

# Сообщение печальных новостей

Выполнила: Бастарбекова Г.К.  
728 ВОП

Ухаживая за больным человеком, мы, как правило, надеемся, что он выздоровеет или, по крайней мере, состояние его здоровья в результате лечения и ухода улучшится. Однако не всегда, ухаживая за больным, можно надеяться, что он поправится и вернется к обычному образу жизни. Не всегда за болезнью следует выздоровление или улучшение здоровья. Болезнь может заканчиваться неумолимо приближающейся смертью.

- Сообщая больному диагноз, необходимо помнить о следующем:
- Начиная разговор о диагнозе, необходимо иметь в запасе достаточно длительное время (может быть несколько часов) на общение с больным.
- Диагноз, как правило, сообщает врач, но это может быть и другое доверенное лицо.
- Больной должен быть расположен к тому, чтобы услышать правду о диагнозе.
- Диагноз сообщается после достаточно продолжительного подготовительного разговора о проведенных исследованиях и имеющихся изменениях в организме.
- Надо стараться избегать медицинских терминов, которые могут быть непонятны или неправильно поняты больным.
- Сообщение диагноза не должно выглядеть как вынесение приговора. Больной не должен услышать в словах интонацию: "Ты обязательно скоро умрешь", а: "Диагноз столь серьезен, что, возможно, ты скоро умрешь".
- Надо быть готовым к проявлению различных, иногда очень сильных эмоций больного: гнева, отчаяния и др.
- Надо быть готовым разделить с больным его сильные переживания.

## ● Переживания больного

### Духовные переживания

- Для людей, стоящих перед лицом неизбежной смерти, духовная жизнь имеет особенно большое значение. Даже многие неверующие люди перед лицом смерти ищут смысл прожитой ими жизни. Окружающие, в том числе и врач, должны понимать, в каком смятении пребывает больной, и быть готовы протянуть ему руку помощи.

### Эмоциональные переживания

- Умиравшему человеку бывает очень страшно.
- Страх одиночества. Больной боится остаться в момент смерти один.
- Страх неизвестности, связанной с моментом умирания. Неизвестность всегда страшит. Особенно страшит неизвестность тех состояний и переживаний, которые будут сопровождать само умирание.
- Человеку не хочется уходить от того, что он любит и с чем связан крепчайшими узами.
- Кто будет воспитывать детей, ухаживать за старым и беспомощным мужем, кто будет заботиться о даче, собаке и т.д.

- **Отрицание**

- Отрицание может быть защитной реакцией. В любой ситуации каждому из нас необходима надежда. Заставляя пациента отказаться от отрицания, вы можете лишить его последней надежды. Врачи и медперсонал часто оказывают давление на пациентов и их родственников, призывая их реально смотреть на вещи и признавать факты. В этой ситуации очень важно спросить себя: «Кому сейчас действительно приходится тяжело, мне или пациенту?»

- **Гнев**

- Гнев — это нормальная реакция, которая в определенных ситуациях может быть очень полезной. Но если гнев пациента будет направлен на вас или на кого-то из ваших коллег, вам будет сложно с ним справиться.
- Некоторые пациенты могут разозлиться при мысли о том, что врач не распознал вовремя симптомы их болезни или несвоевременно поставил правильный диагноз. Некоторые злятся на то, как именно врач сообщил им о болезни, или возмущаются отношением персонала. Выслушивать гневные тирады пациентов очень нелегко, но это важная часть общения, и вы должны будете это сделать, так как это может помочь вашему собеседнику выплеснуть эмоции.



- **Для того, чтобы помочь больному справиться со страхом, необходимо:**
- уметь слушать;
- понимать невербальный язык;
- оказывать эмоциональную поддержку;
- общаться с больным открыто, доверительно;
- относиться к нему с сочувствием;
- честно отвечать на вопросы;
- не внушать несбыточных надежд;
- давать возможность задавать вопросы;
- понимать потребности больного;
- принимать во внимание и стараться удовлетворить психические, социальные и духовные потребности больного;
- предвидеть трудности и быть готовым к их преодолению.



- **Неэффективное общение является причиной большинства жалоб со стороны пациентов. Какие проблемы могут возникнуть при общении с пациентами, и как их можно решить?**
- Важно использовать так называемое «активное слушание». Если делать это правильно, то можно значительно облегчить ситуацию, поскольку этот прием позволяет получить от пациента важную информацию и продемонстрировать ваше участие и готовность к взаимодействию.
- Вы также сможете избежать многих проблем, если убедитесь, что пациент понял сказанное вами, и в ближайшее время назначите ему новую встречу, чтобы обсудить возникшие вопросы и дальнейшие действия.
- Если пациент не достиг совершеннолетия или уровень его умственного развития оценить сложно, необходимо подробно обсудить ситуацию с его родителями, опекунами или адвокатами и получить у них информированное согласие на все необходимые процедуры.

- Лгать пациентам — глупо и жестоко, поскольку нельзя давать им ложную надежду. Кроме того, если больной поймет, что вы скрываете от него правду, он перестанет вам доверять. Если пациент прямо просит вас сообщить ему его диагноз или прогноз заболевания, вам нужно сказать ему правду. При этом вы должны понимать, что пациент может не захотеть обсуждать с вами свой диагноз и уважать такое решение. Пациенты часто понимают, насколько тяжело их состояние по тому, как с ними обращаются в больнице или дома, или по тому, какое лечение они получают.
- Особую сложность может представлять ситуация, когда возникает так называемый «заговор молчания», т.е. когда пациент не хочет, чтобы его родственники знали о его болезни, или сами родственники просят не сообщать больному страшный диагноз. В этом случае очень трудно обеспечить пациенту необходимое лечение и уход. Вы должны сказать пациенту правду, если он спрашивает вас напрямую — в конце концов, ведь это он болен, а его семья может подсказать вам, какую тактику выбрать для этого тяжелого разговора. После того, как все будут знать о том, что происходит, они смогут выплеснуть свои эмоции и разделить друг с другом свое горе. Это позволит вам лучше контролировать ситуацию.



## Принципы общения с умирающим человеком:

- Будьте всегда готовы оказать помощь.
- Проявляйте терпение.
- Дайте возможность выговориться.
- Произнесите несколько утешающих слов, объясните больному, что испытываемые им чувства совершенно нормальны.
- Спокойно относитесь к его гневу.
- Избегайте неуместного оптимизма.

Умирающий больной хочет чувствовать себя защищенным. Он хочет, чтобы его успокоили, сказали ему, что он не будет страдать в момент умирания. Надо помочь больному справиться со страхом. Надо говорить с ним о его страхах. Нельзя обходить эту тему молчанием на том основании, что Вы не можете предложить больному стать здоровым. Спрашивать, слушать и стараться понять, что чувствует больной. Помочь ему доделать земные дела. Обещать исполнить его последнюю волю, если он сам не успел что-то сделать. Больному важно чувствовать, что для него делается все возможное. Больной не должен чувствовать себя в изоляции, не должен ощущать, что от него что-то утаивают. Нельзя использовать ложные обещания выздоровления как способ не говорить с больным на трудные темы.

- **Не забывайте о себе**
- Умение общаться с пациентами может быть очень полезным для врача, однако пациенты не всегда ценят наши усилия, и им зачастую не нравится то, что они слышат от нас. Как бы умело мы не справлялись с ситуацией, плохие новости — это плохие новости. Чтобы наша помощь пациентам была по-настоящему эффективной, важно помнить, что врачи — не волшебники, и, несмотря на все свои усилия, иногда могут проигрывать битву с болезнью.
- Ситуации, затрагивающие эмоции пациентов, могут вызвать эмоции и у врача. Понимая, что это совершенно нормально, Вы облегчаете себе задачу и можете выбрать правильную линию поведения в общении с пациентом.
- Профессиональные ситуации могут повлиять на эмоциональное и психологическое состояние врача, поэтому очень важно уметь разграничивать профессиональную и личную жизнь.
- Пациенты, узнавшие о страшном диагнозе, могут испытывать гнев, обиду или возмущение. Подобные чувства вполне естественно могут возникать и у врача. Однако нельзя забывать, что поведение пациента зачастую продиктовано его эмоциями и реакцией на плохие новости, и что мы должны оказать ему всяческую поддержку.