

## **WEBINAR**

Herzlich Willkommen!



## **WEBINAR**

Kommunikation im Krankenhaus:  
Muster entschlüsseln – Dialog ermöglichen



## **WEBINAR**

Gleich geht's los...  
Schön, dass Sie dabei sind!



## **WEBINAR**

Kommunikation im Krankenhaus:  
Muster entschlüsseln – Dialog ermöglichen



# REFERENTEN UND MODERATION



**Dr. Elke Eberts**

elke.eberts@ruhl-consulting.de



**Dr. Mirjam Pföhler**

mirjam.pfoehler@ruhl-consulting.de



**Stefan Ruhl**

stefan.ruhl@ruhl-consulting.de

**Ruhl Consulting AG**  
Tel.: 0621/ 3288500  
www.ruhl-consulting.de



© Katja Kuhl

**Doro Wiebe** ist  
Moderatorin,  
Autorin und Coach

Bekannt wurde sie vor allem durch ihre Arbeit als Moderatorin beim ZDF und bei Hit-Radio ANTENNE 1.

- 1 Teil I: Innere Haltung**
- 2 Teil II: Ebenen der Kommunikation**
- 3 Teil III: Lösungsorientierte Kommunikation**
- 4 Zusammenfassung**

# REFERENTEN UND MODERATION



**Dr. Elke Eberts**

elke.eberts@ruhl-consulting.de



**Dr. Mirjam Pföhler**

mirjam.pföhler@ruhl-consulting.de



**Stefan Ruhl**

stefan.ruhl@ruhl-consulting.de

**Ruhl Consulting AG**  
Tel.: 0621/ 3288500  
www.ruhl-consulting.de



© Katja Kuhl

**Doro Wiebe** ist  
Moderatorin,  
Autorin und Coach

Bekannt wurde sie vor allem durch ihre Arbeit als Moderatorin beim ZDF und bei Hit-Radio ANTENNE 1.

# Teil I: Innere Haltung

Referent: Stefan Ruhl





# STIMMIGE KOMMUNIKATION

## MITARBEITERFÜHRUNG-KOMMUNIKATION-INNERE HALTUNG

Führungskraft

Mitarbeiter

1

Führungsinstrument

Kommunikation

Innere Haltung  
gegenüber sich  
selbst

Innere Haltung gegenüber  
dem Anderen

Innere Haltung gegenüber der  
eigenen Führungsrolle [Passung]

## Teil II: Ebenen der Kommunikation

Referentin: Dr. Elke Eberts



# EBENE DER KOMMUNIKATION: WARUM VIELE MISSVERSTÄNDNISSE ENTSTEHEN

2



# DAS EISBERGMODELL DER KOMMUNIKATION: 90% VERBIRGT SICH UNTERHALB DER OBERFLÄCHE

2

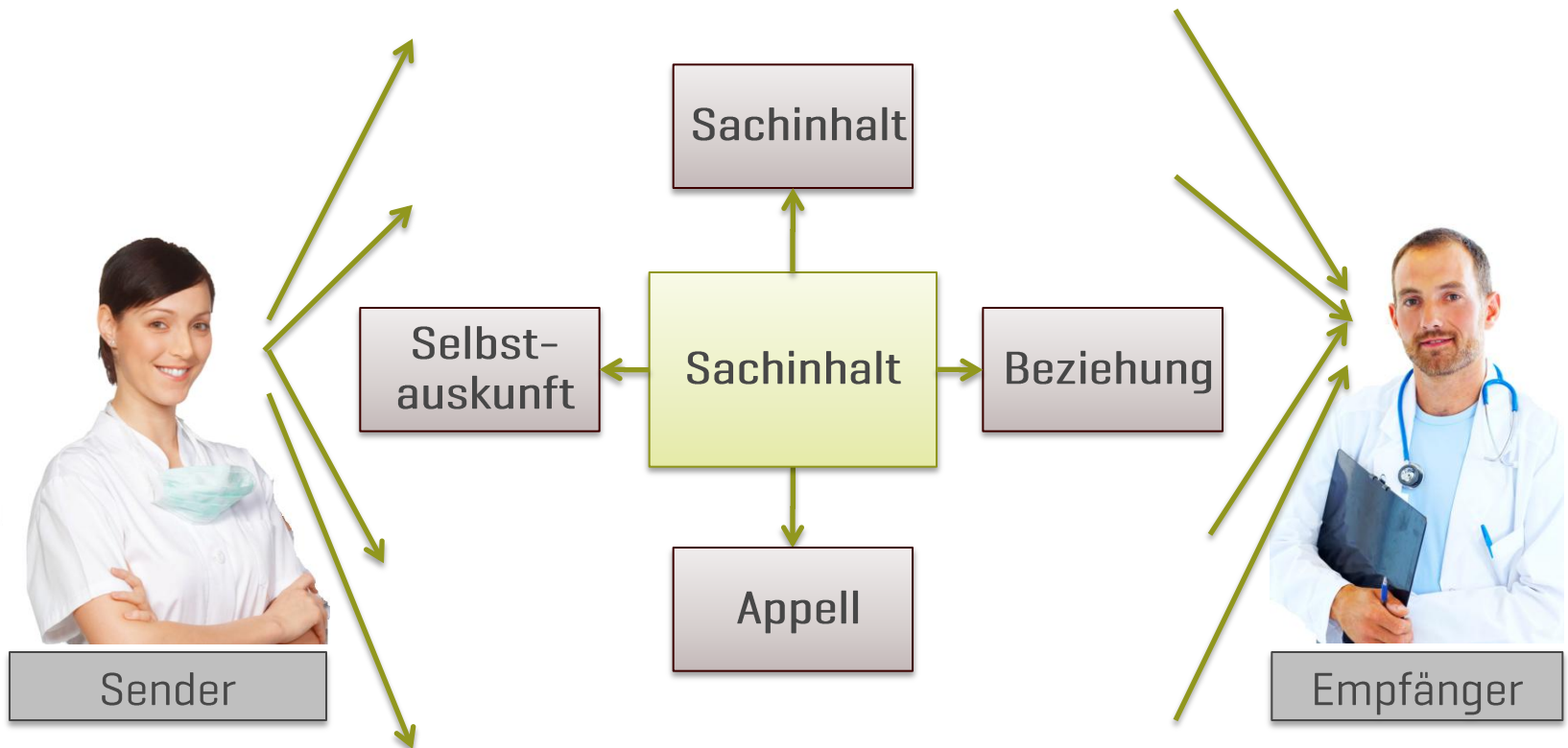


Sachebene

Verborgene Ebenen

# KOMMUNIKATIONSQUADRAT (F. SCHULZ VON THUN): 4 EBENEN DER KOMMUNIKATION

2



# WAHRNEHMUNGSTYPEN: WIE SICH ÜBERBETONUNG DER JEWEILIGEN EBENE BEIM ZUHÖRER AUSWIRKT



## Sachaussage

- » konzentriert sich auf Informationen und Fakten
- » sucht eine Lösung in der Sachauseinandersetzung
- » reagiert oft mit Richtigstellungen, Infos, Argumentationen

## Selbstauskunft

- » reagiert auf Befindlichkeiten des Senders, hinterfragt dessen Gefühle und Motive
- » neigt dazu, den Sender zu interpretieren und zu bewerten und ggf. sogar die Sachaussage zu überhören

## Beziehung

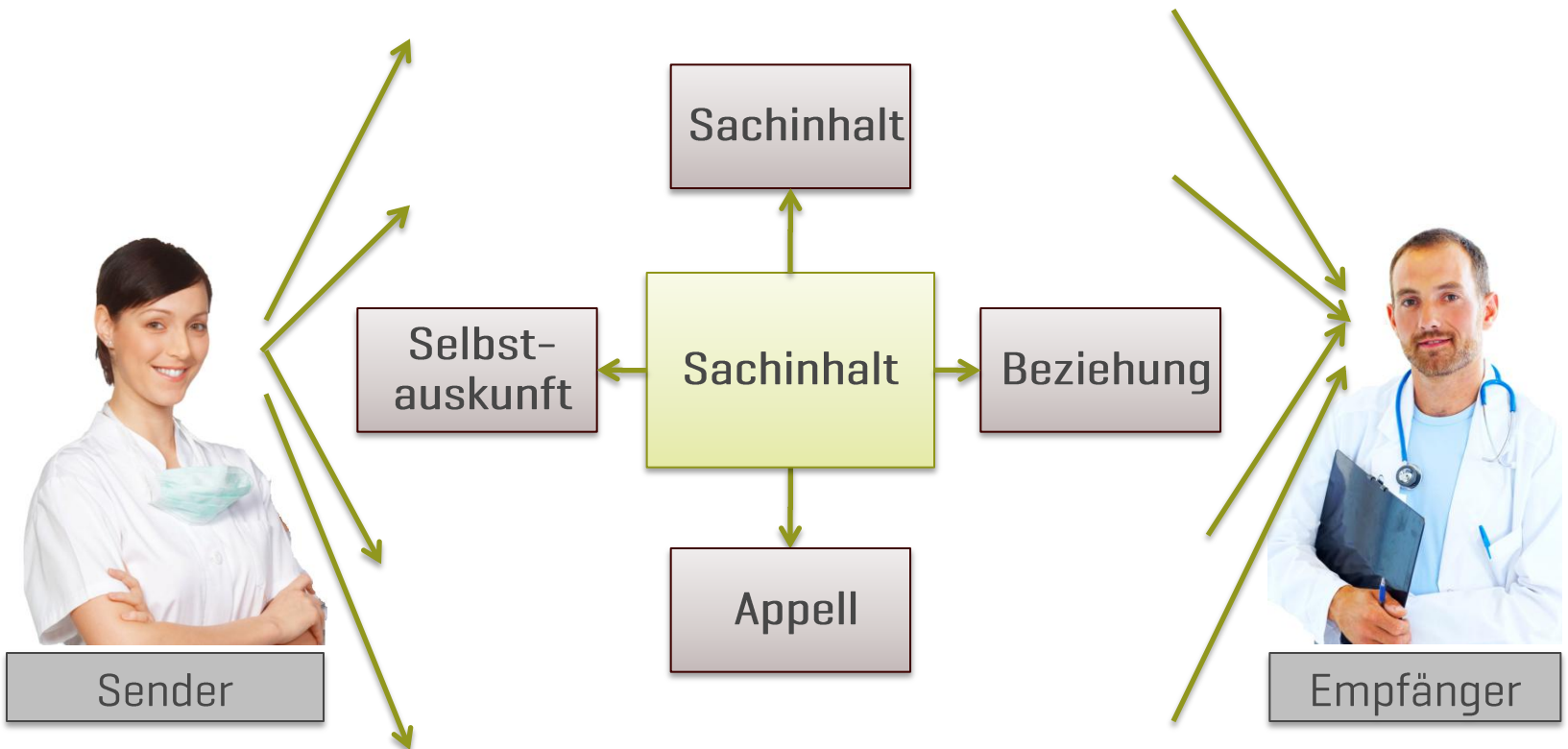
- » fühlt sich leicht persönlich angesprochen und bezieht das Gesagte auf sich
- » neigt dazu, Anschuldigungen, Bewertungen, Kritik herauszuhören

## Appell

- » fragt sich, was er denken oder tun soll
- » versucht es gerne, allen recht zu machen

# KOMMUNIKATIONSQUADRAT (F. SCHULZ VON THUN): 4 EBENEN DER KOMMUNIKATION

2



# MISSVERSTÄNDNISSE IN DER KOMMUNIKATION – WIE SIE ENTSTEHEN

## Sachinhalt



„Hr. Müller wartet schon seit zwei Stunden auf seine Visite.“

## Selbstauskunft

Ich habe wahrgenommen, dass der Patient darüber unzufrieden ist.

## Beziehung

Mich nervt es, dass unsere gemeinsamen Vereinbarungen zur Visite nicht ernst genommen werden.

## Appell

Ich möchte informiert werden, was los ist und dem Patienten zuverlässig Auskunft geben können.

## Sachinhalt

2



Stimmt, aber der Notfall im OP ging vor.

## Selbstauskunft

Sie hat kein Verständnis dafür, was ich um die Ohren habe.

## Beziehung

Sie hält mich für unzuverlässig.

## Appell

Ich soll das nächste Mal pünktlich sein.



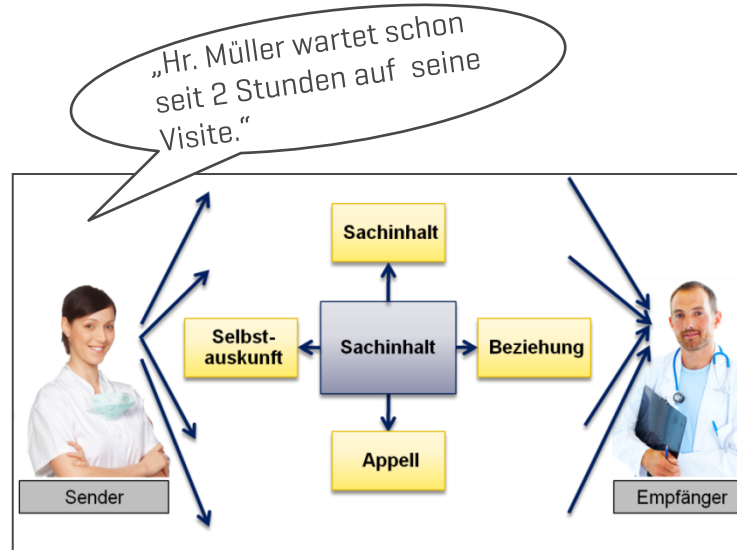
# KOMMUNIKATION ÜBER DIE KOMMUNIKATION

## NUTZEN DER REFLEKTION

2



Pflege



Arzt

Kommunikation gewinnt durch Reflektion an Qualität -  
Gespräche werden bereichernder und harmonischer

## **Teil III: Lösungsorientierte Kommunikation**

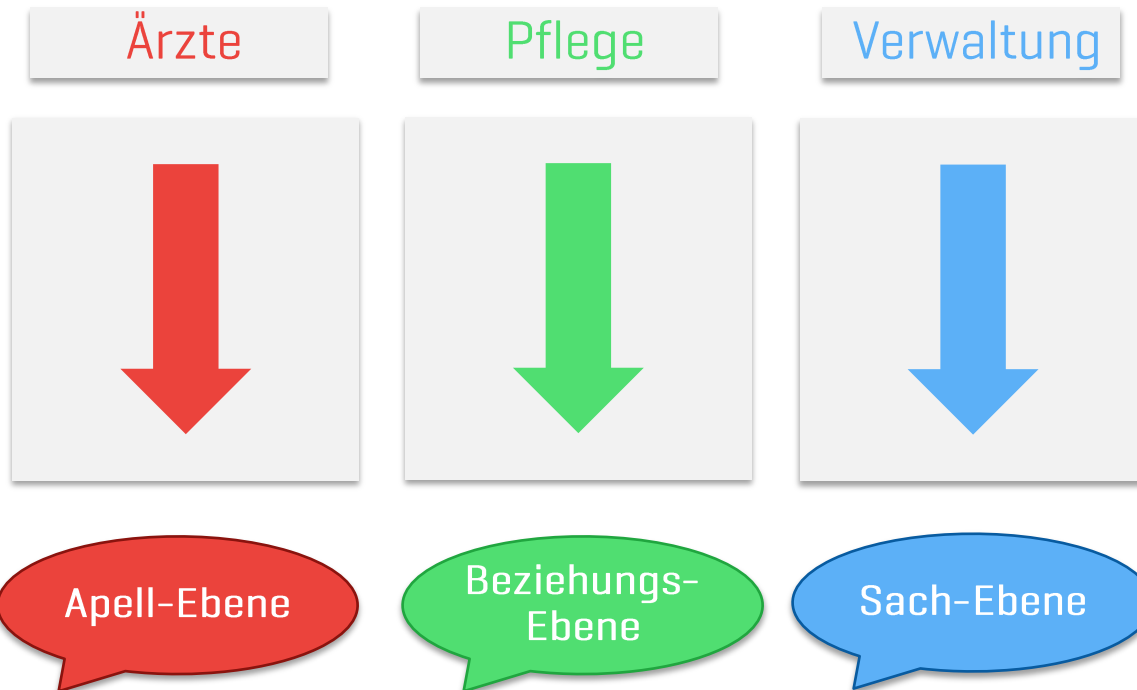
Referentin: Dr. Mirjam Pföhler



# 3-SÄULEN-STRUKTUR EINES KRANKENHAUSES

3

Funktionale Dreiteilung und Bereichsegoismus führen zu unterschiedlichen Denkweisen und Kommunikationsebenen



Es ist immer das Gleiche...

Das Problem ist...

Es ist schlimm, dass...

Sie machen ein Problem, indem...



Sie sind schuld, dass...

Das geht so nicht, weil...

Immer klappt es nicht, wenn...

## Pauschalaussagen

Verallgemeinerungen

Nie sind Sie  
pünktlich

## Unklare Bezüge

Verantwortliche und konkrete Tatsachen werden nicht genannt

Man verlangt  
heute mehr

## Ursache und Wirkung

Zwei Zustände/ Dinge werden als Ursache und Wirkung beschrieben

Sie machen mich  
ganz nervös

## Implizite Regeln

Ungenannte Regeln schränken scheinbar den Handlungsspielraum ein

Ich kann nicht mit  
Ihnen darüber reden

## Gedanken lesen

Unterstellungen und Interpretationen

Sie machen sich keine  
Gedanken über die  
Konsequenzen

# 1. LÖSUNGSANSATZ: MIT DEM POSITIVEN BEGINNEN...

3

Was läuft gut?

Was klappt?

Was wollen wir  
beibehalten?

1. Gemeinsamkeiten im Status quo identifizieren

2. Gemeinsame Ziele definieren

3. Gemeinsame Lösungen entwickeln

## 2. LÖSUNGSANSATZ: ICH-BOTSCHAFTEN VERSUS DU-BOTSCHAFTEN

- » ICH-Botschaften sind frei von Vorwürfen
- » Es geht darum, dem Gegenüber zu vermitteln,
  - + was ICH in einer Situation fühle
  - + wie ICH sie erlebe
  - + wie ICH sie wahrnehme
- » 4 Elemente einer ICH-Botschaft
  - + Gefühl
  - + Auslöser
  - + Begründung
  - + Erwartung

Ich bin...

... wenn  
Du...

... weil...

... und ich  
möchte...

# 3. LÖSUNGSANSATZ: PARAPHRASIEREN

3

- » Paraphrasieren heißt, etwas mit anderen Worten wiederholen. Wir können auch sagen, es ist eine Inhaltsangabe. Wenn Sie paraphrasieren, dann geben Sie das, was Sie von Ihrem Gesprächspartner verstanden haben, **in eigenen Worten** wieder.
- » Wenn wir effektiv mit anderen kommunizieren wollen, ist es wichtig, dass wir uns darüber bewusst sind, dass jeder Mensch andere Perspektiven hat. Das heißt, jeder interpretiert die Welt auf seinem Erfahrungshintergrund und verwendet eine für ihn spezifische Ausdrucksweise.
- » **Paraphrasieren ist ein wichtiges Hilfsmittel, um andere Menschen zu verstehen!**

Die Visite hat heute schon wieder über 2 Stunden gedauert.

Du meinst, die Visite hat in Deinen Augen heute mal wieder zu lange gedauert?



Verstehen und mit dem Thema  
identifizieren



Gemeinsame Ziele definieren und  
diese zu den eigenen machen



Verantwortung übernehmen und  
Lösungen entwickeln

„Ein Sieger findet für jedes Problem eine Lösung.  
Ein Verlierer findet in jeder Lösung ein Problem.“

Marc Aurel

## **Zusammenfassung**

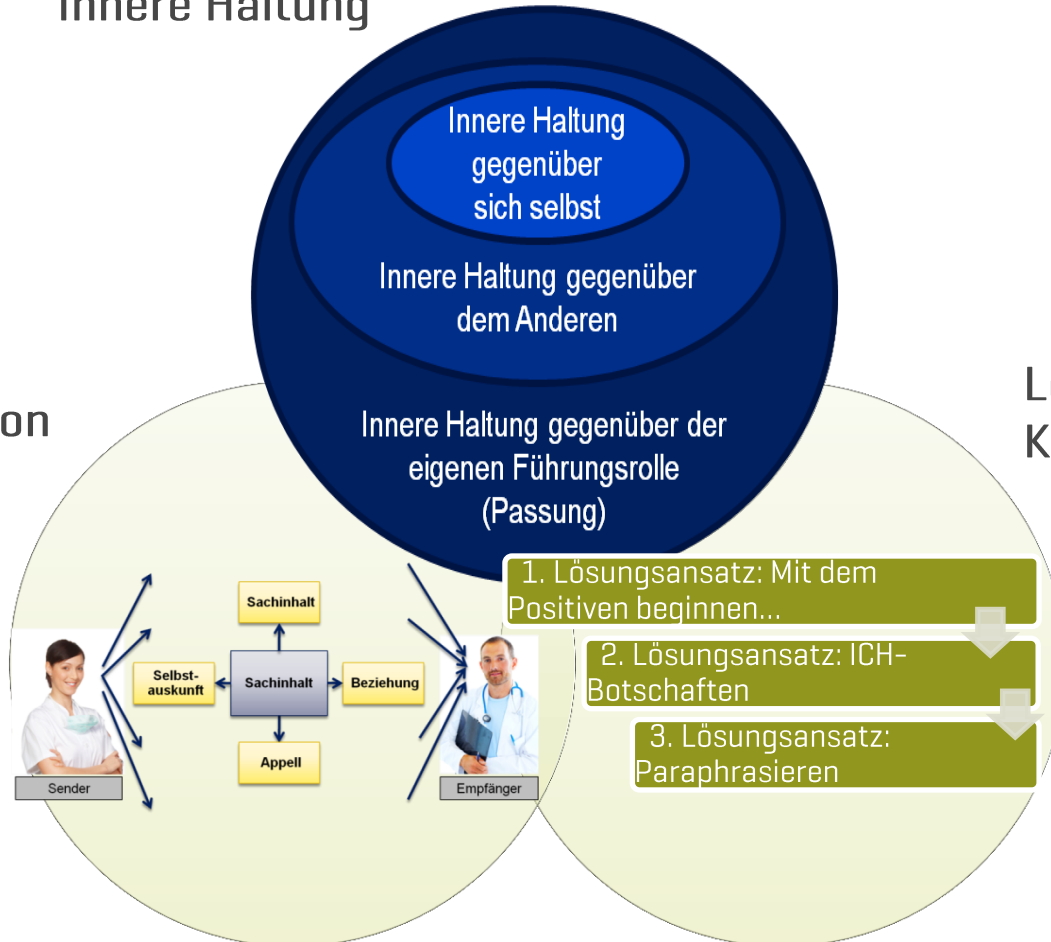
Beispiel aus dem Krankenhausalltag

# KOMMUNIKATION IM KRANKENHAUSALLTAG: VERSCHIEDENE ANSÄTZE KENNEN UND ANWENDEN

## Innere Haltung

## Ebenen der Kommunikation

## Lösungsorientierte Kommunikation



**WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE NACHRICHTEN!**

**Sie erreichen uns unter folgenden Kontaktmöglichkeiten:**

**Ruhl Consulting AG**

Eastsite II

Harrlachweg 1

68163 Mannheim

Tel.: 0621/ 328850-0

Fax: 0621/ 328850-50

[www.ruhl-consulting.de](http://www.ruhl-consulting.de)

## RUHL CONSULTING AG

### Die Strategieberater im Gesundheitswesen

- » individuelle Strategieberatung
- » nachhaltige Konzepte
- » Prozessverbesserung durch erprobte Methodik
- » Umsetzungsbegleitung durch erfahrene Berater

### Ruhl Consulting AG

Eastsite II  
Harrlachweg 1  
68163 Mannheim  
Tel.: 0621/ 32 88 50-0  
Fax: 0621/ 32 88 50-50  
[www.ruhl-consulting.de](http://www.ruhl-consulting.de)

## **WEBINAR**

Vielen Dank fürs Einschalten und Mitdenken!

