

E L N E C

End-of-Life Nursing Education Consortium

International Curriculum

Модуль 6
Общение

Общение

- **Неизлечимая болезнь — это испытание для всей семьи**
- **Предоставление информации таким образом, чтобы люди могли принимать осознанные решения**
- **Требуется междисциплинарный подход**

Kimberlin et al., 2004

Факторы, препятствующие общению

- **Страх смерти**
- **Отсутствие опыта**
- **Сдерживание эмоций**
- **Нечуткость**
- **Чувство вины**



○ ○ ○ **Факторы, препятствующие общению (продолжение)**

- **Страх незнания**
- **Несогласие с решениями**
- **Отсутствие понимания культуры
или целей**
- **Личные проблемы, связанные
с переживанием горя**
- **Вопросы этики**

○ ○ ○ Мифы, касающиеся общения

- Общение происходит не спонтанно
- Слова обозначают одно и то же и для говорящего, и для адресата
- Вербальное общение является **основным**
- Общение имеет **односторонний характер**
- **Нельзя предоставлять много информации**



Ожидания пациента/членов семьи

- **Будьте честны**
- **Выясняйте ценности и цели**
- **Слаженное общение**
- **Старайтесь выслушивать не спеша**



Coyne & Drew, 2002; Quill, 2000





Вербальное и невербальное общение

- Включает язык телодвижений, зрительный контакт, жесты, тон голоса
- 80% общения происходит невербально

Ersek, 1992



Общение

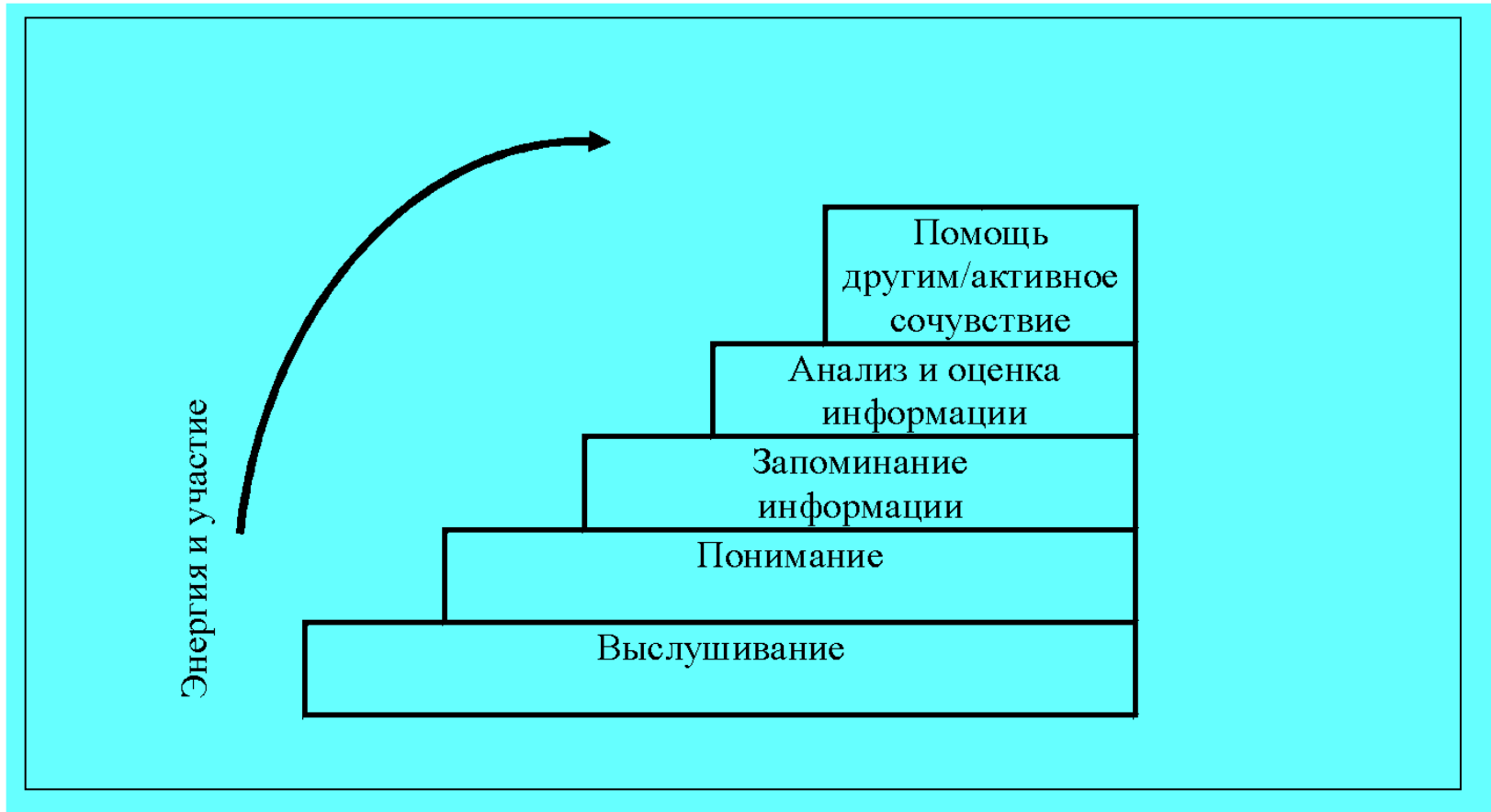
- **Спросите, как много хочет знать пациент/члены семьи**
- **Будьте инициатором встреч с семьей**
- **Болезнь может укрепить или ослабить взаимоотношения**
- **Стройте общение с детьми в соответствии с возрастом**

Культурные различия в общении, связанные с:

- Сексуальной ориентацией;
- религией;
- возрастом;
- этнической принадлежностью;
- полом;
- принадлежностью к племени.



Как правильно слушать



Ray, 1992

Внимательное выслушивание

- **Призывайте их говорить**
- **Молчите**
- **Делитесь своими чувствами**
- **Избегайте недопонимания**

Buckman, 2001

Внимательное выслушивание

- **Не меняйте тему разговора**
- **Не торопитесь, когда даете совет**
- **Поощряйте воспоминания**
- **Создавайте взаимосвязи**



Присутствие

Требует:

- **осознания уязвимости;**
- **интуиции;**
- **сочувствия;**
- **ощущения значения момента;**
- **спокойствия и тишины.**

Stanley, 2002

Указания для стимулирования беседы

- **Создание соответствующей атмосферы**
- **Хочет ли пациент/член семьи разговаривать?**
- **Внимательное выслушивание**

Duhamel & Dupris, 2003

○
○
○

Факторы, влияющие на общение

- Изменения внутри семьи**
- Финансовая неопределенность**
- Физические ограничения**
- Культурные особенности**

**Friedrichsen et al., 2001;
Rabow et al., 2004**

○ ○ ○ **Специалисты в области здравоохранения оказывают влияние на результат общения**

- **Отдавайте отчет своему поведению и стилю общения**
- **Отсутствие личного опыта, связанного со смертью и умиранием**
- **Страх перед незнанием ответа**
- **Отсутствие понимания целей пациента и семьи, связанных с окончанием жизни**
- **Языковые барьеры**



Встречи с семьей

- Пациент может присутствовать
- Члены семьи
- Соответствующие врачи клиники (лучше, если это будет основной лечащий врач наряду с персоналом, осуществляющим паллиативное лечение)
- Задача – расширение общения





Плохие новости... разбивают сердце

○
○
○

Стратегии общения для ускорения принятия решений, связанных с окончанием жизни

- Будьте инициатором обсуждения вопросов, связанных с окончанием жизни**
- Используйте такие слова, как «смерть» и «умирание»**
- Сохраняйте надежду**
- Проясняйте преимущества и тяготы**

Общение между членами коллектива

- **Общение внутри коллектива крайне необходимо, особенно между дипломированной медсестрой и доктором**
- **Должно происходить часто**
- **Фиксируйте документально**
- **Ожидайте возникновение конфликтов**

Разрешение конфликта

- **Попытайтесь отступить на шаг назад**
- **Определите собственные эмоции**
- **Определите конфликт**
- **Достигните соглашения в конфликте**
- **Поговорите об этом**
- **Интересы пациента должны всегда быть на первом месте**

Buckman, 1998



Резюме

- **Общение является комплексным**
- **Конечная цель — интересы пациента**
- **Пациенты и члены их семьи должны быть вовлечены в процесс общения**
- **Медсестра должна способствовать общению членов коллектива, пациентов и семей**



Сотрудничество