

IntegraCare M4: Tõhus suhtlus hooldussuhetes



Tõhus suhtlus hooldussuhetes on kõige olulisem moodul persoonikeskse hoolduse programmis. Suhtlusel on oluline osa persoonikeskses hoolduses. Seega on palju tähelepanu pööratud võimestamisele, kaasamisele, motiveerimisele, konfliktidele ja teistele suhtlusega seotud aspektidele.

**Rahastatud Euroopa Komisjoni toel.*

Euroopa Komisjoni toetus selle väljaande väljatöötamisele ei kujuta endast kinnitust sisule, mis kajastab ainult autorite seisukohti, ja komisjon ei vastuta selles sisalduva teabe võimaliku kasutamise eest.

Suhtlusfaasid

Erivajadused

Konfliktid

Alternatiivkommunikatsioon

Võimestamine

Suhtlusfaasid

Kokkuvõte

Tõhus suhtlus hooldussuhetes on kõige olulisem moodul persoonikeskse hoolduse programmis. Suhtlusel on oluline osa persoonikeskses hoolduses. Seega on palju tähelepanu pööratud võimestamisele, kaasamisele, motiveerimisele, konfliktidele ja teistele suhtlusega seotud aspektidele.

Õpieesmärgid

1

Mooduli läbinu suhtleb sobival viisil (verbaalselt, mitteverbaalselt) ja sobival tasandil (lapse, lapsevanema, täiskasvanu) arvestades suhtluspartneri positsiooni, eripära (sh erivajadusi) ja kultuurilist tausta.

2

Märkab probleeme ja konflikte, ennetab või lahendab need arvestades abivajaja vajadusi ning kasutades sobivat suhtlusviisi.

Sisukord

1. Suhtlusfaasid

2. Erivajadused

- 3. Konfliktid
- 4. Alternatiivkommunikatsioon
- 5. Võimestamine

 **Kestus:** 8 tundi

START

Suhtlusfaasid



Suhtlus HOOLDUS suhetes

Meeskonna toimimise eelduseks on infoliikumine: järjepideva ja vastastikuse infoliikumise abil (teadmised, olukordade analüüsimine, kognitiivne ja emotsionaalne side) toimub inimeste kujunemine.



MEESKOND...

..liikmed ühendavad oma kompetentsid/ oskused uueks üksuseks, mis annab parema tulemuse kui iga liikme kompetentsid lihtsalt kokku liidetuna.

Iga liige panustab lõpptuleusse suheldes teiste liikmetega ja saades nende panuse vastu.

ÜHE TEADMUS MUUTUB KÕIGI TEADMUSEKS !!!

KOMMUNIKATSIOONI PROTSESS

Olulised elemendid suhtluses on:

- 1 **Saatja:** see, kes edastab või saadab sõnumi
- 2 **Vastuvõtja:** inimene, kellele sõnum saadeti
- 3 **Sõnum:** edastatud info
- 4 **Kood:** suhtlemisel kasutaud süsteem
- 5 **Kanal:** sõnumi edastamise vahend. See võib olla: tehniline (mobiil, telefon, e-kiri jne) või tunnetuslik (hääl, žest), kuid ka suuline või mitte suuline
- 6 **Kodeerimine:** ideede ülekandmine, kontseptsioonid ja mentaalsed kujundid muutuvad sõnumiteks, mis edastatakse koodi abil
- 7 **Dekodeerimine:** sõnum kantakse koodist ideeks, kontseptsiooniks mentaalseks kujundiks
- 8 **Tagasiside:** vastuvõtja reageering sõnumile
- 9 **Taust ja müra:** segajad, mis takistavad sõnumi kohalejõudmist

AKTIIVNE KUULAMINE

Kuulamise erivorm.

Pööratakse tähelepanu igale inimese poolt edastatud signaalile, eriti siis, kui inimene on hapras seisus ning vajab abi, olgu see signaal verbaalne või mitte. Vaja on aru saada inimese tunnetest ja emotsioonidest. Kuulaja reageerib empaatiliselt, et on aru saanud.

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

TÄHELEPANELIK KUULAMINE...

...hinnatakse hääle tooni, näoilmet ja sisu.

Kasutage tagasisidet

Millised käitumisviisid on ideaalsed tõhusa aktiivse kuulamise optimeerimiseks?

KÄITUMINE 1

KÄITUMINE 2

KÄITUMINE 3

Kuulake mitte ainult vastust, vaid märkige hääletämbri kõikumised



KÄITUMINE 1

KÄITUMINE 2

KÄITUMINE 3

Abiks võib olla kiirete järeldusteni jõudmine, avatud küsimuste esitamine, et paremini mõista

CONCLUSION

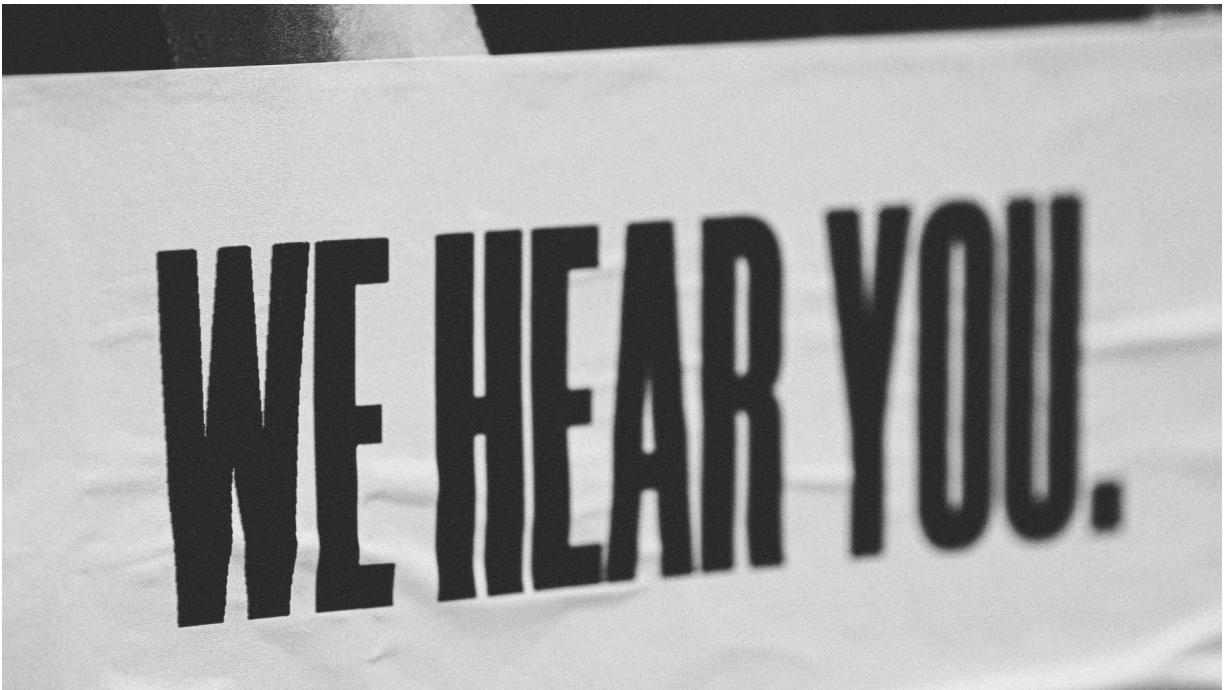


KÄITUMINE 1

KÄITUMINE 2

KÄITUMINE 3

Mõeldes, et vestluskaaslasel võivad olla oma põhjused



KÄITUMINE 1

KÄITUMINE 2

KÄITUMINE 3

Kuula ennast... Oluline on mõista enda emotsioone, mida sa oled kogenud. Võta aega kuulamiseks, see on oluline, et mõista vajadusi, tundeid ja mõtteid.

KULTUURILISED ASPEKTID SUHTLEMISEL

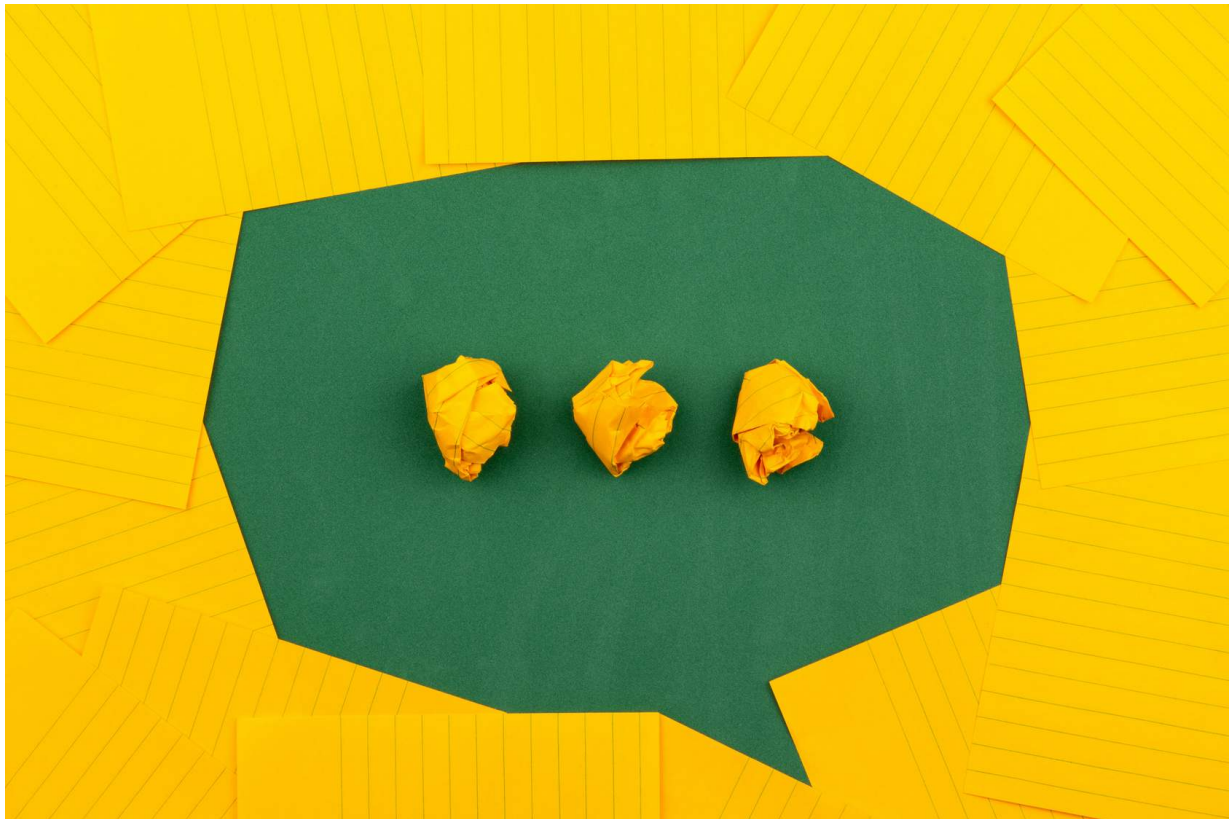
Tihti puututakse kokku madala haridustasemega inimesega. Madal haridustase mõjutab nt arvuti kasutamist suhtlusel: siis pange sümbolid tähemärkidele lisaks, samuti lisage hääljuhis, et toetada lugemiseks mõeldud materjali.

Vähese lugemusega inimeste lugemismustrid eeldavad sõna-sõnalt lugemist ⇒ pannes kogu informatsiooni ühte teksti

Tihti ei ole lihtne arusaada erinevatest kontseptsioonidest.

Seda arvestades on väga kasulik lisada kirjalikule tekstile helitekst.

Kuid tuleb arvestada, et värvid võivad esindada erinevaid asju ja kontseptsioone ning tõlgendused erinevates kultuurides erinevad. Seega, ei ole alati mõistlik kasutada värve sõnumi edastamisel.



Suhtlustüübid

Sõnalisel teel edastatakse ainult 5-10% informatsioonist.

Sõnad, kas kirjutatult või suuliselt edastatud on alati seotud muude tähendust toetavate elementidega.

Mitteverbaalne suhtlus

Step 1

Mitteverbaalne suhtlus jaguneb mitmeks erinevaks osaks.

Võib olla:

Osaliselt kodeeritud ja mittetahtlik: seismine, istumine, kõndimine jne. Žestid (käed, suured ja väikesed žestid, erinevate kehaosade katsumine), miimika (pea ja näo liigutamine)

Step 2

Näo jagamine kolmeks osaks: ees (otsmik, kulmud) keskosa (vaade, silmside), suu ja lõug (suunurgad, teravad või leebed kortsud, suu lahti tegemine või kinnipanemine).

Tagasiside...

...viitab informatsioonile, mida saatja edastas vastuvõtjale oma käitumise kohta või millegi selle kohta, mida ta ütles.

- TAGASISIDET ANTAKSE KUID SEDA SAAB KA VÕTTA -

Küsidest või peegeldades suhtlemise või käitumise mõju ja luues sujuvama suhtluse ning positiivse õhkkonna.

Tihti on saatja veendunud, et saatis õige sõnumi, kuid vastuvõtja on saanud hoopis teisiti aru.

Küsimused, mida küsida...

☐

Kas sõnum on moondunud?

☐

Sisu polnud piisav?

☐

Kas emotsioon oli liiga tugev?

☐

Kas me andsime piisavalt infot?

Otsustamine, kas on midagi vaja veel täpsustada

Kontrollida tuleb ka tagasisidest arusaamist, kas kõike on ikka õigest mõistetud

Mida teha?

Mitte olla ründav ega agressiivne

Viimistlege



Erivajadused



Erivajadus



Step 1

Definitsioon

Erivajadust on defineeritud kui piiratud või täiesti puuduvat tegevusvõimet (vigastuse tagajärg), mis ei võimalda inimesel sooritada igapäevategevusi sellises ulatuses, mis on omane tavainimesele.

Erivajadus on vigastuse peegeldus ja seega peegeldab inimese multifunktsionaalse häire taset.

Step 2

Erivajadus

Maailma tervishoiu organisatsiooni järgi on erivajadusega inimene, see kes ei tule iseseisvalt toime igapäevaelu tegevustega. Seega erivajaduse mõiste on sarnane puude mõistega, mis defineeriti seadusega 104/1992.

Puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel.

Step 3

Mis on puue?

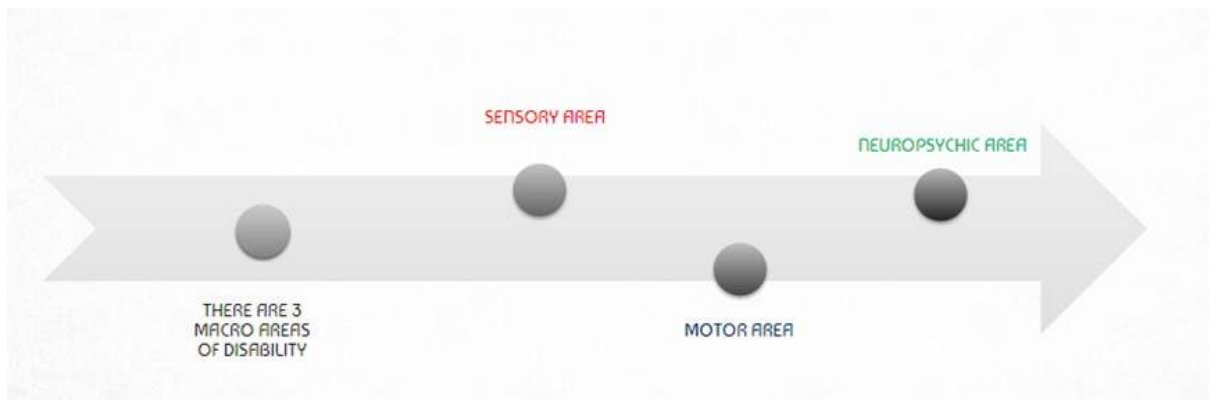
Puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel.

Step 4

Autonoomia

Autonoomia kontseptsioon on alati sotsiaalne. Autonoomsed on need, keda on õpetatud sooritama teatud tegevusi iseseisvalt võttes endale vastava rolli ja luues tähenduslikud suhted. Autonoomne inimene on see, kes on läbinud normaliseerumise protsessi. Ta on täiskasvanu, kes käitub vastavalt.

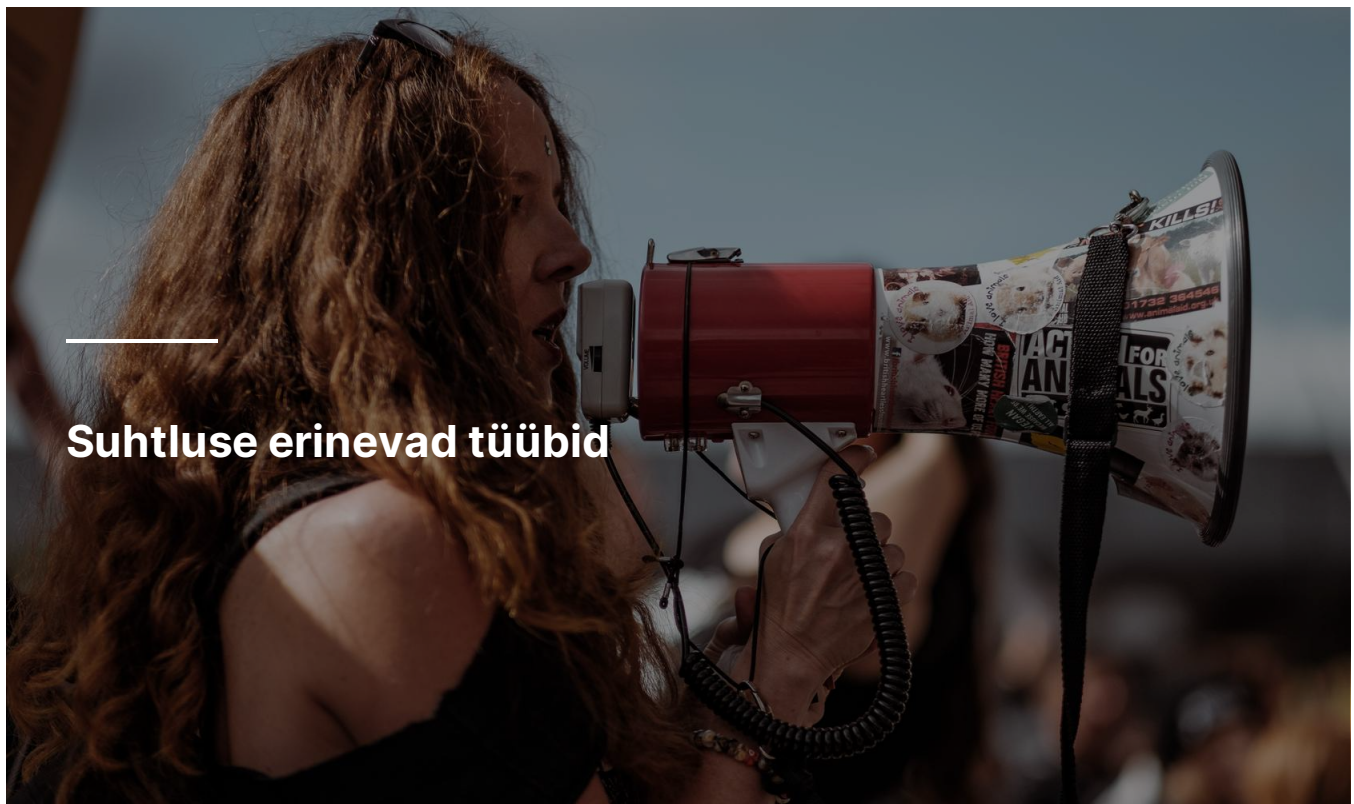
Kas autonoomsus tähendab siis normaalsust? See tähendab, et inimene on autonoomne siis kui ta käitub ootuspäraselt.



Suhtlus aitab parandada suhteid

OOTUSED KOOLITAJALE	KLIENDI OOTUSED
• Olles teistest kõrgemal tasemel • On hea misjonär • Pöörab tähelepanu inimestele	
OOTUSED KOOLITAJALE	KLIENDI OOTUSED

- Võetakse kui võrdset
- Julgeb väljanäidata oma ebamugavust
- Vabastab valust



Suhtluse erinevad tüübid

Lisaks suhtluse üldistele aspektidele tuleb arvestada ka spetsiifilisi tegureid:

Suhtlus peab olema suunatud konkreetsele sihtrühmale, suhtlus erinevate inimeste vahel erineb, kuna

Lapsed, eakad ja erivajadusega inimesed on kõige haavatumad grupid ühiskonnas. Need sihtrühmad vajavad rohkem kui teised hoolikat lähenemist suhtlemisel ja just need sihtrühmad tarbivad kõige enam teenuseid.

Nii nagu lapsed nii ka eakad kuuluvad riskirühma, kuid teatud eelarvamused on vaja ületada: nad ei ole alti

inimesed ja nende vajadused
erinevad.

õrnad, pidevalt haiged, segaduses ja passiivsed.

Suhtlus eakaga erineb suhtlusest
lapse või näiteks erivajadusega
inimesega.

CONTINUE

Kasutaja tervislik seisund

Suhtlemisel tuleb kõige pealt arvestada teise osapoole tervisliku seisundiga (kuulmine, tähelepanu, lõhnataju, mälu, ravimid jne)

Ka teisi aspekte tuleb arvestada:

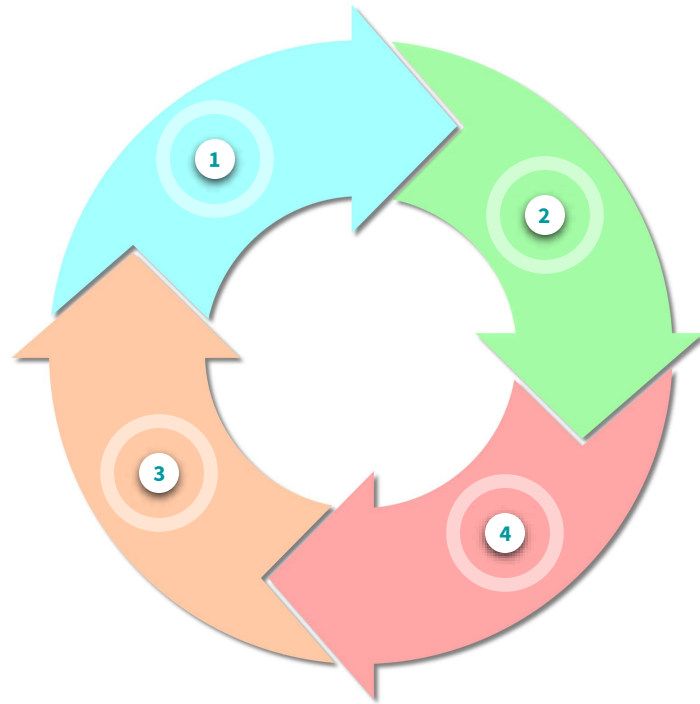
- Kohanemisvõime vähenemine
- Vähem kogemusi uute väliste väljakutsete ga toime tulla
- Aeglasem taastumine
- Ärevamad ja ärevus kestab kauem

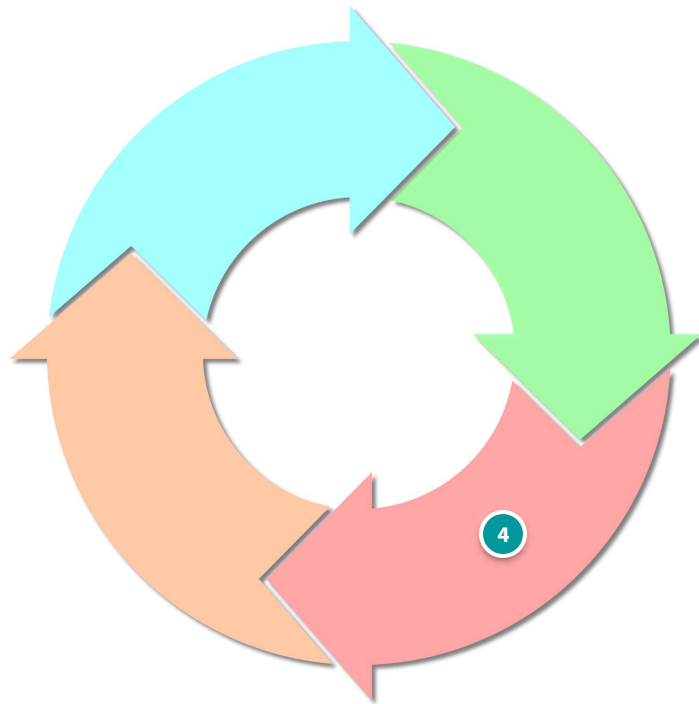
Emotsionaalne trauma mõjub tugevamalt, samas ei ole emotsioonid nähtavad.

Eakad kannatavad vaikides, tihti keelduvad abi palumast.

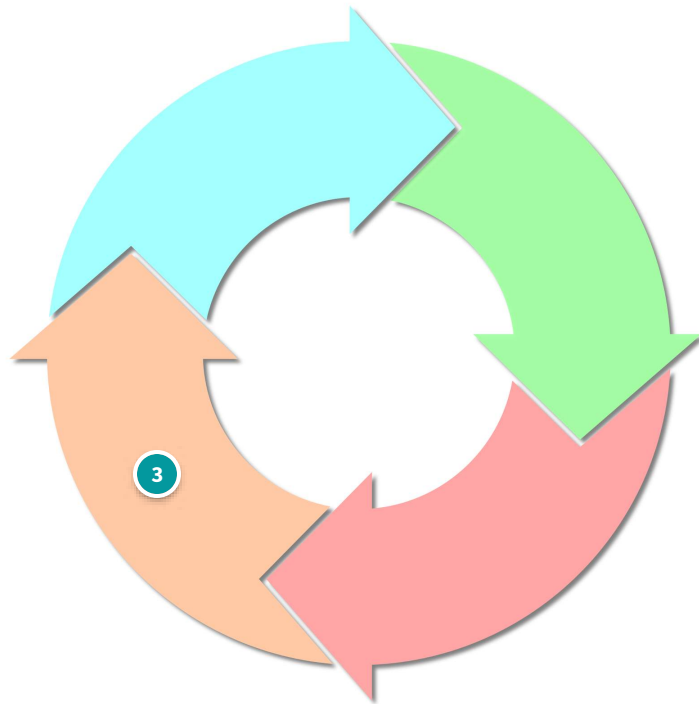
CONTINUE

Suhtlemise ja käitumise strateegiad

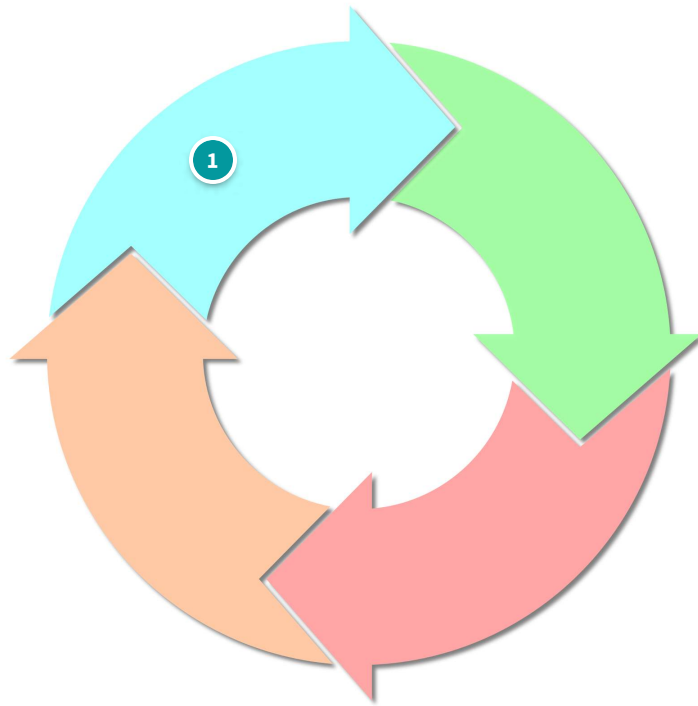




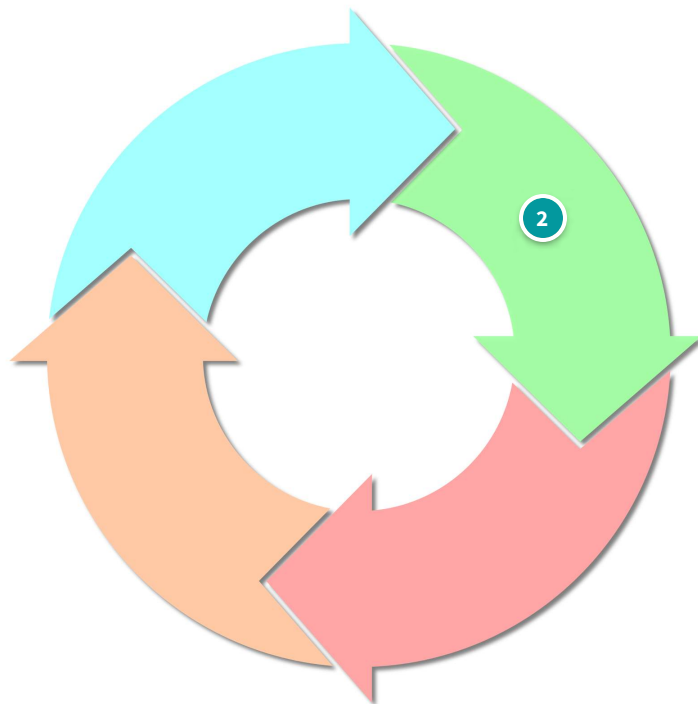
Suhtlemisel ära kasuta metafoore, vaid lihtsat ja selget keelt koos konkreetsete viibetega



Hoiak on rahulik, julgustav ja veenev



Kontrolli oma liikumist, eemalda ohtlikud esemed ja taga hea valgustus



Aita tagada sõltumatus igapäevaelu tegevustes

Suhtluslahendused

Kasutaja psühhopatoloogiliste omaduste põhjal määratletakse nõuded ja tehnikad, et hõlbustada õiget suhtlusvoogu.

Motoorsete võimete langus – aeglasemad liigutused, halb koordineerimine, raskused peenmotoorikaga	Vähendage peenmotoorika koordineerimise ja kahekäelise suhtlemise vajadust
Sensorsete võimete langus – nähtavuse ja värvitaju kaotus, suurenenud tundlikkus pimestamise suhtes	Paksude põhivärvide kasutamine; muuta liidese elementide suurus; võimaldab kasutajatel liidest suurendada, suurendada puudutatavate või puudutatavate alade suurus
Sensorsete võimete langus – helide toonide tuvastamine väheneb	Kasutage madala sagedusega heli

Agnosia võib muuta platvormi kasutamise keeruliseks; materjalide esitamine mitmes režiimis võib aidata paremini mõista	Mitmed sisestusrežiimid, näiteks heli ja ekraanilugejate subtiitrite lisamine teksti täiustamiseks, kasutavad olekumuutusest märku andmiseks ka heliviipasid. Lausete esiletõstetud sõnade ettelugemine sünteetilise kõne abil ja sõnadele või fraasidele vastavate piltide automaatne hüplikaken.
Vajalik on disaini lihtsus	Enesekirjeldavad liidesed koos kõigi võimalike toimingutega
Probleemid keele ja numbrite töötlemisel. Probleemid kuuldavate või kirjalike sisendite dešifreerimisel – APHASIA Mälu kaotus	Vältige mitut akent, keerulisi või segaseid kuvasid. Kaaluge mitut sisestusrežiimi; sildi klahvinupud märkide ja mitteverbaalsete sümbolitega. Kasutage lihtsat keelt lühikeste, sisutihedate lausetega. Kasutage selgeid silte ja allkirjastage

Konfliktid



Konfliktid

Lahkheli või arusaamatus, mille tulemusena tekib pinge, mis ajendab osapooli üksteise vastu tegutsema. Konfliktiks peab olema vähemalt kaks osapoolt ja valdkonnad, kus nende huvid kokku puutuvad.

Ühiskonnas on alati konflikte ning konflikti põhiolemus võib erineda, see võib olla isiklik, poliitiline jne.

Erinevad konflikti määratlused

- Võitlus väärtuste pärast ning püüdlus erilise staatuse, võimu ja vahendite omamise poole, mille käigus oponentide eesmärgiks on oma rivaale alla suruda, kahjustada või elimineerida. (Lewis Alfred Coser)
- Paratamatus, sest inimesed on erisugused. See tähendab, et arusaamade, väärtuste, temperamendi, suhtlusstiilide, käitumisviiside, hoiakute, keelekasutuse jne erinevused muudavad konfliktid vältimatuks. (Gary P. Gross, Jean H. Names, Darell Beck)
- Pingesituatsioon, milles kaks või enam osapoolt püüavad pingsalt ellu viia tegelikult või näiliselt erinevaid tegevusplaanide, olles teadlikud vastaspoole vastuseisus. (Rüttinger)
- Suhtlemissituatsioon, mida iseloomustab osapoolte sõltuvus üksteisest, erisuguste tulemuste lootus, suhete halvenemine ja soov tekkinud pinge kiiresti lahendada. (Lulofs ja Cahn)

Kokkuvõtte:

konflikt ...

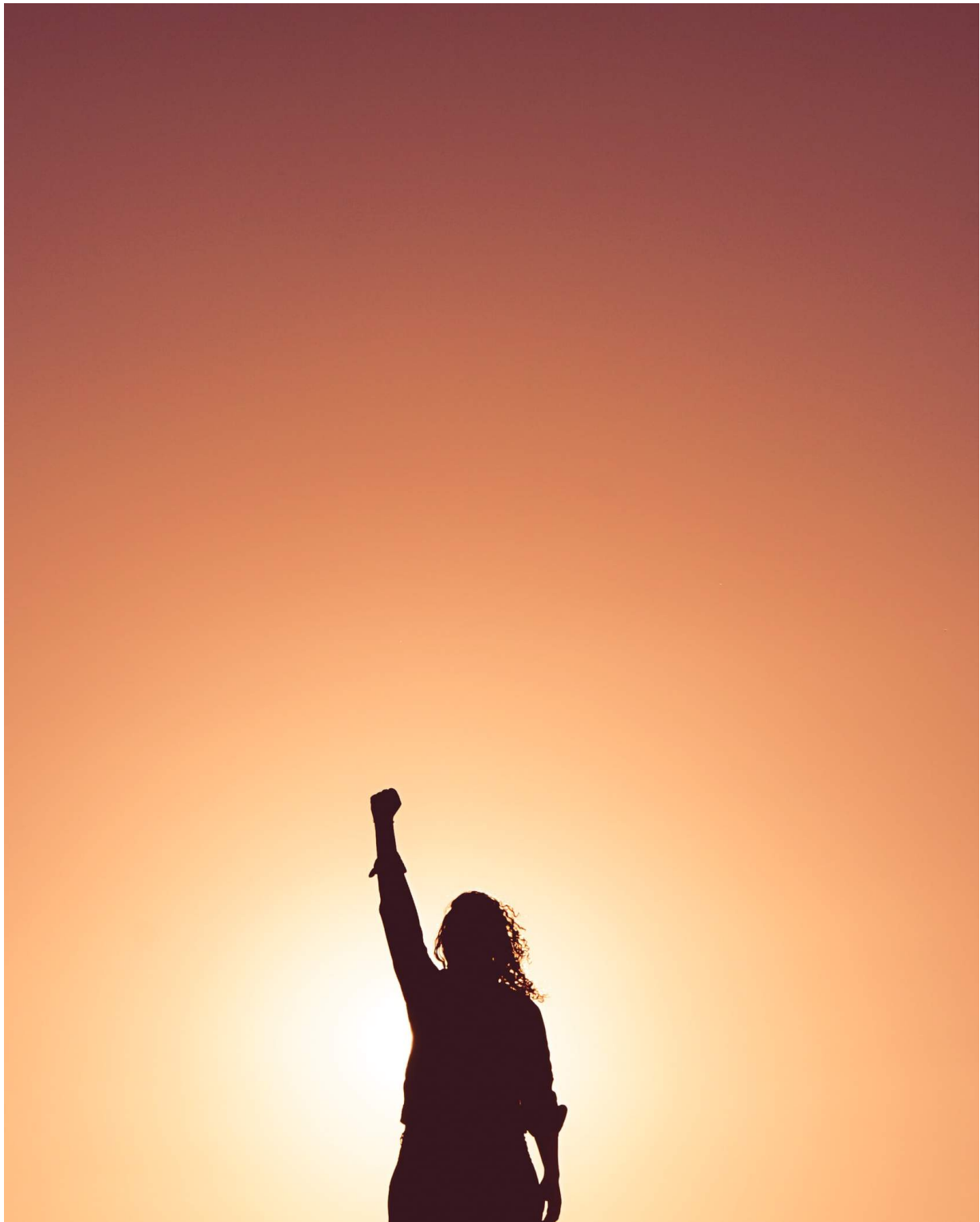
- puudutab suhteid
- konflikt toimib osapoolte vahel, ja
- konfliktil on põhiküsimus – see, mille pärast osapooled konfliktis on
- Tihti on selleks võim – kas varjatud või avalik.

Konflikti

põhiküsimus

- Samas on võimu rakendamine oluline konfliktide juhtimisel ja lahendamisel.

CONTINUE



Võimu erinevad definitsioonid

- Võime saavutada soovitud eesmärk.

- Ühe osapoole võime teadlikult või alateadlikult esile kutsuda muutusi teise osapoole tunnetes ja käitumises.
- Ühe inimese võime panna teist tegema seda, mida ta muidu ei teeks.

Eelarvamus võib olla konflikti põhiküsimus

Eelarvamusel mõjutavad konflikti kulgu ennekõike konflikti kliima kujundamise kaudu. Eelarvamuste ületamine tähendab sageli ka konflikti lahendamist

Rollikonflikt

- Tähendab olukorda, kus inimene peab täitma kahte vastandlikku rolli või tal ei ole võimalik vajalikke rolle enda jaoks ühitada.
- Konflikt on taaskorduv tsükliline nähtus, mille lahendused ei ole lõplikud, vaid aja möödudes tekivad uued asjaolud, mis loovad taas konflikti.
- Konflikti on võimalik konstruktiivselt lahendada esimestest hetkedest alates. See algab oskuslikult esitatud vastandumissõnumist ja esimesest reaktsioonist sellele. Kui konflikt hakkab kohe alguses arenema destruktiivselt, siis on seda aja jooksul üha raskem suunata konstruktiivsele arenguteele.

Mis põhjustel konflikt tekib?

☐

Erinev infomatsioon

☐

Erinevad väärtused

☐

Semantiline aspekt – kognitiivne konflikt

☐

Erinevad eesmärgid

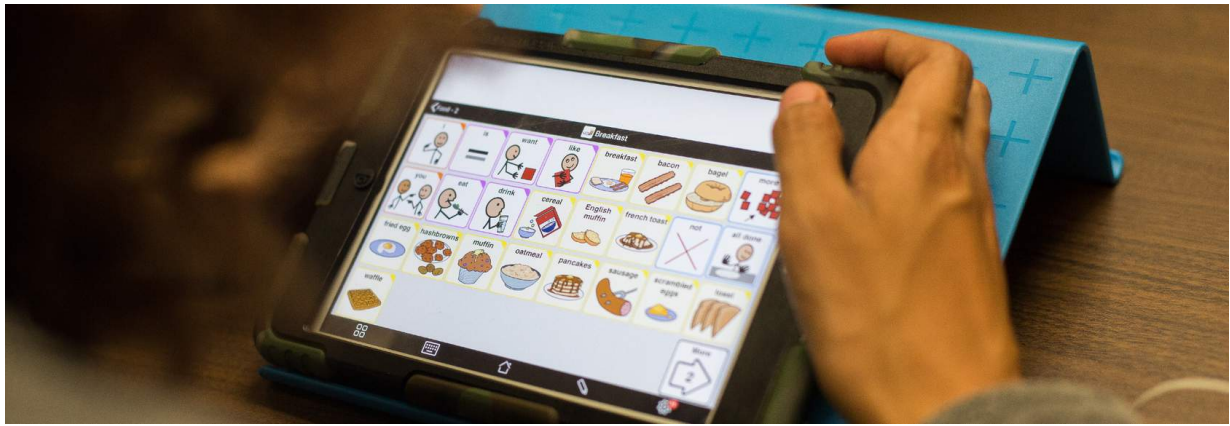
Konflikti liigid

- Väärtuskonflikt
- Kognitiivne konflikt
- Eesmärgikonflikt
- Emotsionaalne konflikt

Alternatiivkommunikatsioon

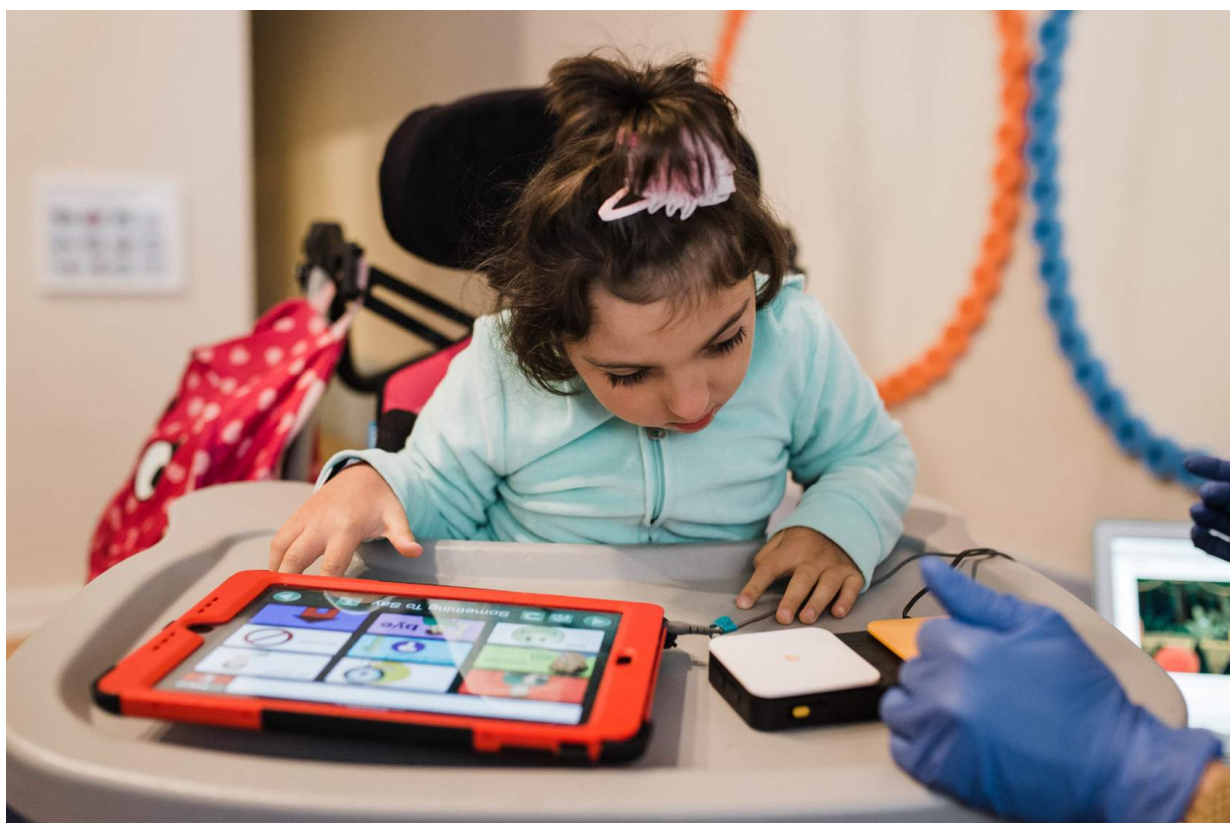


- Kõikidel inimestel on õigus suhelda
- Suhtlemine on igapäevase elu lahutamatu osa
- Kommunikatsioon peab olema võimalik kõikjal



AAC – augmentative and alternative communication, is an international abbreviation to support and replace communication

- AAC is used when person is not able to communicate verbally
- The majority of these people use other way of communication for talking
- This alternative tool to replace verbal communication is their first language – their mother tongue





- Alternative communication is needed when persons verbal speech is not clear enough to communicate
 - Gestures, pointing, pictures will help to explain message
 - Alternative communication can be used temporarily if speech development has been delayed
-
- Both dependant persons and their network should have the skills to use alternative communication
 - The network – relatives, family, hospital, care worker, bus driver

- Alternative communication should be used daily – eating, walking, dressing ...



CONTINUE

Kõnet toetavad või asendavad suhtlusvahendid



Step 1

Ese



Esemeline kommunikatsioon- esemele antakse tähendus mingi tegevuse tähistamiseks

Step 2

foto, kui AA vahend



Fotod erinevate:

- Objektide
- Tegevuste
- Lähieskkonna
- Olukordade
- Sündmuste tähistamiseks

Step 3

SuhtLusraamat



Step 4

Piktogrammmid



- Arvutipõhine pildipank
- Mustal taustal olevad stiliseeritud valged kujundid

Step 5

PCS – pildid ja pikdipank



PCS – pildi kommunikatsiooni sümbol

Boardmarker – arvutiprogramm piltide töötlemiseks

Pilt kui sümbol

Step 6

Kommunikaatorid



Step 7

Communicators



Step 8

Tablets



[Augmentative & Alternative Communication](#)

Step 9

Signs



Märkide kasutamisel tuleb arvestada

- Sensoorsed piirangud –pildisuurus, vahekaugused
- Piirangud piltide paigutamises, lehekülje suurus
- Kognitiivsed piirangud

Kokkuvõte

- High-tech kõneseadmed (kommunikaatorid, arvutipõhised programmid) on mõeldud ainult heade kognitiivsete oskustega inimestele.
- Lapsed peavad olema teatud vanuses, et neil oleks AAC kasutamisest kasu.

AAC kasutamisega seotud müüdid

AAC on kõne ja keele õppimise viimane võimalus

AAC välistab võib peatab kõnearengu

Inimesel peavad AAC –viiside kasutamaõppimiseks olema teatud spetsiifilised oskused

Võimestamine



Võimetamine

Siin alapeatükis räägime motivatsioonist, võimestamisest ja kaasamisest.

On autonoomia ja enesemääraluse aste inimestel ja kogukondadel. See

Võimestades inimest muutub ta tugevamaks ning enesekindlamaks, eriti oma elu puudutavates küsimustes ning julgeb oma õiguste eest seista. Võimetamine tegevusena hõlmab nii enesevõimetsamise protsessi kui ka professionaalset abi. Selle tulemusena inimesed väheneb nende tegevustetyus ühiskonnas ja tunne, et neil puudub igasugune mõju ja inimesed õpivad kasutama oma sisemisi ressursse.

võimaldab neil esindada
oma huve
vatstutustundlikul ja
enesepoolt määratud
viisil.

Võimestatud isik

☐

Seab eesmärgid ja teeb ise otsused

☐

On kuuldav ja teda võetakse kui võrdset kodanikku

☐

Kogemusi ja tundeid väärtustatakse ja neid kuulatakse ning austatakse

☐

Teab oma õigusi ja käitub vastavalt

☐

Omab piisavalt informatsiooni ja saab vajadusel nõu, et õigeid otsused langetada

☐

On piisavalt vaba ja saab vajadusel tuge, et teha asju, mis temale on olulised

CONTINUE



Motivatsioon

Temin motivatsioon pärineb ladinakeelsest sõnast *movre*, mis tähendab (edasi) liikumist.

See on midagi, mis paneb asjad toimima.

On seisund, tingimus või protsess, mis eelneb eesmärgipärasele käitumisele või on selle käitumise tagapõhjus. Motivatsioon hõlmab erinevaid tüüpe motive

Välised ja sisemised motivaatorid

Välised motivaatorid	Sisemised motivaatorid
Rahaline tasu	Isiklik areng

Välised motivaatorid	Sisemised motivaatorid
Võim	Rahulolu heade tulemuste üle
Tiitel	Teiste arengu soodustamine
Avalik tuntus	Pingutuste kaudu oma tegevusele mõtte leidmine
Sotsiaalne staatus	Oma veendumusele truuks jäämine
Teiste edestamine	Maailma heaks panustamine

+ Positive external <i>Do it and you will receive bonus</i>	+ Positive internal <i>I want to do it</i>
- Negative external <i>Do it, or you will be punished</i>	- Negative internal <i>I do not want to do it</i>

CONTINUE

Kaasamine

- Motivatsioon
- Informatsioon
- Kommunikatsioon
- Tunnustamine
- Tagasiside
- Eneseareng



Kohtle inimest sellisena, nagu ta on ja selliseks ta jääbki: kohtle inimest sellisena, nagu ta võiks olla, ja ta muutubki selliseks

Goethe