

altenpflege.de Edition

Rövid tankönyvek az ápolóképzéshez - Kiemelt terület: időszápolás.

Theo Ahrens

Kommunikáció és konfliktuskezelés

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Bibliográfiai adatok

Theo Ahrens – Rövid életrajz

Theo Ahrens, aki 1979-ben született München közelében, az ápolói szakmák oktatója és elkötelezett ápoláspedagógus. Egy önkéntes szociális év után a kórházban egészségügyi és ápolói képzést végzett, és értékes szakmai tapasztalatokat szerzett az intenzív osztályon. Az a vágya hajtotta, hogy tudását továbbadja, ezért ápoláspedagógiát tanult, és 2009-ben kezdett tanárként dolgozni egy müncheni szakközépiskolában. Theo gyakorlatorientált és empatikus oktatásáról ismert, mellyel a leendő ápolókat felkészíti a kihívásokkal teli szakmára. Magánéletében feleségével és két gyermekével Berlinben él, és önkéntesen munkálkodik az ápolóképzés jobb feltételein.

Ez az útmutató meglévő anyagaiból, mesterséges intelligencia felhasználásával készült. A fordítás automatikusan történt.

Kiadó: altenpflege.de

Ár: ingyenes.

Copyright 2024 altenpflege.de

Megjegyzéseket és javaslatokat a team@altenpflege.de címre várjuk.

1/1-2412181527

Tartalomjegyzék

1 Bevezetés	4
1.1 Ennek a rövid tankönyvnek a céljai	4
1.2 A kommunikáció jelentősége az időszápolásban	4
1.3 A gondozók szerepe a lakókkal, hozzátartozókkal és kollégákkal való kommunikációban	5
2 A kommunikáció alapjai	6
2.1 A kommunikáció meghatározása és jelentősége	6
2.2 Kommunikációs modellek	6
2.3 Schulz von Thun négyfűlű modellje	7
2.4 Verbális és nonverbális kommunikáció	8
2.5 Kommunikációs akadályok	8
3 Kommunikáció az időszotthonok lakóival. . . .	10
3.1 Beszélgetésvezetés idősebb emberekkel	10
3.2 A demenciával élő emberekkel való kommunikáció sajátosságai	11
3.3 Kommunikáció hallási és látási fogyatékossggal élő emberekkel	12
3.4 Empatikus beszélgetés megterhelő témák esetén	13
3.5 A kommunikáció fejlesztése élettrajzi munkával	14
4 Kommunikáció a lakók hozzátartozóival	16
4.1 Beszélgetés hozzátartozókkal	16
4.2 Az érzelmi reakciók kezelése a hozzátartozóknál	17
4.3 Beszélgetésvezetés nehéz helyzetekben	17
4.4 Hozzátartozókkal végzett munka haldoklás és gyász kísérése során	18
4.5 A gondozószemélyzet szerepfelfogása a hozzátartozókkal való bánásmódban	19
5 Kommunikáció az ápolási csapatban	21
5.1 A csapatkommunikáció jelentősége	21
5.2 A belső kommunikáció módszerei	21
5.3 Visszajelzés és kritikai megbeszélések	22
5.4 Kommunikáció a csapaton belüli konfliktusok esetén	23
5.5 Kommunikációs zavarok a csapatban	24
6 Kommunikáció felettesekkel és más szakmai csoportokkal	26
6.1 Beszélgetésvezetés felettesekkel	26
6.2 Együttműködés orvosokkal és terapeutákkal	27
6.3 Kommunikáció külső partnerekkel	28
6.4 Jelentéstétel és dokumentáció	29
7 Konfliktuskezelés az idősgondozásban	31
7.1 Konfliktusok meghatározása és jelentősége az ápolási mindennapokban	31
7.2 Konfliktusok okai	31
7.3 Konfliktusok típusai	32
7.4 Konfliktusok eszkalációs szintjei	33
7.5 Konfliktusok korai figyelmeztető jeleinek felismerése és reagálás. . . .	34
8 Konfliktuskezelési módszerek	36
8.1 Deeszkalációs technikák	36
8.2 Konfliktusbeszélgetések vezetése	36
8.3 Módszerek konfliktusmegoldáshoz	37
8.4 Problémamegoldó technikák	38
8.5 Különböző konfliktusmegoldási stílusok	39
9 Nehezen kezelhető beszélgetőpartnerek kezelése	40
9.1 Az agresszív lakókkal, hozzátartozókkal és kollégákkal való bánásmód	40
9.2 Félelemmel teli és bizonytalan beszélgetőpartnerek kezelése	41
9.3 Demenciával élő emberekkel való bánásmód	42
9.4 Kapcsolattartás autoriter felettséggel	43
10 Kommunikáció krízishelyzetekben	44
10.1 Beszélgetésvezetés vészhelyzetek és krízishelyzetek esetén	44
10.2 Stresszel és megterhelő helyzetekkel való bánásmód	45
10.3 Kommunikáció a haldoklók kísérésében	45
10.4 Beszélgetésvezetés erőszak vagy bántalmazás gyanúja esetén	46
11 Önreflexió és személyiségfejlesztés	48
11.1 A saját kommunikációs képességek reflektálása	48
11.2 A kommunikációs mintázatok felismerése	48
11.3 Saját érzelmek kezelése	49
11.4 Személyiségfejlesztés és önbizalom az interakcióban	50
12 Képzések és továbbképzések kommunikáció és konfliktusmegoldás témában	52
12.1 Kommunikációs tréningek	52
12.2 Validációs képzés	53
12.3 Továbbképzések a konfliktuskezelés területén	53
12.4 Szupervízió és kollégialis tanácsadás	54
13 Esettanulmányok és gyakorlati alkalmazások	56
13.1 Esettanulmány: Konflikt egy lakóval	56
13.2 Esettanulmány: Konflikt a gondozó és a hozzátartozók között	57
13.3 Esettanulmány: Konflikt a csapattagok között	58

1 Bevezetés

1.1 Ennek a rövid tankönyvnek a céljai

Ez a rövid tankönyv célja, hogy elmélyítse az idősgondozásban dolgozó ápolók kommunikációs és konfliktuskezelési kompetenciáit. Átfogó áttekintést nyújt az elméleti koncepciókról és azok gyakorlati alkalmazásáról. Az a célja, hogy eszközöket adjon az ápolók kezébe a hatékony kommunikációhoz a lakókkal, hozzátartozókkal, kollégákkal és más szakmai csoportokkal.

Egy másik hangsúly a konfliktusmegoldási technikák közvetítésén van, amelyek gyakran szükségesek az ápolási mindennapokban. Ide tartozik a konfliktuspotenciálok korai felismerése, a deeszkalációs stratégiák alkalmazása, valamint a megoldásorientált beszélgetések vezetése.

A könyv elősegíti az önreflexiós képességet, hogy felismerjük és továbbfejlesszük saját kommunikációs mintáinkat. Emellett gyakorlatokat kínál a személyiségfejlesztéshez, hogy nagyobb biztonságot és világosságot szerezzünk a kommunikációban.

Gyakorlati példákkal és gyakorlatokkal támogatja a tankönyv a közvetlen megvalósítást az ápolási mindennapokban. Így nemcsak a tudás bővül, hanem a cselekvési kompetencia is erősödik, ami végső soron javítja az ápolás minőségét és az összes érintett jólétét.

1.2 A kommunikáció jelentősége az idősápolásban

Kommunikáció az idősgondozásban

A kommunikáció az idősgondozásban a lakók biztonságának és méltóságának kulcsa. Lehetővé teszi nemcsak az alapvető információk közvetítését, hanem a bizalmas kapcsolatok kiépítését is. A gondozóknak a verbális és a nonverbális kommunikációt egyaránt el kell sajátítaniuk, hogy minimalizálják a félreértéseket és empatikusan tudjanak reagálni a lakók igényeire.

A napi gondozási gyakorlatban a beszélgetések arra szolgálnak, hogy figyelemmel kísérjék a lakók egészségi állapotát és figyelembe vegyék kívánságaikat. Az effektív kommunikáció megelőző hatású lehet, és hozzájárul a lakók jóllétének növeléséhez azáltal, hogy az aggodalmakat és félelmeket időben felismerik és kezelik. Az empátikus párbeszéd elősegíti továbbá a lakók részvételét a gondozási folyamatban, ami támogatja az önrendelkezésüket.

Ezenkívül a kulturális és egyéni különbségek döntő szerepet játszanak a kommunikációban. A gondozóknak tudatában kell lenniük ezeknek a különbségeknek, és képeseknek kell lenniük alkalmazkodni hozzájuk, hogy biztosítsák a tiszteletteljes és értékelő interakciót. Az aktív hallgatás és a nyitott kérdések feltevése révén a gondozók elnyerhetik a lakók bizalmát, és jobban megérthetik szükségleteiket.

A kommunikáció jelentősége kiterjed a hozzátartozókkal és az interdiszciplináris csapatban való együttműködésre is. Itt a világosság és az átláthatóság döntő jelentőségű, hogy elérjék a gondozási célokat és megelőzzék a félreértéseket. A gondozócsapaton belüli strukturált kommunikáció biztosítja a gondozás folytonosságát és minőségét, míg az orvosokkal és terapeutákkal való eszmecsere hozzájárul a lakók holisztikus ellátásához.

Összefoglalva, a kommunikáció az idősgondozásban nemcsak egy eszköz az információátadásra, hanem a gondozás minőségének és a lakói elégedettségnek elengedhetetlen része. Ez az összekötő ereje mindazoknak, akik részt vesznek benne, és biztosítja, hogy mind az egyéni igények, mind a szakmai követelmények mindig összhangban legyenek.

1.3 A gondozók szerepe a lakókkal, hozzátartozókkal és kollégákkal való kommunikációban

A gondozók központi szerepet játszanak a kommunikációban a lakókkal, hozzátartozókkal és kollégákkal. Kapcsolóelemként működnek, amely összeköti és integrálja az ápolás különböző aspektusait. Szerepük magában foglalja mind a meghallgatást, mind az aktív kommunikációt.

A lakókkal való bánásmódban fontos, hogy az egyéni igényekre figyeljünk. Ehhez nemcsak az egészségügyi kérdések feltárása tartozik, hanem a személyes preferenciák és averziók figyelembevétele is. A gondozóknak képesnek kell lenniük a nyílt kérdésekkel és az aktív meghallgatással olyan bizalmi viszonyt kialakítani, amely a lakóknak biztonságérzetet és megbecsülést közvetít.

A hozzátartozókkal való kommunikáció érzékenységet és átláthatóságot igényel. A hozzátartozók gyakran érzelmileg érintettek, és nem világosak számukra az esetleges aggodalmak és kérdések. Itt a gondozóknak gondosan kell információkat szolgáltatniuk, és érthetően kell beszámolniuk az ápolási folyamatról. Teret kell biztosítaniuk a kérdések és aggályok számára, hogy a félreértéseket tisztázzák és az együttműködési hajlandóságot ösztönözzék.

Az ápolócsapaton belül a gondozó kapcsolódási pontot képez. Koordinálja az információkat a különböző szakterületek és csapattagok között. Világos és strukturált kommunikáció szükséges ahhoz, hogy a munkafolyamatokat hatékonyan alakítsuk és biztosítsuk a gondozás folytonosságát. A csapatmegbeszélések és a visszajelző beszélgetések fontos eszközök a csapatinamika és a kommunikációs együttműködés erősítésére.

Végül elvárják a gondozóktól, hogy ismerjék a különböző kommunikációs stílusokat, és rugalmasan tudjanak reagálni a különböző beszélgetési helyzetekre. Ez a rugalmasság lehetővé teszi a kommunikáció adaptálását az egyes beszélgetési környezetekhez, és a professzionális bánásmódot minden érintettel. Ez az alkalmazkodóképesség döntően hozzájárul a magas színvonalú ápolás biztosításához.

2 A kommunikáció alapjai

2.1 A kommunikáció meghatározása és jelentősége

A kommunikáció lehetővé teszi az információk, érzések és gondolatok cseréjét az emberek között. Az időszápolásban ez az alapja annak, hogy felismerjük a lakók szükségleteit és kívánságait, és ezekre reagáljunk. Hatékony kommunikáció nélkül nehéz bizalmi kapcsolatot kialakítani a gondozásra szorulókkal.

A verbális kommunikáció nyelv útján történik. A világosság és az egyszerűség alapvetően fontos. Szakmai kifejezéseket kerülni kell, kivéve ha ezek általánosan érthetők. A hangszín befolyásolja, hogyan érzékeljük az üzenetet. A meghallgatás ugyanolyan fontos, mint a beszéd. Tiszteletet és megbecsülést közvetít.

A nonverbális kommunikáció magában foglalja a gesztikulációt, mimikát és testtartást. Az időszápolásban gyakran központi szerepet játszik, különösen akkor, ha a lakó kognitív szempontból korlátozott vagy nyelvi problémái vannak. Egy mosoly vagy egy gyengéd pillantás biztonságot és meghiúsítást közvetít.

Az írásbeli kommunikáció a dokumentálásban valósul meg. Itt a pontosság és a teljesség döntő jelentőségű. Fontos információk továbbadását szolgálja a csapatban és jogi biztosítékként is.

A hatékony kommunikáció előmozdítja a lakók jóllétét, javítja a munkahelyi kapcsolatokat a csapaton belül, és megkönnyíti a konfliktusok megoldását. Félreértések elkerülhetők, és a problémák gyorsan felismerhetők.

Példa: Ha egy lakó nyugtalan, célzott kérdésekkel és aktív meghallgatással az ok megállapítható. Lehetséges, hogy fájdalom vagy elégedetlenség áll fenn egy helyzettől kapcsolatban. Empátia és világos kommunikáció révén megoldások találhatók.

Összefoglalva, a kommunikáció az időszápolásban nemcsak információcsere, hanem a gondoskodás és a tisztelet kifejezése. Alapvető része a mindennapi munkának és döntő fontosságú az ápolás minőségében.

2.2 Kommunikációs modellek

A kommunikációs modellek olyan eszközök, amelyek segítenek jobban megérteni a kommunikáció folyamatát. Két alapvető modell a Shannon-Weaver-modell és a küldő-fogadó modell.

A **Shannon-Weaver-modell** gyakran a modern kommunikáció alapsémájaként tekintendő. Leírja a folyamatot, mint egy üzenet átvitelét egy küldőtől egy fogadóhoz egy csatornán keresztül. Eközben zavaró zaj eltorzíthatja az üzenetet. A gyakorlatban ez azt jelenti: amikor egy ápoló információt közöl egy lakóval, a zaj a környezeti hangokból vagy félreértésekből adódhat. Fontos, hogy a kommunikációs csatornát a lehető legzavartalanabbá tegyük, például nyugodt beszélgetési környezetek létrehozásával.

A **küldő-fogadó modell** a Shannon-Weaver-modell egyszerűsített változata. Itt is van egy küldő, aki üzenetet közvetít, és egy fogadó, aki azt értelmezi. Ez a modell azonban különleges hangsúlyt fektet a visszajelzésre (feedback). Az idősgondozásban a visszajelzés elengedhetetlen a félreértések tisztázásához. Például egy lakó bólintással jelezheti megértését, vagy további kérdéseket tehet fel, amelyekre az ápoló válaszol, hogy biztosítsa, hogy az üzenet helyesen érkezett meg.

Összességében ezek a modellek segítenek megérteni, hogy a kommunikáció nem csak információk küldését jelenti, hanem akadályokat is, amelyeket le kell küzdeni. A visszajelzés központi szerepet játszik a világos és hatékony eszmecsere biztosításában.

2.3 Schulz von Thun négyfülű modellje

A Schulz von Thun-féle négyfülű modell magyarázata szerint minden kijelentés négy különböző üzenetet hordoz: tárgyi tartalom, felhívás, kapcsolat és önkifejezés.

Tárgyi tartalom szintje: Ez a szint a közvetített tiszta információkra vonatkozik. Az idősgondozásban fontos, hogy világos és pontos információkat adjunk tovább, hogy elkerüljük a félreértéseket. Példa erre az, amikor gyógyszerelési terveket adunk át kollégáknak.

Önkifejezési szint: Itt a beszélő valamit közöl önmagáról, tudatosan vagy tudattalanul. Egy nyílt beszélgetés saját érzésekről és bizonytalanságokról bizalmat teremthet a gondozási mindennapokban. Például egy ápoló kifejezheti, hogy aggódik egy lakó miatt.

Kapcsolati szint: Ez a szint azt írja le, hogy a küldő hogyan viszonyul a fogadóhoz, és mit gondol róla. Az idősgondozásban alapvető fontosságú, hogy tiszteletteljes és elismerő kapcsolatot építsünk ki a lakókkal. Ha egy ápoló barátságosan és türelmesen kommunikál, a lakó komolyan vettnek érzi magát.

Felhívási szint: Ezen a szinten a beszélő cselekvésre akarja ösztönözni a fogadót. Az idősgondozásban ez azt jelentheti, hogy a lakónak segítséget kínálnak, például az öltözködéshez vagy étkezéshez.

Példa: Egy ápoló azt mondja a lakónak: "Ideje bevenni a gyógyszereit." A tárgyi tartalom szintjén az információ, hogy a lakónak most be kell vennie a gyógyszereit, közvetített. A kapcsolati szinten a hangnem és nonverbális jelek révén közvetlen közeledés vagy távolságtartás fejezhető ki. Az önkifejezési szinten érződik az ápoló felelősségérzete. A felhívási szinten a kijelentés burkoltan felszólít a gyógyszerek bevitelére.

Ezen négy szint megértése megkönnyíti a differenciált kommunikációt és segít elkerülni a lehetséges konfliktusokat. Az ápolók így jobban tudnak reagálni a lakók, hozzátartozók és kollégák igényeire és reakcióira.

2.4 Verbális és nonverbális kommunikáció

A verbális és nonverbális kommunikáció központi szerepet játszik az idősgondozásban. A verbális kommunikáció a beszélt nyelvre vonatkozik, amely elengedhetetlen a konkrét információk közvetítéséhez. Itt a szórválasztás döntő fontosságú: a gondozóknak egyszerűen és közvetlenül kell beszélniük, hogy elkerüljék a félreértéseket. Egy átgondolt hangneme segíthet a bizalom és a megértés kialakításában.

A nonverbális kommunikáció magában foglalja a mimikát, a gesztusokat és a testbeszédet. A mimika az arckifejezéseket jelenti, amelyek gyakran többet elárulnak az ember érzelmi állapotáról, mint a szavak. Egy barátságos mosoly jóindulatot jelezhet és csökkentheti a feszültségeket. Azok számára, akiknek nehézségeik vannak a beszéddel, a gondozó mimikája fontos információforrás.

A gesztusok a kéz- és karmozdulatokat írják le. Ezek hangsúlyozhatják vagy megvilágíthatják az egyes kijelentéseket. Például a bólintás helyeslést vagy bátorítást jelezhet, míg a nyitott kéztartás nyitottságot és hozzáférhetőséget sugall.

Testbeszéd a testtartás összkifejezése. Ez felvilágosítást adhat egy személy hozzáállásáról és beállítottságáról. Az idősgondozásban fontos a nyugodt és odaforduló testtartás a bizalom és a biztonság közvetítése érdekében. A háttal fordított és zárkózott gesztusokat viszont érdektelenségként vagy elutasításként lehet értelmezni.

A verbális és nonverbális kommunikáció összjátéka elengedhetetlen a félreértések elkerülése és az átfogó kommunikáció biztosítása érdekében. Ha például egy gondozó nyugodt hangon beszél, de unott arckifejezést mutat, akkor a mondottak hatása elveszhet. Fordítva pedig, az empatikus testbeszéd erősítheti a verbális üzenetet, és kiválthatja a lakóban a megbecsülés és megértés érzését.

A mimika, a gesztusok és a testbeszéd tudatos alkalmazásával a gondozók jelentős mértékben hozzájárulhatnak a megértés javításához és a lakók jólétének támogatásához. Mindkét kommunikációs forma tudatos kezelése elősegíti a kapcsolatok kialakulását és a harmonikus együttműködés létrejöttét az ápolási intézményen belül.

2.5 Kommunikációs akadályok

Kommunikációs akadályok jelentős kihívást jelentenek az idősgondozásban. Ezek az akadályok megnehezíthetik az ápolók, lakók és hozzátartozók közötti kommunikációt, valamint félreértéseket és konfliktusokat okozhatnak. A leggyakoribb akadályok közé tartoznak a félreértések, előítéletek és nyelvi korlátok.

A félreértések gyakran akkor keletkeznek, amikor az átadott üzenetet másként értelmezik, mint ahogyan azt eredetileg szánták. Ennek okai lehetnek a homályos kifejezésmódok, nem megfelelő szóhasználat vagy a megértés ellenőrzésének hiánya kérdések által. Az idősgondozásban fontos biztosítani, hogy az információk világosan és egyértelműen legyenek közvetítve. Egy lehetőség a félreértések elkerülésére az aktív hallgatás és a kommunikációs partner megértésére irányuló célzott kérdések feltevése.

Az előítéletek egy másik láthatatlan akadályt jelenthetnek. A kor, egészségügyi korlátozások vagy kulturális különbségek iránti előítéletek gyakran vezetnek félreértésekhez és bizalom hiányához. Az ápolóknak tudatosnak kell lenniük saját előítéleteikről, és aktívan dolgozniuk kell azok leküzdésén. Az interkulturális kompetencia és empátia fejlesztésére irányuló képzések segíthetnek az előítéletek lebontásában, és abban, hogy minden lakóval egyaránt értékelő módon kommunikáljanak.

A nyelvi akadályok különösen problémásak, amikor a lakók más anyanyelvet beszélnek, vagy kognitív korlátozások miatt nehézségeik vannak a kommunikációval. Ilyen esetekben hasznos lehet vizuális segédeszközök alkalmazása, hogy megkönnyítsék a megértést. Képkártyák vagy egyszerű rajzok jelentős segítséget nyújthatnak. Ezenkívül az ápolóknak egyszerű és világos szavakat kell használniuk, és szükség esetén tolmácsot vagy nyelvi segítőt is igénybe vehetnek.

A nyílt és átlátható kommunikáció, amely proaktívan kezeli az akadályokat, csökkentheti a problémákat. A kommunikációs technikák folyamatos képzése és segédeszközök alkalmazása elősegíti a sikeres kommunikációt és bizalommal teli együttműködést hoz létre. Rendkívül fontos a hajlandóság folyamatosan fejleszteni saját kommunikációs képességeinket annak érdekében, hogy igazodjunk a lakók egyéni szükségleteihez.

3 Kommunikáció az időotthonok lakóival.

3.1 Beszélgetésvezetés idősebb emberekkel

Empátia

Az empátia döntő jelentőségű az idősebb emberekkel folytatott sikeres beszélgetésvezetésben. Helyezkedjen az idősek nézőpontjába. Értsék meg az érzéseiket és élethelyzeteiket. Tiszteljék tapasztalataikat és tudásukat. Hagyja meg az időseknek a teret, hogy megoszthassák történeteiket. Ügyeljen érzéseikre is, ne csak a szavakra.

Aktív hallgatás

Az aktív hallgatás a beszélgetésvezetés középpontjában áll. Jelezze figyelmét szemkontaktussal és időnkénti bólintással. Ismétlje el a mondottakat a saját szavaival, hogy elkerülje a félreértéseket. Tegyen fel tisztázó kérdéseket, ha valami nem világos. Ez azt mutatja, hogy valóban figyel. Kerülje a megszakításokat. Adjon időt a beszélőnek, hogy megfogalmazhassa gondolatait. Itt különösen fontos a türelem.

A nonverbális kommunikáció jelentősége

A nonverbális kommunikáció jelentőségét nem szabad alábecsülni. A hangszín, a testbeszéd és az arckifejezés gyakran kifejezőbbek, mint a kimondott szavak. Ügyeljen az idősek nonverbális jelzéseire. Reagáljon megfelelő módon és empátiával.

Példa

Példa: Müller asszony elmeséli elhunyt testvérét. Mutasson együttérzést, például néha megérintve a kezét vagy egy meleg pillantással érzelmileg támogatva. Hallgassa meg aktívan, és bátorítsa, hogy meséljen tovább, anélkül hogy sürgetné.

Az egyedi találkozások

Minden találkozás egyedi. Alkalmazkodjon kommunikációs stílusával az idősek egyéni igényeihez és preferenciáihoz. Használjon egyszerű és világos nyelvezetet. Kerülje a szakzsargont. Beszéljen hangosan és érthetően, ha szükséges, de ne természetellenesen lassan vagy leereszkedően.

A tisztelet és méltóság elsődlegessége

A tisztelet és méltóság mindig az első helyen áll. Mindig tisztelettel bánjon az idősekkel, függetlenül fizikai vagy mentális állapotuktól. Koncentráljon nyílt és bizalmas kapcsolat kialakítására. Mert a hatékony beszélgetésvezetés képezi az alapját a megoldásközpontú konfliktuskezelésnek az idősgondozásban.

7 Ez csak egy előzetes

A teljes könyv elérhető a <https://www.altenpflege.de> oldalon bejelentkezett felhasználók számára. A regisztráció és a használat is ingyenes. Akik nem szeretnének regisztrálni, a 2. oldalon megadott összeget átutalhatják PayPalal a buchhaltung@factsoft.de címre, megadva a könyv címét és az e-mail-címüket. Ekkor e-mailben megkapják a PDF-et.

Az ingyenes hozzáféréseken túl a rövid tankönyvekhez, a regisztráció az [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) oldalon lehetőséget nyújt közvetlen pályázásra az állásokra. Továbbá, saját ingyenes álláshirdetés feladására is. Legyetek Ti is az [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) közösség részesei