



LAUT GEDACHT

wegweiser zur umsetzung der patientenrechte

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus

Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Mag. Eva Munker-Kramer

In einem Beitrag über Kommunikation auf dieser Homepage hat man die Qual der Wahl, auf welchen Aspekt man sich konzentriert. Ideale Gesprächsführung im Zweiergespräch bis hin zu komplizierten Kommunikationssituationen, aus denen alle Beteiligten hochsensible Informationen für ihre weitere Handlungsweise gewinnen, können Thema sein, ebenso Gedanken über Kommunikation *mit* Patienten, Kommunikation *über* Patienten – Kommunikation im Krankenhaus unter und zwischen den einzelnen Berufsgruppen. Ich habe mich dafür entschieden, den Aspekte der Kommunikation mit Patienten in ihrer Vielfalt zu kommentieren und möchte einige unterschiedliche Szenen an den Beginn meiner Ausführungen stellen, um einzustimmen:

Pflegeheim-Aufnahme, Frau X kommt mit ihrer alten Angehörigen, die sie jahrelang zu Hause gepflegt hat, nach einem mehrjährigen Entscheidungsprozess und vielen schlaflosen Nächten, vielen Gesprächen mit Freunden und Familie und vor allem mit der Betroffenen selbst angemeldet und terminisiert zur Aufnahme: Die Leiterin des Pflegeheims – der die Situation aus Telefonaten auch bekannt ist - ist offensichtlich in Eile und nachdem man geklärt hat, was man möchte, sagt sie im

1

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Beisein der alten ‚Dame, die aufgenommen werden wird in die letzte Station ihres Lebens zur Angehörigen, die ohnehin mit den Tränen kämpft: „Gell, Frau X bleibt ja ohnehin nur einige Wochen bei uns.“ Die ‚Angehörige muss sagen: „Nein, für länger (...“immer“ steht bleischwer im Raum...).“ Diese Situation erzählt sie als schlimmsten Punkt, als sie zur psychologischen Beratung kommt, weil sie mit den Schuldgefühlen wegen des „Abschiebens“ nicht fertig wird...

Der Vater von Herrn X ist nach kurzer schwerer Krebserkrankung auf einer internen Station kurz vor dem Dienstwechsel des Pflegepersonals gestorben. Herr X kommt wie betäubt aus dem Zimmer. Der Pfleger, der den Tagdienst während dieses „Sterbetages“ hatte, sieht ihn und drückt ihm einige Münzen in die Hand und sagt: „Sie möchten doch vielleicht jemanden anrufen. Ich versorge Ihren Vater noch, bevor ich gehe, auch über meine Dienstzeit hinaus, sie können so lange Abschied nehmen, wie Sie es brauchen, ich sage dem Nachtdienst Bescheid“.

Derselbe Pfleger war nachmittags leise in das Zimmer gekommen, in der der Vater von Herrn X um Luft rang und das Herr X nicht zu verlassen wagte und hatte ihm die Hand auf die Schulter gelegt und gesagt: „Gehen Sie einen Kaffee trinken, ich bleibe hier und kümmere mich um alles. Wenn es nötig ist, hole ich Sie sofort...“.

Eine Patientin steht sehr hilflos mit einer Zuweisung in einem größeren Krankenhaus mit mehreren Pavillons und kennt sich offensichtlich nicht aus. Einer Raumpflegerin, die in einer Ecke den Boden aufwischt, fällt dies auf und sie geht zu der Dame hin, zeigt und erklärt ihr den Weg so gut wie sie mit gebrochenem Deutsch kann. Zusätzlich weist sie sie noch darauf hin, welcher Weg für ihr Schuhwerk am passendsten wäre (Winter, hoher Schnee)...

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Eine Dame kommt zum Portier eines Krankenhauses und fragt nach dem Weg zur Bestrahlung. Der Portier – in der Annahme, dass er gleich „schaltet“ – sagt freundlich und hilfsbereit: „Ach so, Sie haben also Krebs, nun das ist dort und dort...“ Die Dame schaut entsetzt und sagt: „Ich dachte, ich hätte nur einen Fersensporn.“ Der Portier: „Nein, das ist sicher Krebs.“ .. – die Situation kann aufgeklärt werden, der Portier hatte es „gut gemeint“...

Die Tochter einer Krebspatientin mit einer schlechten Prognose, der entgegen ihrem eigenen Gefühl am Vorabend gesagt worden war, dass sie nach Hause gehen könne, kommt am Morgen zu ihrer Mutter ins Krankenhaus und findet sie im Zimmer nicht. Sie geht daraufhin zum Stationszimmer und fragt, ob ihre Mutter eine Untersuchung hätte. Ein Arzt dreht sich essend um und sagt über die Schulter: „Nein, die ist doch heute nacht irgendwann gestorben...“ Dann wendet er sich wieder seinem Frühstück zu. Die Situation ist auch deshalb besonders schlimm für die Betroffene, weil sie ihrer Mutter immer wieder versprochen hatte, sie werde nicht zu lassen, dass sie alleine sterbe...

Nach einer normalen Schwangerschaft stirbt ein an sich gesundes Kind aufgrund von Geburtskomplikationen. Die Mutter bekommt im Spital immer wieder den „guten Rat“, dass sie ja noch jung sei und noch viele Kinder bekommen könne...

Abmeldung im KH nach dem Tod. Antwort der Dame in der Entlassung mit einem freundlichen Lächeln: „Das ist kein Problem, ich ändere das einfach im Computer...“

Todesnachricht auf der Intensivstation: Der behandelnde Arzt nimmt die Angehörigen in ein eigenes Zimmer mit, teilt die Nachricht sehr mitfühlend und behutsam mit, fragt, ob er noch etwas tun kann,

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

bietet Verabschiedung und Zeit an sowie einen unaufdringlichen Hinweis an eine Selbsthilfegruppe für verwaiste Eltern. Weiters weist er auf die Möglichkeit psychologischer Betreuung hin.

Eine Pflegeheimbewohnerin mit dritten Zähnen fragt nach einem Zahnstocher, Antwort der betreuenden Kraft: „Sie haben doch eh keine Zähne mehr, da brauchen sie keinen Zahnstocher...“.

...

Man könnte sicher mit diesen Beispielen ein ganzes Kommunikations-Seminar oder mit der Analyse einige Seiten füllen. Das will ich an dieser Stelle nicht tun, nur einige Aspekte ansprechen, die Sie als Leser sicher auch berührt haben.

Was macht den „Unterschied“ aus? Die Persönlichkeit, der „gesunde Menschenverstand“, das „Gespür“, die Ausbildung, spezifische Fortbildungen – auf jeden Fall merken wir beim Lesen, um was es geht, wir könnten wahrscheinlich ein Quiz „passende Reaktion, hilfreiche Reaktion“, unpassende Reaktion...“ durchführen und es auswerten.

Bevor man nun darüber hypothetisiert, wer hier wann was wo hätte lernen können oder warum wer so handelt, versuchen wir doch einfach zu formulieren, was die Situationen gemeinsam haben:

Es werden Bedürfnisse von Menschen erkannt oder nicht erkannt und es wird angemessen und passend oder unpassend und unangemessen auf sie reagiert. Weiter wird behutsam „Normalität“ eingeleitet (telefonieren, verabschieden...) oder unempathisch (Empathie= Einfühlsamkeit – eine Grundhaltung im partnerzentrierten Gespräch nach Carl Rogers...) aus der eigenen Perspektive („im Computer löschen“, „eh keine Zähne mehr“) oder Befindlichkeit („eh nur ein paar Wochen...dann bin ich schnell fertig mit der Aufnahme...“, „mit dem Frühstück weitermachen“) heraus agiert und viel Leid angerichtet – sicher in vielen Fällen nicht einmal bewusst.

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Wir alle sind Menschen und verhalten uns menschlich und spontan in allen Facetten: als Personal, das mit Menschen arbeitet, tragen wir aber alle zur psychischen Gesundheit und Heilung bzw. Bewältigung der uns anvertrauten und auf unsere fachliche *und soziale* Kompetenz vertrauenden Personen bei. Wir haben also neben unserer Rolle als Mitmensch auch eine Funktion zu erfüllen, als Arzt, als Mitarbeiter in der Verwaltung in diesem speziellen Bereich Krankenhaus, als Pflegeperson, Krankenhausesseelsorger, Portier, Psychologe, Bedienerin und vieles mehr.

Zur Ausübung dieser Tätigkeiten gehört unter anderem – je nach Berufsgruppe ganz ureigentlich oder „auch“, dass wir mehr Überlegung - im Fachjargon Reflexion – an den Tag legen bei dem, *was* wir sagen und *wie* wir es sagen, auch *wo* wir es sagen und *warum* wir es sagen. Dies kann so weit gehen, dass wir auch hinterfragen müssen, was wir mit unserer Kleidung transportieren oder mit unserem Verhalten abgesehen von unseren fachlichen Aufgaben. Zum Beispiel kann es sehr unsensibel sein, mit festlicher Kleidung am Samstagabend bei einem sterbenden Privatpatienten „vorbeizuschauen“ auf dem Weg zur Party oder neben den Angehörigen, die auf eine Nachricht vor der Intensivstation warten, mit den Kollegen die Wochenendeerlebnisse auszutauschen.

Dies bedeutet nicht, dass wir uns immer kontrollieren müssen und nie wir selbst sein dürfen, aber es bedeutet, dass wir wissen und uns anschauen, was wir wann wodurch transportieren und welche Wirkung es haben kann und hat.

Wenn wir diese Fähigkeit nicht ohnehin mitbringen und auch um sich hier noch weiter zu sensibilisieren, gibt es im Gesundheitswesen die Einrichtung der sogenannten „Supervision“ (s.u.) und vielfältige Fortbildungen zu diesbezüglichen Themen – Kommunikation, Konfliktmanagement, Sterbeseminar – Umgang mit Sterbenden und Schwerkranken u.a.m.. Auch die Aufnahme von Unterrichtsinhalten wie „Soziales Lernen“ in Ausbildungen von Gesundheitspersonal sind Hilfen dazu. Supervision bedeutet „berufsbezogene Selbstreflexion“, hier ist Platz dafür, eigene Reaktionen anzuschauen, Überforderungen zu diskutieren, sich gegenseitig auch mitzuteilen, was man aneinander schätzt und sich so durch Belastungsspitzen zu tragen bzw. auf Herausforderungen vorzubereiten. Supervision ist im Pflegebereich seit Jahren sehr verbreitet und wird teilweise stark angenommen.

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Hier sind Betroffene und Dienstgeben aber sicher noch weiter gefragt und das Angebot und eine gute Information darüber ist für andere Berufsgruppen sicher auch noch auszubauen..

Bei den bisherigen Ausführungen ging es weitgehend um die Kommunikation, die jeder in seiner jeweiligen Arbeit mit den Patienten an den Tag legen sollte bzw. um Beispiele wie es nicht laufen sollte. Es ging sozusagen um das „psychologisch angemessene Verhalten aller Berufsgruppen im Krankenhaus“ im Umgang mit den Patienten und Angehörigen, die ein Recht auf beste Behandlung auch in diesem Bereich haben – auch hier gilt „Was kränkt, macht krank.“.

Auf einer anderen Ebene ist natürlich anzumerken, dass es lt. Psychologengesetz und KAG seit 1991 das Recht auf Beratung und Betreuung durch Fachpsychologen geht, um hier im Anschluss an den“ psychologisch angemessenen Umgang“, der oben angesprochen ist und die jeder „beherzen und behirnen“ sollte, ggf. auch psychologische tiefergehende Beratung und Behandlung bieten zu können. Dies gilt besonders und zumindest in speziell sensiblen Bereichen wie der Onkologie, der (Neuro-)Rehabilitation, der Unfallabteilung, der Nierenersatztherapie, der Kinderheilkunde bzw. auf Abruf auch in anderen Bereichen.

Kurz lässt sich sagen – jeder sollte die Grundhaltungen und Techniken „angemessener“ Kommunikation beherrschen und spüren, darüber hinaus sollte für spezielle Situationen professionelle Unterstützung zur Entlastung derjenigen zur Verfügung stehen, die auch anderes mit den Patienten machen müssen. Z.B. muss ein Intensivmediziner oder ein Chirurg nach dem Tod eines Patienten eine passende Art der Übermittlung dieser Nachricht an die Angehörigen finden, aber es ist nur legitim und sinnvoll, wenn er bezüglich der Nachbetreuung entlastet wird, um sich wieder mit voller Konzentration der nächsten seiner ureigensten Aufgaben widmen zu können. Damit wäre allen Beteiligten optimal geholfen und mit der Kombination von mehr

Bewusstheit bei allen und dem Vorhandensein von speziellen Experten wäre für viele Patienten viel getan und viel Leid und Folgeprobleme wären reduziert, außerdem wäre auch diese schwierige Arbeit für alle leichter bewältigbar.

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Beinhalten sollen diese Ausführungen auf jeden Fall die Ermunterung an Sie alle als Patienten, sich bewusst damit auseinander zusetzen, wie mit Ihnen im Krankenhaus kommuniziert wird, was Sie sich anders wünschen würden, was Ihnen besonders gut getan hat, denn auch davon gibt es genug, das soll bei der kritischen Betrachtung nicht vergessen werden und anhand positiver Beispiele kann man am besten aufzeigen, wie es gehen kann.

Zum Schluss seien noch einige spezielle und allgemeine Hinweise auf Literatur zu diesem Bereich gegeben.

LITERATURHINWEISE ZU DEN THEMEN
PSYCHOLOGIE, KOMMUNIKATION SPEZIELL FÜR
 PFLEGEBERUFE/MEDIZINISCH-TECHNISCHE DIENSTE/ÄRZTE

- Hornung, D., Lächler, R.:** Psychologisches und soziologisches Grundwissen für Krankenpflegeberufe, Ein praktisches Lehrbuch, 5. Auflage, Psychologie Verlags Union, ISBN 3-621-54628-6
- Tschudin, V.:** Helfen im Gespräch. Eine Anleitung für Pflegepersonen, Recom Verlag, Basel, 1990, ISBN 3-315- 00067-0
- Schraml, W.J.:** Psychologie im Krankenhaus. Ein Leitfaden für Schwestern, Pfleger und verwandte Berufe, Verlag Hans Huber, Bern, Stuttgart, Wien, 4. Aufl., 1979, ISBN3-456-80233-1
- Bauer, I.:** Die Privatsphäre des Patienten. Aus Reihe Pflegewissenschaft, Hans Huber, Bern, 1996
- Zapotoczky, H.G., Nutzinger, D.O.:** Psychologie am Krankenbett. Verlag Brüder Hollinek, Wien, 1985
- Sonneck, G. (Hg.):** Krisenintervention und Suizidverhütung,

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Facultas-Verlag, 1985

Peick, P.A., Klawe, W.:

Selbsthilfe für Helfer. Kontrolle des beruflichen Handelns: Grundlagen, Beispiele, Übungen. Kösel Verlag, 1981

Zimbardo, Ruch:

Lehrbuch der Psychologie. Eine Einführung. Springer-Verlag. 1978

Piper, I., H.-C.:

Schwestern reden mit Patienten. Ein Arbeitsbuch für Pflegeberufe im Krankenhaus. Verlag Vandenhoeck & Ruprecht. 1988

Meerwein, F., Brautigam, W.:

Einführung in die Psychoonkologie. 5. überarbeitete und ergänzte Auflage, Verlag Hans Huber, Bern. 1998

Weinhold, C.:

Kommunikation zwischen Patienten und Pflegepersonal. Reihe Pflegewissenschaft. Verlag Hans Huber, Bern. 1997

Geisler, L.

Arzt und Patient – Begegnung im Gespräch, 3. Auflage, Pharma-Verlag, Frankfurt am Main, 1992

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Über den Autor:**Mag. Eva Münker-Kramer**

*Am Göttweiger Berg 39, 3511 Paudorf, 02736/7573 (Tel. und Fax),
Praxis: Rossegger Str. 6, 3500 Krems/D., Mobil-Tel.: 0664/1001109*

Klinische Psychologin und Gesundheitspsychologin, Wirtschaftspsychologin,
Supervisorin (ÖVS), Psychotherapeutin (Verhaltenstherapie, EMDR-Practitioner und Supervisorin),
Notfallpsychologin (BÖP)
E-Mail: muenker-kramer@nexta.at

Curriculum Vitae**Persönliches**

Geboren 22.12.1961 in Gießen (Hessen, Deutschland), aufgewachsen in Siegen (Nordrhein-Westfalen / Deutschland), verheiratet (mit Jens Kramer, Dipl. Sozialarbeiter und Supervisor), eine Tochter (geb. 1988)

Ausbildung / Weiterbildung

- 1981 Abitur am Friedrich-Flick-Gymnasium Kreuztal bei Siegen /
Nordrhein Westfalen / Deutschland
- 1981-1987 *Studium* der Psychologie an der Philipps-Universität Marburg/Lahn (BRD) und
der Universität Wien (Wechsel nach Wien 1984) mit Abschluss *Mag. rer. nat.*
Inhaltliche Studienschwerpunkte: Psychotherapie (Verhaltenstherapie,
Gruppendynamik), Gerontologie, Wirtschaftspsychologie
Außeruniversitäre bzw. postgraduelle Weiterbildung: Verhaltenstherapieausbildung,
Gruppen- und Organisationsdynamik, Notfallpsychologie

Berufliche Erfahrungen, sonstige Tätigkeiten und Referenzen

- 1983 Schwesternhelferinnenausbildung bei der Johanniter Unfallhilfe (BRD) mit Einsatz in den USA
(New York)
- 1983-1986 Psychologische Praktika in BRD, USA und Österreich
- 1985-1990 Erwachsenenbildung als Kursleiterin an der *Wiener Urania*
- 1985-1988 Tätigkeit als Obfrau im Verein K.A.I. zur Reintegration psychisch Kranker am
Psychiatrischen Krankenhaus der Stadt Wien - Baumgartner Höhe
- 1985-1987 Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin am *Institut für Soziologie der
Universität Wien* und am *Ludwig-Boltzmann-Institut für Lebenslaufforschung und
Sozialgerontologie (Projektbezogene Interviews, Auswertung und Dokumentation)*
- 1985-1987 Wissenschaftliche Mitarbeiterin in einem Projekt der *Österreichischen
Akademie der Wissenschaften* im Bereich gerontopsychologischer Diagnostik

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

- 1984-1987 Psychologische Tätigkeit an der *Psychologisch-Psychotherapeutischen Ambulanz des Geriatriezentrums am Wienerwald (ehem. Pflegeheim der Stadt Wien - Lainz)* (VT unter Supervision, Forschung, Aufbau von Gruppenangeboten, Abschlussarbeit)
- 1987-1993 Gründungsmitglied und fixe Mitarbeiterin von *CAST Management Consultants Wien, Strategieberatung GesmbH* (schwerpunktmäßig im Bereich der Personal- und Organisationsentwicklung, Führungskräfteausbildung, Kommunikationstrainings), 1991-1993 neben eigener Selbständigkeit noch ständige Konsulentin
- 1988-1990 Selbsterfahrungsseminare / Selbstbehauptungstraining, Verhaltenstrainings
BFI Wien
- seit 1989 selbständige Trainings-, Beratungstätigkeit und Vortragstätigkeit (Führungskräfteaus- und Weiterbildung, Kommunikationstrainings, Stressmanagement, Konfliktmanagement, Teamentwicklung, Personalentwicklung, Organisationsentwicklung) inner- und überbetrieblich in Privatwirtschaft, öffentlichem und halböffentlichem Bereich (z.B. Wiener Krankenanstaltenverbund *)
- seit 1989 Supervisionstätigkeit und Coaching im Auftrag des *Psychosozialen Dienstes Wien* (Team-, Einzel-, Gruppensupervision, Coaching)
- seit 1996 Einzelsupervision und Coaching im Auftrage der *Generaldirektion des Wiener Krankenanstaltenverbundes, Stabstelle Organisationsentwicklung*
- 1990-1995 Teamentwicklung, Organisationsberatung, Coaching beim *AMS Niederösterreich* regionale Geschäftsstelle Krems, hier Verein Zentrum und Verein ASINOE)
- 1991-1998 Organisationsberatung, Seminarartätigkeit und Supervision im *Psychosozialen Zentrum Schiltern* sowie im *Arbeitstrainingszentrum Schiltern (ATZ)* und *Caritas St. Pölten*
- seit 1990 *Psychologische Beratung, Psychotherapie in freier Praxis als Klinische Psychologin und Gesundheitspsychologin bzw Psychotherapeutin (seit 1996)*
- 1991-1995 Konsulentin von *COVERDALE Managementberatungs- und Trainings GmbH., Wien*
- seit 1991 Lehrtätigkeit als *Ausbildnerin* an der *Fortbildungakademie des Berufsverbandes Österreichischer Psychologinnen und Psychologen* im Rahmen der Curricula „Personal- und Organisationsentwicklung“ bzw „Coaching und Supervision“ für Psychologen und Nichtpsychologen
- Lehrsupervisorin und Lehrcoach
- seit 1993 Mitglied des Vorstandes des *Berufsverbandes Österreichischer Psychologen und Psychologinnen (B.Ö.P.)*
- 1993-2001 Mitglied des *Geschäftsführenden Ausschusses (Präsidium) des B.Ö.P*
- seit 1993 Mitglied des Psychologenbeirates im *Bundesministerium für Gesundheit, Arbeit und Soziales*
- seit 1993 Redaktionsleitung der *Zeitschrift des Berufsverbandes Österreichischer PsychologInnen "Psychologie in Österreich"*
- seit 1994 *Lehrbeauftragte in den Universitätslehrgängen der Universität Wien in Kooperation mit der Akademie für Fort- und Sonderausbildungen am AKH der Stadt Wien* für leitende und lehrende Gesundheits- und Krankenpflegepersonen (Leitbildentwicklung, Organisationstheorie, Personal- und Organisationsentwicklung)

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

- seit 1996 Stellv. Mitglied in der *Ethikkommission der Niederösterreichischen Landesregierung (für den Bereich Psychologie / Psychotherapie)*
- seit 1997 Lehrtätigkeit im *Curriculum zur Ausbildung zum Klinischen Psychologen und Gesundheitspsychologen* (lt. Psychologengesetz 1990) (Gruppe(narbeit, -ndynamik, -ntheorie, -nmoderation, Notfallpsychologie und Psychotraumatologie)
- seit 1997 Vortrags-, Konsulenten- und Trainingstätigkeit für den *Dachverband Wiener Pflege- und Sozialdienste - Hauskrankenpflege* (Management, Praktikumsbegleitung, OE, PE)
- seit 1997 Supervisions-/Coaching- und Beratungs (Mitarbeiterzufriedenheitsstudie)-tätigkeit für das *AMS Niederösterreich*, i.Auftrage des Referats für Personalausbildung
- seit 1997 Mitglied der *Österreichischen Vereinigung für Supervision (Ö.V.S.)*
- 1997-2000 Trainings- und Vortragstätigkeit (Führung, Personalentwicklung, Teamentwicklung, Kommunikation, Organisationsdynamik) für die *PEF (Personalentwicklungs- und Förderungsgmbh) Consulting (Ein Unternehmen des Verbund)*
- 1998-2000 Supervisionstätigkeit für Psychologen im Bereich des *Bundesministeriums für Justiz*
- seit 1998 Vorsitzende der neugegründeten *Landesgruppe Niederösterreich des Berufsverbandes Österreichischer PsychologInnen*
- seit 2000 Coaching und Supervision im Auftrage der *Caritas St. Pölten (PSE, Arb. Assistenz, Tagesheime, Wohnheime)*
- seit 2000 Vortragstätigkeit an der *Österreichischen Akademie für Arbeitsmedizin, Klosterneuburg*
- seit 2001 Vorsitzende des *Notfallpsychologischen Dienstes Österreichs des BÖP*
- seit 2001 Fachliche Leitung *Psychologie* im *Psycho-Sozialen Akutteam NÖ* in Kooperation mit der NÖ Landesakademie und der Landesregierung NÖ
- 2001+2002 Supervision im Auftrage der *NÖ Fachstelle für Suchtvorbeugung*
- 2001+2002 Supervision im Auftrage des *Beschäftigungsprojektes EIBE -Modätex / Waidhofen/Thaya*
- seit 2001 Seminar- und Vortragstätigkeit für den *Österreichischen BundesFeuerwehrVerband* (Notfallpsychologie, Psychotraumatologie, Critical Incident Stress Management) und bei den *Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB)*
- 2002 Teamentwicklung für den *Verein für ganzheitliche Förderung, Gmünd*
- seit 2002 Vortragstätigkeit für den *Arbeiter-Samariterbund (ASBÖ) Wien*
- seit 2002 Supervision für den *Verein Balance, Maria Pensee*
- seit 2002 Supervisionstätigkeit im *LNK Mauer bei Amstetten*
- seit 2002 Gründungsmitglied EMDR-Netzwerk Österreich
- seit 2003 Vortragstätigkeit am *Medizinischen Ausbildungszentrum im AKH Linz*
- seit 2003 Vortragstätigkeit für die *Caritas Socialis Wien* (Führungskräfte Seminare)
- seit 2003 "Associate Professor" an der *Webster University Vienna* für den Bereich "Organizational Behavior"

Kommunikation mit Patienten im Krankenhaus. Ein Begriff, verschiedene Szenen ...

Autor: Mag. Eva Münker-Kramer

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.