



# POMEMBNOST PRILAGAJANJA KOMUNIKACIJSKIH TEHNIK

Modul 1: OSNOVNA NAČELA SKRBI ZA DRUGE

Podmodull 1.3.2 : JEZIKOVNE IN KOMUNIKACIJSKE SPRETNOSTI



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2020-1-PT01-KA203-078360



# UVOD

**Modul** OSNOVNA NAČELA SKRBI ZA DRUGE

**Pod modul** JEZIKOVNE IN KOMUNIKACIJSKE SPRETNOSTI

**Št. predavanja** 2.

**Čas trajanja** 2 uri

**Datum**

# Učni cilji

1. Razumeti pomembnost prilagajanja komunikacijskih tehnik glede na različne demografske skupine
2. Uporabiti različne tehnike v komunikaciji, ki preprečujejo konflikte

# Teme - Komunikacija in medosebni odnosi

2. Komunikacija in medosebni odnosi v različnih socialnih skupinah;

2.1. Različne skupine;

2.2. Skupinska povezanost;

2.3. Prednosti in slabosti delovanja v skupini.

3. Konflikti in reševanje konfliktov

3.1. Zmanjševanje stresa

3.2. Komunikacija v težkih situacijah

# KAKO IZBOLJŠATI KOMUNIKACIJO?



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>

# KAKO IZBOLJŠATI KOMUNIKACIJO?

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



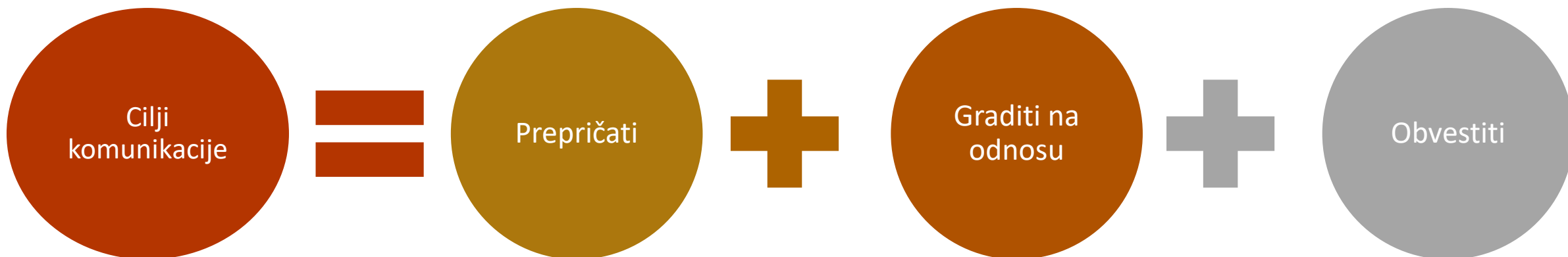
Učinkovita komunikacija je pomemben dejavnik pri interakcijah oskrbovalec - uporabnik. Ko je komunikacija osredotočena na uporabnika postane terapevtska. Tako se gradi na zaupanju in medsebojnem spoštovanju v procesu oskrbe in tako se promovirajo oskrbovalne prakse, ki obravnavajo uporabnikove in oskrbovalčeve potrebe ali skrbi.

(Kwame & Petrucka, 2021)

# MEDOSEBNI ODNOSI

Medosebni odnos je globoka in močna vez med dvema ali več osebami, z dolgim ali kratkim časovnim trajanjem. Medosebni odnosi so oblikovani v kontekstu socialnih, kulturnih ali drugih vplivov. Človeška bitja so socialna bitja in so oblikovana glede na izkušnje z drugimi.

Tipi: prijateljstvo; starši; romantična razmerja; odnosi na delavnem mestu; oskrbovalna razmerja; itd.



# SKUPINSKA POVEZANOST

Gre za enotnost ali solidarnost skupine, vključno z združevanjem skupine, za družbeno-socialne namene kot tudi za namene povezane z zadolžitvami ali nalogami.

Povezanost skupine določa moč vezi, ki povezuje člane skupine v celoto. Je občutek pripadnosti in skupnosti, občutek privlačnosti za določene člane skupine in skupino samo, kot jo doživlja posameznik in do katere mere bi člani skupine usklajevali svoja prizadevanja za uresničitve ciljev, čeprav ti dejavniki niso ne potrebni ali zadostni pogoji za povezanost.



# PREDNOSTI IN SLABOSTI DELOVANJA V SKUPINI

<b>PREDNOSTI</b>	<b>SLABOSTI</b>
Večja raven produktivnosti	Neeankovredno sodelovanje
Več sredstev	Notranji konflikti
Bolj zanesljivo	Ni individualnega razmišljanja
Učenje novih stvari	Sprejemanje odločitev zahteva čas
Nova metoda	Lahko se je izogniti delu
Izmenjava informacij	Pomankanje ustvarjalnosti
Predanost skupini	Zamudno, poraba časa

# KOMUNIKACIJA S STAREJŠIMI ODRASLIMI

Pogovarjanje s starejšimi uporabniki se lahko nekoliko razlikuje od pogovora z drugimi odraslimi uporabniki. Pogosto je pri starejših odraslih prisoten strah, da bi povzročali skrbi. Skupaj s spominskimi ali kognitivnimi motnjami to lahko ustvari tveganje za slabo oskrbo.

Ena najpomembnejših stvari, ki jih moramo upoštevati je, da starejšim odraslim omogočimo čas. Če opazijo kakršnekoli znake stresa ali nestrpnosti se lahko umaknejo in zaprejo pred vami.

Še en izziv na katerega lahko naletite ko komunicirate s starejšimi osebami je, da se lahko počutijo neprijetno odprto pogovarjati z zdravstvenimi delavci. Če ste njihov oskrbovalec in ste na voljo za njihove skrbi, bodo morda bolj pripravljeni govoriti z vami, kot pa z zdravnikom, ki je v sobi le 5 minut.

# KOMUNIKACIJA Z OTROKI

Učinkovito komuniciranje z otroki in mlajšimi uporabniki je eden od najtežjih vidikov zdravstvene oskrbe. Ne samo, da morate razložiti težko razumljive izraze mlajši osebi z besedami, da bi jih razumeli, ampak morate vključiti tudi njihove starše.

V primerjavi z odraslimi, imajo otroci manj mehanizmov obvladanja stresa in je zato naravno, da je otroka strah in se upira določenim zdravstvenim posegom. Razložitev postopka otroku lahko zmanjša tesnobo in izboljša njihovo samozavest (Burke 2016).

Tudi pri starejših odraslih se izogibajte uporabi zapletene medicinske terminologije ali "žargona". Jezik naj bo primeren razvoju osebe. V mislih si zabeležite uporabnikovo starost in raven razumevanja ter prilagodite svoj govor tako, da bo ustrezal njihovim potrebam.

# KOMUNIKACIJA Z UMIRAJOČIM PACIENTOM

Med najtežjimi scenariji, ki se lahko pojavijo pri oskrbovalcih je pogovor z umirajočim uporabnikom. Neprijetno in čustveno naporno se je soočiti z osebo, ki je pravkar prejela napoved brez upanja in za katero veste, da se bo soočila s svojim največjim izzivom – ne le fizično, ampak tudi psihično in duhovno.

Ne pretvarjajte se, da je vse v redu. Uporabnik si zasluži spoštovanje in priznavanje njegove situacije, če tega ne storite, se lahko počutijo, kot da jih ne jemljete resno.

Še naprej nudite enako pošteno, ljubečo oskrbo, kot ste jo nudili do sedaj. Poskrbite za njihove potrebe in odgovorite na njihova vprašanja po svojih najboljših močeh.

# BODITE POZORNI!

Uporabljajte sposobnosti opazovanja in poslušanja, tako lahko že v zgodnji fazi prepoznate situacije, ki se lahko stopnjujejo oz. eskalirajo. Opozorilni znaki razdraženega ali vznemirjenega vedenja lahko vključujejo:

- Povišana raven glasu;
- Neznačilna tišina;
- Sarkastične pripombe;
- Negativna govorica telesa: strmenje, vdiranje v osebni prostor; drža, kot so stisnjene pesti, štrleča brada ali napihnjena prsa; grozeče kretnje, kot so kazanje s prstom ali udarjanje z nogo ob tla; korakanje naprej in nazaj
- Agresivno vedenje: brcanje pohištva ali samopoškodovanje

# PRIBLIŽEVANJE SE TEŽKIM POGOVOROM

Če se morate z nekom pogovoriti o nečem pomembnem in se vam zdi, da zdaj ni pravi čas, sprožite 'opozorilni strel' tako, da nagovorite osebo: „Želim se nekaj pogovoriti z vami. Vem, da ste zaposleni, bi se vseeno lahko pogovorila čez 15 minut?“

Poslušajte in postavljajte vprašanja. Poslušanje brez prekinjanja je močno orožje. Izraža zanimanje in spoštovanje do stališča nekoga drugega. Ohranite očesni stik in vključite vmesne spodbudne pripombe, kot so »Razumem, kaj govorite ...« in »nadaljujte ...«

Postavljanje odprtih vprašanj zagotavlja najboljši način za razumevanje druge osebe. Uporabite vprašanja, ki se začnejo z 'zakaj', 'kaj', 'kdaj', 'kje' in 'kako'.

# ODPRTE RAZPRAVE

Poskusite izkoristiti dragoceni čas, ki ga imate, da razpravo začnete počasi.

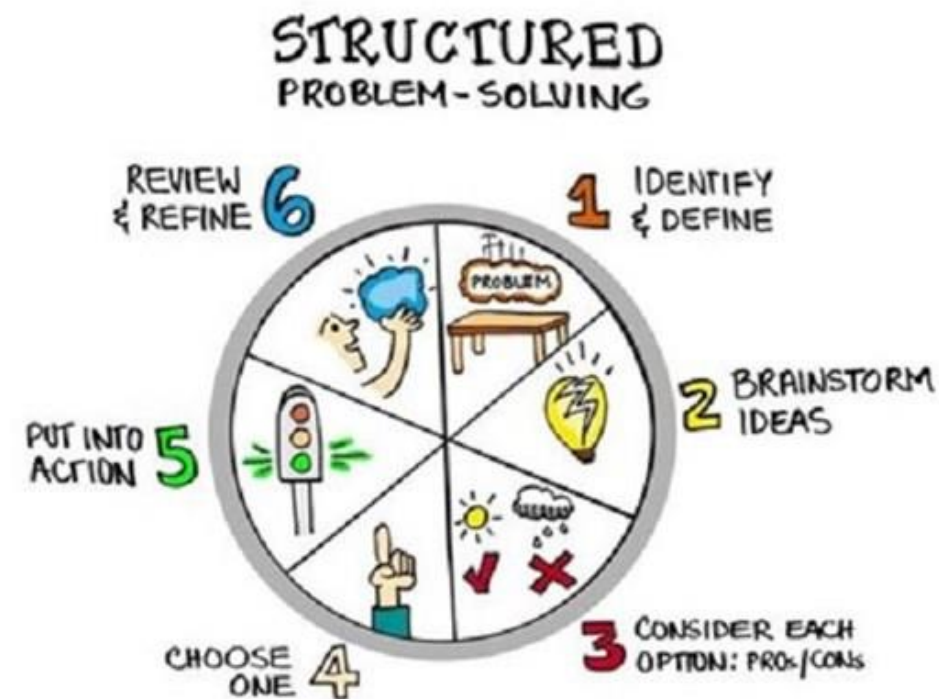
Ne bojte se uveljaviti, ko je to potrebno, z uporabo osebnega zaimka 'jaz'. Biti asertiven vključuje izražanje lastnih misli in občutkov brez zlorabe ali kršenja pravic drugih (kar je agresija).

Na primer: »Razočaran sem, da tako govorite z mano,« je manj obtožujoč način izražanja kot: »razjeziš me, ko si tako nesramen«.

# REŠEVANJE PROBLEMOV- vaja

Na primeru situacije, ki se je zgodila nedavno, uporabite tehniko reševanja problemov.

→ Določite problem; določite vzrok problema; identificirajte, postavite prioritete in določite alternativne rešitve; vsadite rešitev v problem

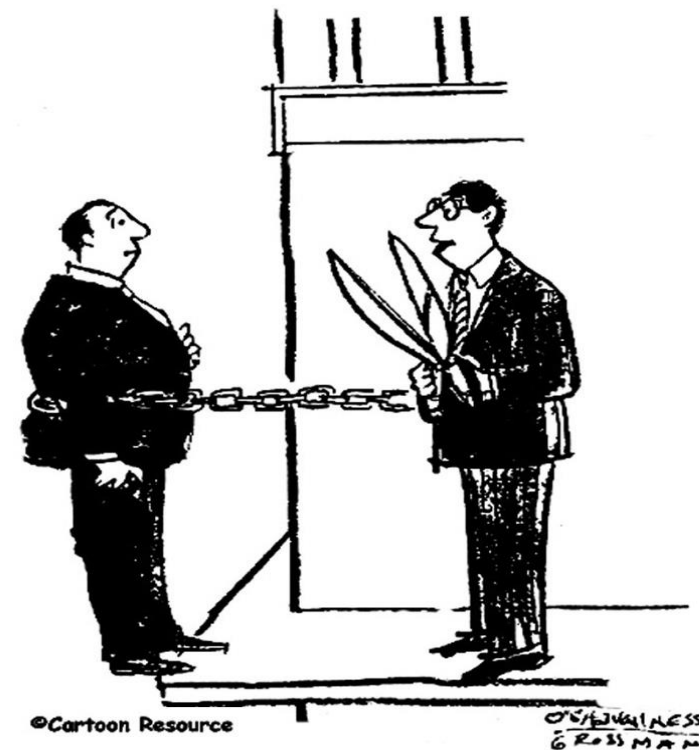




# REŠEVANJE KONFLIKTOV- vaja

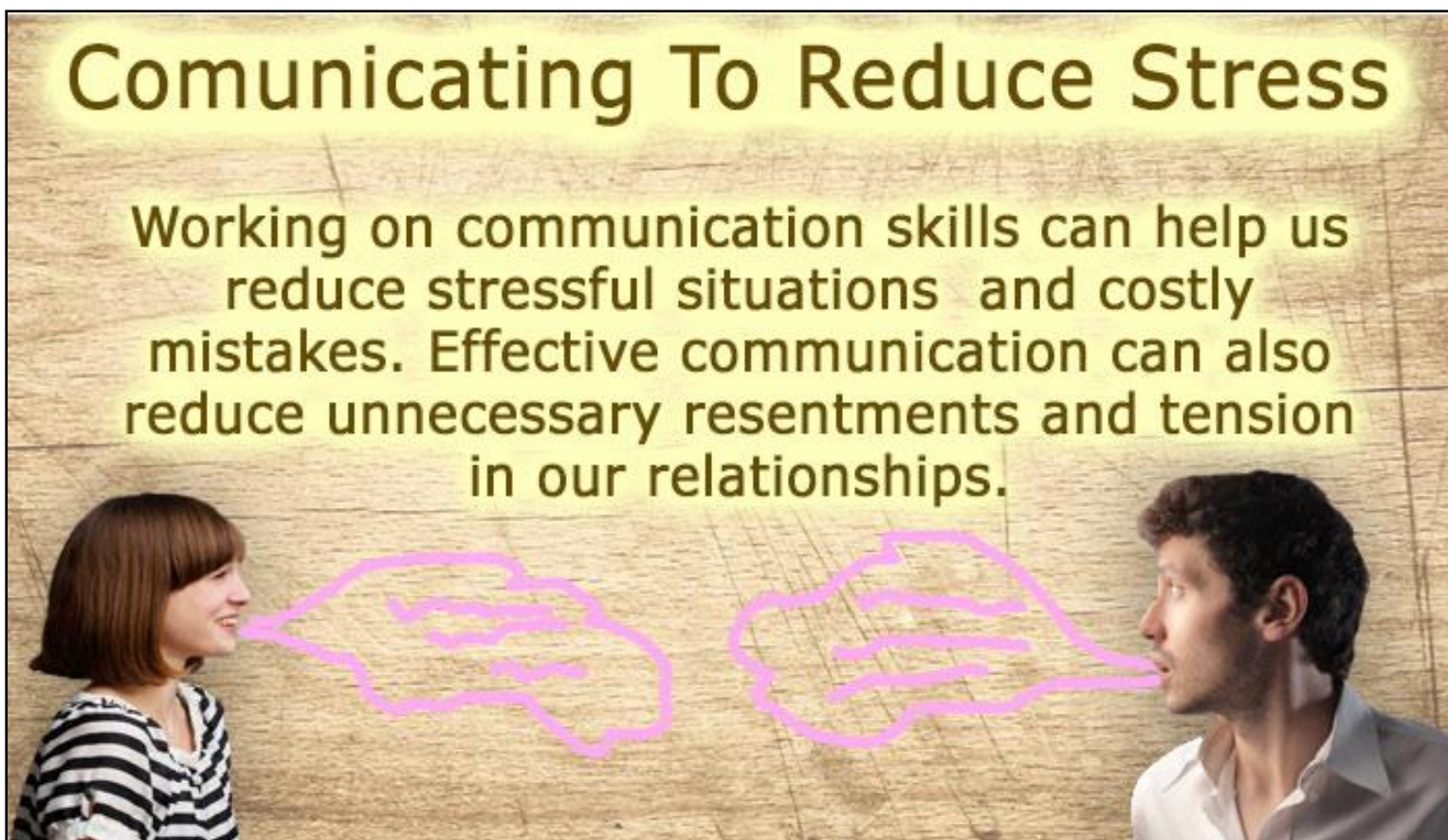
Osnovna vaja, ki pomaga udeležencem prepoznati konflikt in raziskati različne metode za razrešitev tega konflikta.

- Veščina za reševanje konfliktov 1: Hitro sproščanje stresa
- Veščina za reševanje konfliktov 2: Prepoznajte in kontrolirajte svoja čustva
- Veščina za reševanje konfliktov 3: Izboljšajte svoje neverbalne komunikacijske spretnosti
- Veščina za reševanje konfliktov 4: Uporabite humor in igro za spopadanje z izzivi



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

# ZMANJŠEVANJE STRESA



Izboljševanje komunikacijskih veščin nam lahko pomaga pri zmanjševanju stresnih situacij in napak. Učinkovita komunikacija lahko zmanjša tudi nepotrebne zamere in napetosti v naših odnosih.

# NASVETI, KI SE JIH JE VREDNO ZAPOMNITI

1. Ne obupajte. Ko gradite odnos z uporabnikom, nimate samo ene priložnosti. Ni potrebno, da je vsaka interakcija popolna. Komunikacija se nenehno razvija; bodite realni s svojimi pričakovanji in potrpežljivi, a motivirani, da ustvarite majhne spremembe.
2. Komunikacija ni vedno verbalna. Če se vam zdi, da se je z določenim uporabnikom še posebej težko pogovarjati, preprosto bodite ob njem, nasmejani, vzpostavite očesni kontakt in nekaj človeškega dotika (s privoljenjem). To lahko bistveno spremeni odnos.

# KOMUNIKACIJSKE TEHNIKE

Kako pomagati uporabniku, da se česa nauči?

## Učenje nazaj

To je metoda komunikacijske potrditve, ki jo uporabljajo zdravstveni delavci, da potrdijo, ali je pacient razumel, kar mu je bilo razloženo. Če je razumel, bo lahko „sporočil nazaj“ z lastnimi besedami.

## Pokaži mi

Potrditev ali uporabniki lahko sledijo določenim navodilom (npr. kako izvajati neko terapevtsko vajo doma). Nekateri avtorji razmišljajo o tem kot o različici »učenja nazaj«, vendar jo bomo obravnavali ločeno, da bi se lahko tukaj osredotočili na psihomotorično področje učenja.

## Vprašaj me 3x

To je metoda, ki spodbuja paciente, da na koncu vsakega posvetovanja zdravstvenemu delavcu zastavijo tri vprašanja:

1. Kaj je moja glavna težava;
2. Kaj moram storiti?;
3. Zakaj je to pomembno zame?

# IGRA VLOG: študija primera

Gospa Ana je 60-letna pacientka, ki je bila pravkar sprejeta na intenzivni oddelek zaradi angine pectoris. Navaja, da ima zgodovino artritisa in sladkorne bolezni (za kar ji ni mar). Bila je zelo zahtevna, še posebej v dneh, ko mož ne more priti na obisk. Danes je v naši oskrbi. Večkrat je pozvonila na gumb in prosila za kozarec vode in slamico. Vendar nas je na poti, da bi odgovorili na njeno prošnjo, prestregel sin drugega pacienta, ki nas je v joku spraševal za podatke o operaciji, ki jo bo njegov oče opravil konec popoldneva. Potem ko smo mu podali predvidena pojasnila, se vrnemo v sobo s kozarcem vode in pacientka nas verbalno napade: »Lahko bi umrla, v tem času ko mi nisi prinesla kozarca vode! Kaj si počela, topila led? Kaj za vruga! Daj mi slamico in jo bom sama odprla, ti si počasnejša od polža».



**GIVINGCARE**  
Empowering Caregivers

Hvala!

