



# Работник по уходу - один рабочий день Фильм об общении с семьей

Программа для обучения и обсуждения  
после просмотра фильма



Для просмотра фильма на русском языке:

<https://www.eshelnet.org.il/MetapelRus>

Для просмотра фильма на других языках:

<https://www.eshelnet.org.il/Metapel3Parts>

**Сценарий:** Доктор Дорит Рубинштейн, Гила Казум  
| Министерство здравоохранения - Отдел гериа  
трии, Департамент Госконтроля

**Редакция:** Ринат Цефадиа | Джойнт - Эшель

**Производство:** Джойнт - Эшель

## Время

## Тема

00:10 – 01:05	Общение и взаимодействие между работником по уходу и членами семьи
01:20 – 02:30	Посещение дочери пациентки гериатрического учреждения
02:35 – 03:43	Посещение семьи пациента гериатрического учреждения
03:44 – 04:10	Посещение дочери пациента гериатрического учреждения

## Программа обучения состоит из четырех частей:

1. Общие инструкции
2. Расширенная программа инструктажа
3. Заключение обсуждения и инструктажа
4. Сокращенная программа инструктажа

## Общие инструкции:

- Целевая аудитория: работники по уходу в обществе и учреждениях
- Количество участников: около 15
- Продолжительность фильма: 13:10 минут
- Продолжительность инструктажа: 60-45 минут
- Необходимое оборудование:
  - o Версия фильма, соответствующая языку участников инструктажа: иврит, английский, арабский или русский;
  - o Тихое помещение;
  - o Стулья, расположенные полукругом напротив экрана проектора;
  - o Распечатанные листы для зрителей (Приложение А), письменные принадлежности для участников;
  - o Доска и письменные принадлежности для инструктора;
  - o Оборудование для демонстрации фильма: компьютер, проектор, экран, интернет.

## Расширенная программа инструктора

Инструктор включает предысторию, описание ситуации, рекомендации для инструктора до и во время просмотра фильма, темы и вопросы для обсуждения после просмотра.

### Предыстория

Йосси - работник по уходу, молодой человек, женатый, имеет ребенка. Собираясь на работу, он без внимания отнесся к просьбе своей жены поговорить с ее матерью, которая пришла в гости. В ответ на просьбу он поворачивается спиной к теще, заявляя, что у него нет времени, потому что он спешит на работу, после чего выходит из дома.

У входа в гериатрическое учреждение, место работы Йосси, он встречает Элияху, проживающего в доме престарелых. Элияху ждет посещения своей семьи. Йосси не понимает, почему Элияху ждет их у дверей учреждения, а не внутри. Элияху отвечает, что ожидает своих родных снаружи из уважения к ним.

Описание ситуации: история разворачивается в столовой гериатрического отделения, где имеют место три эпизода взаимодействия между Йосси, его пациентами и их семьями.



## Введение:

1. Опишите зрителями цель просмотра. Объясните, что вам предстоит совместный просмотр фильма продолжительностью около 13 минут, в котором демонстрируются четыре эпизода взаимодействия Йосси, работника по уходу в гериатрическом учреждении, с членами его семьи, а также с пациентами, находящимися в его ведении и их родными.
2. Прочитайте им предысторию и описание ситуации, представленные выше.
3. Раздайте присутствующим листы бумаги, письменные принадлежности и ножницы и попросите их описать коммуникационные и культурные элементы, которые они смогут выявить во время встреч Йосси, работника по уходу, со своей семьей, пациентами и их семьями, и даже факторы противостояния, возникающие у сторон взаимодействия. Попросите участников также записать во время просмотра собственные впечатления, мысли, чувства и вопросы для общего обсуждения по завершению просмотра.
4. Следует проводить демонстрацию фильма в помещении, пригодном для просмотра и учебы. Уменьшите освещение в комнате и попросите участников выключить мобильные телефоны. Сохраняйте тишину, не разговаривайте.



## После просмотра фильма:

### Эмоциональная реакция:

Попросите участников описать свои мысли и ощущения, определите важные для обсуждения темы. Желательно, чтобы все участники высказали свое мнение.

1. Какие ощущения вызывает у вас этот фильм?
2. Какие мысли появились у вас в процессе просмотра?

Запишите полученные ответы на доске.

### Темы и вопросы для обсуждения

**А. Ситуация, в которой Йосси, работник по уходу, игнорирует свою тещу.**

**А.1. Общение и взаимоотношения Йосси, работника по уходу, с членами его семьи.**

**Фокус:** 00:20-1:05 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им отрывок из фильма, продолжительностью около минуты, описывающий поведение Йосси, работника по уходу, по отношению к членам его семьи.

После завершения просмотра

### Описание фактов

1. Какие члены семьи Йосси показаны в отрывке?
2. Обратите внимание на просьбу жены Йосси уделить внимание ее матери и поговорить с ней, и пренебрежение со стороны Йосси.

### Выяснение причин происходящего

1. Что, по вашему мнению, было важно для жены Йосси?
2. Попросите участников подробно описать составляющие общения в семье Йосси.
3. Каковы вербальные и невербальные проявления показанной в видеоролике манеры общения, например: жестикауляция, внимание, время.

4. Какую жестикуляцию применяет Йосси чтобы выразить свое недовольство просьбой жены?
5. Обсудите с участниками действия и составляющие общения: Благоприятная и неблагоприятная среда для разговора; открытый диалог и скрытность, когда Йосси говорит тихо, чтобы теща не слышала. Обратите внимание на интонацию, выражающую недовольство и нетерпение.

### **Основные проблемы взаимодействия Йосси с супругой**

1. Что знает Йосси о способах общения в узком семейном кругу, с женой и сыном?
2. Что он знает о способах общения в расширенном семейном кругу?
3. Внимателен ли он к членам своей семьи - жене, сыну, теще?
4. Внимателен ли он к кому-либо из родственников?
5. Насколько он осознает важность адекватной реакции в семейном кругу?

### **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в подобной ситуации?

## **А.2. Выявление факторов сопротивления**

**Фокус:** 00:20-00:35 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им отрывок из фильма, продолжительностью 15 сек. и попросите их отреагировать на нежелание Йосси, работника по уходу, поговорить с тещей.

### **После завершения просмотра**

#### **Описание фактов**

Какова жестикуляция супруги Йосси и что она выражает?

Например: нетерпение, пренебрежение, неуважение Йосси к пожилому человеку

## **Выяснение причин происходящего**

1. Что жена Йосси делает на данном этапе?
2. Как Йосси реагирует на ее обращение?

## **Обобщение**

Исходя из вашего опыта, что может быть причиной нежелания Йосси общаться с тещей?

Обсудите с участниками вопрос отказа от устоев традиционного общества, в котором уважение к старшим является культурной ценностью.

## **А. 3. Чувствительность к культурным аспектам**

**Фокус:** 00:20 - 1:05 минут

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им отрывок из фильма, продолжительностью около минуты, описывающий взаимоотношения Йосси, работника по уходу, с женой и тещей и перенос этих взаимоотношений на окружающих в гериатрическом учреждении - месте работы Йосси.

## **После завершения просмотра**

### **Описание фактов**

Как ведет себя Йосси?

Подчеркните недостойное и неуместное поведение Йосси по отношению к пожилым членам семьи, а также явное проявление нетерпения по отношению к своей жене и теще и игнорирование тещи.

## **Обобщение**

1. По вашему опыту, что может послужить причиной неуважения Йосси к теще?
2. Обсудите с участниками проблему неуважения к пожилым и старым людям, а также отдаление от устоев традиционного общества, в котором уважение к старшим является культурной ценностью



3. Расскажите, как в вашей компании/ общине/ семье вы относитесь к старшим вообще и к пожилым родителям в частности.

## **Б. Посещение дочери пациентки гериатрического учреждения.**

В данном отрывке представлена случайная встреча Йосси, работника по уходу и дочери пациентки гериатрического учреждения, пришедшей навестить свою мать.

**Описание ситуации:** действие разворачивается в столовой отделения для престарелых в гериатрическом учреждении.

Дочь Зехавы, пациентки учреждения, проживающей в нем, приезжает навестить свою мать.

Она обращается к Йосси и спрашивает его, почему ее мама дремлет.

Йосси игнорирует ее вопрос и делает отрицательный комментарий критическим тоном. Он заявляет посетительнице, что не знаком с ней, и что ее сестра чаще посещает мать. В отношении состояния матери он дает ответ, не соответствующий заданному вопросу.

Он сообщает дочери, что у матери температура, и открывает медицинскую информацию, которую не уполномочен разглашать.

Дочь злится, что ей не сообщили об этом, но оказывается, переданная ей информация неверна, когда один работников по уходу указывает Йосси на ошибку и сообщает что у пациентки нет жара.

### **Б. 1. Составляющие общения**

**Фокус:** 1:20 - 2:30 минут

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им отрывок из фильма, продолжительностью около минуты, описывающий встречу Йосси, работника по уходу и дочери Зехавы, пациентки гериатрического учреждения.

## После завершения просмотра

### Описание фактов

Укажите участникам персонажей и факты, представленные в видеоролике:

- Дочь пациентки Зехавы приходит навестить мать.
- Зехава дремлет в инвалидном кресле.
- Йосси, работник по уходу, заявляет дочери, что не знаком с ней.
- Йосси говорит дочери, что ее сестра навещает мать чаще, чем она.

### Выяснение причин происходящего

1. Как вы думаете, что было важно для дочери пациентки Зехавы?
2. Обсудите с участниками элементы коммуникации, которые включают в себя вербальное общение, например - выбор слов, тон и интонации, а также невербальное общение, например способность выслушать, сдержанность, непредвзятость, жестикуляция и терпение.
3. Способствует ли среда, в которой состоялся разговор - общественное место, столовая отделения, качественному общению?
4. Каков был тон и интонации речи каждого участника?

**Дочь:** попытки оправдаться, неуверенность, гнев

**Йосси:** осуждение, гнев и нетерпение.

Основные проблемы взаимодействия Йосси, работника по уходу, с дочерью Зехавы

Проявил ли Йосси, работник по уходу, должное внимание к дочери Зехавы, когда она обратилась к нему?

1. Что он знает о Зехаве?
2. Что он знает о семье Зехавы?
3. Знает ли он об отношениях и договоренностях между членами семьи Зехавы?
4. Насколько осознает важность ответа на вопрос, заданный дочерью Зехавы?

## Обобщение

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

## Б.2. Выявление факторов сопротивления

**Фокус:** 1:46-2:10 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им отрывок из фильма, продолжительностью полминуты и попросите их сосредоточиться на поведении и словах Йосси, работника по уходу.

### После завершения просмотра

Описание фактов

Как указано в п. Б.1

### Выяснение причин происходящего

1. Как вы думаете, что хотела знать дочь Захавы, пациентки учреждения?
2. Находится ли поведение и действия Йосси, работника по уходу, в рамках допустимого для работника по уходу?
3. Обсудите с участниками элементы коммуникации, представленные в отрывке и отражающиеся в манере общения Йосси с ближайшими родственниками: игнорирование обращения дочери пациентки со стороны Йосси схоже с его реакцией на обращение жены.

Можно снова обсудить элементы вербального и невербального общения, представленные в отрывке, а также степень влияния окружающей среды на качество общения, как описано в п. Б1 выше, подраздел «Выяснение причин происходящего».

## **Основные проблемы взаимодействия Йосси, работника по уходу, с дочерью Зехавы, пациентки учреждения**

1. Что Йосси, работник по уходу, знает о Захаве, пациентке учреждения?
2. Что он знает о том, какую информацию о состоянии пациентки он вправе или не вправе передавать?
3. Насколько он осознает важность адекватного ответа на вопрос, заданный дочерью пациентки?

### **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

## **Б3. Чувствительность к культурным аспектам**

**Фокус:** 2:11-2:30 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им отрывок из фильма, продолжительностью 20 сек. и попросите их сосредоточить внимание на взаимоотношениях Йосси, работника по уходу с дочерью Зехавы и переносе этих взаимоотношений на окружающих в отделении, в котором Йосси работает.

### **После завершения просмотра**

#### **Описание фактов**

**Укажите участникам на персонажей и факты, представленные в отрывке фильма:**

- Йосси, работник по уходу, предоставляет информацию, которую не должен передавать исходя из своих должностных обязанностей.
- Он вызывает гнев дочери пациентки Захавы из-за того, ей не сообщали о состоянии матери.
- Информация, которую Йосси дал дочери, неверна.
- Один из сотрудников указывает Йосси на ошибку и утверждает, что у пациентки нет жара.

## **Выяснение причин происходящего**

1. Как вы думаете, почему Йосси сообщил недостоверную информацию?
2. Какие эмоции привели к подобному поведению с его стороны?
3. Сделайте выводы о причинах поступка: Йосси почувствовал угрозу, поэтому он предоставил не вполне достоверную информацию.

## **Основные проблемы поведения Йосси, работника по уходу**

1. Что предпринял Йосси, чтобы избежать конфликта с дочерью Зехавы?
2. Уполномочен ли Йосси предоставлять медицинскую информацию дочери пациентки?
3. Была ли информация о состоянии матери, которую Йосси передал дочери, достоверной?
4. Был ли инцидент доведен до сведения медсестры, дежурной по смене/палате?

## **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы поступали в этой ситуации?

## **В. Посещение семьи пациента гериатрического учреждения**

### **Предыстория**

В данном отрывке показана встреча между Йосси, работником по уходу и женой и сыном пациента. Йосси подает пациенту еду, в то время как родственники, пришедшие навестить пациента, привезли ему пищу, приготовленную дома.

Описание ситуации: действие разворачивается в столовой гериатрического учреждения.

Во время раздачи еды пациентам Йосси, работник по уходу, ставит

перед пациентом, сидящим за столом с женой и сыном поднос с протертой пищей. Жена пациента отрицательно реагирует на еду, предложенную ее мужу. Она заявляет, что предпочтет дать ему еду, которую сама принесла из дома. Йосси игнорирует ее обращение и поворачивается к ней спиной, не объясняя, почему ее мужу предписана смягченная текстура пищи.

## **В. 1. Элементы коммуникации.**

**Фокус:** 2:35 – 3:08 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им краткий отрывок из фильма, продолжительностью полминуты и попросите их сосредоточить внимание на взаимоотношениях Йосси, работника по уходу с супругой и сыном пациента во время совместного пребывания в столовой.

### **После завершения просмотра**

#### **Описание фактов**

Укажите участникам на персонажей и факты, представленные в отрывке фильма:

- Йосси, работник по уходу, подает еду пациенту гериатрического учреждения, сидящему за столом.
- Жена пациента принесла ему еду из дома.
- Йосси предлагает пациенту пищу, текстура которой отличается от текстуры домашней еды, принесенной женой.

#### **Выяснение причин происходящего**

1. Отметьте, что жена пациента выражает желание покормить мужа домашней едой, в то время как Йосси, работник по уходу, в соответствии с полученными указаниями и известными ему предписаниями, приносит еду, адаптированную с учетом состояния пациента.

2. Обсудите с участниками коммуникационные составляющие, включая вербальное общение, например выбор слов, голос и интонации, и невербальное общение, например внимание, сдержанность, непредвзятость, жестикация, терпение.
3. Обсудите значение пищи в западной культуре как средства общения, подразумевающего любовь, отдачу, сострадание, заботу, родственную близость.
4. Способствует ли среда, в которой состоялся разговор - общественное место, столовая отделения, качественному общению?
5. Что выражает тон и интонации речи каждого участника?  
Жена: гнев и осуждение.  
Сын: гнев и вербальная агрессия.  
Йосси: нетерпение и апатия.

### **Основные проблемы взаимодействия жены пациента и Йосси, работника по уходу**

1. Почему жена пациента рассердилась?
2. Насколько Йосси внимателен к жене пациента?
3. Насколько он осознает, как важно отвечать на вопросы семьи пациента?
4. Насколько он осознает значимость пищи как символа отдачи, связи, любви, сострадания?
5. Получила ли жена пациента объяснение о том, что текстура пищи была адаптирована для ее мужа из соображений безопасности?

### **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

## **В. 2. Выявление факторов сопротивления.**

**Фокус:** 2:35-2:57мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им краткий отрывок из фильма, продолжительностью полминуты и попросите их сосредоточить внимание на заботе о муже, проявленной женой пациента и реакции Йосси, работника по уходу на неприятие членов семьи в отношении еды, поданной пациенту.

### **После завершения просмотра**

#### **Описание фактов**

1. Укажите участникам на персонажей и факты, представленные в отрывке фильма:  
Семья пациента выражает недовольство едой, которую Йосси, работник по уходу, подал пациенту.
2. Семья рассержена на Йосси, который не понимает причин недовольства.
3. Йосси неспособен понять реакцию семьи.
4. Что выражает жестикуляция жены пациента?
5. Что выражает жестикуляция сына пациента?
6. Что выражает жестикуляция Йосси?

Заключите, что жестикуляция Йосси выражает попытку самозащиты и равнодушие, жестикуляция матери - гнев и осуждение, а жестикуляция сына - гнев и агрессию.

#### **Выяснение причин происходящего**

1. Почему семья пациента отказывается от пищи, которую Йосси, работник по уходу, подает пациенту, члену их семьи?
2. Почему Йосси не позволяет жене пациента покормить мужа едой, принесенной из дома?
3. Почему жена пациента требует, чтобы ее мужу дали домашней еды?



4. Почему сын принимает сторону матери, когда она пытается накормить отца?

### **Основные проблемы взаимодействия Йосси, работника по уходу, с семьей пациента.**

1. Почему семья пациента недовольна Йосси, работником по уходу?
2. Какую реакцию вызывает у семьи пациента нетерпеливый и неуместный ответ Йосси?
3. Как вы думаете, почему пища, предложенная Йосси рассердила жену и сына пациента?

### **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

## **ВЗ. Чувствительность к культурным аспектам**

**Фокус:** 2:54-3:21 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им краткий отрывок из фильма, продолжительностью полминуты и попросите их сосредоточить внимание на следующих вопросах:

Как взаимоотношения Йосси, работника по уходу с семьей пациента влияют на их ощущения и какое значение имеет для жены и сына привезенная из дома еда?

### **После завершения просмотра**

#### **Описание фактов**

Укажите участникам на факты, представленные в отрывке фильма:

- Жене и сыну пациента важно, чтобы пациент поел домашней еды.
- Йосси, работник по уходу, не понимает причины желания жены и

сына покормить отца/мужа домашней едой

- Йосси не осознает значимости принесенной пищи в газах семьи.

### **Выяснение причин происходящего**

Какое значение придают еде жена и сын пациента?

Обсудите с участниками значение, которое семья пациента придает еде и сохранению гастрономических привычек в контексте поддержки семейных связей и желания женщины сохранить свой традиционный статус и роль в семье.

### **Основные проблемы взаимодействия Йосси, работника по уходу, с семьей пациента.**

1. Насколько Йосси проявляет сочувствие и понимание трудностей семьи?
2. Знает ли Йосси какое значение члены семьи придают еде?
3. Является ли еда и для Йосси элементом, означающим заботу, сочувствие и отдачу, в той же мере, что и для членов семьи пациента?
4. Каково влияние невнимания Йосси к желанию женщины сохранить свой традиционный статус и роль в семье?

### **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

## **Г. Посещение дочери пациента гериатрического учреждения**

### **Предыстория**

В данном отрывке показана встреча между Йосси, работником по уходу и дочерью пациента гериатрического учреждения.

**Описание ситуации:** действие разворачивается в столовой гериатрического учреждения.

Дочь пациента обращается к Йосси с вопросом почему ее отец лежит в постели в пропитанном мочой подгузнике и не получает должного ухода. Йосси защищается объясняя, что уже сменил подгузник её отцу. Йосси не объясняет дочери, что ее отец находится в постели из-за плохого самочувствия и что мочеиспускание произошло уже после недавней смены подгузника. Когда дочь интересуется, где часы ее отца, Йосси снова защищается, заявляя, что не крад часы и не предлагает что-либо предпринять, чтобы найти их.

## **Г.1 Элементы коммуникации.**

**Фокус:** 3:44-4:10 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им краткий отрывок из фильма, продолжительностью полминуты и попросите их сосредоточить внимание на коммуникативных взаимоотношениях Йосси, работника по уходу с дочерью пациента, пришедшей навестить отца.

## **После завершения просмотра**

### **Описание фактов**

Укажите участникам на персонажей и факты, представленные в отрывке фильма:

- Дочь жалуется, что отцу не сменили подгузник.
- Дочь жалуется, что отца не поднимали с постели.
- Дочь жалуется на потерю часов отца.
- Дочь не прислушивается к ответу Йосси, работника по уходу.
- Дочь не в курсе программы ухода за отцом и изменений состояния его здоровья.

## **Выяснение причин происходящего**

1. Какие чувства вызывает у дочери отношение Йосси, работника по уходу, к ее жалобам?
2. Как чувствует себя дочь в результате того, что ее не ознакомили с программой ухода за отцом?

## **Основные проблемы взаимодействия Йосси, работника по уходу, с дочерью пациента**

1. Относится ли Йосси с должным вниманием к жалобам и вопросам дочери пациента?
2. Передает ли он дочери требуемую информацию?
3. Каким образом информация передается дочери?
4. Как Йосси реагирует на ответ дочери и как воспринимает дочь ответ Йосси?

## **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

## **Г. 2. Выявление факторов сопротивления дочери пациента.**

**Фокус:** 3:44-4:10 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им краткий отрывок из фильма, продолжительностью полминуты и попросите их сосредоточиться на чувствах дочери пациента и Йосси, работника по уходу вследствие обращения дочери.

## **После завершения просмотра**

### **Описание фактов**

Укажите участникам на факты, представленные в отрывке фильма:

- Дочь пациента обеспокоена.

- Йосси, работник по уходу, дает дочери поверхностный ответ, в котором не хватает необходимой информации в отношении ухода за ее отцом.
- Ответ Йосси вызывает у дочери сильное раздражение.
- Йосси защищается после вопроса дочери о часах ее отца.

### **Выяснение причин происходящего**

Укажите присутствующим, что поверхностный и неинформативный ответ Йосси, работника по уходу, касательно программы ухода за отцом вызывает у дочери пациента сильное раздражение.

1. Что вызывает у дочери беспокойство?
2. На что указывает жестикация дочери пациента?
3. Что выражает жестикация Йосси?

### **Основные проблемы в реакции Йосси, работника по уходу, на вопросы дочери пациента**

Существует ли связь между тем, как Йосси, работник по уходу, отреагировал на вопросы дочери пациента и раздражением, которое ощущает дочь?

### **Обобщение**

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

## **Г3. Чувствительность к культурным аспектам**

**Фокус:** 4:00-4:10 мин.

Сообщите участникам, что вы собираетесь показать им краткий отрывок из фильма, продолжительностью 10 сек. и попросите их сосредоточиться на взаимоотношениях Йосси, работника по уходу с дочерью пациента и ответить на вопрос, как манера ведения диалога влияет на дочь и ее отношение к Йосси.

## После завершения просмотра

### Описание фактов

Укажите участникам на персонажей и факты, представленные в отрывке фильма:

- Безразличное отношение Йосси, работника по уходу, к дочери пациента
- Йосси не известны причины сильного беспокойства дочери и сделанных ей выводов.
- Дочь полагает, что Йосси не желает помочь ее отцу подняться с постели и проявляет недостаточную заботу о нем.
- Дочь намекает на ответственность Йосси за исчезновение часов ее отца, тем самым усиливая выражение недоверия к нему.

### Основные проблемы общения Йосси, работника по уходу, и дочери пациента

Существуют ли доверительные отношения между дочерью пациента и Йосси, работником по уходу?

### Обобщение

1. Оказывались ли вы в подобной ситуации?
2. Как вы действовали в этой ситуации?

### Завершение:

Дополнительные темы для обсуждения:

1. Средства построения связи и передачи информации.
2. Средства передачи сообщений при невербальном общении.
3. Способы общения и передачи информации руководству в любых нестандартных ситуациях
4. Способы управления конфликтами.

## Утро Йосси и его семьи

Была ли манера общения Йосси с членами его семьи похожа на его общение с семьями пациентов, за которых он несет ответственность?

### Заключение обсуждения и инструктажа:

1. Опишите эмоции, возникшие у вас при обсуждении.
2. Сделайте выводы из показанного в фильме:
  - Важность вербального и невербального общения.
  - Важность передачи информации о действиях, выполненных с пациентом.
  - Уважительное отношение к пациенту и членам его семьи.
  - Построение свободного, доверительного общения, основанного на терпении, заинтересованности, внимании, эмпатии, заботе и приятии пациента и его семьи.
  - Уход за пациентом и общение с его семьей должны осуществляться гуманным, ответственным и профессиональным образом.

### Рекомендуемые игры

Можно использовать игры-симуляторы общения для наглядной демонстрации некачественного общения, например: сломанный телефон, передача информации посредством пантомимы/гримас:

Испорченный телефон: группа садится в круг. Один из участников шепчет какое-либо слово на ухо соседу, тот шепотом передает его далее. Таким образом участники должны передать одно слово друг другу. Последний участник произносит услышанное им слово вслух, затем сравнивает изначально произнесенное слово с конечным результатом

**Гримасы и пантомима:** скажите фразу, опишите фильм или передайте сообщение, используя только жестикуляцию и выражения лица.





# Сокращенная программа инструктажа



## Время в фильме

0:01 – 13:06



## Темы для обсуждения

Эмоциональная реакция



## Вопросы по теме

1. Какие мысли появились у вас в процессе просмотра?
2. Какие ощущения вызывает у вас этот фильм?

## Основная идея

1. Межличностное общение
2. Общение с разными членами семьи



## Время в фильме

00:20 – 1:05



## Темы для обсуждения

Взаимоотношения Йосси с семьей - элементы коммуникации



## Вопросы по теме

### Фокус:

Обратите внимание на взаимоотношения Йосси, работника по уходу, с супругой до его ухода на работу.

## После просмотра

1. Внимателен ли Йосси к членам своей семьи?
2. Осознает ли он важность адекватной реакции в семейном кругу?

## Основная идея

1. Обсуждение элементов общения в узком семейном кругу Йосси, работника по уходу:
  - Вербальное и невербальное общение
  - жестикауляция
  - Внимание
  - Время
2. Культурные аспекты общения:
  - Окружающая среда, позволяющая и затрудняющая общение, например столовая учреждения по сравнению с домом Йосси, работника по уходу.
  - Открытое и тайное общение: Йосси не хочет, чтобы теща слышала его разговор с женой.
  - Интонация, выражающая раздражение и нетерпение.



## Темы для обсуждения

Выявление причин нежелания Йосси, работника по уходу, общаться с тещей.



## Вопросы по теме

### Фокус:

Обратите внимание на просьбу и объяснение жены Йосси, работника по уходу.

### После просмотра:

1. Что делает жена Йосси на данном этапе?
2. Как реагирует Йосси на ее обращение?

## Основная идея

1. Выявление причин отказа Йосси, работника по уходу, говорить с тещей. 00:20 - 00:35
2. Жестикауляция супруги Йосси.
3. Жестикауляция Йосси.
4. Нетерпеливый ответ Йосси.



## Темы для обсуждения

Чувствительность к культурным факторам



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на взаимоотношения Йосси, работника по уходу, с женой и тещей и перенос этих взаимоотношений на окружающих в отделении, в котором он работает.

#### После просмотра:

Недостойное и неуместное поведение Йосси по отношению к пожилым членам семьи.

### Основная идея

1. Выражение нетерпения, пренебрежения, неуважения к пожилым и старым людям.
2. Отдаление от устоев традиционного общества, в котором уважение к старшим является культурной ценностью.



### Время в фильме

1:20-2:30



## Темы для обсуждения

Посещение дочери пациентки Зехавы, редко навещающей мать



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на взаимодействие и общение Йосси, работника по уходу, с дочерью пациентки Зехавы, приехавшей навестить мать, находящуюся в гериатрическом учреждении.

#### После просмотра:

1. Как вы думаете, почему Йосси, работник по уходу, так отреагировал на обращение дочери?
2. Какой, по вашему мнению, должна быть подходящая реак-

- ция при первой встрече Йосси с дочерью?
3. Как вы думаете, каковы причины реакции дочери на слова Йосси?
  4. С вашей точки зрения, какими потребностями дочери пренебрег Йосси?

### Основная идея

1. Отношение Йосси, работника по уходу, к потребности дочери получить сведения о состоянии матери.
2. Выражения безучастности, пренебрежения, осуждения, невнимания.



### Темы для обсуждения

Выяснение причин сопротивления дочери пациентки



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на вопрос дочери и реакцию Йосси, работника по уходу на ее беспокойство.

#### После просмотра:

1. Что делает дочь пациентки на данном этапе?
2. Как реагирует Йосси на ее обращение?

### Основная идея

1. Выяснение причин отрицательной реакции дочери пациентки на слова Йосси, работника по уходу.
2. Жестикуляция дочери
3. Жестикуляция Йосси.
4. Нетерпеливый и неуместный ответ Йосси вызывает беспокойство дочери пациентки.



## Темы для обсуждения

Чувствительность к культурным факторам



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на взаимодействие Йосси, работника по уходу, с дочерью пациентки, и то, как эти взаимоотношения вызывают гнев, неприятие (антагонизм) и осуждение со стороны дочери.

#### После просмотра:

Осуждение и нечувствительность со стороны Йосси к внутрисемейным отношениям.

### Основная идея

1. Йосси, работник по уходу, не имеет понятия о структуре отношений внутри семьи, в которой могут иметь место конфликты, разногласия и согласование порядка посещения между членами семьи.
2. Признаки осуждения и невнимательности.



### Время в фильме

2:35 – 3:43



## Темы для обсуждения

Пациенту по имени Яков рекомендована пища со смягченной текстурой. Его семья привозит ему обычную еду.



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на взаимодействие и общение Йосси, работника по уходу, с женой и сыном пациента, сидящими с ним за столом.

#### После просмотра:

1. Как вы думаете, почему Йосси, работник по уходу, так отреагировал на действия жены пациента?
2. Какой, по вашему мнению, должна быть подходящая реак-

- ция Йосси при встрече Йосси с женой пациента?
3. Как вы думаете, каковы причины реакции жены на слова Йосси?
  4. С вашей точки зрения, какими потребностями супруги пациента пренебрег Йосси?
  5. Как вы думаете, каковы причины реакции сына пациента на слова Йосси?
  6. С вашей точки зрения, какими потребностями сына пренебрег Йосси?



### Темы для обсуждения

Выяснение причин сопротивления жены пациента



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на заботу, проявляемую супругой пациента и реакцию Йосси, работника по уходу, на отказ семьи пациента от пищи, предлагаемой в отделении.

#### После просмотра:

1. Как реагирует жена пациента на данном этапе?
2. Как реагирует сын пациента?
3. Как реагирует Йосси на сопротивление членов семьи?

### Основная идея

1. Выяснение причин сопротивления семьи пациента в отношении пищи, поданной Йосси, работником по уходу пациенту Якову.
2. Обсуждение жестикуляции жены пациента, сына пациента и Йосси.
3. Непонимание Йосси причин сопротивления семьи.
4. Жена и сын пациента чувствуют гнев и вину.
5. Йосси нетерпеливо отвечает семье, вызывая проявления агрессии, гнева и сопротивления со стороны жены и сына пациента.



### Темы для обсуждения

Чувствительность к культурным факторам мягкой текстурой. Его семья привозит ему обычную еду.



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на взаимодействие Йосси, работника по уходу, с членами семьи пациента, и то, как эти взаимоотношения вызывают гнев, неприятие (антагонизм) и осуждение со стороны родственников пациента.

### После просмотра

Отсутствие понимания желаний членов семьи со стороны Йосси.

### Основная идея

1. Йосси, работник по уходу, не осознает значения, которое придает семья пациента пище как средству выражения заботы, внимания и отдачи, а также как способу сохранения прежних гастрономических привычек в рамках семейных отношений.
2. Невнимание к желанию жены пациента сохранить традиционный статус и роль в семье.



### Время в фильме

3:44 – 4:10



### Темы для обсуждения

Дочь пациента жалуется на то, что ее отцу не сменили подгузник, его не поднимали с постели а его часы исчезли



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на взаимодействие и общение Йосси, работника по уходу, с дочерью пациента, пришедшей навестить отца.

### После просмотра:

1. Как вы думаете, почему Йосси, работник по уходу, так отреагировал на обращение дочери?

2. Какой, по вашему мнению, должна быть подобающая реакция при встрече Йосси с дочерью?
3. Как вы думаете, каковы причины реакции дочери на слова Йосси?
4. С вашей точки зрения, какими потребностями дочери пренебрег Йосси?

### Основная идея

1. Йосси, работник по уходу, пренебрегает чувствами и тревогой, проявляемой дочерью пациента.
2. Отсутствие у дочери информации о программе ухода за отцом и изменениях состояния его здоровья.
3. Реакция Йосси выражает непонимание, гнев, невнимательность и несдержанность.
4. Йосси скрывает информацию, передает недостоверную информацию и вызывает раздражение и сопротивление со стороны дочери.
5. Дочь нуждается во внимании и приятии.



### Темы для обсуждения

Выяснение причин сопротивления дочери пациента



### Вопросы по теме

#### Фокус:

Обратите внимание на вопрос и ощущение неопределенности, испытываемое дочерью пациента, а также на реакцию Йосси, работника по уходу, на ее обращение.

### После просмотра

1. Как реагирует дочь пациента на данном этапе?
2. Как реагирует Йосси на ее обращение?

### Основная идея

1. Причина беспокойства дочери - ее неосведомленность в отношении программы ухода за ее отцом.
2. Жестикаляция дочери.



3. Жестикуляция Йосси, работника по уходу.
4. Поверхностный и не содержащий необходимой информации ответ, данный Йосси, работником по уходу, вызывает у дочери сильное раздражение



## Темы для обсуждения

Чувствительность к культурным факторам



## Вопросы по теме

### Фокус:

Обратите внимание на взаимоотношения Йосси, работника по уходу, с дочерью пациента, и то, как манера ведения диалога порождает волнение и недоверие со стороны дочери.

### После просмотра:

Поведение Йосси выражает безразличие по отношению к дочери пациента

## Основная идея

1. Йосси не известно прошлое пациента, а также причины сильного беспокойства дочери и сделанных ей выводов.
2. Дочь намекает на ответственность Йосси за исчезновение часов ее отца, тем самым усиливая выражение недоверия к нему.



## Темы для обсуждения

Дополнительные темы для обсуждения

## Основная идея

1. Средства построения связи и передачи информации.
2. Средства передачи сообщений при невербальном общении.
3. Способы общения и передачи информации руководству в любых нестандартных ситуациях
4. Способы управления конфликтами.



## Темы для обсуждения

### Заключение обсуждения и инструктажа

#### Основная идея

1. Опишите эмоции, возникшие у вас при обсуждении.
2. Сделайте выводы из показанного в фильме:
  - Важность вербального и невербального общения.
  - Важность передачи информации о действиях, выполняемых с пациентом (кормление, перемещение и т.д.) на каждом этапе (перед совершением действия, в процессе и после него).
  - Уважительное отношение к пациенту и членам его семьи.
  - Построение свободного, доверительного общения, основанного на терпении, заинтересованности, внимании, эмпатии, заботе и приятии пациента и его семьи.
  - Уход за пациентом и общение с его семьей должны осуществляться гуманным, ответственным и профессиональным образом.



## Темы для обсуждения

### Игры

#### Основная идея

См. рекомендации по коммуникативным играм в расширенной программе инструктажа.





Обработывает один день  
3 видео для просмотра в прямом эфире:  
Кормление | Переходы | семья

