

**ОКАЗВАНЕ НА
ЕМОЦИОНАЛНА
ПОДКРЕПА
НА ХОРАТА С МС
И ТЕХНИТЕ БЛИЗКИ**



ОКАЗВАНЕ НА ПОМОЩ ЗА ПО-ДОБРО РАЗБИРАНЕ НА ДИАГНОЗАТА

Най-често срещаните притеснения на новодиагностицираните пациенти с МС включват:

- **Продължителност на живот¹**
 - Обикновено пациентите с МС имат близка до нормалната продължителност на живота
- **Репродуктивен потенциал¹**
 - Обикновено репродуктивната функция не е засегната. Установено е, че бременността не усложнява протичането на МС при жената
- **Има ли наследственост при МС¹**
 - Децата на родител с МС са изложени на повишен риск от развитие на заболяването, но абсолютният риск остава сравнително нисък
- **Риск от развитие на различни симптоми или влошаване на вече съществуващите такива**
- **Вероятност за използване на инвалидна количка¹**
 - 2/3 от хората с МС остават амбулаторни, въпреки че може да се нуждаят от бастун или друго помощно средство.
- **Как/какво да споделят със семейство, приятели и работодатели**
- **Ефект върху независимостта и ученето/работата**
- **Какво да предприема, за да намали риска от влошаване на МС**
- **Надеждни източници на информация¹**

От съществено значение е да се осигури необходимата подкрепа на пациентите

- Винаги е по-подходящо да кажете истината, отколкото да избягвате трудни разговори. Пациентите ще оценят способността ви да говорите открито и честно за тяхното състояние и прогноза.¹
- Новодиагностицираните пациенти трябва да бъдат информирани за възможностите, с които разполагат, за да забавят прогресията на заболяването и да увеличат максимално комфорта и независимостта си. Акцентируйте върху факта, че състоянието е лечимо и ги уверете, че ще бъдете партньори във всички аспекти на процеса на лечение.¹
- Може да е полезно да сравните МС с други хронични, но лечими състояния като диабет или хипертония и да насочите осведомеността към насърчаващи здравето стратегии за подобряване на самоконтрола.¹



ЯСНАТА КОМУНИКАЦИЯ Е КЛЮЧОВА ЗА ОПТИМИЗИРАНЕ НА ПОДДРЕПАТА КЪМ ВАШИТЕ ПАЦИЕНТИ

Има редица техники, които можете да приложите, за да оптимизирате комуникацията си с пациентите в трудни моменти:

Мълчание^{2,3,4}

Потвърждение³

Ангажираност^{2,3}

Активно
слушане^{2,3,4}

Задаване на
отворени
въпроси^{3,4}

Предоставяне на
информация⁴

Обобщаване^{2,3,4}

Изясняване^{2,3,4}

Изразяване на
съмнение²

В основата на успеха на всички тези техники е първоначалното установяване на доверие между МС сестрата и пациента, изградено върху честност, откритост и уважение.³



Мълчание^{2,3,4}

Моментите на мълчание може да дадат възможност на всички участници в разговора да помислят и да обработят споделената информация. Може също така да подтикне пациентите да споделят чувствата си.



Потвърждение³

Потвърждението на това, което ви е казано, е начин да уверите пациента, че го слушате и се фокусирате върху информацията, която ви дава.



Ангажираност^{2,3}

Пациентите ще оценят времето и вниманието на своята медицинска сестра, дори за да обсъждат други теми, съзнавайки нейната натовареност.



Активно слушане^{2,3,4}

Активното слушане включва обръщане на пълно внимание върху което се казва и показване на интерес без прекъсване



Задаване на отворени въпроси^{3,4}

Предлага на пациента възможност да обсъжда и изследва своите мисли и чувства, вместо да бъде насочван със затворени въпроси, напр. „как се чувстваш днес“, а не „добре ли се чувстваш?“



Предоставяне на информация⁴

Предоставянето на подходяща информация на пациентите и ясното обяснение на процедурите или интервенциите може да намали безпокойството и да увеличи чувството за безопасност.



Обобщаване^{2,3,4}

За да демонстрирате, че сте слушали пациента, споделете кратко резюме в края на дискусията. Така и пациентът затвърждава основното съобщение, което му се предава.



Изясняване^{2,3,4}

Гарантира, че разбирате правилно това, което пациентът казва, и му позволява да коригира, ако е необходимо.

Има четири основни аспекта на получаване на разяснение:

Разясняване⁵

Внимателно задавайте въпроси с цел насърчаване на пациента да сподели повече информация.

Перифразиране⁵

Пресъздайте информацията, която пациентът ви дава със свои думи.

Повтаряне⁵

Повторете точно това, което пациентът ви казва.

Рефлексия⁵

Споделяйте мислите си за това, как се чувства пациентът според вас.



Изразяване на съмнения

Може да е добра алтернатива за справяне с погрешни разбирания от страна на пациента, като го провокира да ги обмисли повторно²



Конфронтация

За справяне с пациентски вредни навици и разрушителни нагласи може да разяснявате в детайли и да повишавате тяхната осведоменост за заболяването.^{2,4}

Важно е доверието да бъде изградено и поддържано преди използването на тази техника, за да се гарантира, че съобщението се приема по правилния начин.^{2,4}

ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ НА АКТИВНОТО СЛУШАНЕ⁶

- Активното слушане включва пълно внимание към казаното, показване на интерес, без да се прекъсва говорещият.
- Възможността да бъдат изслушани би могло да окаже терапевтичен ефект върху пациентите
- Слушането не е пасивна дейност и изисква много практика и внимание, за да се развие.
- Има много фактори, които трябва да се вземат под внимание, когато се практикува активно слушане включително (но не само):
 - поддържане на зрителен контакт
 - блокиране на странични разсейвания
 - съзнателно фокусиране върху казаното
 - използване на езика на тялото за демонстриране на слушане.
- Осъзнатостта може да помогне на медицинските сестри да се съсредоточат върху пациентите и да подобрят уменията си за активно слушане.



ГОЛЯМА ЧАСТ ОТ ВНИМАНИЕТО СЕ ФОКУСИРА ВЪРХУ НЕВЕРБАЛНИТЕ СИГНАЛИ НА КОМУНИКАЦИЯ

Езикът на тялото може да изпраща определени съобщения, без комуникаторът дори да го осъзнава⁷. Ето защо практикуването на вашите невербални умения може да има положително въздействие върху ефективността на комуникацията.

- Опознайте подсъзнателните си реакции и навици, и наблюдавайте как те въздействат на комуникацията ви⁷
Наблюдавайте как езикът на тялото, прилаган от някой друг, ви въздейства и попитайте ваши близки дали забелязват негативност във вашата невербална комуникация.
- Обърнете се към пациента и поддържайте зрителен контакт по време на разговора. Наведете се леко към него, докато говори, и потвърдете, че слушате с леки кимвания⁷
Уверете се, че не повдигате вежди, не свивате устни или не задържате дъха си, за да не излъчвате нетърпеливост или негативност във вашата невербална комуникация.
- Подберете подходяща среда. Седенето зад бюро може да се възприеме като бариера между вас и пациента.⁸
Преместете стола си встрани или пред бюрото, за да позволите по-отворен разговор.
- Бъдете усмихнати! Може да се наложи да навигирате разговора през трудни емоционални ситуации, когато усмивката би могла изключително много да помогне.⁷
Усмихвайте се докато говорите - това не само ще помогне на другите да се отпуснат, но и ще намали собствените ви нива на стрес.

Когато е подходящо и със съгласие, докосването може да бъде най-мощната форма на комуникация. Утешителното докосване като държане за ръка е особено важно за уязвими лица, страдащи от тежко заболяване.⁴

КОНЦЕНТРИРАЙТЕ СЕ ВЪРХУ ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ЖЕСТОВЕ С ДЛАН НАГОРЕ, ЗА ДА ПОКАЖЕТЕ, ЧЕ СТЕ ДОСТЪПНИ

Използването на ръцете, докато говорите, е важен невербален сигнал⁷

Длани обърнати нагоре...

предава приятелски, приветлив сигнал

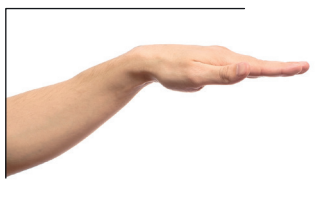
Държането на ръцете с длани нагоре е идеално за поздрави и приятелски разговори.⁷



Длани обърнати надолу...

предава команден сигнал

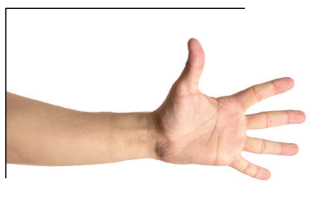
Може да се използва за съобщаване на важна информация относно грижите за пациентите.⁷



Длани разположени встрани...

говорещият се възприема като леко контролиращ, но все още достъпен

Подходящ похват при общуване между двама души, за да се покаже увереност в комуникацията.⁷



ГОЛЯМА ЧАСТ ОТ ВНИМАНИЕТО СЕ ФОКУСИРА ВЪРХУ НЕВЕРБАЛНИТЕ СИГНАЛИ НА КОМУНИКАЦИЯ

Проследяването на МС, поради хетерогенността на симптомите изисква участието на мултидисциплинарен екип и споделено вземане на решения между специалности като офталмология, урология, психиатрия, физикална медицина и рехабилитация.⁹

Въпреки че всеки член на мултидисциплинарния екип има важен принос към плана и целите за контрол на заболяването, често ролята на МС сестрата е да координира и събира цялата информация от дейностите на членовете на екипа.¹⁰

МС сестрата защитава интересите на пациента. Тя е наясно с неговите предпочитания и ги представя акуратно на целия екип¹⁰

Важно е да поддържате регулярен контакт с другите МС сестри, да сте запознати с актуалните новини и разработки по темата и да обменяте опит.¹⁰

ИЗТОЧНИЦИ

1. Giesser B. Communicating the MS diagnosis. Available at: <http://www.nationalmssociety.org/NationalMSSociety/media/MSNationalFiles/Brochures/Diagnosis-of-Multiple-Sclerosis.pdf>. [Accessed: December 2024].
2. Rivier University. 17 Therapeutic Communication Techniques. Available at: <https://www.rivier.edu/academics/blog-posts/17-therapeutic-communication-techniques/>. Accessed: December 2024.
3. Kourakos M, et al. Communication as the Basis of Care for Patients with Chronic Diseases. American Journal of Nursing Science. Special Issue: Nursing Education and Research. 2017;7:7–12.
4. Student Nurse Journey. Therapeutic Communication Techniques. Available at: <https://www.mccc.edu/nursing/documents/NRS225TherapeuticCommunications.pdf>. Accessed: December 2024.
5. Indeed.com. Therapeutic Communication: What It Is and How to Use It. 2020. Available at: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/therapeutic-communication>. Accessed: December 2024.
6. Ali M. Communication skills 5: Effective listening and observation. Nursing Times [online]. 2018;114:60–61
7. Adams G. Nonverbal communication skills for nurses. Available at: <https://www.ultimatemedical.edu/blog/nonverbal-communication-skills-for-nurses/>. Accessed: December 2024.
8. The influence of appearance and environment <https://www.nursingtimes.net/clinical-archive/assessment-skills/communication-4-the-influence-of-appearance-and-environment-12-02-2018/>
9. Alroughani R. Improving communication with multiple sclerosis patients. Neurosciences. 2015;20:95–97.
10. Burke T, et al. The Evolving Role of the Multiple Sclerosis Nurse. Int J MS Care. 2011;13:105–112.



Новартис България ЕООД
гр. София, бул. „Никола Вапцаров“ № 55
ЕКСПО 2000, сграда 4, ет. 4
тел.: 02 4899828, факс: 02 4899829