Slovensko združenje
paliativne in hospic oskrbe

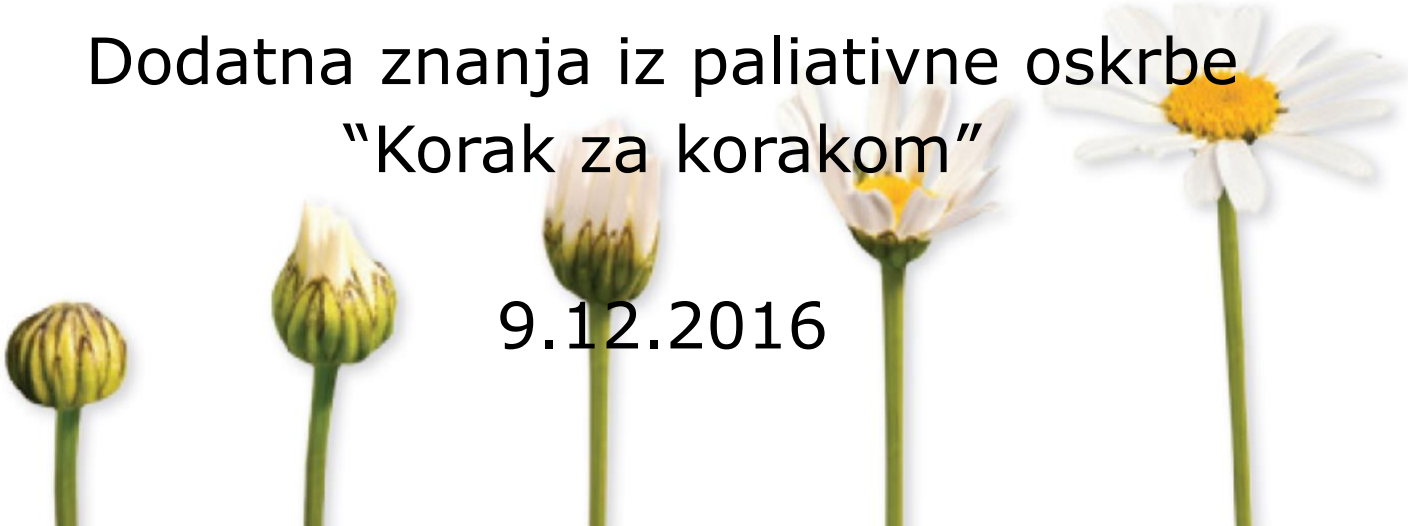
KOMUNIKACIJA, 3. del

Kdo je moj sogovornik?
Medsebojni odnosi

Maja Ebert Moltara, dr. med.
Marjana Bernot, DMS, koordinator PO
Andreja Škufca Smrdel, psihologinja

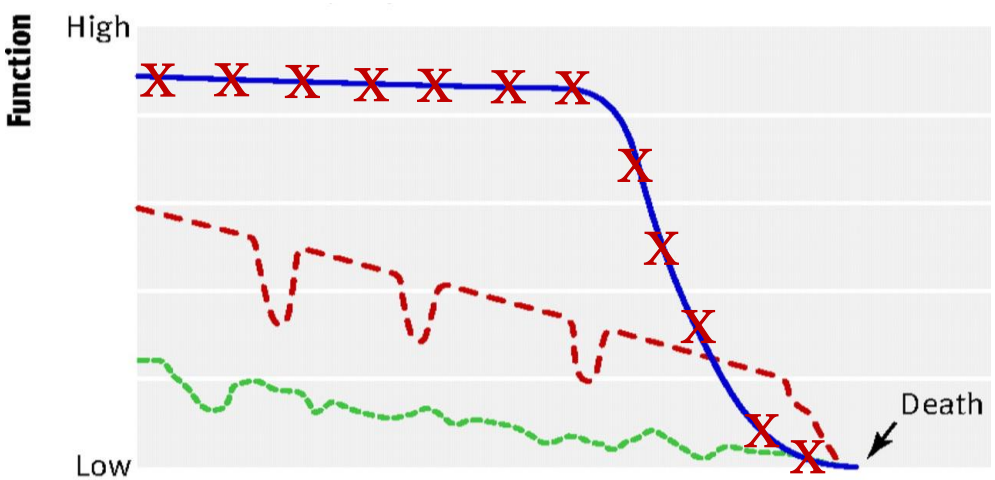
Dodatna znanja iz paliativne oskrbe
"Korak za korakom"

9.12.2016

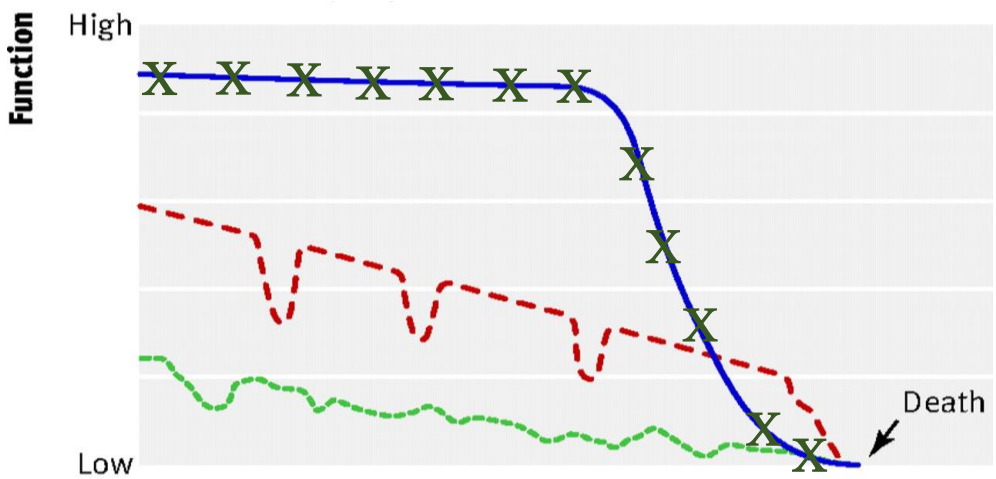


POGOVORI → ODNOSI

Pogovor (zdravnika) z bolniki in svojci

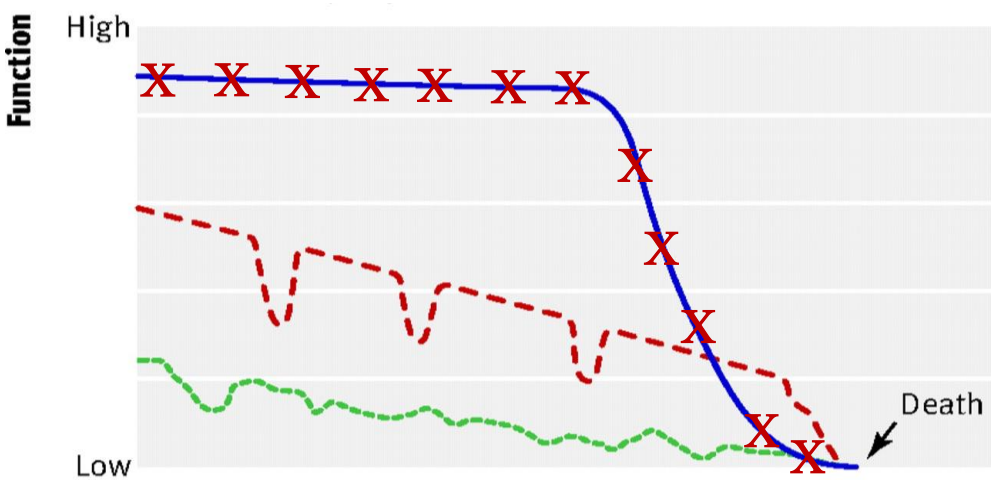


BOLNIK



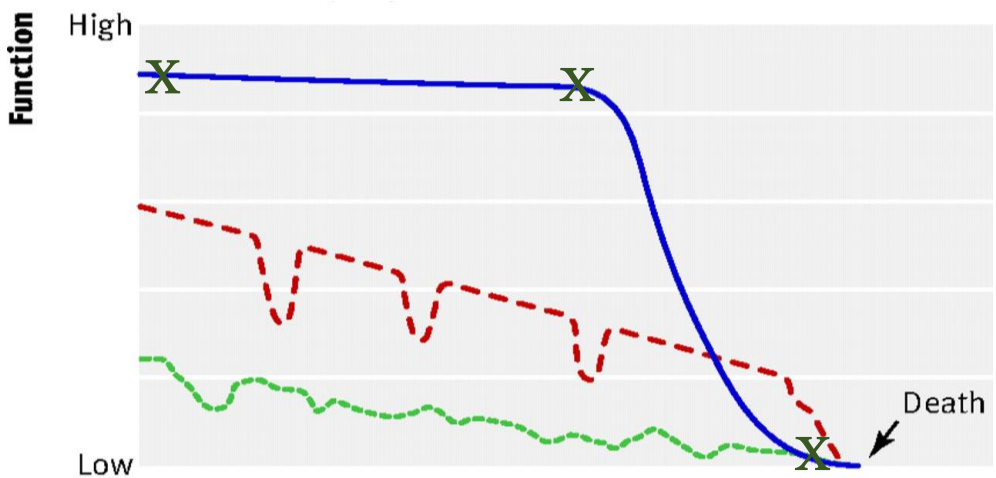
SVOJCI

Pogovor (zdravnika) z bolniki in svojci



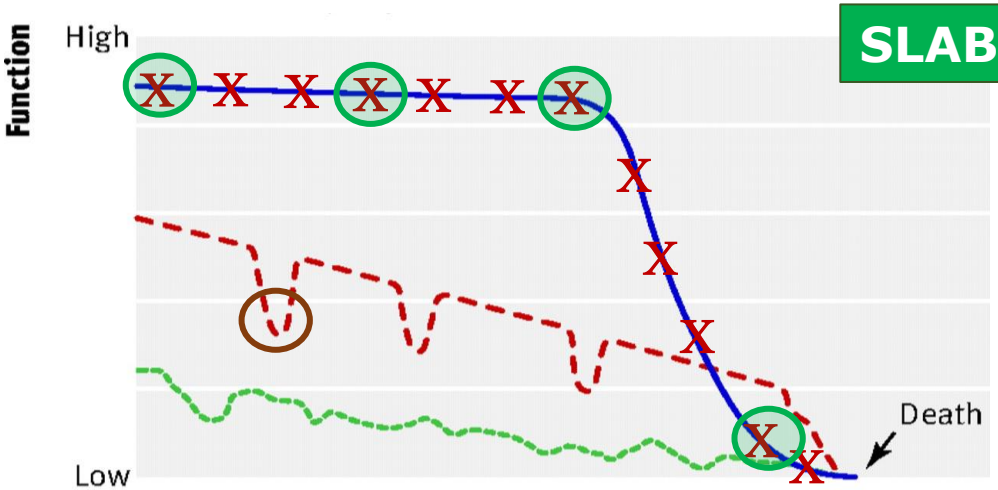
BOLNIK

RAZVIJANJE ODNOSA, RAZUMEVANJA, SPOŠTOVANJA, ZAUPANJA



SVOJCI

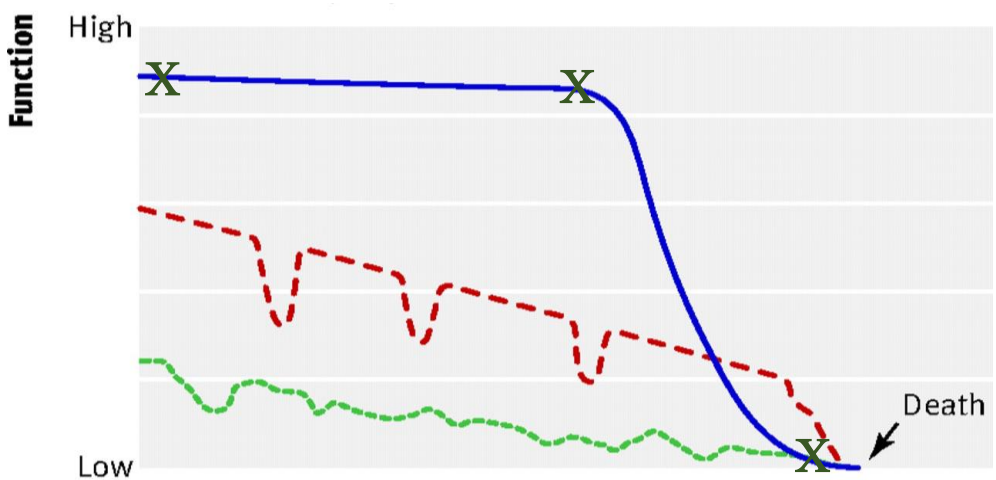
Pogovor (zdravnika) z bolniki in svojci



SLABA NOVICA

BOLNIK

DRUŽINSKI SESTANEK



SVOJCI

DIAGNOZA

PONOVITEV BOLEZNI

NAPREDOVANJE BOLEZNI

UMIRANJE

PROCES SOOČANJA S SLABO NOVICO:

ZANIKANJE
- "saj to se ne dogaja!"
- "to ni res!"

JEZA
- "Zakaj jaz?"
- "Zakaj ravno zdaj?"

POGAJANJE
- "Samo da dočakam rojstvo vnuka…"
- "…saj bom končno naredil… samo da…"

DEPRESIJA
- "obupno je"
- "kako bo družina brez mene"

SPREJEMANJE
- "v življenju sem dosegel…"
- "ob smrti želim…"

The NEW ENGLAND JOURNAL of MEDICINE

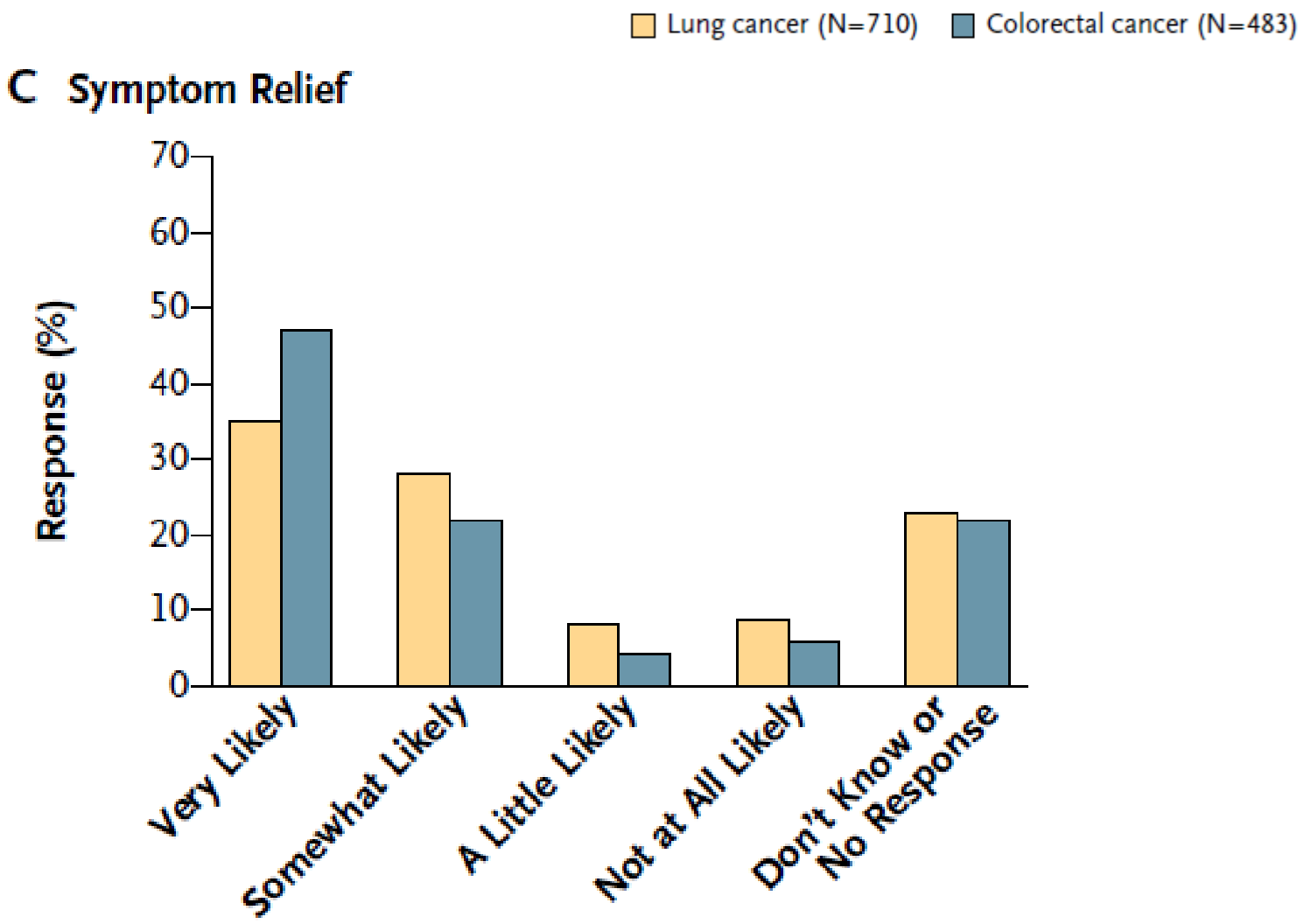
ORIGINAL ARTICLE

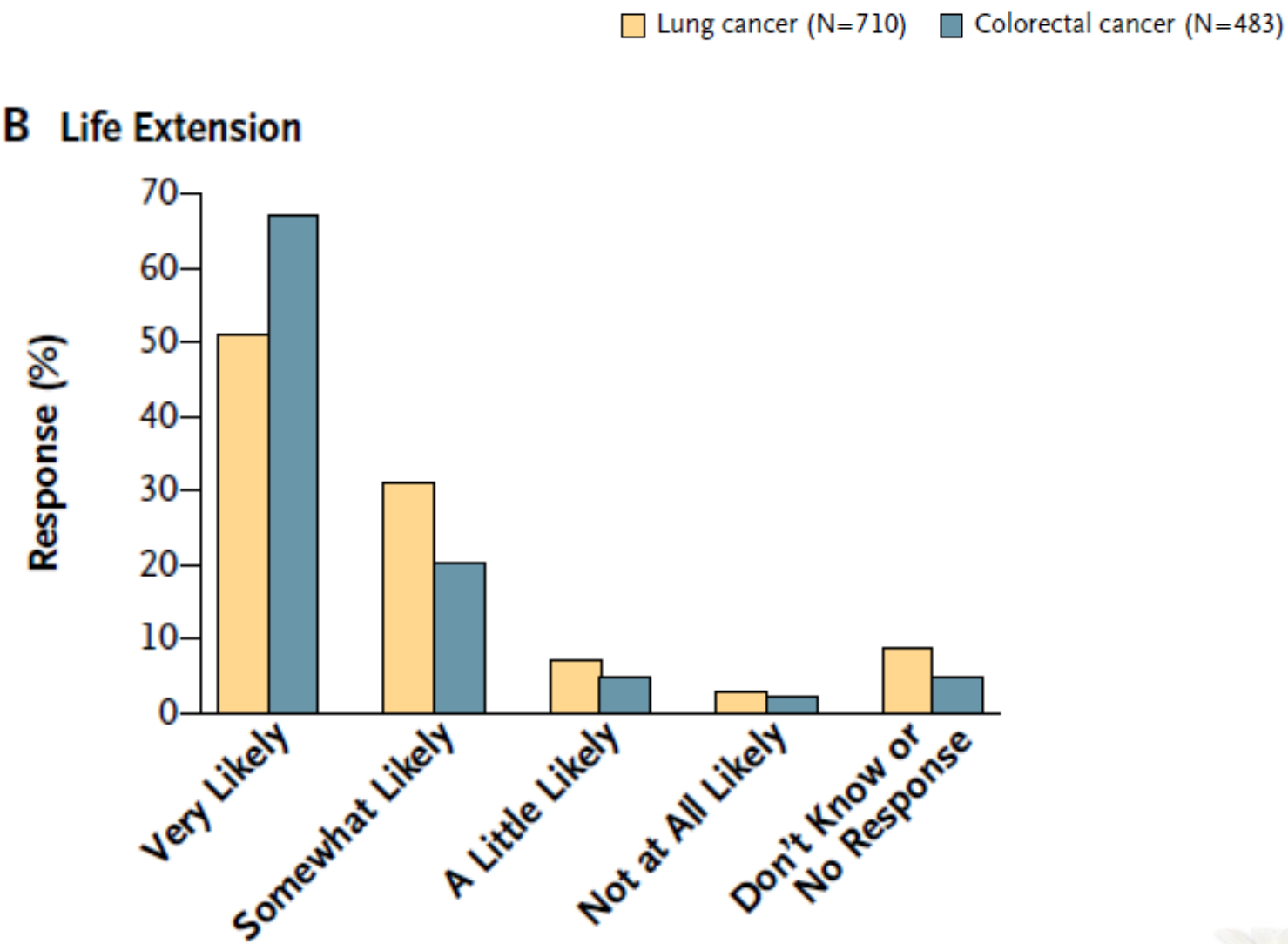
Patients' Expectations about Effects of Chemotherapy for Advanced Cancer

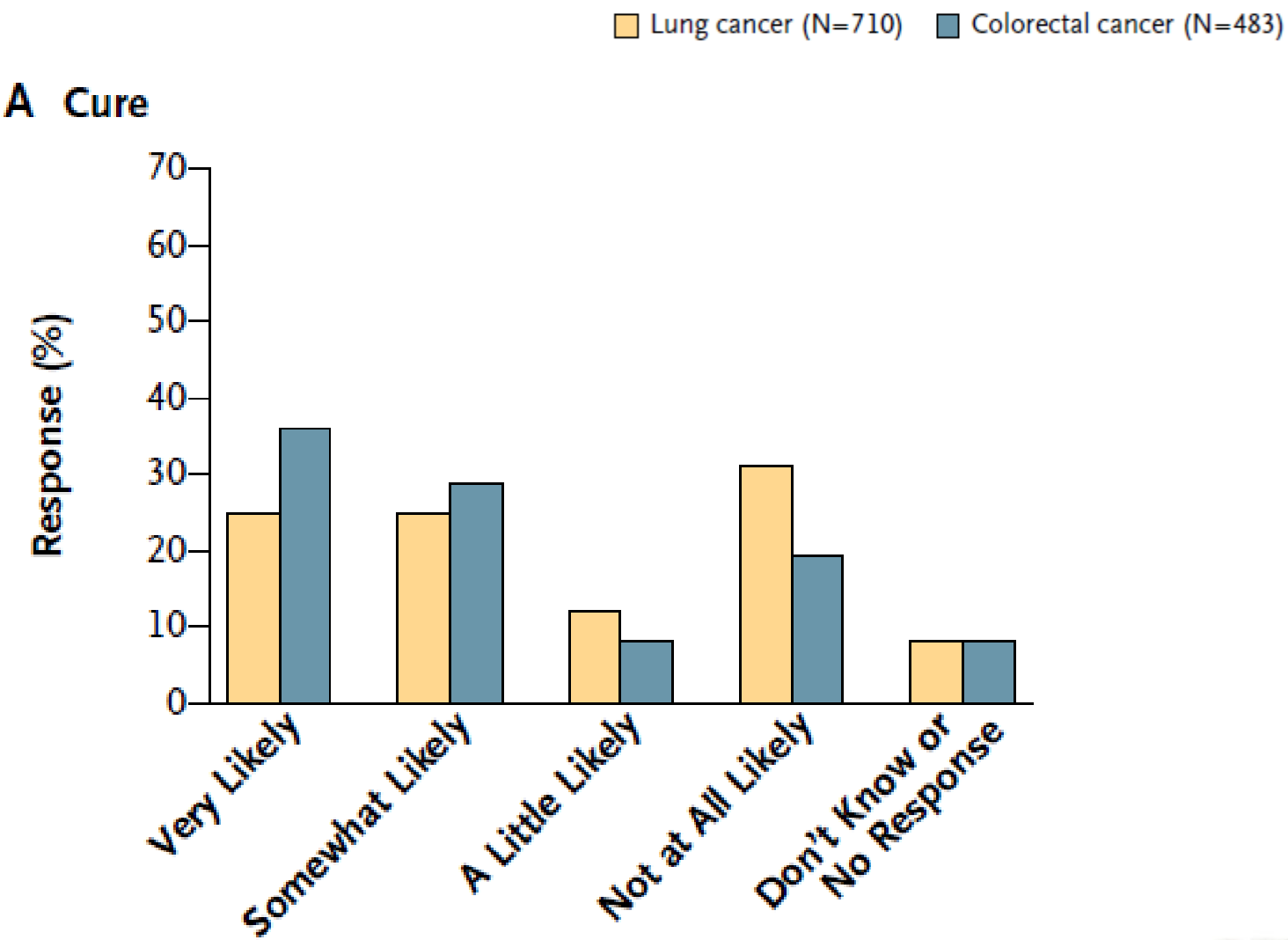
Jane C. Weeks, M.D., Paul J. Catalano, Sc.D., Angel Cronin, M.S., Matthew D. Finkelman, Ph.D., Jennifer W. Mack, M.D., M.P.H., Nancy L. Keating, M.D., M.P.H., and Deborah Schrag, M.D., M.P.H.

- 1193 bolnikov
- metastatski rak pljuč ali colorektalni rak, stadij 4

N Engl J Med. 2012 Oct 25;367(17):1616-25.

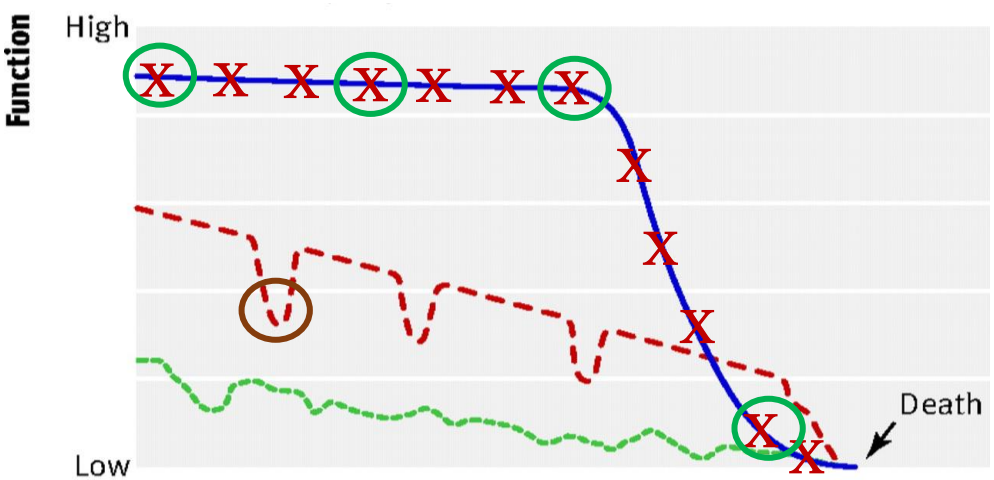

Lung cancer (N=710)
Colorectal cancer (N=483)
C Symptom Relief
Response (%)
70
60
50
40
30
20
10
0
Very Likely
Somewhat Likely
A Little Likely
Not at All Likely
Don't Know or No Response


Lung cancer (N=710)
Colorectal cancer (N=483)
B Life Extension
Response (%)
70
60
50
40
30
20
10
0
Very Likely
Somewhat Likely
A Little Likely
Not at All Likely
Don't Know or No Response

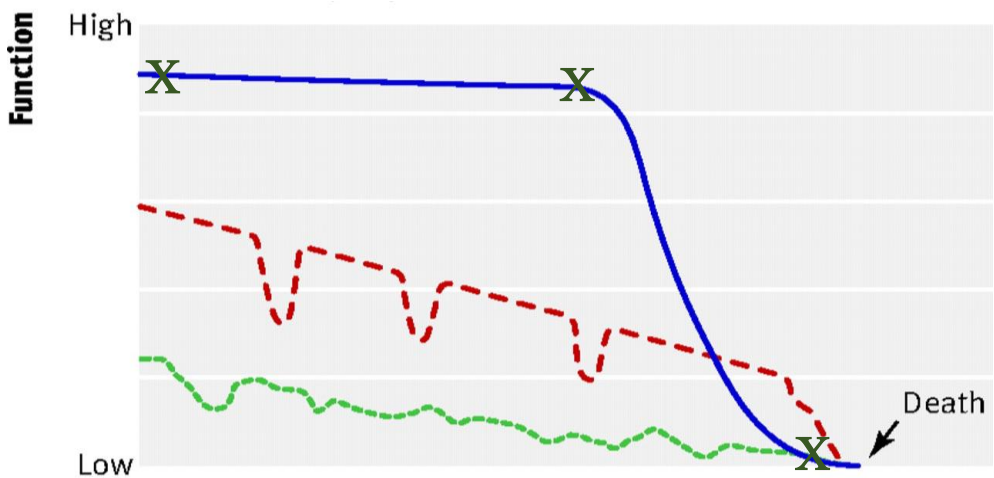

Lung cancer (N=710)
Colorectal cancer (N=483)
A Cure
Response (%)
70
60
50
40
30
20
10
0
Very Likely
Somewhat Likely
A Little Likely
Not at All Likely
Don't Know or No Response

ZAKAJ?

Pogovor (zdravnika) z bolniki in svojci



BOLNIK



SVOJCI

UMIRANJE

... a journey from the known life of this world

... to the unknown of what lies ahead.

Sporočanje slabe novice / resnice – model SPIKES

- **S**etting up the interview - **Priprava**
- **P**erception of the patient - **Ugotovimo, kaj bolnik že ve**
- **I**nvitation by the patient - **Ugotovimo, koliko želi vedeti**
- **K**nowledge to the patient - **Sporočanje dejstev**
- **E**motions of the patient - **Podpora bolnikovim reakcijam**
- **S**trategy and summary - **Povzetek in strategija za prihodnost**

Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E. A., Kudelka, A. P. SPIKES-A Six Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer. *The Oncologist 2000; 5:*302-311

S-P-I-K-E-S

VAJA v PARIH

Priprava
„S" setting up

kaj bolnik že ve?
„P" Perception

koliko želi izvedeti?
„I" invitation

sporočanje dejstev
„K" knowledge

podpora čustvenim reakcijam - „E" empathy

Povzetek in načrt
„S" strategy & summary

Primer:

1. Bolnici, 45 let, ki jo slabo poznate, morate sporočiti, da izvid punkcije desne dojke, kjer si je zatipala zatrdlino, govori za raka. V laboratorijskih izvidih porušeni jetrni izvidi in visok tumorski maker. Potrebno bo opraviti UZ trebuha in slikanje pljuč.

2. Bolnica je mlada mamica dveh osnovnošolskih otrok, ki je pred dvemi leti izgubila mamo zaradi razsejanega raka dojk, oče ji je umrl v otroštvu. Po poklicu je prodajalka, poročena z možem avtoprevoznikom. Zatrdlino na dojki si je zatipala pred 2 meseci in odšla do ginekologa, ki jo je napotil dalje. Po karakterju je zelo jokava, prestrašena in negotova.

ZAKAJ NAM JE TEŽKO SPOROČATI SLABE NOVICE?

1. težko se soočamo z nerealističnimi pričakovanji bolnika
2. bolnika ne želimo prizadeti
3. ker se zavedamo, da gre za nepredvidljivo bolezen, ki se lahko konča tudi s smrtjo
4. težko se soočamo z bolečimi čustvenimi izbruhi bolnika

BOLNIKA NE ŽELIMO PRIZADETI.

TEŽKO SE SOOČAMO S ČUSTVENIMI IZBRUHI BOLNIKA.

TEŽKO SE SOOČAMO Z NEREALISTIČNIMI PRIČAKOVANJI BOLNIKA.

DIALOGUE OF HOPE
TALKING OUR WAY THROUGH CANCER
Chuck & Peggy
Handbook of Health Communi
PSYCHOSOCIAL ISSUES NEAR
Communication as Comfort
Multiple Voices in Palliative Care
TALKING ABOUT TREATMENT
FACING DEATH
PALLIATIVE CARE AND COMMUNICATION
Living With Grief
When Illness is Prolonged
Communication in Cancer Care
Springer
HOPE
THE FACE OF
CANCER
MY GIWLER, M.D.

UPORABNE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZAHTEVNEJŠIH SITUACIJAH

- **Običajni bolnik**
  - komunikacija brez posebnosti
- **Zahtevni bolnik** (zahtevni na vsebino komunikacije)
  - zahtevajo več časa in strokovnega znanja
- **Težavni bolnik** (težave so v sami komunikaciji)
  - zahtevajo več časa, energije in obvladovanje veščin komunikacije

UPORABNE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZAHTEVNEJŠIH SITUACIJAH

NEZAUPLJIVI BOLNIK

Značilnosti:

Zelo nezaupljiv pacient, previden v komunikaciji, počuti se ogroženega. Srečanje je lahko podobno zaslišanju: preverja vsako besedo in vas "zaslišuje" z vprašanji. Po isti stvari vas lahko vpraša tudi večkrat.

Kako ravnati:

Bodite potrpežljivi: odgovorite na vsa vprašanja in razjasnite, kar ga zanima.
Če niste popolnoma prepričani v svoj odgovor ali rešitev, se ne pretvarjajte: raziščite, poiščite natančen odgovor.
Ne poskušajte ga prisiliti v odločitev, pustite mu čas, da premisli.
Če imate na razpolago dodatna gradiva, mu jih priskrbite.

UPORABNE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZAHTEVNEJŠIH SITUACIJAH

KLEPETAVI BOLNIK

Značilnosti:

Pacient kar naprej govori in govori… Je precej občutljiv: če mu pokažete, da vas dolgočasi ali da ste jezni nanj, bo to sprejel kot grobost z vaše strani.

Kako ravnati:

Ne poskusite ga zaustaviti: izkoristite presledke v govorjenju in usmerite pogovor v želeno smer s kratkimi, jasnimi vprašanji. Ko (ponovno) zaide, ostanite hladni in ga vljudno pripeljite nazaj na želeno temo. Kolikor krat je potrebno…

UPORABNE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZAHTEVNEJŠIH SITUACIJAH

VZVIŠEN BOLNIK

Značilnosti:

Ošaben, domišljav, vzvišen pacient. Želi pokazati svojo veličino. Vede se, kot da vse ve.

Kako ravnati:

Ne skušajte ga omalovaževati, saj se hitro lahko zapletete v igro moči.
Dopustite različnost: ne poskušajte ga prepričati, da nima prav.
Za največjo učinkovitost v komunikaciji se s takim pacientom strinjajte v točkah, kjer se lahko.
Zelo učinkovito laskanje v smislu: "Vidim, da se na zadevo dobro spoznate…" ali "Resnično ste se dobro pozanimali…".

UPORABNE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZAHTEVNEJŠIH SITUACIJAH

TIHI BOLNIK

Značilnosti:

Zelo tih pacient, ki ne govori in tudi ne posluša rad. Večinoma želi, da ga pustite pri miru.

Kako ravnati:

Bodite kratki in jedrnati, držite se dejstev in tako vzpostavite stik. Čim manj sprašujte - če ni potrebno - dokler ne vzpostavite stika in vzbudite zanimanja.

UPORABNE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZAHTEVNEJŠIH SITUACIJAH

NESRAMEN BOLNIK

Značilnosti:

Nesramen, grob, lahko žaljiv pacient.

Kako ravnati:

Ohranite mirno kri: ne vzemite tega osebno, pacient je nesramen do vseh ljudi!
Ostanite zadržani, vendar vljudni.
Ignorirajte nesramnost, ohranite pozornost na vsebini komunikacije: poslušajte le ključne besede.
Ne poskušajte ga spreobrniti: verjetno vam ne bo uspelo….

UPORABNE VEŠČINE KOMUNIKACIJE V ZAHTEVNEJŠIH SITUACIJAH

JEZNI/NAPADALEN BOLNIK

Značilnosti:

Napihne tudi nepomembno zadevo, reagira agresivno, napadalno.

Kako ravnati:

Ostanite mirni!
Pustite, da pacient izrazi jezo – ne prekinjajte ga.
Ohranite strokovno distanco: ne pustite se ujeti v "čustveno zanko". Ne argumentirajte ali se opravičujte za neprijetno situacijo, v kateri se je znašel.
Ohranite fokus na strokovni temi in pozornost vračajte na cilj vašega pogovora.

Primer 2:

1. Bolnici/bolniku, 54 let, ki jo/ga zdravite že dobro leto zaradi raka debelega črevesa z metastazami na jetrih, morate sporočiti, da izvid (CT slikanje) govori na ponovitev bolezni. Na voljo so še nova zdravljenja, če bi si bolnik to želel.

2. Bolnik/ca je...
   - Vzvišen bolnik
   - Tih in nezaupljiv bolnik
   - Jezen/nesramen bolnik
   - Klepetav bolnik

The E-V-E Protocol

Three elements to use any time strong emotion occurs

E – Explore

- **identificiraj čustvo** (jeza, žalost, ipd.) in razlog zanj
  „Mi lahko poveste več zakaj se tako počutite...“
- **zaznaj čustven odziv**
  „Vidim, da vas je to zelo razjezilo...“

V – Validate

- **Dajte vedeti, da razumete čustvo**
  „Razumem zakaj vas je to razjezilo...“
  „Večina ljudi bi se tako počutila...“

E – Empathic Response

- **Odreagiraj tako, da je razvidno da si zaznal in razumel čustvo**
  „Žal mi je, da se vam je to dogodilo... In razumem zakaj se tako počutite...“
  “Situacija mora biti za vas težka...“
  „Razumem. Zagotovo je zelo naporno...“

Primer 2:

1. Bolnici/bolniku, 32 let, ki jo/ga zdravite že dobro leto zaradi limfoma, morate sporočiti, da izvid (CT slikanje) govori na ponovitev bolezni. Prvo zdravljenje bolezni naj bi bilo sicer učinkovito v 80%. Na voljo so sedaj sicer še nova zdravljenja, če bi si bolnik to želel, vendar manj učinkovita...

2. Bolnik/ca je... Je imel ob prvem zdravljenju številne težave... Zaradi zapletov je bil veliko v bolnišnici... izgubil je lase... vsega ima dovolj... Je močno jezen in razočaran, da se je bolezen ponovila.

Challenging Emotional Conversations with Patients & Families

A guide to forming a therapeutic alliance with patients and families

Walter F. Baile, MD
Rebecca Walters, MS, LMHC, LCAT, TEP

MD Anderson
I*CARE
Interpersonal Communication and Relationship Enhancement

"Emotional Labor is the mental work used to recognize and minimize emotions so they don't rule the conversation."

When you feel like saying ***"Hey Buster, this is how it is,"*** take a step back and use the protocol below instead.

Be prepared

Use non-judgmental listening

Six second rule

"**T**ell me more" statements

Empathize and validate

Respond with a wish statement

1

Be Prepared

- **Expect emotions** (your own and theirs) to come your way.
- **Have a plan** for how you will do it (especially if you have to give bad news).
- **Monitor what you think and feel** (awareness of your communication can make you more effective).
- **Practice self regulation** – Keep your own emotions in check when your buttons are pushed.
- Aim to **turn the confrontation into a conversation.**
- **Know when NOT to have conversation** (when emotions are too intense).

2

Use Non-Judgmental Listening

- **Remember it's not about you**, but about the other's disappointments, fears, anxiety, etc. which often underlie the anger, blame or denial on the surface.
- **Maintain eye contact**.
- **Listen** without interrupting only making clarifying statements and paraphrasing.
  "So let me see if I understand…"
  "What I hear you saying is…"
- **Put your own agenda aside** until the other person is finished.
- **Avoid** trying to make a situation better when it is grave.
  "I'm sure things will not be as bad as you think."

3

Six Second Rule

Avoid escalation of conversation.

- When your own emotions start to boil (especially in response to anger or blame), **wait at least 6 seconds** or more if needed for them to calm down.
- **Avoid being defensive/blaming**
  "Well it didn't work because you waited too long to get help."
- **Gather your thoughts** and use skills such as *"tell me more"* or empathic/validating responses.

Tell Me More

Invite the person to expand on what they are saying.

"Tell me more about your husband."
"What happened after that?"
"What other concerns do you have?"

4

Empathizing and Validating to acknowledge and diminish emotions.

Acknowledge emotions by empathizing:

"I can see you weren't expecting this."
"This isn't easy to talk about, is it?"
"It's very stressful, isn't it?"
"It must be hard to come here every week."
"I can see how difficult it is for you."

Respond with a Wish Statement

Let the other person know you hear them and acknowledge that the goal may be desirable, but…

"I wish I had better news…"
"I wish I didn't have to tell you this…"
"I wish we had a more effective treatment."
"I wish things had worked out better."

5

Important Tips

- **Stay calm.**
- **Avoid** phrases such as:
  "I know how you feel."
  "I feel your pain."
  "It's going to be alright."
- **When emotions/behaviors escalate and you feel threatened/unsafe, end the interaction.**
  "This conversation is making me feel uncomfortable right now."
  "I don't feel safe right now and can't continue this conversation."

6

Resources

Walter F. Baile, M.D.,
Professor of Behavioral Science
Director, Interpersonal Communication
And Relationship Enhancement
(I*CARE) Program
Department of Faculty Development
The University of Texas MD Anderson Cancer Center

Rebecca Walters, MS, LMHC, LCAT, TEP
Director, Hudson Valley Psychodrama Institute
I*CARE Faculty

Cathy Kirkwood, MPH
I*CARE Project Director
Department of Faculty Development
The University of Texas MD Anderson Cancer Center
Email: icare@mdanderson.org

For video demonstrations of these techniques, please visit our Web site at:
www.mdanderson.org/icare

Free online CME available

© The University of Texas MD Anderson Cancer Center 2012

7

BUSTER

BE PREPARED	**Bodi pripravljen!**
USE NON-JUDGMENTAL LISTENING	**Poslušaj!**
SIX SECOND RULE	**Pravilo 6 sekund**
"**T**ELL ME MORE" STATEMENTS	**„Povejte mi več"**
EMPATHIZE AND VALIDATE	**Sočustvuj in potrdi**
RESPOND WITH A WISH STATEMENT	**Odgovori z „Želel bi..."**

BE PREPARED

Bodi pripravljen!

- **Pričakuj čustvene odzive**

  (lastne, bolnikove, svojcev),
- **Imej načrt/cilj pogovora**

  (zlasti še sporočaš slabo novico),
- **Nadzoruj svoje misli in občutke**
- **Vadi samonadzor**

  (nadzoruj svoja čustva, zlasti ko ti stopijo na žulj)
- **Cilj naj bo: KONFRONTACIJO spremeniti v KOMUNIKACIJO**
- **Zavedaj se situacij, ko učinkovit pogovor ni izvedljiv**

  (npr. ko so čustva prevočna).

USE NON-JUDGMENTAL LISTENING

Poslušaj!

- **Zavedaj se – ne gre „zaradi tebe"**

  (ampak za razočaranje, strah, ki so v ozadju strahu, kridve, zanikanaja)
- **Ohrani očesni kontakt**
- **Poslušaj**

  Kadar pa prekineš, le to naredi z razlogom –

  „Če prav razumem..."

  „Torej če povzamemo..."
- **Dokler sogovornik ne zaključi, postavi svoj cilj na stran**
- **Ne poizkušaj stvari olepševati, kadar so slabe**

  „ Zagotvo ni tako hudo kot mislite."

SIX SECOND RULE

Pravilo 6 sekund

- **Izogibajte se stopnjevanju spora**
- **Ko ti začne „vreti"** (npr. zaradi jeze ali krivde), **počakaj vsaj 6 sekund** ali več da se umiriš
- **Izogibaj se defenzivnem/obtožuječem reagiranju**

  „no, mislim da zadeva ni delovala, ker ste sami prdolgo odlašali."
- **Zberi misli in uporabi znane veščine** kot so: „povejte mi več o..." ali empatično potrjenvanje dejstev

"TELL ME MORE" STATEMENTS

„Povejte mi več"

- **Spodbudi sogovornika, da spregovori več o temi, ki jo pripoveduje**

  „Povejte mi več o vašmu možu..."

  „Kaj pa se je zgodilo po tem?"

  „Katere pa so še druge skrbi, ki jih imate?"

EMPATHIZE AND VALIDATE

Sočustvuj in potrdi

- **Pokažite empatijo in potrdite čustva**

  „Seveda, tega nihče ne more pričakovati...“

  „Verjetno je težko govoriti o teh stvareh,...“

  „Vidim, da vam je hudo, kajne...“

  „Naporno je prihajati sem vsak teden, kajne...“

  „Verjetno vam je težko,...“

RESPOND WITH A WISH STATEMENT

Odgovori z „Želel bi…“

- **Dajte, vedeti, da je sogovornik slišan in kaj bi bil zaželjen cilj**

„Želel bi si, da bi imel boljše novice...“

„Želim si, da mi ne bi bilo treba povedati...“

„Želel bi, da bi imeli na voljo še kakšno učinkovito zdravilo...“

„Želel bi, da bi se stvari bolje odvile...“

POMEBNI NASVETI:

- **Ostani miren**
- **Izogibajte se frazam:**

  „Vem kako se počutite..."

  „Čutim vašo bolečino..."

  „Vse bo še dobro..."

  „Zdaj se ne da narediti nič več"

  „Imate samo še 2 tedna..."

- **Če pride do faze, ko se ne počutite varni, zaključite komunikacijo**

  „Trenutno se počutim zelo neprijetno, zato..."

BUSTER

VAJA v PARIH

BE PREPARED	**Bodi pripravljen!**
USE NON-JUDGMENTAL LISTENING	**Poslušaj!**
SIX SECOND RULE	**Pravilo 6 sekund**
"**T**ELL ME MORE" STATEMENTS	**„Povejte mi več"**
EMPATHIZE AND VALIDATE	**Sočustvuj in potrdi**
RESPOND WITH A WISH STATEMENT	**Odgovori z „Želel bi..."**

Hvala!

Maja Ebert Moltara, dr. med.
Onkološki inštitut Ljubljana
mebert@onko-i.si