

Curriculum development using VR technology to enhance empathetic communication skills in future health care professionals

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Curriculum development using VR technology to enhance empathetic communication skills in future health care professionals

Συντονιστής του έργου



www.mmclearningsolutions.com

Εταίροι του έργου



UNIVERSITY
of NICOSIA
MEDICAL SCHOOL

<https://www.unic.ac.cy/el/>



<http://www.cycert.org.cy/index.php/el/>



<https://www.vub.be/>



<https://www.charite.de/en/>



UNIVERSITY OF
THESSALY

<https://www.uth.gr/>



<http://www.omegatech.gr/>

Θεματική Ενότητα 1: Ενσυναίσθηση – Θεωρία και πράξη

Υποενότητα 1.1: Κατανοώντας την ενσυναίσθηση, τις δεξιότητες και τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με αυτήν

Διάρκεια: 4.5 ώρες

Εκπαιδευτής: Δρ. Περικλής Παπαλουκάς



Άσκηση: «Χρυσό λεπτό»

- ▶ Σχηματίστε δυάδες. Το ένα άτομο μιλάει για ένα λεπτό για ένα θέμα με το οποίο νιώθει άνετα ή για μια αλήθεια που το αφορά. Το άλλο άτομο δεν μπορεί να κρατάει σημειώσεις και δεν μπορεί να κάνει ερωτήσεις. Πρέπει μόνο να ακούει προσεκτικά.
- ▶ Μετά το πέρας του ενός λεπτού, ανταλλάζετε ρόλους. Το άλλο άτομο μιλάει για ένα λεπτό και το ζευγάρι του ακούει προσεκτικά
- ▶ Αφού περάσει και το δεύτερο λεπτό, η κάθε δυάδα αναφέρει στην ολομέλεια τι έμαθε ο ένας για τον άλλον.



Κανόνες εργαστηρίου

- ▶ Κινητά τηλέφωνα
- ▶ Διαλείμματα
- ▶ Άλλα



Συμμετοχή

Σεβασμός

Εκφράστε την άποψή σας



Πρόγραμμα εργαστηρίου

- ▶ Θα υλοποιηθεί σε 2 μέρη (4,5 ώρες το καθένα)
- ▶ Περιλαμβάνει:
 - ▶ Ατομικές ασκήσεις
 - ▶ Διαδραστικές ασκήσεις
 - ▶ Παρουσίαση PowerPoint
 - ▶ Εκπαιδευτικά βίντεο
 - ▶ Παιχνίδια ρόλων
 - ▶ Σενάρια Εικονικής Πραγματικότητας - Virtual Reality (VR)



Υποενότητα 1.1:
Κατανοώντας την
ενσυναίσθηση,
τις δεξιότητες και
τα
χαρακτηριστικά
που σχετίζονται
με αυτήν



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Γνώσεις

Μετά το πέρας της εκπαίδευσης, ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

1. Απαριθμεί τρία διαφορετικά είδη ενσυναίσθησης (γνωστική, συναισθηματική, φιλοκοινωνική – prosocial)
2. Περιγράφει διαφορετικές προσεγγίσεις όταν συζητάει για την ενσυναίσθηση
3. Περιγράφει τα εύρηματα της έρευνας σε σχέση με την ενσυναίσθηση σε διαφορετικά περιβάλλοντα παροχής φροντίδας



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Δεξιότητες (1/2)

4. Αναστοχάζεται και να αξιολογεί τον βαθμό ενσυναίσθησης που κατέχει ο ίδιος/η ίδια

Χρησιμοποιεί τεχνικές όπως τις παρακάτω για να αναπτύξει/επιδείξει ενσυναίσθηση κατά τη διάρκεια της συναναστροφής με το άτομο/τα άτομα που φροντίζει:

5. Επιδεικνύει ειλικρινές ενδιαφέρον και σεβασμό προς το άλλο άτομο
6. Εφαρμόζει την ενεργητική ακρόαση
7. Χρησιμοποιεί λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα επικοινωνίας με τρόπο που διευκολύνει/ενισχύει την ενσυναίσθηση
8. Χρησιμοποιεί κατάλληλες τεχνικές διασαφήνισης/ερωτήσεων



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Δεξιότητες (2/2)

9. Θέτει επικεφαλίδες στη λεκτική επικοινωνία
10. Χρησιμοποιεί την ανακεφαλαίωση
11. Επιτρέπει στο άτομο το οποίο φροντίζει να εκφραστεί
12. Αναγνωρίζει, αποδέχεται και επιβεβαιώνει (RAV – Recognise, Acknowledge and Validate) τις ανησυχίες και τα συναισθήματα του ατόμου που φροντίζει
13. Παρέχει ενσυναισθητική υποστήριξη επιδεικνύοντας ενδιαφέρον, κατανόηση, προθυμία να βοηθήσει, αναγνωρίζοντας την προσπάθεια που καταβάλλει το άτομο για διαχείριση της κατάστασης
14. Διαχειρίζεται με ευαισθησία λεπτά θέματα



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Ικανότητες

15. Αξιολογεί την ανατροφοδότηση από συναδέλφους και προσομοιωμένους ασθενείς σε σχέση με τον βαθμό στον οποίο επιδεικνύει ενσυναίσθηση και εντοπίζει τρόπους για βελτίωση της ενσυναίσθησής του/της
16. Προσαρμόζει τη ενσυναισθητική του συμπεριφορά στο άτομο που φροντίζει



Πορεία μαθήματος



Πορεία μαθήματος



Επισκόπηση Ενσυναίσθησης

Ομαδική άσκηση: Τι είναι ενσυναίσθηση;

- ▶ Συζητήστε σε ομάδες την ακόλουθη ερώτηση:
- ▶ Τι σκέφτεσαι όταν ακούς τη λέξη «ενσυναίσθηση»;



Κατανοώντας την ενσυναίσθηση: Μπαίνοντας στη θέση του άλλου

► Σενάριο 1

- Σκεφτείτε ένα δύσκολο περιστατικό ή πρόβλημα που αντιμετωπίσατε στην εργασία σας με ένα άτομο που φροντίζετε (π.χ. πτώση από το κρεβάτι, απροθυμία να δεχθεί βοήθεια).
- Πώς θα νιώθατε αν ήσασταν στη θέση του/της;



Κατανοώντας την ενσυναίσθηση: Μπαίνοντας στη θέση του άλλου

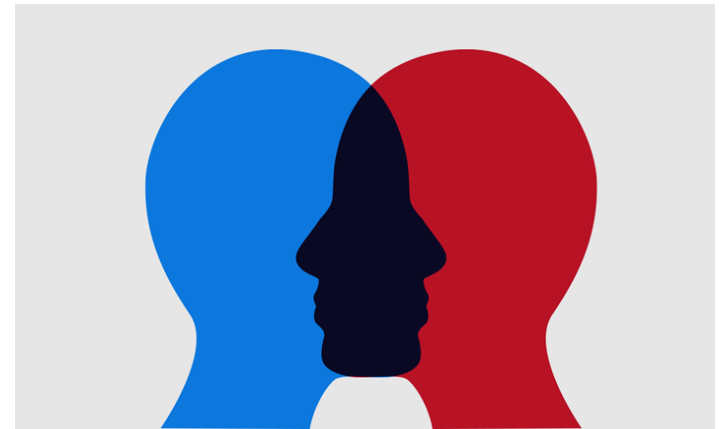
► Σενάριο 2

- Το άτομο που φροντίζετε δυσφορεί και χάνει την ψυχραιμία του (π.χ. εξαιτίας προβλημάτων υγείας, λόγω δυσκολιών να αυτοεξυπηρετηθεί κλπ.)
- Προσπαθήστε να μπειτε στη θέση του ατόμου αυτού.
- Πώς θα αντιδρούσατε;
- Περιγράψτε τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις σας σε σχέση με την κατάσταση



Ορισμός της ενσυναίσθησης

- ▶ Η ενσυναίσθηση είναι βασικό κομμάτι της συναισθηματικής και κοινωνικής ανάπτυξης και μια σημαντική κινητήριος δύναμη για την παροχή βοήθειας σε όσους την χρειάζονται. Κυριολεκτικά, είναι «η ικανότητα να αισθάνεσαι ή να φαντάζεσαι την συναισθηματική εμπειρία κάποιου άλλου ατόμου».



McDonald, N. M., & Messinger, D. S. (2011). The Development of Empathy: How, When, and Why. *Free Will, Emotions, and Moral Actions: Philosophy and Neuroscience in Dialogue*, 23, 333-359

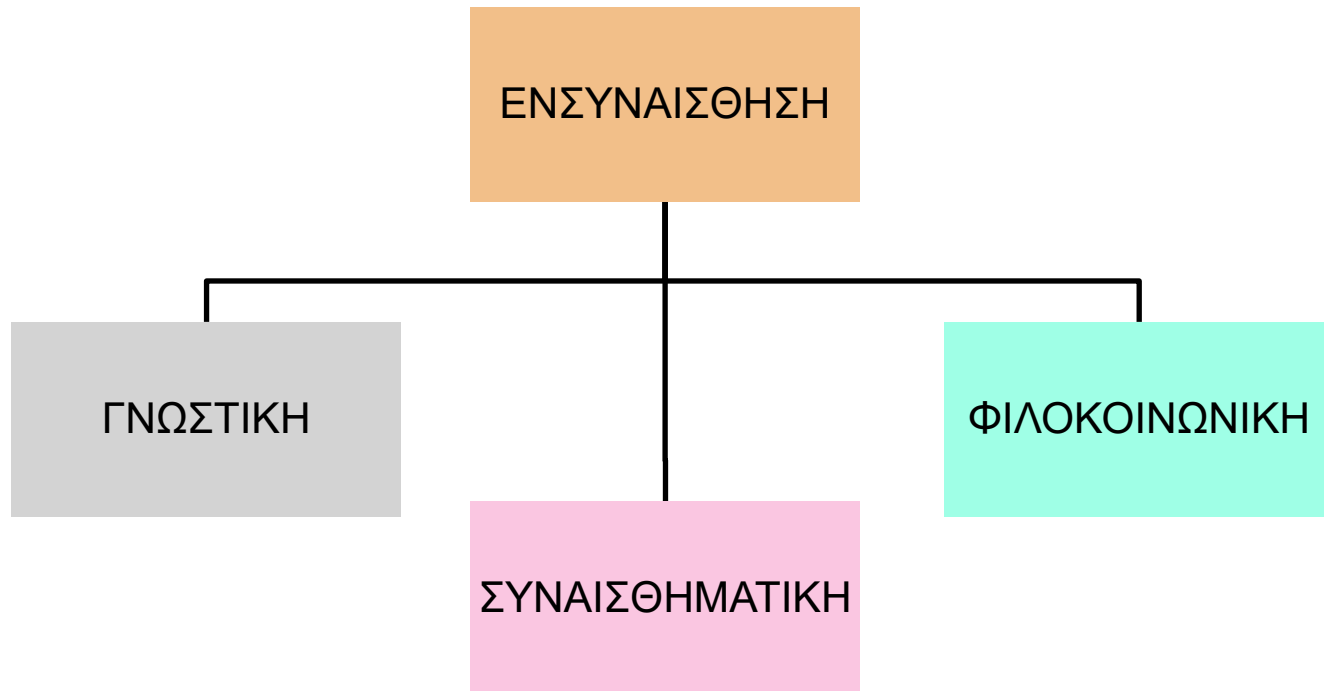
Decety, Jean, et al. "A social neuroscience perspective on clinical empathy." *World Psychiatry* 13.3 (2014): 234.



Βίντεο: Ενσυναίσθηση Vs Συμπάθεια (< συμπάσχω)



Είδη ενσυναίσθησης



Γνωστική ενσυναίσθηση

Γνωστική ενσυναίσθηση (νοητικοποίηση, κατανόηση της οπτικής ενός άλλου ατόμου)

= «η ικανότητα να κατανοείς και να εξάγεις συμπεράσματα για τη νοητική κατάσταση ενός άλλου ατόμου»
(Zaki & Ochsner, 2012)

ή

«η συνειδητή γνώση της συναισθηματικής κατάστασης του άλλου ατόμου»

(Decety et al, 2014)



Zaki J, Ochsner KN. The neuroscience of empathy: progress, pitfalls and promise. *Nature neuroscience*. 2012 May;15(5):675.

Decety, Jean, et al. "A social neuroscience perspective on clinical empathy." *World Psychiatry* 13.3 (2014): 233

Γνωστική Ενσυναίσθηση

- ▶ **Γνωστική ενσυναίσθηση** σημαίνει να βλέπεις τα πράγματα από την οπτική γωνία ενός άλλου ατόμου, να κατανοείς γιατί και πώς ερμηνεύει και αντιδρά σε γεγονότα της ζωής του
- ▶ Τα άτομα που έχουν σε υψηλό βαθμό γνωστική ενσυναίσθηση μπορούν να συνεργάζονται, να βοηθούν και να συμβάλλουν στην επίλυση διαφωνιών μεταξύ άλλων ανθρώπων πιο εύκολα



Συναισθηματική ενσυναίσθηση

- ▶ Συναισθηματική ενσυναίσθηση (το να μοιράζεσαι την εμπειρία, τις αντιλήψεις ενός άλλου ατόμου, η συναισθηματική μετάδοση)
- ▶ = «η τάση να απηχείς ή να μοιράζεσαι τα συναισθήματα των άλλων»



Zaki J, Ochsner KN. The neuroscience of empathy: progress, pitfalls and promise. Nature neuroscience. 2012 May;15(5):675.

Συναισθηματική ενσυναίσθηση

- ▶ Είναι η ικανότητα να μοιράζεσαι τα συναισθήματα ενός άλλου ατόμου
- ▶ Ορισμένοι την έχουν περιγράψει ως «ο πόνος σου στην ψυχή μου»
- ▶ Αυτό το είδος ενσυναίσθησης βοηθά στο κτίσιμο συναισθηματικής σύνδεσης με άλλα άτομα



Φιλοκοινωνική ενσυναίσθηση

- ▶ **Φιλοκοινωνικό ενδιαφέρον**
(ενσυναισθητικό κίνητρο,
αλtruισμός, ενσυναισθητική
ανησυχία)

= «Το φιλοκοινωνικό κίνητρο να βοηθάς τους άλλους αφού έχεις μοιραστεί και κατανοήσει νοητικά τα συναισθήματά τους»



Zaki J, Ochsner KN. The neuroscience of empathy: progress, pitfalls and promise. Nature neuroscience. 2012 May;15(5):675.

Φιλοκοινωνική ενσυναίσθηση

- ▶ Οι άνθρωποι έχουν **φιλοκοινωνική συμπεριφορά** όταν αφιερώνουν χρόνο ή χρήματα για φιλανθρωπίες, όταν βοηθούν έναν φίλο τους να μετακομίσει, να κάνουν εξυπηρετήσεις σε κάποιον που είναι άρρωστος, ενθαρρύνουν κάποιον που σκέφτεται να τα παρατήσει



Κουίζ γνώσεων

- ▶ Ποιες είναι οι κύριες διαφορές μεταξύ των τριών διαφορετικών ειδών ενσυναίσθησης;
- ▶ Δώστε ένα παράδειγμα για κάθε είδος ενσυναίσθησης: γνωστική, συναισθηματική και φιλοκοινωνική



Πορεία μαθήματος

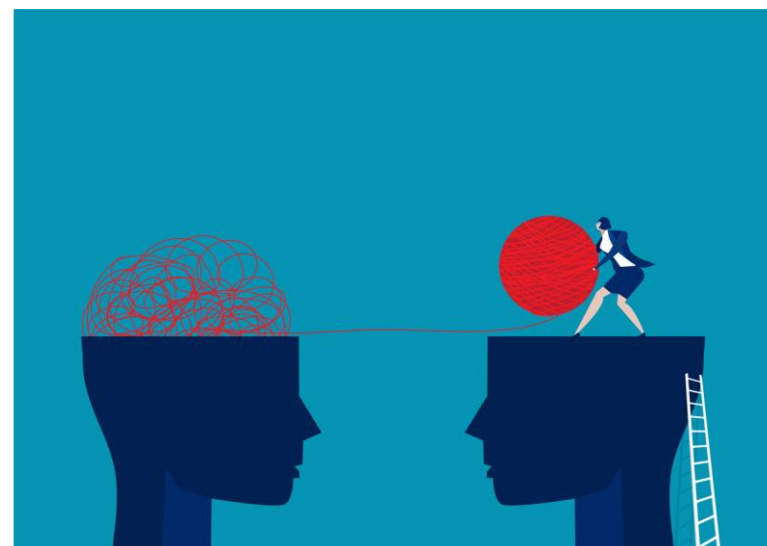




Έρευνα στην ενσυναίσθηση

Έρευνα στην ενσυναίσθηση

- ▶ Ενσυναίσθηση και νευροεπιστήμη
- ▶ Ενσυναίσθηση, συμπάθεια και συμπόνια
- ▶ Ψυχολογικές προσεγγίσεις
- ▶ Ενσυναίσθηση και παροχή φροντίδας



Βίντεο: Είναι τα συναισθήματά σου μεταδοτικά;



Έρευνα στην ενσυναίσθηση: Νευροεπιστήμη

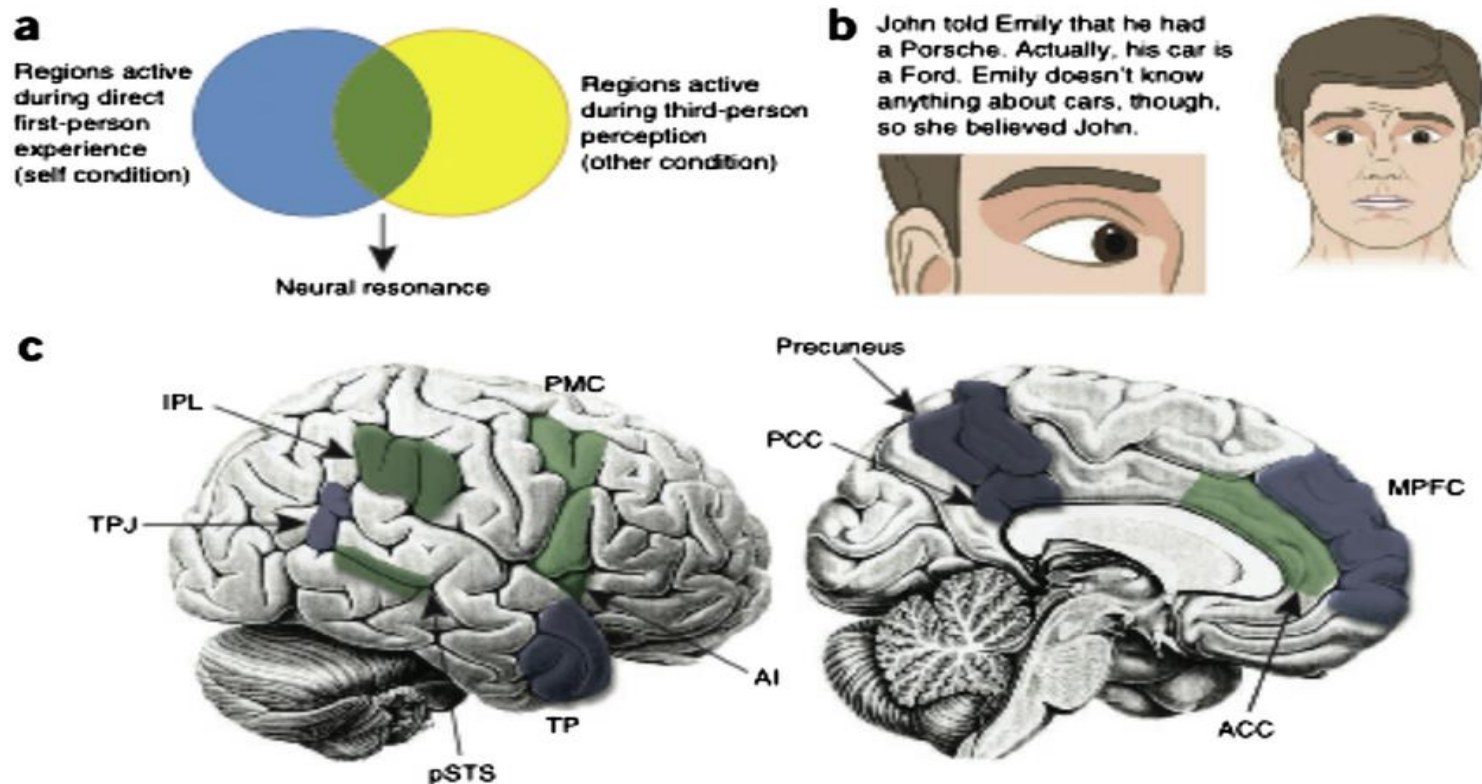
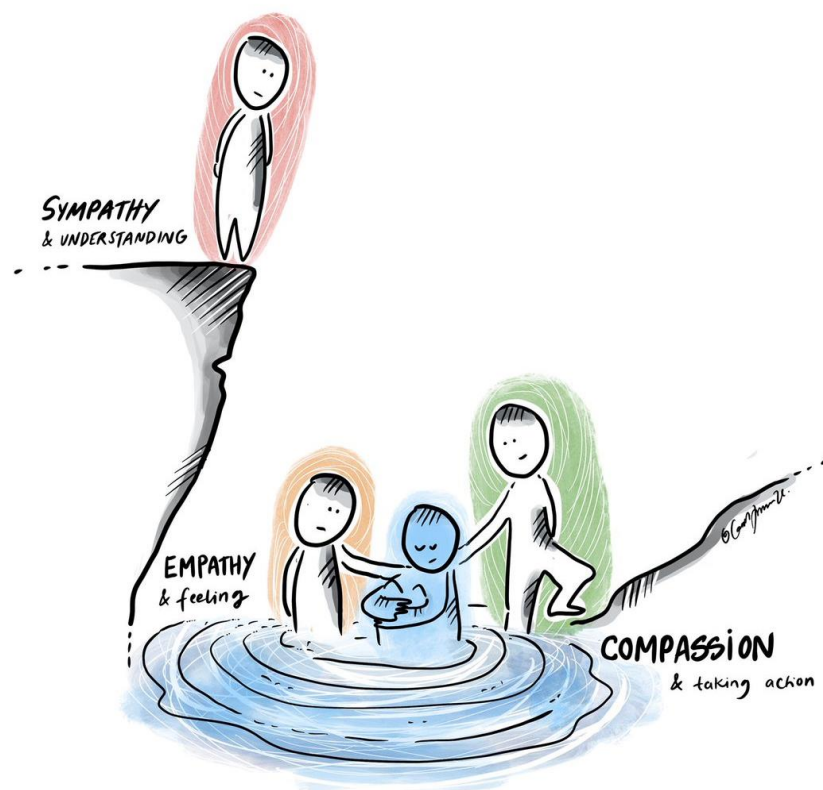


Figure copied by: Zaki J, Ochsner KN. The neuroscience of empathy: progress, pitfalls and promise. Nature neuroscience. 2012 May;15(5):675.

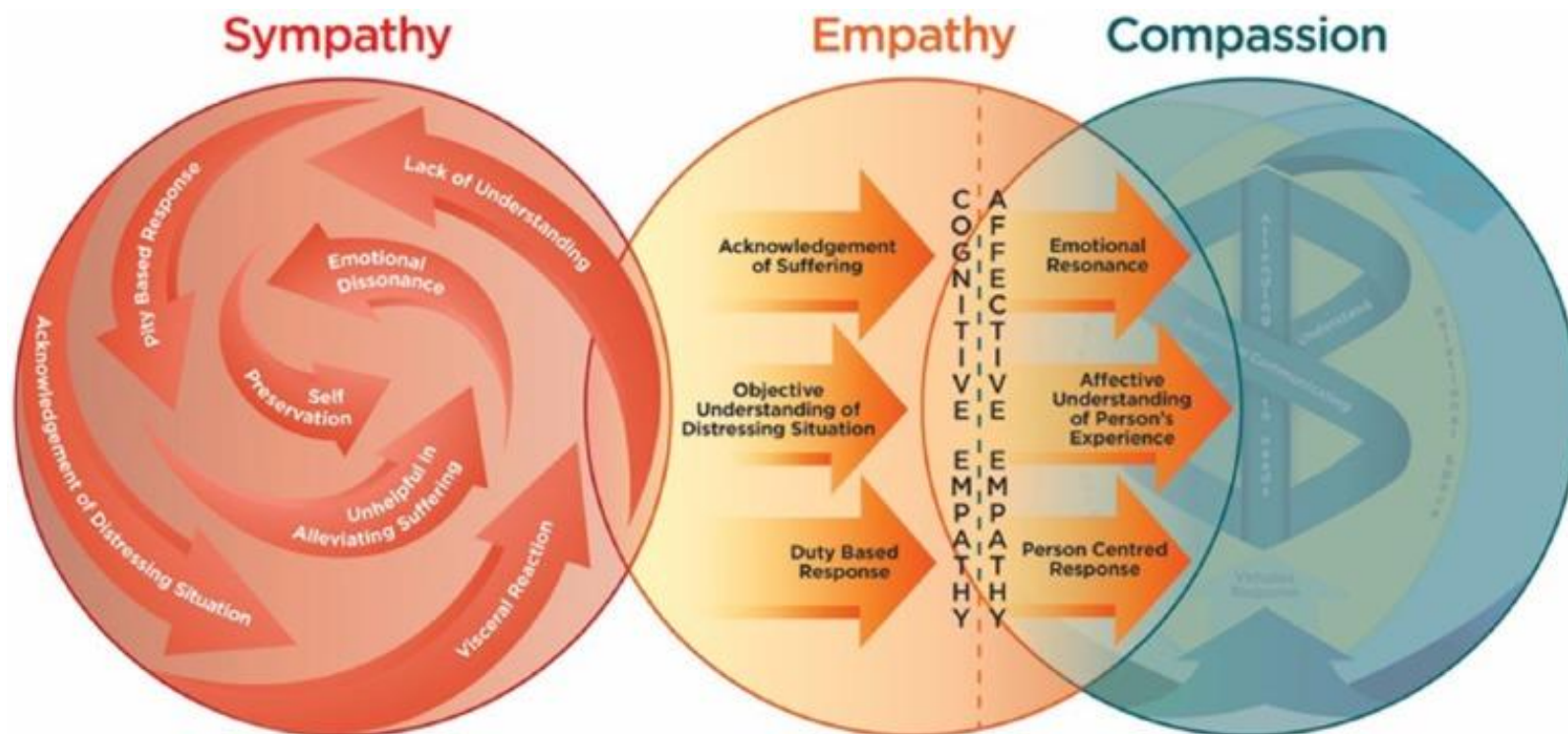
Συμπάθεια, ενσυναίσθηση και συμπόνια



@camillatuominenofficial

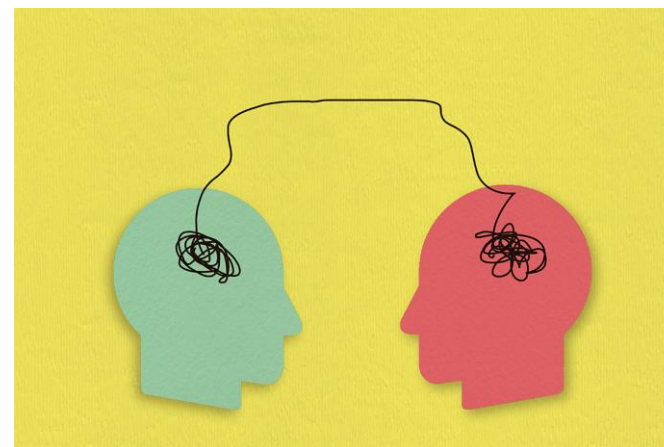


Συμπάθεια, ενσυναίσθηση και συμπόνια στον τομέα της υγείας



Έρευνα στην ενσυναίσθηση: Ψυχολογικές προσεγγίσεις

- ▶ Επικεντρώνονται κυρίως στη συμπεριφορά, π.χ. πώς επιδεικνύει κανείς ενσυναισθητικές συμπεριφορές
- ▶ Έρευνες εργαστηρίου, έρευνες πεδίου, έρευνες χρησιμοποιώντας ατομικά ερωτηματολόγια για την αξιολόγηση της ενσυναίσθησης (π.χ. Jefferson Scale)
- ▶ Ποιοτική έρευνα χρησιμοποιώντας βιντεοσκοπημένες αλληλεπιδράσεις



Έρευνα στην ενσυναίσθηση: Παροχή φροντίδας

- ▶ Η έρευνα για την παροχή φροντίδας και την ενσυναίσθηση επικεντρώνεται κυρίως σε μη επαγγελματίες φροντιστές (δηλαδή οικογένεια, φίλους), παρόχους υγειονομικής περίθαλψης (π.χ. νοσηλεύτές) και κοινωνικούς λειτουργούς
- ▶ Οι οδηγίες που σχετίζονται με την ενσυναίσθηση οι οποίες δίνονται στους φροντιστές από τα κέντρα φροντίδας δείχνουν τη σημασία της εφαρμογής ενσυναίσθησης στην εργασία τους
- ▶ Στοιχεία που σχετίζονται με την ενσυναίσθηση στη σχέση γιατρού/νοσηλευτή και ασθενούς ισχύουν επίσης για τη σχέση μεταξύ φροντιστών και αποδεκτών φροντίδας



Έρευνα στην ενσυναίσθηση: Παροχή φροντίδας

- ▶ Πολλοί εργαζόμενοι στον τομέα παροχής φροντίδας αναφέρουν τα συναισθήματα ενσυναίσθησης προς τους ηλικιωμένους ή άτομα που υποφέρουν **ως ένα από τα κίνητρά τους** για την επιλογή του επαγγέλματός τους
- ▶ Εργαζόμενοι στον τομέα παροχής φροντίδας δηλώνουν ότι είναι **πιο ικανοποιημένοι με την εργασία τους** όταν η σχέση με τον αποδέκτη της φροντίδας χαρακτηρίζεται από κατανόηση και ενδιαφέρον
- ▶ Οι εργαζόμενοι στον τομέα παροχής φροντίδας συνήθως βιώνουν συναισθήματα ενσυναίσθησης και κατανόησης, αλλά **αποτυγχάνουν να δράσουν ενσυναισθητικά**



Έρευνα στην ενσυναίσθηση: Παροχή φροντίδας

- ▶ Η ενσυναίσθηση βελτιώνει την ικανοποίηση του αποδέκτη της φροντίδας, τη δεκτικότητα και τη συγκατάβασή του ως προς την αποδοχή της θεραπείας και τη λήψη φαρμάκων
- ▶ Ο πόνος και το στρες μειώνονται



Εμπόδια στην έκφραση ενσυναίσθησης κατά την παροχή φροντίδας

▶ Έλλειψη χρόνου

- Οι φροντιστές κάνουν αυτό που απαιτείται να κάνουν σύμφωνα με το σχέδιο φροντίδας
- Οι κοινωνικές πτυχές της παροχής φροντίδας είναι «αόρατες» στα σχέδια φροντίδας
- Πολλά εξαρτώνται από την καλή θέληση και τη διάθεση ενός εργαζομένου να καλύψει άλλες ανάγκες

▶ Έλλειψη ευελιξίας στις οργανωμένες δομές φροντίδας

- Οι ρουτίνες φροντίδας περιορίζουν την αυτονομία των εργαζομένων και μειώνουν τις ευκαιρίες για ενσυναισθητική αντιμετώπιση
- Περιορισμοί στην αυτονομία των φροντιστών και στην ελευθερία έκφρασης ενσυναίσθησης



Εμπόδια στην επίδειξη ενσυναίσθησης κατά την παροχή φροντίδας

- ▶ Συναισθηματική εξάντληση – εργασιακό στρες
- Οι εργαζόμενοι στον τομέα της παροχής φροντίδας συχνά ρυθμίζουν ή συγκρατούν την ενσυναίσθησή τους για να αποφύγουν τη συναισθηματική εξάντληση
- Θα πρέπει να επιτευχθεί μια βέλτιστη ισορροπία μεταξύ της ρύθμισης των συναισθημάτων και της ενσυναισθητικής ανησυχίας
- ▶ Αποτυχία κατανόησης των ατομικών αναγκών
- Οι εργαζόμενοι στον τομέα της παροχής φροντίδας δεν κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πελατών τους, π.χ. γιατί θεωρούν τους ηλικιωμένους ως μια ομοιογενή ομάδα με παρόμοιες ανάγκες



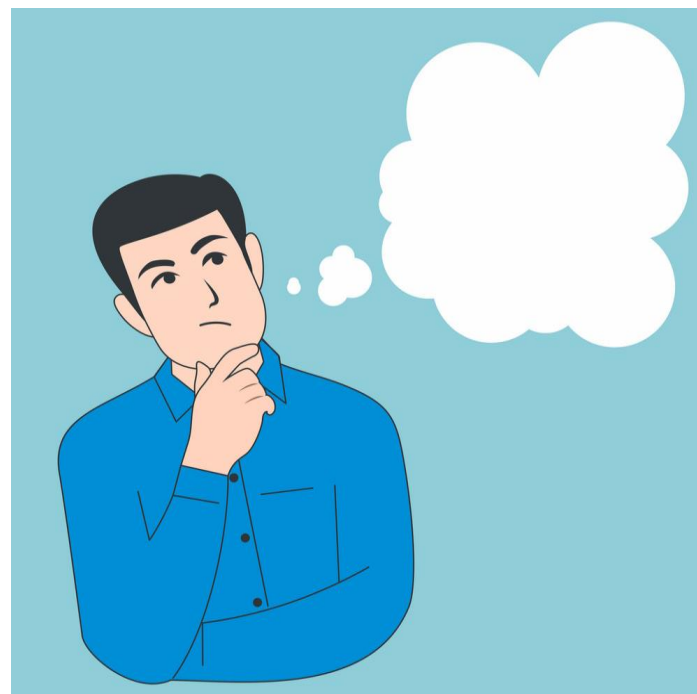
Έρευνα στην ενσυναίσθηση: μείωση της ενσυναίσθησης

- ▶ Η έρευνα έχει δείξει ότι υπάρχει μείωση των επιπέδων ενσυναίσθησης στους εργαζομένους στον τομέα της παροχής φροντίδας μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα
- ▶ Αυτό μπορεί να εξηγηθεί βάσει πολλών διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένης της απανθρωποποίησης



Άσκηση αναστοχασμού

- ▶ Σε ομάδες, συζητήστε την εμπειρία σας σε σχέση με την ενσυναίσθηση προς τα άτομα που φροντίζετε
- ▶ Τι είδους ενσυναίσθηση νιώθετε ότι βιώνετε κατά τη διάρκεια των συναντήσεών σας με τα άτομα που φροντίζετε;

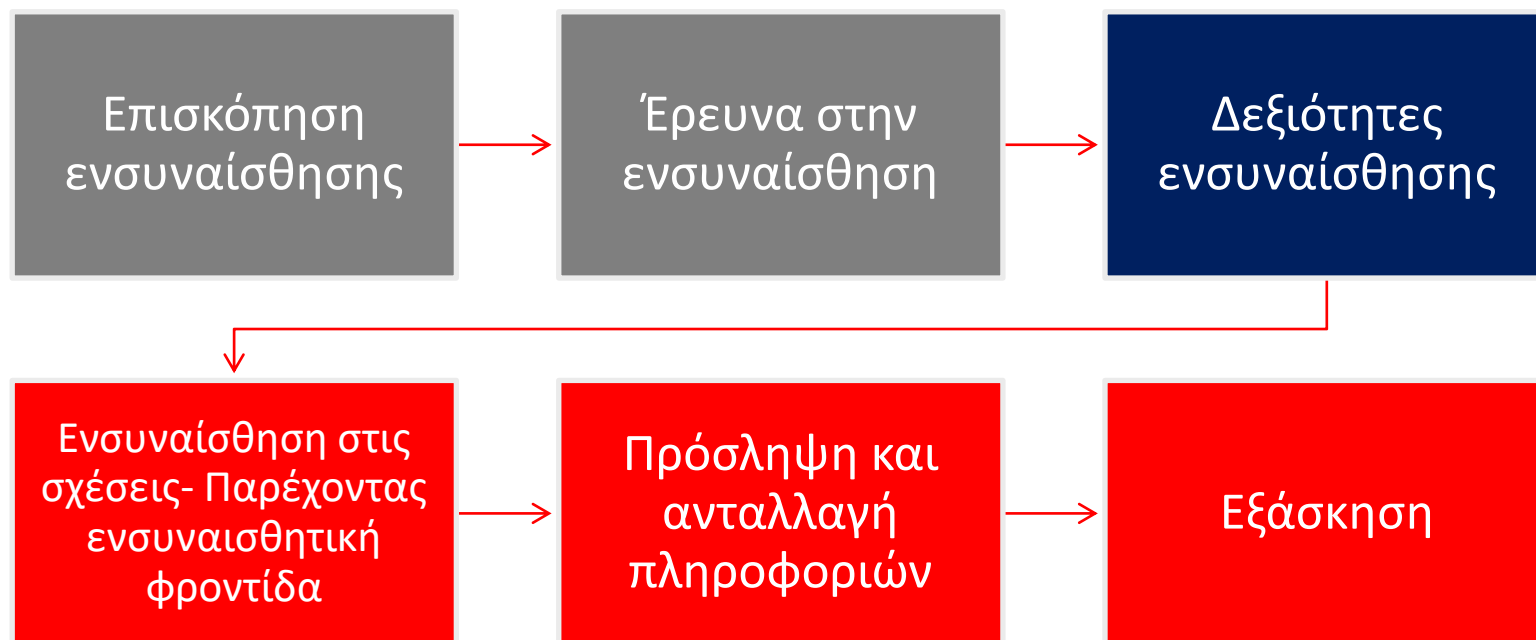


Ανακεφαλαίωση

- ▶ Διαφορετικά είδη ενσυναίσθησης
- ▶ Διαφορετικές προσεγγίσεις στην ενσυναίσθηση
- ▶ Ευρήματα της έρευνας σε σχέση με την ενσυναίσθηση σε διαφορετικούς τομείς παροχής φροντίδας



Πορεία μαθήματος



Δεξιότητες ενσυναίσθησης

Πλαίσια/πρωτόκολλα επικοινωνίας στον τομέα της υγείας

Δημιουργία πλαισίων/πρωτοκόλλων και κοινές δηλώσεις (consensus statements) που παρέχουν μοντέλα και απαριθμούν τις απαραίτητες δεξιότητες επικοινωνίας στον τομέα της υγείας έτσι ώστε:

- ▶ Να διευκολυνθεί η διδασκαλία και η αξιολόγηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των φοιτητών ιατρικής
- ▶ Να παρασχεθεί καθοδήγηση στους επαγγελματίες υγείας στην καθημερινή τους πρακτική όσον αφορά την επικοινωνία σε διαφορετικά περιβάλλοντα, συνθήκες και περιπτώσεις ιατρικής φροντίδας



Προσαρμοσμένο πλαίσιο για τις δεξιότητες και ικανότητες ενσυναίσθησης για φροντιστές υγείας (βασισμένο στο πλαίσιο SEGUE) 1/2

Χτίστε μια καλή σχέση με το άτομο που φροντίζετε

- ▶ Ακούστε το ιστορικό της ασθένειας/αναπηρίας του
- ▶ Έχετε υπόψη ότι οι ιδέες, τα συναισθήματα και αξίες οι δικές σας και του ατόμου που φροντίζετε επηρεάζουν τη μεταξύ σας σχέση
- ▶ Σεβαστείτε το δικαίωμα του ατόμου στην ανάμειξη/συμμετοχή στη δημιουργία ενός σχεδίου/ρουτίνας φροντίδας

Ξεκινήστε και διατηρήστε συζητήσεις

- ▶ Δώστε την ευκαιρία στο άτομο να αρχίσει συζητήσεις (αν είναι δυνατό)
- ▶ Μάθετε τις ανησυχίες του
- ▶ Δημιουργήστε προσωπική σύνδεση με το άτομο που φροντίζετε

Συλλέξτε πληροφορίες

- ▶ Χρησιμοποιήστε ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου ανάλογα με την περίπτωση
- ▶ Συνοψίστε πληροφορίες
- ▶ Ακούστε ενεργητικά



Προσαρμοσμένο πλαίσιο για τις δεξιότητες και ικανότητες ενσυναίσθησης για φροντιστές υγείας (βασισμένο στο πλαίσιο SEGUE) 2/2

Κατανοήστε την οπτική γωνία του ατόμου που φροντίζετε

- ▶ Μάθετε για την οικογένεια, την κουλτούρα, την ηλικία, τις συνήθειές του
- ▶ Μάθετε τι σκέφτεται και τι περιμένει σε σχέση με την υγεία/αναπηρία του
- ▶ Γνωρίστε και ανταποκριθείτε στις αξίες και τις ιδέες του

Μοιραστείτε πληροφορίες με το άτομο που φροντίζετε

- ▶ Χρησιμοποιήστε γλώσσα που μπορεί να κατανοήσει
- ▶ Ελέγξτε αν σας κατανοεί
- ▶ Ενθαρρύνετε το άτομο να θέσει ερωτήσεις

Συμφωνήστε για το σχέδιο φροντίδας και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το άτομο που φροντίζετε

- ▶ Επιτρέψτε του να επιλέξει και να πάρει αποφάσεις σε ό,τι αφορά τη ρουτίνα/σχέδιο φροντίδας
- ▶ Προσπαθήστε να προσφέρετε υποστήριξη και φροντίδα στο άτομο πέρα από τις τυποποιημένες υπηρεσίες φροντίδας, αν είναι απαραίτητο



Απαραίτητες δεξιότητες για φροντιστές υγείας

- ▶ Δεξιότητες που σχετίζονται με την ψυχολογία
- ▶ Διαχείριση χρόνου
- ▶ Έλεγχος των συναισθημάτων μέσω της επικοινωνίας και της ενσυναίσθησης
- ▶ Δεξιότητες που σχετίζονται με την αντιμετώπιση του άγχους



Μπορεί να διατηρηθεί η αλλαγή που προκύπτει από την εκπαίδευση για την απόκτηση δεξιοτήτων επικοινωνίας και ενσυναίσθησης;

- ▶ Έρευνα σε ασθενείς και φοιτητές ιατρικής έδειξε ότι οι τελευταίοι εξακολουθούσαν να διατηρούν τις δεξιότητες ενσυναίσθησης μετά από 2-5 χρόνια (Bowman et al, 1992; Maguire et al, 1986a; Oh et al, 2001)
- ▶ Δεν έχουν γίνει αρκετές έρευνες σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη δεξιοτήτων ενσυναίσθησης των επαγγελματιών φροντιστών υγείας με βάση το προσαρμοσμένο πλαίσιο που προτείνουμε
- ▶ Ανάγκη για επιπλέον έρευνα – χρειαζόμαστε και τη δική σας άποψη!



Απόψεις των ατόμων που λαμβάνουν φροντίδα

- ▶ Σύμφωνα με την άποψη των ατόμων που λαμβάνουν φροντίδα, υπάρχει μεγάλο περιθώριο βελτίωσης
- ▶ Η άποψή τους σπάνια ερωτάται κατά τη διάρκεια των συναντήσεων με τους φροντιστές τους. Τις περισσότερες φορές η γνώμη τους παραβλέπεται και οι απόψεις τους υποβαθμίζονται
- ▶ Η φροντίδα που λαμβάνουν συχνά δεν έχει στο επίκεντρο τη μεταξύ τους σχέση



Ομαδική συζήτηση

- ▶ Πιστεύετε ότι η διδασκαλία και η απόκτηση δεξιοτήτων ενσυναίσθησης είναι αποτελεσματική;
- ▶ Συζητήστε τα ευρήματα της έρευνας αλλά και την προσωπική σας εμπειρία στο θέμα της ενσυναίσθησης.



Θεματική Ενότητα 2: *Ενσυναίσθηση στις σχέσεις και στην επικοινωνία στον τομέα παροχής φροντίδας*

Υποενότητα 2.1: Κατανοώντας την ενσυναίσθηση στις σχέσεις και στην επικοινωνία σε διαφορετικές συνθήκες/περιπτώσεις στον τομέα παροχής φροντίδας

Διάρκεια: 4.5 ώρες

Εκπαιδευτής: Δρ Περικλής Παπαλουκάς



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Γνώσεις

Μετά το πέρας της εκπαίδευσης, ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

17. Δίνει τον ορισμό της σχέσης που έχει στο επίκεντρο τον ασθενή/παραλήπτη φροντίδας
18. Περιγράφει τα χαρακτηριστικά μιας σχέσης που ενισχύει και καλλιεργεί την ενσυναίσθηση και την εμπιστοσύνη
19. Περιγράφει τα ευρήματα της έρευνας σχετικά με τη σημασία της ενσυναισθητικής σχέσης μεταξύ φροντιστή υγείας και του ατόμου που λαμβάνει φροντίδα σε ό,τι αφορά την υγεία του ατόμου
20. Περιγράφει τις δεξιότητες που χρειάζονται κατά τη διάρκεια της αρχικής και της συνεχιζόμενης επικοινωνίας με τον παραλήπτη της φροντίδας



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Δεξιότητες (1/2)

21. Αναστοχάζεται και να αξιολογεί τον βαθμό ενσυναίσθησης που κατέχει ο ίδιος/η ίδια στις σχέσεις του/της και την επικοινωνία του/της στην καθημερινότητα

Χρησιμοποιεί τεχνικές όπως τις παρακάτω για να αναπτύξει/επιδείξει ενσυναίσθηση κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με το άτομο/τα άτομα που φροντίζει:

22. Μοιράζεται τις σκέψεις του/της με το άτομο που φροντίζει

23. Αξιολογεί την κατάσταση της υγείας του ατόμου που φροντίζει

24. Χρησιμοποιεί τις απαντήσεις του ατόμου που φροντίζει ως οδηγό για το πώς να προχωρήσει

25. Χρησιμοποιεί κατάλληλη γλώσσα αποφεύγοντας την επιστημονική φρασεολογία



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Δεξιότητες (2/2)

26. Ελέγχει την κατανόηση του άλλου ατόμου
27. Εκμαιεύει τα ICE (Ideas, Concerns and Expectations – ιδέες, ανησυχίες, προσδοκίες) του ατόμου που φροντίζει
28. Συζητά το είδος της φροντίδας που χρειάζεται το άλλο άτομο
29. Διαπραγματεύεται με το άτομο που φροντίζει για να αποφασίσουν για ένα κοινώς αποδεκτό σχέδιο/ρουτίνα φροντίδας
30. Παρέχει πρόγραμμα: εξηγεί στο άτομο που φροντίζει τα επόμενα βήματα (π.χ. θα σε βοηθήσω να σηκωθείς από το κρεβάτι, θα σε βοηθήσω να πάρεις τα φάρμακά σου, θα σε βοηθήσω να κάνεις μπάνιο, θα πάρω τα φάρμακά σου από το φαρμακείο κλπ.)



Μαθησιακά Αποτελέσματα: Ικανότητες

31. Αξιολογεί την ανατροφοδότηση από τα άτομα που φροντίζει σε σχέση με τον βαθμό στον οποίο επιδεικνύει ενσυναίσθηση στις σχέσεις και στην επικοινωνία του/της με τα άτομα που φροντίζει και εντοπίζει τρόπους για βελτίωση



Πορεία μαθήματος



Ενσυναίσθηση στις σχέσεις-
Παρέχοντας ενσυναισθητική
φροντίδα

Βίντεο: Φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή/αποδέκτη φροντίδας



Φροντίδα με επίκεντρο τη σχέση φροντιστή υγείας και ασθενούς/παραλήπτη φροντίδας

- ▶ Η ενσυναίσθηση συνδέεται με την πιο σημαντική πτυχή της παροχής φροντίδας/υγειονομικής περίθαλψης: την **φροντίδα με επίκεντρο τις σχέσεις**

Δηλαδή:

- ▶ Φροντίδα στην οποία όλοι οι εμπλεκόμενοι εκτιμούν τη σημασία των μεταξύ τους σχέσεων
- ▶ Φροντίδα που έχει ηθικά θεμέλια
- ▶ Ο αποδέκτης φροντίδας αντιμετωπίζεται ως ένα ακέραιο άτομο που έχει προσωπικές προτιμήσεις που εντάσσονται σε κοινωνικά πλαίσια
- ▶ Κοινό έλεγχο της φροντίδας, των αποφάσεων σχετικά με παρεμβάσεις ή διαχείριση προβλημάτων υγείας/ρουτίνας φροντίδας με τον αποδέκτη της φροντίδας



Παρέχοντας ενσυναισθητική φροντίδα

- ▶ Να προσπαθείς να κατανοήσεις τη μοναδική κατάσταση ζωής ενός ατόμου
- ▶ Να αντιμετωπίζεις τις ανάγκες συγκεκριμένων ατόμων με βάση την ιδιαιτερότητα, το ιστορικό και τις συνθήκες ζωής και υγείας του καθενός
- ▶ Να σέβεσαι την αυτονομία και την ακεραιότητα του ατόμου που λαμβάνει φροντίδα, το οποίο προϋποθέτει ότι ο φροντιστής γνωρίζει το άτομο και με ποιο τρόπο θα ήθελε να αντιμετωπίζεται με σεβασμό
- ▶ Ο διάλογος και η αλληλεπίδραση μεταξύ φροντιστή και αποδέκτη φροντίδας είναι ζωτικής σημασίας



Αποτελέσματα ενσυναισθητικής φροντίδας

Αρκετές μελέτες έχουν δείξει ότι η σωστή εκπαίδευση και εφαρμογή των επικοινωνιακών δεξιοτήτων που σχετίζονται με την ενσυναίσθηση από επαγγελματίες φροντιστές μπορεί να βελτιώσει:

- ▶ Την ευημερία και την ψυχολογία των φροντιστών
- ▶ Την ποιότητα φροντίδας για τους αποδέκτες φροντίδας

Ειδικά:

- ▶ Διαχείριση του πόνου
- ▶ Διαχείριση του άγχους
- ▶ Ταχύτερη επούλωση πληγών
- ▶ Συμμόρφωση στα σχέδια φροντίδας
- ▶ Έκφραση ικανοποίησης με τη φροντίδα που λαμβάνουν



Παρέχοντας φροντίδα με επίκεντρο τη σχέση με τον αποδέκτη φροντίδας - Ενισχύοντας την ενσυναίσθηση

- ▶ ΒΗΜΑ 1: Να έχεις το εσωτερικό κίνητρο να κατανοήσεις την οπτική γωνία του αποδέκτη φροντίδας
- ▶ ΒΗΜΑ 2: Να κατέχεις και να εφαρμόζεις κατάλληλες επικοινωνιακές δεξιότητες



Επικοινωνιακές δεξιότητες για ενσυναισθητική παροχή φροντίδας

- ▶ Οι καλές επικοινωνιακές δεξιότητες βοηθούν στη **διαχείριση δύσκολων καταστάσεων**
- ▶ Βοηθούν επίσης στο να **διατηρούν οι φροντιστές την ψυχραιμία** τους όταν οι αποδέκτες φροντίδας βγαίνουν εκτός εαυτού (π.χ. όταν έχουν έκρηξη θυμού κλπ.)
- ▶ Οι φροντιστές μπορούν να δημιουργήσουν/συμφωνήσουν σε ένα **σύνολο κανόνων επικοινωνίας** μαζί με τον αποδέκτη της φροντίδας
- ▶ Οι **καλές δεξιότητες ακρόασης** είναι απαραίτητες
- ▶ Η **κατανόηση των μη λεκτικών μηνυμάτων** είναι επίσης απαραίτητη σε αυτό το πλαίσιο, καθώς οι αποδέκτες φροντίδας μπορεί να δυσκολεύονται με τη λεκτική επικοινωνία



Προβλήματα επικοινωνίας που μπορεί να παρουσιαστούν

- ▶ Έλλειψη υπομονής προς τα άτομα που λαμβάνουν υποστήριξη και φροντίδα
- ▶ Γλωσσικά εμπόδια
- ▶ Θέματα υγείας που δημιουργούν προβλήματα στην επικοινωνία (π.χ. άνοια, απώλεια ακοής κλπ.)



Επίλυση προβλημάτων επικοινωνίας

- ▶ Μιλήστε με πιο αργό ρυθμό
- ▶ Μην μιλάτε στους αποδέκτες φροντίδας σαν να είναι παιδιά
- ▶ Μην χρησιμοποιείτε περίπλοκες ερωτήσεις, καθώς αυτές εμποδίζουν την ποιοτική επικοινωνία μεταξύ των φροντιστών και των αποδεκτών φροντίδας



Πορεία μαθήματος



Πρόσληψη και ανταλλαγή
πληροφοριών

Άσκηση: ανταλλαγή πληροφοριών



Οδηγός για φροντιστές: βασισμένος στον οδηγό Calgary-Cambridge για την Ιατρική Συνέντευξη

- ▶ Το μοντέλο Cambridge-Calgary είναι μια τυποποιημένη προσέγγιση για τη διδασκαλία και την κατάρτιση σε ό,τι αφορά δεξιότητες κλινικής επικοινωνίας
- ▶ Χωρίζει την ιατρική συνέντευξη σε 5 βασικά στάδια που πρέπει να επιτευχθούν προκειμένου ο διάλογος να έχει στο επίκεντρο τον ασθενή και να είναι αποτελεσματική τόσο για τον γιατρό όσο και για τον ασθενή.
- ▶ Χρησιμοποιήσαμε μια τροποποιημένη εκδοχή του Οδηγού Calgary-Cambridge, προσαρμοσμένη στις ανάγκες της σχέσης μεταξύ φροντιστών και αποδεκτών φροντίδας



Παρέχοντας δομή και υποστήριξη

- Βάλτε επικεφαλίδες όταν συνομιλάτε
- Συνοψίστε
- Μοιραστείτε τη σκέψη σας
- Βεβαιωθείτε ότι οι συζητήσεις εξελίσσονται και ότι υπάρχει συνεχής αλληλεπίδραση στο μεταξύ διάστημα
- Γνωρίστε και κατανοήστε τις ιδιαίτερες ανάγκες του ατόμου που λαμβάνει φροντίδα

Έναρξη και συνέχεια συζητήσεων

- Απευθυνθείτε στον αποδέκτη φροντίδας με το όνομά του
- Αρχική συνάντηση: συστηθείτε και κάντε το ξανά σε περίπτωση που το άτομο που φροντίζετε έχει γνωστική απώλεια
- Τηρείτε εμπιστευτικότητα/εχεμύθεια στη σχέση σας

Συλλογή πληροφοριών

- Συλλέξτε γενικές πληροφορίες για το άτομο και τη ρουτίνα του αποδέκτη της φροντίδας
- Συζητήστε με τον αποδέκτη της φροντίδας ή/και την οικογένειά του σχετικά με την κατάστασή τους
- Μείνετε ενημερωμένοι για αλλαγές ή εξέλιξη στην κατάσταση τους

Φυσική επαφή

- Ζητήστε τη συγκατάθεση του ατόμου αρχικά και ανά τακτά διαστήματα ούτως ώστε να αρχίσετε και να συνεχίσετε τη φυσική επαφή
- Μοιραστείτε μαζί τους τον λόγο της σωματικής επαφής
- Φροντίστε για τη διατήρηση της άνεσης και της αξιοπρέπειας του ατόμου

Συνεχιζόμενη επαφή

- Οργανώστε τις διάφορες μορφές αλληλεπίδρασης σε κατηγορίες (π.χ. φαρμακευτική υποστήριξη, σωματική υποστήριξη, ψυχολογική υποστήριξη κ.λπ.)
- Εξετάστε ποιες και πόσες πληροφορίες χρειάζεται να μοιραστείτε με τον αποδέκτη της φροντίδας
- Προσφέρετε πληροφορίες σε μικρές δόσεις
- Να έχετε επίγνωση των ικανοτήτων κατανόησης του ατόμου (δηλαδή γνωστικές και συναισθηματικές)
- Καθορίστε τη συμπεριφορά σας προς το άτομο σύμφωνα με τις αντιλήψεις του
- Παρέχετε φροντίδα και σε άλλους τομείς (π.χ. κοινωνικό, όσον αφορά τις υποχρεώσεις προς το δημόσιο κλπ.) εάν είναι απαραίτητο
- Προσπαθήστε να κατανοήσετε και να λάβετε υπόψη το προσωπικό ιστορικό του ατόμου (π.χ. ποιος είναι, από πού προέρχεται, οικογενειακά χαρακτηριστικά κ.λπ.)
- Βοηθήστε τα άτομα να είναι διεκδικητικά ως προς τις ανάγκες τους (αν είναι δυνατόν)

Κλείσιμο με συμπόνια

- Πολλές φορές χρειάζεται να αποχωρήσετε. Είναι καλύτερο να εξηγήσετε και να ενημερώσετε το άτομο για την αλλαγή της κατάστασης

Χτίζοντας τη σχέση

- Δημιουργήστε δέσιμο δείχνοντας ειλικρινές ενδιαφέρον για το άτομο και τις ανάγκες του
- Εφαρμόστε ενεργητική ακρόαση
- Κατανοήστε τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα
- Μάθετε τα ICE του ατόμου (Ideas, Concerns, Expectations)
- Αναγνωρίστε, Αποδεχτείτε Επιβεβαιώστε τα συναισθήματα του ατόμου (Recognise, Acknowledge Validate (RAV))
- Παρέχετε υποστήριξη
- Αντιμετωπίστε με διακριτικότητα ευαίσθητα θέματα

Αρχική συνάντηση με τον αποδέκτη της φροντίδας

- ▶ Συστηθείτε και συνεχίστε να το κάνετε σε περιπτώσεις γνωστικής απώλειας του ατόμου
- ▶ Απευθυνθείτε στο άτομο χρησιμοποιώντας το όνομά του
- ▶ Εντοπίστε τα προβλήματα του αποδέκτη φροντίδας
- ▶ Ακούστε προσεκτικά την εναρκτήρια δήλωση του αποδέκτη φροντίδας, χωρίς να διακόπτετε ή να κατευθύνετε τις απαντήσεις του/της



Συλλογή πληροφοριών (1/2)

- ▶ Συλλέξτε γενικές πληροφορίες για το άτομο και τη ρουτίνα του αποδέκτη της φροντίδας
- ▶ Συζητήστε με τον αποδέκτη της φροντίδας ή/και την οικογένειά του σχετικά με την κατάστασή του/της
- ▶ Ακούστε προσεκτικά, επιτρέποντας στο άλλο άτομο να ολοκληρώσει τις φράσεις του χωρίς διακοπή και αφήνοντάς του χώρο να σκεφτεί πριν απαντήσει ή συνεχίσει μετά την παύση
- ▶ Κατανόηση λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων (γλώσσα σώματος, ομιλία, έκφραση προσώπου, συναίσθημα)



Συλλογή πληροφοριών (2/2)

- ▶ Ανά διαστήματα συνοψίστε για να ελέγξετε τη δική σας κατανόηση αυτών που είπε το άλλο άτομο
- ▶ Χρησιμοποιήστε συγκεκριμένες, εύκολα κατανοητές ερωτήσεις και σχόλια
- ▶ Ενθαρρύνετε τον αποδέκτη φροντίδας να εκφράσει τα συναισθήματά του
- ▶ Μείνετε ενημερωμένοι για την κατάσταση του ατόμου και τυχόν αλλαγές σε αυτήν
- ▶ Σχεδιάστε το σχέδιο/ρουτίνα φροντίδας λαμβάνοντας τις ανάγκες του ατόμου



Σχεδιασμός – Λήψη αποφάσεων από κοινού

- ▶ Μοιραστείτε τις σκέψεις σας: ιδέες, πορεία σκέψης, διλήμματα
- ▶ Εμπλέξτε τον αποδέκτη φροντίδας ή κάποιο μέλος της οικογένειάς του κάνοντας εισηγήσεις παρά υποδείξεις
- ▶ Ενθαρρύνετε τον αποδέκτη φροντίδας ή ένα μέλος της οικογένειάς του να συνεισφέρει με τις δικές του σκέψεις, εισηγήσεις, προτιμήσεις
- ▶ Διαπραγματευτείτε για ένα αμοιβαία αποδεκτό σχέδιο φροντίδας
- ▶ Δώστε επιλογές και ενθαρρύνετε τον αποδέκτη φροντίδας ή ένα μέλος της οικογένειάς του να πάρει αποφάσεις και να κάνει επιλογές της αρεσκείας του

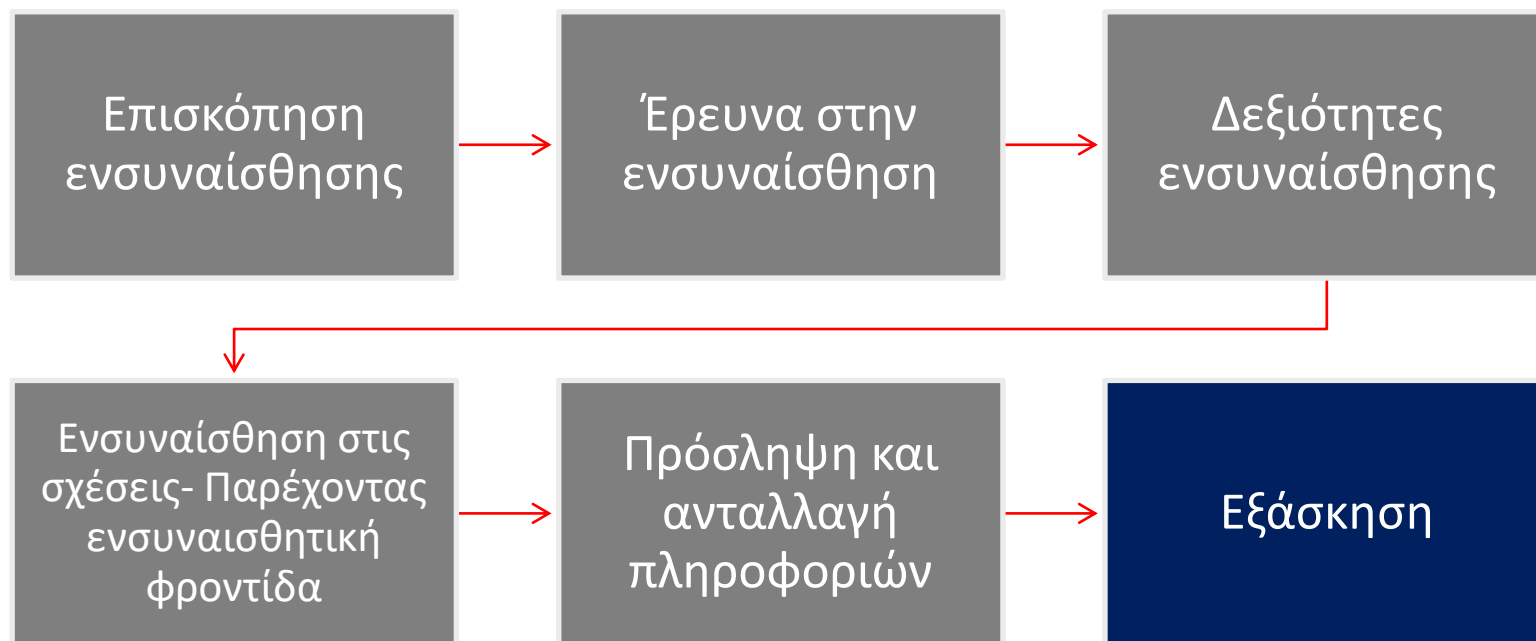


Κλείνοντας την αρχική συνάντηση

- ▶ **Προγραμματισμός για τη συνέχεια**
 - ▶ Συμφωνήστε με τον αποδέκτη φροντίδας για τα επόμενα βήματα
 - ▶ Θέστε δίκτυα ασφαλείας σε περίπτωση που συμβεί κάτι απροσδόκητο, τι να κάνετε σε περίπτωση που το σχέδιο δεν λειτουργεί, πότε και πώς να αναζητήσετε βοήθεια
- ▶ **Κατάλληλο κλείσιμο**
 - ▶ Συνοψίστε και περιγράψτε με σαφήνεια το σχέδιο φροντίδας
 - ▶ Ελέγξτε για τελευταία φορά ότι ο αποδέκτης φροντίδας συμφωνεί και νιώθει άνετα με το σχέδιο φροντίδας. Ρωτήστε αν έχει να προτείνει διορθώσεις ή αλλαγές ή κάτι άλλο για να συζητήσει



Πορεία μαθήματος



Εξάσκηση

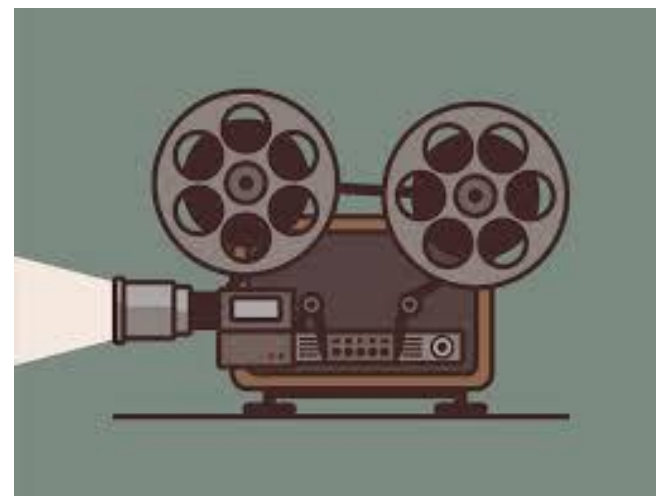
Βίντεο: Άτομο με άνοια και άρνηση να κάνει μπάνιο | UCLA Alzheimer's and dementia care



Ανάλυση του εκπαιδευτικού βίντεο
χρησιμοποιώντας τον
προσαρμοσμένο Οδηγό
Calgary/Cambridge

Εκπαιδευτικό βίντεο: Ιατρική Συνέντευξη

- ▶ Χρησιμοποιήστε τον προσαρμοσμένο Οδηγό Επικοινωνίας για φροντιστές και αποδέκτες φροντίδας για να αξιολογήσετε το βίντεο
- ▶ Παρακολουθήστε το εκπαιδευτικό βίντεο και σημειώστε τις δεξιότητες από τον Οδηγό Επικοινωνίας για φροντιστές που εντοπίζετε
- ▶ Σχολιάστε το βίντεο



Εκπαιδευτικό βίντεο: Ιατρική Συνέντευξη



Ομαδική Συζήτηση

- ▶ Κλείσιμο και αξιολόγηση του εργαστηρίου





Παιχνίδι Ρόλων
Φροντίζοντας ασθενείς με άνοια/θέματα ψυχικής υγείας

VR Βίντεο



Ερωτήσεις για ανακεφαλαίωση

1. Ποιοι είναι οι βασικοί ορισμοί της ενσυναίσθησης;
2. Ποιες είναι οι πρώτες δεξιότητες που σας έρχονται στο μυαλό όταν θέλετε να δημιουργήσετε μια σχέση ενσυναίσθησης με τους αποδέκτες φροντίδας;
3. Με βάση ό,τι μάθατε στο εργαστήριο μέχρι τώρα, ποιες δεξιότητες πρέπει να βελτιώσετε;



- Ορισμός της ενσυναίσθησης
- Έρευνα στην ενσυναίσθηση
- Δεξιότητες και ικανότητες για την οικοδόμηση ενσυναισθητικής σχέσης



Σημεία-κλειδιά

Βιβλιογραφία (1/2)

- ▶ Aomatsu M, Otani T, Tanaka A, Ban N, van Dalen J. "Medical students' and residents' conceptual structure of empathy: A qualitative study". *Educ Health (Abingdon)* 26 (2013): 4-8.
- ▶ Decety J et al. "A social neuroscience perspective on clinical empathy." *World Psychiatry* 13.3 (2014): 233.
- ▶ Ekman E, Krasner M. "Empathy in medicine: Neuroscience, education and challenges." *Medical Teacher* 39.2 (2017): 164-173.
- ▶ Hojat M, Axelrod D, Spandorfer J, Mangione S. "Enhancing and sustaining empathy in medical students". *Med Teach.* 35 (2013): 996-1001.
- ▶ Hojat M, Spandorfer J, Louis DZ, Gonnella JS. "Empathic and sympathetic orientations toward patient care: Conceptualization, measurement, and psychometrics". *Acad. Med.* 86 (2011): 989-95.
- ▶ Makoul G (2001a). "The SEGUE Framework for teaching and assessing communication skills". *Patient Education and Counselling* 45.1 (2001): 23-34.
- ▶ Makoul G (2001b). "Essential Elements of Communication in Medical Encounters: The Kalamazoo Consensus Statement". *Academic Medicine* 76 (2001): 390-393.
- ▶ Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A., Koukouli S. "The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals". *Healthcare (Basel)* 8.1: (2020), 26.
- ▶ Papageorgiou A, Miles S, Fromage M. "Does medical students' empathy change during their 5-year MBBS degree?". *Educ Health.* 31 (2018):142-7.



Βιβλιογραφία (2/2)

- ▶ Papageorgiou A, Miles S, Fromage M. “Does medical students' empathy change during their 5-year MBBS degree?”. *Educ Health*. 31 (2018):142-7.
- ▶ Ratka A. “Empathy and the Development of Affective Skills”, *American Journal of Pharmaceutical Education* 82.10 (2018): 71-92.
- ▶ Silverman J, Kurtz S, Draper J (2005). *Skills for communicating with patients*. 2nd edn, Radcliffe Publishing, Oxford. Revised (3rd edition) 2013.
- ▶ Sinclair S, Beamer K, Hack T F, McClement S, Raffin Bouchal S, Chochinov H M, Hagen N A. “Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients’ understandings, experiences, and preferences”, *Palliat. Med*. 31.5 (2017): 437-447.
- ▶ Strandberg T, Eklund J, Manthorpe J. “Promoting empathy in social care for older people”, *Working with Older People* 16.3 (2012): 101-110.
- ▶ Tavakol S, Dennick R, Tavakol M. “Medical students’ understanding of empathy: A phenomenological study”. *Med Educ* 46 (2012): 306-16.
- ▶ von Fragstein M, Silverman J., Cushing A, Quilligan S, Salisbury H, Wiskin C. on behalf of the UK Council of Clinical Communication in Undergraduate Medical Education. “UK consensus statement on the content of communication curricula in undergraduate medical education”. *Medical Education* 42 (2008): 1100-1107.
- ▶ Zaki, J, Ochsner K N. “The neuroscience of empathy: progress, pitfalls and promise”, *Nature Neuroscience* 15.5 (2012): 675-680.



THANK YOU

