

altenpflege.de Edition

Kratki udžbenici za obrazovanje u njezi - Fokus na njegu starih osoba

Theo Ahrens

Komunikacija i upravljanje konfliktima

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Bibliografski podaci

Theo Ahrens – Kratka biografija

Theo Ahrens, rođen 1979. godine u blizini Minhena, je nastavnik za njegovateljske profesije i angažovani pedagog njege. Nakon dobrovoljne socijalne godine u bolnici, završio je obrazovanje za zdravstvenog i bolničkog tehničara i prikupio dragocjeno radno iskustvo na odjelu intenzivne njege. Vođen željom da prenosi znanje, studirao je pedagogiju njege i 2009. godine počeo raditi kao nastavnik u stručnoj školi u Minhenu. Theo je poznat po svojoj praktičnoj i empatičnoj nastavi kojom priprema buduće njegovatelje za njihov zahtjevan posao. Privatno živi s suprugom i dvoje djece u Berlinu i volonterski se zalaže za bolje uvjete u obrazovanju za njegu.

Ovaj vodič je formulisan iz njegovih postojećih materijala uz upotrebu K.I. Prevod je obavljen automatski.

Izdavač altenpflege.de

Cijena besplatno.

Copyright 2024 altenpflege.de

Napomene i prijedloge za poboljšanje pošaljite na team@altenpflege.de.

1/1-2412181527

Sadržaj

1	Uvod	4
1.1	Ciljevi ovog kratkog udžbenika	4
1.2	Značaj komunikacije u njezi starih osoba	4
1.3	Rola njegovatelja u komunikaciji sa starijima, rodbinom i kolegama	5
2	Osnove komunikacije	6
2.1	Definicija i značaj komunikacije	6
2.2	Komunikacijski modeli	6
2.3	Model četiri strane prema Schulz von Thunu	7
2.4	Verbalna i neverbalna komunikacija	7
2.5	Komunikacijske barijere	8
3	Komunikacija sa štićenicima u gerijatrijskoj njezi	10
3.1	Vođenje razgovora sa starijim osobama	10
3.2	Posebnosti komunikacije s osobama s demencijom	10
3.3	Komunikacija s osobama s oštećenjima sluha i vida	11
3.4	Empatičan razgovor o opterećujućim temama	12
3.5	Podsticanje komunikacije putem biografskog rada	13
4	Komunikacija sa rodbinom štićenika	15
4.1	Vođenje razgovora s rodbinom	15
4.2	Postupanje s emotivnim reakcijama članova porodice	15
4.3	Vođenje razgovora u teškim situacijama	16
4.4	Rad sa porodicom pri pružanju podrške u procesu umiranja i tugovanja	17
4.5	Razumijevanje uloga njegovatelja u odnosu s članovima porodice	18
5	Komunikacija u timu za njegu	19
5.1	Značaj timske komunikacije	19
5.2	Metode interne komunikacije	19
5.3	Povratne informacije i razgovori o kritici	20
5.4	Komunikacija u konfliktnim situacijama u timu	21
5.5	Poremećaji komunikacije u timu	22
6	Komunikacija sa nadređenima i drugim profesionalnim grupama	23
6.1	Vođenje razgovora s nadređenima	23
6.2	Saradnja s ljekarima i terapeutima	23
6.3	Komunikacija s vanjskim partnerima	24
6.4	Izveštavanje i dokumentacija	25
7	Upravljanje sukobima u njezi starih osoba	27
7.1	Definicija i značaj konflikata u svakodnevnoj njezi	27
7.2	Uzroci sukoba	27
7.3	Vrste konflikata	28
7.4	Eskalacijski nivoi konflikata	29
7.5	Prepoznati i reagovati na rane znakove sukoba	30
8	Metode upravljanja sukobima	31
8.1	Tehnike deeskalacije	31
8.2	Vođenje razgovora o konfliktima	31
8.3	Metode za rješavanje sukoba	32
8.4	Tehnike za rješavanje problema	33
8.5	Različiti stilovi rješavanja sukoba	33
9	Postupanje sa zahtjevnim sagovornicima	35
9.1	Postupanje s agresivnim štićenicima, rodbinom i kolegama	35
9.2	Postupanje sa zabrinutim i nesigurnim sagovornicima	35
9.3	Postupanje s osobama s demencijom	36
9.4	Postupanje s autoritarnim nadređenima	37
10	Komunikacija u kriznim situacijama	39
10.1	Vođenje razgovora u hitnim slučajevima i kriznim situacijama	39
10.2	Nošenje sa stresom i situacijama opterećenja	39
10.3	Komunikacija u palijativnoj njezi	40
10.4	Vođenje razgovora kod sumnje na nasilje ili zlostavljanje	41
11	Samorefleksija i razvoj ličnosti	42
11.1	Refleksija vlastitih komunikacijskih vještina	42
11.2	Prepoznavanje komunikacijskih obrazaca	42
11.3	Suočavanje s vlastitim emocijama	43
11.4	Razvoj ličnosti i samopouzdanje u komunikaciji	44
12	Obuke i usavršavanja za komunikaciju i rješavanje sukoba	46
12.1	Treninzi komunikacije	46
12.2	Obuka u validaciji	46
12.3	Edukacije u oblasti upravljanja sukobima	47
12.4	Supervizija i kolegijalno savjetovanje	48
13	Primjeri slučajeva i praktične primjene	50
13.1	Studija slučaja: Sukob sa štićenikom	50
13.2	Studija slučaja: Sukob između njegovatelja i članova porodice	51
13.3	Primjer slučaja: Sukob između članova tima	52

1 Uvod

1.1 Ciljevi ovog kratkog udžbenika

Ovaj skraćeni udžbenik ima za cilj produbiti kompetencije komunikacije i rješavanja konflikata kod njegovatelja u starateljstvu. Pruža sveobuhvatan pregled teoretskih koncepata i njihove praktične primjene. Cilj je pružiti njegovateljima alate kako bi učinkovito komunicirali s korisnicima, rodbinom, kolegama i drugim profesionalnim grupama.

Daljnji fokus je na prenošenju tehnika rješavanja konflikata, koje su često potrebne u svakodnevnom radu njegovatelja. To uključuje rano prepoznavanje potencijala za konflikte, korištenje strategija deeskalacije kao i vođenje razgovora orijentiranih na rješenje.

Knjiga potiče sposobnost samorefleksije kako bi se prepoznali i razvili vlastiti obrasci komunikacije. Također nudi prakse za razvoj ličnosti kako bi se postigla veća sigurnost i jasnoća u komunikaciji.

Kroz primjere iz prakse i vježbe, udžbenik podržava direktnu primjenu u svakodnevnom radu njegovatelja. Na taj način se ne samo proširuje znanje, već se i jača sposobnost djelovanja, što u konačnici koristi kvaliteti njege i dobrobiti svih uključenih.

1.2 Značaj komunikacije u njezi starih osoba

Komunikacija u njezi starih osoba je ključ za sigurnost i dostojanstvo korisnika. Ona omogućava ne samo prijenos osnovnih informacija, već i izgradnju povjerljivih odnosa. Njegovatelji moraju savladati i verbalnu i neverbalnu komunikaciju kako bi smanjili nesporazume i empatično odgovorili na potrebe korisnika.

U svakodnevnoj praksi njege razgovori služe za praćenje zdravstvenog stanja korisnika i uzimanje u obzir njihovih želja. Efektivna komunikacija može djelovati preventivno i doprinosi poboljšanju dobrobiti korisnika prepoznavanjem i adresiranjem briga i strahova u ranoj fazi. Empatičan dijalog također potiče sudjelovanje korisnika u procesu njege, što zauzvrat podupire njihovu samoodređenost.

Pored toga, kulturne i individualne razlike igraju odlučujuću ulogu u komunikaciji. Njegovatelji moraju biti svjesni tih razlika i sposobni se prilagoditi kako bi osigurali poštovanu i cijenjenu interakciju. Aktivnim slušanjem i postavljanjem otvorenih pitanja njegovatelji mogu steći povjerenje korisnika i bolje razumjeti njihove potrebe.

Značaj komunikacije proteže se i na suradnju s rodbinom i interdisciplinarnim timom. Ovdje su jasnoća i transparentnost presudni kako bi se postigli ciljevi njege i spriječili nesporazumi. Struktuirana komunikacija unutar tima za njegu osigurava kontinuitet i kvalitetu njege, dok razmjena s liječnicima i terapeutima doprinosi cjelovitoj brizi o korisnicima.

Ukratko, komunikacija u njezi starih osoba nije samo alat za prijenos informacija, već bitna komponenta kvalitete njege i zadovoljstva korisnika. Ona je živac sistema koji povezuje sve uključene činioce i osigurava da su i individualne potrebe i profesionalni zahtjevi uvijek u skladu.

1.3 Rola negovatelja u komunikaciji sa stanarima, rodbinom i kolegama

Njegovatelji zauzimaju centralnu ulogu u komunikaciji s korisnicima, članovima porodice i kolegama. Oni djeluju kao poveznica koja integriše i povezuje različite aspekte njege. Njihova uloga uključuje i slušanje i aktivno komuniciranje.

U radu s korisnicima važno je odgovoriti na individualne potrebe. To ne uključuje samo razumijevanje zdravstvenih pitanja, već i uzimanje u obzir ličnih sklonosti i nesklonosti. Njegovatelji moraju biti sposobni kroz otvorena pitanja i aktivno slušanje izgraditi odnos povjerenja koji korisnicima pruža osjećaj sigurnosti i uvažavanja.

Komunikacija s članovima porodice zahtijeva osjetljivost i transparentnost. Članovi porodice su često emocionalno uključeni i nesigurni u vezi s mogućim brigama i pitanjima. Ovdje negovatelji moraju pažljivo pružiti informacije i razumljivo izvijestiti o procesu njege. Trebali bi također omogućiti prostor za pitanja i zabrinutosti kako bi se razjasnile nespornosti i potaknula spremnost na saradnju.

Unutar tima za negu, negovatelj preuzima funkciju interfejsa. On koordinira informacije između različitih stručnih odjela i članova tima. Jasna i strukturirana komunikacija je potrebna kako bi se radni procesi efikasno uredili i osigurala kontinuitet u njezi. Team sastanci i povratne razmjene važni su alati za jačanje dinamike tima i komunikativne saradnje.

Na kraju, od negovatelja se očekuje da budu upoznati s različitim stilovima komunikacije i da mogu fleksibilno reagirati na različite situacije razgovora. Ova fleksibilnost omogućuje prilagođavanje komunikacije odgovarajućem okruženju razgovora i njegovanje profesionalnog odnosa sa svim učesnicima. Ta sposobnost prilagođavanja značajno doprinosi visokom kvalitetu njege.

2 Osnove komunikacije

2.1 Definicija i značaj komunikacije

Komunikacija omogućava razmjenu informacija, osjećaja i misli među ljudima. U njezi starijih osoba služi kao osnova za prepoznavanje i ispunjavanje potreba i želja štićenika. Bez efikasne komunikacije teško je izgraditi povjerljiv odnos s osobama koje trebaju njegu.

Verbalna komunikacija odvija se putem jezika. Jasnoća i jednostavnost su od suštinskog značaja. Stručne pojmove izbjegavati, osim ako su opće razumljivi. Ton glasa utiče na to kako će poruka biti percipirana. Slušanje je jednako važno kao i govor. Ono prenosi poštovanje i uvažavanje.

Neverbalna komunikacija obuhvata gestove, mimiku i držanje tela. U njezi starijih osoba često igra centralnu ulogu, naročito kada je štićenik kognitivno ograničen ili ima problema s govorom. Osmijeh ili blagi pogled mogu prenijeti sigurnost i osjećaj zaštitenosti.

Pisani oblik komunikacije se pojavljuje u dokumentaciji. Tačnost i potpunost su ovdje presudni. Ona služi prijenosu važnih informacija unutar tima i pravnoj sigurnosti.

Efektna komunikacija pospješuje dobrobit štićenika, poboljšava radne odnose u timu i olakšava rješavanje sukoba. Nesporazumi se mogu izbjeći, a problemi brzo uočiti.

Primjer: Ako je štićenik nemiran, ciljanim pitanjima i aktivnim slušanjem može se utvrditi uzrok. Moguće je da je riječ o bolovima ili nezadovoljstvu nekom situacijom. Empatijom i jasnom komunikacijom mogu se pronaći rješenja.

Ukratko, komunikacija u njezi starijih osoba nije samo razmjena informacija, već izraz brige i poštovanja. Ona je suštinski dio svakodnevnog rada i odlučujuća za kvalitet njege.

2.2 Komunikacijski modeli

Komunikacijski modeli su alati koji pomažu bolje razumjeti tok komunikacije. Dva osnovna modela su Shannon-Weaver model i model pošiljalac-primalac.

Shannon-Weaver model često se smatra matičnim modelom moderne komunikacije. Opisuje proces kao prenos poruke od pošiljaoca do primaoca preko kanala. Pri tome šum može iskriviti poruku. U praksi to znači: Kada njegovatelj prenosi informacije stanovniku, šum može nastati uslijed buke iz okoline ili nesporazuma. Bitno je komunikacijski kanal učiniti što je moguće manje ometajućim, na primjer kroz mirno okruženje za razgovor.

Model pošiljalac-primalac je pojednostavljena forma Shannon-Weaver modela. I ovdje postoji pošiljalac, koji prenosi poruku, i primalac, koji je interpretira. Međutim, ovaj model posebnu pažnju posvećuje povratnoj informaciji (feedbacku). U njezi starijih osoba, feedback je ključan za razjašnjavanje nesporazuma. Na primjer, stanovnik može kimanjem pokazati znak razumijevanja ili postaviti dodatna pitanja koja njegovatelj odgovara kako bi osigurao da je poruka ispravno primljena.

Zajedno ovi modeli pomažu razumjeti da komunikacija ne znači samo slanje informacija, već uključuje i barijere koje treba prevazići. Feedback igra ključnu ulogu u osiguravanju jasne i učinkovite razmjene.

2.3 Model četiri strane prema Schulz von Thunu

Četverostrani model Schulza von Thuna objašnjava da svaka izjava sadrži četiri različite poruke: Činjenice, Apel, Odnos i Samootkrivanje.

Činjenični nivo: Ovaj nivo se odnosi na čiste informacije koje se prenose. U njezi starijih osoba važno je prenositi jasne i precizne informacije kako bi se izbjegla nesporazuma. Na primjer, prenošenje plana lijekova kolegama.

Nivo samooskrivenja: Ovdje govornik dijeli nešto o sebi, svjesno ili nesvjesno. Otvoren razgovor o vlastitim osjećajima i nesigurnostima može izgraditi povjerenje u svakodnevici njege. Na primjer, zdravstveni radnik bi mogao izraziti brigu za jednog stanovnika.

Nivo odnosa: Ovaj nivo opisuje kako pošiljalac stoji prema primaocu i što misli o njemu. U njezi starijih osoba presudno je izgraditi poštovanje i uvažavanje odnosa sa stanarima. Kada zdravstveni radnik komunicira ljubazno i strpljivo, stanovnik se osjeća ozbiljno shvaćenim.

Apelni nivo: Na ovom nivou govornik želi pokrenuti primaoca na neku akciju. U njezi starijih osoba, to može značiti da treba ponuditi pomoć stanovnici, npr. pri oblačenju ili jelu.

Primjer: Zdravstveni radnik kaže stanaru: "Vrijeme je za vaše lijekove." Na činjeničnom nivou prenosi se informacija da stanovnik sada mora uzeti svoje lijekove. Na nivou odnosa, ton i neverbalni signali mogu izraziti bliskost ili distancu. Na nivou samooskrivenja može se osjetiti osjećaj odgovornosti zdravstvenog radnika. Na apelnom nivou izjava implicitno poziva na uzimanje lijekova.

Razumijevanje ovih četiri nivoa olakšava diferenciranu komunikaciju i pomaže u izbjegavanju potencijalnih sukoba. Zdravstveni radnici na taj način mogu bolje odgovoriti na potrebe i reakcije stanara, rodbine i kolega.

2.4 Verbalna i neverbalna komunikacija

Verbalna i neverbalna komunikacija igraju centralnu ulogu u njezi starijih osoba. Verbalna komunikacija se odnosi na govoreni jezik, koji je ključan za prenošenje konkretnih informacija. Pri tome je izbor riječi presudan: njegovatelji bi trebali govoriti jednostavno i direktno kako bi izbjegli zabunu. Promišljen ton može pomoći u izgradnji povjerenja i razumijevanja.

Neverbalna komunikacija obuhvata mimiku, gestiku i govor tijela. Mimika se odnosi na izraze lica, koji često otkrivaju više o emocionalnom stanju osobe nego riječi. Prijateljski osmijeh signalizuje dobronamjernost i može smanjiti napetost. Za štićenike koji imaju poteškoća s govorom, mimika njegovatelja je važan izvor informacija.

Gestika opisuje pokrete ruku i ruku. Ona može naglasiti ili pojasniti određene izjave. Na primjer, klimanje glavom može signalizirati saglasnost ili ohrabrenje, dok otvoren položaj dlanova izražava otvorenost i pristupačnost.

Govor tijela je sveukupan izraz držanja tijela. Može dati uvid u stav i pristup osobe. U njezi starijih osoba važno je opušteno i zainteresirano držanje tijela kako bi se prenijelo povjerenje i sigurnost. Okrenute leđa i zatvoreni gestovi mogu, s druge strane, biti percipirani kao nezainteresiranost ili odbijanje.

Kombinacija verbalne i neverbalne komunikacije je neophodna kako bi se izbjegli nesporazumi i osigurala sveobuhvatna komunikacija. Na primjer, ako njegovatelj govori smireno, ali pokazuje izraz dosade, izrečeno može izgubiti svoj efekt. Obrnuto, empatični govor tijela može ojačati verbalnu poruku i kod štićenika izazvati osjećaj uvažavanja i razumijevanja.

Svjesnom upotrebom mimike, gestike i govora tijela, njegovatelji mogu izrazito doprinijeti poboljšanju razumijevanja i podršci dobrobiti štićenika. Pažljiv pristup obje forme komunikacije također potiče izgradnju odnosa i stvaranje harmonične atmosfere unutar ustanove za njegu starijih osoba.

2.5 Komunikacijske barijere

Komunikacione barijere predstavljaju značajan izazov u njezi starih lica. Ove prepreke mogu otežati razmjenu informacija između njegovatelja, stanara i članova porodice, te izazvati nesporazume i sukobe. Neke od najčešćih barijera su nesporazumi, predrasude i jezičke barijere.

Nesporazumi često nastaju kada se prenesena poruka razumije drugačije nego što je namijenjeno. Uzroci za to mogu biti nejasni izrazi, neodgovarajući izbor riječi ili nedostatak provjere razumijevanja kroz postavljanje dodatnih pitanja. U njezi starih lica važno je osigurati da se informacije prenose jasno i jednoznačno. Jedan od načina da se izbjegnu nesporazumi je aktivno slušanje i ciljano ispitivanje razumijevanja sagovornika.

Predrasude mogu predstavljati još jednu nevidljivu barijeru. Predrasude prema starosti, zdravstvenim ograničenjima ili kulturnim razlikama često dovode do nesporazuma i nedostatka povjerenja. Njegovatelji trebaju biti svjesni svojih vlastitih predrasuda i aktivno raditi na njihovom prevazilaženju. Obuke o interkulturalnoj kompetenciji i razvoju empatije mogu pomoći u smanjenju predrasuda i stvaranju komunikacije sa svim stanarima koja je jednako cijenjena.

Jezičke barijere su posebno problematične kada stanari govore drugim maternjim jezikom ili imaju poteškoća sa komunikacijom zbog kognitivnih ograničenja. U takvim slučajevima korisno je koristiti vizuelna pomagala kako bi se olakšalo razumijevanje. Kartice sa slikama ili jednostavni crteži mogu biti značajna podrška. Također, njegovatelji bi trebali koristiti jednostavne, jasne riječi i po potrebi angažovati prevodioce ili jezičke asistente.

Otvorena i transparentna komunikacija, koja proaktivno pristupa barijerama, može smanjiti probleme. Kontinuirano usavršavanje komunikacionih tehnika, kao i korištenje pomagala, podstiču uspješnu razmjenu informacija i stvaraju povjerljivo okruženje. Izuzetno je važna spremnost da se stalno radi na razvoju vlastitih komunikacionih vještina kako bi se udovoljilo individualnim potrebama stanara.

preview

3 Komunikacija sa štićenicima u gerijatrijskoj njezi

3.1 Vođenje razgovora sa starijim osobama

Empatija je ključna za uspješno vođenje razgovora sa starijim osobama. Postavite se u perspektivu seniora. Razumite njihove osjećaje i životne situacije. Poštujte njihova iskustva i znanje. Dajte starijim osobama prostor da podijele svoje priče. Obratite pažnju na njihove emocije, a ne samo na riječi.

Aktivno slušanje je u centru vođenja razgovora. Signalizirajte pažnju kontaktom očima i povremenim klimanjem glavom. Ponovite rečeno svojim riječima kako biste izbjegli nesporazume. Postavljajte razjašnjavajuća pitanja ako nešto ostane nejasno. To pokazuje da zaista slušate. Izbjegavajte prekidanje. Dajte govorniku vremena da formuliра svoje misli. Strpljenje je ovdje posebno važno.

Značaj neverbalne komunikacije ne smije se podcijeniti. Ton glasa, govor tijela i izrazi lica često su izražajni od izgovorenih riječi. Obratite pažnju na neverbalne signale starijih osoba. Reagirajte na njih primjereno i empatično.

Primjer: Gospođa Müller priča o svojoj preminuloj sestri. Pokažite saosjećanje, dodirnuvši povremeno njenu ruku ili je podržite toplim pogledom. Aktivno slušajte i ohrabrite je da ispriča više, bez prisile.

Svaki susret je jedinstven. Prilagodite svoj stil komunikacije individualnim potrebama i željama starijih osoba. Koristite jednostavan i jasan jezik. Izbjegavajte stručni žargon. Govorite glasno i jasno ako je potrebno, ali ne neprirodno sporo ili pokroviteljski.

Poštovanje i dostojanstvo uvijek su na prvom mjestu. Uvijek tretirajte starije osobe s poštovanjem, bez obzira na njihovo fizičko ili mentalno stanje. Fokusirajte se na izgradnju otvorenog i povjerljivog odnosa. Jer učinkovito vođenje razgovora čini osnovu za rješavanje konflikata orijentirano na rješenja u njezi starijih osoba.

3.2 Posebnosti komunikacije s osobama s demencijom

Ljudi sa demencijom doživljavaju svijet drugačije. Potrebna im je posebna pažnja i osjetljivost u komunikaciji. Sposobnost verbalnog izražavanja može biti ograničena. Zato neverbalna komunikacija dobija na značaju.

Strpljenje i fleksibilnost su ključni. Tok bolesti demencije je individualan, pa se sposobnosti komunikacije mogu mijenjati. Prilagodite se potrebama stanara i budite spremni da svoju strategiju kontinuirano prilagođavate.

7 Ovo je samo pregled

Cijelu knjigu možete pronaći na <https://www.altenpflege.de> za registrovane korisnike. Registracija i korištenje su besplatni. Ko se ne želi registrovati, može iznos naveden na stranici 2 uplatiti putem Paypala na buchhaltung@factsoft.de, navodeći pri tome i naziv knjige i e-mail adresu. Zatim će putem e-maila dobiti PDF.

Pored besplatnog pristupa skraćenim priručnicima, registracija na [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) omogućava prijavu za poslove direktno putem stranice. Također, omogućava i besplatno postavljanje oglasa za posao. Postanite i vi dio [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) zajednice.