

altenpflege.de Edition

Kısa Ders Kitapları ile Hemşirelik Eğitimi - Yaşlı Bakımı Odaklı

Theo Ahrens

İletişim ve Çatışma Yönetimi

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Bibliyografik Bilgiler

Theo Ahrens – Kısa Biyografi

Theo Ahrens, 1979'da Münih yakınlarında doğdu, hemşirelik alanında öğretmendir ve kendini adanmış bir bakım pedagogudur. Hastanede bir yıllık gönüllü sosyal hizmetin ardından sağlık ve hasta bakımı eğitimi aldı ve yoğun bakım ünitesinde değerli mesleki deneyimler kazandı. Bilgi aktarma arzusuyla, bakım pedagogluğu okudu ve 2009 yılında Münih'teki bir meslek okulunda öğretmen olarak çalışmaya başladı. Theo, gelecekteki bakım personelini zorlu mesleklerine hazırladığı uygulamalı ve empatik dersleriyle tanınır. Özel hayatında eşi ve iki çocuğuyla Berlin'de yaşamaktadır ve bakım eğitimi koşullarını iyileştirmek için gönüllü olarak çalışmaktadır.

Bu kılavuz, mevcut belgelerinden yararlanılarak K.İ. kullanılarak oluşturulmuştur. Çeviri otomatik olarak gerçekleştirilmiştir.

Yayımcı altenpflege.de

Fiyat ücretsiz.

Telif Hakkı 2024 altenpflege.de

Öneri ve geliştirme önerilerini lütfen team@altenpflege.de adresine gönderiniz.

1/1-2412181527

İçindekiler

1 Giriş 4	
1.1 Bu kısa ders kitabının hedefleri 4	
1.2 Yaşlı bakımda iletişimin önemi 4	
1.3 Bakım Elemanlarının Sakinler, Yakınlar ve Meslektaşlarla İletişimdeki Rolü 5	
2 İletişimin Temelleri 6	
2.1 Tanımı ve Önemi İletişimin 6	
2.2 İletişim Modelleri 6	
2.3 Schulz von Thun'un Dört Taraflı Modeli 7	
2.4 Sözlü ve sözsüz iletişim 8	
2.5 İletişim Engelleri 8	
3 Yaşlı Bakımda Sakinlerle İletişim 10	
3.1 Yaşlılarla İletişim Yönetimi 10	
3.2 Demansı olan kişilerle iletişimin özellikleri 10	
3.3 İşitme ve görme engelli insanlarla iletişim 11	
3.4 Zorlayıcı Konularda Empatik Konuşma 12	
3.5 Biyografik Çalışmalar Yoluyla İletişimin Desteklenmesi 13	
4 Yaşlı Bakımdaki Sakinlerin Yakınlarıyla İletişim 15	
4.1 Yakınlarla İletişim Yönetimi 15	
4.2 Ailelerin duygusal tepkileriyle başa çıkma 16	
4.3 Zor Durumlarda Konuşma Yürütme 16	
4.4 Ölüm ve Yas Sürecinde Ailelerle Çalışma 17	
4.5 Bakım personelinin yakınlarla iletişimdeki rol anlayışı 18	
5 Pfiye Ekibinde İletişim 19	
5.1 Takım İletişiminin Önemi 19	
5.2 İç iletişim yöntemleri 19	
5.3 Geri bildirim ve eleştiri konuşmaları 20	
5.4 Ekipte Çatışma Durumlarında İletişim 21	
5.5 Ekipte İletişim Sorunları 22	
6 Vorgesetzte ve diğer meslek gruplarıyla iletişim 24	
6.1 Yöneticilerle İletişim 24	
6.2 Doktorlar ve terapistlerle işbirliği 25	
6.3 Dış ortaklarla iletişim 26	
6.4 Raporlama ve Dokümantasyon 27	
7 Alman Bakımda Çatışma Yönetimi 28	
7.1 Konfliktlerin Bakım Günlük Hayatındaki Tanımı ve Önemi 28	
7.2 Konfliktlerin Nedenleri 28	
7.3 Çatışma Türleri 29	
7.4 Çatışmaların Eskalasyon Aşamaları 30	
7.5 Çatışmaların erken uyarı işaretlerini tanımak ve tepki vermek 31	
8 Konflikt yönetimi yöntemleri 33	
8.1 Deeskalasyon teknikleri 33	
8.2 Konflikt görüşmeleri yürütme 33	
8.3 Çatışma Çözme Yöntemleri 34	
8.4 Sorun Çözme Teknikleri 35	
8.5 Farklı Çatışma Çözme Tarzları 35	
9 Zor Konuşma Partnerleriyle Başa Çıkma 37	
9.1 Agresif sakınler, akrabalar ve meslektaşlarla başa çıkma 37	
9.2 Korkulu ve güvensiz konuşma partnerleriyle başa çıkma 38	
9.3 Demanslı Bireylerle İletişim ve Yaklaşım 39	
9.4 Otoriter amirlerle başa çıkma 40	
10 Kriz Durumlarında İletişim 41	
10.1 Acil Durumlar ve Kriz Durumlarında Konuşma Yönetimi 41	
10.2 Stres ve yüklenme durumlarıyla başa çıkma 41	
10.3 Ölüm sürecinde iletişim 42	
10.4 Şiddet veya kötü muamele şüphesi durumunda görüşme yönetimi 43	
11 Özrefleksiyon ve Kişisel Gelişim 44	
11.1 Kendi iletişim becerilerinin değerlendirilmesi 44	
11.2 İletişim Kalıplarını Tanıma 44	
11.3 Kendi duygularıyla başa çıkma 45	
11.4 Kişilik Gelişimi ve İletişimde Özgüven 46	
12 İletişim ve Çatışma Çözümü için Eğitim ve Gelişim Seminerleri 48	
12.1 İletişim Eğitimleri 48	
12.2 Validasyon Eğitimi 49	
12.3 Konflikt yönetimi alanında eğitimler 49	
12.4 Süpervizyon ve meslektaş danışmanlığı 50	
13 Vaka Örnekleri ve Uygulamalar 52	
13.1 Vaka Örneği: Bir Sakinle Çatışma 52	
13.2 Vaka örneği: Bakım personeli ve yakınlar arasında çatışma 53	
13.3 Vaka örneği: Ekip üyeleri arasındaki çatışma 54	

1 Giriş

1.1 Bu kısa ders kitabının hedefleri

Bu kısa ders kitabı, yaşlı bakımındaki bakım personelinin iletişim ve çatışma çözme yetkinliklerini derinleştirmeyi amaçlamaktadır. Teorik kavramlar ve bunların pratik uygulamaları hakkında kapsamlı bir genel bakış sunar. Amaç, bakım personeline, sakinler, yakınlar, meslektaşlar ve diğer meslek gruplarıyla etkili bir şekilde iletişim kurabilmeleri için araçlar sağlamaktır.

Bir diğer odak noktası, bakım gündelik yaşamında sıkça gerekli olan çatışma çözme tekniklerinin aktarılmasıdır. Buna, çatışma potansiyellerinin erken tanınması, çatışmayı yatıştırma stratejilerinin kullanımı ve çözüm odaklı görüşmelerin yapılması dahildir.

Kitap, kendi iletişim kalıplarını tanıma ve geliştirme yeteneği için öz değerlendirmeyi teşvik eder. Ayrıca, iletişimde daha fazla güvenlik ve netlik elde etmek için kişisel gelişim uygulamaları sunar.

Uygulamalı örnekler ve alıştırmalarla ders kitabı, bakım gündelik yaşamında doğrudan uygulamayı destekler. Böylece sadece bilgi genişletilmekle kalmaz, aynı zamanda eylem yeterliliği güçlendirilir ki bu da nihayetinde bakım kalitesine ve tüm ilgili tarafların refahına katkı sağlar.

1.2 Yaşlı bakımında iletişimin önemi

İletişim, yaşlı bakımında sakinlerin güvenliği ve onurunun anahtarıdır. Bu, sadece temel bilgilerin aktarımını sağlamakla kalmaz, aynı zamanda güvene dayalı ilişkilerin kurulmasına da olanak tanır. Bakım görevlileri, yanlış anlamaları en aza indirmek ve sakinlerin ihtiyaçlarına empatik bir şekilde yanıt vermek için hem sözlü hem de sözsüz iletişimi ustalıkla kullanmalıdır.

Günlük bakım uygulamalarında, konuşmalar sakinlerin sağlık durumunu izlemek ve isteklerini dikkate almak için hizmet eder. Etkili iletişim, sakinlerin kaygı ve endişelerinin erken teşhis edilip ele alınması sayesinde önleyici bir etki yaratabilir ve onların refahını artırabilir. Empatik bir diyalog aynı zamanda sakinlerin bakım sürecine katılımını teşvik eder ve bu da onların öz belirlenimlerini destekler.

Buna ek olarak, iletişimde kültürel ve bireysel farklılıklar önemli bir rol oynamaktadır. Bakım görevlileri, bu farklılıkların farkında olmalı ve saygılı ve değer veren bir etkileşimi sağlamak için bu farklılıklara uyum sağlayabilmelidir. Aktif dinleme ve açık uçlu sorular sorma yoluyla bakım görevlileri, sakinlerin güvenini kazanabilir ve ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilir.

İletişimin önemi, aynı zamanda aile üyeleriyle ve disiplinler arası ekipte işbirliğine de yayılır. Bu bağlamda, bakım hedeflerine ulaşmak ve yanlış anlamaları önlemek için açıklık ve şeffaflık esastır. Bakım ekibi içindeki yapılandırılmış iletişim, bakımın sürekliliğini ve kalitesini güvence altına alırken, doktorlar ve terapistlerle değişim sakinlerin bütünsel bir şekilde bakılmasına katkıda bulunur.

Özetle, yaşlı bakımında iletişim sadece bilgi aktarım aracı değil, aynı zamanda bakım kalitesinin ve sakin memnuniyetinin vazgeçilmez bir parçasıdır. Tüm katılımcıları birleştiren yaşam damarını temsil eder ve hem bireysel ihtiyaçların hem de profesyonel gereksinimlerin sürekli uyum içinde olmasını sağlar.

1.3 Bakım Elemanlarının Sakinler, Yakınlar ve Meslektaşlarla İletişimdeki Rolü

Bakım personeli, sakinler, yakınlar ve meslektaşlarla iletişimde merkezi bir rol üstlenir. Farklı bakım unsurlarını birbirine bağlayan ve entegre eden bir köprü görevi görürler. Bu sırada rolleri, hem dinlemeyi hem de aktif iletişimi içerir.

Sakinlerle etkileşimde, bireysel ihtiyaçlara yanıt vermek önemlidir. Bu sadece sağlıkla ilgili konuları anlamayı değil, aynı zamanda kişisel tercih ve hoşnutsuzlukları da dikkate almayı içerir. Bakım personeli, açık uçlu sorular sorarak ve aktif dinleyerek, sakinlere güven ve değer hissi veren bir güven ilişkisi kurabilmelidir.

Yakınlarla iletişim, duyarlılık ve şeffaflık gerektirir. Yakınlar çoğunlukla duygusal olarak sürece dahil olur ve olası endişeleri ve soruları hakkında belirsizlik yaşayabilirler. Bu noktada, bakım personeli bilgileri dikkatli bir şekilde sunmalı ve bakım süreci hakkında anlaşılır bir şekilde bilgilendirmelidir. Ayrıca, yanlış anlamaları netleştirmek ve işbirliği istekliliğini artırmak için soru ve kaygılara yer vermelidirler.

Bakım ekibi içinde bakım personeli bir ara yüz görevi üstlenir. Farklı uzmanlık alanları ve takım üyeleri arasında bilgi koordinasyonu sağlar. İş süreçlerini verimli hale getirmek ve bakımda sürekliliği sağlamak için net ve yapısal bir iletişim gereklidir. Takım toplantıları ve geri bildirim görüşmeleri, takım dinamiğini ve iletişim iş birliğini güçlendirmek için önemli araçlardır.

Sonuç olarak, bakım personelinin çeşitli iletişim stillerine aşina olmaları ve farklı konuşma durumlarına esnek bir şekilde tepki verebilmeleri beklenir. Bu esneklik, iletişimi belirli konuşma ortamına uyarlamayı ve tüm katılımcılarla profesyonel bir etkileşim sürdürmeyi mümkün kılar. Bu uyum sağlama yeteneği, yüksek bakım kalitesine önemli bir katkı sağlar.

2 İletişimin Temelleri

2.1 Tanımı ve Önemi İletişimin

İletişim, insanlar arasında bilgi, duygu ve düşünce alışverişini mümkün kılar. Yaşlı bakımı alanında, iletişim, sakinlerin ihtiyaç ve isteklerini tanımak ve bunlara yanıt vermek için temel bir rol oynar. Etkili iletişim olmadan, bakıma muhtaç kişilerle güvene dayalı bir ilişki kurmak zordur.

Sözlü iletişim dil aracılığıyla gerçekleşir. Açıklık ve sadelik esastır. Genel olarak anlaşılır olmadıkça teknik terimlerden kaçınılmalıdır. Ses tonu, mesajın nasıl algılandığını etkiler. Dinlemek, konuşmak kadar önemlidir. Bu, saygı ve takdir ifade eder.

Sözsüz iletişim; jestler, mimikler ve vücut dili içerir. Yaşlı bakımında, sakin kognitif olarak sınırlıysa veya dil sorunları varsa, genellikle merkezi bir rol oynar. Bir gülümseme veya nazik bir bakış, güvenlik ve huzur iletebilir.

Yazılı iletişim belgelerde gerçekleşir. Burada doğruluk ve eksiksizlik çok önemlidir. Ekibin içinde önemli bilgilerin aktarılmasına ve yasal güvenceye hizmet eder.

Etkili iletişim, sakinlerin refahını destekler, takım içi çalışma ilişkilerini iyileştirir ve çatışma çözümünü kolaylaştırır. Yanlış anlamalar önlenabilir ve sorunlar hızla tanınabilir.

Örnek: Bir sakin huzursuz olduğunda, hedeflenmiş sorular ve aktif dinleme yoluyla neden belirlenebilir. Belki de bu, bir durumla ilgili ağrılar veya memnuniyetsizliktir. Empati ve net iletişimle çözümler bulunabilir.

Özetle, yaşlı bakımında iletişim sadece bilgi alışverişi değil, aynı zamanda ilgi ve saygının ifadesidir. Günlük çalışmanın vazgeçilmez bir parçasıdır ve bakım kalitesi için belirleyicidir.

2.2 İletişim Modelleri

İletişim Modelleri

İletişim modelleri, iletişimin akışını daha iyi anlamaya yardımcı olan araçlardır. İki temel model Shannon-Weaver modeli ve Gönderici-Alıcı modelidir.

Shannon-Weaver Modeli, modern iletişimin ana modeli olarak sıklıkla kabul edilir. Süreci, bir mesajın bir gönderen tarafından bir alıcıya bir kanal üzerinden iletilmesi olarak tanımlar. Bu esnada gürültü, mesajı bozabilir. Pratikte bu, bir bakım elemanının bir kişiye bilgi aktarırken, çevresel gürültü veya yanlış anlamalar nedeniyle gürültü oluşabileceği anlamına gelir. İletişim kanalını mümkün olduğunca gürültüsüz hale getirmek, örneğin sessiz konuşma ortamları oluşturarak, önemlidir.

Gönderici-Alıcı Modeli, Shannon-Weaver modelinin basitleştirilmiş bir formudur. Burada da bir gönderici, bir mesajı ileten ve bunu yorumlayan bir alıcı bulunur. Ancak bu model, geri bildirim (feedback) üzerinde özellikle durmaktadır. Yaşlı bakımında geri bildirim, yanlış anlamaları düzeltmek için çok önemlidir. Örneğin, bir kişi anladığını belirtmek için kafa sallayabilir veya bakım elemanının yanıtladığı ve mesajın doğru bir şekilde anlaşıldığından emin olmak için ek sorular sorabilir.

Bu modeller, iletişimin sadece bilgi göndermek anlamına gelmediğini, aynı zamanda aşılması gereken engeller içerdiğini anlamaya yardımcı olur. Geri bildirim, net ve etkili bir alışverişin sağlanmasında merkezi bir rol oynar.

2.3 Schulz von Thun'un Dört Taraflı Modeli

Schulz von Thun'un Dört Kulak modeli, her ifadenin dört farklı mesaj içerdiğini açıklar: Konu, Rica, İlişki ve Kendini Açıklama.

Konu Düzeyi: Bu düzey, aktarılan saf bilgileri ilgilendirir. Yaşlı bakımında yanlış anlamaları önlemek için net ve kesin bilgiler aktarmak önemlidir. Mesela, ilaç planlarının meslektaşlara iletilmesi gibi.

Kendini Açıklama Düzeyi: Burada konuşmacı, bilinçli ya da bilinçsiz olarak kendisi hakkında bir şeyler paylaşır. Kendi duyguları ve belirsizlikleri hakkında açık bir konuşma, bakım rutininde güven yaratabilir. Örneğin, bir bakıcı bir sakın hakkında endişe duyduğunu belirtebilir.

İlişki Düzeyi: Bu düzey, göndericinin alıcıya nasıl yaklaştığını ve onu nasıl gördüğünü tanımlar. Yaşlı bakımında sakınlarla saygılı ve değer veren bir ilişki kurmak çok önemlidir. Bir bakıcı nazik ve sabırlı bir şekilde iletişim kurduğunda, sakın kendisini ciddiye alınmış hisseder.

Rica Düzeyi: Bu düzeyde konuşmacı, alıcıyı bir şey yapmaya yönlendirmek ister. Yaşlı bakımında, bir sakine giyinme veya yemek yeme gibi konularda yardım önerilmesini içerebilir.

Örnek: Bir bakıcı, bir sakine "İlaçlarınızı alma zamanı" der. Konu düzeyinde, sakinin şimdi ilaçlarını alması gerektiği bilgisi iletilir. İlişki düzeyinde, ton ve sözsüz işaretlerle yakınlık veya mesafe ifade edilebilir. Kendini açıklama düzeyinde, bakıcının sorumluluk duygusu kendini hissettirebilir. Rica düzeyinde, ifade sakini dolaylı olarak ilaçlarını almaya yönlendirir.

Bu dört düzeyin anlaşılması, farklılaştırılmış bir iletişimi kolaylaştırır ve potansiyel çatışmaların önlenmesine yardımcı olur. Böylece bakım çalışanları, sakinlerin, akrabaların ve meslektaşların ihtiyaç ve tepkilerine daha iyi yanıt verebilirler.

2.4 Sözlü ve sözsüz iletişim

Sözlü ve sözsüz iletişim, yaşlı bakımında merkezi bir rol oynar. Sözlü iletişim, somut bilgilerin aktarılması için vazgeçilmez olan konuşulan dili ifade eder. Burada kelime seçimi çok önemlidir: Bakıcılar karışıklığı önlemek için basit ve doğrudan konuşmalıdır. Düşünölmüş bir tonlama, güven ve anlayış oluşturulmasına yardımcı olabilir.

Sözsüz iletişim, mimik, jest ve beden dilini kapsar. Mimik, genellikle bir kişinin duygusal durumunu kelimelerden daha fazla açığa çıkaran yüz ifadeleridir. Dostça bir gülümseme iyi niyeti işaret eder ve gerginlikleri azaltabilir. Konuşmada zorluk yaşayan sakinler için, bakıcının mimiği önemli bir bilgi kaynağıdır.

Jestler, el ve kolların hareketlerini tanımlar. Belirli ifadeleri vurgulayabilir veya açıklayabilir. Örneğin, kafa sallamak onay veya cesaretlendirmeyi işaret edebilirken, açık bir el duruşu açıklık ve erişilebilirlik ifade eder.

Beden dili, duruşun genel ifadesidir. Bir kişinin tavrı ve tutumu hakkında bilgi verebilir. Yaşlı bakımında, rahat ve ilgili bir duruş, güven ve güvenlik iletmek için önemlidir. Sırtını dönmüş ve kapalı jestler ise ilgisizlik veya reddetme olarak algılanabilir.

Yanlış anlamaları önlemek ve kapsamlı bir iletişim sağlamak için sözlü ve sözsüz iletişimin birleşimi gereklidir. Örneğin, bir bakıcı sakin bir sesle konuşurken sıkılmış bir yüz ifadesi gösterirse, söylenenler etkisini kaybedebilir. Tersine, empatik bir beden dili sözlü mesajı güçlendirebilir ve sakinlerde değer ve anlayış hissi uyandırabilir.

Mimik, jest ve beden dilinin bilinçli kullanımı yoluyla bakıcılar, iletişimin iyileştirilmesine ve sakinlerin refahının desteklenmesine önemli bir katkı sağlayabilir. Her iki iletişim biçiminin dikkatlice kullanılması, ayrıca, bakım kurumunda ilişkilerin geliştirilmesini ve uyumlu bir ortamın oluşumunu teşvik eder.

2.5 İletişim Engelleri

İletişim engelleri yaşlı bakımı alanında önemli bir zorluk teşkil eder. Bu engeller, bakım personeli, sakinler ve yakınları arasındaki iletişimi zorlaştırabilir ve yanlış anlamalar ile çatışmalara yol açabilir. En yaygın engellerden bazıları yanlış anlamalar, önyargılar ve dil engelleridir.

Yanlış anlamalar sıklıkla, iletilen mesajın amaçlanandan farklı anlaşılması durumunda ortaya çıkar. Bunun nedenleri arasında belirsiz ifade tarzları, uygun olmayan kelime seçimleri veya anlamının takibi için soru sorma eksikliği yer alabilir. Yaşlı bakımında bilgilerin açık ve net bir şekilde iletildiğinden emin olmak önemlidir. Yanlış anlamaları önlemenin bir yolu, aktif dinleme ve karşı tarafın anlayışını hedeflenen sorularla kontrol etmektir.

Önyargılar, başka bir görünmez engel teşkil edebilir. Yaşa, sağlık kısıtlamalarına veya kültürel farklılıklara karşı önyargılar genellikle yanlış anlamalara ve güvensizliğe yol açar. Bakım personeli kendi önyargılarının farkında olmalı ve bunları aşmak için aktif olarak çalışmalıdır. Kültürlerarası yetkinlik ve empati geliştirme eğitimleri, önyargıların azaltılmasına ve tüm sakinlerle eşit derecede değer veren bir iletişim kurulmasına yardımcı olabilir.

Dil engelleri, özellikle sakinler farklı bir ana dil konuştuğunda veya bilişsel kısıtlamalar nedeniyle iletişim kurmakta zorluk çektiğinde sorun yaratır. Bu tür durumlarda, görsel araçlar kullanarak iletişimi kolaylaştırmak yararlıdır. Resim kartları veya basit çizimler önemli destek sunabilir. Ayrıca, bakım personeli basit ve net kelimeler kullanmalı ve gerektiğinde tercüman veya dil destekçileri talep etmelidir.

Engellere proaktif bir şekilde yaklaşan açık ve şeffaf bir iletişim, sorunları azaltabilir. İletişim teknikleri konusunda sürekli eğitim ile yardımcı araçların kullanımı başarılı bir iletişimi destekler ve güvenilir bir birlikte yaşam ortamı oluşturur. Sakinlerin bireysel ihtiyaçlarına uygun davranmak amacıyla, kendi iletişim becerilerinin sürekli gelişimine açık olmak son derece önemlidir.

preview

3 Yaşlı Bakımında Sakinlerle İletişim

3.1 Yaşlılarla İletişim Yönetimi

Empati, yaşlı insanlarla başarılı bir iletişim kurmak için çok önemlidir. Kendinizi yaşlıların bakış açısına koyun. Duygularını ve yaşam durumlarını anlayın. Deneyimlerine ve bilgilerine saygı gösterin. Yaşlı insanlara hikayelerini paylaşımları için alan tanıyın. Sadece kelimelere değil, duygularına da dikkat edin.

Aktif dinleme, iletişimin merkezinde yer alır. Göz teması kurarak ve ara sıra başınızı sallayarak dikkat gösterin. Yanlış anlamaları önlemek için söyleneni kendi kelimelerinizle tekrar edin. Eğer bir şey belirsiz kalırsa, aydınlatıcı sorular sorun. Bu, gerçekten dinlediğinizi gösterir. Kesintilerden kaçının. Konuşana düşüncelerini ifade etmesi için zaman tanıyın. Sabır burada özellikle önemlidir.

Sözsüz iletişimin önemi küçümsenmemelidir. Ses tonu, beden dili ve yüz ifadesi, çoğu zaman söylenen kelimelerden daha anlamlıdır. Yaşlı insanların sözsüz sinyallerine dikkat edin. Buna uygun ve empatik bir şekilde tepki verin.

Bir örnek: Bayan Müller, ölen kız kardeşinden bahsediyor. Ara sıra elini tutarak veya sıcak bir bakışla duygusal olarak destek vererek empati gösterin. Aktif dinleyin ve onu zorlamadan daha fazla anlatmaya teşvik edin.

Her karşılaşma benzersizdir. İletişim tarzınızı yaşlı insanların bireysel ihtiyaçlarına ve tercihlerine göre ayarlayın. Basit ve net bir dil kullanın. Mesleki jargonlardan kaçının. Gerekirse yüksek sesle ve net konuşun, ancak doğal olmayan bir şekilde yavaş veya küçümseyici bir şekilde değil.

Saygı ve onur her zaman önceliklidir. Yaşlı insanları daima fiziksel veya zihinsel durumlarından bağımsız olarak saygıyla muamele edin. Açık ve güvene dayalı bir ilişki kurmaya odaklanın. Çünkü etkili bir iletişim, yaşlı bakımında çözüm odaklı çatışma yönetimi için temel oluşturur.

3.2 Demansı olan kişilerle iletişimin özellikleri

Demanslı bireyler dünyayı farklı bir şekilde deneyimler. İletişimde özel ilgi ve duyarlılığa ihtiyaç duyarlar. Sözel ifade yetenekleri sınırlı olabilir. Bunun yerine, sözsüz iletişimin önemi artar.

Sabır ve esneklik kritik öneme sahiptir. Demans hastalıklarının seyri kişiseldir, bu nedenle iletişim becerileri değişebilir. Kendinizi sakinin ihtiyaçlarına göre ayarlayın ve stratejinizi sürekli olarak uyarlamaya hazır olun.

Basit, net cümleler anlamayı kolaylaştırır. Demanslı bireyleri bilgiyle ağırlaştırmayın. Net ve sakin bir ses tonuyla konuşun. Karmaşık veya uzun süreli hafıza gerektiren sorulardan kaçının. "Dün öğle yemeğinde ne yediniz?" yerine "Öğle yemeği hoşunuza gitti mi?" kullanın.

7 Bu sadece bir önizleme

Tam kitabı <https://www.altenpflege.de> adresinde kayıtlı kullanıcılar için erişilebilir. Kayıt ve kullanım ücretsizdir. Kaydolmak istemeyenler, 2. sayfada belirtilen tutarı PayPal üzerinden buchhaltung@factsoft.de e-posta adresine gönderip hem kitap başlığını hem de e-posta adresini belirterek ödeyebilirler. Ardından PDF kendilerine e-posta ile gönderilir.

Kısa öğretici kitaplara ücretsiz erişimin yanı sıra, altenpflege.de sitesine kayıt olmak direkt iş başvurusu yapmayı mümkün kılar. Ayrıca, ücretsiz bir iş ilanı vermenizi de sağlar. Siz de altenpflege.de topluluğunun bir parçası olun.