Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije njegovatelj/njegovateljica u institucionalnoj i izvaninstitucionalnoj skrbi o starijim i nemoćnim osobama

SKRIPTA

Naziv modula:

Komunikacijske vještine njegovatelja

Lea Vlajnić univ.mag.med.techn.

Komunikacijske vještine njegovatelja u radu s korisnicima

Komunikacija = osnovna ljudska potreba kojom osoba na zadovoljavajući način izražava misli, emocije i želje

Temelj svakoga međuljudskog odnosa

Dinamički i složen proces u kojem ljudi šalju i primaju verbalne i neverbalne poruke kako bi razumjeli druge i oni njih

Za uspješnu komunikaciju između njegovateljice i korisnika i/ili članova obitelji važni su:

- Otvorenost i srdačnost
- Samopouzdanje
- Izbjegavanje stereotipa i predrasuda
- Empatija
- Aktivno slušanje
- Asertivnost
- Uvjeravanje
- Poštovanje ljudskih prava
- Individualni pristup
- Dostupnost
- Povjerenje
- Iskrenost

Empatija = sposobnost razumijevanja i dijeljenja osjećaja druge osobe. To znači da osoba može prepoznati i osjetiti emocije drugih te na neki način doživjeti ono što oni doživljavaju.

Aktivno slušanje = proces u kojem slušatelj pažljivo i s punom koncentracijom prati ono što govornik govori kako bi potpuno razumio poruku. Aktivno slušanje uključuje ne samo fizičko slušanje zvukova, već i emocionalno i intelektualno angažiranje.

Asertivnost = sposobnost izražavanja svojih misli, osjećaja i uvjerenja na jasan, iskren i poštovan način bez ugrožavanja prava drugih ljudi.

Primjer asertivne poruke:

Situacija: Kolega često preuzima tvoje zadatke na poslu bez da pita ili se dogovara s tobom.

Asertivna poruka: „Primijetila sam da si u zadnje vrijeme preuzimao zadatke koji su mojih odgovornosti. Razumijem da možda misliš da ću ti biti zahvalna, ali voljela bih da prvo porazgovaramo o tome. Imam svoje planove i obaveze, pa bih voljela da se međusobno dogovorimo prije nego što dođe do izmjena. Možeš li ubuduće prvo provjeriti sa mnom?“

Ova poruka:

- Jasno izražava tvoje misli i osjećaje (osjećaš se nesigurno i neugodna zbog preuzimanja zadataka).
- Pruža rješenje (traži da se prvo dogovorite o raspodjeli zadataka).
- Održava poštovanje prema kolegi (razumiješ njegovu namjeru i želiš suradnju).

"Ja" poruke = način komunikacije u kojem osoba izražava svoje misli, osjećaje i potrebe na asertivan način, bez optuživanja ili kritiziranja drugih. Ovakav način komunikacije pomaže u izbjegavanju konflikta i potiče iskrenu i otvorenu razmjenu mišljenja.

Primjer "Ja" poruke:

1. **Situacija:** Kolega stalno kasni s ispunjavanjem zadataka.

"Ja" poruka: „Ja se osjećam frustrirano kad zadaci nisu dovršeni na vrijeme jer to usporava cijeli tim. Volio/la bih da se dogovorimo o tome kako ćemo bolje organizirati radnu dinamiku.“

2. **Situacija:** Partner ne pomaže u kućanskim poslovima.

"Ja" poruka: „Ja se osjećam preopterećeno kada imam puno obaveza kod kuće jer nemam dovoljno vremena za sebe. Voljela bih da zajedno podijelimo kućanske poslove.“

↳ **"Ti" poruke** = često se koriste u situacijama kada osoba optužuje ili kritizira drugu osobu. One mogu izazvati obrambenu reakciju i eskalirati konflikt jer se druga strana osjeća napadnutom.

↳ **Primjer "Ti" poruke:**

1. **Situacija:** Kolega stalno kasni s ispunjavanjem zadataka.

"Ti" poruka: „Ti nikad ne dovršiš svoj posao na vrijeme, cijeli tim zbog toga pati.“

2. **Situacija:** Partner ne pomaže u kućanskim poslovima.

"Ti" poruka: „Nikada ne pomažeš oko kuće, uvijek ostaviš sve na meni.“

↳ **Zašto su "Ja" poruke bolje?**

- "Ja" poruke omogućuju osobi da izrazi svoje osjećaje i potrebe bez napadanja druge strane, čime se smanjuje rizik od sukoba.
- Pomažu u jačanju međuljudskih odnosa jer potiču razumijevanje i suradnju.

Upotrebom **"Ja" poruka** komunikacija postaje konstruktivnija, a sugovornik je manje sklon obrambenim reakcijama.

↳ **Podjela komunikacije:**

1. Verbalna komunikacija – obavlja se pomoću jezika, govornog i pisanog

2. Neverbalna komunikacija – način na koji ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno ili ne namjerno

↳ Neverbalni znakovi:

- Izrazi lica
- Ton glasa
- Geste
- Položaj tijela
- Dodir
- Pogled
- Izgled

↳ **Čimbenici koji utječu na komunikaciju:**

1. Svrha razgovora
2. Mjesto komunikacije
3. Dob
4. Obrazovni status
5. Spol

↳ Korisnicima koji ne mogu i/ili ne smiju govoriti potrebno je osigurati mogućnost pisane komunikacije

↳ Dobrom komunikacijom djelujemo na osjećaje, misli i ponašanje korisnika mijenjajući ih u pozitivnom smjeru

↳ **Dobra komunikacija između korisnika i njegovateljice pridonosi:**

- Porastu bolesnikovog samopoštovanja i povjerenja u sebe i druge
- Smanjenju anksioznosti i podizanju raspoloženja
- Otklanjanju autoagresivnog/heteroagresivnoga korisnikova ponašanja
- Željenoj promjeni u korisnikovom ponašanju
- Korisnikovoj boljoj orijentaciji u vremenu, prostoru te prema osobama

Zapreke u komunikaciji:

- Od strane korisnika – umor, bolovi, pospanost, slabo pamćenje, demencija, nepismenost, negativni stavovi prema osoblju
- Od strane njegovateljice – preopterećenost poslom, veliki broj korisnika, rutinski poslovi, nedostatak komunikacijskih vještina

Komunikacija s osobama sa senzornim, kognitivnim i psihičkim poteškoćama često je otežana. Potrebno je poznavati stupanj oštećenja i koliko dugo osoba ima oštećenje, ima li pomagalo i koristi li se njime

Osnovne komunikacijske vještine njegovatelja uključuju:

1. **Verbalna komunikacija:**

   - **Jasan i jednostavan jezik:** Korisnici, osobito oni s ograničenim razumijevanjem ili specifičnim zdravstvenim stanjem, mogu imati poteškoća u razumijevanju složenih ili tehničkih izraza. Njegovatelji trebaju koristiti jednostavne rečenice i izbjegavati stručni žargon.
   - **Pozitivan ton i jasnost:** Njegovatelji trebaju govoriti smirenim i prijateljskim tonom, kako bi korisnici osjetili povjerenje i sigurnost.

2. **Neverbalna komunikacija:**

   - **Kontakt očima:** Održavanje kontakta očima signalizira poštovanje i pažnju. Pomoću toga njegovatelj može pokazati korisniku da je prisutan i da se brine za njega.
   - **Tjelesna pozicija i geste:** Otvoreni stav, smješten u visini korisnika i nesmetana mimika mogu dodatno poboljšati međusobno razumijevanje i osjećaj sigurnosti.

3. **Empatija:**

   - **Slušanje i razumijevanje:** Aktivno slušanje korisnikovih potreba, briga i osjećaja važno je za stvaranje osjećaja

povjerenja. Empatičan pristup pomaže njegovatelju da razumije emocionalne potrebe korisnika i odgovori na njih na odgovarajući način.
- **Prilagodba komunikacije:** Prilagoditi stil komunikacije korisnicima s posebnim potrebama, kao što su osobe s demencijom ili teškoćama u govoru od ključne je važnosti za uspješno pružanje njege.

4. **Strpljenje:**

   - **Slušanje i odgovaranje:** Neki korisnici mogu imati problema s izražavanjem svojih misli ili potrebama, a njegovatelj treba biti strpljiv i dati im dovoljno vremena da se izraze.
   - **Ponovno objašnjavanje:** Ako korisnik ne razumije ili zaboravi upute, njegovatelj treba biti spreman ponoviti ili objasniti na drugačiji način, bez frustracija.

5. **Aktivno slušanje:**

   - **Postavljanje pitanja:** Kroz postavljanje otvorenih pitanja, njegovatelj može potaknuti korisnika da se izrazi, što omogućava bolje razumijevanje njihovih želja i potreba.
   - **Ponavljanje i potvrđivanje informacija:** Kako bi osigurao da je sve jasno, njegovatelj može ponoviti informacije koje su mu korisnici dali, čime potvrđuje da su pravilno razumjeli njihove zahtjeve.

6. **Kultura i poštovanje:**

   - **Poštovanje kulturnih razlika:** Njegovatelj treba biti svjestan kulturnih razlika i specifičnih potreba korisnika, pogotovo u multikulturnom društvu. To uključuje razumijevanje specifičnih običaja, vjerovanja i tradicija korisnika.
   - **Respektiranje privatnosti:** Komunikacija s korisnicima trebala bi biti utemeljena na poštovanju njihove privatnosti i dostojanstva, što uključuje pažljivo postupanje s osobnim informacijama.

7. **Rješavanje konflikata:**

    - **Mirno i racionalno upravljanje konfliktima:** Ponekad mogu nastati nesporazumi ili konflikti između korisnika i njegovatelja. U tim situacijama, važno je ostati smiren i pokušati naći kompromisno rješenje koje zadovoljava obje strane.

8. **Motivacija i poticanje:**

    - **Ohrabrujuća komunikacija:** Njegovatelji trebaju motivirati korisnike da sudjeluju u aktivnostima, vježbama ili terapijama, koristeći poticajne i ohrabrujuće riječi kako bi im pomogli u održavanju pozitivnog stava i angažiranosti u procesu oporavka ili njege.

Komunikacijske vještine njegovatelja s agresivnim korisnikom ključne su za smanjenje stresa, prevenciju eskalacije konflikta i očuvanje sigurnosti svih uključenih. Korištenje pravih komunikacijskih tehnika može pomoći u smanjenju napetosti i izgradnji povjerenja.

Važne vještine koje njegovatelj može koristiti kada se suočava s agresivnim korisnikom:

1. **Smirenost i kontrola vlastitih emocija**
    - **Ostanite smireni**: Agresija može izazvati emocionalnu reakciju, ali njegovatelj treba ostati smiren kako bi izbjegao dodatnu eskalaciju situacije.
    - **Kontrola glasa i tijela**: Govorite mirnim tonom, izbjegavajte nagle pokrete i zadržite otvoren i opušten stav tijela.

2. **Aktivno slušanje**
    - **Pokazivanje interesa**: Pokažite da ste prisutni i zainteresirani za ono što korisnik ima za reći, koristeći neverbalne signale poput kimanja glavom.
    - **Reflektirajuće slušanje**: Ponovite ili parafrazirajte ono što korisnik kaže kako biste mu dali do znanja da razumijete

njegove osjećaje i stavove. Na primjer, "Čini se da ste jako frustrirani zbog toga, je li tako?"

3. **Empatija i razumijevanje**
    - **Pokazivanje suosjećanja**: Korisniku se može pomoći osjećati se shvaćenim. Na primjer: "Razumijem da ste ljuti zbog ove situacije, to mora biti jako frustrirajuće."
    - **Validacija osjećaja**: Potvrdite osjećaje korisnika, čak i ako se ne slažete s njegovim ponašanjem. To može smanjiti napetost i osjećaj da je korisnik zanemaren.

4. **Postavljanje granica**
    - **Jasno i mirno postavljanje granica**: Ako agresija prelazi u nasilno ponašanje, važno je postaviti jasne granice, ali na nenasilan način. Na primjer: "Razumijem da ste uzrujani, ali nasilje nije prihvatljivo. Ako ne prestanete, bit ću prisiljen pozvati pomoć."
    - **Zadržavanje profesionalnosti**: Bitno je ostati profesionalan i ne ulaziti u osobne napade ili uvrede jer to može dodatno pogoršati situaciju.

5. **Upotreba neverbalne komunikacije**
    - **Tijelo okrenuto prema korisniku**: Držite fizički prostor otvoren, ali ne preblizak. Izbjegavajte uvrštavanje prijetećih gesta ili pokreta.
    - **Kontakt očima**: Uspostavite kontakt očima, ali bez izazivanja prijetnje ili osjećaja napetosti.

6. **Korištenje pozitivnog jezika**

- **Fokus na rješenja**: Umjesto da se koncentrirate na problem, pokušajte preusmjeriti razgovor prema mogućim rješenjima. Na primjer: "Razumijem da ste nezadovoljni trenutnom situacijom. Kako bismo mogli zajedno doći do rješenja?"
- **Pozitivne afirmacije**: Pokušajte korisnika ohrabriti govoreći pozitivne stvari, čak i u teškim situacijama.

6. **Pružanje prostora**
    - **Ponudite fizički prostor**: Ako korisnik pokazuje znakove agresije, osigurajte mu prostor za smanjenje napetosti. Ponekad je dovoljno samo malo prostora i tišina kako bi se osoba smirila.
    - **Izbjegavajte fizički kontakt**: Ako korisnik postane agresivan, izbjegavajte bilo kakav fizički kontakt osim u slučaju nužde, kako bi se smanjila opasnost od eskalacije.

7. **Prepoznavanje okidača**
    - **Identificirajte uzroke agresije**: Prepoznajte situacije, ponašanja ili riječi koje mogu izazvati agresiju korisnika i pokušajte ih izbjeći ili upravljati njima na miran način.

8. **Razumijevanje specifičnih potreba**
    - **Fizičko zdravlje i mentalno stanje**: Neki korisnici mogu reagirati agresivno zbog fizičkih boli, nesigurnosti ili mentalnih smetnji. Pokušajte prepoznati uzroke tih reakcija i prilagoditi komunikaciju u skladu s tim.

9. **Traženje pomoći kada je potrebno**
    - **Pozivanje kolega ili nadređenih**: Ako se situacija pogorša i postane opasna, obratite se kolegama, nadređenima ili sigurnosnim službama za dodatnu pomoć.



Korištenje ovih komunikacijskih vještina omogućava njegovatelju da učinkovito i sigurno komunicira s agresivnim korisnicima, smanjujući rizik od eskalacije nasilja, a istovremeno omogućava podršku korisnicima koji se možda suočavaju s teškim emocijama ili problemima.

Primjeri pravilnog korištenja komunikacijskih vještina u razgovoru između njegovateljice i korisnika:

1. **Primjer**

- **Korisnik:** "Nemojte se truditi, mogu se ja sam obuti."
- **Njegovateljica:** "Razumijem, ali ako želite, mogu vam pomoći da to bude brže i lakše. Svi ponekad trebamo malo pomoći, nemojte se sramiti."
- **Korisnik:** "Ma dobro, hvala, samo sam malo umoran."
- **Njegovateljica:** "Nema problema, potpuno vas razumijem. Uzmite svoj tempo. Hoćete li da vam donesem čašu vode dok oblačite cipele?"
- **Korisnik:** "Da, to bi bilo dobro."
- **Njegovateljica:** "Dobro, odmah ću donijeti. Samo polako, tu sam da vam pomognem kad god zatrebate."

✓ Ovdje njegovateljica koristi afirmativnu i podržavajuću komunikaciju, potičući korisnika da ne osjeća obvezu da se trudi više nego što mu je potrebno, ali i nudi pomoć na nježan i nenametljiv način. Važno je održati ravnotežu između poštovanja samostalnosti korisnika i pružanja potrebne pomoći.

2. **Primjer**

- **Korisnik:** "Jako me boli leđa, nisam siguran mogu li ustati iz kreveta."
- **Njegovateljica:** "Žao mi je što vas boli. Ako želite, mogu vam donijeti bolji jastuk za podršku ili vam pomoći da se polako podignete."
- **Korisnik:** "Možda mi možete pomoći da se podignem, ali polako."
- **Njegovateljica:** "Naravno, polako ćemo. Ja ću vas poduprijeti i vi mi se slobodno oslonite, nema žurbe."
- **Korisnik:** "Hvala, osjećam se bolje kad ste tu."
- **Njegovateljica:** "Nema na čemu, tu sam da vam pomognem. Uvijek mi se možete osloniti na mene."

3. **Primjer**

- **Korisnik:** "Ne znam koliko ću još moći hodati, sve me više umara."
- **Njegovateljica:** "Razumijem, i to je sasvim normalno. Ako želite, možemo planirati kraće šetnje ili se kretati samo po sobi kako biste ostali aktivni, ali bez prevelikog napora."
- **Korisnik:** "Mislim da bi kraće šetnje bile bolja opcija."
- **Njegovateljica:** "Slažem se. Počnimo s nekoliko minuta hodanja svaki dan, a ja ću biti uz vas da vas podržim. Ako osjetite bilo kakvu nelagodu, odmah stanemo."
- **Korisnik:** "Hvala, osjećam se sigurno kad ste tu."
- **Njegovateljica:** "Uvijek ću biti uz vas. Zajedno ćemo pronaći najbolje rješenje za vaše zdravlje."

✓ Ovi primjeri pokazuju kako njegovateljica koristi komunikacijske vještine kao što su empatija, aktivno slušanje i pružanje podrške kako bi korisniku olakšala svakodnevne situacije, uvijek s poštovanjem njegovih potreba i želja.

Primjer pravilnog korištenja komunikacijskih vještina između njegovateljice i agresivnog korisnika:

- **Korisnik:** "Zašto mi uvijek morate nešto govoriti! Nemam potrebe za vašom pomoći, mogu ja to sam!"
- **Njegovateljica:** "Razumijem da se osjećate frustrirano, i ispričavam se ako sam vas uzrujala. Ovdje sam da vam pomognem kad god to zatrebate, ali naravno, poštujem vašu želju za samostalnošću."
- **Korisnik:** "Ne trebam nikog, mogu sve sam!"
- **Njegovateljica:** "Razumijem, i to je potpuno u redu. Ako ikada osjetite da vam ipak trebam, tu sam. Samo želim da znate da nije problem ako zatražite pomoć. Važno mi je da se osjećate dobro."
- **Korisnik:** "Nije mi jasno zašto me stalno kontrolirate."
- **Njegovateljica:** "Nikada ne želim da se osjećate kontrolirano, nego podržano. Ako vam nešto smeta ili imate prijedlog kako da

obavljamo stvari, slobodno mi recite. Važno mi je da se osjećate ugodno."

- **Korisnik:** "Dobro, ali samo nemojte stalno ponavljati isto."
- **Njegovateljica:** "Razumijem, ispričavam se ako sam ponavljala nešto što vas smeta. Bit ću opreznija. Ako bilo što želite podijeliti sa mnom ili imate neku drugu želju, slobodno mi recite."
- **Korisnik:** "Ok, ali samo nemoj biti previše prisutna."
- **Njegovateljica:** "Razumijem, poštovat ću vaš prostor. Ako ikada zatrebate pomoć, tu sam i samo recite. Bit ću tu kad god me trebate."

- **Objašnjenje komunikacijskih vještina korištenih u ovom primjeru:**

1. **Aktivno slušanje:** Njegovateljica pažljivo sluša korisnika, prepoznaje njegove emocije i odgovara na način koji pokazuje razumijevanje njegovih osjećaja.
2. **Empatija:** Korisnikovo nezadovoljstvo i frustracija su prepoznati, a njegovi osjećaji su validirani bez osuđivanja.
3. **Smirenost i strpljenje:** Iako korisnik pokazuje agresiju, njegovateljica ostaje mirna i smireno odgovara, što pomaže u smanjenju napetosti.
4. **Ponuda za suradnju:** Umjesto da inzistira na tome da korisnik prihvati pomoć, njegovateljica jasno stavlja do znanja da je ona tu za njega, ali po njegovim uvjetima, čime pokazuje poštovanje njegovih granica.
5. **Neutralni ton:** Njegovateljica koristi neutralan, umirujući ton kako bi izbjegla daljnje podizanje napetosti.

- ✓ Ovaj pristup pomaže smanjiti agresivnost korisnika, dok istovremeno osigurava da on osjeća da ima kontrolu i da su njegove potrebe poštovane.

Literatura

Literatura korištena u svrhu izrade skripte navedena je u „Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije njegovatelj/njegovateljica u institucionalnoj i izvaninstitucionalnoj skrbi o starijim i nemoćnim osobama“ pod nazivom modula: Komunikacijske vještine njegovatelja.