

Тренинг общественных экспертов и пациентов
«ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»

**ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ИНВАЛИДОВ-БОЛЬНЫХ РАССЕЯННЫМ СКЛЕРОЗОМ**



РАБОТА С КЛИЕНТАМИ В СТРЕССЕ: КАК НЕ ВОЙТИ В РЕЗОНАНС

Матвиевская Ольга Владимировна

27-28 мая 2023 года

Тренинг общественных экспертов и пациентов «ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»



О чем мы будем говорить:

- Что такое стресс и стрессоустойчивость
- Причины психоэмоциональных расстройств наших клиентов
- Эмоциональные расстройства при консультировании и проведении мероприятий
- А что, если ответственный пациент эмоционально не стабилен
- Что значит ответственность за свое душевное здоровье
- Серотонин и дофамин: «проклятье знающей»



Правила общения:

- Отвечаем и комментируем в чате
- Поднимаем руку, включаем микрофон/камеру и говорим





Душевное равновесие - это особое состояние, которое позволяет человеку находиться в гармонии с самим собой и окружающим миром, сохранять спокойствие и невозмутимость в самых различных ситуациях.

Для достижения душевного равновесия необязательно жить там, где тишина и нет стрессоров, нужно иметь навык сохранять внутренне спокойствие и умиротворение.

Человеческий индивид является сложнейшей системой, гармония которой обусловлена состоянием всех её составляющих структур: физическое и психическое здоровье, удовлетворение базовых эмоциональных и физиологических потребностей.

Психическое здоровье — это состояние благополучия, в котором человек реализует свои способности, может противостоять обычным жизненным стрессам, продуктивно работать и вносить вклад в свое сообщество.



*«Рекомендации по поддержанию психического здоровья и психосоциального состояния во время вспышки COVID-19»
ВОЗ, 18 марта 2020 г.*

Причины психоэмоциональных расстройств в современных реалиях



Повреждение структур головного мозга в связи с воспалением, вызванным SARS-CoV-2. Общая интоксикация организма, высокая температура, кислородное голодание из-за дыхательной недостаточности – всё это оказывает разрушительное влияние на нейроны. Многие люди до сих пор испытывают **постковидный синдром**

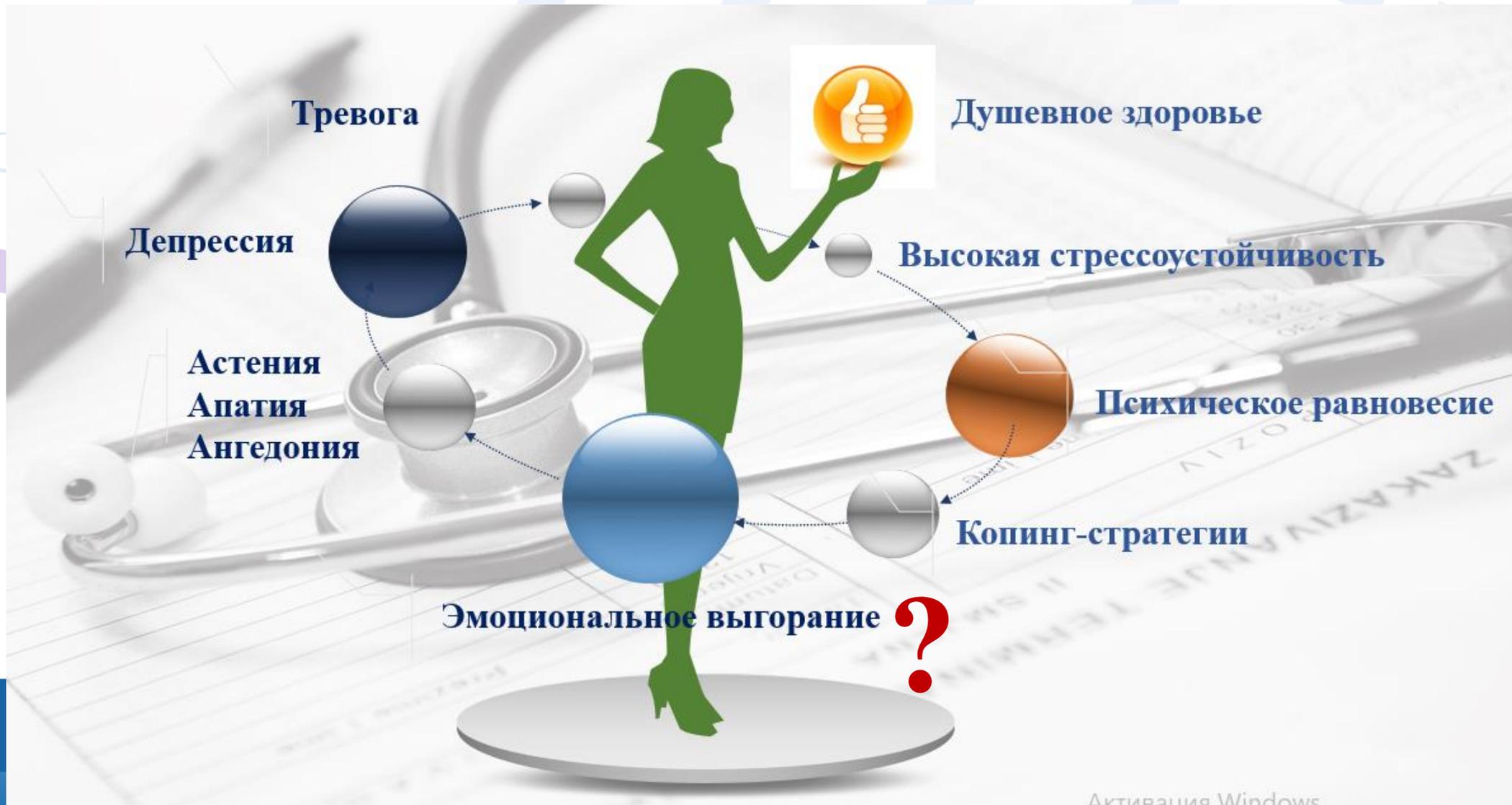
Информационный стресс (тяжелая новостная повестка: пандемия, СВО)

Тяжёлые личные впечатления, свидетельство чужих страданий и даже смертей; работа с клиентами, находящимися в тяжелой ситуации, проведение параллелей

Рост социально-экономической напряжённости: страх инфляции, безработицы, нищеты, дефицита жизненно необходимых лекарств, повышенная тревога за близких; отсутствие ощущения безопасности окружающего мира

Сложности с концентрацией внимания и когнитивной сферой за счет многозадачности и высокого уровня тревоги

Нейропсихологические расстройства



Физиологическая усталость является нормой



| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| После консультирования и/или проведения мероприятия возникает сильная усталость | Силы появляются после отдыха, сна, еды, любого другого приятного ресурсного состояния |
| Выраженность усталости имеет прямую связь с силой психоэмоциональной перегрузки | После сильной перегрузки требуется больше времени для восстановления организма, но через необходимое время наступает полное восстановление, и силы возвращаются |



Астения является патологией

- Появляется постепенно и начинает нарастать
- Нет связи с необходимостью мобилизации организма
- Длительность – недели, месяцы и годы
- Не восстанавливается после отдыха
- Нуждается в медицинской помощи, лекарственных препаратах



Ангедония – первый звоночек нарастания депрессии и/или эмоционального выгорания



Ангедония – утрата способности испытывать положительные эмоции и удовольствие.

Специфическая невосприимчивость к удовольствию.

Т. Рибо, 1897

Утомление жизнью.

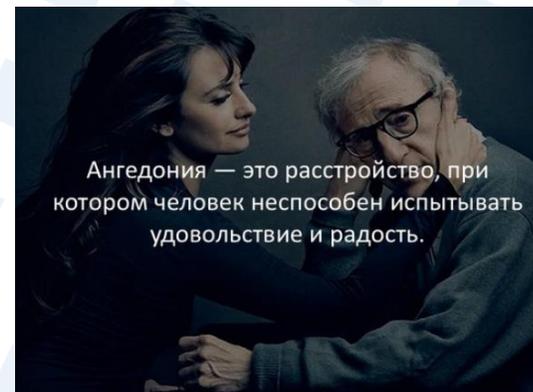
И.А. Сикорский, 1900

Невозможность эмоционального удовлетворения от следования побуждению.

С.Ю. Циркин, 2005

Психопатологический феномен, отражающий различную степень дефицитарности переживания широкого спектра положительных эмоций.

В.И. Крылов, 2014



Ангедония — это расстройство, при котором человек неспособен испытывать удовольствие и радость.



★ При наличии ангедонии образ жизни может быть нарушен из-за отсутствия мотивации к физической активности, здоровым пищевым привычкам, соблюдению лечебных рекомендаций, активному социальному функционированию

★ Нейробиологической основой ангедонии считаются нарушения системы «награды» мозга (reward system); нарушения нейромедиации дофамина при дефиците системы награды (reward deficiency syndrome) являются ключевым механизмом формирования ангедонии при депрессии

Цитируется по статье Мазо&Кибитов, 2019

Тревога и тревожность – разные вещи



- ★ Это реакция на будущую угрозу, она отражает лишь предчувствие опасных событий
- ★ Зачастую мы можем не осознавать причины тревоги, она «рождается» в подкорковых структурах нашего мозга — миндалине и заднем гипоталамусе
- ★ Миндалина оценивает текущую ситуацию, исходя из нашего жизненного опыта. И если находит совпадения с опасными и пугающими событиями из прошлого — передает сигнал гипоталамусу, а он активизирует работу надпочечников — они вырабатывают «гормон стресса» адреналин, который повышает наше давление, учащает пульс и дыхание, приводит в тонус мышцы, чтобы мы были готовы атаковать или убежать
- ★ Здоровая тревога — та, которая объективно улучшает жизнь
- ★ Нездоровая тревога — это про опасность, которая не соответствует реальности и существует только благодаря нашему воображению
- ★ Нездоровая тревога — это построение у себя в голове негативного сценария, который вряд ли произойдет, объективно она ухудшает жизнь

Критерии депрессии по МКБ-10



Основные:

1. Подавленное настроение более двух недель
2. Ангедония (утрата интересов или чувства удовольствия)
3. Упадок сил длительностью более месяца

Дополнительные:

1. Нарушения сна (инсомния или гиперсомния)
2. Чувство вины, бесполезности, тревоги и/или страха
3. Низкая самооценка, ослабление либидо
3. Неспособность концентрироваться и принимать решения
4. Пониженный или повышенный аппетит
7. Гликогевзия (сладкий вкус во рту без раздражителя вкуса)
8. Периодически возникающие мысли о смерти (суициде)

минимум два основных и три дополнительных



Классическая триада признаков депрессии (депрессивная триада по Э. Крепелину)

Депрессивный аффект и ангедония (пониженное, угнетённое, подавленное, тоскливое или тревожное настроение с утратой способности к положительным эмоциям) более двух недель

**Идеаторная заторможенность
(снижение темпа мышления и речи,
общей психической активности)**



Психомоторная заторможенность (замедленные движения, бедность жестов, мимики, интонаций и поз)

Атипичная (маскированная) депрессия

- состояние, при котором человек, имея симптомы соматического заболевания, отрицает угнетение настроения.

Синонимы: соматизированная, вегетативная, амбулаторная, скрытая, ларвированная, алекситимическая

Доминирующие маски депрессии:

Астенические
Алгические
Вегетативные
Соматические
Тревожно - фобические
Ипохондрические
Дисфорические
Нарушение сна
Нарушение аппетита



Мифы о депрессии – миф 1



Мифы о депрессии – миф 2



Миф 2. Депрессия не развивается без причины



У депрессии может быть несколько причин, все они комплексные и непростые для понимания. В некоторых ситуациях депрессия может быть отчётливо связанной со стрессовой жизненной ситуацией, например, потерей близких, увольнением и т.п. Однако в других случаях непонятно, чем вызвано это состояние. В таких случаях человек может испытывать тягостное чувство непонятности, необоснованности своего состояния, особенно если он считает, что его жизнь лучше, чем у многих других людей.

Причины можно условно поделить на зависимые и независимые от человека. К независимым относятся генетическая предрасположенность и неблагоприятное влияние внешней среды. На них вы не в силах повлиять. Считается, что факторы риска, которые относятся к образу жизни, можно устранить, однако



в каком объёме – во многом зависит от возможностей самого человека и поддержки близких.

Мифы о депрессии – миф 3



Как невозможно справиться самому с аппендицитом или инфарктом, так невозможно справиться с депрессией, которая развивается без видимой причины. Врачи называют такие депрессии эндогенными. Да и депрессию, вызванную стрессовой жизненной ситуацией, часто преодолеть без помощи специалиста практически невозможно.

Учтите, что чем дольше депрессия не лечится, тем больше вероятность того, что она примет затяжной или хронический характер, что присоединятся другие серьезные заболевания. Помимо этого, существует и много других рисков: в болезненном состоянии можно лишиться работы, испортить отношения с близкими людьми, что естественно будет только усиливать проявления депрессии. Самое страшное, чем это может закончиться – суицид.

Лечение лекарствами в сочетании с психотерапией поможет избежать этого.



Мифы о депрессии – миф 4



Миф 4. Три обращения за помощью к психиатру/психотерапевту поставят на учёт



Действительно, в нашей стране длительное время помощь при проблемах с психическим здоровьем оказывалась почти исключительно психиатрами в так называемых ПНД (психоневрологических диспансерах) и в психиатрических больницах. Пациенты затем при наличии наиболее серьёзных психических заболеваний (шизофрения, эпилепсия и т.п.) ставились на психиатрический учёт.



В настоящее время получить консультацию специалиста в связи с депрессией можно обратившись к неврологу в поликлинике или к психотерапевту в коммерческом медицинском центре. В таком случае вы сможете прояснить ситуацию со своим состоянием без малейшего риска быть поставленным на психиатрический учёт.



Развеем страхи по поводу психотерапевта

Депрессия не входит в перечень заболеваний, при которых проводится постановка на психиатрический учёт, что закреплено в законе РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» № 3185-1. Диагноз пациента защищён врачебной тайной, поэтому не будет разглашаться третьим лицам, в том числе работодателю или сотрудникам учебного заведения

- Антидепрессанты последнего поколения не вызывают зависимости
- Если потребуется применение более серьёзных препаратов, они будут приниматься под строгим контролем врача, который не допустит развития побочных эффектов
- В ожидании помощи специалиста стоит позвонить на горячую линию психологической помощи, она есть в каждом городе



Работа с возражениями при депрессии и тревоге



Депрессивное расстройство — это не только сниженное настроение, а ещё негативная оценка себя, своей болезни, своего будущего, окружения. Человек в таком состоянии теряет желание двигаться вперед и бороться; то, что раньше приносило удовольствие, больше его не доставляет. Нередко эмоции у таких людей вообще отсутствуют. Иногда появляются суицидальные мысли на фоне потери смысла существования.



- не стоит обесценивать переживания человека (никто не говорит пациенту с диабетом, что он должен собраться, перестать страдать и начать вырабатывать инсулин, вот и человек с депрессией не может заставить свой организм вырабатывать нейромедиаторы в нужном количестве)
- человеку с депрессией не нужны советы сходить театр или на прогулку. Ему действительно тяжело делать обычные вещи: ходить на работу, играть с детьми, общаться с людьми. Эти действия не принесут ему облегчения, а советы не пойдут на пользу.

Плохие фразы для общения с человеком, у которого депрессия



- **«Успокойся, возьми себя в руки»** отличный способ вывести из себя еще больше, лучше **«я здесь и готов выслушать»**
- **«Просто развейся и смени обстановку»** это не работает, уже пробовал, лучше **«давай вместе разберем ситуацию»**
- **«Займись делом, чтобы не было времени на самокопание»** («Раньше в поле пахали, и никаких депрессий не было») это избегание проблемы, которое ее только усиливает: чтобы начать выбираться из кризиса, нужно сначала его признать
- **«Не принимай всё так близко к сердцу», «Пора оставить это в прошлом и двигаться дальше»** обесценивание чувств, лучше **«Расскажи, что тебя расстроило, я постараюсь тебя понять»**
- **«Больше цени себя, полюби себя», «Думай о хорошем»** невозможно с такой низкой самооценкой, лучше **«Я тебя ценю, мне важна твоя проблема, будем искать решение»**



Как вести себя с пациентом в депрессии



Важно не обесценивать чувства человека и не отрицать, что проблема существует. Нужно мягко подвести к тому, что обращение к специалисту изменит ситуацию к лучшему. Это не стыдно, не страшно, это нормально. Ведь когда у человека болит живот, он идёт к гастроэнтерологу. А если заболела душа, стоит посетить психотерапевта.

- **Хорошие фразы для общения с человеком, у которого наблюдается депрессивное расстройство:**
- **«Я понимаю, что вам тяжело»**
- **«Чем я могу вам помочь»**
- **«Вы просто устали, так бывает, и не только с вами»**
- **«Это не страшно, и это временно, вам могут помочь»**
- **«Так часто случается, ты не виноват»**





Зачем люди приходят работать в НКО?

- 1. Неудовлетворительная работа государственных служб.**
- 2. Реализация конституционных прав на качественную доступную медицинскую помощь и достойное льготное лекарственное обеспечение.**
- 3. Реализация себя в семье, на работе и в социуме.**
- 4. Обретение социального статуса, позволяющего выступать от имени юридического лица.**
- 5. Психологическая поддержка от единомышленников.**

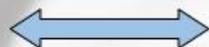


Механизмы возникновения резонанса



кратковременный стресс
умеренной силы

«печалька»

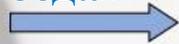


расходование поверхностных
и мобилизация глубоких
адаптационных резервов

Фазы реакции
на стресс:

кратковременный стресс
чрезмерной силы

«беда»

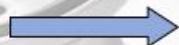


превышение адаптационных
возможностей организма

I. Острая реакция
(взрыв)

череда кратковременных
стрессов или длительный
стресс любой силы

«бедиха»



истощение глубокого
адаптационного ресурса

II. Мобилизация
(плато)

срыв компенсаторных
механизмов, дистресс,
выгорание, астения,
ангедония, тревога,
депрессия

III. Истощение



резонанс

Феномен эмоционального выгорания



Термин «эмоциональное выгорание» введен американским психиатром Н. J. Freudenberger в 1974 году.

Термин характеризует психологическое состояние здоровых людей, находящихся в условиях эмоциональных перегрузок, которое заключается в истощении вследствие резко завышенных требований к собственным ресурсам и силам.



Эмоциональное выгорание – это выработанный функциональный механизм психологической защиты в форме полного или частичного подавления эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, который позволяет человеку дозировать и экономно расходовать свои энергетические и эмоциональные ресурсы.

Общие симптомы эмоционального выгорания



несвойственное ранее истощение после привычной профессиональной деятельности

появление негативного или формального отношения к пациентам (вместо имевшихся ранее партнерских конструктивных взаимоотношений)

отрицательная настроенность к выполняемой деятельности, агрессивные тенденции (гнев, обида, озлобленность и раздражительность по отношению к коллегам и пациентам)

негативное отношение к собственной личности, игнорирование своих потребностей, обесценивание своей профессиональной значимости, прокрастинация

тревожные и депрессивные состояния, астения, ангедония

чувство вины перед родными, пациентами и коллегами

психосоматические проблемы





Профилактика выгорания с оппонентами

- старайтесь рассчитывать и обдуманно распределять свое время;
- установите заранее **точный временной режим входящих звонков и сообщений от пациентов и поводы их обращений;**
- **четко определяйте зону своих компетенций, привлекайте к консультациям других специалистов;**
- **проще относитесь к конфликтам с пациентами, не приносите их домой;**
- **научитесь отказывать пациентам: вовремя говорить «нет», деликатно выходить из навязываемого ненужного разговора на личные темы;**
- **правильно устанавливайте и четко соблюдайте неприкосновенность границ своей личности, не рассказывайте пациенту ничего лишнего о себе;**
- **не допускайте слияния с личностью, а следовательно и с проблемами пациента: эмпатия хороша до определенных пределов;**
- **придерживайтесь профессиональной коммуникативной позиции.**

Ресурсы для душевного равновесия



10 ресурсов для душевного равновесия



10 ресурсов для душевного равновесия

Что может меня успокоить:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10



Что может меня порадовать:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10



Общие подходы к лечению психоэмоциональных расстройств



- **психотерапия** (использование современных антидепрессантов, нейролептиков, анксиолитиков в адекватных терапевтических дозировках)
- **психотерапия** (гештальт, когнитивная, рациональная, аутогенная, гипносуггестивная)
- **создание благоприятных социальных условий** (коррекция отношений, смена работы, изменение круга общения)
- **соблюдение правильного режима сна, труда и отдыха**
- **назначение регулярных физических нагрузок**
- **физиотерапия и методики релаксации**
- **гармонизация нейромедиаторных систем головного мозга**



Гармонизация нейромедиаторных систем головного мозга



Мелатонин — твой сон.

Аденозин — приятная усталость.

Эндорфин — естественный анестетик.

Серотонин — твоё хорошее настроение и расслабление.

Дофамин — предвкушение и твои сокровенные желания.

Анандамид — безмятежное ощущение счастья.

Фенилэтиламин — твоя влюблённость.

Норадреналин — твоя бодрость, гнев и активность.

Адреналин — твой страх.

Ацетилхолин — память и концентрация внимания.

Цени и балуй свои нейромедиаторы, без них жизнь была бы скучной и неинтересной

Домашнее задание



- Подготовить **собственные «хорошие фразы»** для общения с пациентом, находящимся в **нестабильном эмоциональном состоянии**
- Составить **список лечебных учреждений в вашем регионе, где оказывают по ОМС психологическую и психотерапевтическую помощь**
- Найти телефон **«горячей линии психологической помощи»** в вашем регионе
- Составить **список из десяти ресурсов для себя, которые могут вас успокоить перед консультированием**
- Составить **список из десяти ресурсов для себя, которые могут вам принести удовольствие после консультирования**
- Все это **распечатать и держать «под рукой»** при консультировании и проведении мероприятий

NOTA BENE





СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!



Тренинг «ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»
<https://forum-vsp.ru/tren-23-1/>