



18. Münchener Hygienetag

28. Mai 2025

**09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
Hybrid-Veranstaltung**

<https://hygienetag.de/>

Das größte Problem in der Kommunikation ist die Illusion, sie hätte stattgefunden.

George Bernard Shaw

Irish-britischer Dramatiker, Politiker, Satiriker, Musikkritiker, Pazifist

Hygiene und Kommunikation

Was ist Kommunikation ?

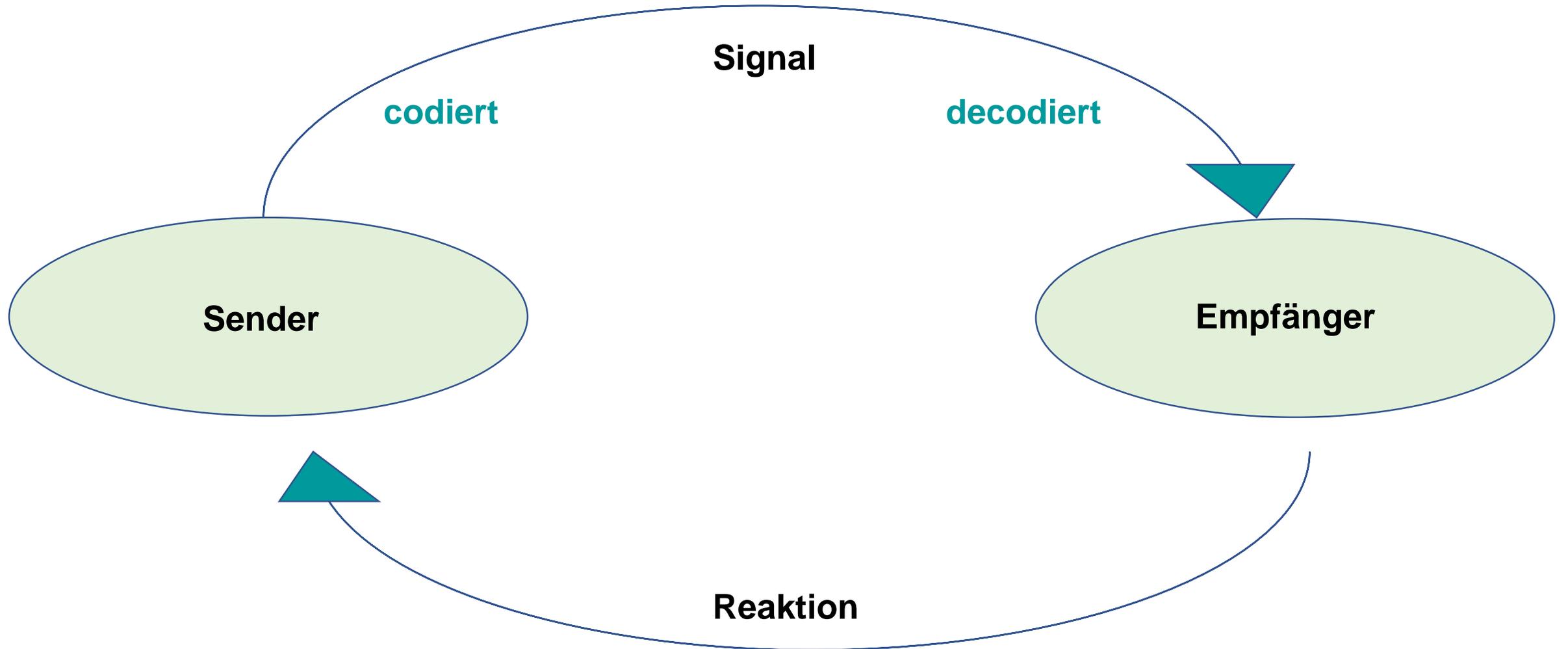
Was ist Kommunikation ?

Aus dem Lateinischen communicare
= teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, vereinigen

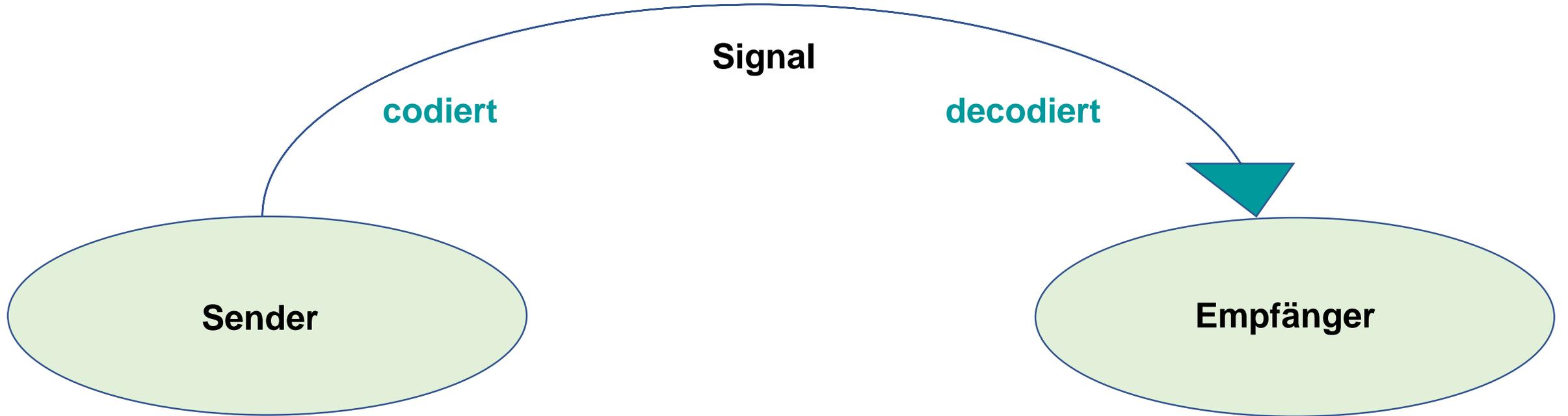
Kommunikation passiert zwischen Menschen

Kommunikation ist eine Kompetenz (Erlernen, Training, Übung)

Modell nach Shannon und Weaver



Kommunikation - Modell



Code ?

Code

- Sprache, Schrift oder Körpersprache
- Der Empfänger muss diese Signale entschlüsseln („decodieren“), um zu verstehen, was der Sender gemeint hat.

Code

Verbale Kommunikation	Nonverbale Kommunikation	Paraverbale Kommunikation
Gesprochenes Wort	Mimik	Tonfall
Geschriebenes Wort	Gestik	Lautstärke
	Körperhaltung	Stimm Lage
		Sprechtempo
		Sprechpausen
		Wortwahl
		Aussprache

Zusammenfassung Definition

Kommunikation ist ein Prozess, innerhalb dessen ein Kommunikator (Sender) eine Botschaft, welche in sprachliche oder nicht-sprachliche Zeichen verschlüsselt wird über spezifische Kommunikationskanäle an einen Kommunikanten (Empfänger) sendet, der diese Botschaft entschlüsselt.

Zusammenfassung Definition

Alles ist Kommunikation

Fähigkeit eines Menschen, sich anderen mitzuteilen

Erfolgsfaktor im Umgang mit Menschen

Was ist Kommunikation?

In jeder sozialen Interaktion
wird auch kommuniziert.

Man kann nicht nicht
kommunizieren.

Watzlawick, Beavin und Jackson, 1990

Wie entstehen Missverständnisse?

Die 4 Seiten einer Nachricht



Die 4 Seiten einer Nachricht

Wie ist der konkrete Sachverhalt?

Sach-Ebene

Selbstaussage

Wie geht es dem Empfänger damit?
Was sind seine Bedürfnisse?
Erwartungen?

Nachricht

Appell

Was soll ich tun, denken, unterlassen?

Beziehungsebene

Wie sieht mich mein Gesprächspartner? Was hält er von mir?

Anatomie einer Nachricht

Sach-Ebene

Selbstaussage

Sie tragen aber einen
schönen Ring am Finger

Appell

Beziehungsebene

Perspektive des Senders

Da ist ein Ring am Finger

Sach-Ebene

Selbstaussage

Sie tragen aber einen
schönen Ring am Finger

Appell

Der muss runter TRBA 250! Ich
muss was sagen...

Hat die Hygiene verboten,
nimm ihn runter!

Beziehungsebene

Mir reicht es langsam, immer wieder
muss ich darauf hinweisen

Perspektive des Empfängers

Da ist ein Ring am Finger

Sach-Ebene

Selbstaussage

Sie tragen aber einen
schönen Ring am Finger

Appell

Also mir gefällt der auch, sonst
würde ich ihn nicht tragen...

Ich soll ihn abnehmen, weil er
unhygienisch ist

Beziehungsebene

Die Hygiene nervt mich mit ihren Ringen,
hören die denn nie auf...?

Kommunikation - Modell

Code ?

Wie entsteht ein Code?

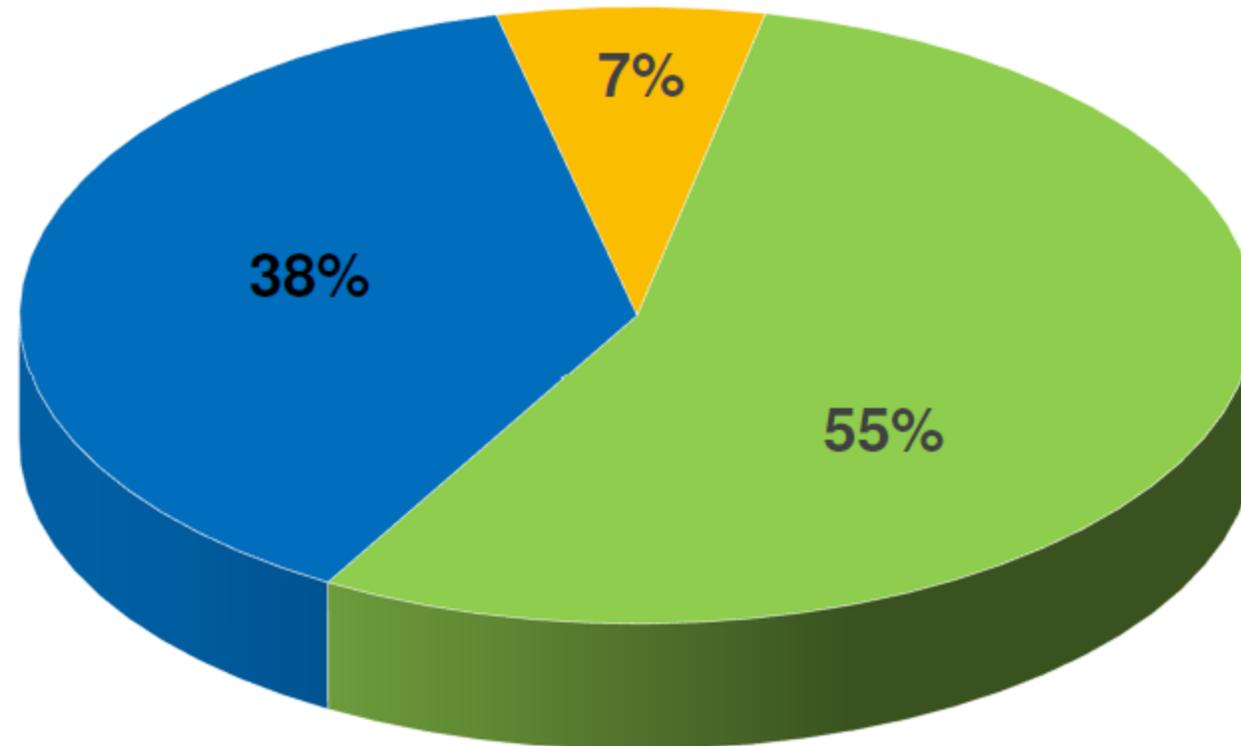
Warum wird manchmal ein Code benötigt ?

Wann müssen Codes entschlüsselt werden?

Die 4 Seiten einer Nachricht

Wer sagt was wie zu wem und mit welchem Erfolg?

Mehrabian-Regel: Wirkung von Kommunikation



■ Körpersprache ■ Stimme ■ Inhalt

Alltagsbeispiele

Auf dem OP-Tisch ist noch Blut...

Is noch Kaffee da?

Hast Du die Infusion schon angehängt?

Der FlowPack ist offen

Du hast einen Ring am Finger

Du hast aber eine schöne Uhr?

Ihre Compliance sieht nicht gut aus

Dimensionen der Blickwinkel

Momentane
Verfassung

Erfahrungen

Normen und
Werte

Meinungen

Gefühle

Wissen

Selbstwertgefühl

Phantasien

Glaubenssätze

Zusammenfassung

Häufige Ursachen von Kommunikationsstörungen

- Diskrepanz zwischen nonverbaler und verbaler Botschaft
- Haltung und Meinung des Gesprächspartners werden nicht wertgeschätzt
- Vorgefasste Position und Werte beeinflussen die Klarheit der Kommunikation
- Sprachlich nicht eindeutige Formulierungen

Dimensionen der Blickwinkel Lösungsansätze

Zuhören als wichtigste Methode der
richtigen Decodierung

```
graph TD; A[Zuhören als wichtigste Methode der richtigen Decodierung] --> B[Passives Zuhören]; A --> C[Aktives Zuhören];
```

Passives Zuhören

Aktives Zuhören

Zuhör-Dimensionen

```
graph TD; A[Zuhör-Dimensionen] --> B[Passives Zuhören]; A --> C[Aktives Zuhören];
```

Passives Zuhören

Vorsicht vor Rückzug:

Beschäftigung mit etwas anderem

Abtasten:

Selektiv zuhören

Aktives Zuhören

Paraphrasieren:

- Gesagtes in eigenen Worten wiederholen
- Zusammenfassen

Verbalisieren:

Gefühle ansprechen

Weiterführende Fragen und klärende Fragen

Beispiel Aktives Zuhören

„Seit dem wir die Surveillance mit einem neuen Programm machen, ist alles anders...nichts funktioniert mehr und ich schaffe das nicht. Mein Kollege kommt damit besser zurecht“

Beispiel Aktives Zuhören

Killer-Phrasen

Von sich selbst reden

„Also, ich schaffe das super, hat bei mir nur einen Tag gedauert“

Lösung

Paraphrasieren

„Sie denken, dass Sie für diese Arbeit nicht begabt sind und wissen nicht, wie Sie damit zurecht kommen sollen“

Beispiel Aktives Zuhören

Killer-Phrasen

Ratschläge erteilen

„Lies jeden Tag eine Seite der aus Anleitung, dann wird das!“

Lösung

Verbalisieren

„Das beunruhigt Sie und bereitet Ihnen Sorgen“

Beispiel Aktives Zuhören

Killer-Phrasen

Interpretieren

„Das liegt an Deinen 2 Nebenjobs und Deinen 4 Kindern!“

Lösung

Nachfragen

„Sie schaffen das nicht, was genau meinen Sie?“

Kommunikationsprobleme Sender

Probleme in der Kommunikation

Mangelnde Sachlichkeit

Mangelnde Verständlichkeit

Imponier- und Fassadetechniken

Herabsetzung, Geringschätzung, Bevormundung

Verdeckte, doppeldeutige Appelle, Manipulation

Lösungsansätze

Wahl neutraler Worte

Einfachheit, Strukturiertheit, Visualisierung von Informationen, Redundanz, Offenbarung von Zielen

Authentizität, **Ich-Botschaften**

Verzicht auf Einsatz der Positionsmacht, Wertschätzung

Vermeidung, verdeckter doppeldeutiger Appelle, Informationscharakter von Appellen

Kommunikationsprobleme Empfänger

Probleme in der Kommunikation

Selektion von Informationen durch eingefahrene Wahrnehmungsmechanismen

Einseitige Auswahl einer kommunikativen Ebene

Nichteinverständnis mit einer kommunikativen Ebene

Mangelnde Bereitschaft, zuzuhören

Du-Botschaften beim Feedback

Lösungsansätze

Wahrnehmungsüberprüfung, Nachfragen

Vierseitige Betrachtung von Informationen

Feedback

Aktives Zuhören

Ich-Botschaften

Die Macht der Ich-Botschaften

Ich habe den Eindruck, dass...

Ich würde gerne noch mehr über Deinen Standpunkt erfahren...

Habe ich richtig verstanden, dass...?

Verstehe ich das richtig, Sie meinen, die Situation ist eskaliert, weil.....

Sie klingen so, als wenn Sie verärgert sind...?

Es macht den Anschein, dass....

In meiner Wahrnehmung spüre ich...

Mich übermannt das Gefühl, die Luft...

Ich spüre einen Lufthauch von olfaktorisch minderer Qualität, dass....

Mir stinkt, dass...

Missverständnisse

Der Wein ist schlecht

Der Wein schmeckt mir nicht

Wie kann ich selbst zur Verbesserung der Kommunikation beitragen?

Richtig zuhören

Sich klar und deutlich ausdrücken

Höre ich bestimmte Aspekte und reagiere darauf?

Übe ich Kritik gegenüber andern konstruktiv?

Wie gehe ich selbst mit an mir geübter Kritik um?

Unterscheide ich zwischen einer Person und ihrer Rolle bzw. Funktion, die sie wahrnimmt?

Beachte ich Spielregeln der Kommunikation?

Wie kann ich selbst zur Verbesserung der Kommunikation beitragen?

Sicherstellen, dass die Botschaft beim Empfänger so ankommt und verstanden wird, wie sie vom Sender beabsichtigt war !

Lösung von Kommunikationsstörungen

Wertschätzung der anderen Person

„Ich schätze Ihre Art/Sie als Mensch sehr...“

Leistung anerkennen

„Das haben Sie sehr gut gemacht“

- „Danke“ **Nicht:** „War nicht so aufwendig!“

Zeit für Kommunikation nehmen

Handys aus/weg, ruhige Atmosphäre, keine Störung

Lösung von Kommunikationsstörungen

Richtige Fragetechnik

„Habe ich richtig verstanden, dass..“

Akzeptanz von Sichtweisen

„Bleiben wir Freunde auch wenn ich anderer Meinung bin“
„Ich verstehe Ihre Ansicht, auch wenn ich anders denke...“

Eingestehen von Irrtümern

„ Ihre Argumentation hat mich überzeugt, Ich sehe das jetzt so...“

Lösung von schwierigen Konfliktsituationen

1. Ruhe bewahren

- Zeit verstreichen lassen, Augenkontakt, Atmen Sie durch!

2. Sich nicht persönlich provozieren lassen

- Keine Erwiderung, nicht auf Provokation eingehen
- „Danke für die Info, wäre mir gar nicht aufgefallen“

3. Wertschätzung nicht vergessen

„Ich schätze Sie als Mensch und als Fachkraft, das sollten Sie wissen. Und genau deshalb.....“

4. Verzicht auf Wertungen

- „Können Sie mir das nochmal erklären?“. „Was genau meinen Sie?“

5. Frage nach Lösungen

„Wie wollen wir weitermachen?“

Tipps zur Schlagfertigkeit

„Sie sind doch das Letzte, was es im Krankenhaus gibt!“

„Danke für die Info, wäre mir gar nicht aufgefallen“

„Wir bleiben Freunde, auch wenn ich anderer Meinung bin“

„Ihr seid doch nur am Schreibtisch und meint uns belehren zu können!“

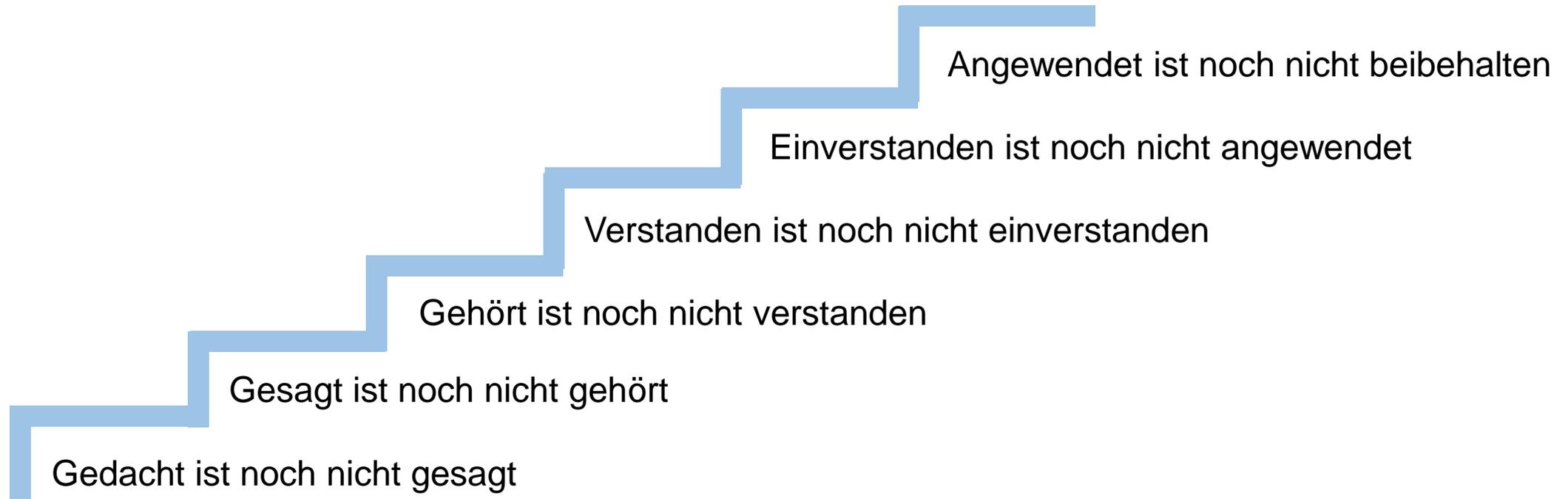
„Interessant, warum genau haben Sie diese Meinung?“

„Ich verstehe, dass Ihnen das jetzt nicht passt. Lassen Sie uns eine Lösung finden, mit der wir beide leben können“

„Ihr beruft Euch immer auf Eure Standards, mehr könnt Ihr nicht!“

„Uns liegt es am Herzen, dass Ihre Patienten nicht gefährdet werden. Deswegen schreiben wir Standards, damit Sie immer dort nachschauen können, wenn Sie es gerade benötigen“

Kommunikationsstörungen



Konrad Lorenz, 1903 – 1989, Verhaltensforscher

Man muss einfach reden, aber kompliziert denken – nicht
umgekehrt!

Franz Joseph Strauss

Die voluminöse Expansion subterrärer Agrarproduktivität steht in reziproker Relation zur intellektuellen Kapazität seiner Produzenten.

Die dümmsten Bauern ernten
die dicksten Kartoffeln

Der Geruchskoeffizient finanzieller Mittel ist permanent gleich Null.

Geld stinkt nicht

Die repetitive Ausführung der physischen Konnektion textiler Stoffe erhöht deren Resistenz.

Doppelt genäht hält besser.

Kausalagentisch gesehen entspricht das nicht vorhandener kommunikativer Signifikanz.

Das ist dummes Geschwätz

Chef, die Fenster haben wir gestrichen, was machen wir mit den Rahmen?

Ich liebe meinen Partner. Aber er nervt.

Mein Partner nervt. Aber ich liebe ihn.

Mein Partner nervt. Und ich liebe ihn.

Argumentative Killer-Phrasen

Pseudo-Argumentation

Berufung auf vergangene Lösungsversuche und Tradition

Zeitaspekte

Thematische Verirrung

Mangelndes Wissen des Kommunikationspartners

Frage der Realisierbarkeit

Frage der Zuständigkeit

Beispiele für Killer-Phrasen

Das haben wir immer so gemacht...!

Wir sollten noch die Entwicklung abwarten.
Wir haben keine Zeit für langes Gerede.

Das gehört nicht hierher
Kommen wir doch endlich zur Sache

Das sehen Sie völlig falsch.
Da habe Sie keine Ahnung.
In Wirklichkeit ist es doch so, dass.....
Es ist doch bekannt, dass...

In der Theorie gut, in der Praxis
Das ist juristisch/technisch/praktisch gar nicht machbar...
Das ist gegen die Vorschriften

Dafür sind wir nicht zuständig, da gibt es Experten

Perfekte Kommunikation gibt es nicht, wir sind ja keine Maschinen.

Wir können nur versuchen, unterschiedliche Sprechweisen besser zu verstehen, indem wir unsere eigene nicht als die einzig logische betrachten.

Prof. Deborah Tannen

07.06.1945, US-amerikanische Soziolinguistin

Perspektiven wechseln – die andere Person gegenüber verstehen

Was denkt und fühlt sie?

Hauptsorge, Bestreben, Hoffnung

Was hört sie?

Gesagtes von Freunden, Kollegen

Was sagen Vorgesetzte?

Was sagen Influencer?

Was sieht sie?

Berufliches Umfeld? Alltag?

Freundeskreis?

Was sagt und tut sie?

Auftreten, Verhalten Haltung, Körpersprache, Mimik?

Die 5 wichtigsten Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung

1. Hören Sie aktiv zu!
2. Stellen Sie offene Fragen!
3. Zeigen Sie Empathie!
4. Achten Sie auf Ihre Körpersprache
5. Geben Sie Feedback!



Der Münchner Hygienetag 2025 wurde unterstützt von



chriz film
productions

