

Додаток 2
до Порядку інформування майбутніх
батьків, батьків, інших законних
представників, а також особи, яка досягла
14 років, про діагноз, включно зі
спадковими та вродженими патологіями
або ризиком їх появи, що можуть
призвести до інвалідності або смерті
дитини

Емоції. Інструменти роботи при повідомленні діагнозу

Вияв сильних емоцій є очікуваним компонентом повідомлення поганих новин. Лікаря (іншим медичним працівникам) необхідно здобути навичку витримувати сильні почуття при повідомленні поганих новин. Пам'ятайте, що це емоційна реакція на отриману інформацію, а не на вас особисто.

«Я бачу, що вам зараз складно. Якщо сльози підступають - не стримуйтесь» (подайте серветки пацієнці).

«Це справді складна розмова, яка потребує мужності від Вас».

Нормальні емоційні реакції:

афективні реакції: шок, злість, тривога, страх, полегшення, сором, відчуття провини, зневіра, відчуття втрати, сльози, сум;
когнітивні реакції: заперечення, звинувачення, інтелектуалізація;
основна психофізіологічна реакція "боротьба або втеча" (чоловіки);
пошук підтримки або ізоляція (жінки).

Серед інструментів роботи при повідомленні діагнозу доцільно застосовувати такі:

Попередження.

На початку розмови буде доречно сказати фразу, що підготує до непростой розмови: "Мені шкода, але я маю погані новини для вас".

Якщо у розмові виникає пауза, не кваптеся її заповнити. Надайте час пацієнці для усвідомлення та емоційного реагування, спостерігайте за невербальними проявами (погляд, міміка, жести, поза).

Заперечення.

Заперечення – захисна реакція психіки, спосіб вистояти перед складною ситуацією. Це також спосіб контролювати об'єм інформації. З іншого боку, це спроба батьків залишатись “гарними батьками”, намагатись не втратити надію тоді, коли всі її вже втратили.

Пояснення.

При повідомленні діагнозу використовуйте різні способи донесення інформації (вербальний, візуальний).

Стимулюйте діалог. Підбирайте слова, уникайте грубих слів. Використовуйте паузи та невербальне спілкування (ваш погляд, вираз обличчя, поза, інтонація - все це має значення). Стимулюйте пацієнтку записати запитання, що виникають до вас після консультації та обов'язково обговоріть їх при наступній зустрічі.

Що найбільше наразі вас турбує?

Дайте час для відповіді на відкрите питання, слухайте, не намагайтесь перебивати чи давати передчасних гарантій. Не намагайтесь підбадьорювати пацієнтку, це може дати їй безпідставну надію та може порушити довіру до вас, як до лікаря.

Піклуйтесь про себе.

Повідомляти погані новини - завжди складно для лікаря. Навіть якщо ви зробили все залежне від вас - можливі ситуації, коли пацієнтка може все одно звинувачувати вас.

Пам'ятайте, що всі виявлені емоції - пов'язані з ситуацією та діагнозом, а не з вашою особистістю чи компетенцією.

Важливо, щоб лікар мав можливість прожити свої емоції, пов'язані з даною ситуацією. Після консультації дайте собі час побути наодинці, випити теплою чаю, поговорити з колегою.
