



A2.2 – Zasoby edukacyjne dla nauczycieli

Tytuł: Znaczenie dostosowania technik komunikacyjnych

Moduł: Podstawowe pojęcia w opiece

Podmoduł: Język i komunikacja w opiece



Wprowadzenie

Moduł	Podstawowe pojęcia w opiece
Podmoduł	Język i komunikacja w opiece
Lekcja nr.	#2
Czas trwania (w minutach)	2 godziny
Data	Do zdefiniowania

Efekty kształcenia, opiekun:

1. Rozumie znaczenie dostosowywania technik komunikacji do różnych grup pacjentów;
2. Potrafi stosować techniki zarządzania konfliktami poprzez komunikację.

Tematy- Komunikacja i relacje międzyludzkie

2. Komunikacja i relacje międzyludzkie w różnych grupach społecznych;

2.1. Różne grupy społeczne;

2.2. Spójność grupy;

2.3. Zalety i wady działalności grupowej.

3. Konflikty i rozwiązywanie konfliktów;

3.1. Minimalizacja stresu;

3.2. Komunikacja w trudnych sytuacjach.

Jak lepiej się komunikować?



NO TWO PEOPLE EVER COMMUNICATE PERFECTLY. HOWEVER, THE MORE CLEARLY WE COMMUNICATE, THE GREATER IS OUR ABILITY TO TRUST.

<https://www.youtube.com/watch?v=dJUBmgyOU24&t=2s>

Jak lepiej się komunikować?

A Person-Centered Care and Communication Continuum (PC4 Model)



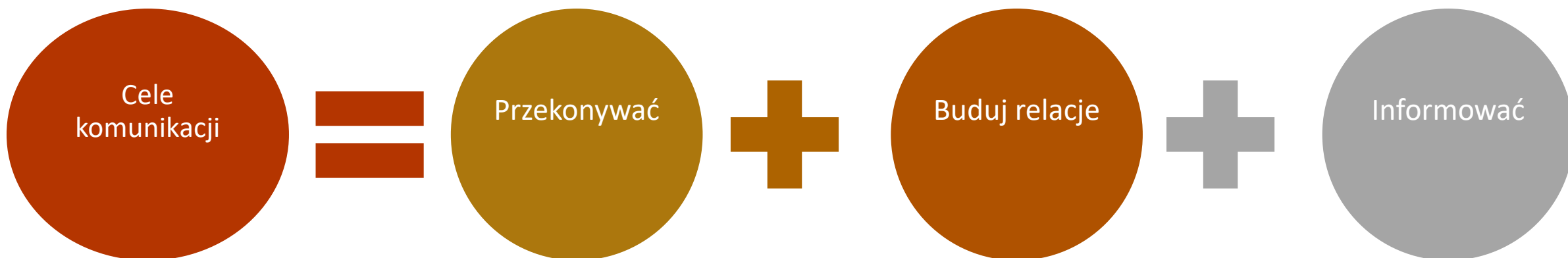
Skuteczna komunikacja jest niezbędnym czynnikiem w interakcjach opiekun-pacjent. Kiedy komunikacja jest skoncentrowana na pacjencie, staje się terapeutyczna. Pozwala na zaufanie i wzajemny szacunek w procesie opieki, promując w ten sposób praktyki opiekuńcze, które odpowiadają potrzebom, obawom i preferencjom pacjentów i opiekunów.

(Kwame & Petrucka, 2021)

Relacje międzyludzkie

Relacja interpersonalna to silne, głębokie lub bliskie skojarzenie lub znajomość między dwiema lub więcej osobami, które mogą trwać od krótkiego do trwałego. Relacje międzyludzkie powstają w kontekście wpływów społecznych, kulturowych i innych. Istoty ludzkie są z natury społeczne i są kształtowane przez swoje doświadczenia z innymi.

Rodzaje: Przyjaźnie; rodzice; romantyczne relacje; relacje w miejscu pracy; relacje opiekuńcze; itd.



Spójność grupy

Jest to jedność lub solidarność grupy, w tym integracja grupy zarówno w celach społecznych, jak i związanych z zadaniami.

Spójność grupy jest wskazywana przez siłę więzi, które łączą członków z grupą jako całością, poczucie przynależności i wspólnoty w grupie, uczucia przyciągania do określonych członków grupy i samej grupy doświadczane przez jednostki oraz stopień, w jakim członkowie koordynują swoje wysiłki w celu osiągnięcia celów, chociaż czynniki te nie są ani koniecznymi, ani wystarczającymi warunkami dla spójności.

Zalety i wady pracy grupowej

Zalety pracy w grupie	Wady pracy w grupie
Większa produktywność	Nierówne uczestnictwo
Więcej zasobów	Konflikt wewnętrzny
Większa niezawodność	Brak indywidualnego myślenia
Ucz się rzeczy	Podejmowanie decyzji wymaga czasu
Nowa metoda	Łatwe unikanie pracy
Wymiana informacji	Utrata kreatywności
Zaangażowanie zespołu	Czasochłonne

Komunikacja ze starszymi pacjentami

- Zwracanie się do starszych pacjentów może nieznacznie różnić się od rozmowy z innymi dorosłymi pacjentami w wieku. Często zdarza się, że wiele osób starszych obawia się zamieszania (Daniel 2014) - a wraz z większą szansą na zaburzenia pamięci i poznawcze - może to stworzyć ogromny potencjał do utraty opieki.
- Jedną z najważniejszych kwestii podczas komunikacji ze starszymi osobami dorosłymi jest umożliwienie im czasu. Okazywanie jakichkolwiek oznak stresu lub niecierpliwości może spowodować, że zamkną się i zamkną przed tobą.
- Innym wyzwaniem, które możesz napotkać podczas komunikowania się z niektórymi starszymi ludźmi, jest to, że mogą nie czuć się komfortowo rozmawiając otwarcie z profesjonalistami. Jeśli jesteś ich opiekunem i jesteś dostępny dla ich obaw, mogą być bardziej skłonni do rozmowy z tobą niż z lekarzem, który może spędzić tylko pięć minut w pokoju.

Komunikowanie się z dziećmi

- Skuteczna komunikacja z dziećmi i młodszymi pacjentami jest jednym z najtrudniejszych aspektów opieki zdrowotnej. Nie tylko próbujesz wyjaśnić trudną koncepcję młodej osobie w terminach, które może zrozumieć, ale także musisz uwzględnić jej rodziców.
- W porównaniu z dorosłymi dzieci mają mniej mechanizmów radzenia sobie i naturalne jest, że dziecko jest przestraszone, a nawet odporne na pewne leczenie. Wyjaśnienie procedury dziecku może pomóc zmniejszyć lęk i zbudować jego pewność siebie (Burke 2016).
- Podobnie jak w przypadku osób starszych, unikaj używania skomplikowanej terminologii medycznej lub "żargonu". Twój język powinien być odpowiedni pod względem rozwojowym. Zanotuj w myślach wiek pacjenta i jego poziom zrozumienia oraz dostosuj swoją mowę do jego potrzeb.

Komunikowanie się z umierającymi pacjentami

- Jednym z najtrudniejszych scenariuszy, które mogą pojawić się dla opiekunów podczas komunikowania się z pacjentami, jest rozmowa z pacjentem, który umiera. Niewygodne i emocjonalnie trudne jest stawienie czoła osobie, która właśnie otrzymała prognozę bez nadziei i o której wiesz, że będzie musiała stawić czoła największej walce - nie tylko fizycznej, ale także psychicznej i duchowej.
- Nie udawaj, że wszystko jest w porządku. Pacjent zasługuje na szacunek, że uznajesz swoją sytuację, a nie robienie tego może sprawić, że poczuje się tak, jakbyś go infantylizował. Jednak nie daj się ogarnąć emocjom.
- Kontynuuj dawanie tej samej uczciwej, kochającej opieki, którą zapewniałeś pacjentowi. Dbaj o ich potrzeby i odpowiadaj na ich pytania najlepiej jak potrafisz.

Bądź czujny!

Wykorzystaj umiejętności obserwacji i słuchania, aby zidentyfikować, na wczesnym etapie, sytuacje, które mogą się nasilić. Znaki ostrzegawcze podrażnionych lub pobudzonych zachowań mogą obejmować:

- Podniesione głosy;
- Nietypowa cisza;
- Sarkastyczne uwagi;
- Negatywny język ciała: wpatrywanie się, inwazja na przestrzeń osobistą; postawa, taka jak zaciśnięte pięści, wystający podbródek lub nadęta klatka piersiowa; groźne gesty, takie jak wskazywanie palcem lub tupanie stopą; poruszanie się tam i z powrotem;
- Agresywne zachowanie: kopanie mebli lub uderzanie się

Zbliżanie się do trudnych rozmów

Jeśli masz coś ważnego do omówienia z nimi, a czas nie wydaje się odpowiedni, oddaj "strzał ostrzegawczy", mówiąc: "Jest coś, o czym chcę z tobą porozmawiać. Wiem, że jesteś zajęty, ale czy moglibyśmy nadrobić zaległości w ciągu 15 minut?"

Słuchaj i zadawaj pytania. Słuchanie bez przerywania jest potężne. Przekazuje zainteresowanie i szacunek dla punktu widzenia innej osoby. Utrzymuj kontakt wzrokowy i oferuj zachęcające uwagi, takie jak: "Widzę, co mówisz..." i "idź dalej..."

Pytania otwarte stanowią najpotężniejszy sposób rozumienia drugiej osoby. Używaj pytań zaczynających się od "dlaczego", "co, kiedy", "gdzie" i "jak".

Radzenie sobie z otwartymi dyskusjami

Spróbuj wykorzystać cenny czas, który masz teraz, aby powoli otwierać dyskusję.

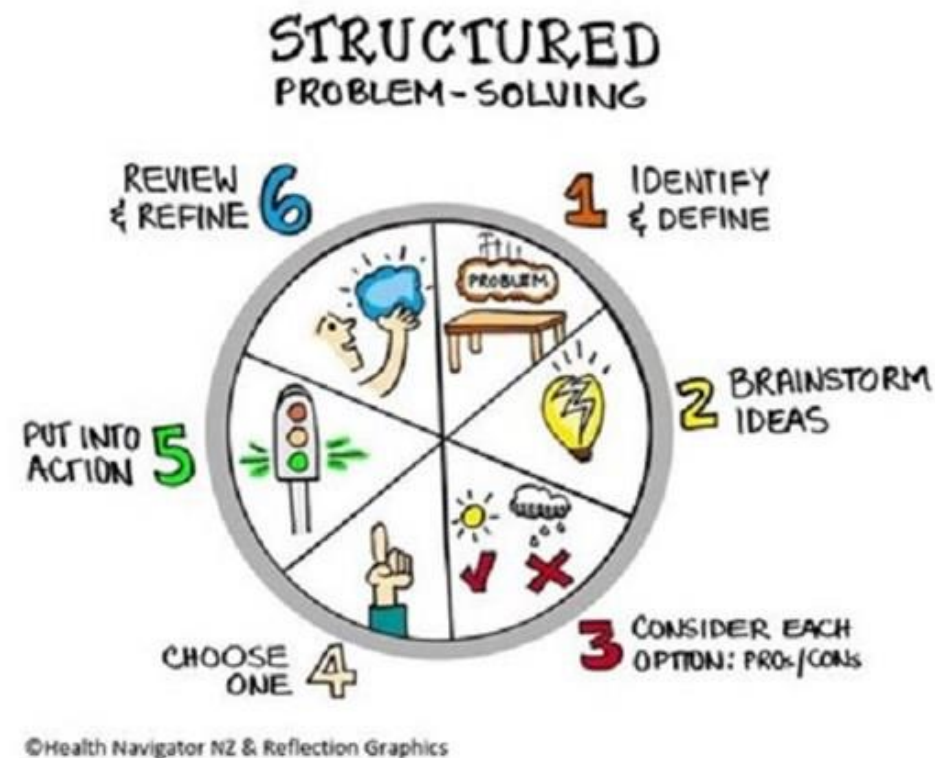
Nie bój się dochodzić swoich praw, kiedy tego potrzebujesz, używając stwierdzeń "ja". Bycie asertywnym polega na wyrażaniu własnych myśli i uczuć bez lekceważenia lub nadużywania praw innych (co jest agresją).

Na przykład powiedzenie: "Czuję się rozczarowany, że tak do mnie mówisz" jest mniej oskarżycielskim sposobem wyrażania swoich uczuć niż: "Sprawiasz, że jestem tak krzyżowany, kiedy jesteś tak niegrzeczny".

Rozwiązywanie problemów - ćwiczenie

Podziel się sytuacją, która miała miejsce niedawno, aby pracować nad rozwiązywaniem problemów.

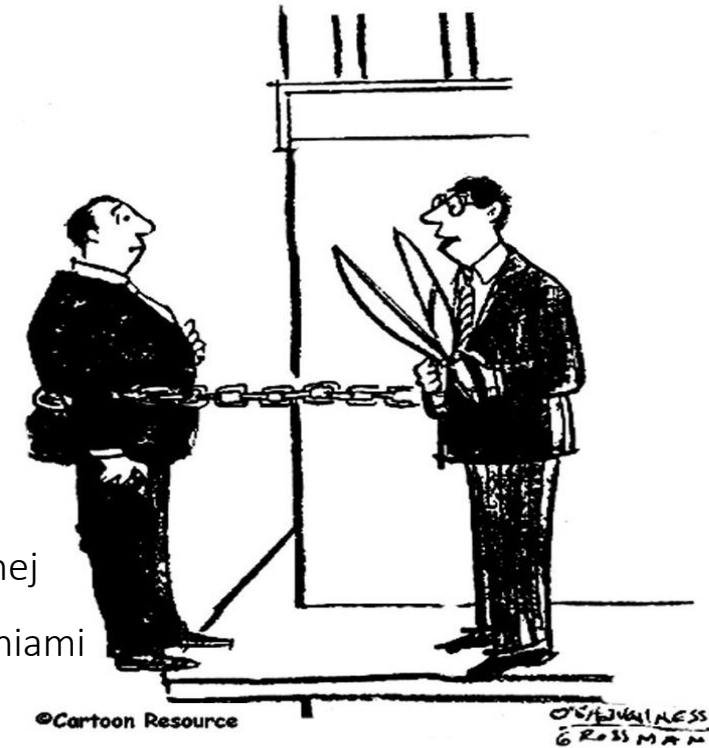
→ Definiowanie problemu; ustalenie przyczyny problemu; identyfikacja, ustalanie priorytetów i wybór alternatyw dla rozwiązania; i wdrożenie rozwiązania



Rozwiązywanie konfliktów - ćwiczenie

Podstawowe ćwiczenie szkoleniowe, które pomoże uczestnikom zidentyfikować konflikty, które miały miejsce w ostatnim tygodniu, i zbadać metody rozwiązania konfliktu.

- Umiejętność rozwiązywania konfliktów 1: Szybkie łagodzenie stresu
- Umiejętność rozwiązywania konfliktów 2: Rozpoznawanie emocji i zarządzanie nimi
- Umiejętność rozwiązywania konfliktów 3: Popraw swoje umiejętności komunikacji niewerbalnej
- Umiejętność rozwiązywania konfliktów 4: Używaj humoru i zabawy, aby radzić sobie z wyzwaniami



"This is the best solution I know to resolving our personality conflicts."

Minimalizacja stresu

Communicating To Reduce Stress

Working on communication skills can help us reduce stressful situations and costly mistakes. Effective communication can also reduce unnecessary resentments and tension in our relationships.



Wskazówki do zapamiętania

1. Nie poddawaj się. Budując relacje z pacjentem, nie masz tylko jednej szansy. Nie każda interakcja musi być doskonała. Komunikacja ewoluuje; bądź realistą ze swoimi oczekiwaniami i bądź cierpliwy, ale zmotywowany, aby tworzyć małe zmiany.
2. Komunikacja nie zawsze odbywa się za pomocą słów. Jeśli znajdujesz konkretnego pacjenta szczególnie trudnego do rozmowy, po prostu bycie tam, uśmiechanie się, dzielenie się znaczącym kontaktem wzrokowym i ludzkim dotykiem (za zgodą) może zrobić różnicę.

Techniki komunikacji

Jak możesz pomóc swojemu pacjentowi nauczyć się czegoś?

Ucz się

Jest to metoda potwierdzenia komunikacji stosowana przez pracowników służby zdrowia w celu potwierdzenia, że pacjent zrozumiał to, co zostało wyjaśnione. Jeśli rozumieją, będą w stanie "uczyć" używając własnych słów.

Pokaż

Pozwala potwierdzić, czy użytkownicy są w stanie postępować zgodnie z konkretnymi instrukcjami (np. Jak wykonać ćwiczenie terapeutyczne w domu). Niektórzy autorzy rozważają odmianę "uczenia się z powrotem", ale zajmiemy się nią osobno, aby skupić się tutaj na psychomotorycznej domenie uczenia się.

Zapytaj mnie 3

Jest to metoda, która zachęca pacjentów do zadawania pracownikowi służby zdrowia trzech pytań pod koniec każdej konsultacji / sesji:

1. Jaki jest mój główny problem;
2. Co muszę zrobić?;
3. Dlaczego jest to dla mnie ważne?

studium przypadku

Pani Ana jest 60-letnią pacjentką, która właśnie została przyjęta na oddział intensywnej terapii wieńcowej z bólem. Ma historię zapalenia stawów i cukrzycy.

Była bardzo wymagająca, szczególnie w dni, kiedy jej mąż nie może przyjść z wizytą. Dziś pani Ana jest pod jej opieką opiekunki. Wielokrotnie dzwoniła dzwonkiem i prosiła o szklankę wody i słomkę. Jednak w drodze w odpowiedzi na prośbę pacjentki, opiekunka została przechwycona przez syna innego pacjenta, który płacząc, prosił ją o informacje na temat operacji, którą jego ojciec przejdzie dziś pod koniec popołudnia.

Po udzieleniu zamierzonych wyjaśnień synowi, opiekunka wraca do pokoju pacjentki ze szklanką wody, a ona atakuje opiekunkę słownie: "Mogłam umrzeć, dopóki nie przyniosłaś mi szklanki wody! Co robiłaś? Co tak długo! Daj mi słomkę, ja ją otworzę, jesteś wolniejsza niż ślimak".



Dziękuję za uwagę!

Teachers's name

Teachers e-mail

Date of the session

