



Friedstraße 23, A-1210 Wien  
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
[office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at)  
<http://www.bildungsmanagement.at>



## Masterlehrgang „MEDIATION UND KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im Juni 2009

**Haben Ärzte und Pflegepersonen ein geeignetes  
 Kommunikationsmodell, um in ihrer schwierigen Arbeitsumgebung  
 mit Konflikten konstruktiv umgehen zu können?  
 Eine empirische Erhebung am Beispiel der Intensivstation im  
 Landesklinikum Wiener Neustadt**

Nina Wöhrer

[nina.woehrer@acp.at](mailto:nina.woehrer@acp.at)

### **Zusammenfassung:**

Die vorliegende Untersuchung wurde aus Interesse an innerbetrieblicher Kommunikation, insbesondere für die Kommunikation in Krankenhäusern, unter erschwerten Bedingungen wie zum Beispiel, häufigen Stresssituationen ausgesetzt zu sein, durchgeführt. Ziel der Untersuchung war es, herauszufinden, ob die Kommunikationsstrukturen in einem Krankenhaus stark genug sind, um mit Konflikten bzw. stressbedingten Situationen kooperativ und konstruktiv umgehen zu können. Die Erhebung erfolgte qualitativ, anhand der Methode des episodischen Interviews, wobei jeweils Personen aus den jeweiligen Berufsgruppen der Ärzte bzw. des Pflegepersonals befragt wurden. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigten uns, dass die Intensivstation des Landesklinikum Wiener Neustadt eine vorbildliche Kommunikation betreibt. Intensivstationen sind generell nicht mit anderen Stationen eines Krankenhauses vergleichbar, da die Arbeitsabläufe und die Zusammenarbeit in ganz anderen Bahnen und unter ganz anderen Gesichtspunkten verläuft.

### **Abstract**

The examination, that has been given to was done in interest of business communication, especially for communication in hospitals in case of harder facts like more stress for example. The target of the examination was to find out if the communication is strong enough to handle conflicts constructive in stressy situations. The examination was made qualitativ, with an interviewform called "Episodisches Interview". 2 doctors and 3 nurses were asked. The results of the examination showed that the intensiv station of the hospital Wiener Neustadt has an exemplary communication. Intensiv stations are generally not to compare with other stations because the work and the teamwork are really different.