



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**UKaid**  
from the British people

Проект USAID Підтримка реформи охорони здоров'я



# ЛІКАР ТА ПАЦІЄНТ:

СПІЛКУВАННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ

Люди і людяність в охороні здоров'я

# ЩО ПЕРЕЖИВАЄ ЛЮДИНА,

## яка вимушена була залишити свою домівку

Під час війни всі люди зазнають страждань, незалежно від того, чи вони перебувають на територіях, які безпосередньо уражені ворогом, чи знайшли прихисток у відносно безпечних місцях. Ті, хто були вимушені залишити свої домівки, рятуючи життя та шукаючи безпеки, знаходяться під додатковим тиском, який може посилюватися багатьма іншими факторами:



### Негаразди в родині

діти стали агресивними та неслухняними; погіршились стосунки із партнером



### Переживання за близьких,

що наразі боронять країну, або перебувають в зоні активних бойових дій чи на тимчасово окупованих територіях



### Страх втрати

власного житла через війну



### Нав'язливі спогади та сновидіння

про пережиті життєві труднощі, досвід фізичного та/або психологічного насилля, якого зазнала сама особа, чи стала його свідком



### Відсутність навичок,

необхідних для пристосування до незвичних умов



### Брак інформації

щодо подій, які відбуваються у місці проживання, яке довелося покинути

### Відсутність розуміння

стосовно того, що буде у майбутньому/ негативне сприйняття власного майбутнього



### Дефіцит спілкування

### Побутова невлаштованість

погане харчування, незадовільні умови проживання тощо



### Неоптимальна організація вільного часу і відпочинку

порушений сон, неможливість зайнятися улюбленою справою



### Недоступність медичної, психологічної та інших видів допомоги

або відсутність інформації про те, як їх отримати

## ЛЮДЯМ, ЯКІ ВИМУШЕНІ БУЛИ ЗАЛИШИТИ СВОЇ ДОМІВКИ

складно адаптуватися до нових обставин

Часто вони відчувають себе переповненими болем, страхом, гнівом, розпачем тощо. Цей складний психологічний стан може проявлятися цілим спектром непростих поведінкових реакцій, котрі можуть виникати у будь-яких ситуаціях:



Люди, які вимушені були залишити свої домівки, можуть бути більш схильними до необґрунтованих проявів власних емоцій чи навіть вдаватися до вчинків, які є невластивими для них за нормальних умов. Це може позначатись на взаємодії із представниками сфери охорони здоров'я, до яких переміщені особи звертаються за медичною допомогою, та навіть спричиняти напруженість у відносинах між ними.

**Медичні працівники теж перебувають у стресових умовах, переживаючи всі негативні наслідки війни. Але їхня роль ще складніша, оскільки вони мають усвідомити власні емоції, взяти їх під контроль і надавати допомогу своїм пацієнтам. Це дуже нелегко - залишатися зібраним/ою у такій непростій ситуації, щоб допомагати людям, які цього потребують. Існують прості правила, які роблять комунікацію із пацієнтом продуктивною.**

## ЩО ВАРТО РОБИТИ ПІД ЧАС СПІЛКУВАННЯ ІЗ ЛЮДЬМИ

які залишили свої домівки через війну



Намагайтесь максимально спокійно вислухати та зрозуміти людину.

Прийміть людину такою, як вона є – не висувайте їй ніяких додаткових умов для отримання допомоги.

Проявіть емпатію та уникайте осуду.

**Емпатія** - це здатність людини розуміти почуття іншої людини та вміти про це повідомити і підтримати свого співрозмовника.

Можливо Вам доведеться почути більше інформації поза темою – про важкі побутові умови, необлаштованість, тривогу через родичів чи близьких, які залишилися на тимчасово окупованій території чи у зоні ведення бойових дій. Спробуйте не переривати і поширте інформацію щодо установ, які надають допомогу: соціальні служби, неурядові чи волонтерські організації, благодійні фонди тощо.

## ДОТРИМУЙТЕСЬ ЗАГАЛЬНИХ ПРАВИЛ КОМУНІКАЦІЇ

медичного працівника із пацієнтами

### • Створіть належні умови

Під час консультації необхідно забезпечити, щоб ніхто не входив до кабінету і не міг перервати спілкування. Слід усунути бар'єри як-то спілкування через стіл або наявність сторонніх людей (навіть якщо це інші медичні працівники вашого закладу). Для осіб, що пережили сексуальне насилля було б доречним реалізувати можливість консультації лікарем тієї ж статі. Забезпечте наявність серветок, води, дитячих іграшок (якщо на прийомі можуть бути дорослі з дітьми) та інших речей, доречних у таких випадках.

### • Не ігноруйте емоції людини

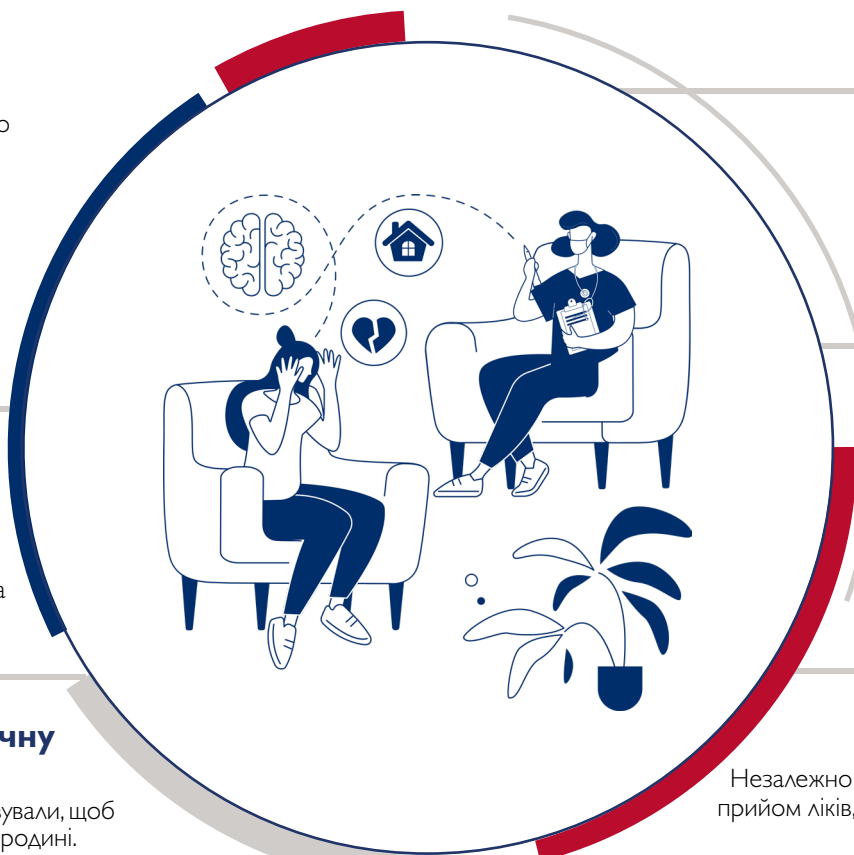
Скажіть що ви бачите, що відчуває людина, наголосіть, що почуватися так - нормально у цій складній ситуації, висловіть підтримку і співчуття. Дозвольте людині мовчати або плакати, коли вона ділиться чутливою інформацією.

### • Використовуйте просту, немедичну мову

Застосовуйте зрозумілі слова, які ви б використовували, щоб пояснити медичну інформацію своїм друзям або родині.

### • Використовуйте слова пацієнта

Зверніть увагу на те, які саме слова пацієнт вживає для опису свого стану, і використовуйте їх під час розмови.



## Сповільніть мовлення

Говоріть чітко і в помірному темпі.

### Зробіть повідомлення чітким та повторіть його

Визначте, що потрібно обговорити, і обмежте інформацію трьома-п'ятьма ключовими пунктами та повторіть їх.

### Будьте влучні та конкретні звернення

Не використовуйте розпливчасті та суб'єктивні терміни, які можна тлумачити по-різному.

### Використовуйте графічні зображення

Малюйте малюнки, використовуйте ілюстрації або демонструйте за допомогою моделей. Всі малюнки та моделі повинні бути простими, розрахованими на демонстрацію лише важливих понять, без детальної анатомії.

### Покажіть, як це робиться

Незалежно від того, чи мова йде про виконання вправ, чи про прийом ліків, демонстрація того, як щось має відбуватися, може бути зрозумілішою, ніж словесне пояснення.

### Наприкінці бесіди уточніть у людини, чи він/вона все зрозуміли

Чи існує потреба в уточненні, чи варто щось повторити. Запитайте у людини, яка ще може їй знадобитись допомога, та чим ви можете бути корисними. За наявності, надайте листівки з корисними контактами або іншою необхідною інформацією.

## ЧОГО НЕ ВАРТО РОБИТИ ПІД ЧАС СПІЛКУВАННЯ ІЗ ЛЮДЬМИ

які залишили свої домівки через війну

Некоректна форма комунікації	Коректна форма комунікації
<p>Вимагати стриманості, просити взяти свої емоції під контроль: Не плачте! Тримайтеся! Візьміть себе в руки! Відпустіть! Досить ридати! Зберіться!</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Я бачу, що вам зараз непросто. Чим я можу допомогти?</li> <li>• Так, це дійсно боляче.</li> <li>• Плакати – це нормально, природно.</li> </ul>
<p>Намагатися проявляти співпереживання фразою «Я вас розумію» . Це може звучати формально і поверхнево. У кожної людини свій досвід і ставлення, свої втрати і переживання.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Говоріть про те, що ви бачите, що відчуває людина (вище).</li> <li>• Використовуйте її слова.</li> <li>• Використовуйте невербальні знаки підтримки – співчутливий погляд, відкрита поза.</li> </ul>
<p>Знецінювати значення втрат (фізичних, моральних, матеріальних): Зараз всім важко! Головне, що ви самі вціли, а на життя ще можна заробити!</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ви перенесли великий стрес. Зараз особливо важливо дбати про себе, власне здоров'я та близьких.</li> </ul>
<p>Намагатися пришвидшити темп проживання стадій горя та втрати: Ви вже у безпеці, треба думати про майбутнє, а не плакати за минулим.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Неможливо прискорити вашу адаптацію до непростой ситуації.</li> <li>• Війна – це дуже сильне потрясіння. Все, що ви робите зараз, піклуючись про своє здоров'я, є дуже важливим.</li> <li>• Ви рухаєтеся в своєму темпі.</li> </ul>
<p>Вимагати в стресовій ситуації спілкуватися виключно українською мовою.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чи ви зрозумієте мої пояснення, якщо я говоритиму українською?</li> </ul>
<p>Брати на себе зобов'язання та давати обіцянки, котрі неможливо буде виконати, (наприклад, бути на зв'язку цілодобово).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тримайте мій номер телефону. Мені можна телефонувати протягом робочого дня з ... до....</li> <li>• У випадку, коли необхідна екстрена допомога – телефонуйте 103.</li> </ul>
<p>Висловлювати припущення з приводу того, як можна було уникнути небезпеки, або ж звинувачувати: Чого ж ви там так довго сиділи? Треба було вчасно виїхати.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Те, що ви змогли виїхати у безпечне місце – дуже важливо. Ви потурбувалися про себе і своїх близьких!</li> </ul>
<p>Вдаватися до формальних слів підтримки або необгрунтованого оптимізму: Все буде добре! Скоро все налагодиться!</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вам зараз доволі складно, але навколо є багато людей, які вам допомагають, і я вірю, що ви впораєтеся із цією ситуацією.</li> </ul>

## НАШІ КОМУНІКАЦІЯ ТА СТАВЛЕННЯ ДО ЛЮДЕЙ

залежать від стереотипів та упереджень

Існують різні види упереджень, які можуть перешкоджати ефективній комунікації медичного працівника та вимушено переміщеної особи:

### 1 «Синдром вцілілого»

Характеризується почуттям провини перед людиною, яка пережила бомбардування/окупацію, і намаганням будь-що задовольнити її потребу, працюючи 24/7. Така позиція медичного працівника спричиняє вигорання і у будь-якому разі невдоволення собою, бо ви ж все одно «вціли».



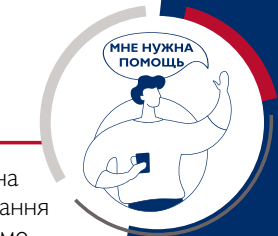
### 2 «Вони б мали захищати свою землю, а не їхати у безпечні місця»

(особливо це стосується чоловіків). У такій ситуації медичний працівник переймає на себе роль обвинувачувача. Складно усвідомлювати, що відчуває інша людина, зустрівшись із небезпекою, а тому істинні мотиви для евакуації далеко не завжди можуть бути очевидними. Сама ідея «засудження» іншої людини для медичного працівника є пасткою, яка заважатиме йому бути ефективним і успішним комунікатором. Те саме стосується і ситуацій, коли пацієнт має інші погляди на лікування або, наприклад, на вакцинацію ніж лікар.



### 3 «Якщо особа спілкується російською мовою, вона розділяє ідеологію окупанта»

Використання російської мови не означає, що людина не є патріотом. Слід зважати на те, що навіть за бажання оволодіти українською мовою, процес вивчення займе певний час, а враховуючи стресогенність обставин, термін може подовжитись. Доступність і якість медичної допомоги людині не можуть залежати від мови, якою вона говорить.



### «Якщо особа гарно та охайно вдягнена, то...»

4

вона не постраждала фізично і морально».

Зовнішній вигляд не є діагностичним критерієм і ознакою важкості/легкості стану пацієнта.



### «Якщо особа вживає хімічні речовини...»

5

(алкоголь, наркотики), то вона є людиною зі слабкою волею».

У подібний спосіб людина може намагатись подолати стрес. Хімічна залежність – це захворювання, при якому пацієнт потребує послуг психіатра-нарколога.



### «Якщо людина палить, то...»

6

вона не має матеріальних проблем та не потребує підтримки».

Через стрес тяга до паління зростає і інколи цигарка стає єдиним способом себе опанувати. Тому не варто звинувачувати людину у тому, що вона витрачає кошти на цигарки.



**Жодне із упереджень, позитивне чи негативне, не сприяє ефективній комунікації. Перший крок до того, щоб позбутися їх, – визнайте свої упередження та створіть їм альтернативи, а саме: згадайте когось, хто не відповідає упередженню/стереотипу. Розглядайте кожну людину як особистість і будьте уважні до неї.**

## ЯКЩО ПАЦІЄНТ ВСЕ Ж ПОВОДИТЬСЯ АГРЕСИВНО

та / або виник конфлікт

**Намагайтеся залишатись спокійним**

Для цього згадайте, що пацієнт знаходиться в стані підвищеного рівня стресу та емоційної напруги. Агресивна поведінка є наслідком внутрішніх страху і болю, а не ваших слів чи вчинків.

**Висловіть розуміння емоційного стану пацієнта**

Наприклад: "Я бачу, що ця ситуація вивела вас із рівноваги. Роздратування та образи нам у цьому разі не дуже допоможуть. Давайте спробуємо знайти вихід".

**Розпитайте пацієнта детально,**

що саме сталося, чому, на його думку, виник конфлікт. Вислухайте пояснення.

**Лише після цього наведіть власні аргументи,**

та (у разі необхідності) поясніть наслідки агресивної поведінки.

**Запропонуйте**

взаємні вибачення та подальші кроки взаємодії.

**Якщо пацієнт все ж поводить себе агресивно,**

то вам варто подбати про свою безпеку - не залишатись за можливості з пацієнтом наодинці (наприклад, запросити лікаря чи медичну сестру), а також мати безперешкодний доступ до виходу з кабінету на випадок, якщо все піде не за планом.

**Спільні зусилля з налагодження комунікації допоможуть відновити довіру людей один до одного. Війна багатьом українцям дає як досвід болю, так і піклування. Медичні працівники своїми зусиллями навряд чи зможуть зупинити отримання больового досвіду, проте здатні навчати, як з ним справлятися, тим самим примножуючи піклування і турботу.**



**USAID**

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**ukaid**

from the British people

Проект USAID Підтримка реформи охорони здоров'я

Цей бюлетень підготовлено за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), наданої від імені народу Сполучених Штатів Америки за підтримки Програми Уряду Великої Британії «Good Governance Fund», наданої від імені народу Великої Британії. Відповідальність за зміст цього звіту /презентації/бюлетню, який необов'язково відображає погляди USAID, Уряду Сполучених Штатів Америки, UK aid або Уряду Великої Британії, несе виключно компанія ТОВ «Делойт Консалтинг» в рамках контракту №72012118C00001.