

altenpflege.de Edition

Lühikursused hoolduskoolituseks - keskendudes vanurite hooldusele

Theo Ahrens

# Kommunikatsioon ja konflikti juhtimine

presented by

**YES**  
**ARCH**  
**ITEC**  
**TURE.**

# Bibliograafilised andmed

Theo Ahrens – Lühielulugu

Theo Ahrens, sündinud 1979 Müncheni lähedal, on hooldusvaldkonna õpetaja ja pühendunud hoolduspedagoog. Pärast vabatahtliku sotsiaalaasta läbimist haiglas lõpetas ta õe ja tervisetöötaja koolituse ning omandas väärtuslikku töökogemust intensiivraviosakonnas. Ajendatuna soovist jagada teadmisi, õppis ta hoolduspedagoogikat ja alustas 2009. aastal õpetajana Müncheni kutsekoolis. Theo on tuntud oma praktilise ja empaatilise õpetamise poolest, millega ta valmistab tulevasi hooldustöötajaid ette nende nõudlikuks ametiks. Eraelus elab ta Berliinis koos abikaasa ja kahe lapsega ning tegeleb vabatahtlikult hea hoolduskoolituse tingimuste parandamise nimel.

See nõuanderaamat on koostatud tema olemasolevatest materjalidest, kasutades K.I. Tölge tehti automaatselt.

Väljaandja altenpflege.de

Hind tasuta.

Autoriõigus 2024 altenpflege.de

Märkused ja parandusettepanekud palume saata aadressil [team@altenpflege.de](mailto:team@altenpflege.de).

1/1-2412181527

Sisukord

|      |                                                                              |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1    | Sissejuhatus . . . .                                                         | 4  |
| 1.1  | Selle lühikese õpiku eesmärgid . . . .                                       | 4  |
| 1.2  | Kommunikatsiooni tähtsus vanurite hoolduses . . . .                          | 4  |
| 1.3  | Hooldustöötajate roll suhtlemisel elanike, lähedaste ja kolleegidega . . . . | 5  |
| 2    | Kommunikatsiooni alused . . . .                                              | 6  |
| 2.1  | Suhtlemise määratlus ja tähendus . . . .                                     | 6  |
| 2.2  | Kommunikatsioonimudelid . . . .                                              | 6  |
| 2.3  | Schulz von Thuni nelja külje mudel . . . .                                   | 7  |
| 2.4  | Verbaalne ja mitteverbaalne kommunikatsioon . . . .                          | 8  |
| 2.5  | Kommunikatsioonibarjäärid . . . .                                            | 8  |
| 3    | Suhtlemine eakate hoolduse elanikega . . . .                                 | 10 |
| 3.1  | Vestlusjuhtimine eakate inimestega . . . .                                   | 10 |
| 3.2  | Dementsusega inimestega suhtlemise eripärad . . . .                          | 10 |
| 3.3  | Suhtlus kuulis- ja nägemispuudega inimestega . . . .                         | 11 |
| 3.4  | Empaatiline vestlus koormavate teemade korral . . . .                        | 12 |
| 3.5  | Suhtluse edendamine biograafilise töö kaudu . . . .                          | 13 |
| 4    | Kommunikatsioon elanike omastega . . . .                                     | 15 |
| 4.1  | Vestluskunsti kasutamine lähedastega suhtlemisel . . . .                     | 15 |
| 4.2  | Toimetulek lähedaste emotsionaalsete reaktsioonidega . . . .                 | 16 |
| 4.3  | Raskete olukordade vestlusjuhtimine . . . .                                  | 16 |
| 4.4  | Lähedastega töötamine surma ja leina saatmisel . . . .                       | 17 |
| 4.5  | Hooldustöötajate rollimõistmine suhtlemisel lähedastega . . . .              | 18 |
| 5    | Suhtlemine hooldusmeeskonnas . . . .                                         | 19 |
| 5.1  | Töövõtja suhtluse tähtsus meeskonnas . . . .                                 | 19 |
| 5.2  | Sisemise suhtluse meetodid . . . .                                           | 19 |
| 5.3  | Tagasiside ja kriitikavestlused . . . .                                      | 20 |
| 5.4  | Konfliktide lahendamine meeskonnas suhtlemise abil . . . .                   | 21 |
| 5.5  | Kommunikatsioonihäired meeskonnas . . . .                                    | 22 |
| 6    | Kommunikatsioon ülemustega ja teiste kutsealade esindajatega . . . .         | 24 |
| 6.1  | Vestlusjuhtimine juhtkonnaga . . . .                                         | 24 |
| 6.2  | Koostöö arstide ja terapeutidega . . . .                                     | 24 |
| 6.3  | Kommunikatsioon väliste partneritega . . . .                                 | 25 |
| 6.4  | Aruandlus ja dokumentatsioon . . . .                                         | 26 |
| 7    | Konfliktide juhtimine vanadushoolduses . . . .                               | 28 |
| 7.1  | Konfliktide määratlus ja tähtsus hoolduses igapäevaelus . . . .              | 28 |
| 7.2  | Konfliktide põhjused . . . .                                                 | 28 |
| 7.3  | Konfliktide liigid . . . .                                                   | 29 |
| 7.4  | Konfliktide eskalatsioonistmed . . . .                                       | 30 |
| 7.5  | Varajaste konfliktimärkide äratundmine ja neile reageerimine . . . .         | 31 |
| 8    | Konfliktijuhtimise meetodid . . . .                                          | 33 |
| 8.1  | Deeskalatsioonitehnikad . . . .                                              | 33 |
| 8.2  | Konfliktvestlusi pidama . . . .                                              | 33 |
| 8.3  | Meetodid konflikti lahendamiseks . . . .                                     | 34 |
| 8.4  | Probleemide lahendamise tehnikad . . . .                                     | 35 |
| 8.5  | Erinevad konfliktide lahendamise stiilid . . . .                             | 35 |
| 9    | Toimetulek keeruliste vestluskaaslastega . . . .                             | 37 |
| 9.1  | Käitumine agressiivsete elanike, lähedaste ja kolleegidega . . . .           | 37 |
| 9.2  | Toimetulek ärevil ja ebakindlate vestluskaaslastega . . . .                  | 38 |
| 9.3  | Kohanemine dementsusega inimestega . . . .                                   | 38 |
| 9.4  | Käitumine autoritaarsete juhtidega . . . .                                   | 39 |
| 10   | Kommunikatsioon kriisiolukordades . . . .                                    | 41 |
| 10.1 | Vestlusjuhtimine hädaolukordades ja kriisiolukordades . . . .                | 41 |
| 10.2 | Toimetulek stressi ja koormusolukordadega . . . .                            | 41 |
| 10.3 | Suhtlemine surijate saatmisel . . . .                                        | 42 |
| 10.4 | Vestlusjuhtimine vägivalda või väärkohtlemise kahtluse korral . . . .        | 43 |
| 11   | Eneserefleksioon ja isiksuse areng . . . .                                   | 44 |
| 11.1 | Refleksioon oma kommunikatsioonioskustest . . . .                            | 44 |
| 11.2 | Kommunikatsioonimustrite tuvastamine . . . .                                 | 44 |
| 11.3 | Toimetulek enda emotsioonidega . . . .                                       | 45 |
| 11.4 | Isiksuse areng ja enesekindlus suhtlemisel . . . .                           | 46 |
| 12   | Koolitused ja täiendõpe suhtluse ja konfliktide lahendamise teemal . . . .   | 48 |
| 12.1 | Kommunikatsioonitreeningud . . . .                                           | 48 |
| 12.2 | Koolitus valideerimises . . . .                                              | 49 |
| 12.3 | Täienduskoolitused konfliktijuhtimise alal . . . .                           | 49 |
| 12.4 | Supervisioon ja kolleegiga nõustamine . . . .                                | 50 |
| 13   | Juhtumianalüüsid ja praktilised rakendused . . . .                           | 52 |
| 13.1 | Juhtumianalüüs: Konflikt elanikuga . . . .                                   | 52 |
| 13.2 | Juhtumiuuring: Konflikt hooldustöötaja ja sugulaste vahel . . . .            | 53 |
| 13.3 | Juhtumianalüüs: Konflikt meeskonnaliikmete vahel . . . .                     | 54 |

# 1 Sissejuhatus

## 1.1 Selle lühikese õpiku eesmärgid

See lühikursus peaks süvendama eakate hoolduse meditsiinitöötajate suhtlemis- ja konfliktide lahendamise oskusi. See pakub ülevaadet teoreetilistest kontseptsioonidest ja nende praktilisest rakendamisest. Eesmärk on anda meditsiinitöötajatele tööriistu, et nad saaksid tõhusalt suhelda elanike, pereliikmete, kolleegide ja teiste erialade esindajatega.

Teine fookus on konfliktlahendustehnikate edastamisel, mis on hooldustöös sageli vajalikud. Nende hulka kuuluvad konfliktipotentsiaalide varajane tuvastamine, deeskalatsioonistrateegiate rakendamine ning lahendustele orienteeritud vestluste läbiviimine.

Raamat toetab eneserefleksioonivõime arengut, et oma suhtlemismustreid ära tunda ja arendada. Lisaks pakub see isiksuse arendamise praktikaid, et saavutada suhtlemises suuremat kindlust ja selgust.

Praktiliste näidete ja harjutuste abil toetab õpik otsest rakendamist hooldustöö igapäevaelus. Nii laiendatakse mitte ainult teadmisi, vaid tugevdab ka tegevuspädevust, mis lõppkokkuvõttes parandab hoolduse kvaliteeti ja kõikide osapoolte heaolu.

## 1.2 Kommunikatsiooni tähtsus vanurite hoolduses

Kommunikatsioon vanurite hoolduses on võti elanike turvalisuse ja väärikuse tagamisel. See võimaldab mitte ainult edastada põhiinfot, vaid ka luua usaldusväärseid suhteid. Hooldustöötajad peavad valdama nii verbaalset kui ka mitteverbaalset suhtlust, et minimeerida arusaamatusi ja empaatiaga vastata elanike vajadustele.

Igapäevases hoolduspraktikas on vestlustel eesmärk jälgida elanike tervislikku seisundit ja arvestada nende soovidega. Efektiivne kommunikatsioon võib mõjuda ennetavalt ja aidata kaasa elanike heaolu suurendamisele, märkides ja adresseerides muresid ja hirme varakult. Empaatiline dialoog toetab lisaks ka elanike osalust hooldusprotsessis, mis omakorda toetab nende enesemääramist.

Peale selle mängivad suhtluses olulist rolli kultuurilised ja individuaalsed erinevused. Hooldustöötajad peavad olema teadlikud nendest erinevustest ja suutma nendele vastavalt kohanduda, et tagada lugupidav ja väärtustav interaktsioon. Aktiivse kuulamise ja avatud küsimuste esitamise kaudu võivad hooldustöötajad võita elanike usalduse ja paremini mõista nende vajadusi.

Kommunikatsiooni tähtsus ulatub ka koostöösse lähedaste ja interdistsiplinaarse meeskonnaga. Siin on selgus ja läbipaistvus määrava tähtsusega, et saavutada hoolduseesmärke ja ennetada valedestimõistmisi. Struktureeritud kommunikatsioon hooldusmeeskonnas tagab hoolduse järjepidevuse ja kvaliteedi, samas kui suhtlus arstide ja terapeutidega aitab kaasa elanike terviklikule hooldamisele.

Kokkuvõtlikult pole kommunikatsioon vanurite hoolduses mitte ainult infovahetuse tööriist, vaid oluline osa hoolduse kvaliteedist ja elanike rahulolust. See on elunärv, mis seob kõiki osalisi ning tagab, et nii individuaalsed vajadused kui ka professionaalsed nõudmised on pidevalt kooskõlas.

### 1.3 Hooldustöötajate roll suhtlemisel elanike, lähedaste ja kolleegidega

Hooldustöötajad mängivad kesksel rollil suhtluses elanike, lähedaste ja kolleegidega. Nad toimivad sidemena, mis ühendab ja integreerib hoolduse erinevaid tahke. Nende roll hõlmab nii kuulamist kui ka aktiivset suhtlemist.

Elanikega suhtlemisel on oluline arvestada individuaalsete vajadustega. Selle alla kuulub mitte ainult tervisealaste küsimuste jälgimine, vaid ka isiklike eelistuste ja vastumeelsuste arvestamine. Hooldustöötajad peavad olema võimelised avatud küsimuste ja aktiivse kuulamise abil üles ehitama usaldussuhet, mis annab elanikele turvatunde ja austuse.

Suhtlemine lähedastega nõuab tundlikkust ja läbipaistvust. Lähedased on sageli emotsionaalselt seotud ning neil ei pruugi olla selgust võimalike murede ja küsimuste osas. Siin peavad hooldustöötajad hoolikalt teavet edastama ja arusaadavalt hooldusprotsessist rääkima. Nad peaksid samuti andma ruumi küsimustele ja muredele, et selgitada arusaamatusi ja edendada koostöövalmidust.

Hooldustiimis mängib hooldustöötaja liidesefunktsiooni. Ta koordineerib teavet erinevate osakondade ja meeskonnaliikmete vahel. Selge ja struktureeritud suhtlus on vajalik, et tööprotsesse tõhusalt kujundada ja hoolduse järjepidevust tagada. Meeskonnakoosolekud ja tagasisidestamisvestlused on olulised vahendid meeskonnadünaamika ja suhtluskoostöö tugevdamiseks.

Lõppkokkuvõttes eeldatakse, et hooldustöötajad tunnevad erinevaid suhtlusstiile ja suudavad paindlikult reageerida erinevatele vestlusolukordadele. See paindlikkus võimaldab kohandada suhtlust vastavalt vestluskeskkonnale ja säilitada professionaalne suhtlemist kõikide osapooltega. See kohanemisvõime aitab oluliselt kaasa kõrge hoolduskvaliteedi tagamisele.

## 2 Kommunikatsiooni alused

### 2.1 Suhtlemise määratlus ja tähendus

Kommunikatsioon võimaldab teabe, tunnete ja mõtete vahetamist inimeste vahel. Eakate hoolduses on see aluseks, et tuvastada elanike vajadusi ja soove ning neile vastata. Ilma tõhusa suhtluseta on raske luua usaldusväärset suhet hooldust vajavate inimestega.

Verbaalne kommunikatsioon toimub keele kaudu. Selgus ja lihtsus on hädavajalikud. Vältida tuleks erialatermineid, välja arvatud juhul, kui need on üldtuntud. Toon mõjutab seda, kuidas sõnumit tajutakse. Nii kuulamine kui ka rääkimine on võrdselt olulised. See näitab lugupidamist ja austust.

Mitteverbaalne kommunikatsioon hõlmab žeste, näoilmeid ja kehahoiakut. Eakate hoolduses on see sageli keskne, eriti kui elanikul on kognitiivsed häired või kõneprobleemid. Naeratus või õrn pilk võivad edasi anda turvatunnet ja hoolivust.

Kirjalik suhtlus leiab aset dokumentatsioonis. Täpsus ja täielikkus on siin otsustava tähtsusega. See on oluline teabe edastamiseks meeskonnas ja juriidilise kaitse tagamiseks.

Tõhus suhtlus parandab elanike heaolu, parandab töösuhteid meeskonnas ja lihtsustab konfliktide lahendamist. Valesti mõistmisi saab vältida ja probleemid saab kiirelt tuvastada.

Näide: kui elanik on rahutu, saab suunatud küsimuste ja aktiivse kuulamise abil välja selgitada põhjuse. Võimalik, et tegemist on valu või rahulolematusega mõne olukorra suhtes. Empaatia ja selge kommunikatsiooni kaudu saab leida lahendusi.

Kokkuvõttes ei ole kommunikatsioon eakate hoolduses mitte ainult teave vahetamine, vaid ka hoolivuse ja austuse väljendus. See on igapäevase töö oluline osa ja otsustava tähtsusega hoolduse kvaliteedi jaoks.

### 2.2 Kommunikatsioonimudelid

Kommunikatsioonimudelid on tööriistad, mis aitavad mõista paremini kommunikatsiooni kulgu. Kaks põhilist mudelit on Shannon-Weaveri mudel ja saatja-vastuvõtja mudel

**Shannon-Weaveri mudelit** peetakse sageli kaasaegse kommunikatsiooni algmudeliks. See kirjeldab protsessi kui sõnumi edastamist saatjalt vastuvõtjale kanali kaudu. Seejuures võib müra moonutada sõnumit. Praktikas tähendab see, et kui hooldaja edastab teavet elanikule, võib müra tekkida ümbritsevate helide või arusaamatuste tõttu. Oluline on hoida kommunikatsioonikanal võimalikult häireteväba, näiteks luues vaikseid vestluskeskkondi.

**Saatja-vastuvõtja mudel** on Shannon-Weaveri mudeli lihtsustatud vorm. Ka siin on saatja, kes edastab sõnumi, ja vastuvõtja, kes seda tõlgendab. Kuid see mudel paneb erilist rõhku tagasisidele. Vanurite hoolduses on tagasiside otsustava tähtsusega arusaamatuste selgitamisel. Näiteks võib elanik noogutada arusaamise märgiks või esitada täiendavaid küsimusi, millele hooldaja vastab, et olla kindel, et sõnum on õigesti vastu võetud. Kokku aitavad need mudelid mõista, et kommunikatsioon ei tähenda ainult teabe edastamist, vaid sisaldab ka tõkkeid, mida tuleb ületada. Tagasiside mängib kesksel rollil selge ja efektiivse suhtlemise tagamisel.

## 2.3 Schulz von Thuni nelja külje mudel

Schulz von Thuni nelja tasandi mudel selgitab, et iga väljendus sisaldab nelja erinevat sõnumit: sisu, palve, suhe ja eneseavaldus.

**Sisutase:** See tase hõlmab edastatavat puhast teavet. Eakate hoolduses on oluline edastada selget ja täpset teavet, et vältida arusaamatusi. Näiteks võib see hõlmata ravimiplaanide edastamist kolleegidele.

**Eneseavalduse tase:** Siin jagab rääkija midagi enda kohta, teadlikult või alateadlikult. Avatud vestlus enda tunnete ja ebakindluse üle võib hooldustöös usaldust luua. Näiteks võib hooldustöötaja öelda, et ta muretseb ühe elaniku pärast.

**Suhte tase:** See tase kirjeldab, kuidas saatja suhtub vastuvõtjasse ja mida ta temast arvab. Eakate hoolduses on oluline luua elanikega lugupidavat ja hinnatud suhet. Kui hooldustöötaja suhtleb sõbralikult ja kannatlikult, tunneb elanik end tõsiselt võetuna.

**Palve tase:** Sellel tasemel soovib rääkija vastuvõtjat millekski mõjutada. Eakate hoolduses võib see tähendada, et elanikule pakutakse abi, näiteks riietumisel või söömisel.

Näide: hooldustöötaja ütleb elanikule: "On aeg teie ravimite jaoks." Sisutasemel edastatakse teave, et elanik peab nüüd oma ravimeid võtma. Suhte tasemel võivad toon ja mitteverbaalsed signaalid väljendada lähedust või kaugust. Eneseavalduse tasemel võib kostuda hooldustöötaja vastutustunne. Palve tasemel kutsub väide implitsiitselt üles võtma ravimeid.

Nende nelja tasandi mõistmine hõlbustab diferentseeritud suhtlemist ja aitab vältida võimalikke konflikte. Hooldustöötajad saavad paremini arvestada elanike, lähedaste ja kolleegide vajaduste ja reaktsioonidega.

## 2.4 Verbaalne ja mitteverbaalne kommunikatsioon

Verbaalne ja mitteverbaalne kommunikatsioon mängivad vanurite hoolduses kesksel rollil. Verbaalne kommunikatsioon viitab räägitavale keelele, mis on konkreetse teabe edastamiseks hädavajalik. Seejuures on sõnavalik otsustav: hooldajad peaksid rääkima lihtsalt ja otse, et vältida segadust. Hästi läbimõeldud hääletoon võib aidata luua usaldust ja mõistmist.

Mitteverbaalne kommunikatsioon hõlmab näoilmeid, žeste ja kehakeelt. Näoilmed tähistavad näoilmeid, mis paljastavad sageli rohkem inimese emotsionaalse seisundi kohta kui sõnad. Sõbralik naeratus väljendab heatahtlikkust ja võib pinget vähendada. Elanike jaoks, kellel on raskusi rääkimisega, on hooldaja näoilmed oluliseks teabeallikaks.

Žestid kirjeldavad käte ja käte liigutusi. Need võivad teatud väiteid rõhutada või selgitada. Näiteks võib noogutamine väljendada nõusolekut või julgustust, samas kui avatud kätehoiak väljendab avarust ja ligipääsetavust.

Kehakeel on kehaasendi üldine väljendus. See võib anda ülevaate inimese hoiakust ja suhtumisest. Vanurite hoolduses on rahulik ja avatud kehahoiak oluline, et edastada usaldust ja turvalisust. Tagasitulnud ja suletud žeste võib aga tajuda kui huvipuudust või tagasilükkamist.

Verbaalse ja mitteverbaalse kommunikatsiooni koostoimimine on hädavajalik, et vältida arusaamatusi ja tagada terviklik kommunikatsioon. Kui näiteks hooldaja räägib rahuliku häälega, kuid samal ajal näitab igavat näoilmet, võib öeldu oma mõju kaotada. Vastupidi, empaatiavõimeline kehakeel võib tugevdada verbaalset sõnumit ja tekitada elanikus tänutunnet ja mõistmist.

Mimikri, žestide ja kehakeele teadlik kasutamine võib hooldajad oluliselt kaasa aidata suhtluse parandamisele ja elanike heaolu toetamisele. Mõlema kommunikatsioonivormi tähelepanelik käsitlemine soodustab ka suhete kujundamist ja harmoonilise koeksisteerimise tekkimist hooldusasutuses.

## 2.5 Kommunikatsioonibarjäärid

Kommunikatsioonitõkked eakate hoolduses

Kommunikatsioonitõkked kujutavad eakate hoolduses märkimisväärset väljakutset. Need takistused võivad raskendada suhtlust hooldajate, elanike ja lähedaste vahel ning tekitada arusaamatusi ja konflikte. Mõned levinumad tõkked on arusaamatused, eelarvamused ja keelebarjäärid.

Arusaamatused tekivad sageli siis, kui edastatud sõnumit mõistetakse teisiti, kui oli ette nähtud. Põhjuseks võivad olla ebaselged väljendid, sobimatu sõnavalik või arusaama puuduv kontrollimine küsimuste kaudu. Eakate hoolduses on oluline tagada, et teave edastataks selgelt ja ühemõtteliselt. Üks võimalus arusaamatusi vältida on aktiivne kuulamine ja eesmärgipärane küsimine, et kontrollida vastaspoole arusaamist.

Eelarvamused võivad esitada veel ühe nähtamatu tõkke. Eelarvamused vanuse, tervislike piirangute või kultuuriliste erinevuste suhtes viivad sageli arusaamatuste ja usalduse puudumiseni. Hooldajad peaksid olema teadlikud omaenda eelarvamustest ja aktiivselt töötama nende ületamiseks. Koolitused kultuuridevahelise kompetentsi ja empaatia arendamiseks võivad aidata eelarvamusi vähendada ja muuta suhtluse kõigi elanikega võrdselt austavaks.

Keelebarjäärid on eriti problemaatilised, kui elanikud räägivad teist emakeelt või kui neil on kognitiivsete piirangute tõttu raskusi suhtlemisel. Sellistel juhtudel on abiks visuaalsete abivahendite kasutamine, et hõlbustada suhtlemist. Pildikaardid või lihtsad joonistused võivad pakkuda märkimisväärset tuge. Lisaks peaksid hooldajad kasutama lihtsaid, selgeid sõnu ja vajaduse korral kaasama tõlgid või keeleteotajad.

Avatud ja läbipaistev kommunikatsioon, mis proaktiivselt tõketega tegeleb, võib probleeme vähendada. Jätkuv kommunikatsioonitehnikate koolitus ning abivahendite kasutamine soodustavad edukat suhtlust ja loovad usaldusväärset kooseksisteerimist. Äärmiselt oluline on valmisolek pidevalt arendada oma kommunikatsioonioskusi, et vastata elanike individuaalsetele vajadustele.

## 3 Suhtlemine eakate hoolduse elanikega

### 3.1 Vestlusjuhtimine eakate inimestega

Empaatiat on otsustav eduka vestlusoskuse jaoks eakate inimestega. Pange end eakate perspektiivi. Mõistke nende tundeid ja elusituatsioone. Austage nende kogemusi ja teadmisi. Laske eakatel jagada oma lugusid. Pöörake tähelepanu nende emotsioonidele, mitte ainult sõnadele.

Aktiivne kuulamine on vestlusoskuse keskmes. Näidake oma tähelepanu silmsideme ja aeg-ajalt noogutamisega. Korrake öeldut oma sõnadega, et vältida arusaamatusi. Esitage selgitavaid küsimusi, kui midagi jääb ebaselgeks. See näitab, et te tõesti kuulate. Vältige katkestusi. Andke rääkijale aega oma mõtteid formuleerida. Kannatlikkus on siin eriti oluline.

Mitteverbaalse kommunikatsiooni tähtsust ei tohi alahinnata. Hääletoon, kehakeel ja näoilme on sageli sisukamad kui räägitud sõnad. Pange tähele eakate mitteverbaalseid signaale. Reageerige neile sobivalt ja empaatiatundega.

Näide: Proua Müller räägib oma lahkunud õest. Näidake kaastunnet, puudutades aeg-ajalt tema kätt või pakkudes sooja pilguga emotsionaalset tuge. Kuulake aktiivselt ja julgustage teda rohkem rääkima, ilma peale surumata.

Iga kohtumine on ainulaadne. Kohandage oma suhtlusstiili eakate inimeste individuaalsetele vajadustele ja eelistustele. Kasutage lihtsat ja selget keelt. Vältige erialasõnavara. Rääkige vajaduse korral valjult ja selgelt, kuid mitte ebaloomulikult aeglaselt ega üleolevalt.

Austus ja väärikus on alati esikohal. Kohelge eakaid inimesi alati lugupidamisega, olenemata nende füüsilisest või vaimsest seisundist. Keskenduge avatud ja usaldusväärse suhte loomisele. Sest tõhus vestlusoskus on aluseks lahendustele suunatud konfliktide juhtimiseks hooldekodus.

### 3.2 Dementsusega inimestega suhtlemise eripärad

Inimesed dementsusega kogevad maailma teisiti. Nad vajavad erilist tähelepanu ja tundlikkust suhtlemisel. Võime verbaalselt end väljendada võib olla piiratud. Seetõttu omandab mitteverbaalne suhtlemine suurema tähtsuse.

Kannatlikkus ja paindlikkus on otsustava tähtsusega. Dementsuse kulg on individuaalne, mistõttu suhtlemisoskused võivad muutuda. Kohandage oma tegevust elaniku vajadustega ja olge valmis oma strateegiat pidevalt kohandama.

Lihtsad, selged laused kergendavad arusaamist. Ärge koormake dementsusega inimesi liialt informatsiooniga. Rääkige selgelt ja rahulikus toonis. Vältige küsimusi, mis on keerulised või nõuavad pikka mälu pingutust. Selle asemel, et küsida "Mida sõite eile lõunaks?" kasutage "Kas teile maitstes lõunasöök?"

## 7 See on ainult eelvaade

Täielikku raamatut saab <https://www.altenpflege.de> registreeritud kasutajatele. Registreerimine ja kasutamine on tasuta. Need, kes ei soovi registreeruda, võivad saata 2. lehel nimetatud summa PayPali kaudu aadressile [buchhaltung@factsoft.de](mailto:buchhaltung@factsoft.de), märkides nii raamatu pealkirja kui ka e-posti aadressi. Seejärel saadetakse neile PDF e-postiga.

Lisaks tasuta juurdepääsule lühikursuse raamatutele võimaldab registreerimine [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) lehel otse töökohtadele kandideerida. Samuti saate ise tasuta töökohakuulutuse postitada. Olge ka teie osa [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) kogukonnast.