

altenpflege.de Edition

Кратки учебници за обука за нега - фокус на старечка нега

Theo Ahrens

Комуникација и управување со конфликтите

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Библиографски податоци

Theo Ahrens – Кратка биографија

Тео Аренс, роден 1979 година во близина на Минхен, е наставник за занимања во областа на негата и посветен педагошки работник во негата. По завршувањето на Волонтерска социјална година во болница, заврши обука за здравство и медицинска нега и стекна драгоцено работно искуство на интензивна нега. Поттикнат од желбата да го пренесува знаењето, студираше педагогија на нега и започна да работи како наставник во стручна школа во Минхен во 2009 година. Тео е познат по своето практично и емпатично предавање, со кое ги подготвува идните негуватели за нивната предизвикувачка професија. Приватно живее со својата сопруга и двата сина во Берлин и волонтира за подобри услови во образованието за нега.

Овој прирачник е формулиран од неговите постојни материјали користејќи вештачка интелигенција. Преводот е извршен автоматски.

Издадено од [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de)

Цена бесплатно.

Авторски права 2024 [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de)

Забелешки и предлози за подобрувања испратете на team@altenpflege.de.

1/1-2412181527

Содржина

1 Вовед 4	
1.1 Цели на оваа кратка учебник 4	
1.2 Значењето на комуникацијата во грижата за стари лица 4	
1.3 Улога на негувателите во комуникацијата со жителите, роднините и колегите 5	
2 Основи на комуникацијата 6	
2.1 Дефиниција и значење на комуникација 6	
2.2 Модели на комуникација 6	
2.3 Модел на четири страни на Шулц фон Тун 7	
2.4 Вербална и невербална комуникација 8	
2.5 Барьера во комуникацијата 9	
3 Комуникација со станарите во грижата за стари лица 10	
3.1 Разговор со стари лица 10	
3.2 Посебности на комуникација со луѓе со деменција 11	
3.3 Комуникација со лица со оштетен слух и вид 12	
3.4 Разговор исполнет со разбирање за непријатни теми 13	
3.5 Поддршка на комуникацијата преку биографска работа 14	
4 Комуникација со роднини на жители 16	
4.1 Спроведување разговор со роднини 16	
4.2 Справување со емоционалните реакции на роднините 17	
4.3 Водење разговор во тешки ситуации 17	
4.4 Работа со семејството при придружување на умирање и тага 18	
4.5 Разбирање на улогата на негувателите во односите со роднините 19	
5 Комуникација во тимот за нега 21	
5.1 Значењето на тимската комуникација 21	
5.2 Методи на внатрешна комуникација 21	
5.3 Фидбек и разговори за критика 22	
5.4 Комуникација при конфликти во тимот 24	
5.5 Проблеми во комуникацијата во тимот 25	
6 Комуникација со претпоставените и другите професионални групи 26	
6.1 Водење разговор со претпоставени 26	
6.2 Соработка со лекари и терапевти 27	
6.3 Комуникација со надворешни партнери 28	
6.4 Извештаи и документација 29	
7 Управување со конфликти во геријатриската нега 31	
7.1 Дефиниција и значење на конфликти во секојдневието на негата 31	
7.2 Причини за конфликти 32	
7.3 Видови на конфликти 33	
7.4 Етапи на ескалација на конфликти 33	
7.5 Препознавање на рани предупредувачки знаци на конфликти и реагирање 35	
8 Методи за управување со конфликти 36	
8.1 Техники за деескалација 36	
8.2 Водење конфликтни разговори 37	
8.3 Методи за решавање конфликти 37	
8.4 Техники за решавање на проблеми 38	
8.5 Различни стилови на решавање конфликти 39	
9 Справување со тешки соговорници 40	
9.1 Постапување со агресивни жители, роднини и колеги 40	
9.2 Постапување со плашливи и несигурни соговорници 41	
9.3 Работа со луѓе со деменција 42	
9.4 Справување со авторитарни претпоставени 43	
10 Комуникација во кризни ситуации 44	
10.1 Водење разговори при итни случаи и кризни ситуации 44	
10.2 Справување со стрес и стресни ситуации 45	
10.3 Комуникација во придружување кон смрт 45	
10.4 Водење разговор при сомнеж за насилство или злоупотреба 46	
11 Саморефлексија и развој на личноста 48	
11.1 Рефлексија на сопствените комуникациски вештини 48	
11.2 Препознавање на комуникациски обрасци 49	
11.3 Справување со сопствените емоции 50	
11.4 Развој на личноста и самодоверба во комуникацијата 51	
12 Обучувања и обуки за комуникација и решавање конфликти 52	
12.1 Тренинг за комуникација 52	
12.2 Обучување во валидација 53	
12.3 Дополнителни обуки во областа на управување со конфликти 54	
12.4 Супервизија и колегијално советување 55	
13 Примери и практични примени 56	
13.1 Пример на случај: Конфликт со жител 56	
13.2 Пример на случај: Конфликт помеѓу негувател и роднини 57	
13.3 Пример на случај: Конфликт помеѓу членови на тимот 58	

1 Вовед

1.1 Цели на оваа кратка учебник.

Ова кратко учебник има за цел да ги продлабочи комуникациските и вештините за справување со конфликти на негувателите во грижата за стари лица. Тој нуди сеопфатен преглед на теоретските концепти и нивната практична примена. Целта е да се обезбедат алатки на негувателите за ефективна комуникација со жителите, роднините, колегите и другите професионални групи.

Друг фокус е насочен кон пренос на техники за решавање на конфликти, кои често се потребни во секојдневната нега. Во тоа спаѓаат раното препознавање на потенцијалите за конфликт, користење на стратегии за деескалација како и водење решенија ориентирани разговори.

Книгата ја промовира способноста за саморефлексија, за да се препознаат и развиваат сопствените комуникациски модели. Таа нуди и практики за развој на личноста, за да се постигне поголема сигурност и јасност во комуникацијата.

Преку практични примери и вежби, учебникот ја поддржува директната примена во секојдневната нега. Така, не само што се проширува знаењето, туку и се зајакнува дејствената способност, што конечно користи на квалитетот на грижата и добросостојбата на сите вклучени.

1.2 Значењето на комуникацијата во грижата за стари лица

Комуникацијата во нега на стари лица е клучот за безбедноста и достоинството на жителите. Таа овозможува не само пренос на основни информации, туку и изградба на доверливи односи. Негователите треба да ја владеат и вербалната и невербалната комуникација за да ги минимизираат недоразбирањата и емпатично да одговорат на потребите на жителите.

Во секојдневната практика на нега, разговорите служат за следење на здравствената состојба на жителите и земање предвид на нивните желби. Ефективната комуникација може да има превентивно дејство и да придонесе за подобрување на благосостојбата на жителите преку рано откривање и адресирање на загрижености и стравови. Емпатичниот дијалог дополнително ја поттикнува вклученоста на жителите во процесот на нега, што пак ја поддржува нивната самостојност.

Понатаму, културните и индивидуалните разлики играат решавачка улога во комуникацијата. Негователите мораат да бидат свесни за овие разлики и да бидат способни да се прилагодат на нив за да обезбедат респектабилна и ценета интеракција. Преку активно слушање и поставување на отворени прашања, негователите можат да го добијат доверието на жителите и подобро да ги разберат нивните потреби.

Значењето на комуникацијата се простира и на соработката со роднините и во интердисциплинарниот тим. Тука јасноста и транспарентноста се од клучно значење за постигнување на целите на негата и спречување на недоразбирањата. Структурираната комуникација внатре во тимот на негата ја обезбедува континуитетот и квалитетот на негата, додека размената со лекарите и терапевтите придонесува за сеопфатната грижа за жителите.

Сумирано, комуникацијата во неа на стари лица не е само алатка за пренос на информации, туку и есенцијален дел од квалитетот на негата и задоволството на жителите. Таа е животната линија која ги поврзува сите учесници и обезбедува дека и индивидуалните потреби и професионалните барања секогаш се во согласност.

1.3 Улога на негователите во комуникацијата со жителите, роднините и колегите

Негователите имаат централна улога во комуникацијата со жителите, семејствата и колегите. Тие функционираат како врска која ги поврзува и интегрира различните аспекти на грижата. Нивната улога го вклучува и слушањето и активното комуницирање.

При работа со жителите, важно е да се согледуваат индивидуалните потреби. Ова не вклучува само разбирање на здравствените состојби, туку и земање предвид на личните преференци и одбивности. Негователите треба да бидат способни, преку отворени прашања и активно слушање, да изградат однос на доверба кој ќе им дава на жителите чувство на сигурност и почитување.

Комуникацијата со семејствата бара сензитивност и транспарентност. Семејствата често се емоционално вклучени и нејасни во врска со можните грижи и прашања. Овде негователите треба внимателно да обезбедат информации и да објаснат разбирливо за процесот на грижа. Тие исто така треба да обезбедат простор за прашања и грижи, со цел да расчистат недоразбирањата и да поттикнат соработка.

Во рамките на тимот за неа, негователот презема улога на посредник. Тој координира информации меѓу различните струки и членови на тимот. Јасна и структурирана комуникација е потребна за да се организираат работните процеси ефикасно и да се обезбеди континуитет во негата. Тимски состаноци и повратни разговори се важни алатки за јакнење на тимската динамика и комуникативната соработка.

Конечно, се очекува од негователите да бидат запознаени со различни стилови на комуникација и да можат флексибилно да реагираат на различни разговорни ситуации. Оваа флексибилност овозможува прилагодување на комуникацијата на конкретната средина на разговор и одржување професионален однос со сите вклучени. Таа приспособливост значително придонесува за висок квалитет на неа.

2 Основи на комуникацијата

2.1 Дефиниција и значење на комуникација

Комуникацијата овозможува размена на информации, чувства и мисли помеѓу луѓето. Во геријатријата, таа служи како основа за препознавање на потребите и желбите на жителите и реагирање на нив. Без ефективна комуникација, е тешко да се изгради доверлива врска со оние кои имаат потреба од неа.

Вербалната комуникација се одвива преку говор. Јасноста и едноставноста се есенцијални. Треба да се избегнуваат стручни термини, освен ако се општо разбирливи. Интонацијата влијае на тоа како пораката ќе биде примена. Слушањето е исто толку важно како и зборувањето. Тоа пренесува почит и вреднување.

Невербалната комуникација опфаќа гестови, мимика и држење на телото. Во геријатријата, таа често игра централна улога, особено кога жителот е когнитивно ограничен или има говорни проблеми. Една насмевка или еден благ поглед можат да пренесат сигурност и топлина.

Писмената комуникација се одвива во документациите. Точноста и комплетноста се овде одлучни. Таа служи за пренос на важни информации во тимот и за правна заштита.

Ефективната комуникација го промовира благосостојбата на жителите, ги подобрува работните односи во тимот и ја олеснува решавањето на конфликти. Можат да се избегнат недоразбирања и проблемите можат брзо да се откријат.

Пример: Ако еден жител е вознемирен, со насочени прашања и активно слушање може да се утврди причината. Можеби тоа се болки или незадоволство од некоја ситуација. Преку емпатија и јасна комуникација, можат да се најдат решенија.

Сумирано, комуникацијата во геријатријата не е само размена на информации, туку израз на грижа и почит. Таа е суштински дел од секојдневната работа и клучна за квалитетот на грижата.

2.2 Модели на комуникација

Комуникациските модели се алатки кои помагаат подобро да се разбере текот на комуникацијата. Два основни модели се Shannon-Weaver моделот и моделот Испраќач-Примач

Shannon-Weaver моделот често се смета за основен модел на модерната комуникација. Го опишува процесот како пренос на порака од испраќач до примач преку канал. Притоа, шумот може да ја искриви пораката. Во пракса, тоа значи: кога негувателот пренесува информации на еден резидент, шумот може да настане од звуци од околината или недоразбирања. Важно е комуникацискиот канал да биде што е можно повеќе ослободен од пречки, на пример преку мирна средина за разговори.

Моделот Испраќач-Примач е поедноставена форма на Shannon-Weaver моделот. И тука постои испраќач кој пренесува порака и примач кој ја интерпретира. Меѓутоа, овој модел посветува посебно внимание на повратната информација (фидбекот). Во старечката нега, фидбекот е клучен за да се разјаснат недоразбирањата. На пример, резидентот може да даде климање со главата како знак на разбирање или да постави дополнителни прашања кои негувателот ќе ги одговори за да се осигури дека пораката е правилно разбрана.

Заедно, овие модели помагаат да се разбере дека комуникацијата не значи само испраќање на информации, туку и вклучува бариери кои треба да се надминат. Фидбекот игра централна улога во обезбедувањето на јасна и ефективна размена

2.3 Модел на четири страни на Шулц фон Тун

Моделот на четири страни од Шулц фон Тун објаснува дека секоја изјава содржи четири различни пораки: фактичка содржина, апел, однос и самооткривање.

Фактичка страна: Оваа страна се однесува на чистите информации кои се пренесуваат. Во грижата за стари лица, важно е јасно и прецизно да се пренесуваат информации за да се избегнат недоразбирања. Пример е пренесувањето на планови за лекови на колеги.

Страна на самооткривање: Овде говорникот споделува нешто за себе, свесно или несвесно. Отворен разговор за сопствените чувства и несигурности може да создаде доверба во секојдневната грижа. На пример, негувател може да изрази дека се грижи за некој жител.

Односна страна: Оваа страна опишува како испраќачот стои во однос на примачот и што мисли за него. Во грижата за стари лица, од клучно значење е да се изгради почитувачки и ценет однос со жителите. Кога негувателот комуницира љубезно и трпеливо, жителот се чувствува почитуван.

Апелска страна: На оваа страна, говорникот сака да го мотивира примачот да направи нешто. Во грижата за стари лица, ова може да значи дека на жителката треба да ѝ се понуди помош, на пример, при облекување или јадење.

Пример: Негувател му кажува на еден жител: „Време е за вашите лекови.“ На фактичката страна се пренесува информацијата дека жителот сега треба да ги земе своите лекови. На односната страна може да се изрази блискост или дистанција од тоналитетот и невербалните знаци. На страната на самооткривање, може да се случи да се открие чувството на одговорност на негувателот. На апелската страна, изјавата имплицитно повикува на земање на лековите.

Разбирањето на овие четири страни олеснува диференцирана комуникација и помага да се избегнат потенцијални конфликти. Негувателите со тоа можат подобро да одговорат на потребите и реакциите на жители, роднини и колеги.

2.4 Вербална и невербална комуникација

Вербална и невербална комуникација играат централна улога во старечката нега. Вербалната комуникација се однесува на говорениот јазик, кој е неопходен за пренесување на конкретни информации. При тоа, изборот на зборови е одлучувачки: негувателите треба да користат едноставен и директен говор за да избегнат забуна. Добро обмислениот тон може да помогне во градење на доверба и разбирање.

Невербалната комуникација опфаќа мимика, гестикулација и говор на телото. Мимиката се однесува на изразите на лицето, кои често кажуваат повеќе за емоционалната состојба на неког отколку зборовите. Пријателска насмевка сигнализира добронамерност и може да ги намали тензиите. За станарите кои имаат потешкотии со говорењето, мимиката на негувателот е важен извор на информации.

Гестикулацијата ги опишува движењата на рацете и рацете. Таа може да нагласи или појасни одредени изјави. На пример, климатењето со глава може да сигнализира согласност или охрабрување, додека отворената положба на рацете изразува отвореност и пристапност.

Говорот на телото е севкупниот израз на телото. Тоа може да даде увид во ставот и односот на одредена личност. Во старечката нега, опуштена и насочена став кон телото е важен за пренесување на доверба и безбедност. Гестовите на свртение со грб и затвореност можат да бидат перципирани како незаинтересираност или одбивност.

Интеракцијата на вербалната и невербалната комуникација е неопходна за да се избегнат недоразбирања и да се обезбеди целосна комуникација. Кога, на пример, негувателот зборува со мирен глас, но при тоа покажува досаден израз на лицето, кажаното може да ја изгуби својата ефективност. Обратно, емпатичниот говор на телото може да ја зајакне вербалната порака и да предизвика чувство на ценење и разбирање кај станарот.

Со свесно користење на мимија, гестикулација и говор на телото, негувателите можат да придонесат значајно за подобрување на размената и поддршка на благосостојбата на станарите. Внимателен пристап кон двете форми на комуникација, исто така, го поттикнува изградбата на релации и создавањето на хармонично заедништво во рамките на установата за нега.

2.5 Барьера во комуникацијата

Комуникациските бариери претставуваат значителен предизвик во грижата за стари лица. Овие пречки можат да го отежнат разменувањето помеѓу негувателите, жителите и роднините и да предизвикаат недоразбирања како и конфликти. Некои од најчестите бариери се недоразбирањата, предрасудите и јазичните бариери.

Недоразбирања често настануваат кога пренесената порака е сфатена поинаку од намерата. Причините за тоа можат да бидат нејасни изрази, неприкладен избор на јазик или недостиг од проверка на разбирањето преку прашања. Во негата на старите лица, важно е да се осигури дека информациите се пренесуваат јасно и недвосмислено. Еден начин да се избегнат недоразбирања е преку активно слушање и намерно прашување за разбирањето на соговорникот.

Предрасудите можат да претставуваат уште една невидлива бариера. Предрасудите кон староста, здравствените ограничувања или културните разлики често водат до недоразбирања и недостиг на доверба. Негувателите треба да бидат свесни за своите предрасуди и активно да работат на нивното надминување. Обуки за интеркултурна компетентност и развој на емпатија можат да помогнат во намалувањето на предрасудите и создавање на комуникација со сите жители на еднаков начин и со почитување.

Јазичните бариери се особено проблематични кога жителите зборуваат друг мајчин јазик или поради когнитивни ограничувања имаат потешкотии со комуникацијата. Во такви случаи, помагачки е да се користат визуелни помагала за да се олесни разбирањето. Картички со слики или едноставни цртежи можат да понудат значајна поддршка. Дополнително, негувателите треба да користат едноставни, јасни зборови и, по потреба, да вклучат преведувачи или јазични поддржувачи.

Отворената и транспарентна комуникација, која проактивно се осврнува на бариерите, може да ги намали проблемите. Континуираната обука во комуникациски техники како и употребата на помагала го поттикнува успешниот размена и создава доверлива соработка. Исклучително важно е подготвеноста постојано да се работи на развојот на сопствените комуникациски вештини, за да се одговори на индивидуалните потреби на жителите.

3 Комуникација со станарите во грижата за стари лица

3.1 Разговор со стари лица

Емпатијата е одлучувачка за успешно водење разговори со постарите луѓе. Ставете се во перспективата на сениорите. Разберете ги нивните чувства и животни ситуации. Почитувајте ги нивните искуства и знаења. Овозможете на постарите луѓе простор да ги споделат своите приказни. Обратете внимание на нивните емоции, а не само на зборовите.

Активното слушање е во центарот на водењето на разговорите. Сигнализирајте внимание преку контакт со очите и повремено климање. Повторете го кажаното со ваши зборови, за да избегнете недоразбирања. Поставете појаснувачки прашања ако нешто остане нејасно. Ова покажува дека навистина слушате. Избегнувајте прекинувања. Дајте му време на говорникот да ги формулира своите мисли. Трпеливоста е особено важна тука.

Значењето на невербалната комуникација не може да се потцени. Тоновит глас, говорот на телото и изразот на лицето често се поизразни отколку изречените зборови. Обратете внимание на невербалните сигнали на постарите луѓе. Реагирајте соодветно и емпатично.

Еден пример: Госпоѓа Милер раскажува за својата почината сестра. Покажете сочувство така што ќе и ја допрете раката повремено или ќе ја поддржите емотивно со топол поглед. Слушајте активно и охрабнете ја да раскаже повеќе, без да ја притискате.

Секое средба е уникатна. Прилагодете го вашиот комуникациски стил на индивидуалните потреби и преференции на постарите луѓе. Користете едноставен и јасен јазик. Избегнувајте стручна терминологија. Зборувајте гласно и јасно, ако е потребно, но не неприродно бавно или снисходливо.

Респектот и достоинството секогаш стојат на прво место. Третирајте ги постарите луѓе секогаш со почит, без разлика на нивната физичка или ментална состојба. Фокусирајте се на тоа да изградите отворен и доверлив однос. Бидејќи ефективното водење на разговори е основа за решително управување со конфликти во грижата за стари лица.

7 Ова е само преглед

Целосната книга е достапна на <https://www.altenpflege.de> за регистрирани корисници. Регистрацијата и користењето се бесплатни. Кој не сака да се регистрира, може да ја уплати сумата наведена на страница 2 преку PayPal на buchhaltung@factsoft.de и да го наведе насловот на книгата и неговата е-пошта. Потоа ќе го добие PDF-от по е-пошта.

Покрај бесплатниот пристап до кратките учебници, регистрацијата на [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) овозможува директно аплицирање за работни места. Исто така, можете да објавите бесплатен оглас за работа. Станете и вие дел од заедницата на [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de).