

altenpflege.de Edition

Podręczniki skrócone do kształcenia pielęgniarek - specjalizacja opieka nad osobami starszymi

Theo Ahrens

Komunikacja i zarządzanie konfliktami

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Dane bibliograficzne

Theo Ahrens – Krótka biografia

Theo Ahrens, urodzony w 1979 roku w pobliżu Monachium, jest nauczycielem zawodów opiekuńczych i zaangażowanym pedagogiem opieki. Po odbyciu wolontariatu socjalnego w szpitalu odbył szkolenie na pielęgniarza i zdobywał cenne doświadczenie zawodowe na oddziale intensywnej terapii. Kierowany chęcią przekazywania wiedzy, studiował pedagogikę opieki zdrowotnej i w 2009 roku rozpoczął pracę jako nauczyciel w szkole zawodowej w Monachium. Theo jest znany ze swojego praktycznego i empatycznego nauczania, dzięki któremu przygotowuje przyszłe pielęgniarzy i pielęgniarzy do ich wymagającego zawodu. Prywatnie mieszka z żoną i dwojgiem dzieci w Berlinie i angażuje się wolontaryjnie w poprawę warunków kształcenia w opiece.

Ten poradnik został sformułowany na podstawie jego istniejących materiałów przy użyciu sztucznej inteligencji. Tłumaczenie zostało wykonane automatycznie.

Wydano przez altenpflege.de

Cena bezpłatnie

Copyright 2024 altenpflege.de

Wskazówki i propozycje poprawy prosimy kierować na team@altenpflege.de.

1/1-2412181527

Spis treści

1 Wprowadzenie	4
1.1 Cele tego podręcznika skróconego	4
1.2 Znaczenie komunikacji w opiece nad osobami starszymi	4
1.3 Rola opiekunów w komunikacji z mieszkańcami, krewnymi i współpracownikami	5
2 Podstawy komunikacji	6
2.1 Definicja i znaczenie komunikacji	6
2.2 Modele komunikacji	6
2.3 Czterostronny model Schulza von Thuna	7
2.4 Werbalna i niewerbalna komunikacja	8
2.5 Bariery komunikacyjne	8
3 Komunikacja z mieszkańcami w opiece nad osobami starszymi	10
3.1 Prowadzenie rozmów z osobami starszymi	10
3.2 Szczegółowości komunikacji z osobami z demencją	10
3.3 Komunikacja z osobami z zaburzeniami słuchu i wzroku	11
3.4 Empatyczna rozmowa na trudne tematy	12
3.5 Wspieranie komunikacji poprzez pracę biograficzną	13
4 Komunikacja z krewnymi mieszkańców	15
4.1 Prowadzenie rozmów z członkami rodziny	15
4.2 Radzenie sobie z emocjonalnymi reakcjami członków rodziny	16
4.3 Prowadzenie rozmów w trudnych sytuacjach	16
4.4 Praca z rodziną w opiece u schyłku życia i towarzyszeniu w żałobie	17
4.5 Zrozumienie ról opiekunów w kontaktach z bliskimi	18
5 Komunikacja w zespole opiekuńczym	20
5.1 Znaczenie komunikacji w zespole	20
5.2 Metody komunikacji wewnętrznej	20
5.3 Informacja zwrotna i rozmowy krytyczne	21
5.4 Komunikacja w sytuacjach konfliktowych w zespole	22
5.5 Zaburzenia komunikacyjne w zespole	23
6 Komunikacja z przełożonymi i innymi grupami zawodowymi	25
6.1 Prowadzenie rozmów z przełożonymi	25
6.2 Współpraca z lekarzami i terapeutami	26
6.3 Komunikacja z partnerami zewnętrznymi	27
6.4 Raportowanie i dokumentacja	28
7 Zarządzanie konfliktem w opiece nad osobami starszymi	29
7.1 Definicja i znaczenie konfliktów w codziennej opiece	29
7.2 Przyczyny konfliktów	29
7.3 Rodzaje konfliktów	30
7.4 Etapy eskalacji konfliktów	31
7.5 Rozpoznawanie wczesnych oznak konfliktów i reagowanie	32
8 Metody zarządzania konfliktami	34
8.1 Techniki deeskalacyjne	34
8.2 Prowadzenie rozmów w sytuacjach konfliktowych	34
8.3 Metody rozwiązywania konfliktów	35
8.4 Techniki rozwiązywania problemów	36
8.5 Różne style rozwiązywania konfliktów	37
9 Radzenie sobie z trudnymi rozmówcami	38
9.1 Radzenie sobie z agresywnymi mieszkańcami, krewnymi i kolegami	38
9.2 Radzenie sobie z lęklivymi i niepewnymi rozmówcami	39
9.3 Postępowanie z ludźmi z demencją	40
9.4 Postępowanie z autorytarnymi przełożonymi	41
10 Komunikacja w sytuacjach kryzysowych	42
10.1 Prowadzenie rozmów w sytuacjach nagłych i kryzysowych	42
10.2 Radzenie sobie ze stresem i sytuacjami obciążającymi	42
10.3 Komunikacja w opiece paliatywnej	43
10.4 Prowadzenie rozmowy przy podejrzeniu przemocy lub maltretowania	44
11 Autorefleksja i rozwój osobisty	46
11.1 Refleksja nad własnymi umiejętnościami komunikacyjnymi	46
11.2 Erkennen von Kommunikationsmustern	46
11.3 Radzenie sobie z własnymi emocjami	47
11.4 Rozwój osobowości i pewność siebie w komunikacji	48
12 Szkolenia i doskazywanie z zakresu komunikacji i rozwiązywania konfliktów	50
12.1 Szkolenia z komunikacji	50
12.2 Szkolenie w zakresie walidacji	51
12.3 Szkolenia w zakresie zarządzania konfliktami	51
12.4 Superwizja i doradztwo koleżeńskie	53
13 Przykłady przypadków i zastosowania w praktyce	55
13.1 Przypadek: Konflikt z mieszkańcem	55
13.2 Przykład sytuacji: Konflikt między opiekunem a bliskimi	56
13.3 Przypadek: Konflikt między członkami zespołu	57

1 Wprowadzenie

1.1 Cele tego podręcznika skróconego

To krótkie podręcznik ma na celu pogłębienie umiejętności komunikacyjnych i rozwiązywania konfliktów u personelu opieki nad osobami starszymi. Oferuje on kompleksowy przegląd koncepcji teoretycznych oraz ich praktycznego zastosowania. Celem jest dostarczenie personelowi narzędzi do efektywnej komunikacji z mieszkańcami, ich rodzinami, kolegami i innymi grupami zawodowymi.

Kolejnym istotnym elementem jest przekazywanie technik rozwiązywania konfliktów, które są często wymagane w codziennej opiece. Obejmuje to wczesne rozpoznawanie potencjałów konfliktów, stosowanie strategii deeskalacyjnych oraz prowadzenie rozmów zorientowanych na rozwiązania.

Książka wspiera zdolność do autorefleksji, aby rozpoznać i rozwijać własne wzorce komunikacyjne. Oferuje również praktyki rozwoju osobowości, aby osiągnąć większe poczucie pewności i klarowności w komunikacji.

Dzięki praktycznym przykładom i ćwiczeniom podręcznik wspomaga bezpośrednie wdrażanie w codziennej opiece. Dzięki temu nie tylko poszerzana jest wiedza, lecz także wzmacniana jest zdolność do działania, co ostatecznie przynosi korzyści jakości opieki i samopoczuciu wszystkich zaangażowanych.

1.2 Znaczenie komunikacji w opiece nad osobami starszymi

Komunikacja w opiece nad osobami starszymi jest kluczem do bezpieczeństwa i godności mieszkańców. Umożliwia nie tylko przekazywanie podstawowych informacji, ale także budowanie relacji opartych na zaufaniu. Opiekunowie muszą opanować zarówno komunikację werbalną, jak i niewerbalną, aby zminimalizować nieporozumienia i z empatią reagować na potrzeby mieszkańców.

W codziennej praktyce opiekuńczej rozmowy służą monitorowaniu stanu zdrowia mieszkańców i uwzględnianiu ich życzeń. Efektywna komunikacja może mieć działanie prewencyjne i przyczynia się do poprawy dobrostanu mieszkańców, poprzez wczesne rozpoznawanie i adresowanie obaw i lęków. Empatyczny dialog wspiera ponadto udział mieszkańców w procesie opieki, co z kolei wspiera ich samostanowienie.

Ponadto, różnice kulturowe i indywidualne odgrywają decydującą rolę w komunikacji. Opiekunowie muszą być świadomi tych różnic i zdolni do dostosowania się do nich, aby zapewnić szacunkową i doceniającą interakcję. Poprzez aktywne słuchanie i zadawanie otwartych pytań, opiekunowie mogą zdobyć zaufanie mieszkańców i lepiej zrozumieć ich potrzeby.

Znaczenie komunikacji rozciąga się również na współpracę z rodzinami i w zespole interdyscyplinarnym. W tym przypadku, jasność i przejrzystość są kluczowe, by osiągnąć cele opieki i zapobiec nieporozumieniom. Strukturalna komunikacja w ramach zespołu opiekuńczego zapewnia ciągłość i jakość opieki, a wymiana informacji z lekarzami i terapeutami przyczynia się do kompleksowej opieki nad mieszkańcami.

Podsumowując, komunikacja w opiece nad osobami starszymi nie jest tylko narzędziem do przekazywania informacji, ale także niezbędnym elementem jakości opieki i zadowolenia mieszkańców. Jest ona życiodajnym nerwem, który łączy wszystkich zaangażowanych, zapewniając, że zarówno indywidualne potrzeby, jak i profesjonalne wymagania są zawsze w harmonii.

1.3 Rola opiekunów w komunikacji z mieszkańcami, krewnymi i współpracownikami

Personel opiekuńczy odgrywa kluczową rolę w komunikacji z mieszkańcami, bliskimi oraz współpracownikami. Działa jako ogniwo łączące, które integruje i łączy różne aspekty opieki. Ich rola obejmuje zarówno słuchanie, jak i aktywną komunikację.

W kontaktach z mieszkańcami ważne jest uwzględnienie ich indywidualnych potrzeb. Obejmuje to nie tylko rozpoznanie kwestii zdrowotnych, ale także uwzględnienie osobistych preferencji i niechęci. Personel opiekuńczy musi być w stanie zbudować zaufanie poprzez zadawanie otwartych pytań i aktywne słuchanie, co zapewnia mieszkańcom poczucie bezpieczeństwa i szacunku.

Komunikacja z bliskimi wymaga wrażliwości i przejrzystości. Bliscy są często emocjonalnie zaangażowani i mogą mieć wiele obaw oraz pytań. W tym miejscu personel opiekuńczy musi starannie dostarczać informacji i jasno przekazywać informacje o procesie opieki. Powinni także dać przestrzeń na pytania i wątpliwości, aby wyjaśnić nieporozumienia i promować chęć do współpracy.

W ramach zespołu opiekuńczego personel przejmuje funkcję łącznika. Koordynuje przepływ informacji między różnymi oddziałami i członkami zespołu. Jasna i strukturalna komunikacja jest potrzebna, aby efektywnie organizować procesy pracy i zapewnić ciągłość opieki. Spotkania zespołowe i sesje informacji zwrotnej są ważnymi narzędziami wzmacniającymi dynamikę zespołu i współpracę komunikacyjną.

Ostatecznie od personelu opiekuńczego oczekuje się znajomości różnych stylów komunikacji i umiejętności elastycznego reagowania na różne sytuacje rozmowy. Taka elastyczność umożliwia dostosowanie komunikacji do konkretnego środowiska rozmowy i utrzymanie profesjonalnych relacji ze wszystkimi uczestnikami. Ta zdolność do adaptacji w decydujący sposób przyczynia się do wysokiej jakości opieki.

2 Podstawy komunikacji

2.1 Definicja i znaczenie komunikacji

Komunikacja umożliwia wymianę informacji, uczuć i myśli między ludźmi. W opiece nad osobami starszymi stanowi podstawę umożliwiającą rozpoznanie potrzeb i życzeń mieszkańców oraz odpowiednie na nie reagowanie. Bez skutecznej komunikacji trudno jest zbudować zaufaną relację z podopiecznymi.

Komunikacja werbalna odbywa się poprzez język. Jasność i prostota są kluczowe. Unikać należy terminologii fachowej, chyba że jest zrozumiała ogólnie. Ton głosu wpływa na to, jak przekaz jest odbierany. Słuchanie jest tak samo ważne jak mówienie. Przekazuje ono szacunek i uznanie.

Komunikacja niewerbalna obejmuje gestykulację, mimikę i postawę ciała. W opiece nad osobami starszymi często odgrywa kluczową rolę, zwłaszcza gdy mieszkaniiec ma ograniczenia poznawcze lub problemy z mową. Uśmiech lub łagodne spojrzenie mogą przekazać poczucie bezpieczeństwa i troski.

Komunikacja pisemna odbywa się w dokumentacjach. Dokładność i kompletność są tutaj kluczowe. Służy przekazywaniu ważnych informacji w zespole i zabezpieczeniu prawnemu.

Skuteczna komunikacja wspiera dobre samopoczucie mieszkańców, poprawia relacje w zespole i ułatwia rozwiązywanie konfliktów. Można unikać nieporozumień i szybko rozpoznawać problemy.

Przykład: Jeśli mieszkaniiec jest niespokojny, można za pomocą celowych pytań i aktywnego słuchania ustalić przyczynę. Mogą to być ból lub niezadowolenie z danej sytuacji. Dzięki empatii i klarownej komunikacji można znaleźć rozwiązania.

Podsumowując, komunikacja w opiece nad osobami starszymi to nie tylko wymiana informacji, lecz również wyraz troski i szacunku. Jest istotnym elementem codziennej pracy i kluczowym dla jakości opieki.

2.2 Modele komunikacji

Modele komunikacji są narzędziami, które pomagają lepiej zrozumieć przebieg komunikacji. Dwa podstawowe modele to model Shannon-Weaver i model nadawca-odbiorca.

Model Shannon-Weaver jest często uważany za matkę nowoczesnej komunikacji. Opisuje proces jako przekazywanie wiadomości od nadawcy do odbiorcy przez kanał. Szum może zakłócać wiadomość. W praktyce oznacza to, że gdy pracownik opieki przekazuje informacje mieszkańcowi, mogą wystąpić zakłócenia spowodowane hałasem otoczenia lub nieporozumieniami. Ważne jest, aby kanał komunikacyjny był jak najbardziej wolny od zakłóceń, na przykład poprzez stworzenie spokojnych warunków rozmowy.

Model nadawca-odbiorca jest uproszczoną formą modelu Shannon-Weaver. Również tutaj występuje nadawca, który przekazuje wiadomość, i odbiorca, który ją interpretuje. Jednak model ten kładzie szczególny nacisk na informację zwrotną (feedback). W opiece nad osobami starszymi feedback jest kluczowy do wyjaśniania nieporozumień. Na przykład mieszkaniowiec może skinąć głową na znak zrozumienia lub zadać dodatkowe pytania, na które pracownik opieki odpowiada, aby upewnić się, że wiadomość została poprawnie zrozumiana.

Razem te modele pomagają zrozumieć, że komunikacja to nie tylko przesyłanie informacji, ale także zawiera bariery, które muszą zostać pokonane. Informacja zwrotna odgrywa kluczową rolę w zapewnieniu jasnej i skutecznej wymiany.

2.3 Czterostronny model Schulza von Thuna

Model czterech płaszczyzn Schulza von Thuna wyjaśnia, że każda wypowiedź zawiera cztery różne przekazy: treść, apel, relację i ujawnienie siebie.

Płaszczyzna treści: Ta płaszczyzna dotyczy czystych informacji, które są przekazywane. W opiece nad osobami starszymi ważne jest, aby przekazywać jasne i precyzyjne informacje, aby uniknąć nieporozumień. Przykładem może być przekazywanie planów leczenia innym kolegom.

Płaszczyzna ujawnienia siebie: Tutaj mówca dzieli się czymś o sobie, świadomie lub nieświadomie. Otwarta rozmowa o własnych uczuciach i niepewnościach może budować zaufanie w codziennej opiece. Na przykład pracownik opieki mógłby wyrazić zaniepokojenie dotyczące jednego z mieszkańców.

Płaszczyzna relacji: Ta płaszczyzna opisuje, jak nadawca postrzega odbiorcę i co o nim myśli. W opiece nad osobami starszymi kluczowe jest budowanie szacunkowej i wartościowej relacji z mieszkańcami. Jeśli pracownik opieki komunikuje się uprzejmie i cierpliwie, mieszkaniowiec czuje się poważnie traktowany.

Płaszczyzna apelu: Na tej płaszczyźnie mówca chce skłonić odbiorcę do określonego działania. W opiece nad osobami starszymi może to oznaczać oferowanie pomocy mieszkańcom, na przykład przy ubieraniu się lub jedzeniu. Przykład: Pracownik opieki mówi do mieszkańca: "Czas na twoje leki." Na płaszczyźnie treści przekazywana jest informacja, że mieszkaniowiec musi teraz przyjąć swoje leki. Na płaszczyźnie relacji ton i sygnały niewerbalne mogą wyrażać przychylność lub dystans. Na płaszczyźnie ujawnienia siebie może przebijać poczucie odpowiedzialności pracownika opieki. Na płaszczyźnie apelu wypowiedź niejawnie zachęca do przyjęcia leków.

Zrozumienie tych czterech płaszczyzn ułatwia zróżnicowaną komunikację i pomaga unikać potencjalnych konfliktów. Pracownicy opieki mogą dzięki temu lepiej odpowiadać na potrzeby i reakcje mieszkańców, ich rodzin oraz współpracowników.

2.4 Werbalna i niewerbalna komunikacja

Komunikacja werbalna i niewerbalna odgrywają kluczową rolę w opiece nad osobami starszymi. Komunikacja werbalna odnosi się do języka mówionego, który jest niezbędny do przekazywania konkretnych informacji. Wybór słów ma tutaj decydujące znaczenie: opiekunowie powinni mówić prosto i bezpośrednio, aby uniknąć nieporozumień. Przemyślany ton wypowiedzi może pomóc w budowaniu zaufania i zrozumienia.

Komunikacja niewerbalna obejmuje mimikę, gesty i mowę ciała. Mimika to wyraz twarzy, który często zdradza więcej o emocjonalnym stanie człowieka niż słowa. Przyjazny uśmiech sygnalizuje życzliwość i może zmniejszyć napięcia. Dla mieszkańców, którzy mają trudności z mówieniem, mimika opiekuna stanowi ważne źródło informacji.

Gesty opisują ruchy rąk i ramion. Mogą one podkreślać lub wyjaśniać pewne wypowiedzi. Na przykład kiwanie głową może sygnalizować zgodę lub zachętę, podczas gdy otwarta postawa dłoni wyraża otwartość i dostępność.

Mowa ciała to ogólny wyraz postawy ciała. Może wiele powiedzieć o nastawieniu i podejściu danej osoby. W opiece nad osobami starszymi ważna jest zrelaksowana i nastawiona na kontakt postawa ciała, aby przekazywać zaufanie i bezpieczeństwo. Odwrócone i zamknięte gesty mogą zaś być postrzegane jako brak zainteresowania lub dezaprobata.

Współdziałanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej jest niezbędne, aby uniknąć nieporozumień i zapewnić pełną komunikację. Na przykład, gdy opiekun mówi spokojnym głosem, a jednocześnie ma znudzony wyraz twarzy, przekaz może stracić na znaczeniu. Z kolei empatyczna mowa ciała może wzmocnić werbalny przekaz i wywołać u mieszkańca poczucie uznania i zrozumienia.

Świadome korzystanie z mimiki, gestów i mowy ciała może znacząco przyczynić się do poprawy komunikacji i wsparcia dobrostanu mieszkańców. Uważne podejście do obu form komunikacji sprzyja również budowaniu relacji i tworzeniu harmonijnej współpracy w placówce opiekuńczej.

2.5 Bariery komunikacyjne

Bariery komunikacyjne w opiece nad osobami starszymi stanowią znaczące wyzwanie. Te przeszkody mogą utrudniać wymianę między personelem opiekuńczym, mieszkańcami i ich rodzinami oraz powodować nieporozumienia i konflikty. Do najczęstszych barier należą nieporozumienia, uprzedzenia i bariery językowe.

Nieporozumienia często powstają, gdy przekazana wiadomość jest inaczej rozumiana, niż zamierzano. Przyczyny mogą leżeć w niejasnym sposobie wyrażania się, nieodpowiednim wyborze słów lub braku sprawdzenia zrozumienia poprzez zadawanie pytań. W opiece nad osobami starszymi ważne jest, aby informacje były przekazywane jasno i jednoznacznie. Jednym ze sposobów unikania nieporozumień jest aktywne słuchanie i celowe dopytywanie się o zrozumienie rozmówcy.

Uprzedzenia mogą stanowić kolejną niewidoczną barierę. Uprzedzenia dotyczące wieku, ograniczeń zdrowotnych lub różnic kulturowych często prowadzą do nieporozumień i braku zaufania. Personel opiekuńczy powinien być świadomy swoich własnych uprzedzeń i aktywnie dążyć do ich przezwyciężenia. Szkolenia z zakresu kompetencji międzykulturowych i rozwijania empatii mogą pomóc w redukcji uprzedzeń i kształtowaniu komunikacji z wszystkimi mieszkańcami w sposób pełen szacunku.

Barriere językowe są szczególnie problematyczne, gdy mieszkańcy mówią w innym języku ojczystym lub mają trudności z komunikacją z powodu ograniczeń poznawczych. W takich przypadkach pomocne jest stosowanie wizualnych środków pomocniczych, aby ułatwić porozumiewanie się. Karty obrazkowe lub proste rysunki mogą stanowić znaczące wsparcie. Ponadto personel opiekuńczy powinien używać prostych, jasnych słów i w razie potrzeby korzystać z tłumaczy lub osób wspierających językowo.

Otwartą i przejrzystą komunikacją, która proaktywnie angażuje się w pokonywanie barier, może zredukować problemy. Ciągłe doskonalenie technik komunikacyjnych oraz wykorzystanie środków pomocniczych wspierają udaną wymianę i tworzenie zaufanej współpracy. Niezwykle ważna jest gotowość do ciągłej pracy nad rozwijaniem własnych umiejętności komunikacyjnych, aby spełniać indywidualne potrzeby mieszkańców.

3 Komunikacja z mieszkańcami w opiece nad osobami starszymi

3.1 Prowadzenie rozmów z osobami starszymi

Empatia jest kluczowa dla udanej rozmowy z osobami starszymi. Wczuj się w perspektywę seniorów. Zrozum ich uczucia i sytuacje życiowe. Szanuj ich doświadczenia i wiedzę. Daj starszym ludziom przestrzeń na dzielenie się swoimi historiami. Zwracaj uwagę na ich emocje, a nie tylko na słowa.

Aktywne słuchanie znajduje się w centrum prowadzenia rozmowy. Sygnalizuj uwagę poprzez kontakt wzrokowy i okazjonalne kiwnięcie głową. Powtarzaj to, co zostało powiedziane, własnymi słowami, aby uniknąć nieporozumień. Zadawaj pytania wyjaśniające, jeśli coś pozostaje niejasne. To pokazuje, że naprawdę słuchasz. Unikaj przerywania. Daj mówiącemu czas na sformułowanie swoich myśli. Cierpliwość jest tutaj szczególnie ważna.

Znaczenia komunikacji niewerbalnej nie można lekceważyć. Ton głosu, mowa ciała i wyraz twarzy często mówią więcej niż słowa. Zwracaj uwagę na niewerbalne sygnały osób starszych. Reaguj odpowiednio i z empatią.

Przykład: pani Müller opowiada o swojej zmarłej siostrze. Okaż współczucie, dotykając jej od czasu do czasu dłoni lub wspierając emocjonalnie ciepłym spojrzeniem. Słuchaj aktywnie i zachęcaj ją do opowiadania więcej, nie zmuszając jej.

Każde spotkanie jest wyjątkowe. Dostosuj swój styl komunikacji do indywidualnych potrzeb i preferencji osób starszych. Używaj prostego i jasnego języka. Unikaj żargonu zawodowego. Mów głośno i wyraźnie, jeśli to konieczne, ale nie nienaturalnie wolno ani protekcyjnie.

Szacunek i godność zawsze stoją na pierwszym miejscu. Traktuj osoby starsze z szacunkiem, niezależnie od ich fizycznego lub psychicznego stanu. Skup się na budowaniu otwartej i zaufanej relacji. Ponieważ skuteczne prowadzenie rozmowy stanowi podstawę zorientowanego na rozwiązanie zarządzania konfliktami w opiece nad osobami starszymi

3.2 Szczegółności komunikacji z osobami z demencją

Osoby z demencją postrzegają świat inaczej. Potrzebują szczególnej uwagi i wrażliwości w komunikacji. Zdolność do werbalnego wyrażania się może być ograniczona. Dlatego komunikacja niewerbalna zyskuje na znaczeniu.

Cierpliwość i elastyczność są kluczowe. Przebieg chorób otępiennych jest indywidualny, dlatego umiejętności komunikacyjne mogą się zmieniać. Dopasuj się do potrzeb mieszkańca i bądź gotów stale dostosowywać swoją strategię.

7 To tylko podgląd

Pełna książka jest dostępna na <https://www.altenpflege.de> dla zarejestrowanych użytkowników. Rejestracja i korzystanie są bezpłatne. Osoby, które nie chcą się rejestrować, mogą przekazać kwotę podaną na stronie 2 za pomocą Paypala na adres buchhaltung@factsoft.de, podając zarówno tytuł książki, jak i adres e-mail. Następnie otrzymają PDF wysłany e-mailem.

Oprócz bezpłatnego dostępu do podręczników rejestracja na [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de) umożliwia bezpośrednie aplikowanie na oferty pracy. Można także samemu zamieścić bezpłatne ogłoszenie o pracy. Dołączcie również do społeczności [altenpflege.de](https://www.altenpflege.de).