

«Как реагировать на сложные эмоции и чувства пациентов и их близких?»

С точки зрения психологии



Екатерина Сильченко

Психолог,
руководитель Службы обучения и передачи
опыта Фонда помощи хосписам «Вера»

Образование:

МГУ, МГППУ – психология, экстремальная психология,
клиническая психология

МГЮА им. О. Е. Кутафина, МШПФ – управление

Опыт работы:



МИНОБРНАУКИ
РОССИИ





Наша цель не так проста:

эффективно *взаимодействовать*
с пациентами и их близкими
и уметь *позаботиться о себе* во время
и после сложных коммуникаций

Почему это важно?



Улучшение качества жизни пациентов

Компетентное обращение с эмоциями пациентов напрямую влияет на качество их жизни.



Профилактика эмоционального выгорания

Обучение методам реагирования на сложные эмоции помогает избегать выгорания и сохранять эмоциональное равновесие.



Развитие эмоционального интеллекта и эмпатии

Это помогает лучше понимать и чувствовать себя и людей, а также способствует созданию доверительных отношений, улучшая качество ухода и процесса терапии.

Чувства, ЭМОЦИИ, СЛОЖНЫЕ ЭМОЦИИ

ЭМОЦИЯ

Психический процесс, отражающий субъективное оценочное отношение к существующим или возможным ситуациям и объективному миру.

Или простыми словами — это наше внутреннее переживание и реакция на то, что происходит вокруг нас или может произойти. Оно показывает, как мы оцениваем ситуацию или мир в целом

Чувство

Эмоциональный процесс человека, отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам.

Возникает на основе эмоций, оно более длительное и стабильное, более сложное и многообразное.

Чувства, ЭМОЦИИ, СЛОЖНЫЕ ЭМОЦИИ

СЛОЖНЫЕ ЭМОЦИИ

Многослойные и часто противоречивые чувства, возникающие в ответ на стрессовые или критические ситуации. Включают в себя комбинацию различных переживаний.

Это естественная часть человеческого опыта, и понимание их сути поможет вам реагировать на них осознанно и конструктивно.

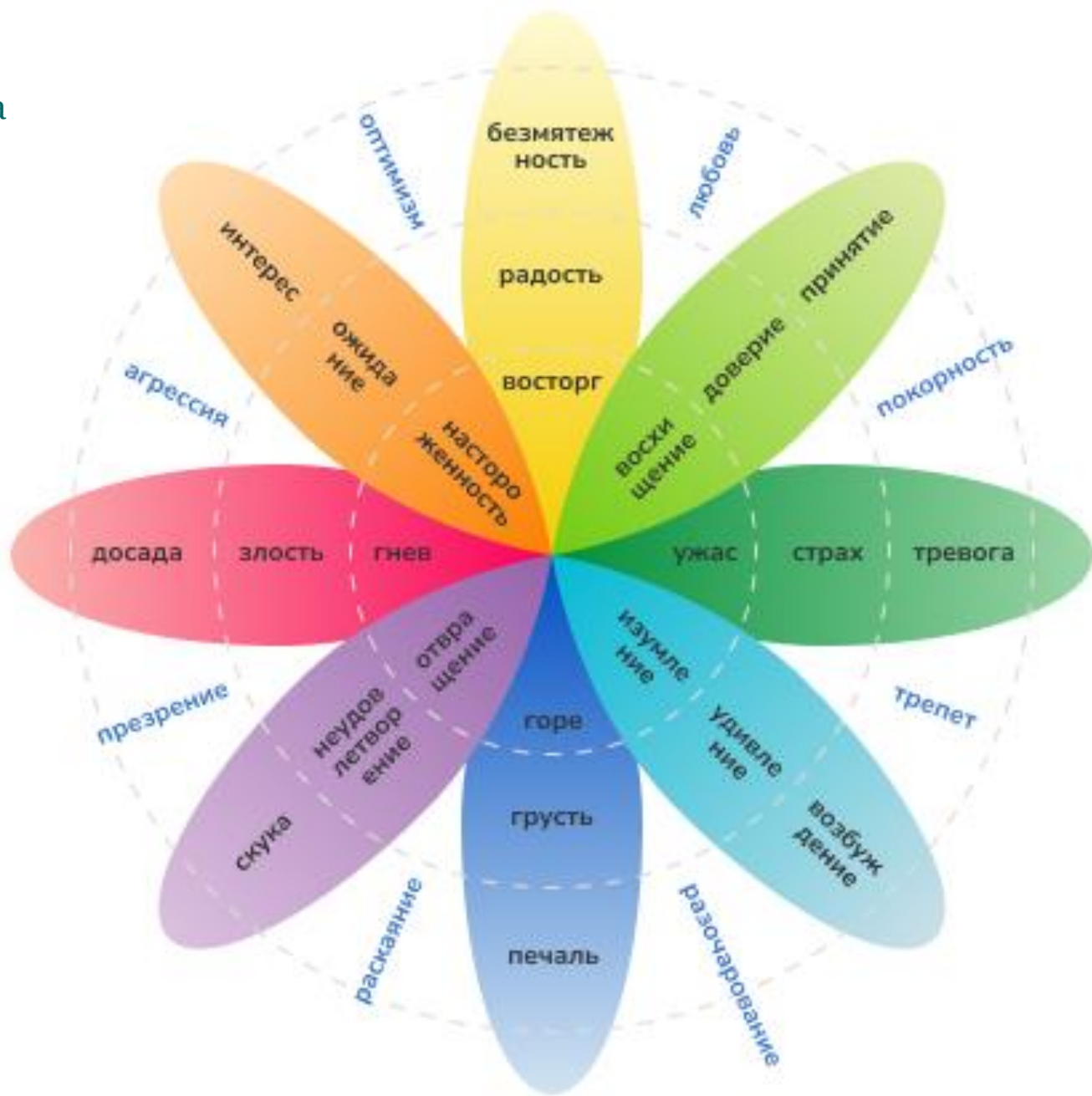
Эмоции

Чувства



Определение	Специфические реакции на определённые ситуации, которые могут включать в себя более простые эмоции (радость, грусть, гнев) и быть более кратковременными.	Устойчивые, многогранные переживания, которые могут включать в себя различные эмоции. Например, чувство тревоги может включать страх, беспокойство и печаль одновременно.
Продолжительность	Эмоции обычно более краткосрочные и могут изменяться в зависимости от текущих событий или реакций.	Они часто долговременные и могут сохраняться на протяжении длительного времени, особенно в ответ на сложные жизненные ситуации.
Контекст	Они часто возникают в ответ на конкретные стимулы или события, например, радость от хороших новостей или гнев из-за конфликта.	Сложные чувства могут быть связаны с определёнными обстоятельствами или событиями, например, потерей близкого человека или хроническим заболеванием.
Уровень осознания	Эмоции, как правило, легче осознавать и идентифицировать, например, «я злюсь» или «я рад».	Люди могут не всегда осознавать, какие именно эмоции они испытывают, но чувствуют общее состояние, например, подавленность или тревогу.
Взаимосвязь	Сложные чувства могут включать в себя набор сложных эмоций. Например, человек может чувствовать комплексное чувство утраты, которое включает в себя печаль, гнев и даже вину. Осознание этой разницы помогает лучше понимать внутренний мир пациентов и их реакции на ситуации.	

Колесо эмоций
Роберта Плутчика



Некоторые причины возникновения сложных эмоций



Страх перед неизвестностью

Часто вызывает чувство беспокойства или недоверия.

Непонимание ситуации

Недостаток информации может вызывать страх или панику.

Усталость или истощение

Исчерпание физических и эмоциональных ресурсов увеличивает эмоциональную чувствительность.

Физиологические факторы

Даже такие простые вещи, как чувство голода или недосыпание, могут повысить уровень эмоциональной восприимчивости.

Личный опыт и переживания

Прошлые травмирующие события могут влиять на реакцию в моменте.

Проявления сложных негативных эмоций

Вербальные

- крики или резкие вопросы;
- обвинения или агрессивные замечания;
- саркастические реплики или ирония.

Невербальные

- напряженное тело или закрытая поза;
- изменения в мимике — нахмуренные брови, сжатые губы;
- повышенный тон голоса или резкие жесты;
- физические изменения: изменение температуры кожи, дыхание, цвет лица.



Сложные эмоции — это *естественная часть человеческого опыта*, и понимание их сути поможет вам реагировать на них осознанно и конструктивно.

Как реагировать на сложные эмоции?

«Маску сначала на себя»

Личные границы и самозабота

Осознание, что эмоции пациента/родственника не направлены лично на вас.

Обозначение эмоций

Наблюдайте и называйте эмоции («он злится», «она боится»).

Не вовлекаться в конфликт

Уход от эскалации, оставаясь спокойным.



Как реагировать на сложные эмоции?

План и бережность

Следуйте инструкции при острой стрессовой реакции, при этом используйте бережную коммуникацию, если человек готов на нее реагировать.

«Я вижу» вместо «я вас понимаю»
Я вижу, что вы расстроены. Мне важно,
чтобы мы продолжали говорить спокойно».

Вопросы для решения:
«Как я могу вам помочь?»

Акцент на позитивных действиях и следующем шаге:

«Мне жаль, что так случилось, давайте подумаем,
как это исправить».

«Дайте мне возможность доделать то-то и мы
сможем подумать как решить ваш вопрос?»



Конкретные действия при некоторых реакциях



При страхе

- Будьте рядом, создайте ощущение безопасности.
- Если страх слишком силён, предложите задержать дыхание, а затем сосредоточиться на спокойном дыхании.
- Помогите отвлечься простым интеллектуальным действием.
- Когда страх уходит, дайте человеку выговориться о том, что его беспокоит.
- Предоставьте информацию, если это может помочь успокоиться.

При гневе, злости или агрессии

- Минимизируйте количество окружающих.
- Позвольте человеку “выпустить пар”, например, выговориться или выбить подушку.
- Дайте работу с физической нагрузкой.
- Проявляйте доброжелательность. Говорите о действиях, а не осуждайте человека.
- Попробуйте разрядить обстановку юмором, если это уместно.
- Агрессивное поведение можно сдерживать, если наказание строгое и его вероятность велика.

Конкретные действия при некоторых реакциях



При плаче

- Не оставляйте человека одного, если возможно.
- Поддержите физически, например, обняв.
- Позвольте человеку выплакаться.
- Выразите поддержку и сочувствие.
- Избегайте давать советы, они могут вызвать негативную реакцию.
- Если плач не приносит облегчения, помогите переключиться на глубокое дыхание или простые действия.

При истерике

- Оцените ситуацию на безопасность для себя и других.
- Оставайтесь спокойным и не показывайте сильных эмоций.
- Говорите тихо и размеренно, не вступайте в споры.
- Позвольте человеку высказаться, отойдя с ним от окружающих, если нужно.
- Вовлеките его в физически активное занятие.

... и дебрифинг после.

Он помогает избежать выгорания
и развития психосоматических заболеваний.


Методы саморефлексии:

- ✓ Обсудить с коллегами
- ✓ Записать эмоции в дневник
- ✓ Прогрессивная мышечная релаксация
- ✓ Заземляющие упражнения и медитация

ВАЖНО: рутина, режим, удовлетворение потребностей



*Помнить, что вы всегда
есть у себя самих, НО...*



Прежде чем что-нибудь делать —
пойми человека, прежде чем
ПОНЯТЬ — *прими его*.

(из заповедей хосписа)