



Profi-Skills im Gespräch

Wie Sie mit guter Kommunikation Ihr Vorhaben besser verständlich machen.

Mag. Britta Blumencron, 16. November 2022

Statement

- Sämtliche Materialien sind urheberrechtlich geschützt.
Eine Verwendung ist ausschließlich bei Vorliegen einer schriftlichen Vereinbarung zulässig.

These 1: Tabu-Thema und Zeigefinger



Händehygiene in Zeiten der Pandemie

"Kurier" vom 13.11.2022 Seite: 10 Ressort: Tag Bgld, Länder, Länder2, N.Ö., N.Ö.2, Wi

Mangel beim Pflegepersonal sorgt für OP-Verschiebungen

Der jüngste Hilfeschrei eines Primars habe bis dato nichts bewirkt, kritisiert ein Ärzte-Vertreter

Engpässe. Von den jüngsten Personalproblemen in den Spitäler blieb auch das Wiener AKH nicht verschont. Brennpunkt war dort zuletzt – wie berichtet – die Urologie-Klinik, deren Primar mit einer Gefährdungsanzeige auf die Engpässe aufmerksam machte: Aufgrund fehlender Pflegekräfte stehe nicht einmal ein Drittel der Betten zur Verfügung verschoben werden müssten, hieß es im Oktober.

„Der Hilfeschrei hat bis dato leider nichts bewirkt“, kritisiert Ärztekant Tömböl. Laut seinen Angaben sei das gesamte AKH vom Mangel an der Urologie-Primar sei bloß als einziger vorgeprescht.

Bei 28.151 Dienststellen in allen Krankenhäusern des Wiener Gesundheitsverbunds sind aktuell 1.829 frei. Das sind sieben von 100 zu besetzenden. Es geht also nicht um akute Versorgungsengpässe, Schließszenarien ganzer Abteilungen oder gar Spitäler, sondern nüchtern betrachtet um den **Druck auf das bestehende Personal, der in der Pandemie mit verschärften Arbeitsbedingungen zunahm.**

Startseite > Politik > Österreich

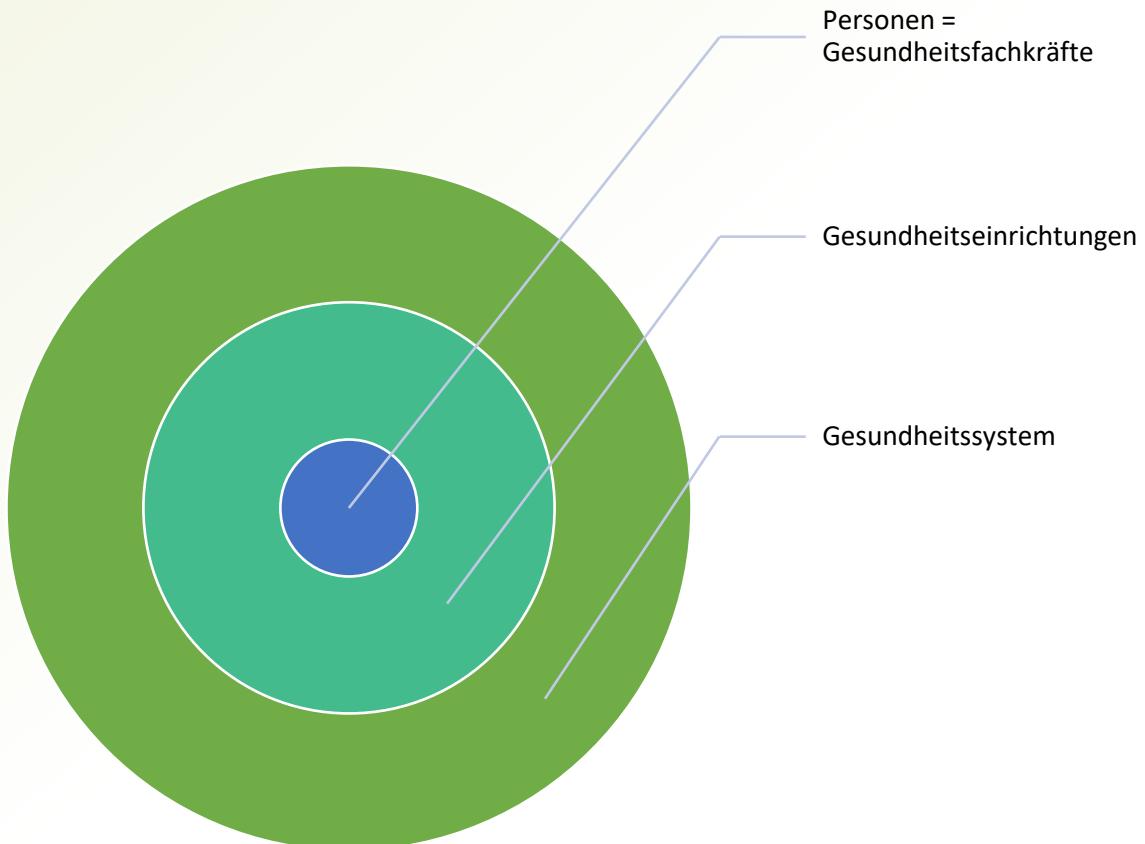
Drastische Personalnot in Spitäler

■ Von Wien über Salzburg und Oberösterreich - es gibt bereits Engpässe. Pensionierungen vergrößern das Problem.
vom 29.08.2022, 17:20 Uhr | Update: 29.08.2022, 20:10 Uhr

These 2: Der Ober sticht den Unter



These 2: Der Ober sticht den Unter



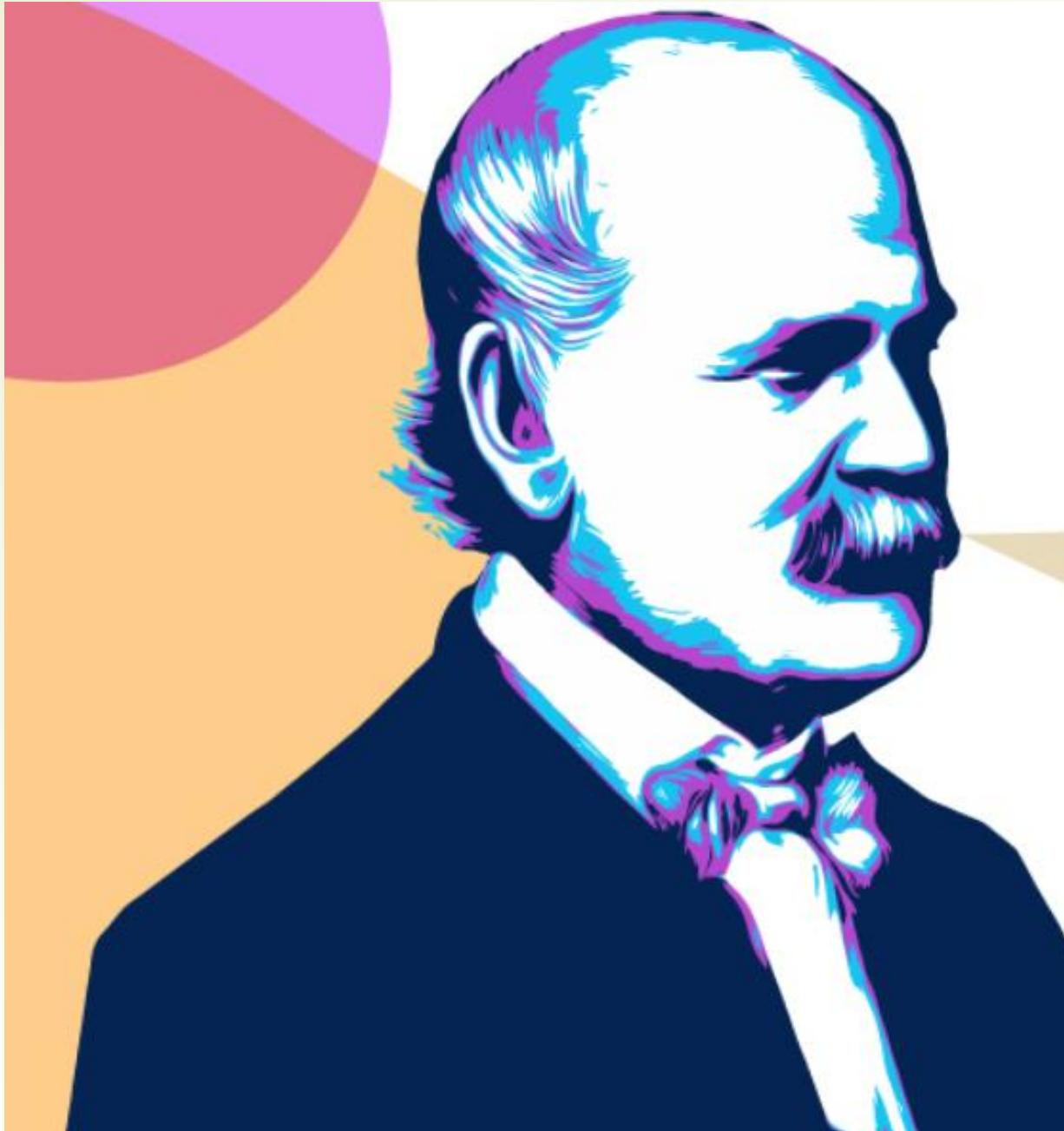
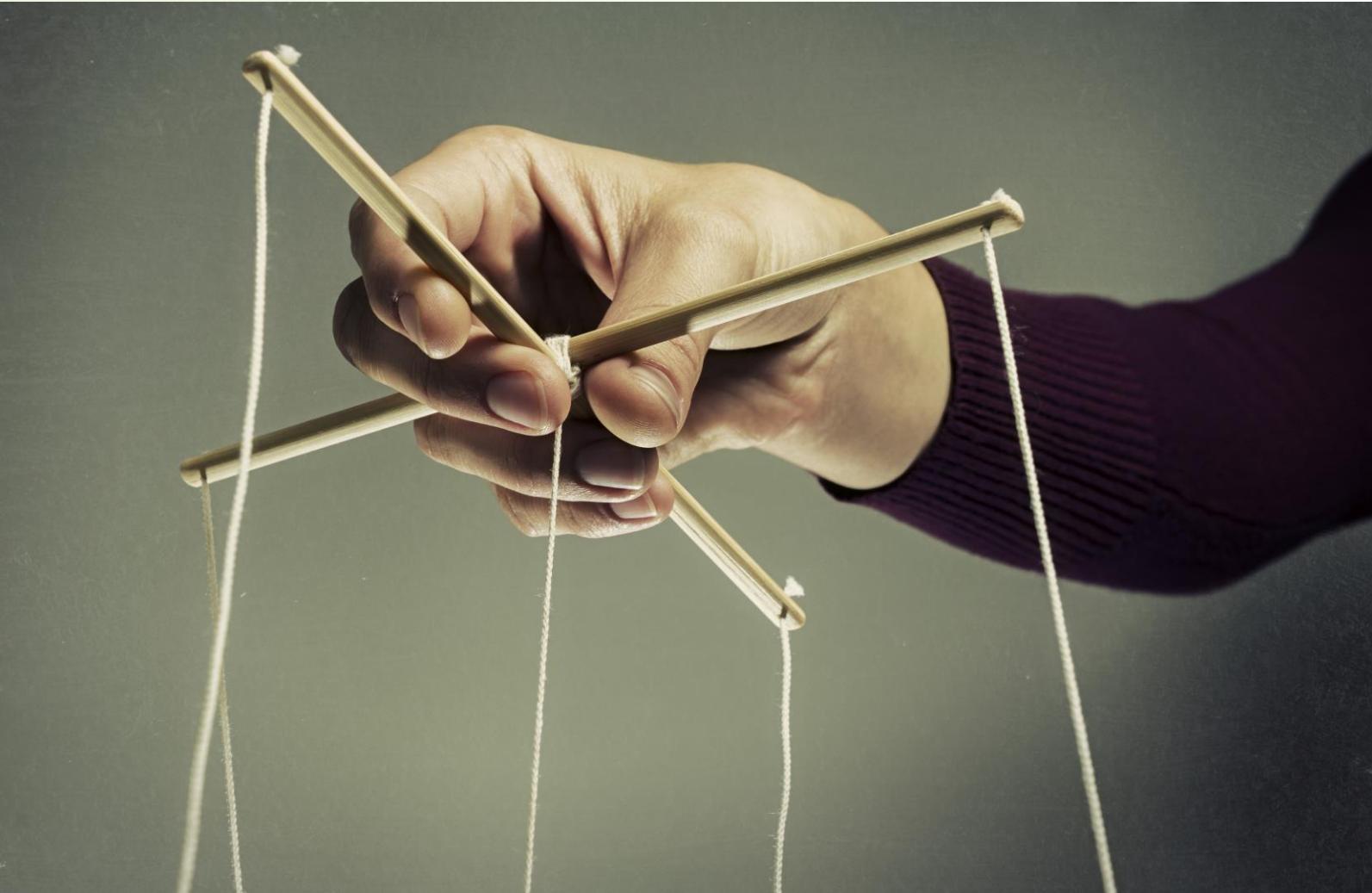


Foto: Semmelweis Foundation /
Dr.Ignaz Semmelweis Gesellschaft

Zu These 3: Aristoteles war klüger



Rhetorisches Dreieck: Ethos – Pathos - Logos



*„66% aller schweren Zwischenfälle in einem Krankenhaus
gehen auf Kommunikationsfehler zurück.“*

Prof. Annegret Hannawa Presentation to the
ISCOME Communication of Medical Error
Conference Monte Verità, Ascona 2013

Tipps für gute Kommunikation

- Steigen Sie mit einer Frage ein, nicht mit Argumenten / Fakten / Korrekturen.
- Bringen Sie persönliche Beispiele (Was Sie / Verwandte / Patienten erlebt haben).
Das stärkt die Beziehungsebene und somit das Vertrauen.
- „Celebrate small success“ und nicht nur Negatives aufzeigen.
- Wenn Ihr Gegenüber patzig reagiert: Atmen Sie einmal aus und sagen Sie zu sich selbst, dass das nichts gegen Sie persönlich ist. Versuchen Sie weiter wertfrei zu kommunizieren. Damit deeskalieren Sie.