



# Profi-Skills im Gespräch

Wie Sie mit guter Kommunikation Ihr Vorhaben besser verständlich machen.

Mag. Britta Blumencron, 16. November 2022



**Britta Blumencron**  
Gesundheitskommunikation

# Statement

---

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

# These 1: Tabu-Thema und Zeigefinger



**Britta Blumencron**  
Gesundheitskommunikation

# 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 Spitälern 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 für Operationen verschoben werden müssten, hieß es im Oktober.

„Der Hilfeschrei hat bis dato leider nichts bewirkt“, kritisiert Ärztekammerpräsident Tömböl. Laut seinen Angaben sei das gesamte AKH vom Mangel an Personal betroffen. 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, Schließenszenarien 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

GESUNDHEITSWESEN

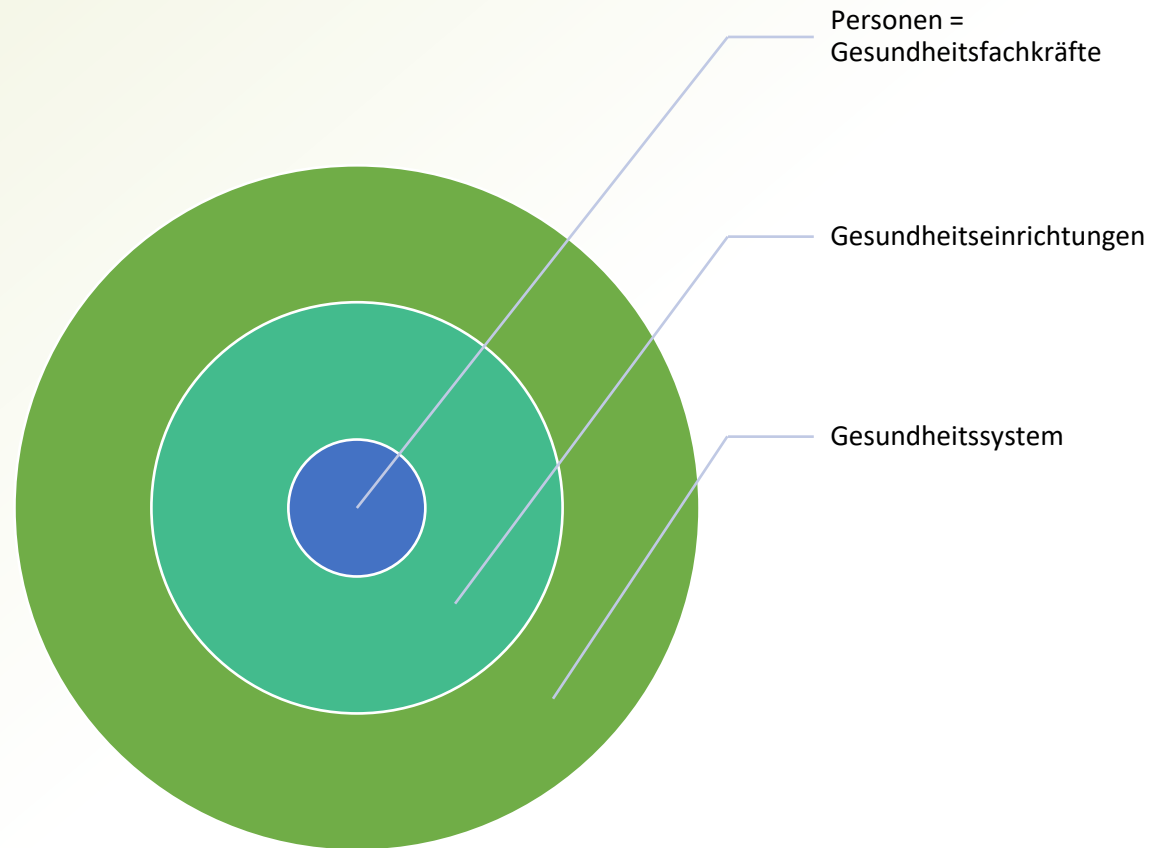
## Drastische Personalnot in Spitälern

■ 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



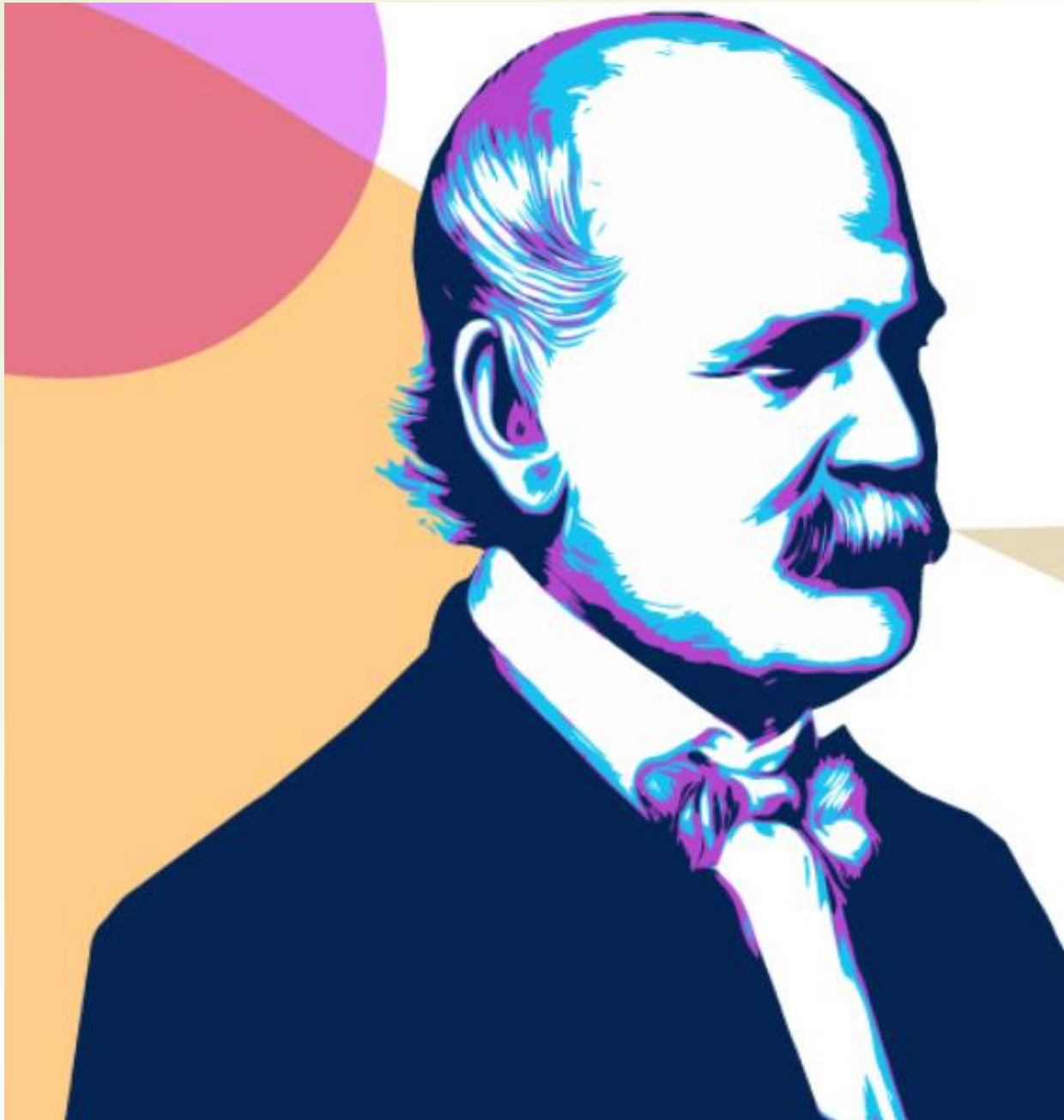
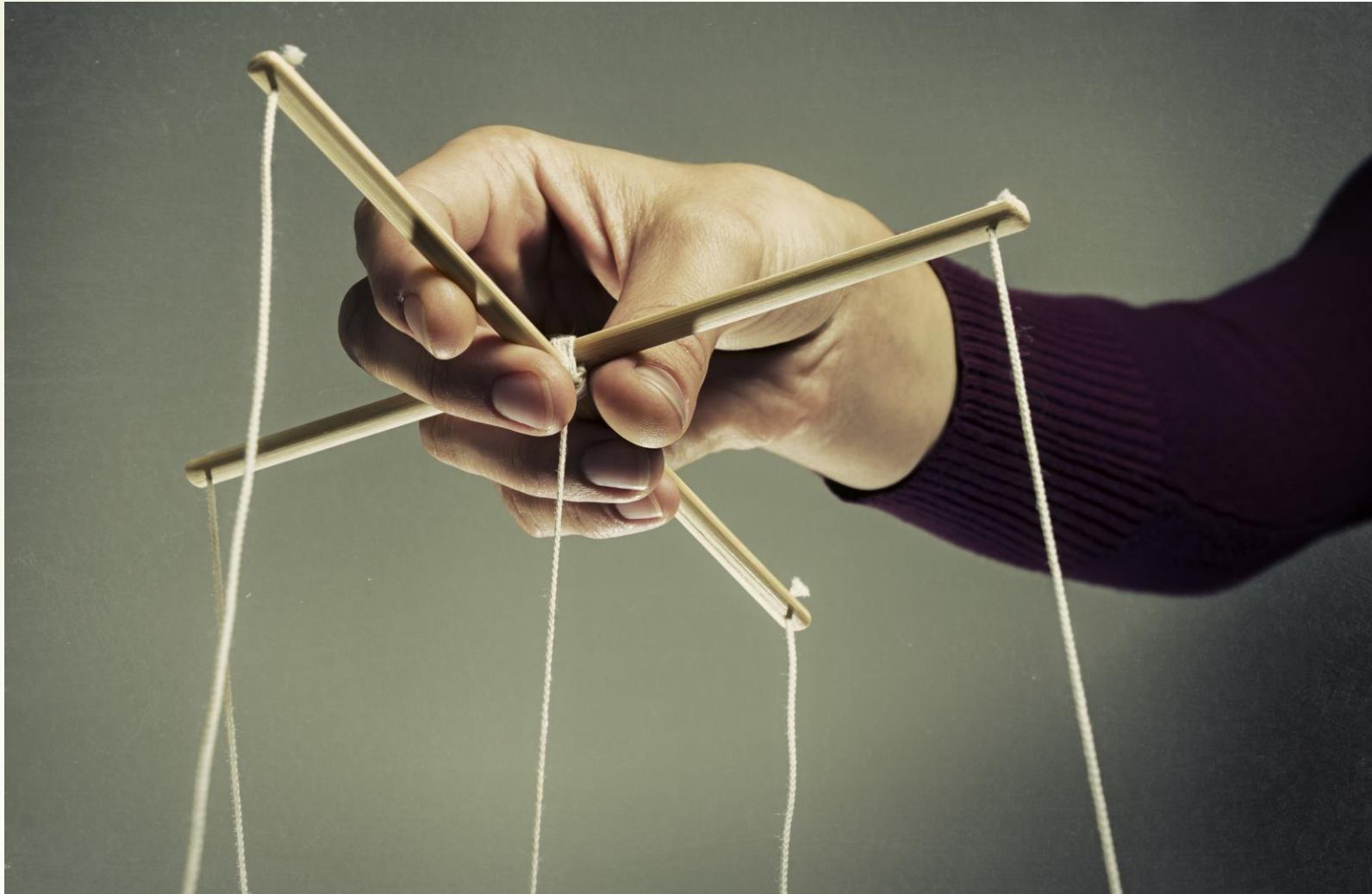


Foto: Semmelweis Foundation /  
Dr.Ignaz Semmelweis Gesellschaft

# 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.