

Der Einfluss von Experten- und Peerfeedback auf die kommunikativen Gesprächsführungskompetenzen von Studierenden der Zahnmedizin

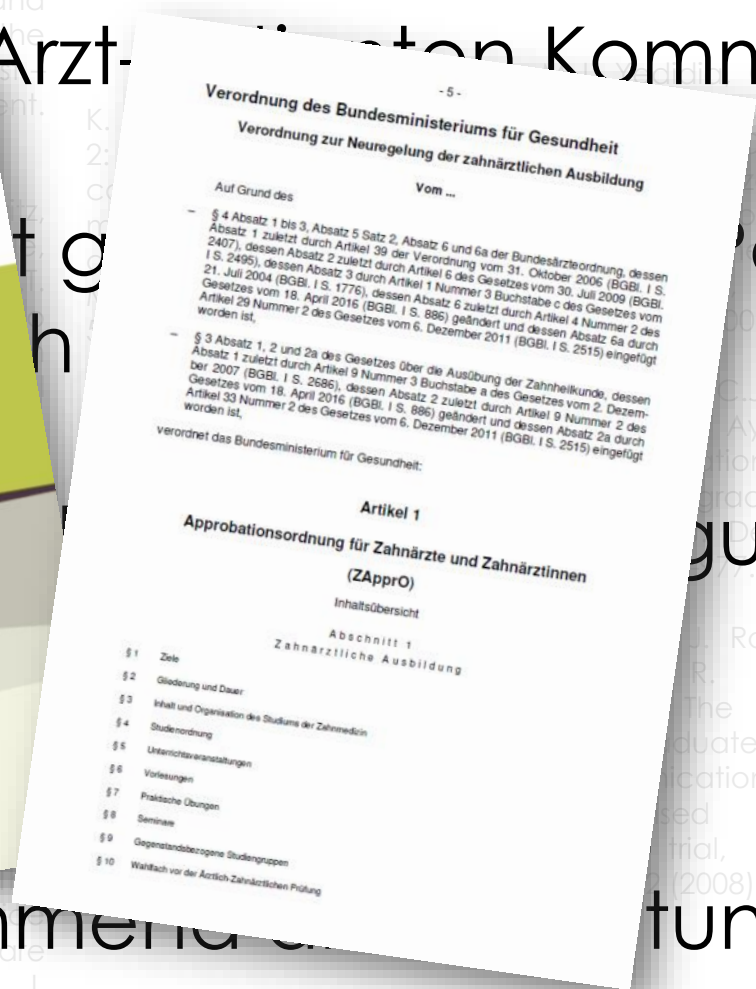
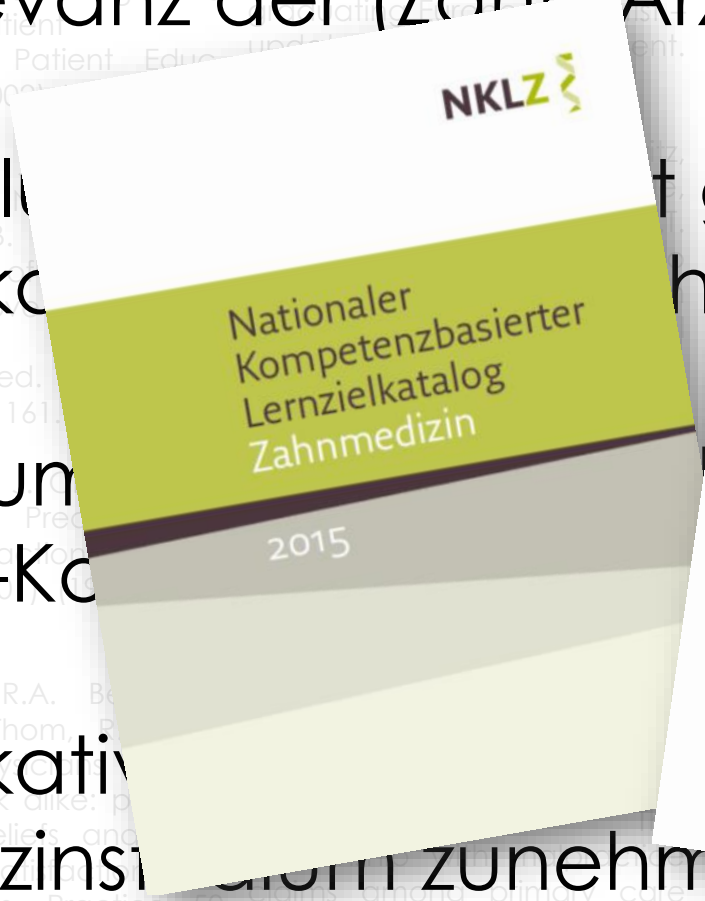
Felix Krause¹, Gerhard Schmalz¹, Rainer Haak¹, Katrin Rockenbauch²

¹Poliklinik für Zahnerhaltung und Parodontologie, Universität Leipzig

²Lehrpraxis im Transfer plus, Universität Leipzig

Einleitung

- Hohe Relevanz der (Zahn-)Arzt-Patienten-Kommunikation
- Folgen gelungener Kommunikation
- Gute Dokumentation der Arzt-Patienten-Kommunikation
- Kommunikative Kompetenz als Kernkompetenz der Zahnmedizin



- Relevanz von (Video)Feedback im Rahmen der Kommunikationsausbildung
- Effektivität von Peerfeedback und-/oder Expertenfeedback
- Mangelnde Evidenz in der Zahnmedizin bezüglich Outcome kommunikativer Fertigkeiten nach Peer- und/oder Experten Feedback zu realen Situationen



Welchen Einfluss hat Experten- bzw. Peer-Feedback auf die Gesprächsführungskompetenzen von Studierenden der Zahnmedizin?

1. Durch Feedback können die Gesprächsführungskompetenzen von Studierenden der Zahnmedizin signifikant verbessert werden.
2. Die Verbesserung der Gesprächsführungskompetenzen ist unabhängig von dem Feedbackgeber (Peer vs. Experte)

M&M Basiskurs Kommunikation

Sommersemester 2015 „Kommunikation in der Zahnmedizin – KommZ“



„Man kann nicht nicht kommunizieren“

-
Grundlagen der Kommunikation



„Den Faden aufnehmen“

-
(Zahn-)ärztliche Gesprächsführung



„Erklären leicht gemacht“

-
(Zahn)Medizinische Befunde und Therapien verständlich erklären



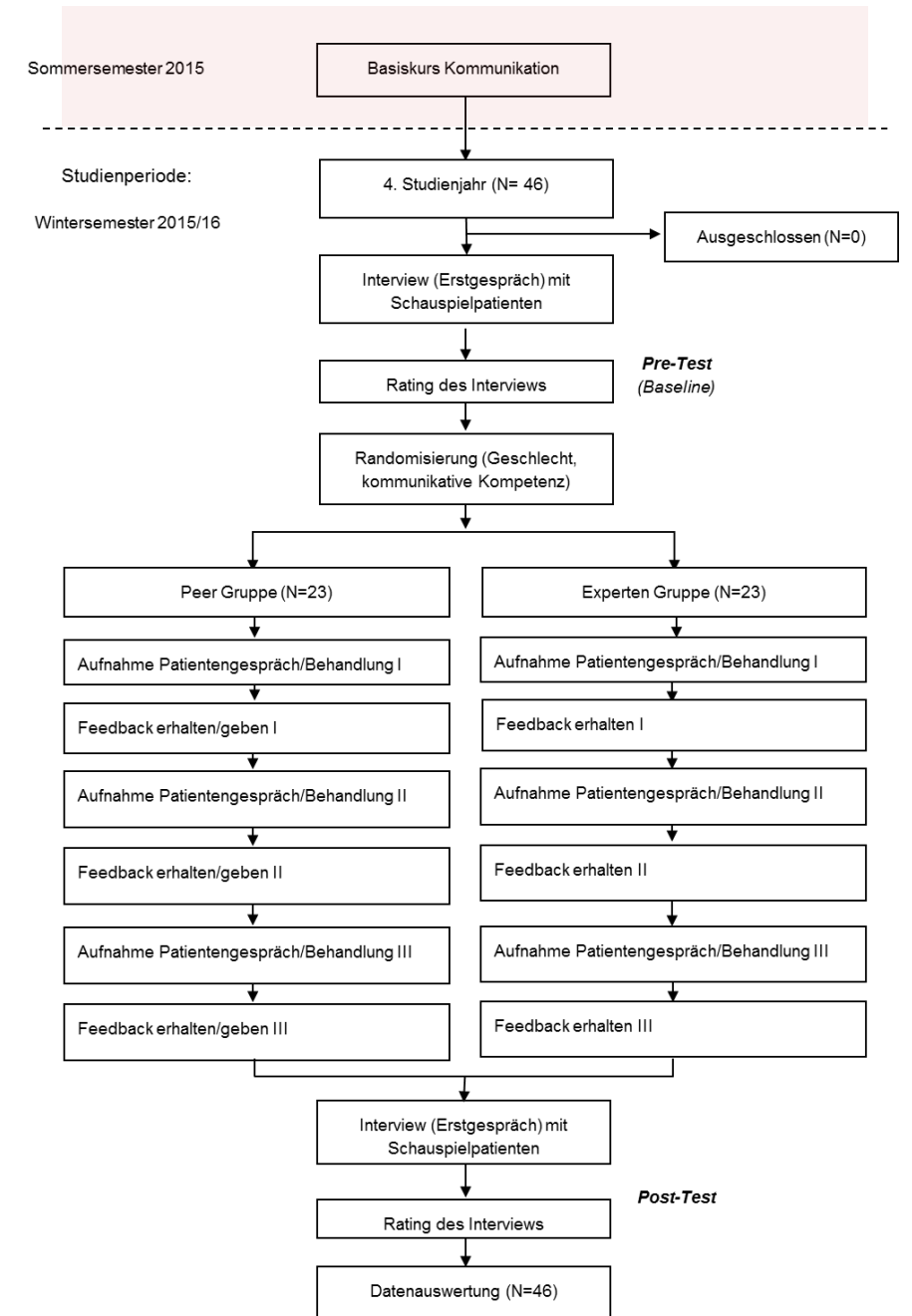
„Mit Dir kann ich nicht zusammenarbeiten“

-
Teamkommunikation



„Zähne putz ich, manchmal“

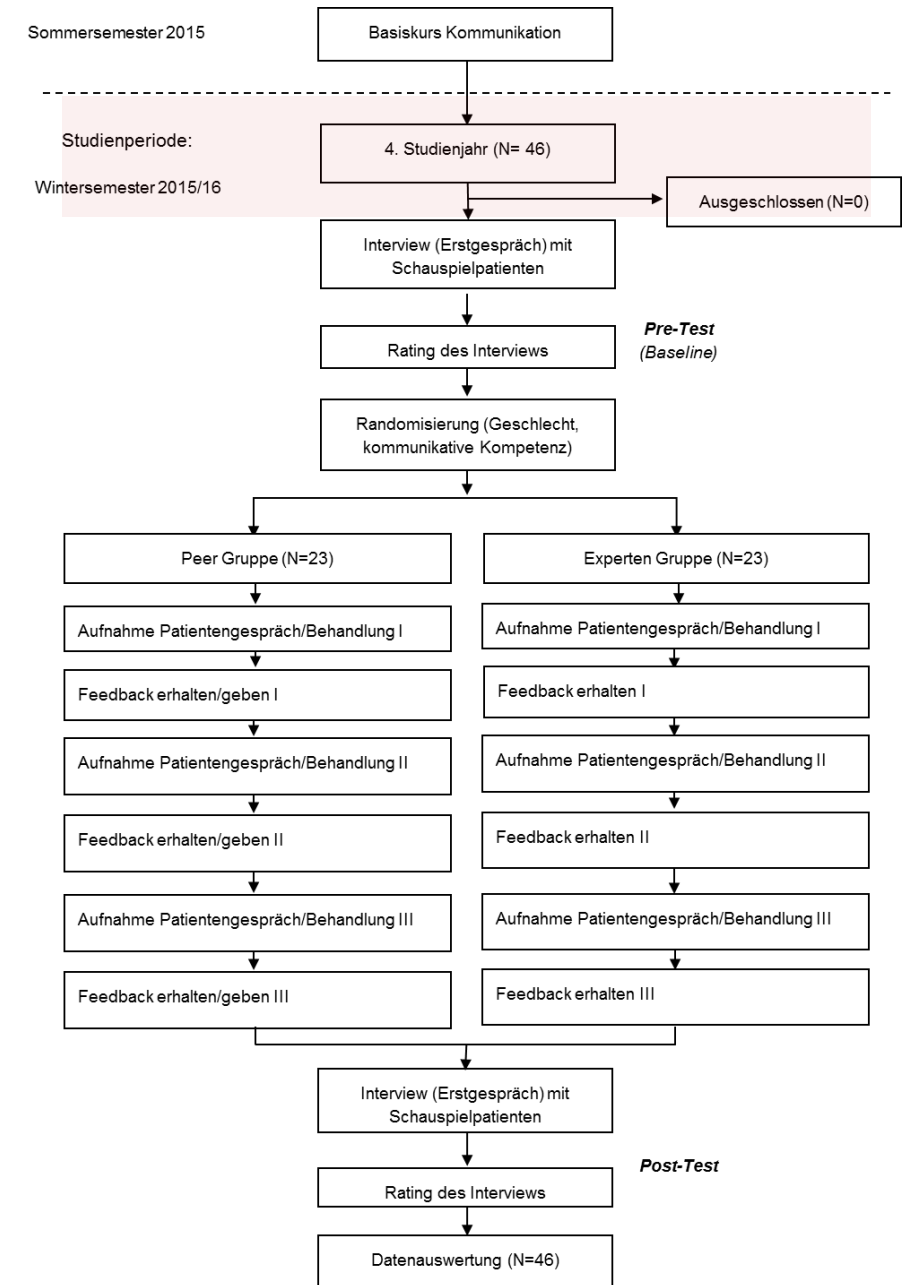
-
Motivierende Gesprächsführung bei Verhaltensänderung



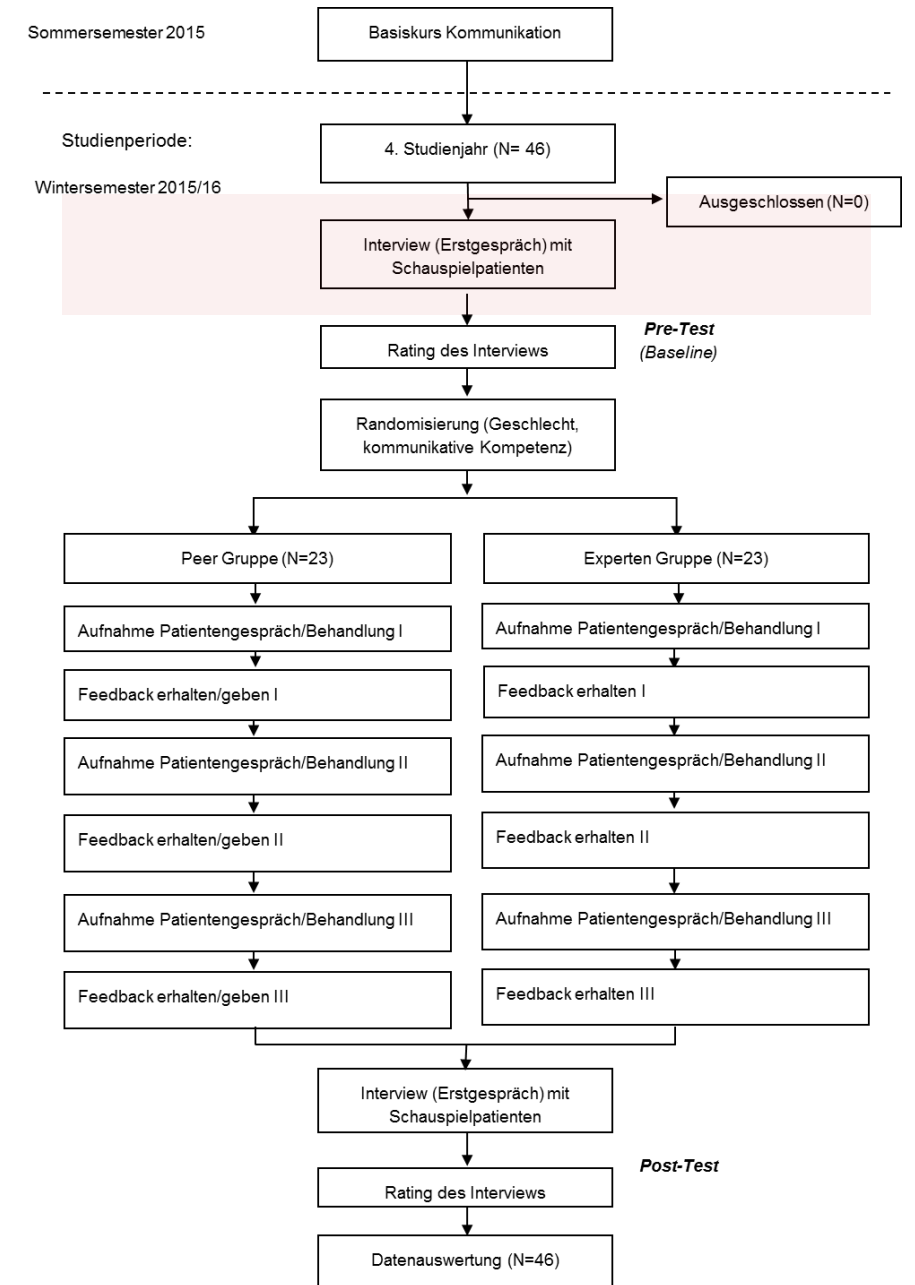
M&M Teilnehmer



N = 46 (♀ = 30, ♂ = 16)



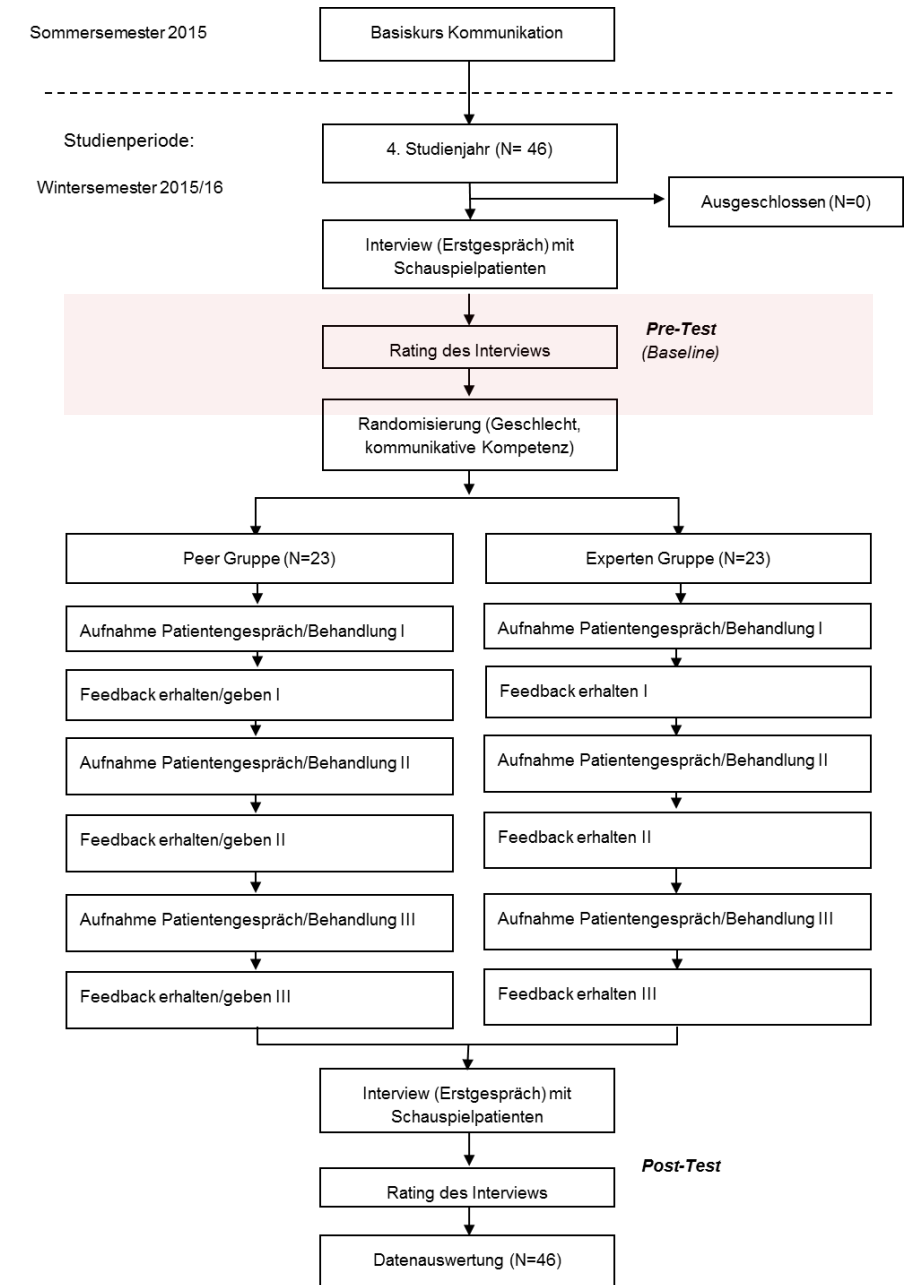
M&M Schauspielpatient-Interview I



M&M Rating (Prä-Test)

Eingehen auf die Gefühle und Bedürfnisse der Patientin (Empathie):	
Die Studierende ¹ geht durchgehend verständnisvoll auf die (verbale und nonverbale) Hinweise und Bedürfnisse der Patientin ein oder sie reagiert angemessen.	Die Studierende geht nicht auf offensichtliche (verbale und nonverbale) Hinweise und Bedürfnisse der Patientin ein oder sie reagiert unangemessen.
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Logischer Zusammenhang des Gesprächs (Struktur):	
Das Gespräch ist hervorragend organisiert; das Vorgehen zeigt, dass die Studierende in der Lage ist, das Gespräch zusammenhängend zu gestalten und die Gesprächsführung in der Hand zu behalten.	Das Gespräch ist nicht erkennbar organisiert; das Vorgehen wirkt zusammenhanglos oder die Patientin muss den Verlauf des Gesprächs festlegen.
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Verbaler Ausdruck:	
Die Studierende kommuniziert in einer Art und Weise, die es der Patientin leicht macht, sie zu verstehen oder sie kommuniziert angemessen mit der Patientin (z. B. hinsichtlich Wortwahl, Grammatik, Intonation, Lautstärke, Stimmmodulation, Sprechtempo und Aussprache).	Die Studierende kommuniziert in einer Art und Weise, die es der Patientin erschwert oder unmöglich macht, sie zu verstehen oder sie kommuniziert unangemessen mit der Patientin (z. B. hinsichtlich Wortwahl, Grammatik, Intonation, Lautstärke, Stimmmodulation, Sprechtempo und Aussprache).
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Nonverbaler Ausdruck:	
Die Studierende bezieht die Patientin durch nonverbalen Ausdruck durchgängig ein oder motiviert sie zur Gesprächsbeteiligung (z. B. durch Augenkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Einsatz von Pausen).	Die Studierende schafft es nicht, die Patientin durch nonverbalen Ausdruck einzubeziehen und frustriert sie oder bringt sie gegen sich auf (z. B. durch Augenkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Einsatz von Pausen).
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Empathie, Gesprächsstruktur, Verbaler- und Nonverbaler Ausdruck

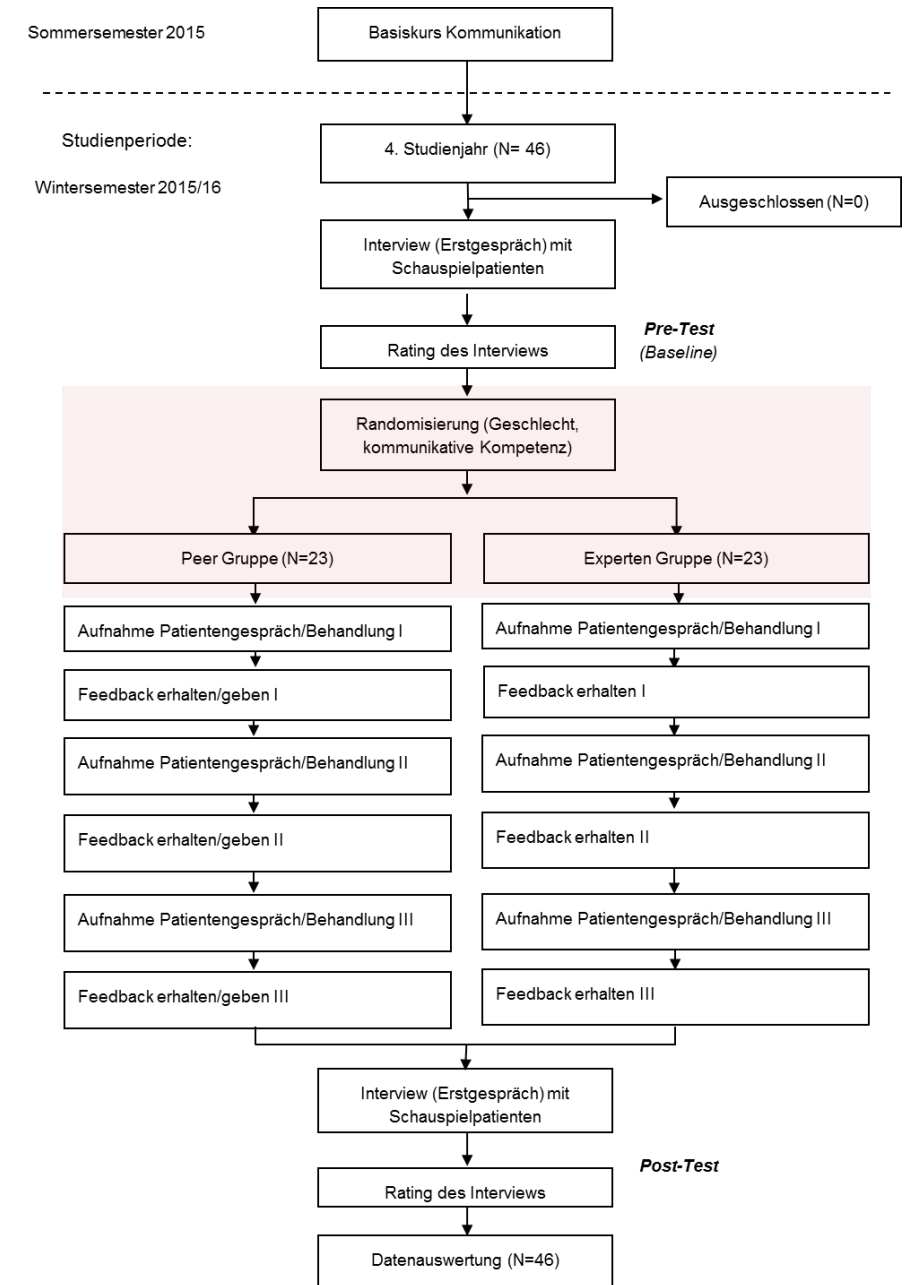


M&M Randomisierung



Peer-Gruppe

Experten-Gruppe



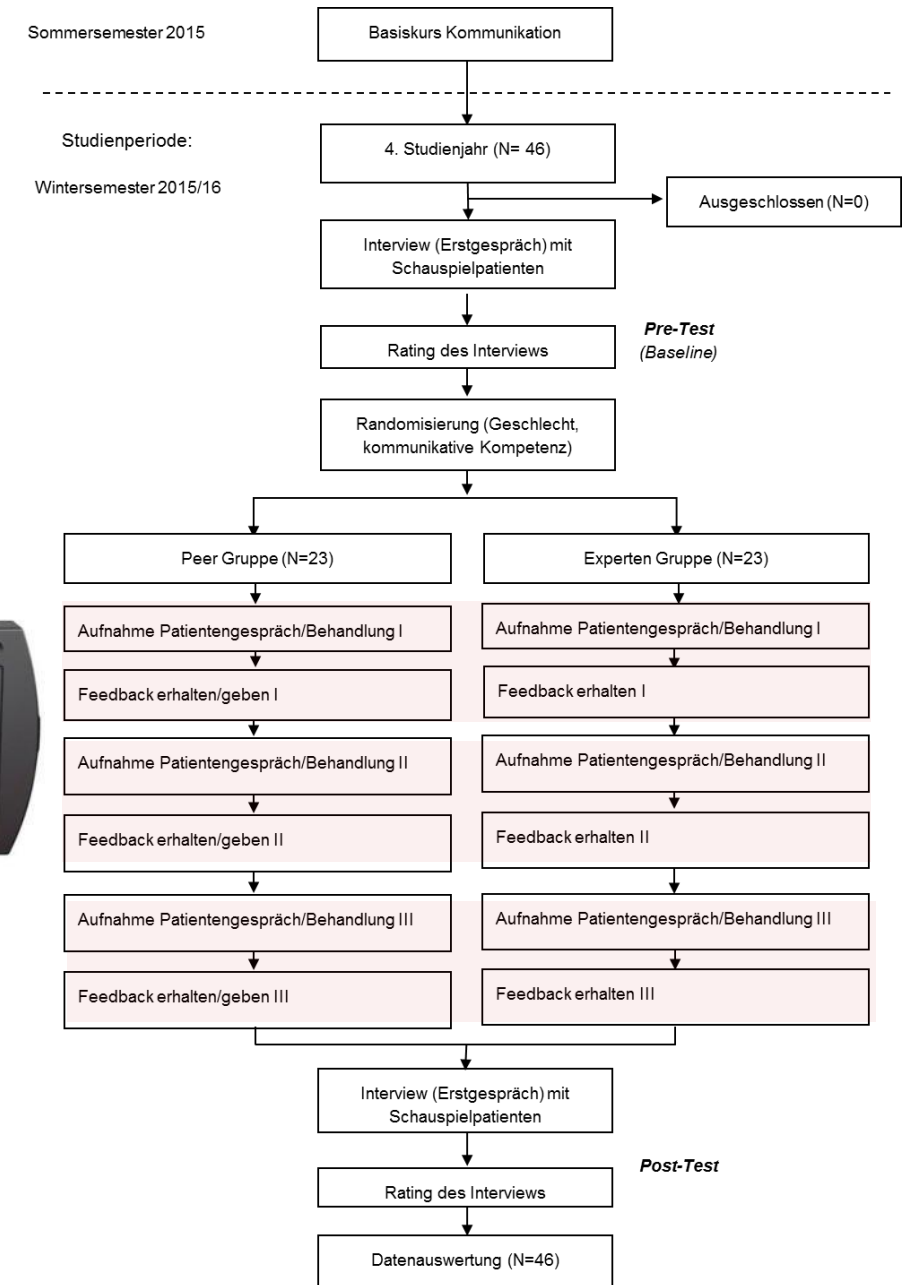
M&M Peerfeedbackgespräch/Behandlung



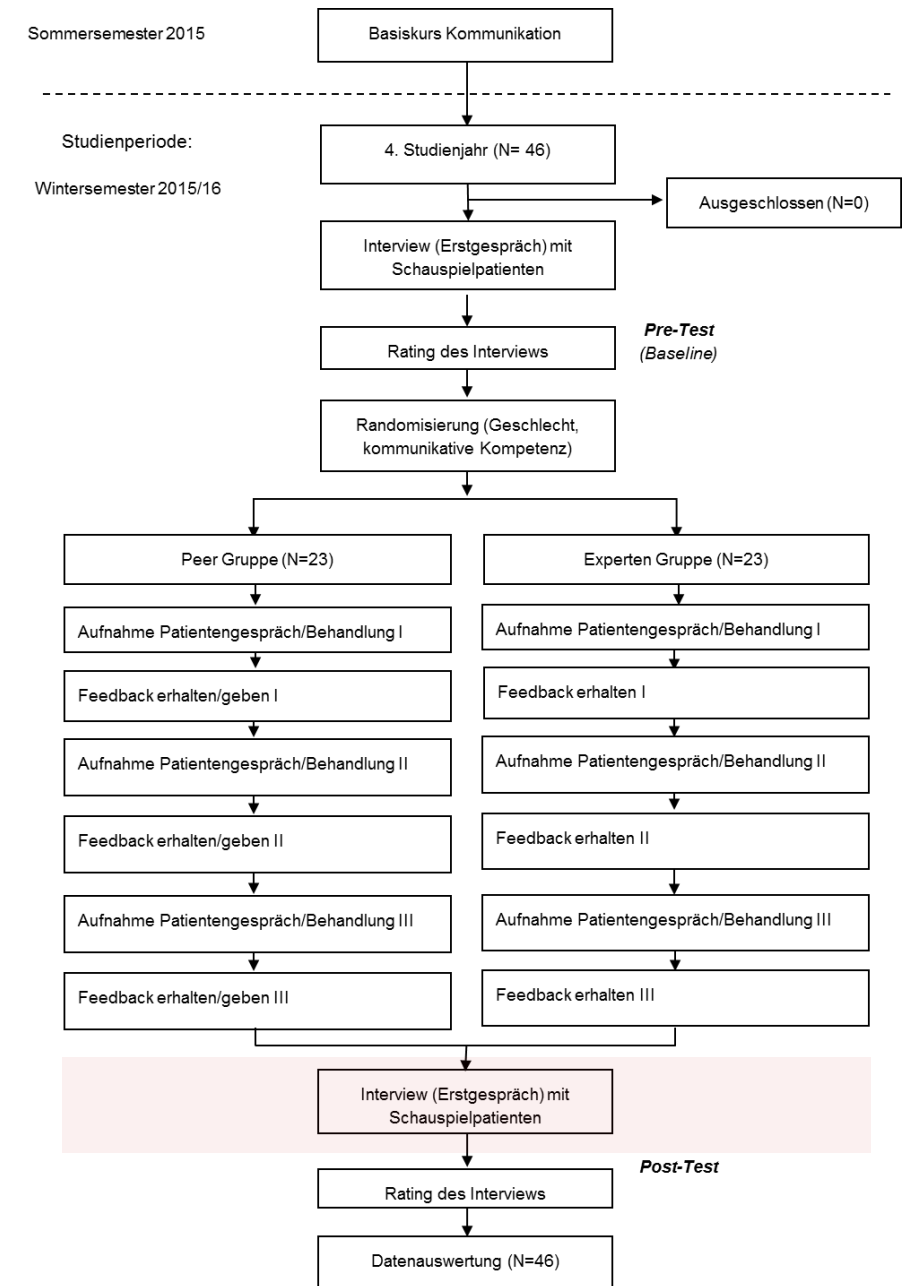
Peer-Gruppe



Experten-Gruppe



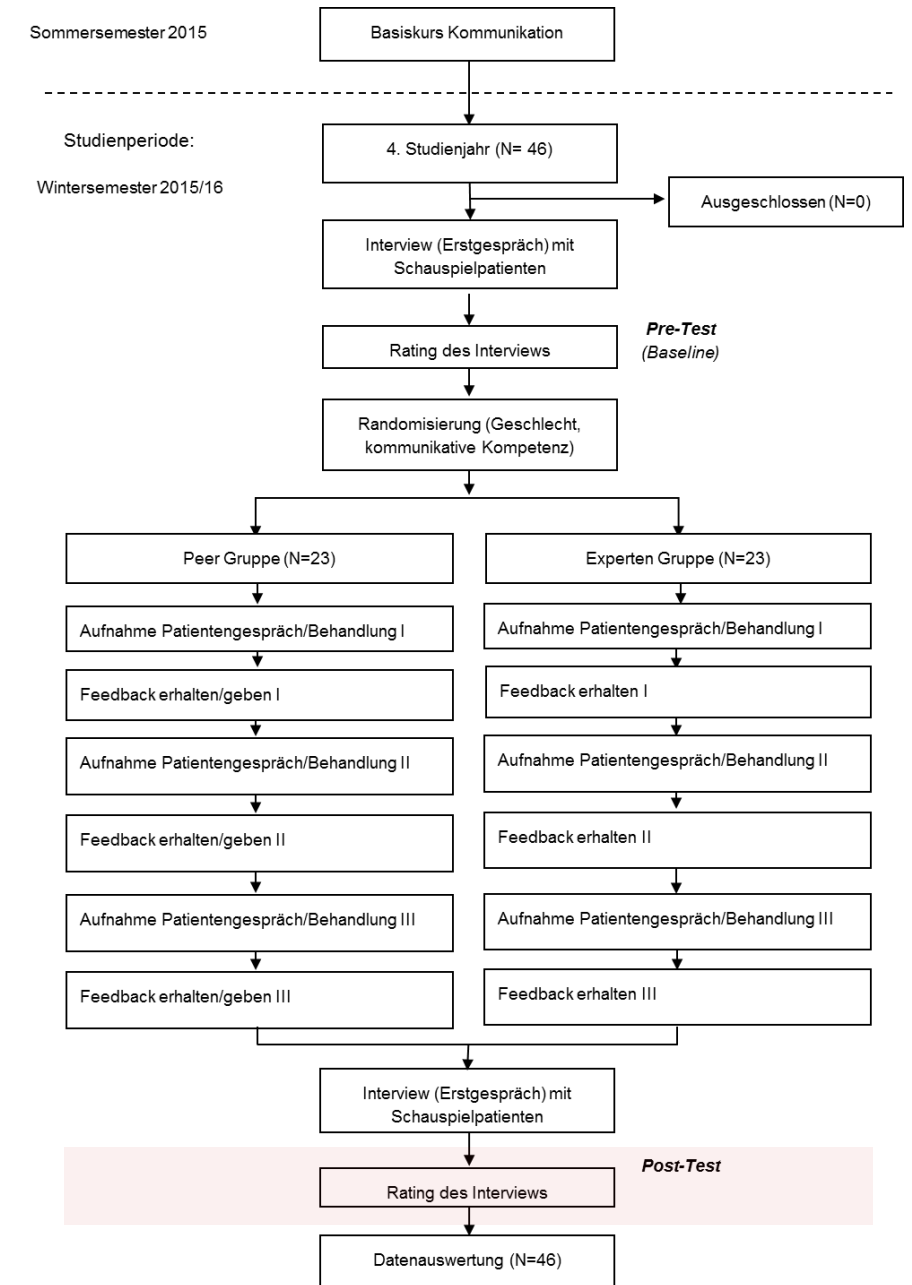
M&M Schauspielpatient-Interview II



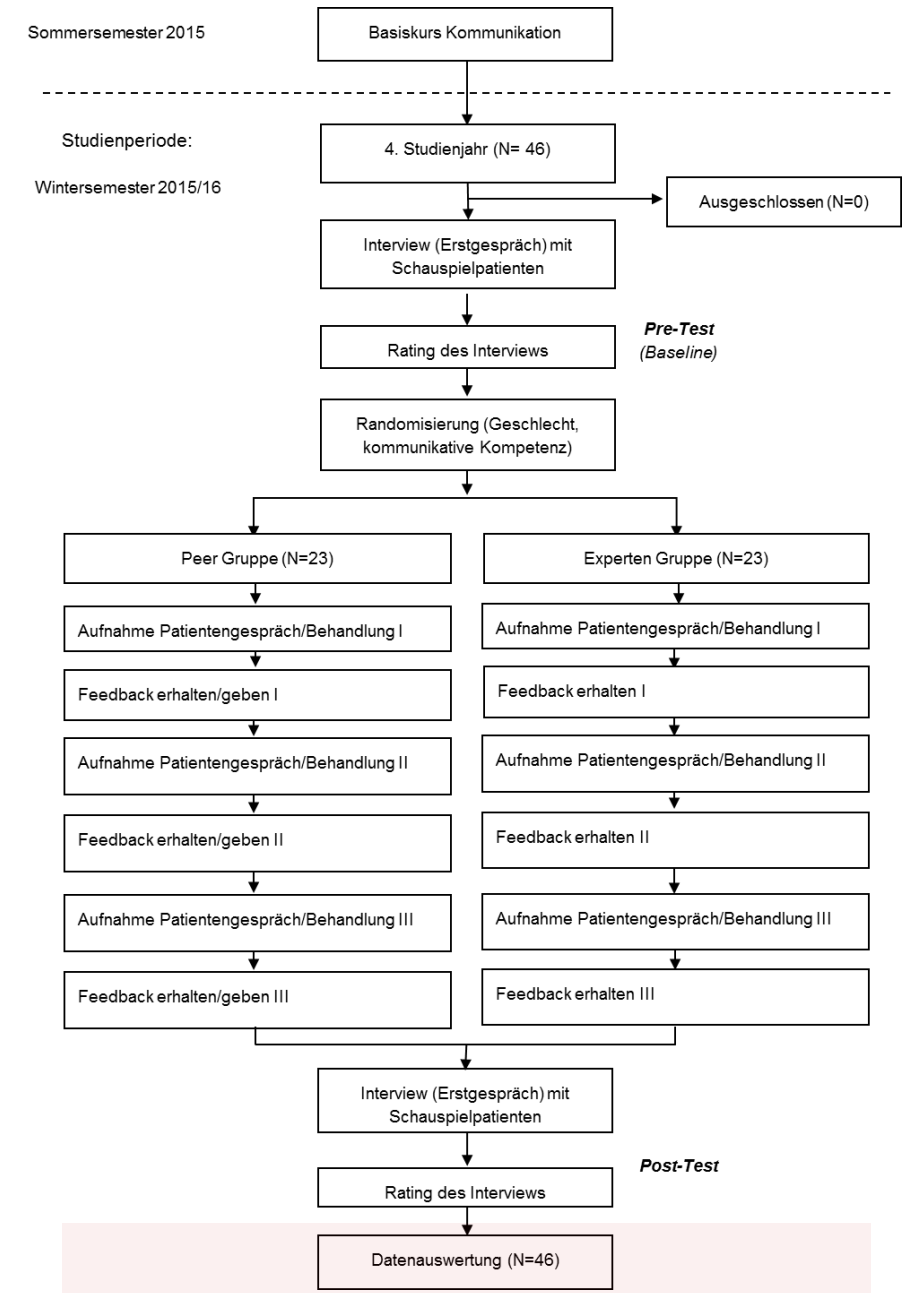
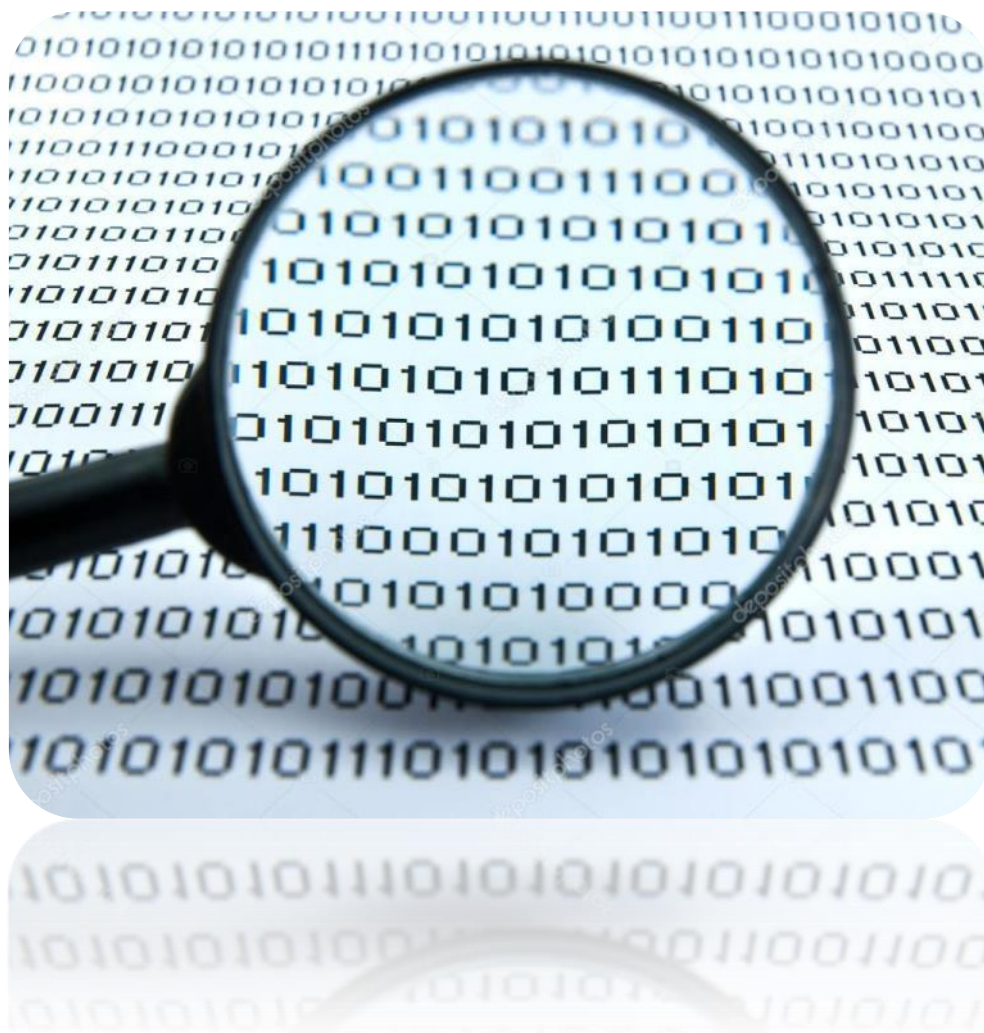
M&M Rating (Post-Test)

Eingehen auf die Gefühle und Bedürfnisse der Patientin (Empathie):	
Die Studierende ¹ geht durchgehend verständnisvoll auf die (verbale und nonverbale) Hinweise und Bedürfnisse der Patientin ein oder sie reagiert angemessen.	Die Studierende geht nicht auf offensichtliche (verbale und nonverbale) Hinweise und Bedürfnisse der Patientin ein oder sie reagiert unangemessen.
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Logischer Zusammenhang des Gesprächs (Struktur):	
Das Gespräch ist hervorragend organisiert; das Vorgehen zeigt, dass die Studierende in der Lage ist, das Gespräch zusammenhängend zu gestalten und die Gesprächsführung in der Hand zu behalten.	Das Gespräch ist nicht erkennbar organisiert; das Vorgehen wirkt zusammenhanglos oder die Patientin muss den Verlauf des Gesprächs festlegen.
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Verbaler Ausdruck:	
Die Studierende kommuniziert in einer Art und Weise, die es der Patientin leicht macht, sie zu verstehen oder sie kommuniziert angemessen mit der Patientin (z. B. hinsichtlich Wortwahl, Grammatik, Intonation, Lautstärke, Stimmmodulation, Sprechtempo und Aussprache).	Die Studierende kommuniziert in einer Art und Weise, die es der Patientin erschwert oder unmöglich macht, sie zu verstehen oder sie kommuniziert unangemessen mit der Patientin (z. B. hinsichtlich Wortwahl, Grammatik, Intonation, Lautstärke, Stimmmodulation, Sprechtempo und Aussprache).
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Nonverbaler Ausdruck:	
Die Studierende bezieht die Patientin durch nonverbalen Ausdruck durchgängig ein oder motiviert sie zur Gesprächsbeteiligung (z. B. durch Augenkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Einsatz von Pausen).	Die Studierende schafft es nicht, die Patientin durch nonverbalen Ausdruck einzubeziehen und frustriert sie oder bringt sie gegen sich auf (z. B. durch Augenkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Einsatz von Pausen).
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Empathie, Gesprächsstruktur, Verbaler- und Nonverbaler Ausdruck

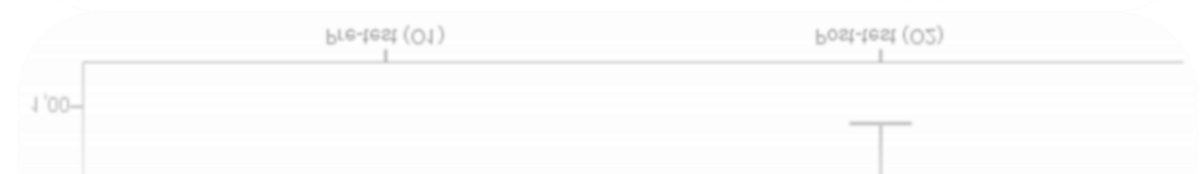
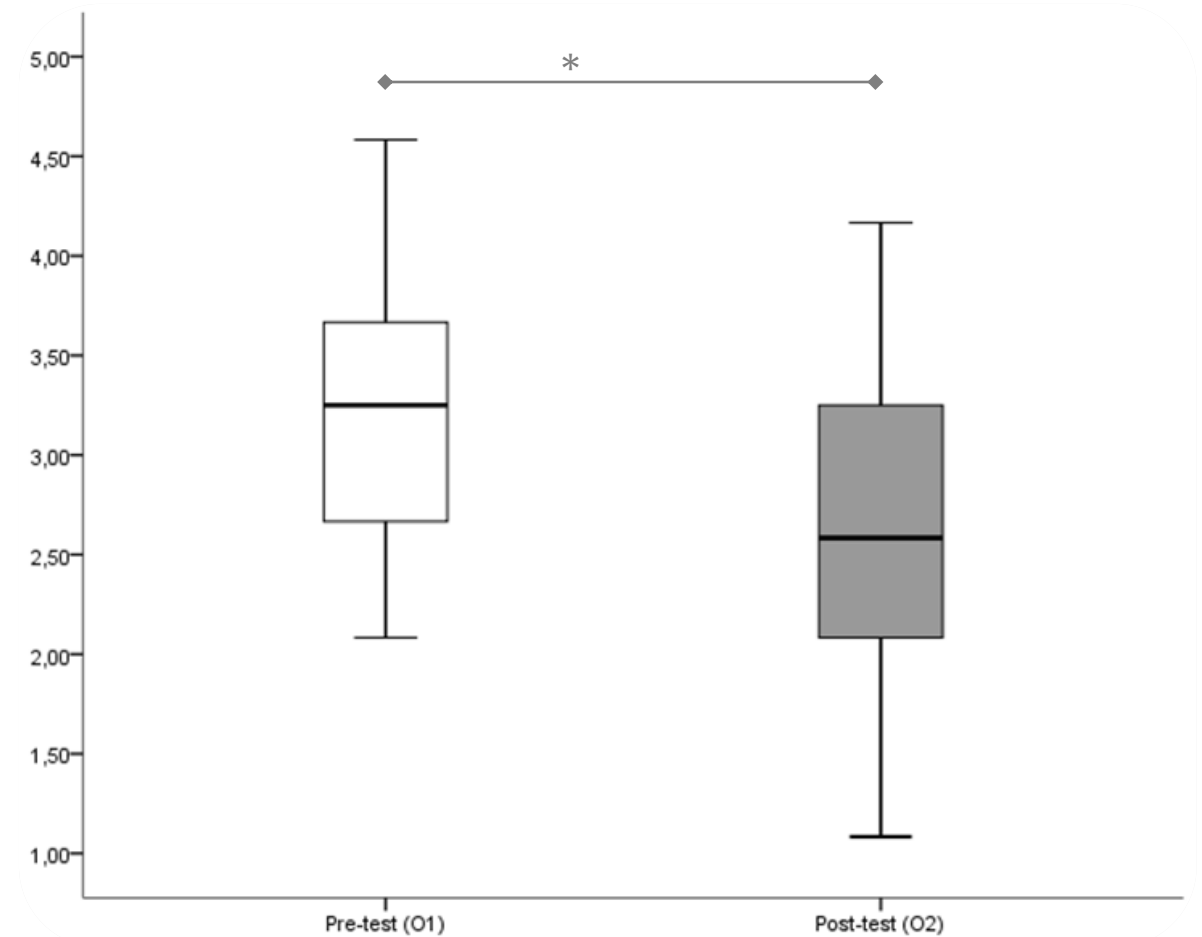


M&M Datenauswertung



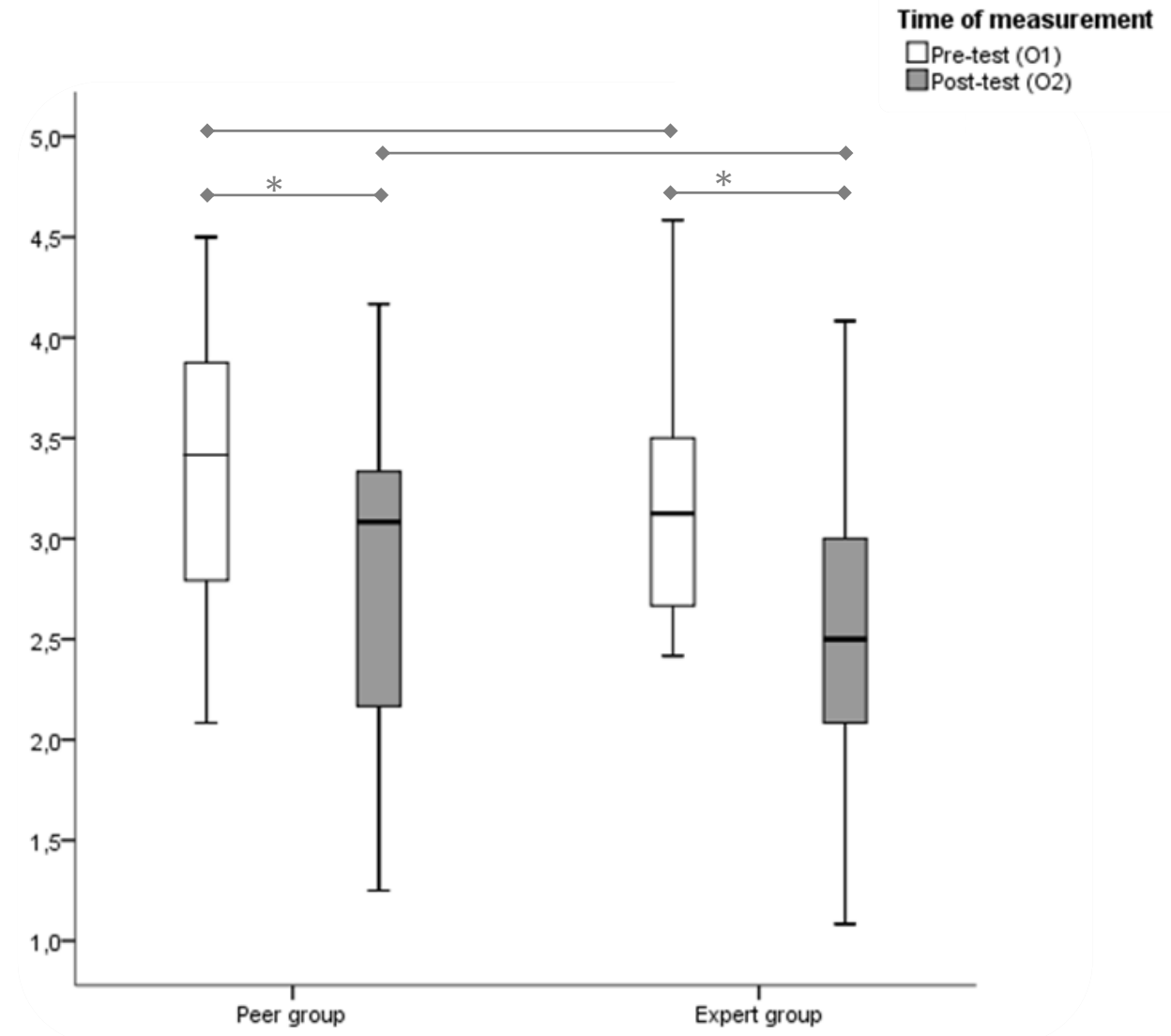
Ergebnisse Vergleich Prä-Post insgesamt

- Durch Feedback können die Gesprächsführungskompetenzen von Studierenden der Zahnmedizin signifikant verbessert werden.



Ergebnisse Vergleich Prä-Post innerhalb der Gruppen

- Die Verbesserung der Gesprächsführungskompetenzen ist unabhängig von der Art des Feedbacks (Peer vs. Experte).

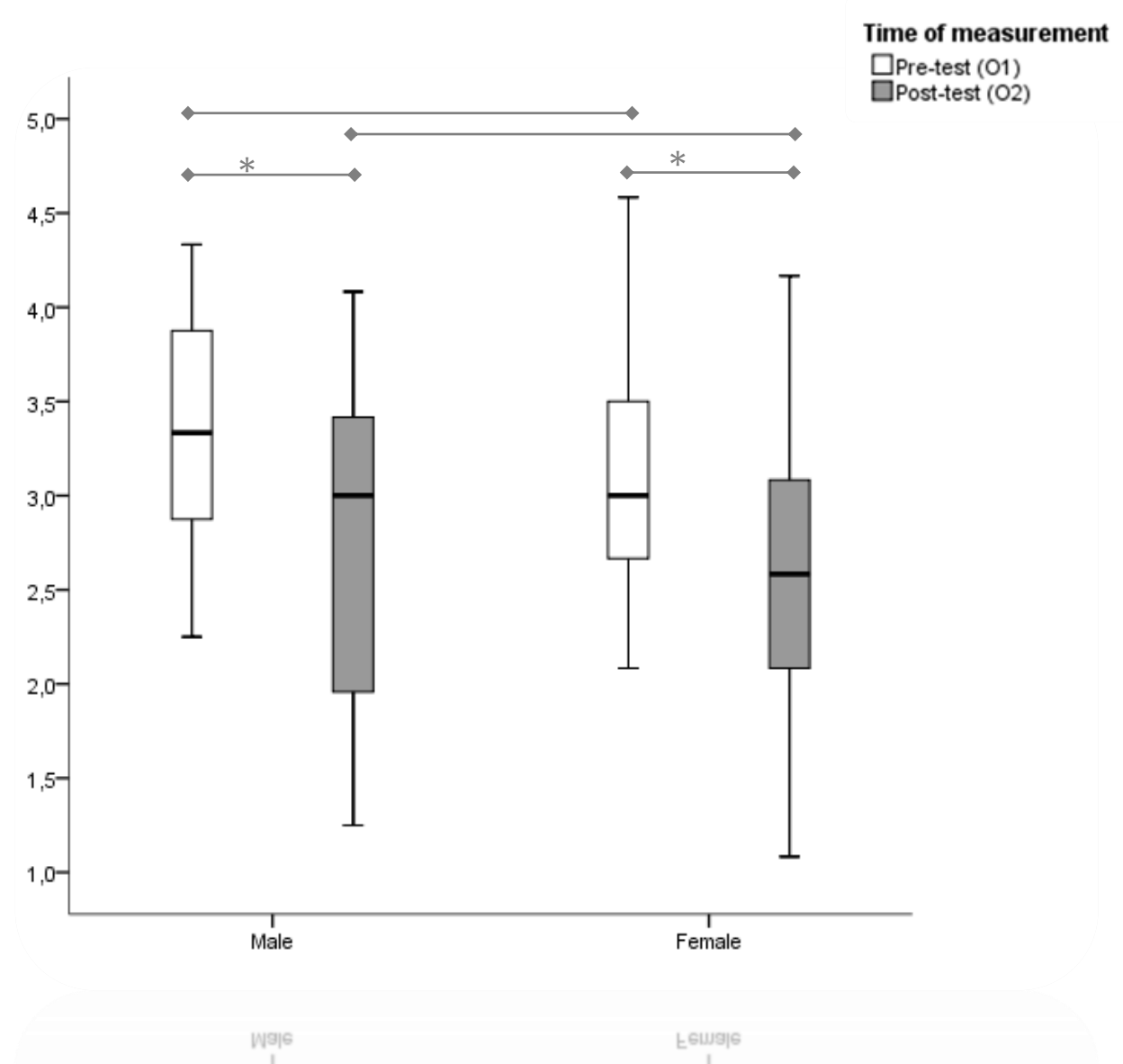


Ergebnisse Vergleich Prä-Post innerhalb der Gruppen

	Peer Gruppe				P-Wert	Experten Gruppe				P-Wert
	Prä-Test (O1)		Post-Test (O2)			Prä-Test (O1)		Post-Test (O2)		
	Mean (SD)	Median	Mean (SD)	Median		Mean (SD)	Median	Mean (SD)	Median	
Gesamt	3.31 (0.73)	3.42	2.79 (0.83)	3.08	0.004	3.16 (0.60)	3.13	2.53 (0.68)	2.50	0.008
Empathie	3.61 (0.97)	3.67	3.10 (0.98)	3.33	0.007	3.44 (0.88)	3.17	2.81 (1.05)	2.67	0.064
Struktur	3.57 (0.08)	3.67	2.84 (0.08)	3.00	0.001	3.53 (0.52)	3.50	2.77 (0.77)	3.00	0.001
Verbaler Ausdruck	3.03 (0.85)	3.00	2.52 (0.86)	2.67	0.013	2.86 (0.64)	3.00	2.28 (0.67)	2.00	0.007
Nonverbaler Ausdruck	3.03 (0.79)	3.00	2.70 (0.87)	3.00	0.074	2.79 (0.66)	3.00	2.25 (0.68)	2.00	0.010

Ergebnisse Vergleich nach Geschlecht

- Die Verbesserung der Gesprächsführungskompetenzen ist unabhängig vom Geschlecht



Schlussfolgerung

- Durch die Implementierung von Peerfeedback-Interventionen in den klinischen Ausbildungskursen könnte eine **Feedbackkultur etabliert** und somit die bis dahin erworbenen **kommunikativen Kompetenzen** gefestigt, vertieft und **nachhaltig** umgesetzt werden.
- Gerade bei mangelnden **curricularen, personellen und finanziellen Ressourcen** könnte die Implementierung von **Peerfeedback** in die Behandlungskurse der Zahnmedizin ein **vielversprechender Ansatz** darstellen.

08:45	Agora	B1/2	D1/2	F1/2	F3/4
09:00		Session 27 Vorträge ☆	Session 30 Vorträge ☆	Session 32 Poster ☆	Session 33 Poster ☆
09:15		09:00 - 10:00 Uhr Thema: Weiterentwicklung des Medizinstudiums Form: wissenschaftlicher Beitrag (Vortrag)	09:00 - 10:00 Uhr Thema: Weiterbildung Form: wissenschaftlicher Beitrag (Vortrag)	09:00 - 10:00 Uhr Thema: Kommunikative und soziale Kompetenzen Form: wissenschaftlicher Beitrag (Poster)	09:00 - 10:00 Uhr Thema: Neue Medien Form: wissenschaftlicher Beitrag (Poster)
09:30					
09:45					
10:00					
10:15		Session 39 Poster ☆	Session 37 Vorträge ☆	Session 38 Vorträge ☆	
10:30		10:16 - 11:16 Uhr Thema: Weiterentwicklung des Medizinstudiums Form: wissenschaftlicher Beitrag (Poster)	10:15 - 11:03 Uhr Thema: Notfallmedizin und Simulation Form: wissenschaftlicher Beitrag (Vortrag)	10:15 - 11:15 Uhr Thema: GMA & AKWLZ Form: wissenschaftlicher Beitrag (Vortrag)	
10:45					
11:00					

09:15 Uhr
Etablierung eines Feedbacksystems zur Förderung kommunikativer Kompetenzen von Studierenden in der Zahnmedizin (FeKommZ)

UNIVERSITÄT LEIPZIG
Medizinische Fakultät

Universitätssklinikum Leipzig
Medizinische Fakultät

Etablierung eines Feedbacksystems zur Förderung kommunikativer Kompetenzen von Studierenden in der Zahnmedizin (FeKommZ)

Felix Krause¹⁾, Gerhard Schmalz¹⁾, Tina Hofmann¹⁾, Rainer Haak¹⁾, Katrin Rockenbauch²⁾
¹⁾Poliklinik für Zahnerhaltung und Parodontologie, Universität Leipzig
²⁾Lehrpraxis im Transfer plus, Universität Leipzig

1. FRAGESTELLUNGEN

- Führt aus Sicht der Studierenden der Erhalt von Feedback zu realen Gesprächs- und Behandlungssituationen zu einer Verbesserung ihrer kommunikativen Kompetenzen?
- Kann Peerfeedback als Teil eines Gesamtkonzeptes der Kommunikationsausbildung in die klinischen Kurse der Zahnmedizin integriert werden?

2. METHODEN

Durchführung des Projektes:

3. ERGEBNISSE

Durch die Teilnahme an FeKommZ hat sich mein mehr... in Arzt-Patienten-Gesprächen verbessert:

4. SCHLUSSFOLGERUNG

- FeKommZ trug aus Sicht der Studierenden zur Verbesserung ihrer kommunikativen Kompetenzen bei.
- Durch die Implementierung von Peerfeedback-Interventionen in den klinischen Ausbildungskursen könnte eine Feedbackkultur etabliert und somit die bis dahin erworbenen kommunikativen Kompetenzen gefestigt, vertieft und nachhaltig umgesetzt werden.

Abschluss-evaluation (Likert-Skala)

Stärkungsbildung kommunikativer Kompetenzen in der Gesprächsführung

- Gesamtschätzung
- Empathie
- Gesprächsfähigkeit
- Verhalten-Ausdruck
- Normaler Ausdruck

Das Projekt wurde gefördert von:



wurde gefördert
von



Theo Toppe
Eva Strobl
Lina Dinse
Ismail Ayoub

Die Studierenden der Zahnmedizin an
der Universität Leipzig

SS 2015 – WS 2015/16



LEIPZIG