

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

**Komunikácia s agresívnym pacientom**  
**Mgr. Jaroslava Lunterová**  
**Kardiologická ambulancia, Revúca**

## *Agresia:*

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

## ***Spúšťače agresívneho správania:***

- ◆ Strach /z bolesti, smrti, zákroku, odlúčenia/
- ◆ Krivda a nespravodlivosť
- ◆ Sklamanie
- ◆ Zbytočná záťaž /dlhé čakanie, opakovanie otázok/
- ◆ Bezmocnosť
- ◆ Poníženie, zosmiešnenie
- ◆ Neznesiteľná bolest'
- ◆ Psychopatické rysy jedinca
- ◆ Alkohol, drogy, psychotropné látky
- ◆ Pocit 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. Zistujeme dôvod tohto 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 kľudne.
- ◆ Ospravedlníme sa, pokial' bola príčinou pacientovho správania naša chyba.
- ◆ Nezdvívame 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 útekom, ani útokom.
- ◆ Najlepšie je nedat' impulzívnu odpoved'.
- ◆ Nereagovanie je tiež jednanie.
- ◆ Alebo si ponechať čas, vrátiť sa po chvíli.
- ◆ Sústred'me sa na príčinu pacientovej agresie, nie na prejavy.

## ***Na záver:***

- ◆ Patrí k profesionálnym schopnostiam vedieť sa s neštandardnou situáciou vyrovnať.
- ◆ 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.
- ◆ Pomôcť v dokazovaní v prípade, že došlo k st'ažnosti, môže jedine kamerový záznam.

ĚAKUJEM ZA POZORNOSŤ.