

PINNBRETT

Gut gebrüllt, Löwin: Rhetorikkurs für Frauen
In dem Rhetorikkurs „Gut gebrüllt Löwin! Souverän auftreten, gewinnend sprechen“ an der Volkshochschule Spandau...

Mit Crowdfunding Ideen umsetzen: Kurzlehrgang über Kampagnen
Wer vorhat, eine Crowdfunding-Kampagne zu starten, sollte gut planen und wissen, wie er unter den vielen Plattformen einen optimalen Anbieter findet.

Azubis ins Ausland: Berufspraktika in der Türkei
Bis zum 12. Juli können sich Azubis auf einen geförderten Praktikumsplatz in der Türkei bewerben. Das Programm Go International ermöglicht 15 Teilnehmende Einblicke in die türkische Kultur...

Einfache Tipps für schwierige Fälle

Pflegekräfte in Notaufnahmen haben oft mit Patienten zu tun, die kaum krank sind. Unsere Autorin rät, wie man mit ihnen umgeht

VON CHRISTIANE FRUHT

Jährlich kommen rund 20 Millionen Menschen in die Notaufnahmen deutscher Kliniken. Das stellt die Krankenkassen gleichermaßen vor finanzielle und personelle Probleme.

Für Ärzte und insbesondere für Pflegekräfte sind diese „Kranken“ jedoch eine echte Herausforderung, weil sie oftmals eine extreme Anspruchshaltung besitzen, die das Pflegepersonal an den Rand der Verzweiflung bringt.



Geduldssprobe. In der Notaufnahme müssen weniger Kranke oft stundenlang warten und werden ärgerlich. Pflegekräfte müssen sie beschwichtigen.

Als Kommunikationstrainerin und ehemalige Krankenschwester kenne ich das Dilemma. Pflegekräfte können lernen, nicht genervt zu reagieren, freundlich zu bleiben und jedem Patienten die volle Aufmerksamkeit zukommen zu lassen.

aufnahme mit Hilfe des Manchester-Triage-Systems (MTS) eingestuft werden: je nach Dringlichkeit wird unterteilt in die Farben rot, orange, gelb, grün und blau.

tensive Diagnostik-Prozedere wie Röntgen- und Ultraschalluntersuchung, das weitere Wartezeiten mit sich bringt und die Patienten erneut auf eine Geduldssprobe stellt.

In solchen Situationen ist Kommunikationsgeschick seitens der Pflegekräfte gefragt, um diese Herausforderung professionell zu meistern und deeskalierend einzuwirken.

Damit drücken Pflegekräfte Verständnis für die Lage aus, in der sich der Patient befindet und wirken beruhigend auf diesen ein. Für die in Aussicht gestellte Wartezeit ist es wichtig, einen Hinweis auf im Wartezimmer liegende Zeitschriften und das Klinik-TV zu geben.

Motzende Störenfriede sollten separiert werden, damit nicht weitere ungeduldige Kranke dazu aufgewiegelt werden, beim Meckern mitzumachen.

„Ja, ich sehe, dass Sie schon lange warten“; F steht für Frage und die kann lauten „Was möchten Sie wissen?“; P steht für Positionierung und zielt auf eine konkrete Frage ab.

Unzufriedene Patienten hingegen sind ein schlechtes Aushängeschild für eine Klinik und allein aus diesem Grund sind Klinikleitungen mehr denn je bemüht, ihr Personal im Umgang mit schwierigen Patienten zu schulen.

Christiane Fruht arbeitet seit mehr als zehn Jahren als Kommunikationstrainerin, Mediatorin, systemische Beraterin und Coach in Kliniken.

STELLENANGEBOTE

htw Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
Der Fachbereich 3, Wirtschafts- und Rechtswissenschaften der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) sucht für das kommende Wintersemester 2016/17 Lehrbeauftragte für die Module:

Stellenausschreibung
Der Landessportbund Berlin e. V. sucht zum 1. Oktober 2016 einen/eine
Abteilungsleiter/in Bildung
Aufgabengebiet:
Leitung der Abteilung und der Gerhard-Schlegel-Sportschule
Steuerung und konzeptionelle Weiterentwicklung der Aus-, Fort- und Weiterbildung des Landessportbundes Berlin

Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin
Berlin School of Economics and Law
An der Hochschule für Wirtschaft und Recht (HWR) Berlin sind am Fachbereich 3 „Allgemeine Verwaltung“ folgende
Gastdozenturen
-vorbehaltlich der Finanzierung zusätzlicher Studienplätze - für die Zeit vom 1. Oktober 2016 bis 30. September 2018

STELLENGESUCHE
KAUFMÄNNISCHE BERUFE
Kfm. Allrounderin
hilft bei Aufschreibearbeit, Altlasten, etc. mit Hands on Mentalität, privat oder Firmen, flott & unkompliziert, in Berlin und Düsseldorf.
WEITERE DIENSTLEISTUNGEN
Hauswirtschaftlerin
sorgt für exklusive Haushaltsführung inkl. Kinderbetreuung (Referenzen vorh.).
HAUSPERSONAL
Polin sucht Putzstelle
Privat oder im Büro.
Reinigungsstelle gesucht
legal auf Rechnung, mit Referenzen
Suche Putzstelle
Zuverlässige polnische Frau sucht Putzstelle mit sehr guten Referenzen.

Das Institut für Auslandsbeziehungen (ifa) ist die weltweit agierende Einrichtung in Deutschland für Kulturaustausch, Dialog der Zivilgesellschaften und außenkulturelle Information.
Referenten Kommunikation (m/w) in Teilzeit (45%)
Die Vergütung erfolgt bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen nach TVöD/Bund, Entgeltgruppe E 13.

UNTERRICHT
AFIB - Akademie für Internationale Bildung GmbH
Mediengestaltung - Sozialwesen - Wirtschaft
Abit* einmal anders
Wir führen Sie zur allgemeinen Fachhochschulreife!
Bei uns erwerben Sie wirtschaftliche, internationale, soziale Handlungskompetenz.

Technische Universität Berlin
Bei der Technischen Universität Berlin ist/sind folgende Stelle/n zu besetzen:
Beschäftigte/r in der Verwaltung - Entgeltgruppe 6 TV-L Berliner Hochschulen
Teilzeitbeschäftigung ist ggf. möglich
Zentrale Universitätsverwaltung - Abteilung V / Servicebereich Forschung V C
Kennziffer: ZUV-187/16 (besetzbar ab sofort / befristet für 2 Jahre / Bewerbungsfristende 04.06.2016)

Technische Universität Berlin
Bei der Technischen Universität Berlin ist/sind folgende Stelle/n zu besetzen:
Beschäftigte/r in der Verwaltung - 50 % Arbeitszeit - Entgeltgruppe 6 TV-L Berliner Hochschulen (zur Vertretung)
Fakultät VI - Institut für Ökologie/FG Klimatologie
Kennziffer: VI-244/16 (besetzbar ab sofort / befristet für 6 Monate mit der Möglichkeit der Verlängerung / Bewerbungsfristende 25.06.2016)

Berufserfahrene Diplompsychologin
in fortgeschrittener Ausbildung zur Psychotherapeutin, Schwerpunkt Verhaltenstherapie mit Erwachsenen, sucht Teilzeitmöglichkeit, vorzugsweise im therapeutischen oder beratenden Bereich im Landkreis Barnim oder in Berlin.
MEDIEIN, KULTUR, WERBUNG
Individuelle Assistenz für Privatarchive und Nachlasspflege
Erfahrener Kunsthistoriker, Dr. phil. M.A., Jahrgang 1958, bietet Assistenz im Umgang mit privaten Archiven und wissenschaftlichen wie künstlerischen Nachlässen an.

DIPLOMA
Studienzentrum Berlin
Martin-Hoffmann-Str. 22
12435 Berlin-Treptow
Tag der offenen Tür
04. Juni 2016 10 - 13 Uhr
Berufsabschluss
Pharm.-techn. Ass. (PTA)
Komplettes Ausbildungsangebot auf www.blindow.de
Sprachkurs sucht Geschäftsreisende.
Ihr Angebot in der Rubrik Unterricht und Fortbildung
Jeden Sonnabend im Karriereteil.
Anzeigenschluss Donnerstag, 12. Uhr
Tel.: (030) 290 21-15 510
Fax: (030) 290 21-540
weiterbildungsteam@tagesspiegel.de