

## Kommunikation in der Notaufnahme

Patienten und ihre Angehörigen sind in der Notaufnahme mit einer, für sie extrem ungewohnten Situation konfrontiert. Sie betreten unbekanntes Terrain, geben ihre Selbstbestimmung an der Eingangstür ab und fühlen sich dabei häufig ängstlich, hilflos, ausgeliefert, gestresst und alleingelassen. Auf der anderen Seite sehen sich die Mitarbeitenden der Notaufnahme seit Jahren mit einer ihnen gegenüber stetig wachsenden Anspruchshaltung konfrontiert. Aufgrund dieses Spannungsfeldes wird die Arbeit in der Notaufnahme häufig als sehr herausfordernd erlebt. Das Verhalten jedes Einzelnen gegenüber Patienten und anderen Berufsgruppen beeinflusst, wie die Aufnahme und somit das Klinikum als übergeordnete Institut von Außen wahrgenommen wird. In diesem speziellen Kontext kommt neben der medizinischen Versorgung einer gelungenen Kommunikation eine ganz besondere Bedeutung zu.

**Zielgruppe** Mitarbeitende in Notaufnahmen/Hochschulambulanzen am UK-Erlangen

**Inhalte** Tipps für eine klare und gelungene Kommunikation ■ Der erste Eindruck ■ Vermeidung von Beschwerden ■ Aufbau einer gastlichen Atmosphäre ■ Entschärfen von schwierigen Situationen ■ Befehlsfreie Sprache ■ Reflexion und Erfahrungsaustausch

**Dozent/-in** Christoph Sieper

**Termin** 17.05.2022

**Seminarzeiten** 08:30 Uhr - 16:00 Uhr

**Ort** Seminarraum Akademie

**Teilnehmerzahl** 12 Personen

**Seminargebühr** 140,00 €

**RbP-Punkte** 8

**Hinweis** Nur für Mitarbeiter/-innen des Universitätsklinikums Erlangen