

Bayreuther Hygieneforum 2025

3. Juni 2025

**Wie sag' ich's meinen Kolleginnen und Kollegen?
Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen.**

Dr. med. Thomas Kienbaum

FA Öffentliches Gesundheitswesen

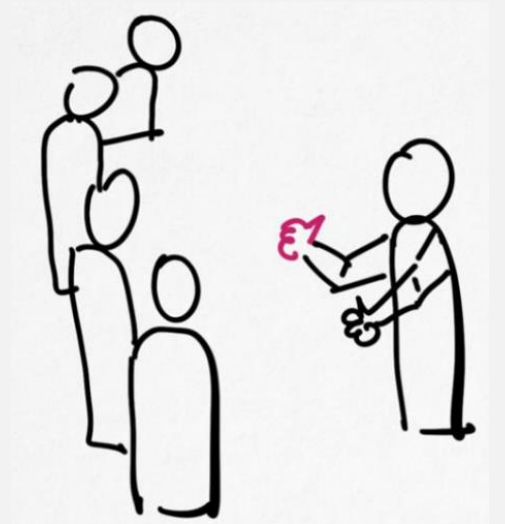
FA Allgemeinmedizin

Medizinhygiene

Umweltmedizin

Krankenhaushygieniker im

Diakonissen-Stiftungs-Krankenhaus Speyer



Interessenkonflikte

- Honorare für Publikationen mhp-Verlag
- Honorare für Vortragstätigkeit

Vorbemerkungen

- Auditorium
- Meine Perspektive als Referent
- Verwendung des Begriffs Hygienebeauftragte/r
- Geschlechtsneutrale Formulierungen/ Generisches Maskulinum

Achtung!

**Der Vortrag hat viel zu
viele Folien mit viel zu
viel Text!**

Warum?

**Kombination aus
Vortrag und „Nachschlagewerk“**

Agenda

- Grundlagen der Kommunikation
- Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen (W-Fragen)
 - Beispiel: Kommunikation bei Isolierung von Patienten
- Gelingende Kommunikation
 - Weitere Aspekte
 - Gewaltfreie Kommunikation
 - Beispiel: Ultraschallkopf - Aufbereitung
- Fazit
- Literaturverzeichnis

Grundlagen der Kommunikation

Kennen Sie diesen Satz?

„Das habe ich dir doch schon letzte Woche gesagt!“

Grundlagen der Kommunikation

Störungen der Kommunikation sind

- sehr häufig
- im besten Fall harmlos
- können aber auch gravierende Folgen haben, im Kontext von Gesundheitseinrichtungen z. B.
 - zu gesundheitlichen Schäden bei Patienten führen
 - Stress erzeugen/ Beziehungen unter den MA beeinträchtigen,
 - zu Motivationsproblemen und Nachlassen der Arbeitsleistung führen,
 - die Fehlzeitenquote erhöhen.

Grundlagen der Kommunikation

- Verbale Kommunikation
- Non-verbale Kommunikation
- Kommunikationsebenen

Sprachliche (verbale) Kommunikation

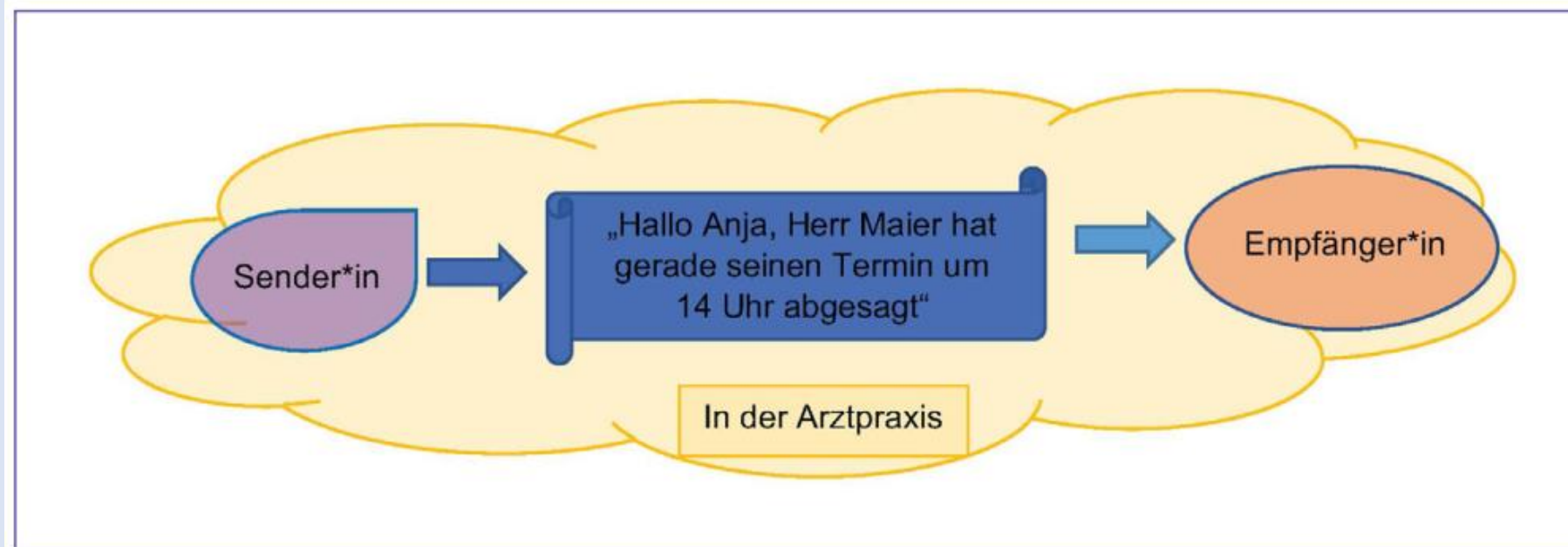


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Sprachliche (verbale) Kommunikation

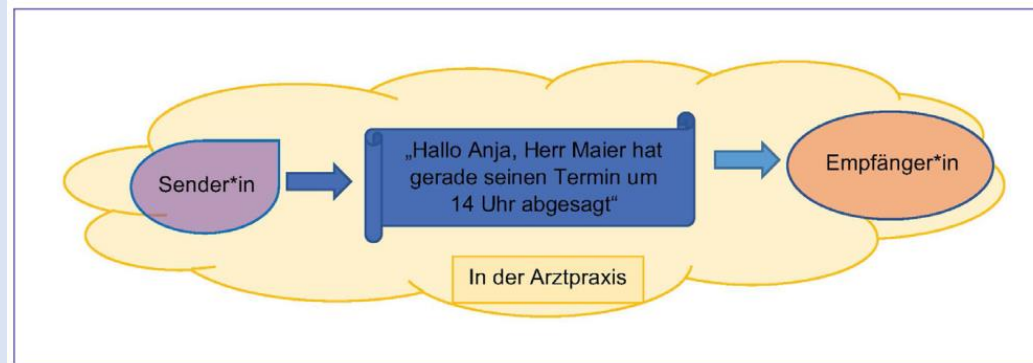


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Kommunikation hat als Grundprinzip das Senden und das Empfangen von Informationen. Es braucht

1. einen **Sender** und einen **Empfänger** (z.B. zwei Mitarbeiter*innen einer Arztpraxis)

Sprachliche (verbale) Kommunikation

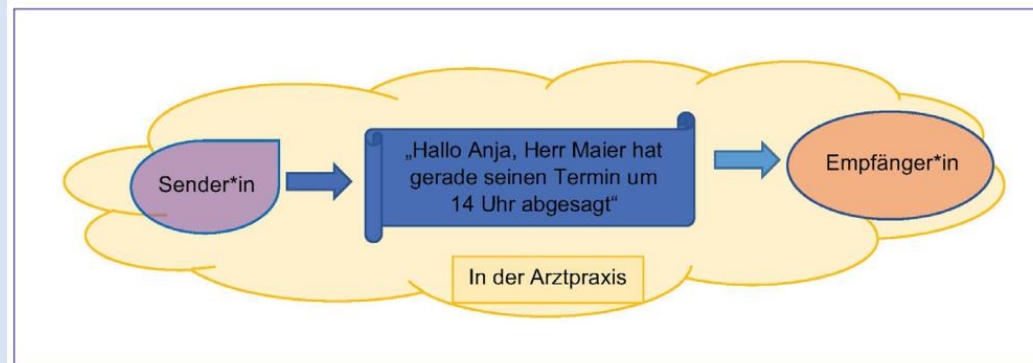


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Kommunikation hat als Grundprinzip das Senden und das Empfangen von Informationen. Es braucht

2. eine **Nachricht** = Information (z.B. „Terminabsage“),

Sprachliche (verbale) Kommunikation

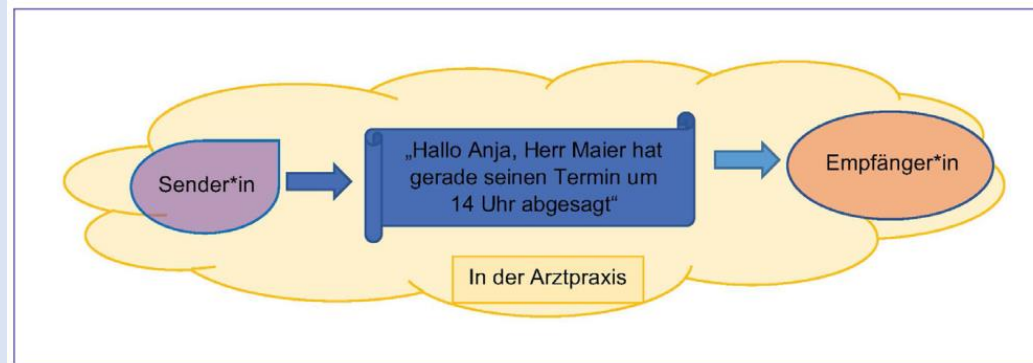


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Kommunikation hat als Grundprinzip das Senden und das Empfangen von Informationen. Es braucht

3. ein gemeinsames **Zeichensystem**, das sowohl Sender als auch Empfänger verschlüsseln und entschlüsseln können (hier gemeinsame Sprache)

Sprachliche (verbale) Kommunikation

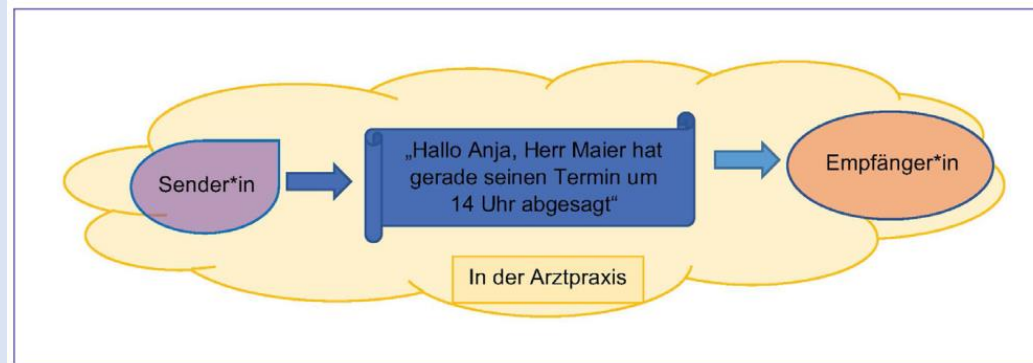


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Kommunikation hat als Grundprinzip das Senden und das Empfangen von Informationen. Es braucht

4. einen **Kanal**, auf dem die Nachricht weitergegeben werden kann (hier im Gespräch, auch über Email, Chat, Notizzettel am Bildschirm, Kalendereintrag etc. möglich)

Sprachliche (verbale) Kommunikation

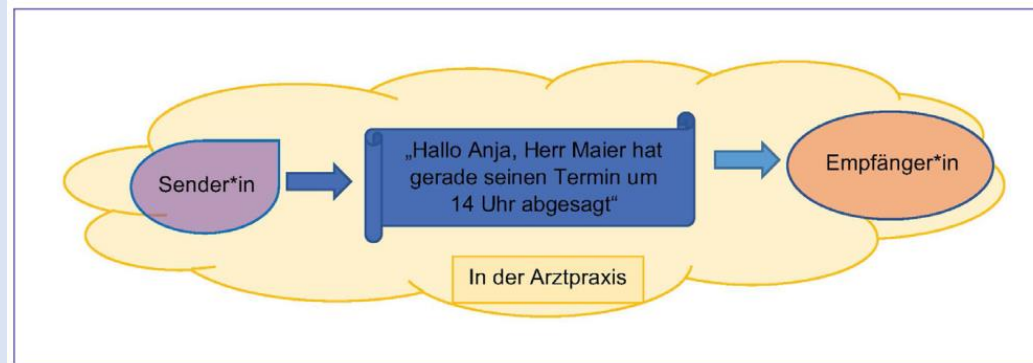


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Kommunikation hat als Grundprinzip das Senden und das Empfangen von Informationen. Es braucht

5. einen **Kontext**, in dem die Kommunikation stattfindet (z.B. bei der Arbeit am Empfang der Praxis)

Sprachliche (verbale) Kommunikation

Kommunikation hat als Grundprinzip das Senden und das Empfangen von Informationen. Es braucht

1. einen **Sender** und einen **Empfänger**
2. eine **Nachricht** = Information
3. ein gemeinsames **Zeichensystem**
4. einen **Kanal**
5. einen **Kontext**

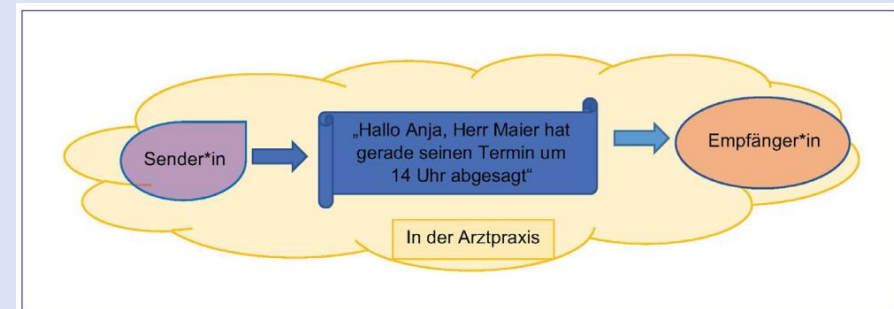


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

-> Dieser Prozess ist störanfällig: **Gesagt ist noch nicht gehört,
gehört ist noch nicht verstanden,
verstanden ist noch nicht getan!**

Nicht-sprachliche Kommunikation

1. Para-verbale Mittel der Kommunikation:

- Art der Stimmführung,
- Tonfall,
- Lautstärke,
- Betonung,
- Sprechweise sowie -geschwindigkeit

-> übermitteln wichtige Zusatzinformationen über die emotionale Verfassung des Gegenübers
-> Wir erkennen darin intuitiv Gefühle wie Zorn, Wut, Gelassenheit oder Freude

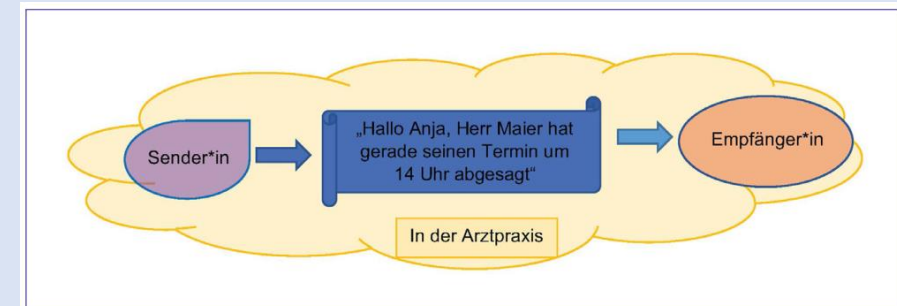


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Nicht-sprachliche Kommunikation

2. Non-verbale Kommunikation

- Mimik (Gesichtsausdruck)
- Gestik (Gesten, Körperbewegung, Körperhaltung)

-> hierüber werden ohne Worte viele Informationen transportiert

-> in unserem Beispiel z. B. Missbilligung, Ärger, Bedauern oder Erleichterung über die Terminabsage

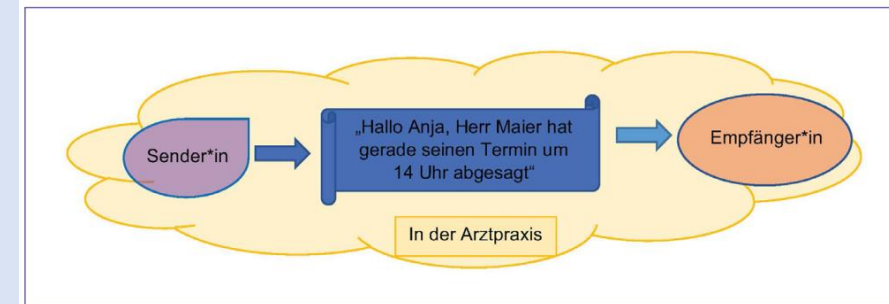


Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

Kommunikation

Zwischenfazit:

- Sprachliche Kommunikation – 5 Elemente
- Nicht-sprachliche Kommunikation:
 - Para-verbal
 - Mimik + Gestik

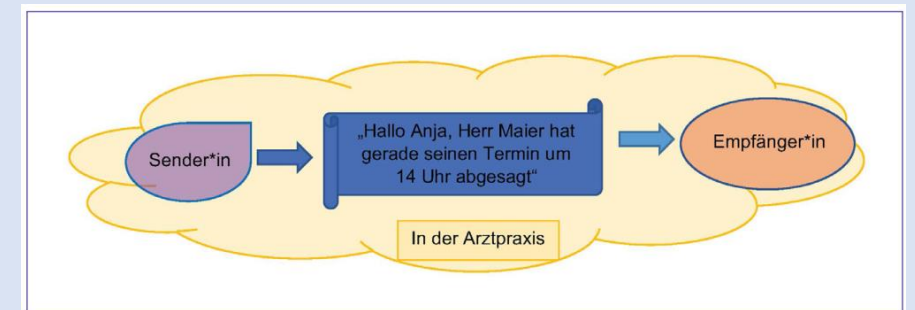


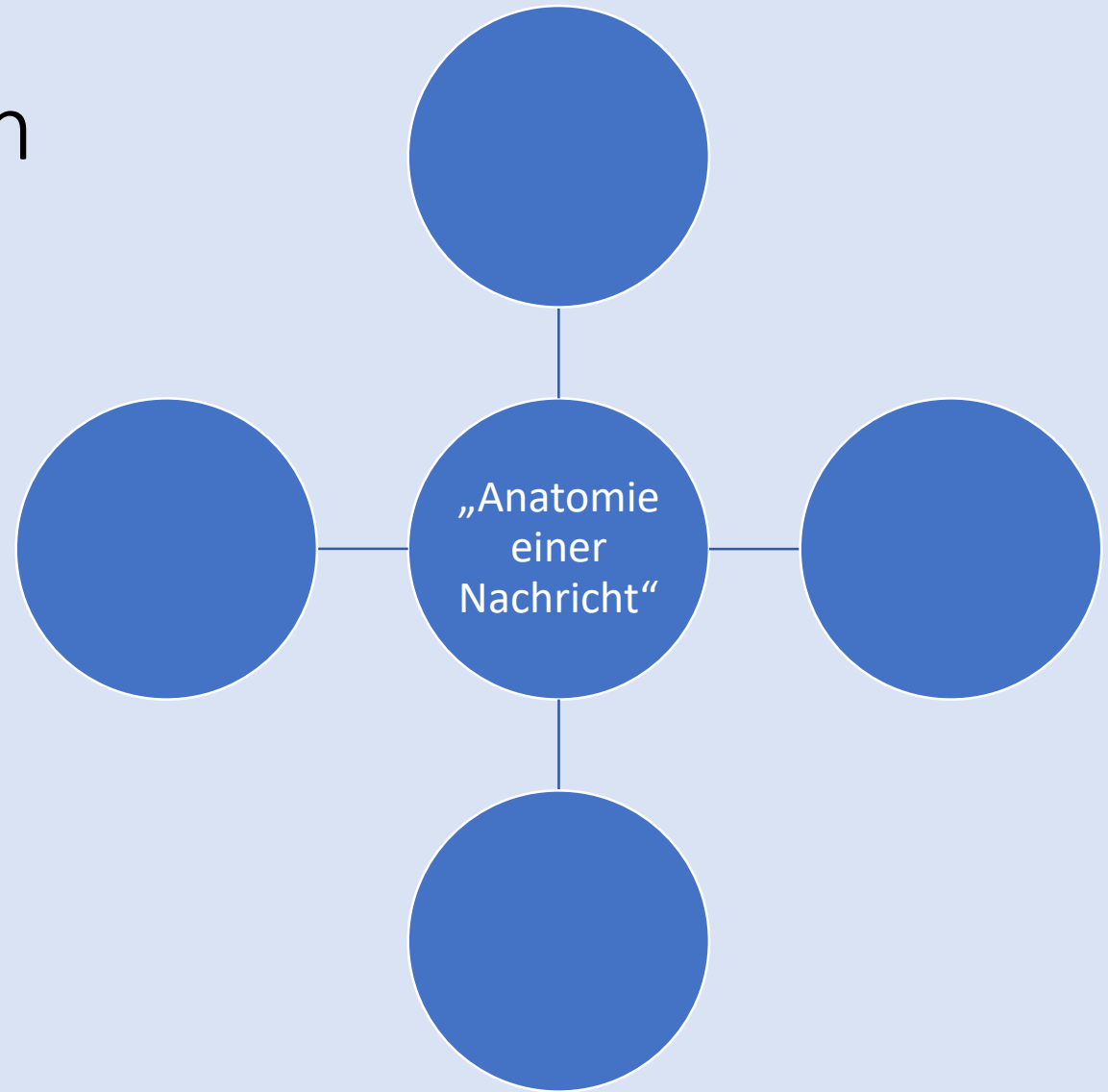
Abbildung 1: Schematische Darstellung der **sprachlichen (verbalen)** Kommunikation. Im Kontext einer Arztpraxis sendet eine Medizinische Fachangestellte Informationen über das gemeinsame Zeichensystem „Sprache“ an ihre Arbeitskollegin

-> Kommunikationsstörungen können an jeder dieser Stellen auftreten

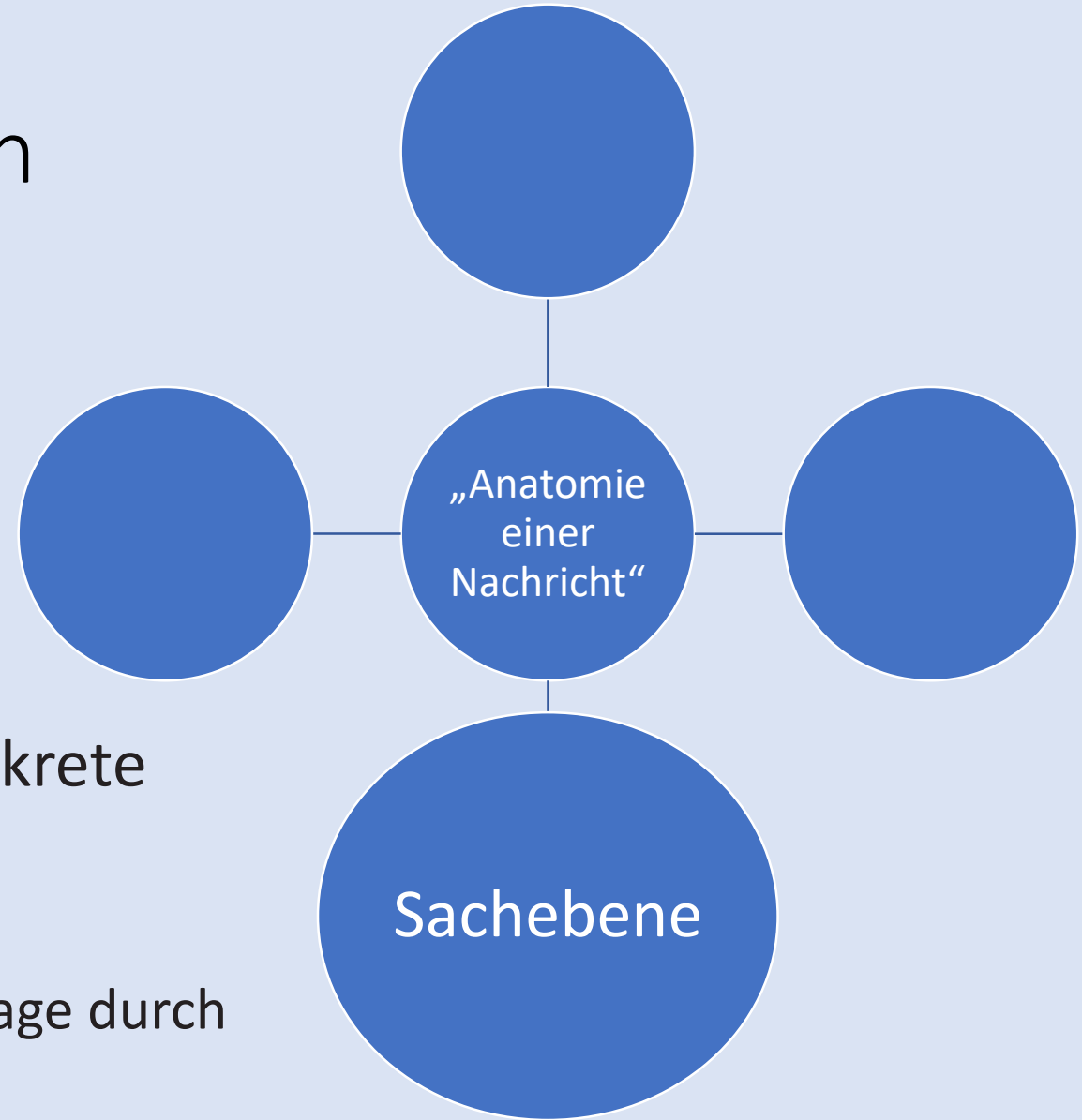
Die vier Kommunikationsebenen

nach Friedemann Schulz von
Thun

Beispiele durch Referenten



Die vier Kommunikationsebenen



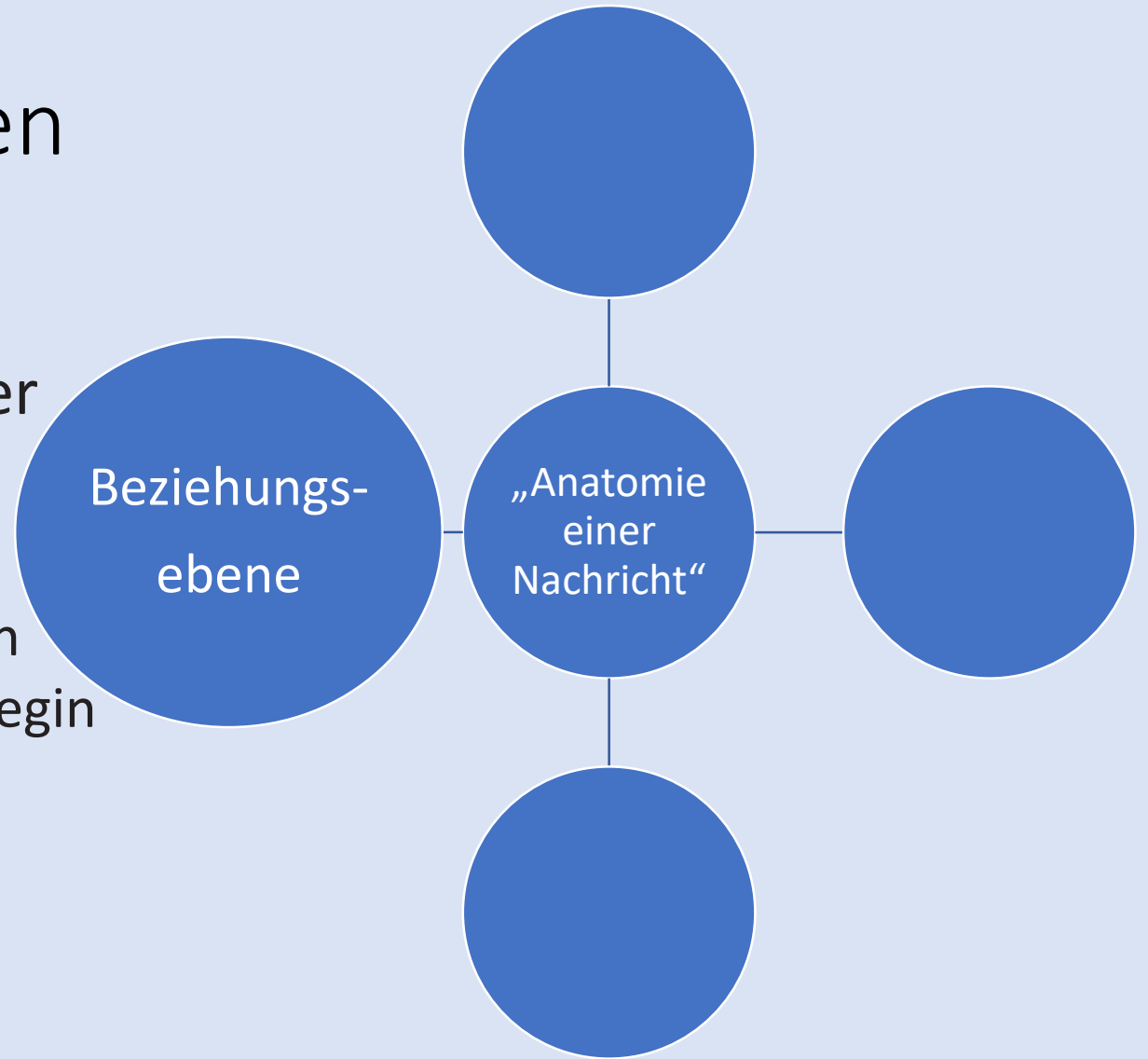
Auf der Sachebene wird der konkrete fachliche Inhalt einer Nachricht mitgeteilt

- in unserem Beispiel die Terminabsage durch Herrn Maier

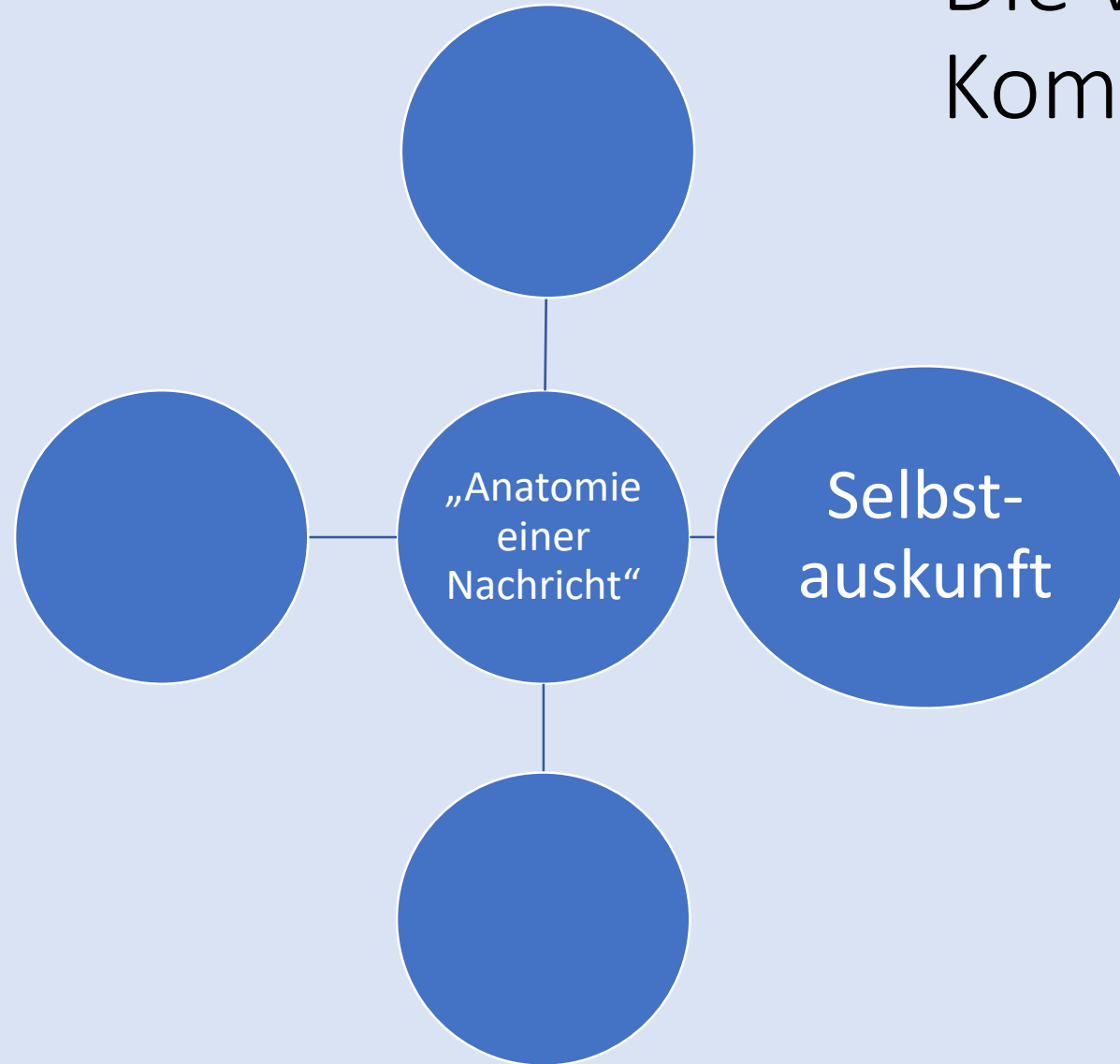
Die vier Kommunikationsebenen

Die Beziehungsebene sagt etwas über die Beziehung zwischen Sender und Empfänger aus

- in unserem Beispiel: „Ich informiere dich über die Terminabsage, weil du meine Kollegin bist und das wissen solltest!“



Die vier Kommunikationsebenen



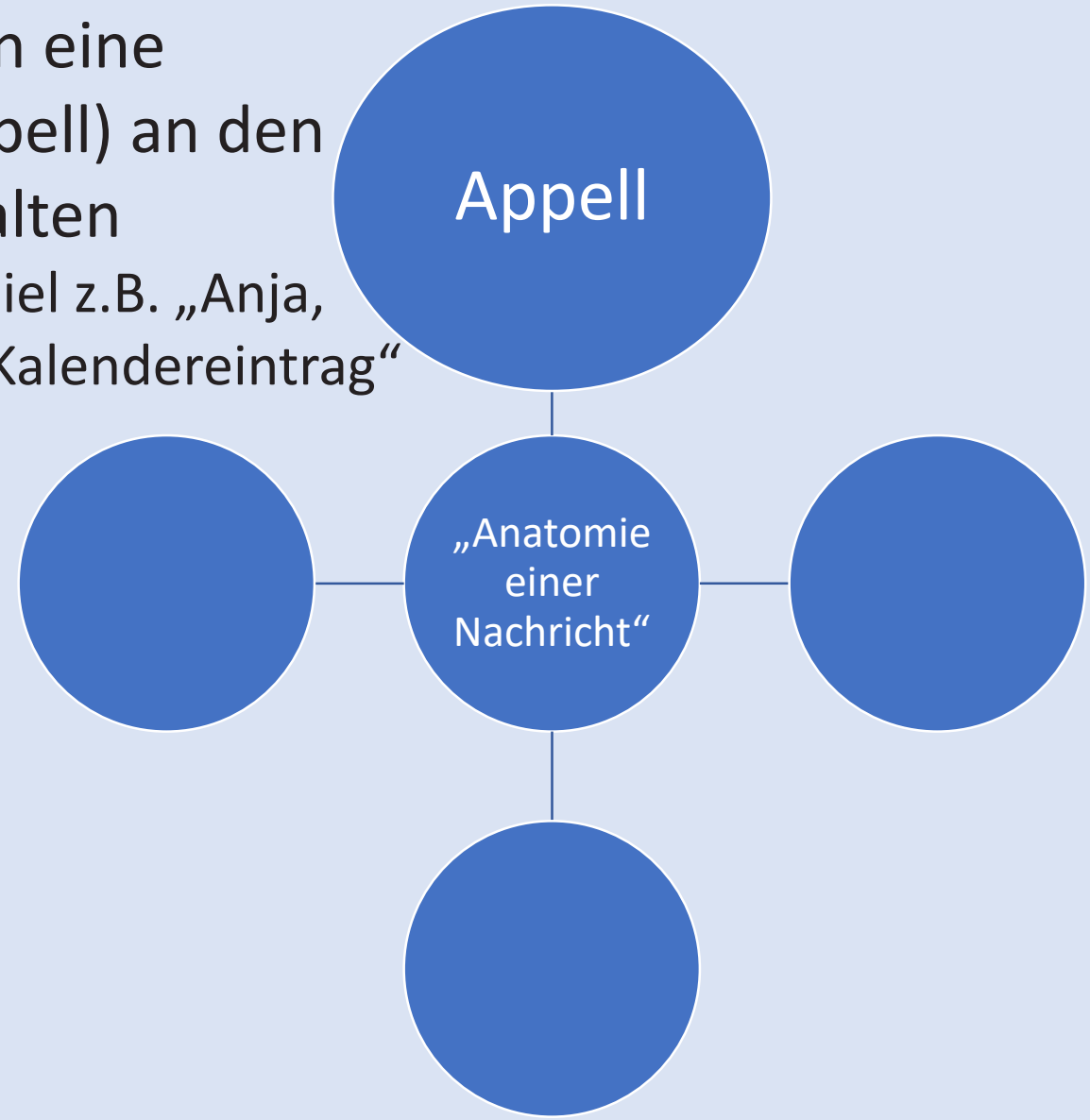
Die Botschaft kann eine Selbstauskunft beinhalten

- In unserem Beispiel z. B. Verärgerung über die Terminabsage

Die Botschaft kann eine Aufforderung (Appell) an den Empfänger beinhalten

- In unserem Beispiel z.B. „Anja, bitte lösche den Kalendereintrag“

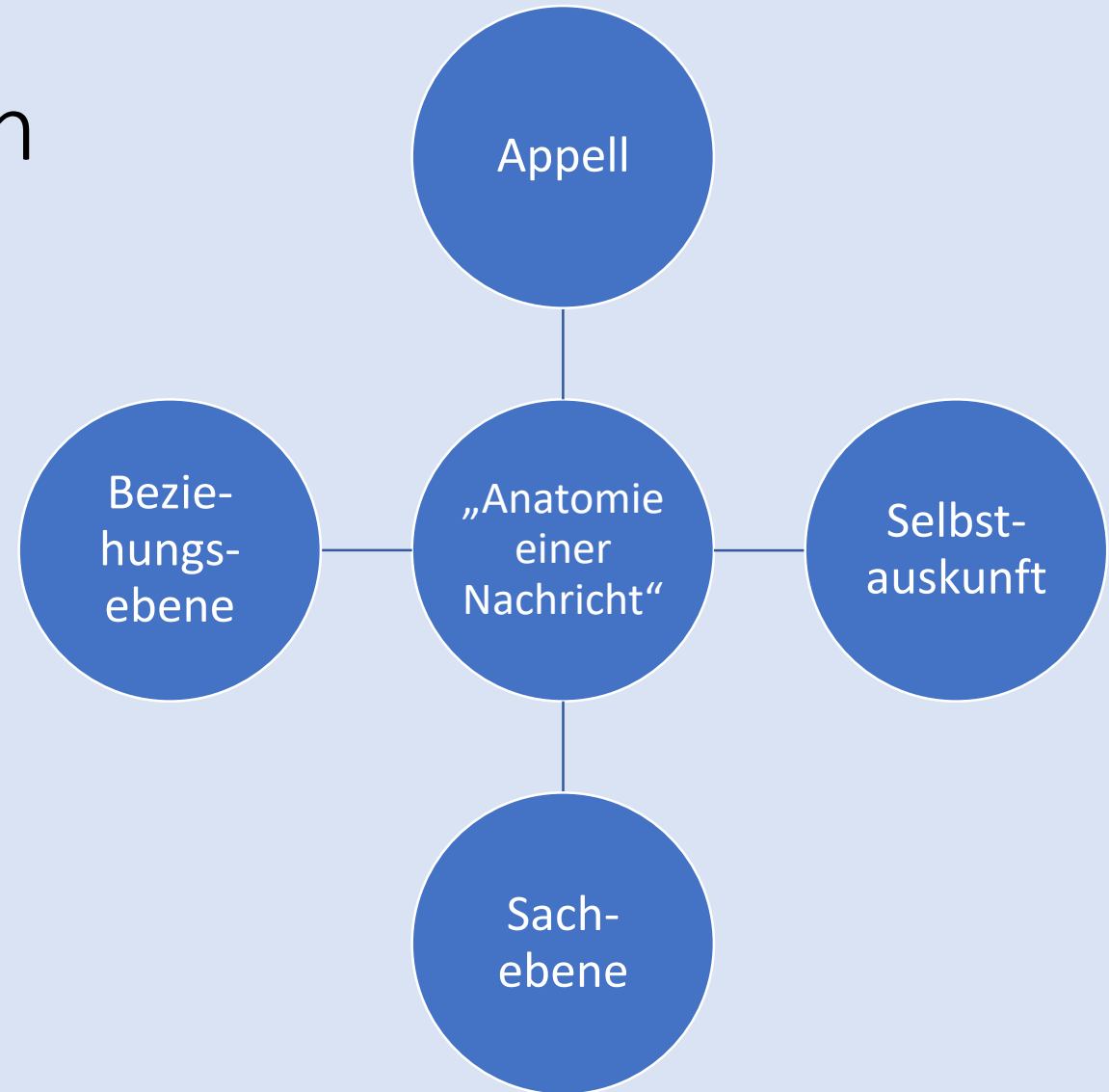
Die vier Kommunikations-
ebenen



Die vier Kommunikationsebenen

Je nach Situation wird eine der vier Anteile im Vordergrund stehen:

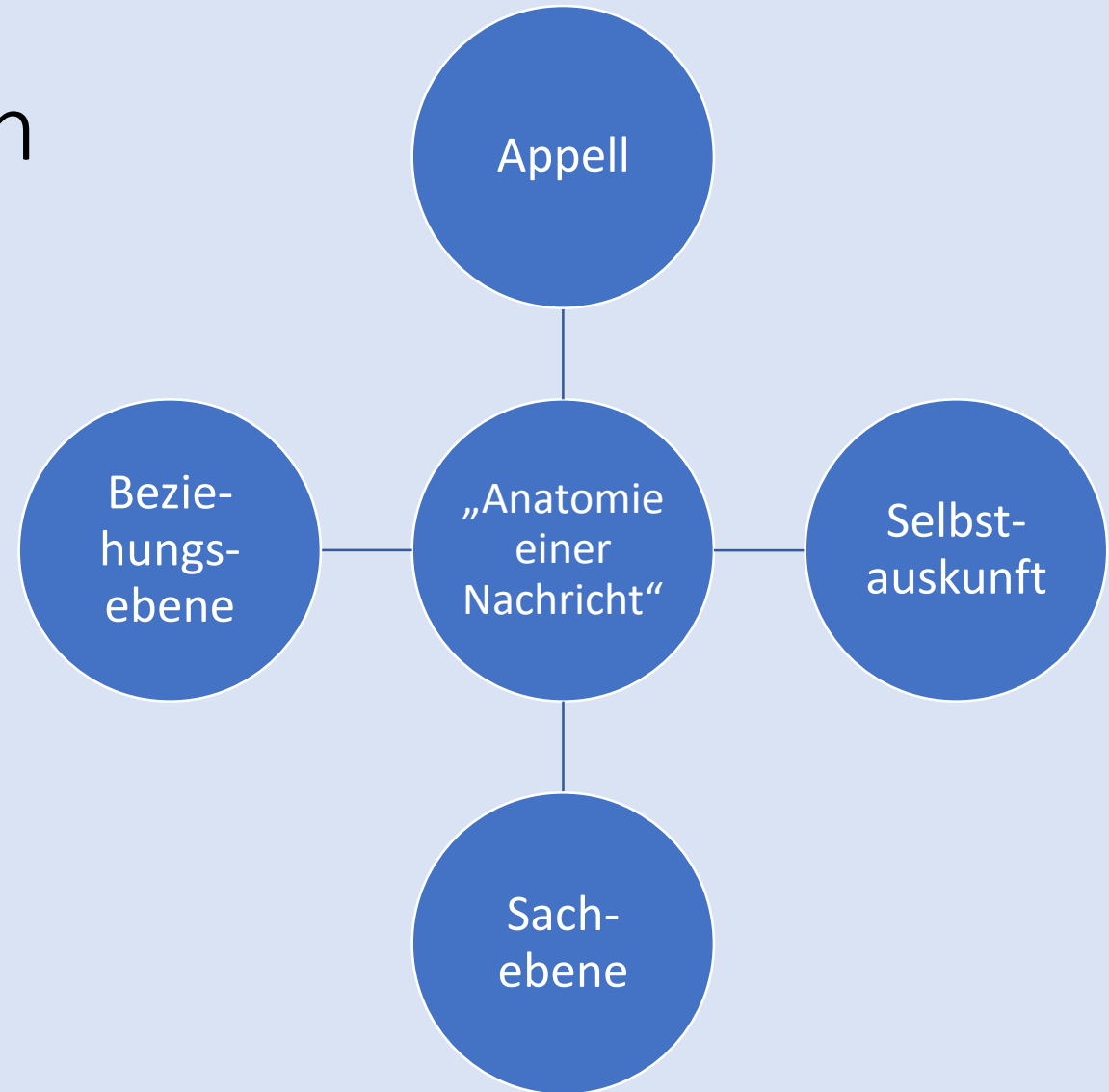
- Bei einer Hygieneschulung ist die Nachricht vom konkreten fachlichen Inhalt geprägt, wogegen die anderen Anteile zurück treten,
- bei der Aufarbeitung eines Konflikts im persönlichen Gespräch werden eher die anderen Anteile dominieren.



Die vier Kommunikationsebenen

Kommunikationsstörungen können darauf beruhen, dass auf unterschiedlichen Ebenen kommuniziert wird, z. B.

- einer der Gesprächspartner eine fachliche Information mitteilen will,
- und der andere die Nachricht auf der Beziehungsebene interpretiert

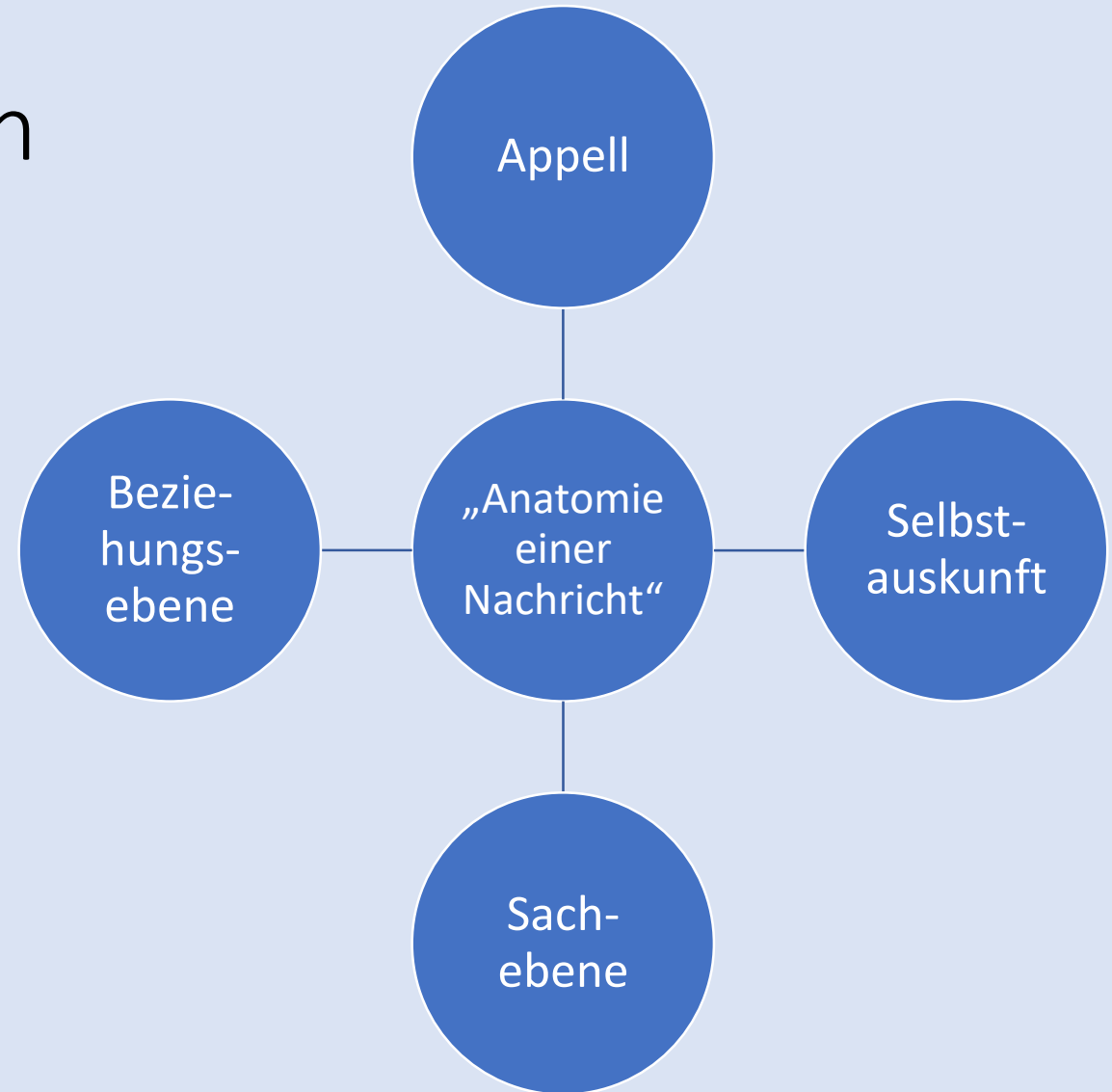


Die vier Kommunikationsebenen

Beispiel: Supervision beim Legen einer peripheren Venenverweilkanüle

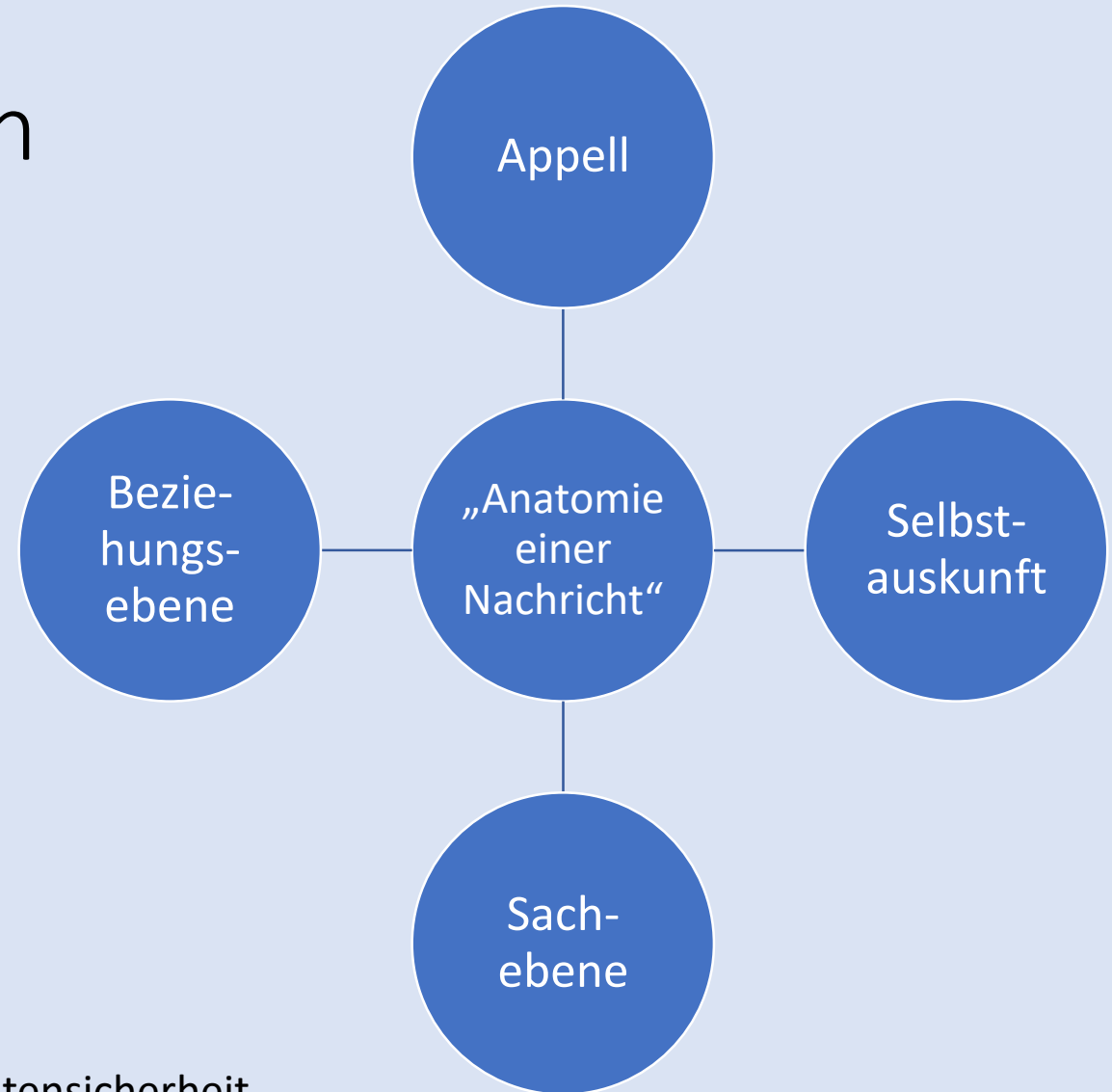
Hygienebeauftragter zu MA: „Jetzt wäre eine Händedesinfektion dran“ (Sachebene und Appell)

MA: „Das weiß ich doch! Hältst du mich für unfähig?“ (Beziehungsebene und Selbstauskunft)



Die vier Kommunikationsebenen

Eine nur auf die Sachebene beschränkte Kommunikation zwischen zwei Personen gibt es praktisch nicht!

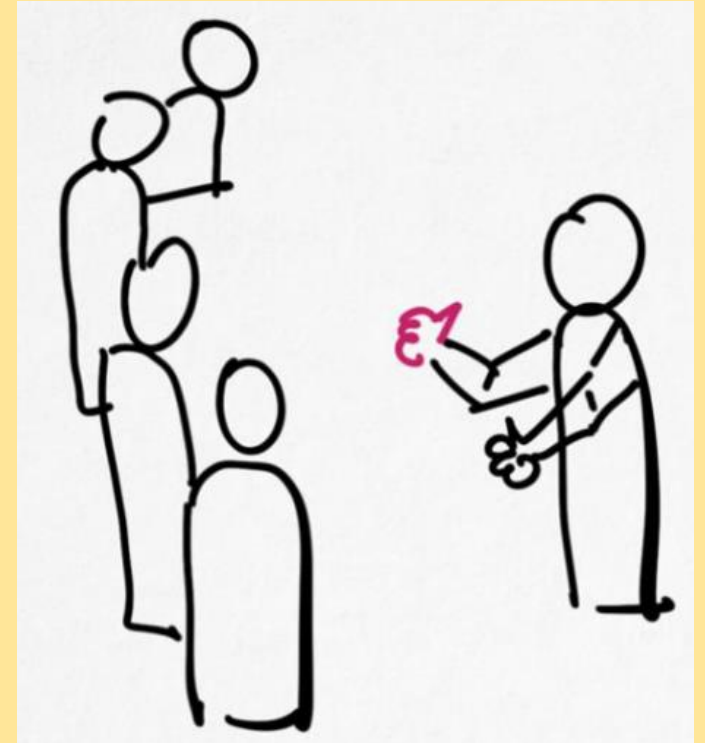


St.Pierre M, Hofinger G. Human Factors und Patientensicherheit in der Akutmedizin. Berlin: Springer-Verlag GmbH; 2020

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Strukturierte Informationsweitergabe im eigenen Aufgabenbereich

-> Wie sag' ich's meinen Kolleginnen und Kollegen?



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Wie sag' ich's meinen Kolleginnen und Kollegen?



W-Fragen stellen – ist immer eine gute Idee!



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen - W-Fragen, z. B.

- Welche Zielgruppe?
- Welches Verfahren? An welchem Ort?
- Zu welchem Zeitpunkt?
- Welches Setting?
- Was für Inhalte?
- Was für Methoden?
- Welche Lücken sind zu schließen?
- Wie kann ich die meine Kolleginnen und Kollegen motivieren?
- Mit welchen Kommunikationsstörungen muss ich rechnen?
- Sonstiges



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Welche Zielgruppe?

- Personengruppe (Pflege, Ärzte, Reinigungsdienst,...)
- Hygienische „Vorbildung“
- Praktische Berufserfahrung
- Motivation d. Mitarbeiter (MA) zu hygienegerechtem Arbeiten
- Konkrete Arbeitssituation der MA („Dauerstress“, eingebunden in bestimmtes soziales Gefüge/ Hierarchie, ...)



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Verfahren/ Ort, z. B.

Wie und wo soll informiert werden?

- Einzelgespräch mit MA (z. B. wegen Patientenbeschwerde, Feed-back Gespräch nach Prozessbeobachtung)
- Teambesprechung
- Email-Rundschreiben
- Dienstanweisung für die eigene Abteilung
- Kurz-Schulung



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen



Zeitpunkt

- Wann soll eine bestimmte Hygiene-Botschaft kommuniziert werden?
- Zeitkritische Information?
- Ggf. günstigen Zeitpunkt abwarten
- Information bei der nächsten regulären Besprechung ausreichend?

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Setting der Kommunikation:

- Wieviel Zeit steht mir zur Verfügung?
- „Anspannungs-/Ermüdungsgrad“ (alle ausgeschlafen?)



Stressige Situation -> eingeschränkte Aufnahmefähigkeit ->
z. B. bei Feed-back-Gespräch nach Prozessbeobachtung
beachten

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen



Was für Inhalte möchte ich kommunizieren?

- Einfache / komplexe Inhalte
- Viel/ wenig Informationen
- Kann ich auf einem bestimmten Hygiene-Vorwissen aufbauen?
- Ggf. Reduktion auf das (unbedingt) Notwendige:
Was ist für d. MA und seine konkrete Arbeitssituation wirklich wichtig?

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

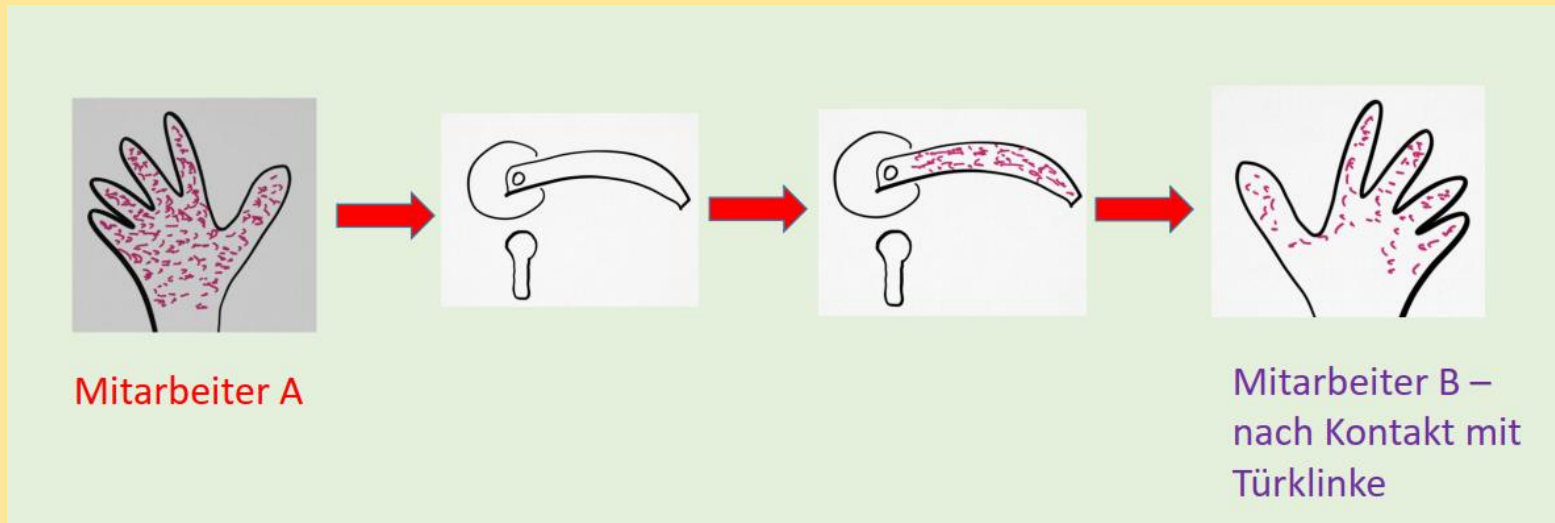
Welche Lehr-/Lern-Methoden möchte ich einsetzen?

- Klare Strukturierung der Inhalte
- Mehrere Sinne ansprechen (z. B. auch Bild oder Demo-Modell)
- Eine „Story“ erzählen
- Emotionen wecken



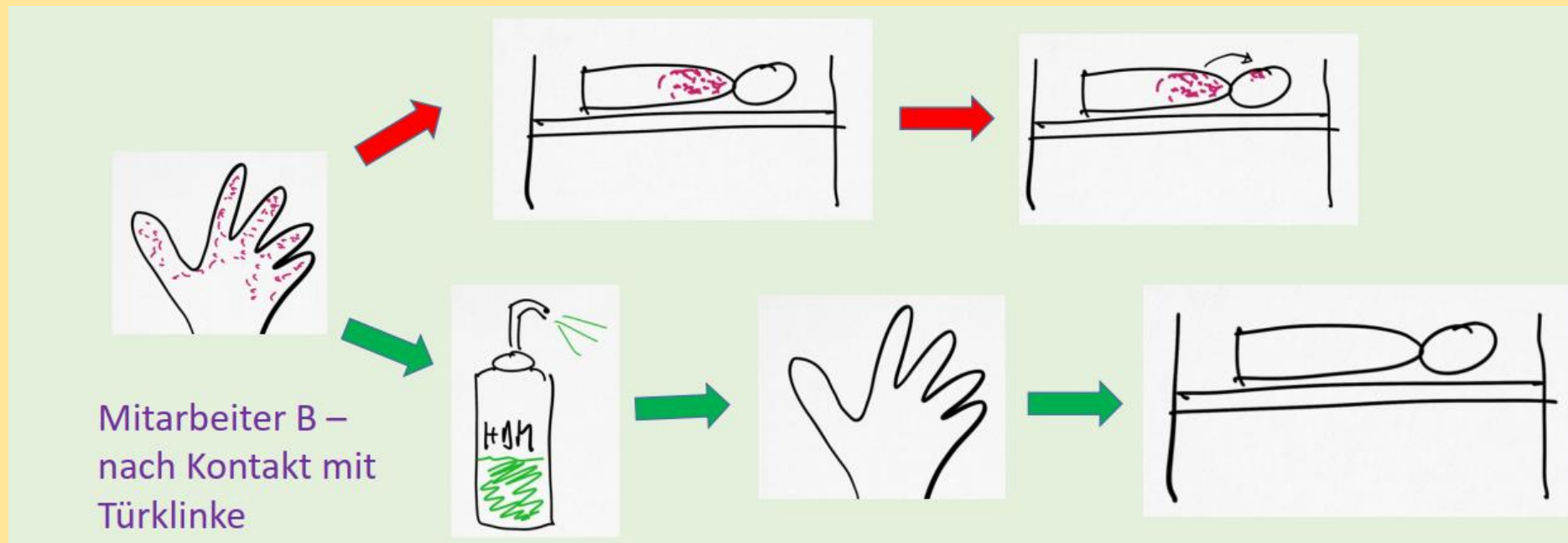
Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Welche Lehr-/Lern-Methoden möchte ich einsetzen? Beispiel Visualisierung:



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Welche Lehr-/Lern-Methoden möchte ich einsetzen? Beispiel Visualisierung:



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Welche Lehr-/Lern-Methoden möchte ich einsetzen?

Beispiel Legekärtchen -> in die richtige Reihenfolge bringen:



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen



Lücken schließen

- Wie erreiche ich die MA, die gerade abwesend sind?
- Zuständigkeit klären:
 - Relevante Hygiene-Informationen weiter zu geben ist sicher eine „Bring-Schuld“ des Hygienebeauftragten
 - Sich neue Informationen anzueignen dagegen eine „Hol-Schuld“ der MA – wer im Urlaub oder krank war, sollte sich nach der Rückkehr aktiv kundig machen

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Wie kann ich meine Kolleginnen und Kollegen motivieren?



- Es geht nicht (nur) um Appelle zu hygienegerechtem Verhalten („extrinsische Motivation“)
- Auf intrinsische Motivation hinwirken – Sinnhaftigkeit des hygienegerechten Verhaltens versuchen zu vermitteln, z. B.
 - Gemeinsames Ziel (Vermeidung von nosokomialen Kolonisationen/ Infektionen)
 - Ethischer Aspekt (Patientenleid vermeiden)
 - Erhöhten Aufwand für das Personal und
 - negative Aspekte für die eigene Gesundheitseinrichtung (Kosten, Imageschaden) vermeiden

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Mit welchen Kommunikationsstörungen muss ich rechnen – und wie kann ich Ihnen begegnen?

- Sich bei Störungen/ „Angriffen“ nicht aus der Ruhe bringen lassen
- Mit Mentor/ Peers über erlebte Kommunikationsprobleme sprechen (Supervision/ Intervention)
- Eigenen „Kommunikation-Werkzeugkasten“ Schritt für Schritt mit verschiedenen Tools füllen



Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

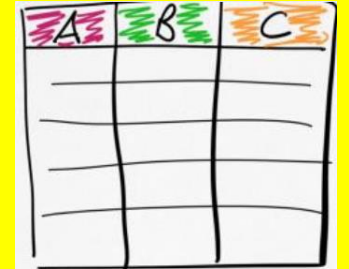


Sonstiges

- „Flurfunk“ – inoffiziell „chaotische“ Kommunikation der MA untereinander
 - > Die MA rechtzeitig, authentisch und umfassend mit den relevanten Hygiene-Informationen versorgen (z. B. bei Ausbruchsgeschehen)
 - > beugt Gerüchten/ Spekulationen vor!

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Beispiel: Strukturierte Kommunikation bei Isolierung von Patienten

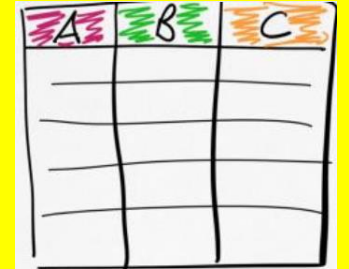


A	B	C

- Iso eines Patienten:
 - für den Patienten belastend
 - Versorgungsqualität kann leiden
- Bei der Bewältigung der Situation spielt die Kommunikation eine entscheidende Rolle:

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Beispiel: Strukturierte Kommunikation bei Isolierung von Patienten



A	B	C

1. Strukturierte Information des Patienten über den Grund und die Durchführung der Isolierung
(wer informiert d. Patienten/ wo wird das dokumentiert?)

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Beispiel: Strukturierte Kommunikation bei Isolierung von Patienten

2. Kommunikation innerhalb des Pflege- und Behandlungsteams *initial und bei den Übergaben, z. B.:*



A	B	C

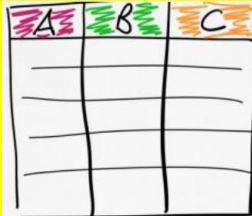
- Warum wird der Patient isoliert?
- Wie können die Erreger (unbeabsichtigt) auf andere übertragen werden?
- Welche persönliche Schutzausrüstung?

-> **Verständnis für notwendige Präventionsmaßnahmen ist besser, als etwas auswendig zu lernen!**

-> **Abbau von Ängsten**, die zu einer schlechteren Patientenversorgung führen könnten

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Beispiel: Strukturierte Kommunikation bei Isolierung von Patienten



A	B	C

3. Besucher sind erwünscht: Sie helfen dem Patienten, die Folgen der Isolierung seelisch besser zu bewältigen.

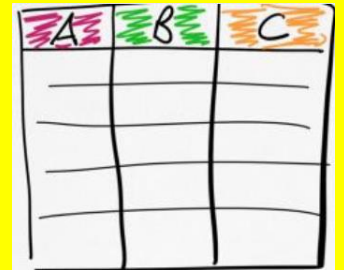
- > Besucher gut verständlich in die Schutzmaßnahmen einweisen (wer macht das?)
- > Einsatz von Info-Materialien (ggf. verschiedene Sprachen)

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen

Beispiel: Strukturierte Kommunikation bei Isolierung von Patienten

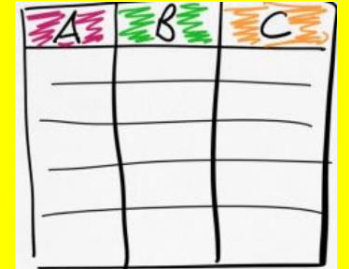
4. Information weiterer Beteiligter:

- Transportpersonal, Konsiliarärzte und Mitarbeitende in Funktionsabteilungen - vor dem ersten Kontakt mit dem Patienten
- Die weiterbetreuende Einrichtung/ den weiterbehandelnden Arzt vor/ mit der Entlassung/ Verlegung über ggf. noch bestehende Infektiosität bzw. den aktuellen MRE-Status



A	B	C

Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen



A	B	C

-> fördert Handlungssicherheit!

-> baut Ängste ab

-> vermittelt Wissen

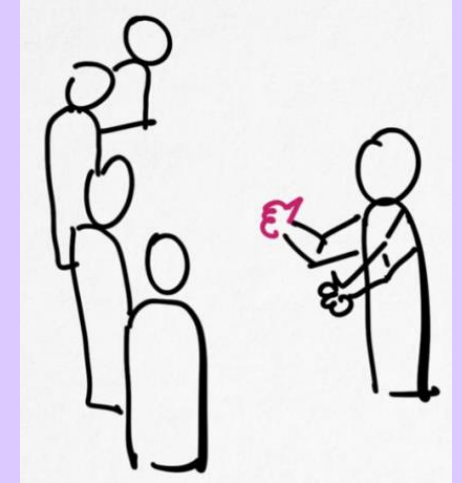
Gute Kommunikation

Das ist gut für die Mitarbeiter und Patienten!

Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Beziehung:

- Beziehung der Gesprächspartner untereinander (gut versus belastet)?
- Gesprächspartner bereits „in eine Schublade gesteckt“?

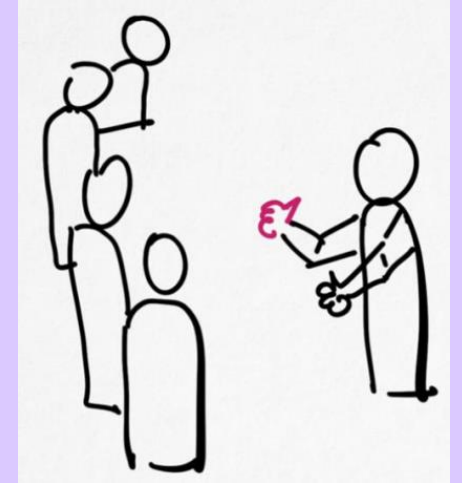


-> Nach negativer Erfahrung versuchen, in weitere Begegnungen mit positiver Erwartung oder zumindest möglichst unvoreingenommen hinein zu gehen (wertschätzende Grundeinstellung)

Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Blickkontakt

- Signalisiert Interesse
- Informationen über Gestik/ Mimik senden/ aufnehmen



Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Akustische Störungen

- Undeutliche Aussprache
- Verschlucken von Silben
- Zu leises, zu schnelles oder zu viel Reden
- unvollständige Sätze
- andere Gespräche oder Geräuschquellen in unmittelbarer Nachbarschaft (z. B. Telefonate)
- Räume mit langer Nachhallzeit

können dazu führen, dass nur ein Teil der Nachricht beim Empfänger ankommt

-> Akustische Störungen minimieren

-> Gleich nachfragen, wenn man etwas nicht verstanden hat!

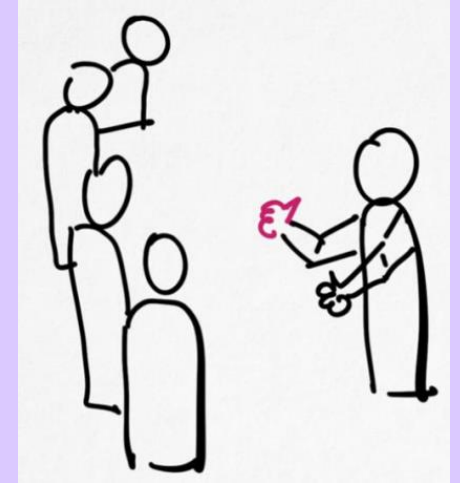


Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Adressaten konkret benennen

- Beispiel 1. Hilfe am Unfallort -> „Setzen Sie bitte den Notruf ab!“
- Hygiene-Botschaften mit „man sollte einmal“ oder „könnte jemand“ -> keiner fühlt sich verantwortlich -> Reaktion bleibt aus

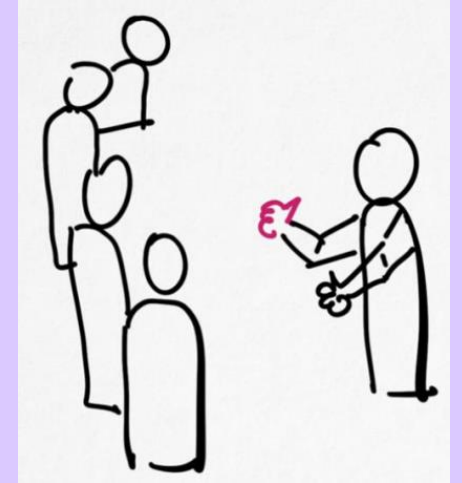
-> Hygiene-Botschaften eindeutig an eine Person (oder klar benannte Personengruppe) richten, wenn etwas verbindlich erreicht werden soll!



Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Beispiel: Aufbereitung Endokavitäre Ultraschallsonde

- > Eindeutige Absprache und dann eindeutige Kommunikation, was
 - Aufgabe von untersuchendem Arzt und was
 - Aufgabe der Pflegekraft/ MFA ist!



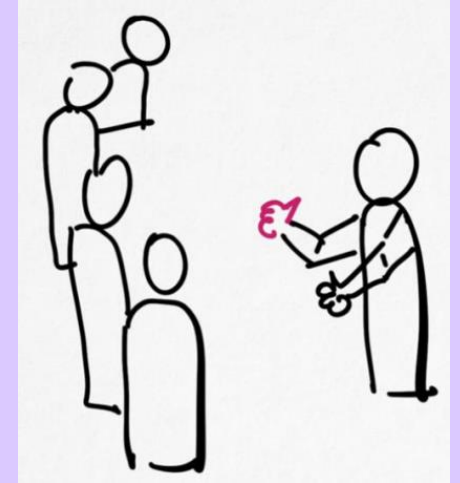
Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Eine Sprache sprechen

- Dialekt
- Sprachbarrieren
- Unterschiedliche Begriffe für dasselbe
- Abkürzungen können zu Missverständnissen führen, z. B. HWI

-> Nur eindeutige Abkürzungen nutzen

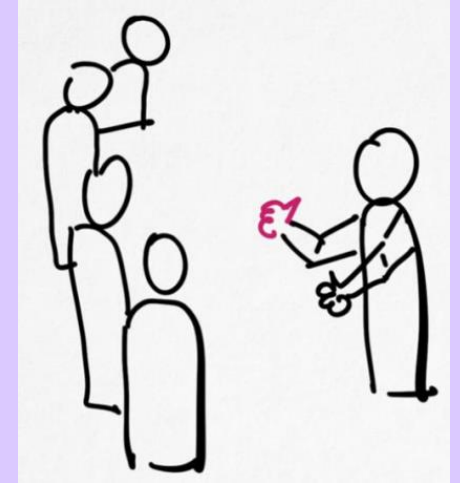
-> Fachbegriffe nur verwenden, wenn sie allen Anwesenden geläufig sind (oder sie bei der ersten Verwendung erklären)



Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Auf dem richtigen Kanal senden

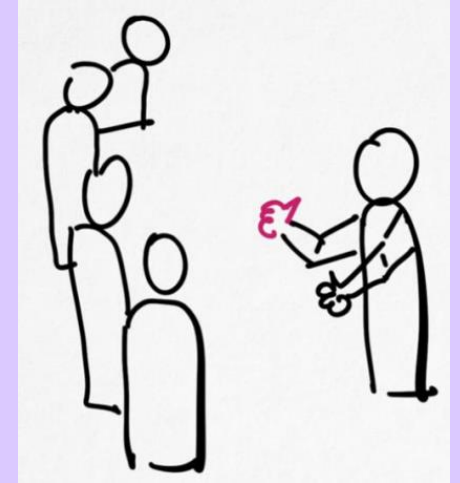
- Sachinformationen können gut über E-mails kommuniziert werden
- Konfliktbelastete Themen eher in einem persönlichen Gespräch aufgreifen (für das sich alle Beteiligten genug Zeit eingeplant haben).
- Telefonate/ Videokonferenzen sind gut geeignet für Absprachen
- Kritische Informationen – Email-Verteiler gut bedenken (ein Klick und sie landen in den falschen Händen...)!



Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Nachvollziehbar argumentieren

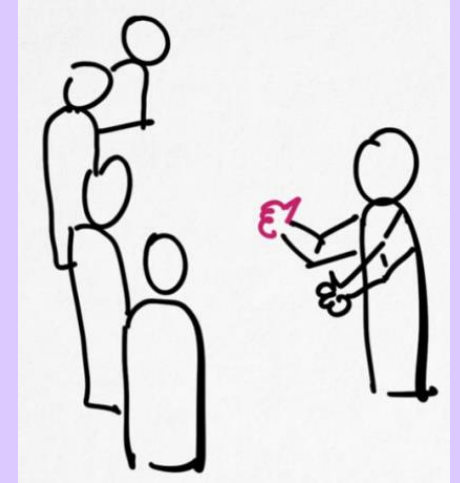
- seine Überlegungen strukturiert und für den Gesprächspartner verständlich äußern.
- Ggf. die sprachliche Kommunikation durch eine kurze schriftliche oder bildhafte Übersicht erläutern (Bild, schematische Zeichnung, Tabelle, Mindmap).
- Nachfragen ermöglichen



Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Eindeutig kommunizieren

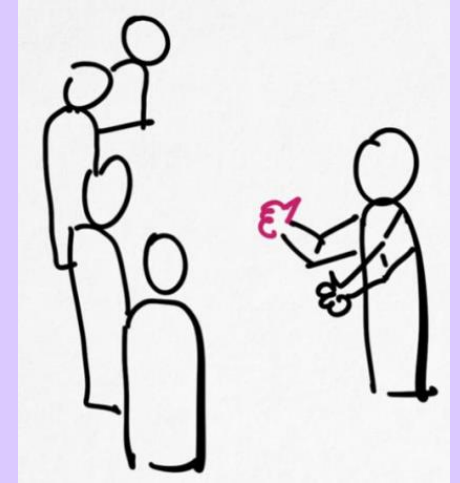
- Die Botschaft der gesprochenen Sprache und die non- und para-verbalen Begleitinformationen sollen übereinstimmen (Kongruenz).
- Wenn dies nicht der Fall ist, weiß der Empfänger nicht, welcher Teilbotschaft er glauben soll



Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

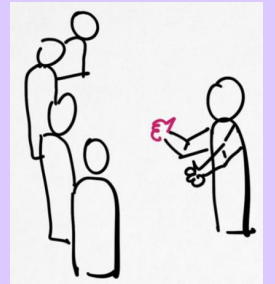
Aufmerksames Zuhören

- Schlechtes Zuhören: Ständiges Unterbrechen, vom Thema ablenken, innerliches Abschalten.
- Abwarten, bis Gesprächspartner ausgeredet hat und dann freundlich nachfragen, bis alle Unklarheiten beseitigt sind.
- Wichtige Inhalte mit eigenen Worten wiederholen
-> Missverständnisse erkennen und ausräumen.



Kommunikationsstil

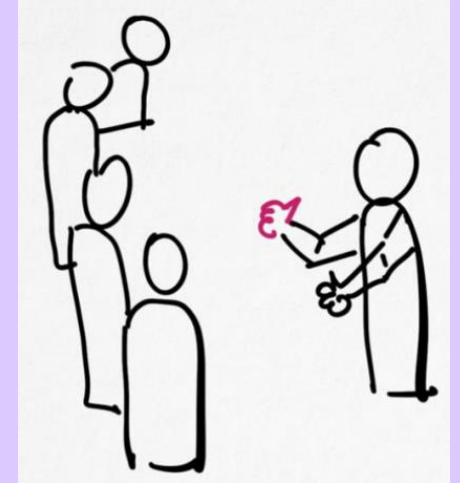
- **Ich-Botschaften:** Um eine innere Abwehr beim Gesprächspartner zu vermeiden mit „Ich-Aussagen“ kommunizieren („Ich habe beobachtet...“, „mir ist aufgefallen...“, „meiner Wahrnehmung nach...“).
- Die eigene Position und die Gründe für das eigene Handeln verständlich erläutern
- **Keine verbale Konfrontation:** Keine „Du-Aussagen“, da sie oft als Angriff gewertet werden (also: Statt „Du hast gesagt“ lieber „In unserem Gespräch am ... habe ich dich so verstanden, dass... – war das von dir so gemeint?“).



Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte

Sich Zeit nehmen

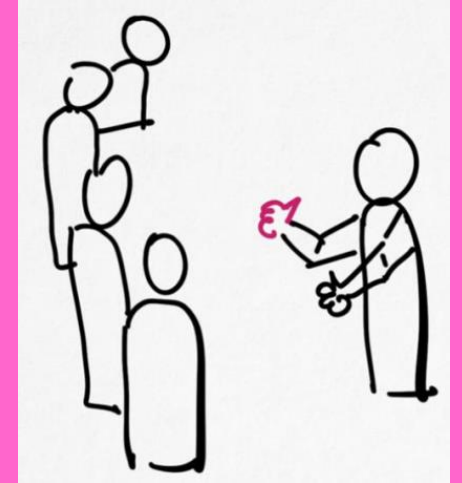
- Kommunikation prägt die Beziehung – und umgekehrt!
- Eine gute Beziehungsbasis aufbauen (sich immer wieder ausreichend Zeit für ein Gespräch nehmen und lernen, wie der andere „tickt“).
- Personalmangel und permanenter Zeitdruck begünstigen Kommunikationsstörungen und daraus können sich Beziehungsprobleme entwickeln.



Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

Gewaltfreie Kommunikation

- Durch die Art unserer Kommunikation kann Macht und Druck ausgeübt werden – das geschieht oft unbewusst.
- Wenn es zu Konflikten kommt, sein eigenes Kommunikationsverhalten hinterfragen.

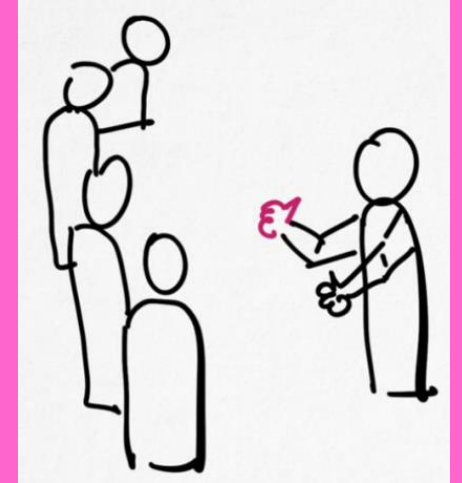


Gewaltfreie Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg folgt diesem Prinzip:

1. Genaues Beobachten -> dem Anderen mitteilen:

- Was passiert in der aktuellen Situation?
- Was höre und sehe ich?
- Diese (natürlich subjektive) Beobachtung teile ich dem Anderen ohne Beurteilung oder Bewertung mit.

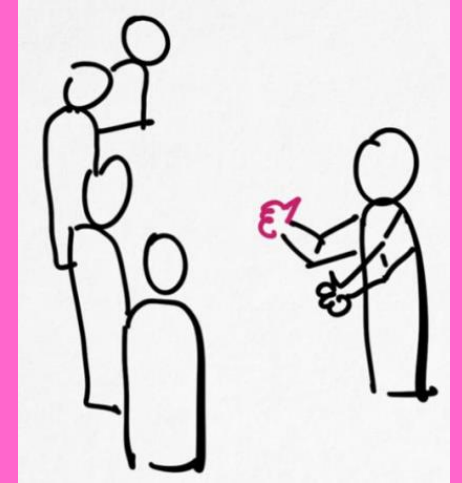


Gewaltfreie Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation

2. Meine Emotionen

- Die eigenen Gefühle wahrnehmen, sie also zunächst im Stillen für sich beschreiben können. Habe ich jetzt Angst? Bin ich wütend?
- Rosenberg schlägt vor, diese in einer konkreten Situation wahrgenommenen Gefühle auch dem Gesprächspartner mitzuteilen

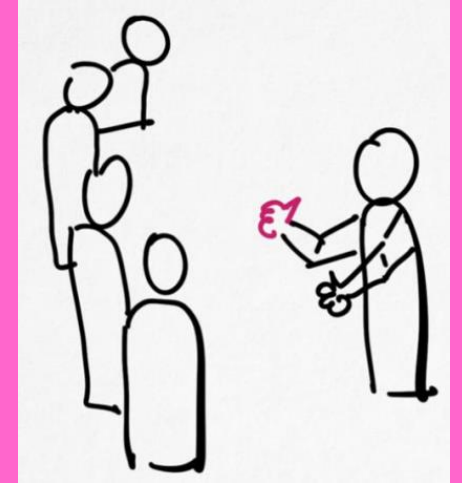


Gewaltfreie Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation

3. Meine Bedürfnisse

- Ich äußere, welche persönlichen Bedürfnisse hinter diesen Gefühlen stecken

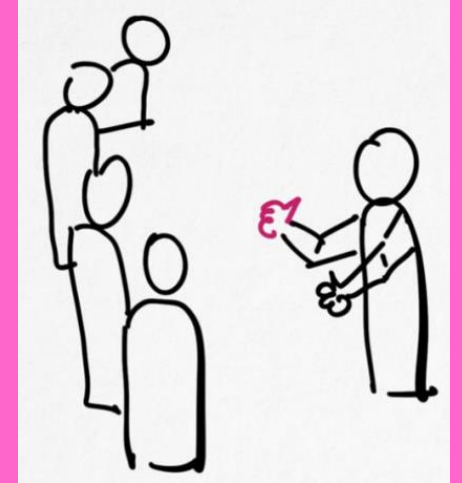


Gewaltfreie Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation

4. Bitte

- Eine Bitte an meinen Gesprächspartner richten

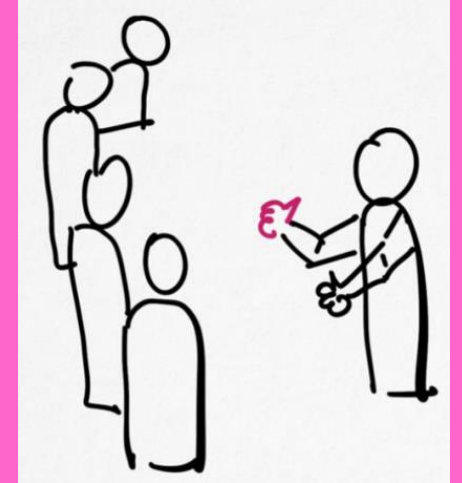


Gewaltfreie Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation - Kurzfassung

- Genau beobachten
- eigene Gefühle wahrnehmen und äußern
- persönliche Bedürfnisse mitteilen
- eine Bitte aussprechen

Anmerkung: Eigene Gefühle beim Gespräch im Arbeitsalltag äußern – ist das (immer) sinnvoll/möglich?



Gewaltfreie Kommunikation

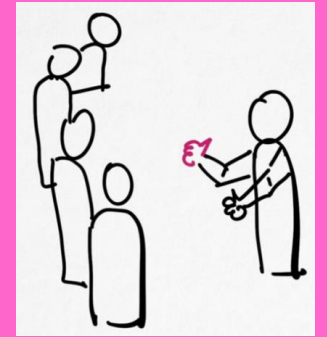


Gewaltfreie Kommunikation - Beispiel

Eine Hygienebeauftragte Ärztin sucht das Gespräch mit ihrem ärztlichen Kollegen:

- „Hallo Peter, ich wollte gerade eine Ultraschalluntersuchung machen und habe festgestellt, dass am Ultraschallkopf noch Gelreste kleben (Beobachtung).
- Ich habe gesehen, dass du kurz vorher eine Patientin geschallt hast (Beobachtung).
- Ich musste den Schallkopf selbst reinigen und desinfizieren, bevor ich mit meiner Untersuchung beginnen konnte (Beobachtung).
- Darüber habe ich mich geärgert (Gefühl).

Gewaltfreie Kommunikation



Gewaltfreie Kommunikation - Beispiel

- Mir ist es wichtig, dass der Schallkopf nach jeder Untersuchung gleich korrekt aufbereitet wird, damit hierdurch keine Keime auf unsere Patienten übertragen werden und weil ich nicht die Arbeit meiner Kollegen erledigen möchte (zwei persönliche Bedürfnisse).
- Deshalb bitte ich dich, nach jeder Ultraschalluntersuchung den Schallkopf korrekt aufzubereiten, so wie ich es dir bei der Einarbeitung gezeigt habe und es auch auf der Aufbereitungsanleitung am Gerät steht (Bitte).

Jetzt wird's persönlich!

Hygienebeauftragter Mitarbeiter

- Wie kommuniziere ich mit anderen?
- Mein Rollenverständnis
- Meine Motivation für die Hygienearbeit
- Fachliche Kompetenz (ich muss nicht alles wissen!)
- Eigenen „Kommunikation-Werkzeugkasten“ Schritt für Schritt mit verschiedenen Tools füllen
- Übung macht den Meister!



Jetzt wird's persönlich!

Hygienebeauftragte/r:

- Es geht bei der Kommunikation von Hygienethemen nicht um eine perfekte Show
- Engagieren Sie sich – aber überfordern Sie sich nicht dabei (gerne Unterstützung in Anspruch nehmen)
- Selbst authentisch sein – was Sie denken, reden und tun, sollte zusammen passen -> Glaubwürdigkeit
- Sie sind wichtig und mit Ihrer Persönlichkeit nicht zu ersetzen!

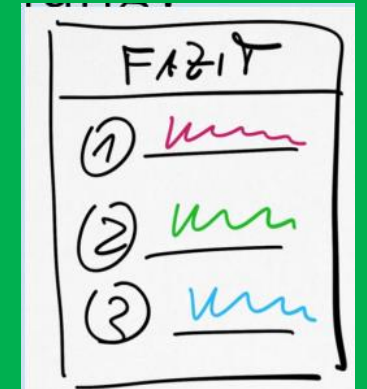


Fazit

- These „50% der Hygienearbeit bestehen aus einer gelingenden Kommunikation“ – „Reden hilft!“
- Gute und effektive Kommunikation liegt in der Verantwortung aller Beteiligten.
- Kommunikationsstörungen sind häufig, aber nicht schicksalhaft
- Regelmäßige wertschätzende Kommunikation in entspannter Atmosphäre fördert gute Arbeitsbeziehungen und beugt Konflikten vor.



Fazit



Investieren Sie als Hygienebeauftragter Mitarbeiter Zeit und Energie in die Kommunikation mit Ihren Kolleginnen und Kollegen – es lohnt sich!

Verwendete Literatur

Kienbaum T. Hygienemanagement in Gesundheitseinrichtungen. Teil 5: Grundlagen gelingender Kommunikation. HygMan. 2020; 10(7):79-85

-> verwendete Literatur:

1. Lexikon der Psychologie. Kommunikation: Spektrum der Wissenschaft Verlagsgesellschaft mbH; 2020. Abrufbar unter: <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/kommunikation/7973>.
Letzter Zugriff am 20.06.2020.
2. St.Pierre M, Hofinger G. Human Factors und Patientensicherheit in der Akutmedizin. Berlin: Springer-Verlag GmbH; 2020.
3. Nerdinger FW. Führung durch Gespräche. Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung Familie, Frauen und Gesundheit, editor. München; 1997.
4. Schulz von Thun F. Miteinander reden: 1. Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag; 2008.
5. von Gablenz P, Hoffmann E, Holube I. Prevalence of hearing loss in Northern and Southern Germany. HNO. 2017; 65 (Suppl 2): 130–135.
6. Rosenberg MB. Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermann Verlag; 12. Auflage 2016

Verwendete Literatur

sowie Kienbaum T. Hygienemanagement in Gesundheitseinrichtungen. Teil 6: Kommunikative Herausforderungen. HygMan.2021; 11(1):5-11

-> dort verwendete Literatur:

1. St.Pierre M, Hofinger G. Human Factors und Patientensicherheit in der Akutmedizin. Berlin: Springer-Verlag GmbH; 2020.
2. Bühle EH. Erfolgreiche Strategien zur Fehlervermeidung, -erkennung und -korrektur sowie zur Fehlerbehebung. Analogien zur Luftfahrt. In: Merkle W (Hrsg.) Risikomanagement und Fehlervermeidung im Krankenhaus. Berlin: Springer Verlag; 2014.
3. Neuberger O. Miteinander arbeiten – miteinander reden! Vom Gespräch in unserer Arbeitswelt. Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Gesundheit, editor. München, 1996.
4. Goleman D. Emotionale Intelligenz: Deutscher Taschenbuch Verlag, München; 1977.
5. Tuttlies U. Kommunikation zwischen Hygienebeauftragten und den zuständigen Ansprechpartnern optimieren (Seminarkonzept). 2018.
6. Schulz von Thun F. Miteinander reden: 1. Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag; 2008.
7. Lexikon der Psychologie. Kommunikation: Spektrum der Wissenschaft Verlagsgesellschaft mbH; 2020. Abrufbar unter: <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/kommunikation/7973>.

Letzter Zugriff am 20.06.2020

... alle noch wach?

Agenda

- **Grundlagen der Kommunikation**
- **Gelingende Kommunikation bei Hygienethemen** (strukturierte Informationsweitergabe im eigenen Aufgabenbereich)
 - **Beispiel: Kommunikation bei Isolierung von Patienten**
- **Gelingende Kommunikation – weitere Aspekte**
- **Gewaltfreie Kommunikation**
 - **Beispiel: Ultraschallkopf - Aufbereitung**
- **Fazit**
- **Literaturverzeichnis**

Sie (und ich) haben es geschafft



... vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!