

altenpflege.de Edition

Kratke udžbenike za obrazovanje u njezi - Naglasak na skrbi za starije osobe

Theo Ahrens

Komunikacija i upravljanje sukobima

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Bibliografski podaci

Theo Ahrens – Kratka biografija

Theo Ahrens, rođen 1979. u blizini Münchena, je učitelj za zanimanja u području njege i angažirani pedagoški stručnjak za njegu. Nakon dobrovoljne socijalne godine u bolnici, završio je obrazovanje za zdravstvenog i bolničkog negovatelja i stekao vrijedno radno iskustvo na odjelu intenzivne njege. Vođen željom da prenosi znanje, studirao je pedagogiju njege i 2009. počeo raditi kao učitelj u stručnoj školi u Münchenu. Theo je poznat po svom praktičnom i empatičnom podučavanju kojim priprema buduće negovatelje za njihov zahtjevan posao. Privatno živi sa suprugom i dvoje djece u Berlinu i volontira za poboljšanje uvjeta u obrazovanju za njegu.

Ovaj priručnik formuliran je iz njegovih postojećih materijala uz pomoć K.I. Prijevod je izvršen automatski.

Izdavač altenpflege.de

Cijena besplatno.

Copyright 2024 altenpflege.de

Napomene i prijedloge za poboljšanje molimo šaljite na team@altenpflege.de.

1/1-2412181527

Sadržaj

1	Uvod	4
1.1	Ciljevi ovog kratkog udžbenika	4
1.2	Značenje komunikacije u njezi starijih osoba	4
1.3	Uloga njegovatelja u komunikaciji s korisnicima, članovima obitelji i kolegama	5
2	Osnove komunikacije	6
2.1	Definicija i značaj komunikacije	6
2.2	Komunikacijski modeli	6
2.3	Četiri strane modela Schulz von Thun	7
2.4	Verbalna i neverbalna komunikacija	8
2.5	Komunikacijske barijere	8
3	Komunikacija sa štićenicima u njezi starijih osoba	10
3.1	Vođenje razgovora s starijim osobama	10
3.2	Posebnosti komunikacije s osobama s demencijom	10
3.3	Komunikacija s osobama s oštećenjem sluha i vida	11
3.4	Empatičan razgovor o opterećujućim temama	12
3.5	Poticanje komunikacije putem biografskog rada	13
4	Komunikacija s rodbinom štićenika	15
4.1	Vođenje razgovora s rodbinom	15
4.2	Postupanje s emocionalnim reakcijama rodbine	15
4.3	Vođenje razgovora u teškim situacijama	16
4.4	Rad s obitelji u pratnji umirućih i žalovanju	17
4.5	Razumijevanje uloga njegovatelja u radu s rodbinom	18
5	Komunikacija u njegovateljskom timu	19
5.1	Značenje timske komunikacije	19
5.2	Metode interne komunikacije	19
5.3	Povratne informacije i kritički razgovori	20
5.4	Komunikacija kod sukoba u timu	21
5.5	Poremećaji komunikacije u timu	22
6	Komunikacija s nadređenima i drugim profesionalnim skupinama	23
6.1	Vođenje razgovora s nadređenima	23
6.2	Suradnja s liječnicima i terapeutima	23
6.3	Komunikacija s vanjskim partnerima	24
6.4	Izveštavanje i dokumentacija	25
7	Upravljanje sukobima u njezi starijih osoba	27
7.1	Definicija i značaj sukoba u svakodnevnoj njezi	27
7.2	Uzroci sukoba	27
7.3	Vrste sukoba	28
7.4	Faze eskalacije sukoba	29
7.5	Prepoznati i reagirati na rane znakove sukoba	30
8	Metode upravljanja sukobima	31
8.1	Tehnike deeskalacije	31
8.2	Vođenje razgovora o sukobima	31
8.3	Metode za rješavanje sukoba	32
8.4	Tehnike rješavanja problema	33
8.5	Različiti stilovi rješavanja sukoba	34
9	Postupanje s teškim sugovornicima	35
9.1	Postupanje s agresivnim korisnicima, članovima obitelji i kolegama	35
9.2	Postupanje s uplašenim i nesigurnim sugovornicima	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	Suočavanje sa stresom i opterećujućim situacijama	39
10.3	Komunikacija u pratnji umirućih	40
10.4	Vođenje razgovora u slučaju sumnje na nasilje ili zlostavljanje	41
11	Samorefleksija i razvoj osobnosti	42
11.1	Refleksija vlastitih komunikacijskih vještina	42
11.2	Prepoznavanje obrazaca komunikacije	42
11.3	Suočavanje s vlastitim emocijama	43
11.4	Razvoj osobnosti i samopouzdanje u komunikaciji	44
12	Školovanja i usavršavanja za komunikaciju i rješavanje sukoba	46
12.1	Treninzi komunikacije	46
12.2	Obuka u validaciji	47
12.3	Edukacije u području upravljanja sukobima	47
12.4	Supervizija i kolegijalno savjetovanje	49
13	Primjeri slučajeva i primjene u praksi	50
13.1	Primjer: Sukob s korisnikom	50
13.2	Studija slučaja: Sukob između njegovatelja i članova obitelji	51
13.3	Primjer slučaja: Sukob između članova tima	52

1 Uvod

1.1 Ciljevi ovog kratkog udžbenika

Ovaj kratki priručnik ima za cilj produbiti komunikacijske i kompetencije rješavanja sukoba kod njegovatelja u skrbi za starije osobe. Pruža sveobuhvatan pregled teorijskih koncepata i njihove praktične primjene. Cilj je dati njegovateljima alate kako bi učinkovito komunicirali s korisnicima, rodbinom, kolegama i drugim profesionalnim skupinama.

Daljnji fokus leži na prijenosu tehnika za rješavanje sukoba koje su često potrebne u svakodnevnoj njezi. To uključuje rano prepoznavanje potencijala za sukobe, korištenje strategija deeskalacije te vođenje razgovora usmjerenih na rješenja.

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

Putem primjera iz prakse i vježbi, priručnik podržava izravnu primjenu u svakodnevnom radu s korisnicima. Na taj način ne samo da se šire znanja, već se jača i sposobnost djelovanja, što u konačnici koristi kvaliteti skrbi i dobrobiti svih uključenih.

1.2 Značenje komunikacije u njezi starijih osoba

Komunikacija u njezi starijih osoba ključ je sigurnosti i dostojanstva štićenika. Omogućuje ne samo prijenos osnovnih informacija, već i izgradnju povjerljivih odnosa. Njegovatelji moraju vladati i verbalnom i neverbalnom komunikacijom kako bi smanjili nesporazume i suosjećajno odgovorili na potrebe štićenika.

U svakodnevnoj praksi skrbi razgovori služe za praćenje zdravstvenog stanja štićenika i uzimanje u obzir njihovih želja. Učinkovita komunikacija može djelovati preventivno i pridonijeti poboljšanju dobrobiti štićenika tako da se brige i strahovi rano prepoznaju i adresiraju. Empatički dijalog također potiče sudjelovanje štićenika u procesu skrbi, što zauzvrat podržava njihovu samostalnost.

Nadalje, kulturološke i individualne razlike igraju ključnu ulogu u komunikaciji. Njegovatelji moraju biti svjesni tih razlika i sposobni se prilagoditi kako bi osigurali poštovanje i uvažavajuću interakciju. Aktivnim slušanjem i postavljanjem otvorenih pitanja njegovatelji mogu zadobiti povjerenje štićenika i bolje razumjeti njihove potrebe.

Značenje komunikacije proteže se i na suradnju s rodbinom i u interdisciplinarnom timu. Pri tome su jasnoća i transparentnost ključne za postizanje ciljeva skrbi i sprječavanje nesporazuma. Strukturirana komunikacija unutar tima za njegu osigurava kontinuitet i kvalitetu skrbi, dok razmjena s liječnicima i terapeutima doprinosi cjelovitoj brizi o štićenicima.

Ukratko, komunikacija u njezi starijih osoba nije samo alat za prijenos informacija, već je bitan dio kvalitete skrbi i zadovoljstva štićenika. Ona je životni nerv koji povezuje sve sudionike i osigurava da su individualne potrebe i profesionalni zahtjevi uvijek usklađeni.

1.3 Uloga negovatelja u komunikaciji s korisnicima, članovima obitelji i kolegama

Njegovatelji imaju središnju ulogu u komunikaciji s korisnicima, članovima obitelji i kolegama. Oni djeluju kao poveznica koja povezuje i integrira različite aspekte njege. Njihova uloga uključuje i slušanje i aktivnu komunikaciju.

U radu s korisnicima važno je prilagoditi se individualnim potrebama. To ne uključuje samo razumijevanje zdravstvenih pitanja, već i uzimanje u obzir osobnih sklonosti i nesklonosti. Njegovatelji moraju biti sposobni kroz otvorena pitanja i aktivno slušanje izgraditi odnos povjerenja, koji korisnicima daje osjećaj sigurnosti i poštovanja.

Komunikacija s članovima obitelji zahtijeva osjetljivost i transparentnost. Članovi obitelji često su emocionalno uključeni i nisu uvijek upućeni u moguće brige i pitanja. Ovdje negovatelji moraju pažljivo pružiti informacije i razumljivo izvijestiti o procesu njege. Oni također trebaju omogućiti prostor za pitanja i zabrinutosti kako bi razjasnili nesporazume i potaknuli spremnost za suradnju.

Unutar tima za negu, negovatelj preuzima funkciju sučelja. On ili ona koordinira informacije između različitih odjela i članova tima. Jasna i strukturirana komunikacija je potrebna kako bi se radni procesi oblikovali učinkovito i osigurala kontinuitet u skrbi. Sastanci tima i razgovori o povratnim informacijama važni su alati za jačanje timske dinamike i komunikativne suradnje.

Na kraju se od negovatelja očekuje da budu upoznati s različitim stilovima komunikacije i da mogu fleksibilno reagirati na različite situacije u razgovoru. Ta fleksibilnost omogućuje prilagođavanje komunikacije odgovarajućem okruženju u razgovoru i održavanje profesionalnog odnosa sa svim sudionicima. Ta sposobnost prilagodbe ključna je za visoku kvalitetu njege.

2 Osnove komunikacije

2.1 Definicija i značaj komunikacije

Komunikacija omogućuje razmjenu informacija, osjećaja i misli među ljudima. U skrbi za starije osobe služi kao temelj za prepoznavanje potreba i želja stanovnika i odgovaranje na njih. Bez učinkovite komunikacije, teško je izgraditi odnos povjerenja s osobama kojima je potrebna njega.

Verbalna komunikacija odvija se putem jezika. Jasnoća i jednostavnost su ključne. Izbjegavati stručne izraze, osim ako nisu općenito razumljivi. Ton glasa utječe na to kako se poruka doživljava. Slušanje je jednako važno kao i govor. Prenosi poštovanje i uvažavanje.

Neverbalna komunikacija obuhvaća gestikulaciju, mimiku i držanje tijela. U skrbi za starije osobe često igra središnju ulogu, posebno kada je stanovnik kognitivno ograničen ili ima poteškoće s govorom. Osmijeh ili blag pogled mogu prenijeti sigurnost i osjećaj zaštićenosti.

Pismena komunikacija odvija se u dokumentacijama. Točnost i potpunost su ovdje presudni. Služi za prijenos važnih informacija unutar tima i pravnu sigurnost.

Učinkovita komunikacija poboljšava dobrobit stanovnika, poboljšava radne odnose unutar tima i olakšava rješavanje sukoba. Nesporazumi se mogu izbjeći, a problemi brzo prepoznati.

Primjer: Kada je stanovnik nemiran, ciljanim pitanjima i aktivnim slušanjem može se utvrditi uzrok. Moguće je da su to bolovi ili nezadovoljstvo nekom situacijom. Kroz empatiju i jasnu komunikaciju mogu se pronaći rješenja.

Ukratko, komunikacija u skrbi za starije osobe nije samo razmjena informacija, već i izraz brige i poštovanja. Ona je bitan dio svakodnevnog rada i ključna za kvalitetu njege.

2.2 Komunikacijski modeli

Komunikacijski modeli su alati koji pomažu u boljem razumijevanju toka komunikacije. Dva temeljna modela su Shannon-Weaver model i model odašiljač-primatelj.

Shannon-Weaver model često se smatra matičnim modelom moderne komunikacije. Opisuje proces kao prijenos poruke od odašiljača do primatelja putem kanala. Pri tome šum može iskriviti poruku. U praksi to znači: Kada medicinska sestra prenosi informacije stanovniku, šum može nastati zbog zvukova iz okoline ili nesporazuma. Važno je komunikacijski kanal učiniti što slobodnijim od smetnji, na primjer putem mirnog okruženja za razgovor.

Model odašiljač-primatelj je pojednostavljeni oblik Shannon-Weaver modela. I ovdje postoji odašiljač koji prenosi poruku i primatelj koji je interpretira. Međutim, ovaj model posebno naglašava povratnu informaciju (feedback). U skrbi za starije osobe, povratne informacije su ključne za razjašnjavanje nesporazuma. Na primjer, stanovnik bi mogao kimnuti kao znak razumijevanja ili postaviti dodatna pitanja na koja medicinska sestra odgovara kako bi se osigurala ispravnost prenesene poruke.

Zajedno, ovi modeli pomažu u razumijevanju da komunikacija nije samo slanje informacija, već uključuje i prepreke koje treba prevladati. Povratna informacija ima središnju ulogu u osiguravanju jasne i učinkovite razmjene.

2.3 Četiri strane modela Schulz von Thun

Model četiri strane Friedemanna Schulza von Thuna objašnjava da svaka izjava sadrži četiri različite poruke: činjenični sadržaj, apel, odnos i samootkrivanje.

Činjenic

na razina: Ova razina odnosi se na čiste informacije koje se prenose. U skrbi za starije važno je prenositi jasne i precizne informacije kako bi se izbjegla nesporazuma. Primjer bi bio prenošenje plana lijekova kolegama.

Razina samootkrivanja: Ovdje govornik dijeli nešto o sebi, svjesno ili nesvjesno. Otvoren razgovor o vlastitim osjećajima i nesigurnostima može stvoriti povjerenje u radnom okruženju. Na primjer, zdravstveni radnik može izraziti zabrinutost za jednog od stanovnika.

Razina odnosa: Ova razina opisuje kako pošiljalac stoji prema primatelju i što misli o njemu. U skrbi za starije ključno je izgraditi odnos pun poštovanja i uvažavanja prema stanovnicima. Kada zdravstveni radnik komunicira prijateljski i strpljivo, stanovnik se osjeća ozbiljno shvaćenim.

Razina apela: Na ovoj razini govornik želi potaknuti primatelja na neku akciju. U skrbi za starije to može značiti da se stanovnici potiču na pomoć, primjerice pri oblačenju ili jelu.

Primjer: Zdravstveni radnik kaže stanaru: "Vrijeme je za vaše lijekove." Na činjenic

noj razini prenosi se informacija da stanar sada treba uzeti svoje lijekove. Na razini odnosa ton i neverbalni signali mogu izražavati bliskost ili distancu. Na razini samootkrivanja može se nazrijeti osjećaj odgovornosti zdravstvenog radnika. Na razini apela izjava implicitno traži uzimanje lijekova.

Razumijevanje ovih četiriju razina olakšava diferenciranu komunikaciju i pomaže izbjeći potencijalne sukobe. Na taj način zdravstveni radnici mogu bolje odgovoriti na potrebe i reakcije stanovnika, rodbine i kolega.

2.4 Verbalna i neverbalna komunikacija

Verbalna i neverbalna komunikacija igraju središnju ulogu u skrbi za starije osobe. Verbalna komunikacija odnosi se na govoreni jezik, koji je neophodan za prenošenje konkretnih informacija. Pri tome je važno biranje riječi: njegovatelji bi trebali govoriti jednostavno i izravno kako bi izbjegli zbunjenost. Promišljen ton može pomoći u izgradnji povjerenja i razumijevanja.

Neverbalna komunikacija obuhvaća mimiku, gestiku i govor tijela. Mimika označava izraze lica, koji često otkrivaju više o emocionalnom stanju osobe nego riječi. Prijateljski osmijeh signalizira dobronamjernost i može smanjiti napetost. Za štićenike koji imaju poteškoće s govorom, mimika njegovatelja je važan izvor informacija.

Gestika opisuje pokrete ruku i ruku. Može naglasiti ili pojasniti određene izjave. Na primjer, kimanje glavom može signalizirati slaganje ili ohrabrenje, dok otvoren položaj ruku izražava otvorenost i pristupačnost.

Govor tijela je ukupni izraz držanja tijela. Može dati uvid u stav i odnos osobe. U skrbi za starije osobe, opušteno i usmjereno držanje tijela važno je za prenošenje povjerenja i sigurnosti. Okretanje leđa i zatvoreni gestovi mogu se, s druge strane, percipirati kao nezainteresiranost ili odbijanje.

Spojanje verbalne i neverbalne komunikacije neophodno je kako bi se izbjegla nespozum i osigurala sveobuhvatna komunikacija. Kada, na primjer, njegovatelj govori smirenim glasom, ali pritom pokazuje dosadan izraz lica, izrečeno može izgubiti svoju djelotvornost. Obrnuto, empatičan govor tijela može ojačati verbalnu poruku i kod štićenika izazvati osjećaj poštovanja i razumijevanja.

Svjesnim korištenjem mimike, gestike i govora tijela njegovatelji mogu znatno doprinijeti poboljšanju razumijevanja i podršci dobrobiti štićenika. Pažljivo rukovanje obje komunikacijske forme također potiče oblikovanje odnosa i stvaranje skladnog suživota unutar ustanove za njegu.

2.5 Komunikacijske barijere

Komunikacijske barijere predstavljaju značajan izazov u skrbi za starije osobe. Ove prepreke mogu otežati razmjenu između njegovatelja, stanara i članova obitelji te izazvati nesporazume i sukobe. Neke od najčešćih barijera su nesporazumi, predrasude i jezične barijere.

Nesporazumi često nastaju kada se prenesena poruka shvati drugačije nego što je bila namijenjena. Uzroci za to mogu biti nejasni izrazi, neprimjeren odabir riječi ili nedostatak provjere razumijevanja kroz dodatna pitanja. U skrbi za starije osobe važno je osigurati da se informacije prenose jasno i nedvosmisleno. Jedan od načina kako izbjeći nesporazume je aktivno slušanje i ciljana provjera razumijevanja sugovornika.

Predrasude mogu predstavljati dodatnu, nevidljivu barijeru. Predrasude prema dobi, zdravstvenim ograničenjima ili kulturnim razlikama često vode do nesporazuma i nedostatka povjerenja. Njegovatelji bi trebali biti svjesni vlastitih predrasuda i aktivno raditi na njihovom prevladavanju. Obuke o interkulturalnoj kompetenciji i razvoju empatije mogu pomoći u smanjenju predrasuda i u kreiranju komunikacije s jednakim uvažavanjem prema svim stanarima.

Jezične barijere posebno su problematične kada stanari govore drugim materinjim jezikom ili imaju poteškoće u komunikaciji zbog kognitivnih ograničenja. U takvim slučajevima korisno je koristiti vizualna pomagala kako bi se olakšalo razumijevanje. Kartice s prikazima ili jednostavni crteži mogu pružiti značajnu podršku. Osim toga, njegovatelji bi trebali koristiti jednostavne, jasne riječi i po potrebi uključiti prevoditelje ili jezične asistente.

Otvorena i transparentna komunikacija koja proaktivno pristupa barijerama može smanjiti probleme. Kontinuirana edukacija o komunikacijskim tehnikama, kao i korištenje pomagala, potiču uspješnu razmjenu i stvaraju povjerljivo zajedništvo. Izuzetno je važna spremnost na stalni rad na unapređenju vlastitih komunikacijskih vještina kako bi se udovoljilo individualnim potrebama stanara.

3 Komunikacija sa štićenicima u njezi starijih osoba

3.1 Vođenje razgovora s starijim osobama

Empatija je ključna za uspješno vođenje razgovora sa starijim osobama. Stavite se u perspektivu starijih. Razumijte 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 središtu vođenja razgovora. Signalizirajte pažnju kontaktom očima i povremenim kimanjem glave. Ponovite izrečeno svojim riječima kako biste izbjegli nesporazume. Postavljajte pojašnjavajuća pitanja ako nešto ostane nejasno. To pokazuje da stvarno slušate. Izbjegavajte prekide. Dajte govorniku vremena da formulira svoje misli. Strpljenje je ovdje posebno važno.

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

Primjer: Gospođa Müller priča o svojoj preminuloj sestri. Pokažite suosjećanje povremenim dodirima njezine ruke ili emocionalnom podrškom toplim pogledom. Aktivno slušajte i ohrabrite je da ispriča više, bez forsiranja.

Svaki susret je jedinstven. Prilagodite svoj stil komunikacije individualnim potrebama i sklonostima 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. Tretirajte starije osobe uvijek s poštovanjem, bez obzira na njihovo fizičko ili mentalno stanje. Usredotočite se na izgradnju otvorenog i povjerljivog odnosa. Jer učinkovito vođenje razgovora čini osnovu za rješavanje konflikata orijentirano rješenjima u skrbi za starije.

3.2 Posebnosti komunikacije s osobama s demencijom

Ljudi s demencijom doživljavaju svijet drugačije. Potrebna im je posebna pažnja i osjetljivost u komunikaciji. Sposobnost verbalnog izražavanja može biti ograničena. U tom kontekstu, neverbalna komunikacija postaje važnija.

Strpljenje i fleksibilnost su ključni. Tijek bolesti demencije je individualan, pa se i komunikacijske vještine mogu mijenjati. Prilagodite se potrebama stanara i budite spremni kontinuirano prilagođavati svoju strategiju.

7 Ovo je samo pregled

Cjelovita knjiga dostupna je na <https://www.altenpflege.de> za registrirane korisnike. Registracija i korištenje su besplatni. Tko se ne želi registrirati, može iznos naveden na stranici 2 uplatiti putem Paypala na buchhaltung@factsoft.de i pri tome navesti i naslov knjige i e-mail adresu. Tada će mu PDF biti poslan e-mailom.

Osim besplatnog pristupa kratkim udžbenicima, registracija na [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) omogućava direktno prijavljivanje na poslove. I također, samostalno davanje besplatnog oglasa za posao. Postanite i vi dio [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) zajednice.