

altenpflege.de Edition

Īsie mācĭbu materiāli aprūpes izglĭtĭbai - Uzsvars uz veco ļaužu aprūpi

Theo Ahrens

Komunikācija un konfliktu vadība

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Bibliogrāfiskie dati

Theo Ahrens – Īsā biogrāfija

Teo Ārenss, dzimis 1979. gadā netālu no Minhenes, ir veselības aprūpes profesiju skolotājs un aizrautīgs aprūpes pedagogs. Pēc brīvprātīgā sociālā gada slimnīcā viņš pabeidza veselības un aprūpes asistenta apmācību un ieguva vērtīgu profesionālu pieredzi intensīvās terapijas nodaļā. Virzīts ar vēlmi nodot zināšanas, viņš studēja aprūpes pedagoģiju un sāka strādāt par skolotāju Minhenes profesionālajā skolā 2009. gadā. Teo ir pazīstams ar savu praktisko un iekšējo mācību stilu, ar kuru viņš sagatavo topošos aprūpes speciālistus viņu prasīgajam darbam. Privātajā dzīvē viņš dzīvo Berlīnē kopā ar savu sievu un abiem bērniem, kā arī brīvprātīgi iesaistās, lai uzlabotu apmācību apstākļus aprūpes jomā.

Šis ceļvedis tika izveidots, izmantojot esošos materiālus un mākslīgo intelektu. Tulkojums veikts automātiski.

Izdevējs altenpflege.de

Cena bez maksas.

Autortiesības 2024 altenpflege.de

Lūdzu, sūtiet ieteikumus un uzlabojumus uz team@altenpflege.de.

1/1-2412181527

Satursverzeichnis.

1	Ievads	4
1.1	Šīs īsās mācību grāmatas mērķi	4
1.2	Komunikācijas nozīme vecu ļaužu aprūpē	4
1.3	Loma aprūpes personālam komunikācijā ar iedzīvotājiem, tuviniekiem un kolēģiem	5
2	Komunikācijas pamati	6
2.1	Komunikācijas definīcija un nozīme	6
2.2	Komunikācijas modeļi	6
2.3	Šulca fon Tūna četru pušu modelis	7
2.4	Verbālā un neverbālā komunikācija	8
2.5	Komunikācijas barjeras	8
3	Komunikācija ar iemītniekiem veco ļaužu aprūpē	10
3.1	Sarunas vadīšana ar vecāka gadagājuma cilvēkiem	10
3.2	Īpašības komunikācijā ar demences slimniekiem	10
3.3	Komunikācija ar cilvēkiem ar dzirdes un redzes traucējumiem	11
3.4	Iejūtīga saruna par sarežģītām tēmām	12
3.5	Komunikācijas veicināšana ar biogrāfisku darbību palīdzību	13
4	Komunikācija ar iedzīvotāju radniekiem	15
4.1	Sarunu vešana ar tuviniekiem	15
4.2	Saskarsme ar emocionālām radnieku reakcijām	16
4.3	Sarunu vadība sarežģītās situācijās	16
4.4	Darbs ar tuviniekiem pie mirstošo aprūpes un sēru atbalsta	17
4.5	Izpratne par aprūpes personāla lomām saskarsmē ar radniekiem	18
5	Saziņa aprūpes komandā	19
5.1	Komandas komunikācijas nozīme	19
5.2	Iekšējās komunikācijas metodes	19
5.3	Atsauksmes un kritikas sarunas	20
5.4	Komunikācija konfliktu laikā komandā	21
5.5	Komunikācijas traucējumi komandā	22
6	Komunikācija ar priekšniekiem un citām profesiju grupām	23
6.1	Sarunu vadība ar priekšniekiem	23
6.2	Sadarbība ar ārstiem un terapeitiem	23
6.3	Saziņa ar ārējiem partneriem	24
6.4	Atskaite un dokumentācija	25
7	Konfliktvadība veco ļaužu aprūpē	27
7.1	Konfliktu definīcija un nozīme aprūpes ikdienā	27
7.2	Konfliktu cēloņi	27
7.3	Konfliktu veidi	28
7.4	Konfliktu eskalācijas līmeņi	29
7.5	Konfliktu agrīnas brīdinājuma pazīmes atpazīt un rīkoties	30
8	Konfliktu vadības metodes	31
8.1	Deeskalācijas tehnikas	31
8.2	Vadīt konfliktu sarunas	31
8.3	Metodes konflikta risināšanai	32
8.4	Tehnikas problēmu risināšanai	33
8.5	Dažādi konflikta risināšanas stili	33
9	Saskarsme ar sarežģītiem sarunu partneriem	35
9.1	Saskarsme ar agresīviem iemītniekiem, radniekiem un kolēģiem	35
9.2	Saskarsme ar nobijušiem un apjukušiem sarunu partneriem	35
9.3	Saskarsme ar cilvēkiem ar demenci	36
9.4	Sadarbība ar autoritāriem priekšniekiem	37
10	Saziņa krīzes situācijās	39
10.1	Sarunu vadīšana ārkārtas un krīzes situācijās	39
10.2	Stresa un slodzes situāciju pārvaldīšana	39
10.3	Saziņa mirušo aprūpes procesā	40
10.4	Sarunas vadīšana aizdomu gadījumā par vardarbību vai ļaunprātīgu izturēšanos	41
11	Pašrefleksija un personības attīstība	42
11.1	Paša komunikācijas prasmju refleksija	42
11.2	Atpazīt komunikācijas modeļus	42
11.3	Savu emociju pārvaldīšana	43
11.4	Personības attīstība un pārliecība par sevi komunikācijā	44
12	Apmācības un tālākizglītība komunikācijas un konfliktu risināšanas jomā	46
12.1	Komunikācijas treniņi	46
12.2	Apmācība par validāciju	47
12.3	Tālākizglītība konfliktu vadības jomā	47
12.4	Supervīzija un kolēģiāla konsultēšana	48
13	Gadījumu piemēri un praksē pielietojumi	50
13.1	Gadījuma piemērs: Konflikts ar iemītnieku	50
13.2	Gadījuma piemērs: Konflikts starp aprūpētāju un radniekiem	51
13.3	Gadījuma izpēte: Konflikts starp komandas locekļiem	52

1 Ievads

1.1 Šīs īsās mācību grāmatas mērķi

Šī īsā mācību grāmata ir paredzēta, lai padziļinātu saziņas un konflikta risināšanas prasmes aprūpes darbiniekiem veco cilvēku aprūpē. Tā sniedz visaptverošu pārskatu par teorētiskiem konceptiem un to praktisko pielietojumu. Mērķis ir nodrošināt aprūpes darbiniekus ar instrumentiem, lai efektīvi komunicētu ar iedzīvotājiem, radniekiem, kolēģiem un citām profesionālām grupām.

Vēl viena uzmanība tiek pievērsta konfliktu risināšanas tehniku apguvei, kas bieži ir nepieciešamas ikdienas aprūpes darbā. Tas ietver savlaicīgu konfliktu potenciāla atpazīšanu, deeskalācijas stratēģiju izmantošanu, kā arī risinājumu orientētu sarunu vadīšanu.

Grāmata veicina spēju uz pašrefleksiju, lai atpazītu un attīstītu pašam savus saziņas modeļus. Tā piedāvā arī prakses personības attīstībai, lai iegūtu lielāku drošību un skaidrību komunikācijā.

Ar praktiskiem piemēriem un vingrinājumiem mācību grāmata atbalsta tiešu īstenošanu aprūpes ikdienā. Tā ne tikai paplašina zināšanas, bet arī stiprina darbības spējas, kas galu galā nāk par labu aprūpes kvalitātei un visu iesaistīto personu labklājībai.

1.2 Komunikācijas nozīme vecu ļaužu aprūpē

Komunikācija veco ļaužu aprūpē ir atslēga iedzīvotāju drošībai un cieņai. Tā ne tikai ļauj sniegt pamata informāciju, bet arī veidot uzticības pilnas attiecības. Aprūpētājiem jāspēj gan verbālā, gan neverbālā komunikācija, lai mazinātu pārpratumus un iejūtīgi reaģētu uz iedzīvotāju vajadzībām.

Ikdienas aprūpes praksē sarunas kalpo veselības stāvokļa uzraudzībai un vēlmju ievērošanai. Efektīva komunikācija var darboties preventīvi un sekmēt iedzīvotāju labklājību, laikus atklājot un risinot bažas un bailes. Empātisks dialogs veicina iedzīvotāju līdzdalību aprūpes procesā, kas savukārt atbalsta viņu pašnoteikšanos.

Turklāt kultūras un individuālās atšķirības komunikācijā spēlē izšķirošu lomu. Aprūpētājiem jāapzinās šīs atšķirības un jāprot tām pielāgoties, lai nodrošinātu cieņpilnu un atzinīgu mijiedarbību. Aktīvi klausoties un uzdodot atvērtus jautājumus, aprūpētāji var iegūt iedzīvotāju uzticību un labāk izprast viņu vajadzības.

Komunikācijas nozīme attiecas arī uz sadarbību ar radniekiem un starpdisciplināro komandu. Šeit skaidrība un pārredzamība ir izšķiroša, lai sasniegtu aprūpes mērķus un novērstu pārpratumus. Strukturēta komunikācija aprūpes komandā nodrošina aprūpes nepārtrauktību un kvalitāti, savukārt informācijas apmaiņa ar ārstiem un terapeitiem veicina iedzīvotāju vispusīgu aprūpi.

Kopumā komunikācija veco ļaužu aprūpē nav tikai informācijas nodošanas rīks, bet gan būtiska aprūpes kvalitātes un iedzīvotāju apmierinātības sastāvdaļa. Tā ir dzīves nervs, kas savieno visus iesaistītos un nodrošina, ka gan individuālās vajadzības, gan profesionālās prasības vienmēr ir saskaņā.

1.3 Loma aprūpes personālam komunikācijā ar iedzīvotājiem, tuviniekiem un kolēģiem

Aprūpes darbinieki ieņem centrālo lomu komunikācijā ar iedzīvotājiem, radniekiem un kolēģiem. Viņi darbojas kā saites, kas savieno un integrē dažādus aprūpes aspektus. Viņu loma ietver gan klausīšanos, gan aktīvu komunikēšanu.

Darbojoties ar iedzīvotājiem, ir svarīgi pievērsties individuālām vajadzībām. Tas ietver ne tikai veselības jautājumu atpazīšanu, bet arī personisko vēlmju un nepatiku ņemšanu vērā. Aprūpes darbiniekiem jāprot ar atvērtu jautājumu un aktīvas klausīšanās palīdzību izveidot uzticības attiecības, kas iedzīvotājiem sniedz drošības un novērtējuma sajūtu.

Komunikācija ar radniekiem prasa jūtīgumu un caurspīdīgumu. Radnieki bieži vien ir emocionāli iesaistīti un neziņā par iespējamām bažām un jautājumiem. Šeit aprūpes darbiniekiem rūpīgi jāsniedz informācija un saprotami jāziņo par aprūpes procesu. Viņiem arī jāatvēr telpa jautājumiem un bažām, lai novērstu pārpratumus un veicinātu sadarbības gatavību.

Aprūpes komandā aprūpes darbinieks pilda savienojošo funkciju. Viņš koordinē informāciju starp dažādām specializētām nodaļām un komandas locekļiem. Nepieciešama skaidra un strukturēta komunikācija, lai darbus organizētu efektīvi un nodrošinātu aprūpes nepārtrauktību. Komandas sapulces un atgriezeniskās saites sarunas ir svarīgi rīki, lai stiprinātu komandas dinamiku un komunikatīvo sadarbību.

Galā galā tiek sagaidīts, ka aprūpes darbinieki būs pazīstami ar dažādiem komunikācijas stiliem un spēs elastīgi reaģēt uz dažādām sarunu situācijām. Šī elastība ļauj pielāgot komunikāciju konkrētai sarunu videi un saglabāt profesionālu attieksmi pret visiem iesaistītajiem. Tā pielāgošanās spēja būtiski veicina augstu aprūpes kvalitāti.

2 Komunikācijas pamati

2.1 Komunikācijas definīcija un nozīme

Komunikācija nodrošina informācijas, sajūtu un domu apmaiņu starp cilvēkiem. Veco ļaužu aprūpē tā kalpo kā pamats, lai atpazītu un reaģētu uz iedzīvotāju vajadzībām un vēlmēm. Bez efektīvas komunikācijas ir grūti izveidot uzticības pilnas attiecības ar aprūpējamiem cilvēkiem.

Verbālā komunikācija notiek ar valodas palīdzību. Skaidrība un vienkāršība ir būtiskas. Terminu izvairīšanās, ja vien tie nav vispārēji saprotami. Tonis ietekmē, kā ziņojums tiek uztverts. Klausīšanās ir tikpat svarīga kā runāšana. Tā pauž cieņu un novērtējumu.

Neverbālā komunikācija ietver žestus, mīmiku un ķermeņa valodu. Veco ļaužu aprūpē tā bieži spēlē centrālo lomu, īpaši, ja iedzīvotājam ir kognitīvi traucējumi vai valodas problēmas. Smails vai maigs skatiens var nodot drošības un siltuma sajūtu.

Rakstiskā komunikācija notiek dokumentācijā. Precizitāte un pilnība šeit ir izšķiroša. Tā kalpo svarīgas informācijas nodošanai komandā un tiesiskai nodrošināšanai.

Efektīva komunikācija veicina iedzīvotāju labklājību, uzlabo darba attiecības komandā un atvieglo konfliktu risināšanu. Nesaprašanās var izvairīties un problēmas ātri tikt atklātas.

Piemērs: Ja iedzīvotājs ir nemierīgs, mērķtiecīgas jautājumu uzdošanas un aktīvas klausīšanās palīdzību var noteikt cēloni. Iespējams, tie ir sāpes vai neapmierinātība ar situāciju. Ar empātijas un skaidras komunikācijas palīdzību var rast risinājumus.

Kopumā komunikācija veco ļaužu aprūpē nav tikai informācijas apmaiņa, bet gan rūpes un cieņas izpausme. Tā ir būtiska ikdienas darba sastāvdaļa un ļoti svarīga aprūpes kvalitātei.

2.2 Komunikācijas modeļi

Komunikācijas modeļi ir instrumenti, kas palīdz labāk izprast komunikācijas norisi. Divi pamata modeļi ir Šenona-Vīvera modelis un Raidītāja-Uztvērēja modelis.

Šenona-Vīvera modelis bieži tiek uzskatīts par mūsdienu komunikācijas pamata modeli. Tas apraksta procesu kā ziņas pārraidi no raidītāja uz uztvērēju caur kanālu. Šajā procesā trokšņi var izkropļot ziņu. Praksē tas nozīmē, ka, ja aprūpētājs nodod informāciju iedzīvotājam, trokšņi var rasties no apkārtējās vides skaņām vai pārpratumiem. Svarīgi ir nodrošināt, lai komunikācijas kanāls būtu pēc iespējas brīvāks no traucējumiem, piemēram, izvēloties mierīgu sarunas vidi.

Raidītāja-Uztvērēja modelis ir Šenona-Vīvera modeļa vienkāršota forma. Arī šeit ir raidītājs, kurš nosūta ziņu, un uztvērējs, kurš to interpretē. Tomēr šis modelis īpaši uzsver atgriezenisko saiti (feedback). Veco ļaužu aprūpē atgriezeniskā saite ir būtiska, lai noskaidrotu pārpratumus. Piemēram, iedzīvotājs varētu pamāt ar galvu kā zīmi, ka sapratis, vai arī uzdot papildu jautājumus, ko aprūpētājs atbild, lai pārliecinātos, ka ziņa ir pareizi interpretēta.

Kopumā šie modeļi palīdz saprast, ka komunikācija nozīmē ne tikai informācijas sūtīšanu, bet arī šķēršļu pārvarēšanu, kuri jāapzinās. Atgriezeniskā saite spēlē centrālo lomu, lai nodrošinātu skaidru un efektīvu apmaiņu.

2.3 Šulca fon Tūna četru pušu modelis

Šulca fon Tūna četrpusējais modelis izskaidro, ka katrs izteikums satur četras dažādas vēstis: satura, apelācijas, attiecību un pašatklāsmes.

Satura līmenis: Šis līmenis attiecas uz tīru informāciju, kas tiek nodota. Veco ļaužu aprūpē ir svarīgi nodot skaidru un precīzu informāciju, lai izvairītos no pārpratumiem. Piemērs varētu būt medikamentu plānu nodošana kolēģiem.

Pašatklāsmes līmenis: Šeit runātājs dalās ar kaut ko par sevi, apzināti vai neapzināti. Atklātas sarunas par savām jūtām un nedrošībām var radīt uzticību ikdienas aprūpē. Piemēram, aprūpes darbinieks varētu izteikt bažas par kādu iemītnieku.

Attiecību līmenis: Šis līmenis raksturo, kā sūtītājs uztver saņēmēju un ko viņš par to domā. Veco ļaužu aprūpē ir svarīgi veidot cieņpilnas un atzinīgas attiecības ar iemītniekiem. Ja aprūpes darbinieks sazinās draudzīgi un pacietīgi, iemītnieks jūtas novērtēts.

Apelācijas līmenis: Šajā līmenī runātājs vēlas mudināt saņēmēju uz kādu darbību. Veco ļaužu aprūpē tas varētu nozīmēt piedāvāt palīdzību, piemēram, ģērbjoties vai ēdot.

Piemērs: Aprūpes darbinieks saka iemītniekam: "Ir laiks jūsu medikamentiem." Satura līmenī tiek nodota informācija, ka iemītniekam tagad jālieto medikamenti. Attiecību līmenī no balss tembra un neverbālajiem signāliem var tikt izteikta tuvība vai attālums. Pašatklāsmes līmenī varētu būt jūtama aprūpes darbinieka atbildības sajūta. Apelācijas līmenī izteikums tiek netieši aicināts lietot medikamentus.

Šo četru līmeņu izpratne veicina diferencētu komunikāciju un palīdz izvairīties no potenciāliem konfliktiem. Aprūpes darbinieki tādējādi var labāk reaģēt uz iemītnieku, tuvinieku un kolēģu vajadzībām un reakcijām.

2.4 Verbālā un neverbālā komunikācija

Verbālā un neverbālā komunikācija spēlē centrālo lomu veco ļaužu aprūpē. Verbālā komunikācija attiecas uz runāto valodu, kas ir neaizstājama konkrētas informācijas nodošanai. Tajā izšķiroša ir vārdu izvēle: aprūpētājiem vajadzētu runāt vienkārši un tieši, lai izvairītos no neskaidrībām. Pārdomāta balss intonācija var palīdzēt veidot uzticību un sapratni.

Neverbālā komunikācija ietver mīmiku, žestus un ķermeņa valodu. Mīmika attiecas uz sejas izteiksmēm, kas bieži vien atklāj vairāk par cilvēka emocionālo stāvokli nekā vārdi. Draudzīgs smaids signalizē labvēlību un var samazināt spriedzi. Iemītniekiem, kuriem ir grūtības runāt, aprūpētāju mīmika ir svarīgs informācijas avots.

Žesti apraksta roku un roku kustības. Tie var uzsvērt vai paskaidrot noteiktus apgalvojumus. Piemēram, piekrietoša galvas pokšana var signalizēt piekrišanu vai iedrošinājumu, savukārt atklāta roku pozīcija izsaka atvērtību un pieejamību.

Ķermeņa valoda ir visu ķermeņa pozu izteiksme. Tā var sniegt ieskatu personas attieksmē un nostājā. Veco ļaužu aprūpē svarīga ir atslābināta un pievērsta ķermeņa poza, lai nodotu uzticību un drošību. Gurniem pavērstas un aizvērtas žesti, savukārt, var tikt uztverti kā neinterese vai noraidījums.

Verbālās un neverbālās komunikācijas mijiedarbība ir neaizstājama, lai izvairītos no pārpratumiem un nodrošinātu visaptverošu saziņu. Piemēram, ja aprūpētājs runā mierīgi, bet izrāda garlaikotu sejas izteiksmi, teiktais var zaudēt savu ietekmi. Pretējā gadījumā empātiska ķermeņa valoda var stiprināt verbālo vēstījumu un radīt iemītniekam sajūtu par novērtējumu un sapratni.

Apzināti izmantojot mīmiku, žestus un ķermeņa valodu, aprūpētāji var sniegt ievērojamu ieguldījumu izpratnes uzlabošanā un iemītnieku labsajūtas uzturēšanā. Uzmanīga attieksme pret abām komunikācijas formām veicina arī attiecību veidošanos un harmonisku kopdzīvi aprūpes iestādē.

2.5 Komunikācijas barjeras

Komunikācijas barjeras ir būtisks izaicinājums veco ļaužu aprūpē. Šie šķēršļi var apgrūtināt saziņu starp aprūpes personālu, iedzīvotājiem un ģimenes locekļiem, izraisot pārpratumus un konfliktus. Dažas no biežāk sastopamajām barjerām ir pārpratumi, aizspriedumi un valodas barjeras.

Pārpratumi bieži rodas, kad nodotā ziņa tiek saprasta citādāk, nekā tas bija paredzēts. To cēloņi var būt neskaidrs izteiksmīgums, neatbilstoša valodas izvēle vai izpratnes līdzsvara neesamība, neuzdodot jautājumus. Veco ļaužu aprūpē ir svarīgi nodrošināt, lai informācija tiktu skaidri un nepārprotami nodota. Viena no iespējām, lai izvairītos no pārpratumiem, ir aktīva klausīšanās un mērķtiecīgi jautājumi par pretējās puses sapratni.

Aizspriedumi var būt vēl vienu neredzama barjera. Aizspriedumi pret vecumu, veselības ierobežojumiem vai kultūras atšķirībām bieži izraisa pārpratumus un uzticības trūkumu. Aprūpes personāls apzināti jāpiedomā pie saviem priekšstatiem un aktīvi jāstrādā pie to pārvarēšanas. Apmācības starpkultūru kompetencēs un empātijas attīstībā var palīdzēt mazināt aizspriedumus un veidot vērtīgu saziņu ar visiem iedzīvotājiem.

Valodas barjeras ir īpaši problemātiskas, ja iedzīvotāji runā citā dzimtajā valodā vai dēļ kognitīvām grūtībām nevar efektīvi komunicēt. Šādos gadījumos ir lietderīgi izmantot vizuālus palīg līdzekļus, lai atvieglotu saziņu. Attēlu kartiņas vai vienkārši zīmējumi var būt nozīmīgs atbalsts. Turklāt aprūpes personālam vajadzētu lietot vienkāršus, skaidrus vārdus un nepieciešamības gadījumā piesaistīt tulkus vai valodas atbalstītājus.

Atklāta un pārredzama komunikācija, kas proaktīvi vēršas pie barjerām, var samazināt problēmas. Nepārtraukta apmācība komunikācijas tehnikās un palīg līdzekļu izmantošana veicina veiksmīgu saziņu un rada savstarpējas uzticības vidi. Ārkārtīgi svarīga ir gatavība vienmēr strādāt pie savu komunikācijas prasmju attīstības, lai atbilstu iedzīvotāju individuālajām vajadzībām.

3 Komunikācija ar iemītniekiem veco ļaužu aprūpē

3.1 Sarunas vadīšana ar vecāka gadagājuma cilvēkiem

Empātija ir izšķiroša veiksmīgai sarunu vadībai ar vecākiem cilvēkiem. Iejūties senioru perspektīvā. Saprotiet viņu jūtas un dzīves situācijas. Cieniet viņu pieredzi un zināšanas. Dodiet veciem cilvēkiem telpu dalīties ar saviem stāstiem. Pievērsiet uzmanību viņu emocijām, ne tikai vārdiem.

Aktīva klausīšanās ir sarunu vadības centrā. Signalizējiet uzmanību ar acu kontaktu un laiku pa laikam pamājiēt ar galvu. Atkārtojiet teikto saviem vārdiem, lai izvairītos no pārpratumiem. Uzdodiet precizējošus jautājumus, ja kaut kas paliek neskaidrs. Tas parāda, ka jūs patiešām klausāties. Izvairieties no pārtraukumiem. Dodiet runātājam laiku formulēt savas domas. Pacietība šeit ir īpaši svarīga.

Neverbālās komunikācijas nozīme nedrīkst tikt novērtēta par zemu. Balss tonis, ķermeņa valoda un sejas izteiksme bieži ir izteismīgāki par runātiem vārdiem. Pievērsiet uzmanību vecāku cilvēku neverbālajiem signāliem. Reaģējiet uz tiem atbilstoši un ar empātiju.

Piemērs: Kundze Mīlere stāsta par savu mirušo māsu. Parādiet līdzjūtību, laiku pa laikam pieskaroties viņas rokai vai emocionāli atbalstot ar siltu skatienu. Aktīvi klausieties un mudiniet viņu pastāstīt vairāk, bet nespiediet viņu.

Katra tikšanās ir unikāla. Pielāgojiet savu komunikācijas stilu vecāku cilvēku individuālajām vajadzībām un vēlmēm. Izmantojiet vienkāršu un skaidru valodu. Izvairieties no profesionālā žargona. Runājiēt skaļi un skaidri, ja tas ir nepieciešams, bet ne nedabiski lēni vai augstprātīgi.

Cieņa un pašcieņa vienmēr ir pirmajā vietā. Vienmēr izturieties pret vecākiem cilvēkiem ar cieņu, neatkarīgi no viņu fiziskā vai garīgā stāvokļa. Orientējieties uz atvērtas un uzticamas attiecības izveidi. Jo efektīva sarunu vadība ir pamats risinājumu orientētai konflikta vadībai veco ļaužu aprūpē.

3.2 Īpašības komunikācijā ar demences slimniekiem

Cilvēki ar demenci uztver pasauli citādi. Viņiem nepieciešama īpaša uzmanība un jūtīgums komunikācijā. Spēja verbāli izteikties var būt ierobežota. Tādēļ pieaug neverbālās komunikācijas nozīme.

7 Tā ir tikai priekšskatījums

Pilnīga grāmata ir pieejama vietnē <https://www.altenpflege.de> reģistrētiem lietotājiem. Reģistrācija un arī lietošana ir bez maksas. Tie, kas nevēlas reģistrēties, var pārskaitīt 2. lapā norādīto summu, izmantojot Paypal, uz buchhaltung@factsoft.de, norādot gan grāmatas nosaukumu, gan e-pasta adresi. Tad viņi saņems PDF failu pa e-pastu.

Papildus bezmaksas piekļuvei īsajām mācību grāmatām reģistrācija vietnē [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) ļauj tieši pieteikties darbam. Un arī pašiem ievietot bezmaksas darba sludinājumu. Kļūstiet arī jūs par [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) kopienas dalībnieku