Kommunikationsfähigkeit : eine der Schlüsselqualifikationen in der Physiotherapie?

Autor(en): **Stecher-Diggelmann, Käthi**

Objekttyp: **Preface**

Zeitschrift: **Physiotherapie = Fisioterapia**

Band (Jahr): **31 (1995)**

Heft 5

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

EDITORIAL

Käthi Stecher-Diggelmann

K. Stecher

Kommunikationsfähigkeit = eine der Schlüsselqualifikationen in der Physiotherapie?

Immer mehr werden wir auch in der Physiotherapie gezwungen, unsere Therapieresultate zu verkaufen. Wer sind denn alles unsere Kommunikationspartner? Die Gruppierung ist ausserordentlich vielschichtig und verlangt von uns allen, dass wir uns im Gespräch anpassen können.

Wichtig sind für uns primär immer die Patienten. Es gehört zur Grundausbildung, dass wir die Patientensprache lernen und uns immer wieder bemühen müssen, keine Fachfremdwörter zu benützen. Wenn wir realistische Behandlungsziele festlegen – und die Patienten darüber informieren –, werden diese bei Erreichung des Zieles für unseren Berufsstand die bedeutendsten Werbeträger sein.

Auf der anderen Seite müssen wir in Zukunft vermehrt mit fachlichen, unemotionalen Argumenten die Ärzteschaft und die Kostenträger von unseren Therapieresultaten überzeugen. Messbare, objektivierbare und sachlich gut begründete Resultate – übermittelt in einer anständigen Tonlage – werden eigentlich mehrheitlich akzeptiert und stossen kaum auf Widerstände.

Es ist mir aufgefallen, dass verschiedene Sektionen mit guten, konstruktiven Texten in verschiedenen Zeitungen versuchen, die Öffentlichkeit von der Physiotherapie zu überzeugen – eine wichtige PR-Aufgabe, die mit viel Zeitaufwand verbunden ist. Auch in diesem Bereich ist es sinnvoll, wenn an praktischen Beispielen, dokumentiert mit guten Fotos, unser Beruf dargestellt wird. Aufklärung über die physiotherapeutischen Möglichkeiten sind dringend notwendig!

Als letztes liegt mir persönlich noch ein wesentlicher Punkt am Herzen: Wie gehen eigentlich Physiotherapeuten/-innen mit der Konkurrenz in ihrem eigenen Berufsstand um? Selbstverständlich unterstütze auch ich ernsthafte Diskussionen – solange diese sachlich, emotionslos, fachlich begründet und in einer anständigen Tonlage erfolgen. Im Gegenteil, meistens kann jeder von uns von anderen, gut begründeten Argumenten nur profitieren. Die gleichen Bedingungen gelten für mich auch für Gespräche mit Ergotherapeuten/-innen, Logopäden/-innen, Masseuren und Sportlehrern/-innen usw.

Ich glaube, dass angepasste Kommunikationsfähigkeit zu unserer Fachkompetenz gehört. Wenn wir uns grundsätzlich immer wieder um Fachkompetenz bemühen (inklusive Kommunikationsfähigkeit), dann bin ich eigentlich sehr optimistisch für die Zukunft der Physiotherapie.

Käthi Stecher-Diggelmann, Präsidentin Angestelltenkommission

Le sens de la communication = une des qualifications-clefs dans la physiothérapie?

Dans la physiothérapie aussi, nous sommes de plus en plus obligés de vendre nos résultats thérapeutiques. Quels sont donc les partenaires avec lesquels nous communiquons? Ils forment un groupe particulièrement hétérogène, qui réclame de nous tous une capacité d'adaptation au cours de l'entretien.

Tout d'abord, ce sont toujours les patients qui nous importent le plus. La formation de base comporte l'apprentissage de la langue des patients envers lesquels nous devons toujours nous efforcer d'éviter la terminologie d'origine étrangère. Quand nous décidons d'un traitement aux objectifs réalistes et en informons les patients, ces derniers constituent, une fois le but atteint, les plus importants supports publicitaires pour notre profession.

Par ailleurs, nous devons à l'avenir davantage convaincre le corps médical et les organes de support des coûts de nos résultats thérapeutiques en argumentant avec professionnalisme et impassibilité. Des résultats mesurables, objectivés, expliqués avec compétence et sur un ton convenable sont à vrai dire acceptés dans la majorité des cas et rencontrent peu de résistance.

J'ai remarqué que différentes sections essaient de persuader l'opinion publique de la physiothérapie en faisant paraître dans divers journaux de bons textes constructifs. Là aussi, il s'agit d'une mesure importante de RP qui prend beaucoup de temps. Dans ce domaine également, il est judicieux de présenter notre profession à l'aide d'exemples pratiques, étayés de bons documents photographiques. Il est urgent d'informer sur les possibilités physiothérapeutiques!

Avant de conclure, j'aimerais encore exposer un point qui me tient particulièrement à cœur: Comment se comportent en fait les physiothérapeutes face à la concurrence au sein de leur propre profession? Bien sûr, je suis également pour des discussions sérieuses – pour autant qu'elles se déroulent sur un ton correct, dépourvues d'émotions et à un niveau technique et objectif. En général, chacun de nous ne peut que profiter d'autres arguments bien fondés. Les mêmes conditions valent aussi pour moi en ce qui concerne les entretiens avec les ergothérapeutes, logopèdes, masseurs, professeurs d'éducation physique, etc.

Je crois que le sens de la communication fait partie de notre compétence professionnelle. Si nous nous attachons vraiment à promouvoir cette compétence (le sens de la communication y compris), j'envisage alors l'avenir de la physiothérapie avec beaucoup d'optimisme.

Käthi Stecher-Diggelmann, présidente Commission des employés

La capacità di comunicazione = una competenza chiave della fisioterapia?

Anche in fisioterapia siamo ormai costretti a vendere i nostri risultati terapeutici. Ma chi sono i nostri interlocutori? Sono molto svariati, e quindi dobbiamo saperci adattare a seconda del tipo di discussione.

L'elemento per noi prioritario è comunque sempre il paziente. Già nella nostra formazione di base dobbiamo imparare il linguaggio del paziente ed evitare di utilizzare termini troppo tecnici. Se dopo aver fissato degli obiettivi terapeutici realisti e averli comunicati al paziente la terapia ha successo, il paziente sarà il migliore veicolo pubblicitario per tutta la professione.

D'altro canto, per convincere dei nostri risultati terapieutici i medici e gli enti finanziatori, dovremo argomentare in modo più tecnico e meno emotivo. I risultati oggettivi, quantificabili e ben motivati, riportati con un tono di voce adeguato, non scatenano reazioni negative e vengono di solito ben accettati.

Mi sono resa conto che molte sezioni cercano di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della fisioterapia mediante articoli costruttivi e di buona qualità pubblicati in diversi giornali. Questo è uno dei numerosi compiti delle pubbliche relazioni e richiede molto tempo. Anche in questo campo è opportuno illustrare la nostra professione avvalendosi di esempi pratici documentati con buone fotografie. È infatti necessario informare il pubblico sulle possibilità della fisioterapia.

Per concludere, vorrei abbordare un punto che mi sta particolarmente a cuore: Cosa pensano i fisioterapisti della concorrenza nella propria professione? Naturalmente sono a favore di un dibattito serio, purché non sia emotivo e si svolga in modo oggettivo e scientifico. Ognuno di noi può imparare da argomentazioni ben formulate. Lo stesso vale per le discussioni con gli ergoterapisti, logopedisti, massaggiatori, istruttori sportivi, ecc.

Credo che una buona capacità di comunicazione, adattata alle circostanze, faccia parte delle nostre competenze professionali. Se continuiamo ad impegnarci per raggiungere tali competenze (inclusa la capacità di comunicazione), penso che il nostro futuro sarà veramente promettente.

Käthi Stecher-Diggelmann, presidente della Commissione per le questioni dei salariati