

II. ročník Dňa ambulantných sestier, Trenčín  
**Téma:** Komunikácia, Asertivita, Interpersonálne  
vzťahy

**Komunikácia s agresívnym pacientom**

**Mgr. Petra Oláhová**  
Ambulancia PLPD, SNV

# *Agresia:*

- ◆ Útočné, či výbojné jednanie
- ◆ Prejav nepriateľstva voči určitému objektu
- ◆ Úmyselný útok na prekážku, osobu, predmet stojaci v ceste uspokojenia potreby

## *Spúšťáče agresívneho správania:*

- ◆ Strach /z bolesti, smrti, zákroku, odlúčenia/
- ◆ Krivda a nespravodlivosť
- ◆ Sklamanie
- ◆ Zbytočná záťaž /dlhé čakanie, opakovanie otázok/
- ◆ Bezmocnosť
- ◆ Poníženie, zosmiešnenie
- ◆ Nezniesiteľná bolesť
- ◆ Psychopatické rysy jedinca
- ◆ Alkohol, drogy, psychotropné látky
- ◆ Pocity viny
- ◆ Strata zamestnania
- ◆ Stres z existenčných starostí

## *Prejavy agresívneho chovania:*

- ◆ Verbálna agresia
- ◆ Fyzické napadnutie
- ◆ Poškodzovanie vecí
- ◆ Sebapoškodzovanie
- ◆ Neverbálne prejavy

## *Neverbálne prejavy agresívneho chovania:*

- ◆ Pacient sa nervózne prechádza
- ◆ Trhavo podupáva
- ◆ Kope do predmetov, do priestoru
- ◆ Búcha o stôl predmety, dokumentáciu
- ◆ Intenzívne gestikuluje celými ramenami
- ◆ V mimike pozorujeme rozrušenie
- ◆ Nepravidelný dych
- ◆ Hlas zosiluje, používa vulgarizmy
- ◆ Narúša osobnú zónu sestry
- ◆ Nakláňa sa do obličaja sestry

## *Zásady KOM s agresívnym pacientom:*

- ◆ Pozorne počúvame. Necháme pacienta hovoriť, neskáčeme mu do reči. Zisťujeme dôvod tohoto emočného jednania otázkou: „Čo vás trápi? Čo sa Vám prihodilo?“
- ◆ Dodržiavame bezpečnú vzdialenosť, správame sa kľudne a pokojne.
- ◆ Při živej gestikulácii pacienta požiadame, aby dýchal pravidelne, snažíme sa ho posadiť.
- ◆ Nenecháme sa vyprovokovať, nepožívame vulgarizmy – môže sa to otočiť proti nám!

## *Zásady KOM s agresívnym pacientom:*

- ◆ Hovoríme jasne, stručne, zrozumiteľne a kludne.
- ◆ Ospravedlníme sa, pokiaľ bola príčinou pacientovho správania naša chyba.
- ◆ Nezdvíhame obočie, nešpúlime pery, nebúchame pomôckami, nerobíme prudké gestá, udržiavame očný kontakt.
- ◆ Vyjadríme svoj pozitívny zámer.

# *Ako jednat'?*

- ◆ Agresívny pacient signalizuje nie len nespoluprácu, ale aj ohrozenie.
- ◆ Na reakcie takéhoto pacienta netreba reagovať útekou, ani útokom.
- ◆ Najlepšie je nechať impulzívnu odpoveď.
- ◆ Nereagovanie je tiež jednanie.
- ◆ Alebo si ponechať čas, vrátiť sa po chvíli.
- ◆ Sústreďme sa na príčinu pacientovej agresie, nie na prejavy.



## *Na záver:*

- ◆ Patrí k profesionálnym schopnostiam vedieť sa s neštandardnou situáciou vyrovnat'.
- ◆ Marcus Aurelius nás nabáda nemodliť sa za to, aby nás nestretlo nič nepríjemné, ale modliť sa za to, aby sme vedeli zvládnuť situácie, ktoré nás postretnú.
- ◆ Pristupujme preto k neštandardným situáciám nie ako k životnej tragédii, ale ako k výzve.

ĎAKUJEM ZA POZORNOST.