



Wahlen im Apothekerhaus

- die VAAÖ-Delegierten
- die Vorstände des Apothekerverbandes

Digital Revolution & Eibischzuckerln

Festkongress: 125 Jahre VAAÖ

Kommunikation, die Antwort auf fast alles!

Ein Interview mit
Kommunikationsexperten

Schmerztherapie

Wissensupdate beim
VAAÖ-Festkongress

Illegaler Arzneimittelhandel

BASG: bessere Tools
zur Bekämpfung

Morbus Bechterew

Wenn Rheuma
die Wirbel verbiegt ...

Neue Wirkstoffe

Erenumab

Tara-News

Zinbryta®

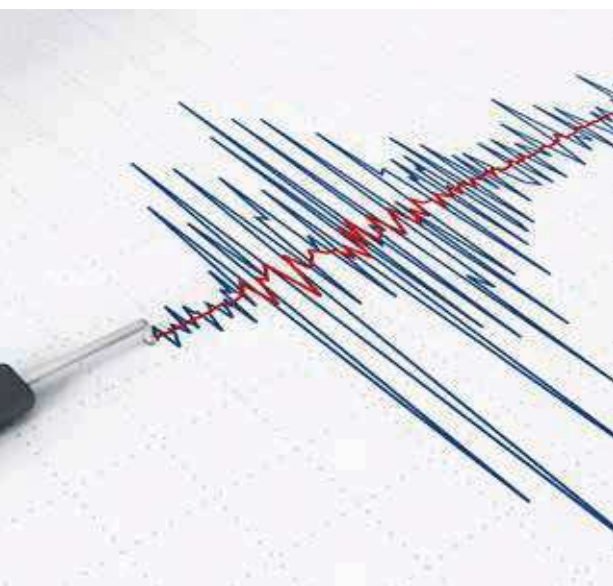
**14 Update
Schmerztherapie**



**26 Augenerkrankungen
im Alter**

Pharmazie **Medizin Tara**

- 7 Alzheimer: Mögliche Ursache für Gedächtnisverlust
Humortraining bei Herzkranken: Lachen ist gesund
- 8 Erythropoetin: Doping gegen Depression?
Der nicht so kleine Unterschied: Blutfettmuster von Männern und Frauen
- 10 **Tara-News:** Zinbryta®
- 12 **Neue Wirkstoffe:** Erenumab
- 14 **Update Schmerztherapie:** Festkongress 125 Jahre VAAÖ, Teil 1
- 18 **Morbus Bechterew:** Wenn Rheuma die Wirbel verbiegt
- 22 **Mit Achtsamkeit durchs Leben:** Eine Methode, um Stress abzubauen
- 25 Auflösung des Fallbeispiels aus ÖAZ 21/2016
„Phytotherapie bei Erkältungen“
- 26 **Augenerkrankungen im Alter:** Beratungstipps zu Glaukom und Co.
- 28 **Clinical Pharmacy Conference:** Klinische Pharmazie im Krankenhaus und im niedergelassenen Bereich
- 32 **Blasenentzündung: ein brennendes Problem**
Behandlung von unkomplizierten Harnwegsinfekten
- 35 **„Ich wollte eigentlich nur wissen, wie Homöopathie funktioniert“**
European Congress for Homeopathy in Wien



40/49 Wahlen im Apothekerhaus

Politik **Wirtschaft Recht**

- 37 Aktionstag Gesundheit: Oberösterreich
Anspruch auf Medikationsplan: Deutschland
„Fit für die Apothekenführung“: Ein Praxisbuch
- 38 Umsetzung durch Apotheken ist möglich: e-Medikation
dm, Hausapotheken, EuGH & Co.: Sektionschef Aigner im apo:talk
- 39 **ex praesidio:** e-Medikation als Vorstufe für Medikationsmanagement
- 40 **Das sind die neuen Delegierten des VAAÖ!**
Wahlen im Verband Angestellter Apotheker Österreichs
- 49 **Das sind die neuen Vorstände!** Umwälzungen im Apothekerverband
- 58 **Digital Revolution & EibischzuckerIn:**
125 Jahre VAAÖ: Festkongress
- 66 **Steuer-News:** Liebhaberei im Steuerrecht
- 68 **Mehr Power gegen den illegalen Arzneimittelhandel:**
Das BASG verstärkt seine Tätigkeiten

Krankenhauspharmazie

- 71** Chemisch modifizierte Nukleobasen: Photochemotherapie
Neuer Wirkstoff gegen Neurodermitis: Dupilumab
AkdÄ: Direkt wirkende antivirale Mittel bergen Risiko einer Hepatitis-B-Reaktivierung
- 72 Kommunikation – die Antwort auf fast alles!**
Ein Interview mit den Kommunikationsexperten
Elisabeth Gräf und Roman Kellner



© Wipphoto.at

72 Kommunikation – die Antwort auf fast alles!

Chronik

- 75** Landesgeschäftsstelle Oberösterreich: Erste Phytoprofi-Kräuterwanderung
Richter Pharma feiert Jubiläum: 100-jähriges Bestehen
VAAÖ-Fortbildungskongress: Gewinnspiel des Apotheker-Verlages
- 76** Wir sind die PKA-Beauftragten! Bei Fragen und Anregungen ...
- 78** Historische Schmankerln: Von Namen, Zeichen, Nummern und Schriften



68 Mehr Power gegen den illegalen Arzneimittelhandel



Mitteilungen Termine Impressum

- 80** Behördliches: Ansuchen um Konzessionserteilung, Bewilligung einer Filialapotheke, Bewilligung zur Haltung einer ärztlichen Hausapotheke
- 82** Österreichische Apothekerkammer: Landesgeschäftsstellen Kärnten, Niederösterreich, Salzburg, Steiermark, Tirol, Vorarlberg
- 84** Verband Angestellter Apotheker Österreichs: Landesgruppen Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Steiermark, Tirol, Wien, Vorarlberg
- 88** Wichtiges in Kürze
Aktuelle Termine
- 89** Personalnachrichten
- 90** Österreichischer Apothekerverband
- 91** Veröffentlichung über Zulassungen von Arzneispezialitäten sowie über Aufhebungen von Zulassungen
- 95** Fachkurzinformationen
- 98** Terminübersicht

- 99** Kleinanzeigen
- 20** Impressum

58 125 Jahre VAAÖ: Festkongress



©VAAÖ

Ein Interview mit den Kommunikationsexperten Elisabeth Gräf und Roman Kellner

Kommunikation – die Antwort auf fast alles!

Oft läuft in der Kommunikation einiges schief. Aber was genau? Im Interview habe ich mich mit den Kommunikationsexperten Elisabeth Gräf und Roman Kellner von Wort & Weise über Kommunikation im Bereich Klinische Pharmazie unterhalten.

Birgit Böhmdorfer

Birgit Böhmdorfer: Was sollte man, bevor man kommuniziert, bedenken?

Elisabeth Gräf und Roman Kellner, WORT & WEISE: Vorab gibt es in jeder Kommunikation drei grundlegende Fragen, die man klären sollte, bevor man sich äußert – und auch bevor man den jeweiligen Kommunikationskanal wählt. Die erste Frage ist: „Wer bin ich?“ Das klingt banal und offensichtlich, ist es aber nicht. Bin ich in der geplanten Kommunikation zum Beispiel Teil einer Gruppe, etwa einer bestimmten Arbeitsgruppe oder der gesamten Apotheke, oder trete ich als Einzelperson auf?

Böhmdorfer: Manchmal gibt es aber mehrere Rollen, die man erfüllt, oder?

WORT & WEISE: Richtig. Es geht weniger um eine harte Entscheidung für einen einzigen Aspekt meines Ichs, sondern auch darum zu erkennen und sich bewusst zu machen, dass dieses Kommunikations-Ich aus mehreren Komponenten besteht. Ich

bin dann Mitglied einer Arbeitsgruppe, aber auch Mitarbeiterin der Anstaltsapotheke und Klinische Pharmazeutin.

Böhmdorfer: Als Angestellte eines Krankenhauses haben mein Arbeitsumfeld und mein Arbeitgeber bestimmte Vorstellungen davon, was und wie ich vermitteln soll.

WORT & WEISE: Deswegen ist es so wichtig, sich in diesen konkreten Situationen darüber im Klaren zu sein, als wer man kommuniziert. Auch für den Kommunikationspartner ist dieser

Kontext eine wichtige Information. Oft ist die Rolle allerdings nicht klar. Es wird schwer, einer Botschaft Gewicht zu geben, wenn für die Zuhörer nicht eindeutig ist, ob ich jetzt etwas beispielsweise in meiner Rolle als Chefin einer Arbeitsgruppe oder einfach als Fachmeinung ohne hierarchischen Kontext äußere. Da kann es zu Rollenkonflikten kommen, die mehrere Deutungsebenen einer Kommunikation eröffnen. Eine Unklarheit im Team spiegelt sich dann oft in einer unklaren Kommunikation wider.



© Wirtphoto.at

Mag. Elisabeth Gräf MAS und Mag. Roman Kellner von WORT & WEISE halten Seminare und beraten in den Bereichen Texten, Moderation, Teamarbeit und Kreativität (www.wortundweise.at).

Böhmdorfer: Wir klären also in der ersten Kernfrage, als wer wir kommunizieren. Wie lautet die zweite Frage, die man sich stellen sollte?

WORT & WEISE: Die zweite grundlegende Frage der Kommunikation lautet: „Mit wem kommuniziere ich? Wen möchte ich mit meiner Botschaft erreichen?“. Daraus ergibt sich oft eine Einschränkung in Bezug auf die Kommunikationskanäle. Ich muss mir überlegen, auf wel-

chen Kanälen ich mein Zielpublikum erreiche. Gleichzeitig kann das auch Auswirkungen auf die Sprache haben. Für krankenhausinterne Kommunikationen innerhalb einer spezialisierten Arbeitsgruppe werde ich eine andere Sprache wählen, als wenn ich vergleichbare Inhalte medizinischen Laien präsentiere.

Böhdorfer: Also kein One-size-fits-all, sondern zum Beispiel ein interner Newsletter über die aktuellen Antibiotikaresistenzen für den krankenhausinternen Gebrauch und zusätzlich ein laien-gerechter Vortrag über das Thema Antibiotika und Resistenzen für einen Infoabend?

WORT & WEISE: Ja, da gibt es manchmal kommunikationstechnisch keinen Mittelweg, der für alle passt. Hier muss man Kommunikationskanal und Sprache variieren. Der Kanal entscheidet ja dann auch, ob ich ein breites Publikum erreiche oder gezielt spezifische Kommunikationspartner anspreche. Zusätzlich spielt hinein, wie gut man jemanden kennt oder ob man jemanden neu erreichen möchte.

Böhdorfer: Kann man sagen, dass in der Phase des Kennenlernens, z. B. bei der Zusammenarbeit mit einer Station, die Kommunikationskanäle eingeschränkter sind, als wenn schon eine gute Beziehung besteht?

WORT & WEISE: In dieser Situation ja, weil im Erstkontakt noch geklärt werden muss, als wer ich kommuniziere und wer mein Gegenüber ist. Hier ist ein persönliches Gespräch empfehlenswert, denn durch den persönlichen Kontakt wird eine Beziehung aufgebaut. Das ist eine wichtige Basis. Erst danach widme ich mich dem Wie. Und um das zu klären, fehlt noch die dritte Kernfrage, nämlich: „Was ist das Ziel dieser Kommunikationsaktion? Was soll nachher anders sein?“

Böhdorfer: Das klingt aber selbstverständlich: Wenn ich nicht wüsste, warum ich kommunizieren will, würde ich die Kommunikation doch gar nicht erst anstreben?

WORT & WEISE: Nach unserer Erfahrung wird gerade diese Schlüsselfrage oft unklar oder ausweichend beantwortet. So nach dem Motto: „Schauen wir mal, was rauskommt.“ Es hilft aber enorm, wenn ich mir schon vorher überlege, was anders sein soll, nachdem ich meinen Vortrag gehalten habe oder nachdem meine Mail gelesen worden ist.

Böhdorfer: Was könnte so ein formuliertes Ziel sein?

WORT & WEISE: Beispielsweise: „Ich möchte einen entscheidenden Beitrag leisten, damit meine Gesprächspartner auf der Station aus dem Bereich der Pflege über das Nebenwirkungsprofil einer bestimmter Medikation informiert sind.“ So ein Ziel sollte wirklich klar sein und dem SMART-Akronym entsprechen, also spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch und auch zeitlich terminiert sein.

Böhdorfer: Sind diese drei Kernfragen eine Garantie für das Gelingen der Kommunikation?

WORT & WEISE: Garantien abzugeben ist schwierig. Aber üblicherweise gilt: Wenn man diese drei Fragen vor der Kommunikation sorgsam gestellt, bearbeitet und beantwortet hat, läuft es um vieles leichter. Und wenn alles intern geklärt ist, läuft auch die Kommunikation nach außen leichter. Es geht letztlich immer um Klarheit in der Kommunikation – nach innen und nach außen.

Böhdorfer: Das klingt nach sehr viel Arbeit und Mühe im Vorfeld.

Gräf und Kellner: Sicher, aber es spart auch Zeit und Mühe, die ich bei Rollenunklarheiten oder Missverständnissen habe. Oder man kommt schon bei der Klärung der Frage drauf, dass die Ziele, die man sich gesetzt hat, eigentlich unrealistisch sind und gar nicht im eigenen Ermessen liegen. Dann kann ich die Art, wie und mit wem ich kommuniziere, noch anpassen.

Böhdorfer: Wenn ich mich mit diesen drei Kernfragen beschäftige, ist schon einmal sehr viel Zeit vergangen, bis ich die eigentliche Kommunikation starte ...

WORT & WEISE: Da sieht man auch wieder, dass Kommunikation ein großes Stück Arbeit ist. Dass es eben nicht nur ein „Ich geh da jetzt hin, und sag denen mal was“ ist. Bei spontaner

Kommunikation ist das nicht nötig, aber bei Dingen, die ich gezielt vermitteln will, bedeutet es eben, dass ich mir im Idealfall schon selbst Fragen im Vorfeld gestellt

habe, um mein Gegenüber bestmöglich zu erreichen.

Böhdorfer: Das heißt, Kommunikation hat einen eigenen Stellenwert als „Arbeit“?

WORT & WEISE: Natürlich.

Böhdorfer: Oft habe ich das Gefühl, ich sollte mich für den Stellenwert und Zeitaufwand von Kommunikation in der Klinischen Pharmazie rechtfertigen. Vor allem, wenn es um mündliche Kommunikation geht.

WORT & WEISE: Das ist ein interessantes Phänomen. Jemand, der emsig auf seiner Computertastatur tippt und E-Mails bearbeitet, wird als eifrig und arbeitsam empfunden. Wenn dieselbe Kommunikation mündlich

„In jeder Kommunikation gibt es drei grundlegende Fragen, die man klären sollte, bevor man sich äußert.“ Elisabeth Gräf und Roman Kellner

stattfindet, ist sie auf einmal nicht mehr so eindeutig positiv besetzt.

Böhdorfer: Dabei ist mein Eindruck, dass gerade informeller, mündlicher Austausch unter Kollegen oft sehr wichtig und produktiv im Hinblick auf Erfahrungsaustausch und interne Koordination ist.

WORT & WEISE: Solche Gespräche sind wichtig, auch um auf Beziehungsebene eine Basis zu schaffen. Im Arbeitsalltag kann es hilfreich sein, wenn man die Ergebnisse und Erkenntnisse aus diesen informellen Zusammenkünften ab und zu schriftlich zusammenfasst. Das macht die Arbeit und ihre Ergebnisse auch für andere greifbar.

Dass vermeintlich unproduktive Gespräche wichtig sind, hat zum Beispiel Harrison Owen beobachtet: Die Teilnehmer einer wissenschaftlichen Konferenz geben oft nicht die Vorträge und Workshops als das eigentlich Relevante an, sondern die Kaffeepausen und andere informelle Treffen. Daraus hat Owen eine eigene Methode, die Open Space Technology, entwickelt. Wenn jede Abteilung hinter verschlossenen Türen arbeitet, kann es zur Abschottung und Konflikten kommen, weil jede Abteilung ihre eigene Logik und ihre eigenen Ziele entwickelt und das große Ganze verloren geht.

Böhdorfer: Aber nicht jede Kommunikation hat sofort ein konkretes Ergebnis.

WORT & WEISE: Nein, Sprache hat die Funktion, eine Nachricht zu transportieren, aber sie hat auch die Funktion, den Kommunikationskanal offen zu halten. Wenn ich den Kanal nicht pflege, wird er mir dann, wenn ich ihn benutzen möchte, vielleicht nicht offen stehen. Man kann nicht einfach im Schneckenhaus leben und dann bei Bedarf auf jemanden zugehen und sagen: „Jetzt brauche ich etwas von Dir“ und erwarten, dass das funktioniert.

Böhdorfer: Gibt es Grenzen der Kommunikation?

WORT & WEISE: Natürlich gibt es Grenzen der Kommunikation. Eindeutig sind sie jedoch nicht. Gelungene Kommunikation hat sicher dort ihre Grenzen, wo sie nicht freiwillig erfolgt, da helfen auch kein Auftrag und keine Autorität im Rücken. Wenn etwa mein Kommunikationspartner Angst hat, dass er in der Situation nicht wertgeschätzt, sondern abgewertet wird und kein gleichwertiges Gegenüber ist, dann wird die Kooperation schwierig.

Böhdorfer: Als Klinische Pharmazeutin ist man selten fixer Teil des Stationsteams, sondern kommt von außen. Da kann es schwierig sein, sich kommunikativ gut einzubringen.

WORT & WEISE: Das kann systemisch gesehen schwierig sein. Externe Personen werden oft mit Argwohn betrachtet. Auch hier helfen vorab die drei Fragen. Konkret kann es förderlich sein, sich Gedanken darüber zu machen, was mit manchen Wörtern mitschwingt. Helfen ist zum Beispiel ein Wort, das positiv besetzt ist, aber manchmal auch vermitteln kann „Aha, der glaubt, wir schaffen das nicht allein“. Solche Details können selbst in einem kurzen Telefonat oder Mail vorab eine bestimmte Stimmung erzeugen und entscheidend sein. Patentrezepte gibt es nicht, aber man kann versuchen, hier Sensibilität zu entwickeln. Und natürlich auch Flexibilität: Selbst bei sorgfältiger Vorarbeit kann sich die Kommunikation unerwartet entwickeln.

Böhdorfer: Ein Beispiel aus meiner Praxis: Hoffnungsfroh und bis ins kleinste klinisch-pharmazeutische Detail vorbereitet komme ich auf die Station und bemerke, dass die von mir gewählte Kommunikationsform – mehrseitig schriftlich – der Erwartungshaltung des medizinischen Fachpersonals vor

Ort nicht gerecht wird. Was hätte hier kommunikationstechnisch besser laufen können?

WORT & WEISE: Ein klassischer Fall, in dem die Beantwortung der Kernfragen weiterhilft: Die Fragen nach meinem Kommunikationsgegenüber beinhaltet ja auch, dass ich mir darüber Gedanken mache, was mein Gegenüber sich von dieser Kommunikation erwartet und erhofft: Was erwarten die von mir? Und nicht zuletzt: Was erwarte ich von ihnen?

Böhdorfer: Das heißt, mehrseitige Detailauswertungen zu Pharmakokinetikaspekten auf mehr oder weniger theoretischer Ebene haben in diesem Fall nicht die Bedürfnisse und Erwartungshaltungen meiner Adressaten abgedeckt?

WORT & WEISE: Davon ist auszugehen.

Böhdorfer: Danke für das Gespräch!

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1: Störungen klären, Reinbek 1981.
Rosenberg, Marshall: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens, Paderborn 2001.
Winkler, Maud/Commichau, Anka (Hg. Friedemann Schulz von Thun): Reden – Handbuch der kommunikationspsychologischen Rhetorik, Hamburg 2011.



© Mark Probst

Mag. pharm. Dr. scient. med. Birgit Böhdorfer, aHPh; Anstaltsapotheke Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel.



Verband Angestellter Apotheker Österreichs

STARK AUF IHRER SEITE.

Die Arbeitsgemeinschaft Österreichischer Krankenhausapotheker ist ein Zweigverband des Verbandes Angestellter Apotheker Österreichs (VAAÖ).