

altenpflege.de Edition

Sách giáo trình ngắn cho đào tạo điều dưỡng - Trọng tâm chăm sóc người cao tuổi

Theo Ahrens

Giao tiếp và Quản lý Xung đột

presented by

YES
ARCH
ITEC
TURE.

Thư mục tài liệu

Theo Ahrens – Tiểu sử ngắn

Theo Ahrens, sinh năm 1979 gần München, là giáo viên ngành điều dưỡng và là một nhà giáo dục điều dưỡng tận tâm. Sau một năm làm việc xã hội tự nguyện trong bệnh viện, ông đã hoàn thành khóa đào tạo trở thành điều dưỡng viên và tích lũy được kinh nghiệm quý báu tại khoa hồi sức tích cực. Được thúc đẩy bởi mong muốn truyền đạt kiến thức, ông đã học ngành giáo dục điều dưỡng và bắt đầu giảng dạy tại một trường chuyên môn ở München từ năm 2009. Theo được biết đến với phương pháp giảng dạy thực tế và đồng cảm, giúp chuẩn bị cho các điều dưỡng viên tương lai đối mặt với công việc đầy thách thức của mình. Về mặt cá nhân, anh sống cùng vợ và hai con ở Berlin và tham gia tình nguyện để cải thiện điều kiện trong đào tạo điều dưỡng.

Cuốn cẩm nang này được soạn thảo từ các tài liệu hiện có của ông với sự hỗ trợ của trí tuệ nhân tạo. Việc dịch được thực hiện tự động.

Xuất bản bởi altenpflege.de

Giá miễn phí.

Bản quyền 2024 altenpflege.de

Mọi góp ý và đề xuất xin gửi tới team@altenpflege.de.

1/1-2412181527

Mục lục

1 Giới thiệu	4
1.1 Mục tiêu của cuốn cẩm nang ngắn này	4
1.2 Ý nghĩa của giao tiếp trong chăm sóc người cao tuổi	4
1.3 Vai trò của điều dưỡng viên trong giao tiếp với cư dân, người thân và đồng nghiệp	5
2 Các nguyên tắc cơ bản của giao tiếp	6
2.1 Định nghĩa và ý nghĩa của giao tiếp	6
2.2 Mô hình giao tiếp	6
2.3 Mô hình bốn mặt của Schulz von Thun	7
2.4 Giao tiếp bằng lời nói và không bằng lời nói	8
2.5 Rào cản giao tiếp	8
3 Giao tiếp với người cư trú trong chăm sóc người cao tuổi	10
3.1 Kỹ năng giao tiếp với người cao tuổi	10
3.2 Đặc điểm của giao tiếp với người mắc chứng sa sút trí tuệ	10
3.3 Giao tiếp với người suy giảm thính giác và thị giác	11
3.4 Cuộc trò chuyện thấu cảm về các chủ đề gây căng thẳng	12
3.5 Khuyến khích giao tiếp thông qua công việc tiểu sử	13
4 Giao tiếp với người thân của cư dân	15
4.1 Kỹ năng giao tiếp với người thân	15
4.2 Ứng phó với phản ứng cảm xúc của người thân	16
4.3 Hướng dẫn hội thoại trong các tình huống khó khăn	16
4.4 Công tác với người thân trong việc đồng hành và hỗ trợ khi hấp hối và đau buồn	17
4.5 Hiểu biết về vai trò của nhân viên chăm sóc trong việc giao tiếp với người thân	18
5 Giao tiếp trong đội ngũ chăm sóc	20
5.1 Ý nghĩa của giao tiếp trong nhóm	20
5.2 Phương pháp giao tiếp nội bộ	20
5.3 Phản hồi và cuộc trò chuyện phê bình	21
5.4 Giao tiếp khi có xung đột trong nhóm	22
5.5 Rối loạn giao tiếp trong nhóm	23
6 Giao tiếp với cấp trên và các nhóm nghề nghiệp khác	25
6.1 Kỹ năng giao tiếp với cấp trên	25
6.2 Hợp tác với bác sĩ và nhà trị liệu	25
6.3 Giao tiếp với các đối tác bên ngoài	26
6.4 Báo cáo và Tài liệu hóa	27
7 Quản lý xung đột trong chăm sóc người cao tuổi	29
7.1 Định nghĩa và ý nghĩa của xung đột trong công việc chăm sóc hàng ngày im Alltag. . . .	29
7.2 Nguyên nhân của xung đột	29
7.3 Các loại xung đột	30
7.4 Các cấp độ leo thang của xung đột	31
7.5 Nhận biết và ứng phó với dấu hiệu cảnh báo sớm của xung đột	32
8 Các phương pháp quản lý xung đột	34
8.1 Kỹ thuật giảm leo thang	34
8.2 Tiến hành cuộc trò chuyện xung đột	35
8.3 Các phương pháp giải quyết xung đột	35
8.4 Kỹ thuật giải quyết vấn đề	36
8.5 Các phong cách giải quyết xung đột khác nhau	37
9 Ứng xử với những người giao tiếp khó khăn	38
9.1 Ứng xử với cư dân, người thân và đồng nghiệp hung hăng	38
9.2 Ứng xử với người đối thoại lo lắng và thiếu tự tin	39
9.3 Ứng xử với người mắc chứng sa sút trí tuệ	40
9.4 Ứng xử với cấp trên độc đoán	41
10 Giao tiếp trong tình huống khủng hoảng	42
10.1 Kỹ năng giao tiếp trong trường hợp khẩn cấp và tình huống khủng hoảng	42
10.2 Ứng phó với căng thẳng và tình huống áp lực	43
10.3 Giao tiếp trong chăm sóc người hấp hối	43
10.4 Hướng dẫn cuộc trò chuyện khi nghi ngờ bạo lực hoặc ngược đãi	44
11 Tự phản ánh và phát triển nhân cách	46
11.1 Phản ánh khả năng giao tiếp của bản thân	46
11.2 Nhận diện các mô hình giao tiếp	46
11.3 Ứng phó với cảm xúc của bản thân	47
11.4 Phát triển nhân cách và sự tự tin trong giao tiếp	48
12 Đào tạo và nâng cao kỹ năng giao tiếp và giải quyết xung đột	50
12.1 Đào tạo giao tiếp	50
12.2 Đào tạo về phương pháp xác thực	51
12.3 Đào tạo nâng cao trong lĩnh vực quản lý xung đột	51
12.4 Giám sát và tư vấn đồng nghiệp	52
13 Các ví dụ tình huống và ứng dụng thực tiễn	54
13.1 Ví dụ tình huống: Mâu thuẫn với một cư dân	54
13.2 Ví dụ tình huống: Xung đột giữa nhân viên chăm sóc và người nhà	55
13.3 Ví dụ tình huống: Xung đột giữa các thành viên trong nhóm	56

1 Giới thiệu

1.1 Mục tiêu của cuốn cẩm nang ngắn này

Cuốn sách ngắn này nhằm đào sâu kỹ năng giao tiếp và giải quyết xung đột của nhân viên điều dưỡng trong chăm sóc người già. Nó cung cấp một cái nhìn tổng quan toàn diện về các khái niệm lý thuyết và ứng dụng thực tiễn của chúng. Mục tiêu là trang bị cho nhân viên điều dưỡng những công cụ để giao tiếp hiệu quả với người cư trú, thân nhân, đồng nghiệp và các nhóm nghề nghiệp khác.

Một trọng tâm khác là việc truyền đạt các kỹ thuật giải quyết xung đột, những kỹ thuật thường cần thiết trong công việc chăm sóc hàng ngày. Điều này bao gồm việc sớm nhận diện tiềm năng xung đột, sử dụng chiến lược giảm căng thẳng cũng như thực hiện các cuộc đối thoại định hướng giải pháp.

Cuốn sách thúc đẩy khả năng tự phản ánh, để nhận ra và phát triển các mẫu giao tiếp của chính mình. Nó cũng cung cấp các phương pháp phát triển cá nhân, để đạt được sự tự tin và rõ ràng hơn trong giao tiếp.

Thông qua các ví dụ thực tế và bài tập, cuốn sách giáo khoa hỗ trợ triển khai trực tiếp vào công việc chăm sóc hàng ngày. Do đó, không chỉ kiến thức được mở rộng, mà năng lực hành động cũng được củng cố, điều này cuối cùng mang lại lợi ích cho chất lượng chăm sóc và sức khỏe của tất cả các bên liên quan.

1.2 Ý nghĩa của giao tiếp trong chăm sóc người cao tuổi

Giao tiếp trong chăm sóc người cao tuổi là chìa khóa đảm bảo sự an toàn và phẩm giá của người dân. Nó không chỉ cho phép truyền đạt các thông tin cơ bản mà còn xây dựng được các mối quan hệ tin cậy. Nhân viên chăm sóc cần phải thành thạo cả giao tiếp bằng lời nói và không lời để giảm thiểu hiểu lầm và đáp ứng một cách thông cảm nhu cầu của người dân.

Trong thực hành chăm sóc hàng ngày, các cuộc trò chuyện giúp giám sát tình trạng sức khỏe của người dân và xem xét các nguyện vọng của họ. Giao tiếp hiệu quả có thể phòng ngừa và góp phần nâng cao sự thoải mái của người dân bằng cách nhận ra và giải quyết sớm những lo lắng và sợ hãi. Đối thoại đồng cảm cũng thúc đẩy sự tham gia của người dân vào quá trình chăm sóc, qua đó hỗ trợ sự tự quyết định của họ.

Hơn nữa, những khác biệt văn hóa và cá nhân đóng vai trò quyết định trong giao tiếp. Nhân viên chăm sóc phải nhận thức được những sự khác biệt này và có khả năng thích ứng để đảm bảo một tương tác tôn trọng và trân trọng. Bằng cách lắng nghe tích cực và đặt câu hỏi mở, nhân viên chăm sóc có thể giành được sự tin tưởng của người dân và hiểu rõ hơn nhu cầu của họ.

Tầm quan trọng của giao tiếp cũng mở rộng đến sự hợp tác với gia đình và trong đội ngũ liên ngành. Trong trường hợp này, sự rõ ràng và minh bạch là điều quyết định để đạt được các mục tiêu chăm sóc và phòng ngừa hiểu lầm. Giao tiếp có cấu trúc trong đội ngũ chăm sóc đảm bảo sự liên tục và chất lượng của chăm sóc, trong khi trao đổi với bác sĩ và nhà trị liệu góp phần vào việc chăm sóc toàn diện cho người dân.

Tóm lại, giao tiếp trong chăm sóc người cao tuổi không chỉ là một công cụ truyền đạt thông tin mà còn là một phần thiết yếu của chất lượng chăm sóc và sự hài lòng của người dân. Nó là mạch động lực kết nối tất cả các bên liên quan và đảm bảo rằng nhu cầu cá nhân cũng như các yêu cầu chuyên môn luôn được hài hòa.

1.3 Vai trò của điều dưỡng viên trong giao tiếp với cư dân, người thân và đồng nghiệp

Nhân viên chăm sóc đóng vai trò trung tâm trong giao tiếp với cư dân, người thân và đồng nghiệp. Họ đóng vai trò là cầu nối, liên kết và tích hợp các khía cạnh khác nhau của chăm sóc. Vai trò của họ bao gồm cả việc lắng nghe và giao tiếp chủ động.

Trong giao tiếp với cư dân, điều quan trọng là đáp ứng nhu cầu cá nhân. Điều này bao gồm việc không chỉ nắm bắt các vấn đề sức khỏe mà còn xem xét sở thích và sự không thích cá nhân. Nhân viên chăm sóc phải có khả năng xây dựng mối quan hệ tin cậy thông qua việc đặt câu hỏi mở và lắng nghe chủ động, mang lại cho cư dân cảm giác an toàn và được đánh giá cao.

Giao tiếp với người thân đòi hỏi sự nhạy cảm và minh bạch. Người thân thường có cảm xúc liên quan và không rõ ràng về những lo lắng và câu hỏi có thể có. Tại đây, nhân viên chăm sóc phải cung cấp thông tin cẩn thận và báo cáo rõ ràng về quy trình chăm sóc. Họ cũng nên tạo không gian cho các câu hỏi và mối quan ngại, nhằm làm rõ sự hiểu nhầm và khuyến khích sự hợp tác.

Trong đội ngũ chăm sóc, nhân viên chăm sóc đóng vai trò như một điểm giao tiếp. Họ điều phối thông tin giữa các phòng ban chuyên môn và các thành viên trong đội. Cần có một giao tiếp rõ ràng và có cấu trúc để sắp xếp hiệu quả các quy trình công việc và đảm bảo tính liên tục trong việc chăm sóc. Các cuộc họp đội và cuộc trò chuyện phản hồi là những công cụ quan trọng để củng cố động lực nhóm và sự hợp tác giao tiếp.

Cuối cùng, từ nhân viên chăm sóc được mong đợi là quen thuộc với các phong cách giao tiếp khác nhau và có thể linh hoạt ứng biến trong các tình huống đàm thoại khác nhau. Sự linh hoạt này cho phép điều chỉnh giao tiếp sao cho phù hợp với môi trường đối thoại và duy trì một cách chuyên nghiệp với tất cả những người tham gia. Khả năng thích ứng đó đóng góp phần quan trọng vào chất lượng chăm sóc cao.

2 Các nguyên tắc cơ bản của giao tiếp

2.1 Định nghĩa và ý nghĩa của giao tiếp

Giao tiếp cho phép trao đổi thông tin, cảm xúc và suy nghĩ giữa con người với nhau. Trong chăm sóc người cao tuổi, giao tiếp là cơ sở để nhận biết và đáp ứng nhu cầu, mong muốn của cư dân. Không có giao tiếp hiệu quả, khó khăn trong việc xây dựng mối quan hệ tin tưởng với những người cần chăm sóc.

Giao tiếp bằng lời nói diễn ra thông qua ngôn ngữ. Sự rõ ràng và đơn giản là cần thiết. Tránh sử dụng thuật ngữ chuyên môn, trừ khi chúng được hiểu một cách rộng rãi. Tông giọng ảnh hưởng đến cách thông điệp được tiếp nhận. Lắng nghe cũng quan trọng như việc nói. Nó truyền tải sự tôn trọng và trân trọng.

Giao tiếp phi ngôn ngữ bao gồm cử chỉ, nét mặt và tư thế cơ thể. Trong chăm sóc người cao tuổi, nó thường đóng vai trò trung tâm, đặc biệt khi cư dân bị hạn chế về nhận thức hoặc có vấn đề về ngôn ngữ. Một nụ cười hoặc cái nhìn nhẹ nhàng có thể truyền đạt sự an toàn và an bình.

Giao tiếp bằng văn bản diễn ra trong việc lập hồ sơ. Sự chính xác và đầy đủ là cốt yếu ở đây. Nó phục vụ cho việc chia sẻ thông tin quan trọng trong đội ngũ và việc đảm bảo pháp lý.

Giao tiếp hiệu quả thúc đẩy sự thoải mái của cư dân, cải thiện mối quan hệ làm việc trong nhóm và dễ dàng giải quyết xung đột. Có thể tránh hiểu nhầm và nhanh chóng phát hiện vấn đề.

Ví dụ: Khi một cư dân bồn chồn, có thể xác định nguyên nhân thông qua việc đặt câu hỏi đúng lúc và lắng nghe tích cực. Có thể đó là do đau đớn hoặc sự không hài lòng với một tình huống. Thông qua sự thấu cảm và giao tiếp rõ ràng, có thể tìm ra giải pháp.

Tóm lại, giao tiếp trong chăm sóc người cao tuổi không chỉ đơn giản là trao đổi thông tin mà còn là biểu hiện của sự quan tâm và tôn trọng. Nó là một phần thiết yếu của công việc hàng ngày và quyết định chất lượng chăm sóc.

2.2 Mô hình giao tiếp

Các mô hình giao tiếp là những công cụ giúp hiểu rõ hơn quá trình diễn ra của giao tiếp. Hai mô hình cơ bản là mô hình Shannon-Weaver và mô hình người gửi-người nhận

Mô hình **Shannon-Weaver** thường được coi là mô hình gốc của giao tiếp hiện đại. Nó mô tả quá trình như việc truyền tải một thông điệp từ người gửi đến người nhận qua một kênh. Trong quá trình đó, nhiễu có thể làm sai lệch thông điệp. Trong thực tế, điều này có nghĩa là: Khi một nhân viên chăm sóc sức khỏe truyền thông tin đến một cư dân, nhiễu có thể xảy ra do tiếng ồn xung quanh hoặc hiểu lầm. Quan trọng là làm cho kênh giao tiếp không bị ảnh hưởng nhiễu càng nhiều càng tốt, chẳng hạn như thông qua việc thiết lập môi trường đàm thoại yên tĩnh.

Mô hình **người gửi-người nhận** là một hình thức đơn giản hóa của mô hình Shannon-Weaver. Ở đây cũng có một người gửi truyền tải một thông điệp, và một người nhận giải mã thông điệp đó. Tuy nhiên, mô hình này đặc biệt nhấn mạnh tầm quan trọng của phản hồi (feedback). Trong chăm sóc người cao tuổi, phản hồi là then chốt để giải quyết các hiểu lầm. Ví dụ, một cư dân có thể gật đầu như một dấu hiệu của sự hiểu biết hoặc đặt thêm các câu hỏi, để nhân viên chăm sóc sức khỏe trả lời, đảm bảo rằng thông điệp đã được nhận một cách đúng đắn.

Tổng hợp lại, các mô hình này giúp hiểu rằng giao tiếp không chỉ đơn giản là gửi thông tin, mà còn bao gồm các rào cản cần phải vượt qua. Phản hồi đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo một sự trao đổi thông tin rõ ràng và hiệu quả

2.3 Mô hình bốn mặt của Schulz von Thun

Mô hình Bốn mặt của Schulz von Thun giải thích rằng mỗi lời nói chứa đựng bốn thông điệp khác nhau: Nội dung sự việc, Khẩn cầu, Quan hệ và Tự bộc lộ.

Mặt nội dung sự việc: Mặt này liên quan đến những thông tin chính xác được truyền đạt. Trong chăm sóc người cao tuổi, việc truyền thông tin rõ ràng và chính xác rất quan trọng để tránh hiểu lầm. Ví dụ là truyền đạt kế hoạch dùng thuốc cho đồng nghiệp.

Mặt tự bộc lộ: Ở đây, người nói chia sẻ điều gì đó về bản thân, có thể ý thức hoặc vô thức. Một cuộc trò chuyện cởi mở về cảm xúc và sự không chắc chắn của bản thân có thể tạo ra sự tin tưởng trong công việc chăm sóc hàng ngày. Chẳng hạn, một nhân viên chăm sóc có thể bày tỏ rằng cô lo lắng cho một cư dân.

Mặt quan hệ: Mặt này mô tả mối quan hệ giữa người gửi và người nhận, và họ nghĩ gì về nhau. Trong chăm sóc người cao tuổi, việc xây dựng một mối quan hệ tôn trọng và đánh giá cao với cư dân là điều tối quan trọng. Khi một nhân viên chăm sóc giao tiếp thân thiện và kiên nhẫn, cư dân cảm thấy mình được tôn trọng.

Mặt khẩn cầu: Ở mặt này, người nói muốn thúc đẩy người nhận hành động. Trong chăm sóc người cao tuổi, điều này có thể nghĩa là trợ giúp cư dân, chẳng hạn như giúp mặc quần áo hoặc ăn uống.

Ví dụ: Một nhân viên chăm sóc nói với một cư dân: "Đã đến giờ dùng thuốc của bác rồi." Ở mặt nội dung sự việc, thông tin được truyền đạt là cư dân cần dùng thuốc ngay bây giờ. Trên mặt quan hệ, giọng điệu và các tín hiệu phi ngôn ngữ có thể biểu thị sự gần gũi hoặc khoảng cách. Trên mặt tự bộc lộ, có thể thấy cảm giác trách nhiệm của nhân viên chăm sóc. Trên mặt khẩn cầu, câu nói ngầm kêu gọi việc cư dân sử dụng thuốc.

Hiểu biết về bốn mặt này giúp giao tiếp đa chiều và giúp tránh xung đột tiềm tàng. Nhờ vậy, nhân viên chăm sóc có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu và phản ứng của các cư dân, người thân và đồng nghiệp.

2.4 Giao tiếp bằng lời nói và không bằng lời nói

Giao tiếp bằng lời nói và không lời đóng vai trò trung tâm trong chăm sóc người cao tuổi. Giao tiếp bằng lời nói liên quan đến ngôn ngữ nói, cái không thể thiếu để truyền đạt thông tin cụ thể. Trong đó, việc lựa chọn từ ngữ là quyết định: Người chăm sóc nên nói đơn giản và trực tiếp để tránh sự nhầm lẫn. Một giọng điệu cân nhắc kỹ có thể giúp xây dựng niềm tin và sự thấu hiểu.

Giao tiếp không lời bao gồm nét mặt, cử chỉ và ngôn ngữ cơ thể. Nét mặt biểu thị biểu hiện gương mặt, thường tiết lộ nhiều hơn về trạng thái cảm xúc của một người hơn là từ ngữ. Một nụ cười thân thiện biểu thị ý tốt và có thể giảm bớt căng thẳng. Đối với những cư dân gặp khó khăn trong việc nói, nét mặt của người chăm sóc là một nguồn thông tin quan trọng.

Cử chỉ mô tả chuyển động của tay và cánh tay. Nó có thể nhấn mạnh hoặc làm rõ một số tuyên bố nhất định. Ví dụ, gập đầu có thể biểu thị sự đồng ý hoặc khích lệ, trong khi cử động mở tay biểu thị sự cởi mở và dễ tiếp cận.

Ngôn ngữ cơ thể là biểu hiện tổng thể của tư thế cơ thể. Nó có thể cho biết thái độ và quan điểm của một người. Trong chăm sóc người cao tuổi, một tư thế cơ thể thư giãn và hướng nội là quan trọng để truyền tải sự tin tưởng và an toàn. Cử chỉ quay lưng và đóng kín có thể bị coi là không quan tâm hoặc từ chối.

Một sự kết hợp của giao tiếp bằng lời và không lời là cần thiết để tránh hiểu lầm và đảm bảo sự giao tiếp toàn diện. Nếu, ví dụ, một người chăm sóc nói với giọng điệu nhẹ nhàng nhưng thể hiện một vẻ mặt chán nản, điều được nói có thể mất hiệu lực. Ngược lại, một ngôn ngữ cơ thể đồng cảm có thể củng cố thông điệp bằng lời và gợi cảm giác được đánh giá cao và thấu hiểu của cư dân.

Thông qua việc sử dụng có ý thức nét mặt, cử chỉ và ngôn ngữ cơ thể, người chăm sóc có thể đóng góp đáng kể vào việc cải thiện giao tiếp và hỗ trợ sự thoải mái của cư dân. Sự lưu tâm đối với cả hai hình thức giao tiếp cũng thúc đẩy việc xây dựng quan hệ và sự hình thành một môi trường hài hòa trong cơ sở chăm sóc.

2.5 Rào cản giao tiếp

Rào cản trong giao tiếp là một thách thức lớn trong việc chăm sóc người cao tuổi. Những trở ngại này có thể làm khó khăn cho việc trao đổi giữa nhân viên chăm sóc, cư dân và người thân, đồng thời gây ra những hiểu lầm cũng như xung đột. Một số rào cản phổ biến nhất là hiểu lầm, định kiến và rào cản ngôn ngữ.

Hiểu lầm thường nảy sinh khi thông điệp truyền tải được hiểu theo cách khác hơn so với ý định ban đầu. Nguyên nhân có thể do cách diễn đạt không rõ ràng, lựa chọn ngôn ngữ không phù hợp hoặc thiếu sự xác nhận thông điệp qua các câu hỏi. Trong việc chăm sóc người cao tuổi, điều quan trọng là đảm bảo thông tin được truyền tải rõ ràng và dễ hiểu. Một cách để tránh hiểu lầm là lắng nghe tích cực và hỏi rõ về sự hiểu biết của người đối diện.

Định kiến có thể là một rào cản vô hình khác. Định kiến về tuổi tác, những hạn chế về sức khỏe hoặc sự khác biệt văn hóa thường dẫn đến hiểu lầm và thiếu lòng tin. Nhân viên chăm sóc nên nhận thức được định kiến của chính mình và tích cực làm việc để vượt qua chúng. Đào tạo về năng lực văn hóa và phát triển sự đồng cảm có thể giúp giảm định kiến và thiết lập giao tiếp hiệu quả với tất cả cư dân một cách trân trọng.

Rào cản ngôn ngữ đặc biệt gây khó khăn khi cư dân nói một ngôn ngữ mẹ đẻ khác hoặc gặp khó khăn trong giao tiếp do hạn chế về nhận thức. Trong những trường hợp này, việc sử dụng các công cụ hỗ trợ trực quan có thể giúp việc giao tiếp thuận tiện hơn. Thẻ hình ảnh hoặc các bản vẽ đơn giản có thể là sự hỗ trợ đáng kể. Ngoài ra, nhân viên chăm sóc nên sử dụng từ ngữ đơn giản, rõ ràng và nếu cần thiết, có thể nhờ đến phiên dịch hoặc người hỗ trợ ngôn ngữ.

Giao tiếp cởi mở và minh bạch, chủ động giải quyết các rào cản, có thể giảm thiểu vấn đề. Đào tạo liên tục về kỹ thuật giao tiếp cũng như sử dụng các công cụ hỗ trợ thúc đẩy trao đổi thành công và tạo dựng sự tin cậy lẫn nhau. Đặc biệt quan trọng là sẵn sàng, không ngừng phát triển kỹ năng giao tiếp của bản thân để đáp ứng nhu cầu cá nhân của cư dân một cách phù hợp.

3 Giao tiếp với người cư trú trong chăm sóc người cao tuổi

3.1 Kỹ năng giao tiếp với người cao tuổi

Sự cảm thông rất quan trọng cho việc dẫn dắt cuộc trò chuyện thành công với người cao tuổi. Hãy đặt mình vào vị trí của các cụ già. Hiểu được cảm xúc và tình huống sống của họ. Tôn trọng kinh nghiệm và kiến thức của họ. Hãy để người già có không gian để chia sẻ câu chuyện của họ. Chú ý đến cảm xúc của họ chứ không chỉ là lời nói.

Lắng nghe tích cực là trung tâm của việc dẫn dắt cuộc trò chuyện. Biểu thị sự chú ý qua việc giao tiếp bằng mắt và thỉnh thoảng gật đầu. Lặp lại những gì đã nói bằng lời của bạn để tránh hiểu lầm. Đặt câu hỏi làm rõ khi có điều gì đó chưa rõ. Điều này cho thấy rằng bạn thực sự lắng nghe. Tránh ngắt lời. Hãy để người nói có thời gian để diễn đạt suy nghĩ của mình. Sự kiên nhẫn là rất quan trọng ở đây.

Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ không nên bị đánh giá thấp. Âm điệu, ngôn ngữ cơ thể và biểu cảm khuôn mặt thường mang nhiều ý nghĩa hơn so với lời nói. Chú ý đến tín hiệu phi ngôn ngữ của người cao tuổi. Phản ứng một cách phù hợp và đầy sự cảm thông.

Một ví dụ: Bà Müller kể về người chị đã mất của mình. Bày tỏ sự cảm thông bằng cách thỉnh thoảng chạm tay bà hoặc hỗ trợ cảm xúc qua cái nhìn ân cần. Lắng nghe tích cực và khuyến khích bà kể thêm mà không thúc ép.

Mỗi cuộc gặp gỡ là duy nhất. Điều chỉnh phong cách giao tiếp của bạn để phù hợp với nhu cầu và sở thích cá nhân của người cao tuổi. Sử dụng ngôn ngữ đơn giản và rõ ràng. Tránh sử dụng thuật ngữ chuyên môn. Nói to và rõ ràng nếu cần, nhưng không nói quá chậm hoặc mĩa mai.

Sự tôn trọng và phẩm giá luôn đứng hàng đầu. Luôn đối xử với người cao tuổi bằng sự kính trọng, bất kể tình trạng thể chất hay tâm thần của họ. Tập trung vào việc xây dựng mối quan hệ cởi mở và đầy tin tưởng. Bởi vì việc dẫn dắt cuộc trò chuyện hiệu quả là cơ sở cho quản lý xung đột định hướng giải pháp trong việc chăm sóc người cao tuổi.

3.2 Đặc điểm của giao tiếp với người mắc chứng sa sút trí tuệ

Người bị sa sút trí tuệ có cách cảm nhận thế giới khác biệt. Họ cần sự chú ý đặc biệt và nhạy bén trong giao tiếp. Khả năng diễn đạt bằng lời có thể bị hạn chế. Thay vào đó, giao tiếp phi ngôn ngữ trở nên quan trọng hơn.

7 Đây chỉ là bản xem trước

Cuốn sách đầy đủ có trên <https://www.altenpflege.de> cho người dùng đã đăng ký. Việc đăng ký và sử dụng đều miễn phí. Ai không muốn đăng ký có thể chuyển khoản số tiền được nêu ở trang 2 qua Paypal tới buchhaltung@factsoft.de và ghi rõ tên sách cũng như địa chỉ email. Sau đó, họ sẽ nhận được PDF gửi qua email.

Bên cạnh việc truy cập miễn phí vào các sách giáo khoa ngắn, việc đăng ký trên altenpflege.de còn cho phép ứng tuyển trực tiếp vào các công việc. Và cả việc tự đăng tin tuyển dụng miễn phí. Hãy trở thành một phần của cộng đồng altenpflege.de.