

IntegraCare M4: Skuteczna komunikacja w relacjach opiekuńczych



Skuteczna komunikacja w relacjach opiekuńczych to jeden z najważniejszych modułów programu opieki skoncentrowanej na osobie. Komunikacja odgrywa cenną rolę w tego rodzaju opiece. Dlatego też, wiele uwagi poświęcono kwestiom takim jak upodmiotowienie osoby, zaangażowanie, motywacja, konflikt, oraz alternatywne metody i narzędzia komunikacji.

**Projekt ten został sfinansowany przy wsparciu Komisji Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla wyłącznie poglądy autorów, a Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie zawartych w niej informacji.*

Numer referencyjny projektu - 2020-1-ES01-KA202-082311

Fazy komunikacji

Niepełnosprawność

Konflikty

Komunikacja alternatywna

Upodmiotowienie osoby

Fazy komunikacji

Streszczenie

Skuteczna komunikacja w relacjach opiekuńczych to jeden z najważniejszych modułów programu opieki skoncentrowanej na osobie. Komunikacja odgrywa cenną rolę w tego rodzaju opiece. Dlatego też, wiele uwagi poświęcono kwestiom takim jak upodmiotowienie osoby, zaangażowanie, motywacja, konflikt, oraz alternatywne metody i narzędzia komunikacji.

Cele nauki

1

Umiejętność zastosowania odpowiednich sposobów (werbalny, niewerbalny) i poziomów (dziecko, rodzic, dorosły) komunikacji, biorąc pod uwagę pozycję, kwestie indywidualne (w tym możliwości) i pochodzenie kulturowe osoby.

2

Rozważenie problemów i konfliktów; zapobieganie lub rozwiązywanie tych problemów i konfliktów w oparciu o potrzeby osoby niepełnosprawnej poprzez zastosowanie odpowiednich środków komunikacji.

Spis treści

1. Fazy komunikacji
2. Niepełnosprawność

- 3. Konflikty
- 4. Komunikacja alternatywna
- 5. Upodmiotowienie osoby

i Czas trwania - 6 godzin

START

Fazy komunikacji



KOMUNIKACJA W RELACJACH OPIEKUŃCZYCH

Przeływ informacji ma fundamentalne znaczenie dla funkcjonowania grupy: poprzez ciągłą i wzajemną wymianę informacji (wiedza, analiza sytuacji, przetwarzanie poznawcze i emocjonalne) jednostki formują całość.



GRUPA...

...członkowie łączą swoje kompetencje/umiejętności w zupełnie nową całość, która staje się znacznie skuteczniejsza niż sama suma jego poszczególnych części.

Każdy może wnieść swój wkład w całość, komunikując się z innymi członkami oraz otrzymując ich wkład w zamian.

WIEDZA JEDNEGO STAJE SIĘ WIEDZĄ WSZYSTKICH!!!

PROCES KOMUNIKACJI

Fundamentalnymi elementami procesu komunikacji są:

- 1 **Nadawca:** osoba, która przekazuje lub wysyła wiadomość.
- 2 **Odbiorca:** osoba, do której wysyłana jest wiadomość.
- 3 **Wiadomość:** informacja przekazywana przez źródło.
- 4 **Kod:** system, używany do komunikacji.
- 5 **Kanał:** sposób przekazywania wiadomości. Przykładowo: techniczny (telefon komórkowy, telefon, e-mail itp.), sensoryczny (głos, gesty itp.), werbalny / niewerbalny
- 6 **Kodowanie:** przekształcanie idei, koncepcji i obrazów mentalnych w komunikatywną wiadomość za pomocą wyuczonego kodu.
- 7 **Dekodowanie:** przekształcanie wiadomości z kodu w idee, koncepcje i obrazy mentalne.
- 8 **Informacja zwrotna:** odpowiedź odbiorcy na wiadomość.
- 9 **Zakłócenia:** wszelkie problemy, które utrudniają przekazanie wiadomości.

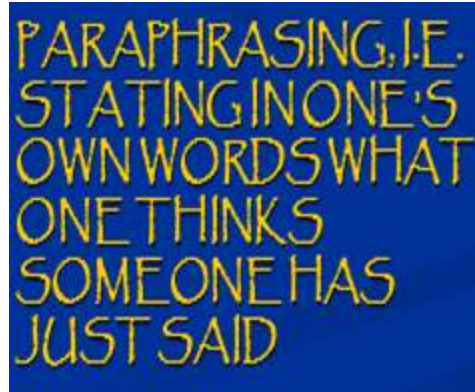
AKTYWNE SŁUCHANIE

Jest to szczególna forma SŁUCHANIA.

Zwracanie uwagi na wszystkie werbalne lub niewerbalne sygnały pochodzące od osoby, szczególnie słabej lub wymagającej pomocy, w celu uchwycenia jej uczuć i emocji. Należy

empatycznie komunikować, że wiadomość jest zrozumiała.

Parafrazowanie to przekazywanie tego, co ktoś powiedział innymi słowami.



PARAPHRASING, I.E.
STATING IN ONE'S
OWN WORDS WHAT
ONE THINKS
SOMEONE HAS
JUST SAID

SŁUCHANIE Z UWAGĄ..

...poprzez ocenę stopnia zgodności pomiędzy tonem głosu, wyrazem twarzy naszego rozmówcy a treścią komunikatu.

INFORMACJA ZWROTNA

Jakie zachowania są idealne do optymalizacji skutecznego aktywnego słuchania?

--	--	--	--

ZACHOWANIE 1

ZACHOWANIE 2

ZACHOWANIE 3

Słuchanie przy uwzględnieniu modulacji głosu.



ZACHOWANIE 1

ZACHOWANIE 2

ZACHOWANIE 3

Uwzględnianie sytuacji rozmówcy.

CONCLUSION

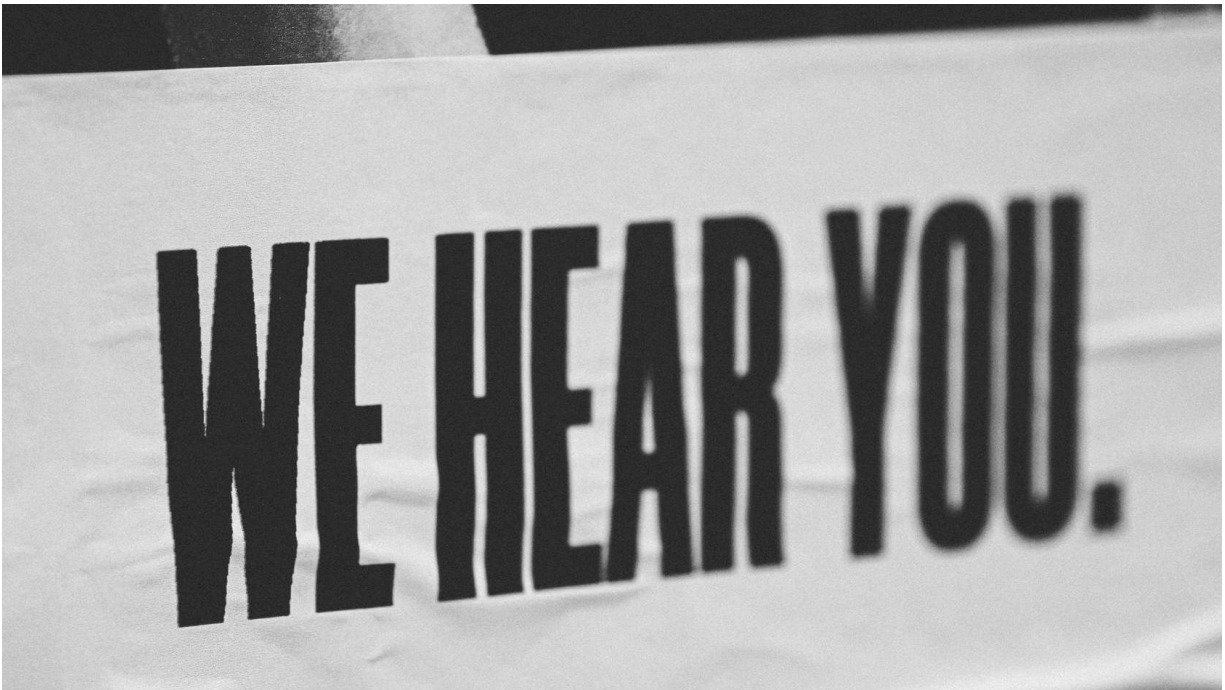


ZACHOWANIE 1

ZACHOWANIE 2

ZACHOWANIE 3

Zadawanie pytań otwartych, bez pośpiechu, aby lepiej zrozumieć rozmówcę.



ZACHOWANIE 1

ZACHOWANIE 2

ZACHOWANIE 3

Słuchając siebie... trzeba uświadomić sobie swoje emocje, to, czego doświadczamy. Poświęcenie czasu na słuchanie siebie jest niezbędne, aby zrozumieć własne potrzeby, uczucia i

myśli oraz mieć szerszą perspektywę przy kontaktach z innymi.

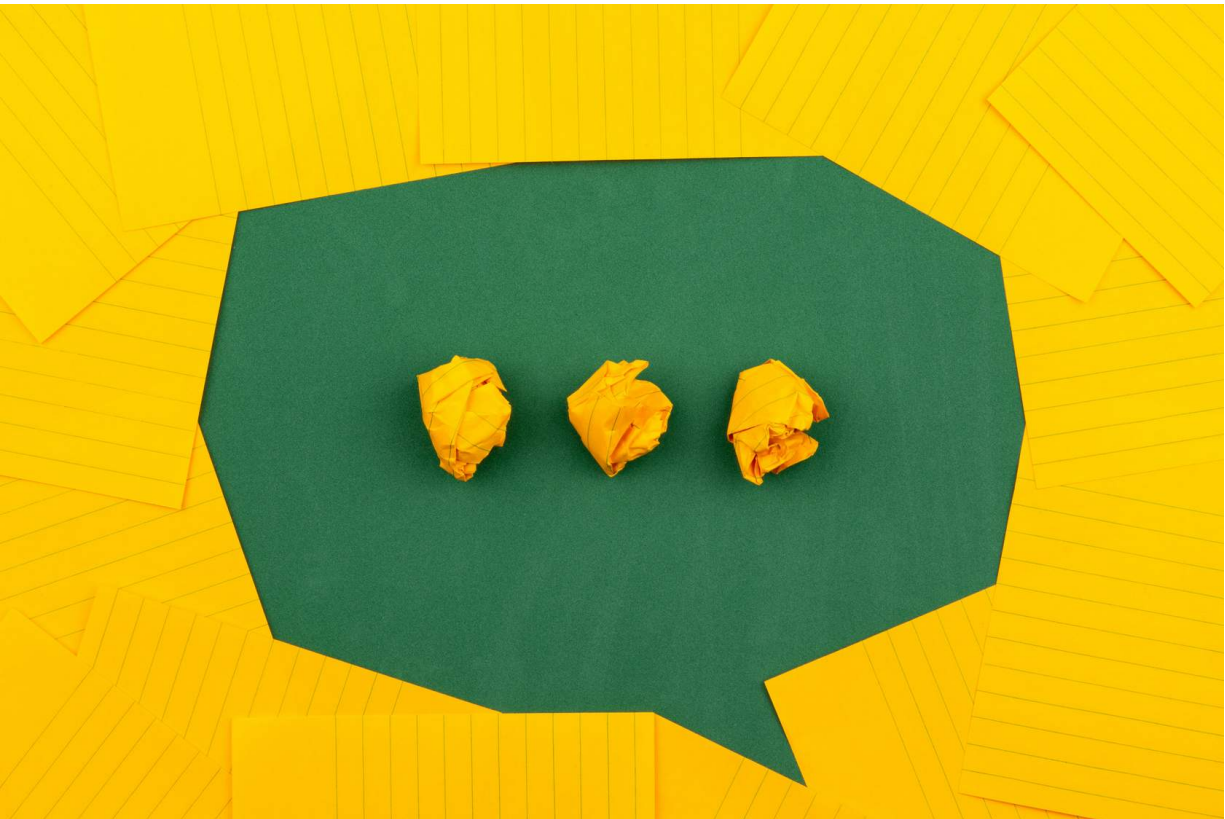
ASPEKTY KULTUROWE W KOMUNIKACJI

Niejednokrotnie napotykamy osoby o niskim poziomie wykształcenia. Wpływa to na przykład na umiejętność korzystania z komputera: bardzo ważne jest oznaczanie przycisków klawiszy znakami i symbolami niewerbalnymi, a także instrukcjami głosowymi, które mogą wspomagać czytanie.

Wzorce czytania dla słabo wykształconych użytkowników obejmują czytanie słowo po słowie
⇒ Wstawianie wszystkich informacji do strumienia tekstowego, które czyta osoba

Treść pełna przeplatających się pojęć nie zawsze może być łatwa do zrozumienia.

W związku z tym, włączenie funkcji odczytywania tekstu może okazać się niezwykle przydatne. Dodatkowo, można skorzystać z kolorów, które mogą reprezentować różne rzeczy i koncepcje. Kolory mogą jednak być odmiennie postrzegane w różnych kulturach, więc używanie ich do komunikowania znaczenia nie zawsze jest korzystne.



TYPY KOMUNIKACJI

Komunikacja przekazywana za pomocą słów stanowi tylko 5-10% całkowitej komunikacji między dwójm ludzi.

Słowo, pisane lub mówione, jest wspierane przez różne elementy, które wzbogacają przypisane mu znaczenie.

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Ten rodzaj komunikacji dzieli się na kilka części

Krok 1

Może być:

Częściowo skodyfikowana i często mimowolna - postawa (stojąca, siedząca, idąca, zgarbiona). Gesty (ręce, duże i małe gesty, dotykane różnych części ciała lub twarzy), mimika (ruchy głowy i twarzy)

Krok 2

Podział twarzy na trzy części, czołową (czoło i brwi), środkową (spojrzenie, kontakt wzrokowy), usta i podbródek (kąćki ust/grymas, otwieranie/zamykanie ust).

Informacja zwrotna...

...odnosi się do zestawu informacji, które nadawca wysyła do odbiorcy na temat jego zachowania lub czegoś, co powiedział.

- INFORMACJI ZWROTNYCH MOŻNA UDZIELAĆ, ALE TAKŻE MOŻNA JE OTRZYMAĆ. -

Zadawanie pytań i zastanawianie się nad skutkami własnej komunikacji lub zachowania sprzyja tworzeniu płynniejszej interakcji i pozytywnej atmosfery.

Zwykle jesteśmy przekonani, że wysłaliśmy określoną wiadomość, lecz czasami do odbiorcy dociera coś zupełnie innego.

PYTANIA DO ROZWAŻENIA.....

- CZY ROZMÓWCA ZNIEKSZTAŁCIŁ WIADOMOŚĆ?
- CZY KONTEKST NIE BYŁ WŁAŚCIWY?
- CZY EMOCJE BYŁY ZBYT SILNE?
- CZY BYLIŚMY WYCZERPANI?

Decydowanie o asymilacji

Sprawdź informację zwrotną, aby upewnić się, że wszystko zostało zrozumiane poprawnie

CO ROBIĆ?

Nie zachowuj się agresywnie ani defensywnie

Udziel wyjaśnienia



Niepełnosprawność



Niepełnosprawność



Definicja

Niepełnosprawność jest definiowana jako ograniczenie lub utrata zdolności do wykonywania czynności w sposób lub w zakresie uznawanym dla człowieka za normalny.

Niepełnosprawność jest uprzedmiotowieniem upośledzenia i jako taka odzwierciedla zaburzenia wielofunkcyjne na poziomie osoby.

Krok 2

Osoba niepełnosprawna

Według **WHO** osoba z niepełnosprawnością to osoba, która nie jest w stanie samodzielnie wykonywać podstawowych czynności życia codziennego (nawet z pomocą narzędzi pomocniczych). Pojęcie niepełnosprawności jest zatem równoważne pojęciu upośledzenia, zgodnie z definicją zawartą w ustawie 104/1992.

Osoba z niepełnosprawnością to osoba z upośledzeniem fizycznym, psychicznym lub sensorycznym, ustabilizowanym lub postępującym, co powoduje trudności w nauce, relacjach lub integracji zawodowej i prowadzi do procesu defaworyzowania społecznego lub marginalizacji.

(Ustawa 104/1992).

Czym jest niepełnosprawność?

Stan niepełnosprawności uwzględnia wpływ upośledzenia na życie danej osoby oraz trudności w integracji społecznej. Wyraża stan niekorzystnej sytuacji wynikający z upośledzenia, które ogranicza lub uniemożliwia osobie wypełnianie jej normalnej roli uwzględniającej wiek, płeć oraz czynniki społeczno-kulturowe.

Inwalidztwo

Inwalidztwo uwzględnia wrodzone i nabyte upośledzenia fizyczne, umysłowe i sensoryczne i określa je procentowo, co decyduje o ewentualnym przyznaniu środków finansowych i/lub innych form wsparcia.

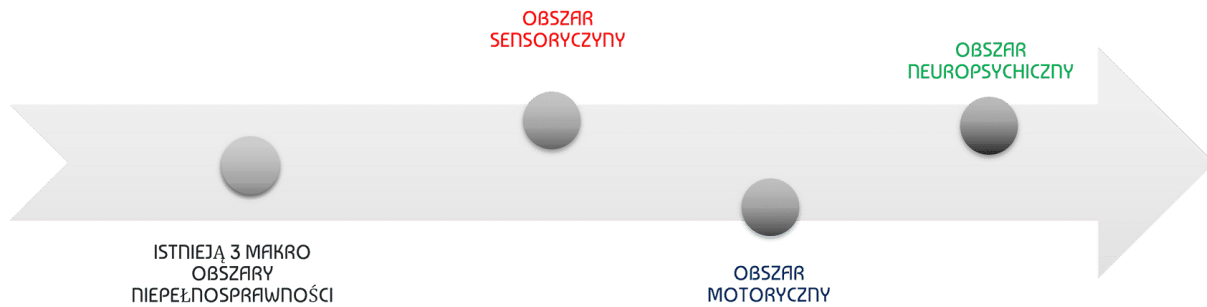
To jak poważny jest stan osoby nie opiera się na procencie niepełnosprawności, ale na tym, czy niepełnosprawność ograniczyła autonomię osoby do tego stopnia, że konieczna jest kompleksowa interwencja opiekuńcza w sferze indywidualnej lub w sferze relacji międzyludzkich.

Autonomii

Pojęcie autonomii zawsze ma kontekst społeczny. Autonomią cieszą się ci, którzy są zdolni do samodzielnego wykonywania pewnych czynności życia codziennego, przyjmowania ról i budowania relacji. Osoba autonomiczna to zatem ta, która „przeszła” proces normalizacji.

Czy bycie autonomicznym oznacza zatem bycie „normalnym”? Jeśli tak, to "normalnym" względem czego?

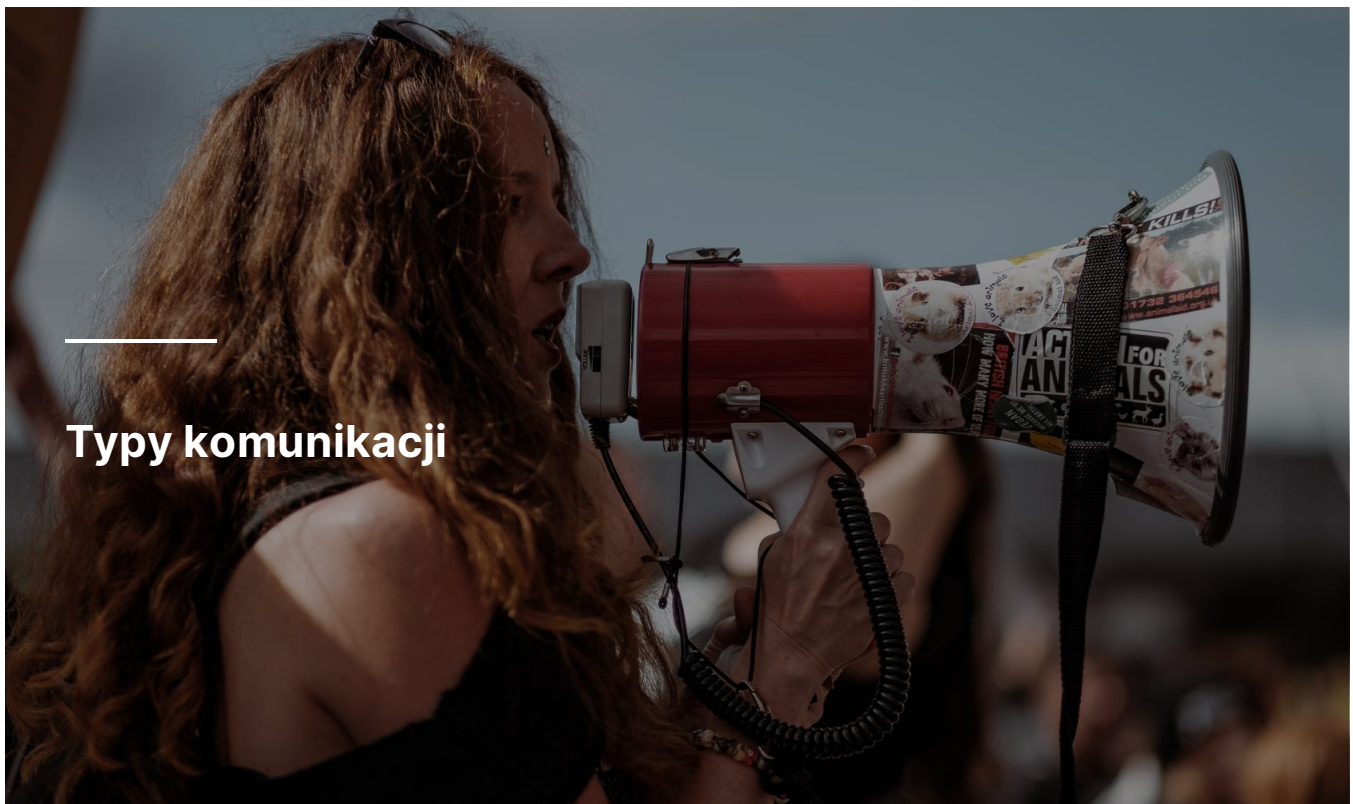
Oznacza to, że osoba staje się autonomiczna nie wtedy, gdy znajduje się w warunkach determinujących jej własne zachowanie, ale kiedy robi to, co inni myślą, że powinna ona robić.



Komunikacja w relacji opiekuńczej

<p>OCZEKIWANIA EDUKATORA</p>	<p>OCZEKIWANIA KLIENTA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bycie ponad podziałami • Bycie dobrym „misjonarzem” • Zwracanie uwagi na aspekty narcystyczne 	
<p>OCZEKIWANIA EDUKATORA</p>	<p>OCZEKIWANIA KLIENTA</p>

- Bycie zaakceptowanym i brany pod uwagę
- Możliwość podzielenia się dyskomfortem
- Uwolnienie się od bólu



Typy komunikacji

Po rozważeniu ogólnych elementów komunikacji **należy wziąć pod uwagę następujące aspekty:**

Komunikacja musi być **ukierunkowana** - komunikacja różni się w

Wraz z dziećmi i niepełnosprawnymi, osoby starsze należą do najbardziej zagrożonych grup społecznych. Osoby te, bardziej niż ktokolwiek inny, zasługują na szczególną uwagę w aspektach komunikacyjnych, nie wspominając już o tym, że to właśnie do nich najczęściej odnoszą się tematy opieki.

Podobnie jak dzieci, osoby starsze są częścią populacji uważaną za najbardziej podatną na zagrożenia. Należy jednak zwalczać

zależności od rozmówców i ich potrzeb. stereotypy ukazujące ich jako osoby kruche, chore, zdeorientowane lub nieaktywne.

Komunikowanie się z osobą starszą nie wygląda tak samo jak komunikowanie się z dzieckiem lub osobą niepełnosprawną.

CONTINUE

Stan zdrowia pacjenta

Przede wszystkim należy wziąć pod uwagę ogólny stan zdrowia pacjenta (słuch, koncentracja, węch, pamięć, przyjmowane leki itp.)

Następnie należy wziąć pod uwagę inne aspekty:

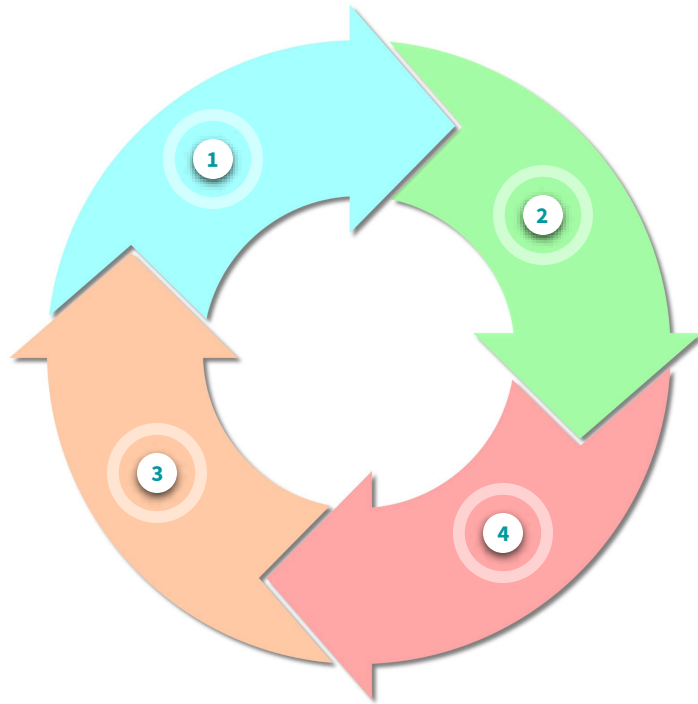
- Zmniejszenie zdolności adaptacyjnej
- Obniżona obrona przed zagrożeniami zewnętrznymi
- Spowolnione procesy rekonwalescencji
- Natężenie i czas odczuwania niepokoju

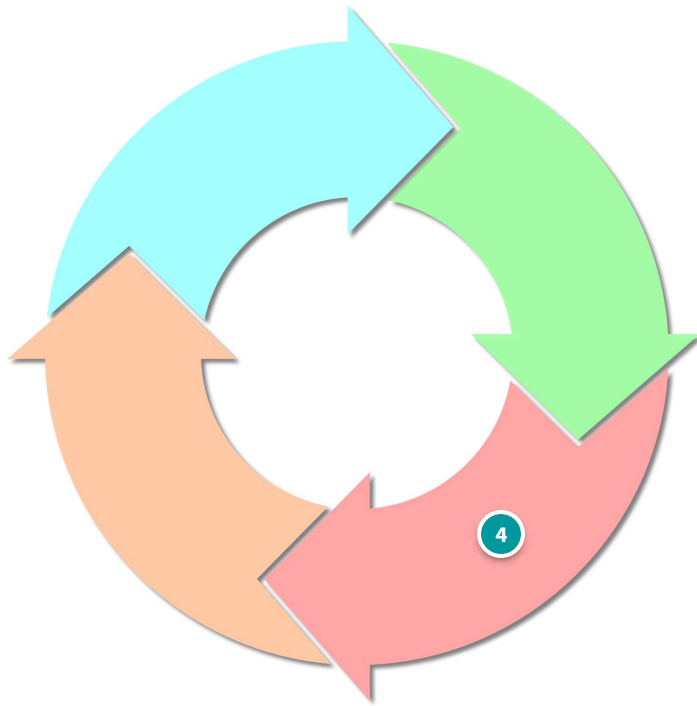
W przypadku osób starszych, trauma emocjonalna oddziałuje głębiej, a ich emocjonalność jest mniej widoczna. Osoba starsza cierpi w ciszy, często nie prosi o pomoc.

Osoby starsze próbują utrzymywać swoją autonomię i pozostawać samowystarczalne.

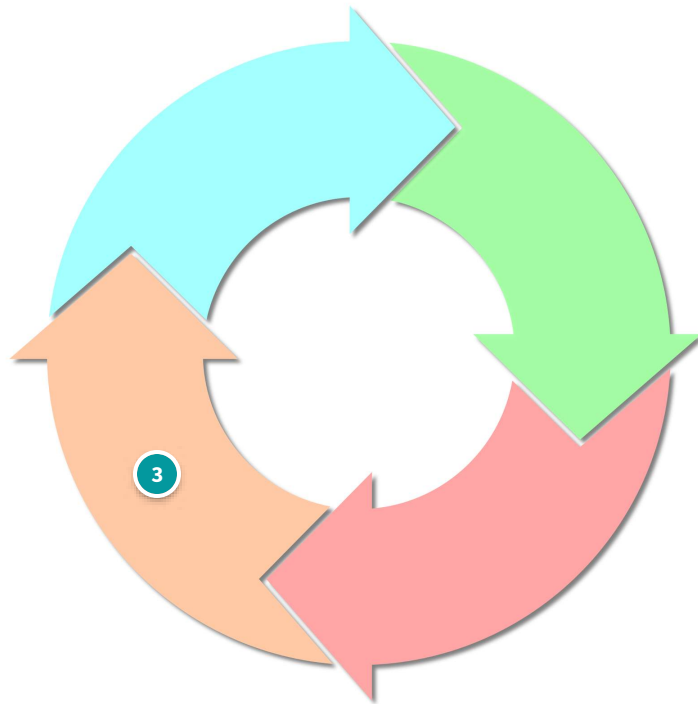
CONTINUE

Strategie komunikacyjne i behawioralne

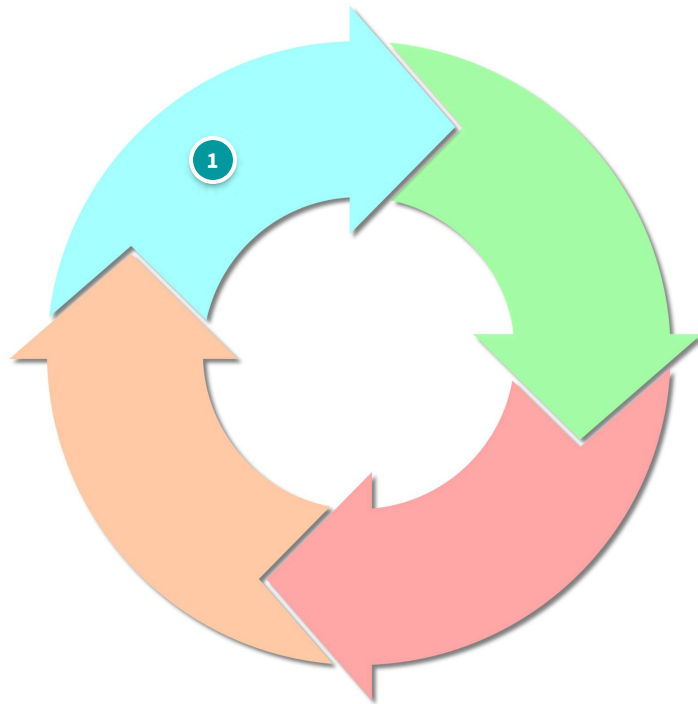




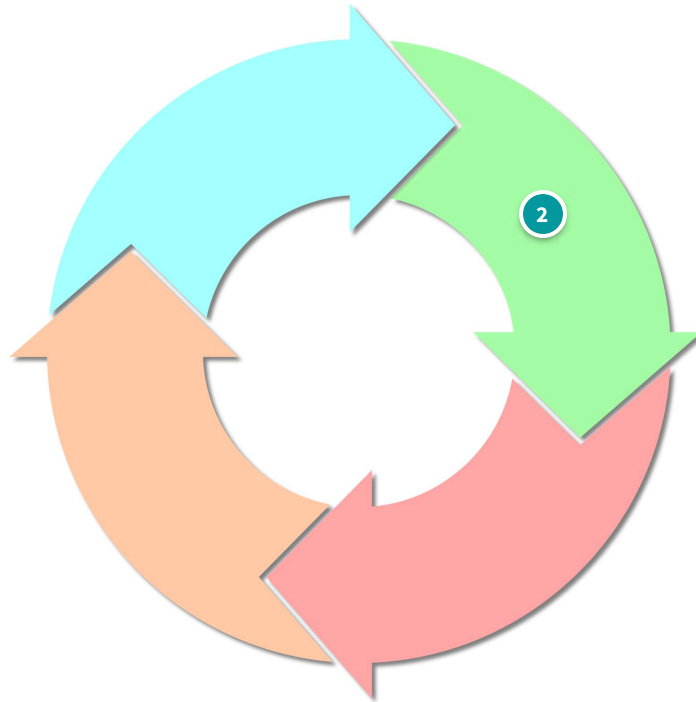
Pomagaj zachować niezależność w czynnościach życiowych.



Kontroluj ruchy, usuwaj niebezpieczne przedmioty i zapewnij odpowiednie oświetlenie.



Nie komunikuj się za pomocą metafor, ale prostym, jasnym językiem o zrozumiałych gestach.



Zachowuj łagodną, uprzejmą i uspokajającą postawę.

Rozwiązania komunikacyjne

Na podstawie psychopatologicznych cech użytkownika określone są wymagania i techniki w celu ułatwienia prawidłowego przepływu komunikacji.

Obniżone zdolności motoryczne - spowolnione ruchy, słaba koordynacja, trudności w przemieszczaniu się	Zredukuj potrzebę koordynacji ruchowej oraz wykonywania czynności oburącz
Obniżone zdolności sensoryczne - osłabienie wzroku, trudności w rozdzielaniu kolorów, nadwrażliwość na światło	Korzystaj z wyrazistych, podstawowych kolorów. Umożliwiaj użytkownikowi powiększenie elementów interfejsu, szczególnie tych, z którymi wymagana jest interakcja
Obniżone zdolności sensoryczne - osłabienie słuchu	Korzystaj z dźwięków o niskiej częstotliwości

<p>Utrata zdolności rozpoznawania przedmiotów i zjawisk</p>	<p>Udostępniaj kilka różnych sposobów wprowadzania informacji. Dodawaj napisy do materiałów audiowizualnych oraz funkcje powiększania i automatycznego odczytywania tekstu. Korzystaj z sygnałów dźwiękowych sygnalizujących interakcję</p>
<p>Potrzeba stosowania uproszczeń</p>	<p>Zaprojektuj interfejs w intuicyjny i funkcjonalny sposób</p>
<p>Trudności w przetwarzaniu informacji językowych i numerycznych. Problemy ze zrozumieniem treści pisanych i mówionych. Afazja. Utrata słuchu.</p>	<p>Unikaj zbyt wielu okienek, zbyt dużego zagęszczenia widocznych elementów. Oznacz kluczowe przyciski ikonami i niewerbalnymi symbolami. Używaj jasnego języka cechującego się krótkimi, klarownymi zdaniami.</p>

Konflikty



Konflikty

Konflikt to konfrontacja i zderzenie interesów, opinii, a nawet zasad. W społeczeństwie zawsze występują konflikty, a ich podstawa może mieć charakter osobisty, rasowy, klasowy, polityczny i międzynarodowy.

Definicje konfliktu

- Walka o wartości i dążenie do uzyskania określonego statusu, władzy i zasobów. W ramach tego procesu przeciwnicy starają się wzajemnie sobie szkodzić i eliminować się. (Lewis Alfred Coser)
- Konflikt jest nieuchronny, ponieważ ludzie są od siebie różni. Sposób postrzegania rzeczy, wartości, temperament, styl komunikacji, maniery, postawy itp. sprawiają, że konflikty są nieuniknione. (Gary P. Gross, Jean H. Names, Darell Beck)
- Sytuacja napięcia, w której dwie lub więcej stron próbuje wdrożyć plany działania, które mogą, ale nie muszą się od siebie różnić, lecz przeciwko którym są pozostałe strony. (Rüttinger)
- Problem komunikacyjny, który można zilustrować zależnością stron, oczekiwaniem odmiennych rezultatów, pogorszeniem relacji i chęcią szybkiego rozładowania napięcia. (Lulofs ja Cahn)

Podsumowanie:

Konflikt ...

- wiąże się z relacjami
- zachodzi pomiędzy różnymi stronami
- zawsze ma jeden główny problem – powód, przez który strony się spierają

Głównym bodźcem konfliktu jest zwykle

- władza jawna lub ukryta
- jednak egzekwowanie władzy jest ważnym aspektem zarządzania konfliktami i ich rozwiązywania

CONTINUE



Różne definicje władzy

- Umiejętność osiągnięcia ustalonego celu.
- Zdolność jednej ze stron do świadomego lub nieświadomego wywoływania zmian w uczuciach lub zachowaniu innych stron.
- Zdolność jednej osoby do zmuszania drugiej do robienia rzeczy, których wcześniej nie robiła.

Również uprzedzenia mogą być głównym problemem konfliktu

Uprzedzenia wpływają na proces konfliktu, zwłaszcza poprzez tworzenie otoczenia. Przewyciężenie uprzedzeń często stanowi klucz do rozwiązania konfliktu

Konflikt ról

- Sytuacja, w której osoba musi wypełniać dwie różne przeciwstawne role.
- Konflikt ma tendencję się powtarzać, a rozwiązania często nie są ostateczne. Od czasu do czasu pojawiają się nowe czynniki, wywołujące nowe konflikty.
- Konflikt można rozwiązać już na samym początku, ale wymaga to umiejętności określenia głównego problemu w neutralny sposób i zareagowania na niego. Jeśli reakcja nie nastąpi

już na samym początku, to później coraz trudniej rozwiązać konflikt.

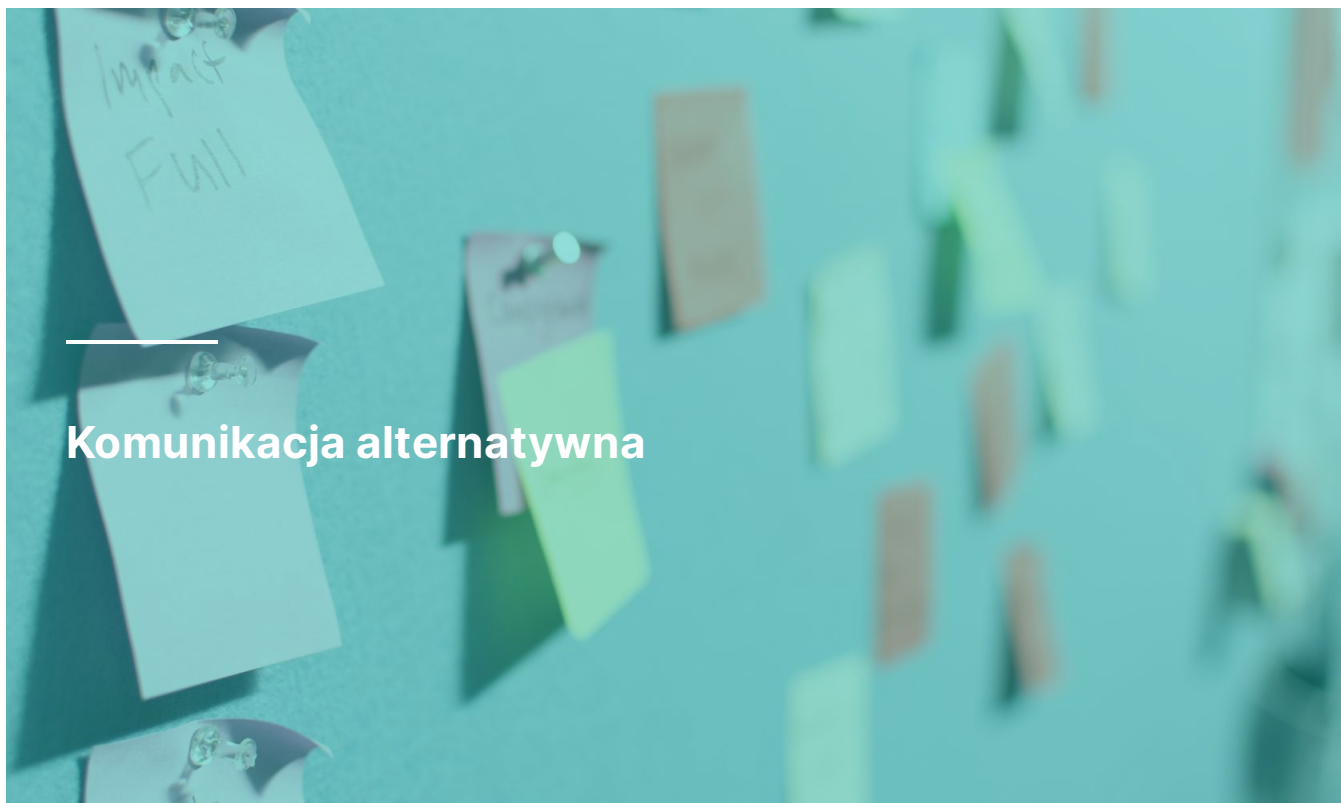
Co powoduje konflikt?

- Sprzeczność informacji
- Odmiennie wartości
- Aspekty semantyczne – konflikty poznawcze
- Odmiennie cele

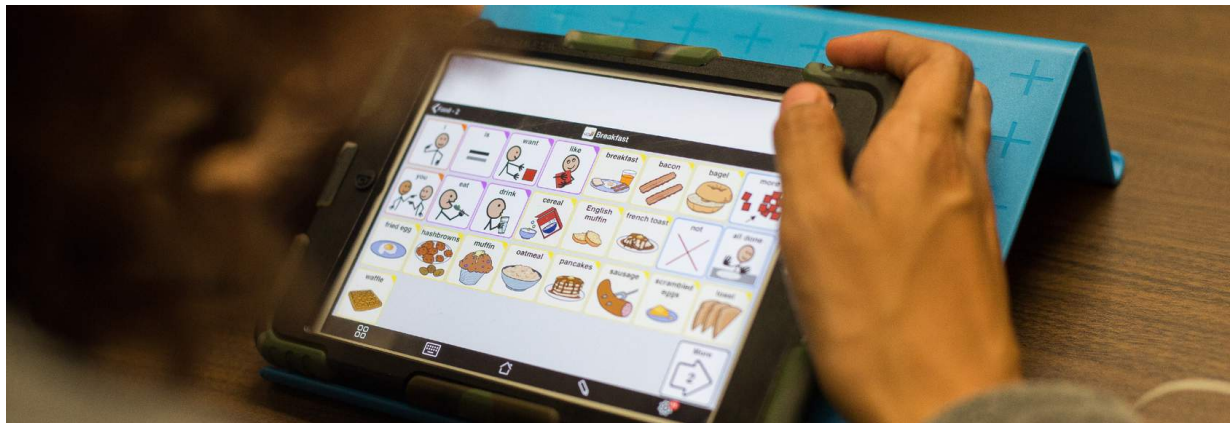
Klasyfikacja konfliktów

- Konflikt wartości
- Konflikt poznawczy
- Konflikt obiektywny
- Konflikt emocjonalny

Komunikacja alternatywna



- Każdy ma prawo do komunikowania się.
- Komunikacja jest nieodłączną częścią codziennego życia.
- Komunikacja powinna mieć miejsce wszędzie.



AAC – augmentatywna i alternatywna komunikacja, to międzynarodowy skrót oznaczający działanie wspierające i zastępujące komunikację.

- AAC znajduje zastosowanie, gdy osoba nie jest w stanie komunikować się werbalnie.
- Większość z tych osób używa do rozmowy innego sposobu komunikacji.
- Tym alternatywnym narzędziem zastępującym komunikację werbalną jest ich pierwszy język – ich język ojczysty.





- Komunikacja alternatywna jest potrzebna, gdy komunikacja werbalna danej osoby nie jest wystarczająco skuteczna, aby się odpowiednio porozumiewać.
- Gesty, wskazywanie, obrazki pomogą wspomagać przekaz.
- Alternatywna komunikacja może być stosowana tymczasowo, jeśli rozwój mowy został opóźniony.

- Zarówno osoby niesamodzielne, jak i osoby z ich sieci społecznej powinni posiadać umiejętności posługiwania się komunikacją alternatywną

- Sieć społeczna – krewni, rodzina, szpital, opiekun, kierowca autobusu....
- Alternatywna komunikacja powinna być stosowana w życiu codziennym – jedzenie, spacer, ubieranie się...



CONTINUE

Narzędzia zastępujące lub wspierające komunikację



Krok 1

Przedmioty



Przedmiot jako narzędzie komunikacji – każdy przedmiot ma zastosowanie przy określaniu pewnego rodzaju czynności.

Ilustracje



Ilustracje mogą dotyczyć:

- Obiektów
- Zajęć
- Środowiska
- Sytuacji

Krok 3

Komunikacyjna księga ilustracji



Krok 4

Komunikacja za pośrednictwem piktogramu / ideogramu



- Cyfrowa baza obrazków
- Białe obiekty na czarnym tle

Krok 5

PCS – baza ilustracji i zdjęć



PCS – Symbole komunikacji obrazkowej.

Boardmarker – program komputerowy do obróbki zdjęć.

Obraz jako symbol.

Krok 6

Korzystanie z guzików BIGmack



Krok 7

Komunikatory



Krok 8

Tablety komunikacyjne



[Komunikacja wspomagająca i alternatywna](#)

Symboli



Korzystając z symboli, należy pamiętać o:

- Ograniczeniach sensorycznych – powiększone zdjęcia, odległość od odbiorcy.
- Ograniczeniach ruchowych – ograniczenia układu ilustracji, rozmiar arkusza.
- Ograniczenia poznawcze.

Wnioski

- Zaawansowane technologicznie narzędzia komunikacyjne (komunikatory; programy komputerowe) są przeznaczone dla osób o odpowiednich umiejętnościach poznawczych.
- W przypadku dzieci, korzystanie z AAC wymaga określonego wieku.

Mity związane ze stosowaniem AAC

AAC to ostateczne rozwiązanie do nauki mowy i języka.

AAC hamuje rozwój mowy.

Do nauki AAC potrzebna jest specjalistyczna wiedza i umiejętności.

Upodmiotowienie osoby



Jest stopniem autonomii i samostanowienia w kontekście ludzi i społeczności. Dzięki niemu, mogą oni reprezentować swoje interesy w sposób odpowiedzialny i samodzielny, działając we własnym zakresie.

Jest to proces stawania się silniejszym i bardziej pewnym siebie, zwłaszcza w kontrolowaniu własnego życia i domaganiu się swoich praw. Upodmiotowienie jako działanie odnosi się zarówno do procesu usamodzielniania się, jak i do profesjonalnego wsparcia osoby, co pozwala jej przezwyciężyć poczucie bezsilności i braku wpływu na otoczenie oraz rozpoznać i skutecznie wykorzystywać swoje możliwości.

Jednostki upodmiotowione

- są w stanie wyznaczać własne cele i podejmować własne decyzje.
- mają prawo głosu i są traktowane na równi z innymi obywatelami.
- ich doświadczenia i uczucia są cenione, wysłuchiwane i szanowane.
- są świadome swoich praw i mogą działać na ich podstawie.
- dysponują niezbędnymi informacjami, które pozwalają im podejmować własne decyzje.
- mają swobodę i wsparcie, których potrzebują, aby robić rzeczy, które są dla nich ważne.

CONTINUE



Motywacja

Termin motywacja pochodzi od łacińskiego słowa *movre* – co oznacza ruch (do przodu).

To jest coś, co skłania ludzi do podejmowania działań.

Jest stanem, stanem lub procesem, który poprzedza celowe zachowanie lub jest przyczyną tego zachowania. Motywacja obejmuje różne rodzaje bodźców.

Motywacja wewnętrzna i zewnętrzna

Zewnętrzna	Wewnętrzna
Wynagrodzenie pieniężne	Rozwój osobisty

Zewnętrzna	Wewnętrzna
Władza	Satysfakcja z dobrych rezultatów
Tytuł	Sprzyjanie rozwojowi innej osoby
Uznanie społeczne	Poczucie celowości działania
Status społeczny	Wierność własnym przekonaniom
Sukces	

+ Zewnętrzna pozytywna <i>Zrób to, a otrzymasz nagrodę!</i>	+ Wewnętrzna pozytywna <i>Chcę to zrobić!</i>
- Zewnętrzna negatywna <i>Zrób to, albo zostaniesz ukarany!</i>	- Wewnętrzna negatywna <i>Nie chcę tego robić!</i>

CONTINUE

Zaangażowanie

- Motywacja
- Informacja
- Komunikacja
- Uznanie
- Informacja zwrotna
- Nauka i rozwój osobisty



Jeśli traktujesz osobę taką jaka jest, pozostanie taką, jaka jest. Ale jeśli potraktujesz ją tak, jak gdyby była tym, kim powinna i mogłaby być, stanie się tym, kim powinna być

Goethe