melden kann, die während der Schicht entdeckt wurden. Ein Debriefing ist aber nicht nur ein Werkzeug, um über Fehler zu diskutieren. Es kann dazu beitragen, das, was richtig gemacht wurde, zu verbessern und die Menschen dazu ermutigen, das Beste aus sich selbst heraus zu holen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es keinen Fortschritt geben kann, ohne Fehler zu analysieren und die Chance zu nutzen, daraus zu lernen.

Online-Quellen

What Is a Debrief? [cited 29 July 2017]

<https://www.debriefnow.com/what-is-a-debrief.html>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

4.3 Soft-Skills

Anhand dem von Gibert A. et al. veröffentlichten Artikel, haben wir eine Liste der Soft-Skills erstellt, die ein Teamleiter haben sollte, um Zusammenarbeit und eine gute Teamarbeit zu ermöglichen. Einige von ihnen stammen aus unserer eigenen Feder.

- **Zeitmanagement:** Diese Person sollte gut darin sein, einen Zeitplan zu erstellen, bei dem sie versucht, ihre Mitarbeiter dazu zu bringen, ihre Zeit nicht zu vergeuden und effektiver zu arbeiten.
- **Schnelle Entscheidungsfindung:** Jemand, der bei Bedarf schnell entscheidet und dabei stets die Fakten und Alternativen berücksichtigt
- **Emotionale Intelligenz:** eine Person, die in der Lage ist, ein angenehmes menschliches Arbeitsumfeld zu schaffen, indem sie Demut, Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit und Selbstlosigkeit zeigt. Wir können diese Person auch als höflich, unkompliziert, ... beschreiben. Er/sie würde den starken Willen, erfolgreich zu sein, unter den Teammitgliedern wecken.
- **Resilienz:** auf Enttäuschungen und Rückschläge wirksam reagieren, Kritik auf gute Weise entgegennehmen
- **Flexibilität:** flexibel und offen für neue Ideen sein, sich den sich ständig ändernden Arbeitsanforderungen und Gegebenheiten anpassen
- **Überzeugungskraft:** Einigung auf Vorschläge und Ideen erzielen, sich gegen Widerstände behaupten
- **Eigeninitiative und Kreativität:** Jemand, der proaktiv und selbstständig handelt, der Chancen ergreift und nutzt
- **Führung:** Menschen, die die Voraussetzungen schaffen, damit Menschen wachsen und ihr Bestes geben können. Dazu gehört auch die Ausbildung und Betreuung neuer und junger Teammitglieder
- **Bewusstsein für kulturelle Vielfalt:** kommuniziert gut mit verschiedenen Menschen, respektiert andere Meinungen oder Werte
 - **Konformität mit sozialen Regeln:** jemand, der sein Kleid, seine Körpersprache, seinen Tonfall und sein Vokabular je nach den Besonderheiten der jeweiligen Situation regelt
- **Aufbau von externen Arbeitsbeziehungen:** eine Person, die positive Beziehungen zu Menschen außerhalb des eigenen Teams pflegt und nützliche Partnerschaften mit Menschen in anderen Organisationen knüpft
- **Konfliktlösung:** Menschen, die Harmonie und Konsens durch diplomatisches Verhalten und Meinungsverschiedenheiten fördern
- **Moralisches Vertrauen erweckend:** diese Person zeigt Loyalität im Team, teilt Informationen, behandelt alle fair, hält Wort, ...
- **Kompetenzbasiertes Vertrauen erweckend:** Schafft Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten, indem er/sie seine/ihre Fähigkeiten und Werte auf andere überträgt
- **Strategisches Denken:** Jemand, der auf großer Ebene denken kann und langfristig in die Zukunft blickt
- **Durchsetzungsvermögen:** jemand, der seine Rechte verteidigt, seine Meinung äußert und wahrheitsgetreue Vorschläge macht, ohne Aggressivität oder Passivität zu zeigen und Respekt vor anderen zeigt
- **Höflichkeit:** häufiger Gebrauch der Worte "Bitte", "Danke", "Entschuldigung" im Umgang mit Kollegen und Patienten

Zusammenfassend kann man sagen, dass ein guter Teamleiter möglichst viele dieser Eigenschaften haben sollte. Diese Eigenschaften wären die perfekte Mischung, um ein sehr gutes Arbeitsumfeld zu schaffen, die Effektivität zu steigern und natürlich den Fortschritt als Ziel zu erreichen.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Online-Quellen

Soft skills: was man wissen und lernen muss

<https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>

Literaturverzeichnis

Scott J. How healthcare leaders can increase emotional intelligence. Radiology Management. 2013; (Supplement):11-16.

Treem Guerin T. Relationships matter: the role for social-emotional learning in an Interprofesional Global Health Education. Journal of Law, Medicine and Ethics. 2014; (Supplement): 38-43.

4.4 Lehren von Soft-Skills – Strategien and Methoden

Soft-Skills sind Verhaltensweisen, die als natürlicher Teil des Repertoires an sozialen Fähigkeiten und Charaktereigenschaften einer Person verinnerlicht werden müssen. Hier beschreiben wir verschiedene Methoden, um an ihnen zu arbeiten.

Simulation: Authentizität ist sowohl die größte Herausforderung als auch der kritischste Aspekt beim Erlernen von Soft-Skills. Die Simulation ist in der Lage, eine unternehmerische Zielstrebigkeit nachzuahmen, Kollegen mit einem Anführer zu konfrontieren, der die Regeln am Arbeitsplatz durchsetzt und Anreize schafft, die Gehaltsschecks zu ersetzen.

Fallbasiertes Lernen: Die Verwendung klinischer Fälle zur Unterstützung des Unterrichts wird als Fallbasiertes Lernen bezeichnet. Ziel ist es, Ärzte, Pflegepersonal... auf die klinische Praxis vorzubereiten, indem authentische klinische Fälle verwendet werden. Es verbindet Theorie und Praxis durch die Anwendung von Wissen auf die Fälle mit Hilfe von Methoden des forschenden Lernens.

Rollenspiel: Es findet zwischen zwei oder mehrere Personen statt, die aus ihren Rollen heraus agieren, um ein bestimmtes Szenario zu erforschen. Man kann erforschen, wie andere Menschen höchst wahrscheinlich auf unterschiedliche Ansätze reagieren würden; und man kann ein Gefühl für Ansätze bekommen, die wahrscheinlich funktionieren würden, und für solche, die kontraproduktiv sein könnten. Man kann auch ein Gefühl dafür bekommen, was andere Menschen wahrscheinlich in solchen Situation denken und fühlen würden. So gewinnt man Erfahrung und Selbstvertrauen im Umgang mit solch einer Situation im wirklichen Leben und man kann schnell und instinktiv richtig reagieren.

Teambasiertes Lernen: Es ist eine kollaborative Lern- und Lehrstrategie, die es Menschen ermöglicht, einen strukturierten Prozess zu verfolgen, der das Engagement und die Qualität der Arbeit der Partner verbessert. Es besteht aus fünf wesentlichen Komponenten mit einer optionalen letzten Stufe: der Peer Evaluation.

- **Individuelle Vorarbeit:** Von Ärzten/Pflegepersonal wird erwartet, dass sie sich durch Vorlesungen, Präsentationsfolien, Audio- oder Videovorträge vorbereiten, sodass sie auf das Niveau anderer Kolleginnen und Kollegen kommen.
- **Individual Readiness Assurance Test (IRAT):** Einmal wiedervereinigt, absolvieren die Partner ein individuelles Quiz mit dem Namen IRAT, das aus 5-20 Multiple-Choice-Fragen besteht, die auf den vorherigen Materialien basieren.
- **Team Readiness Assurance Test (TRAT):** Nach dem Einreichen des IRAT bilden alle Kollegen Teams und machen den gleichen Test und geben Antworten als Team. Sowohl die IRAT- als auch



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

die TRAT-Scores zählen zur Endnote.

- **Klärungsveranstaltung:** Dies ist, wenn die Teilnehmer die Möglichkeit haben, in den Tests Klärungspunkte anzusprechen oder die Qualität von Multiple-Choice-Fragen in Frage zu stellen. Instruktoren können dann eine Diskussion über die verschiedenen behandelten Themen ermöglichen.
- **Anwendungsübungen:** Dies ist der letzte Schritt, bei dem die Kollegen das soeben erlernte und erprobte Wissen anwenden und vertiefen. Anschließend zeigen sie ihre Antwortauswahl in einem Gallerierundgang. Instruktoren führen dann eine Diskussion oder Debatte unter den Teams.
- **Kollegen-Evaluation:** Dies ist eine optionale Komponente. In der Mitte oder am Ende des Kurses führen einige Fakultätsmitglieder eine Peer-Evaluierung für ihre Teams durch. Studierende bewerten die Leistung ihrer Teamkollegen, sodass sie ermutigt werden, die Bewertung durch Gleichgestellte Ernst zu nehmen.

Eine andere mögliche Strategie wäre die Einbeziehung in die so genannte restaurative Praxis. Restaurative Praktiken sind eine sozialwissenschaftliche Wissenschaft, die Konzepte aus verschiedenen Disziplinen vereint, mit dem Ziel, gesunde Gemeinschaften zu schaffen, Schäden zu beheben und Beziehungen wiederherzustellen. Es umfasst ein breites Spektrum von Ansätzen, die darauf abzielen, alle Beteiligten an einer Situation mit Respekt zu behandeln. Es hilft den Menschen, andere Menschen zu verstehen und von anderen Menschen verstanden zu werden. Es umfasst affektive Aussagen und Fragen, Kreise, Mediation und Konferenzen.

Affektive Aussagen konzentrieren sich darauf, wie Handlungen den Sprecher positiv oder negativ beeinflussen. Sie tragen dazu bei, Empathie und Verständnis zwischen Menschen zu fördern. Sie zwingen den Einzelnen, der den Schaden verursacht hat, zu untersuchen, wie sich sein/ihr Verhalten auf andere ausgewirkt hat.

Einige gute Beispiele könnten sein:

- Ich war frustriert, als ich sagte, man solle diesen Bluttest machen und es schien, als hätte mich niemand gehört.
- Ich bin stolz, wenn wir alle glücklich zusammen arbeiten
- Ich bin Ihnen dankbar, wenn Sie mich fragen, ob ich etwas an der Behandlung dieses Patienten ändern würde, bevor Sie Ihre Entscheidung treffen

Kreise werden durch ihre kreisförmige Form, die Verwendung eines Kreispflegers und die Fähigkeit der Menschen, nacheinander zu sprechen und einander zuzuhören, definiert. Sie helfen, Beziehungen herzustellen und Verbindungen aufzubauen, aber auch Schäden zu reparieren und Beziehungen wiederaufzubauen.

Sie könnten z. B. nützlich sein, wenn es bei der Verabreichung eines Medikaments während einer kardiopulmonaren Reanimation bei einem Neugeborenen zu einem Fehler kam. Dies wäre eine Zeit, um in einem Kreis zu sitzen und über das zu sprechen, was geschehen ist, die möglichen Konsequenzen und was getan werden könnte, um dies ein weiteres Mal zu verhindern.

Mediation und Konferenzen untersuchen eine Situation mit Konfliktpotential oder managen Konflikte, sobald sie aufgetreten sind (wir sprechen von *Konfliktlösung*). Der erste führt zwei oder mehr Personen zusammen, die in einen bestimmten Konflikt verwickelt sind oder sein könnten. Es ist angemessener für eine diskrete zwischenmenschliche Situation. Eine sehr tägliche Situation im Krankenhaus könnte die Organisation der hospitalisierten Patienten sein und wo man diesen unterbringt, wenn das Pflegepersonal der verschiedenen Stationen erklärt, dass sie zu viel zu tun haben und dass die andere Pflegekraft den neuen Patienten



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

annehmen soll. Wenn mehrere Personen beteiligt sind, ist die Konferenz die richtige Wahl. Sie ermöglicht es den Menschen, darüber zu diskutieren, wie man eine Situation in Ordnung bringen kann. Es beinhaltet eine Kreisbildung, die Einbeziehung aller Beteiligten und ein gemeinsames stimmiges Ergebnis



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Online-Quellen

Soft Skills Curriculum: Das Was, Warum und Wo:

<http://www.aeseducation.com/knowledge-center/soft-skills-curriculum/>

Nutze diesen Link, um Wissen über Soft Skills auszubauen

Soft Skills für Führungspersönlichkeiten im Gesundheitssystem

<http://www.iise.org/details.aspx?id=41718>

Unter diesem Link kann man ein sehr interessantes Dokument herunterladen, um das bisher Gelernte zu ergänzen

Literaturverzeichnis

Gibert A. Teamwork, soft skills, and research training. Trends in Ecology and Evolution. 2017;32(2):81-83.

Majid S, Liming Z, Tong S, Raihana S. Importance of Soft Skills for Education and Career Success.

International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education. 2012;2(Special 2):1036-1042.

Lazarus A. Soften up: The importance of Soft skills for job success. American Association for Physician Leadership. 2013: 40-45.

Ray J, Overman A. Hard Facts About Soft Skills. AJN, American Journal of Nursing. 2014;114(2):64-68.

Nealy C. Integrating Soft Skills Through Active Learning In The Management Classroom. Journal of College Teaching & Learning (TLC). 2011;2(4)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

4.5 Praktische Aktivitäten und Fallstudien

Der Gesundheitsberuf erfordert ein hohes Maß an emotionaler Arbeit. Ärzte, Pflegepersonal... werden dazu angehalten, ihre eigenen negativen Emotionen zu unterdrücken, um ihren Patienten positive Emotionen entgegenzubringen. Dies ist in der emotionalen Intelligenz enthalten. Hier beschreiben wir einige Strategien, die es Führungskräften ermöglichen, diese zu stärken.

- **Emotionales Tagebuch:** Es besteht daraus, Gedanken und Gefühle zu einem bestimmten Thema niederzuschreiben. Man sollte sich selbst Fragen stellen wie: "Was fühle ich jetzt?" "Welche Umstände haben mich zu dieser Emotion veranlasst?" "Was kann ich von dieser Emotion lernen?" Dies würde helfen, sich selbst kennen zu lernen und besser Emotionen zu kontrollieren.
- **Tägliches Meditieren:** Es würde uns helfen, das Bewusstsein dafür zu gewinnen, wie Emotionen bestimmte Verhaltensweisen beeinflussen. Zum Beispiel: Bevor ein Arzt eine schlechte Nachricht überbringt, kann er einige Augenblicke inne halten, um langsam einige Male tief in den Bauch zu atmen oder fünf Minuten zu meditieren, um sich von allem abzulenken, was mit der Arbeit zu tun hat, bevor er das Zimmer des Patienten betritt.
- **Positive Visualisierung:** Man kann ein klares mentales Bild von Leistung auf höchstem Niveau schaffen. Es kann verwendet werden, wenn ein Arzt in einem schwierigen Zusammentreffen mit einem anderen Kollegen arbeiten muss.
- **Wertschätzende Beurteilung:** Wenn man an die vielen positiven Aspekte denkt, die im eigenen Leben vorhanden sind, wird es ein Gefühl der Ermutigung und Energie hervorrufen, um auf einem noch höheren Niveau zu arbeiten.
- **Vor dem Handeln nachdenken:** Das emotionale Gehirn erhält schneller Reize als das rationale Gehirn. Daher empfiehlt es sich, die Reaktion zu verzögern, damit das rationale Gehirn die beste Art und Weise erarbeiten kann, ein Problem zu lösen.
- **Einfühlsames Zuhören:** Ein Synonym könnte aktives Zuhören sein. Dies bedeutet, verbale und non-verbale emotionale Hinweise zu beachten, damit man versteht, was ein Individuum wirklich sagt. Wenn man einem Patienten wichtige Information gibt, ist es manchmal schwierig zu erkennen, ob er das Gesagte verstanden hat. Wir können Validierungsfragen verwenden, nachdem wir nach einem Feedback gefragt haben, wie z. B.: "Habe ich Sie sagen hören...?", "Ist es das, was Sie meinen..." Empathisches Zuhören ist sehr wertvoll, weil es die genauesten Daten der Situation liefert.

Praktische Übungen

Parents Who Do Not Want to Vaccinate their Son

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity1.pdf>

Organization in the Hospitalization (Working with Nurses)

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity2.pdf>

Discussing a Decision with Nurses

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity3.pdf>

Change of Respirators in the UCIP

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity4.pdf>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Suspected abuse of a Child in the Emergency Department

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity5.pdf>

Fall Studien

Personal Beliefs at the Emergency Department

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/CaseStudy1.pdf>

Possible Violence on a Five Months Baby

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/CaseStudy2.pdf>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.