

# Agresivní pacient v klinické praxi zdravotníků

PaedDr. et Mgr. Eva Zacharová, Ph.D.

Fakulta zdravotnických studií, Ostravská univerzita v Ostravě

Jednání a komunikace s psychicky labilním až agresivním pacientem je velmi náročný úkol pro všechny zdravotnické pracovníky. Při zvládnání této problémové situace je nutné dodržovat určitá pravidla a zásady, které souhrnně nazýváme profesionální chování.

**Klíčová slova:** zdravotnický pracovník, agrese, agresivní chování.

## Aggressive patient in paramedical workers' clinical practice

Communication and dealing with a mentally labile, nearly aggressive patient, is a very demanding challenge for all the paramedical workers. In the course of management of this problematic situation it is necessary to follow some particular rules summarily called professional conduct.

**Key words:** paramedical worker, aggression, aggressive behaviour.

Interní Med. 2009; 11(10): 471

Setkání nemocného se zdravotníkem se učí-me od dětství a probíhá v průběhu celého života. Záleží vždy na mnoha okolnostech a situacích, například na věku, pohlaví, vztahu k nemoci, průběhu či formě nemoci, které mohou společně ovlivnit chování nemocného člověka.

Ne každý pacient je schopen zvládat novou, pro něj problémovou situaci, zvláště když prožívá strach a úzkost, je nespokojený s průběhem hospitalizace, když až příliš citlivě vnímá aktuálně sdělenou nepříznivou diagnózu, je zklamán z málo nadějných prognóz, z omezených možností léčby či prožívá silnou bolest. Všechny tyto okolnosti, ale i mnoho dalších, mohou vést k nepříznivé reakci nemocného, v některých případech mohou vyústit v **agresi**.

**Agrese** je popisována jako útočné jednání s cílem záměrně nebo nezáměrně ublížit.

Sestra je mnohdy první osoba, která se v klinické praxi s pacientem setkává. Je to právě ona, která s ním komunikuje v čekárně, přijímá ho na oddělení, předává pokyny, které nemocného směřují na další vyšetření, ošetřuje zranění a v neposlední řadě stojí po boku lékaře, aby mu asistovala při odborných výkonech. Sestra je osobou, která může vnímat a pozorovat výkyvy nálad, změny v chování a reakce nemocného člověka.

Mezi nejčastější projevy emočního neklidu, kdy lze předpokládat, že pacient situaci nezvládá a chystá se k aktivnímu projevu, patří:

- nervozita, rozrušení, nápadná gestikulace
- podupávání a kopání do předmětů v okolí
- prudké klepání, bouchání dveřmi, házení dokumentace na stůl
- upřený až provokující pohled do očí
- napětí ve tváři, nervózní pomrkávání, semknuté rty nebo úšklebky, nepravidelný hlasitý dech

- sevřené pěsti, gesta připomínající bití, strkání do osob
- celkové napětí směřující k výbuchu
- agrese v řeči, spojená s vulgarizmy, urážkami, vyhrůžkami
- narušení osobní zóny lékaře i sestry

V akutním okamžiku lze využít dva osvědčené přístupy k agresivnímu pacientovi:

- Zjistit, co bylo spouštěcím momentem neadekvátního chování, a to pomocí **rychlých otázek**. Zdravotník tak získá čas na rozmyšlenou, jak se zachovat dál, a překvapí pacienta opačnou reakcí, než očekával.
- Je však možné, že se zdravotníci rozhodnou **nereagovat** na pacientův amok, trpělivě vyslechnou příčinu jeho reakce a následuje omluva s ujištěním, že dojde k nápravě.

Při práci s agresivním pacientem je vhodné zachovávat určitá pravidla v chování i komunikaci, která pomohou lékařům a sestřám při řešení nelehké situace. Obecně platí:

- Zachovat klid při jednání s pacientem (či jeho rodinou), respektovat normy společenského chování, nenechat se vyprovokovat.
- Neodpovídat na agresi protiútokem, nenechat se vyprovokovat k hrubému a vulgárnímu chování.
- Pozorně vyslechnout stížnost, zachovat akceptující postoj (akceptace neznamená souhlas se situací).
- Nehodnotit chování, neodsuzovat nemocného, vyjádřit nesouhlas s chováním, nikoliv s nemocným.
- Projevovat zájem o situaci nemocného doplňujícími otázkami.
- Vyjádřit empatii a porozumění verbálními i neverbálními prostředky.

- Snažit se hledat důvody pacientova hněvu.
- Pokusit se nemocnému vyhovět, nebo klidně vysvětlit naše stanovisko a vyjádřit pochopení s nepříjemnými následky.
- Srozumitelně vyhodnotit situaci, sdělit závěr, přesvědčit se, že nemocný porozuměl.
- Udržovat od pacienta bezpečnou vzdálenost a respektovat osobní prostory.

Při respektování těchto zásad je vhodné do jednání vnášet i další uklidňující vlivy. Zdravotníci si musí uvědomit následující zásady:

- Nepotřebují dominovat – tím dochází ke zmírnění napětí mezi nimi a agresorem.
- Volit pomalé tempo řeči – naše tempo postupně přejímá i pacient.
- Udržovat oční kontakt – ten přerušovat krátkými pohledy po místnosti, dokumentaci.
- Sedět (stát) klidně, nedělat prudká gesta, nenakročovat náhle směrem k pacientovi.
- Nechat otevřenou ústupovou cestu, v případě nebezpečí volat pomoc (pozor na agresora ozbrojeného různými předměty).

Zážitek spojený s napadením, tedy pocity vlastního ohrožení, se dotkne každého člověka. Zdravotník tento okamžik může chápat jako profesionální selhání, nedostatečné zvládnutí situace, někdy prožívá pocit viny, ale i obavy, jak se zachová příště. V přípravě profesionálních zdravotníků by tedy měly být zařazeny oblasti práce a komunikace s agresivními jedinci, abychom tak předcházeli stresu a negativním pocitům v těchto napjatých pracovních situacích.

PaedDr. et Mgr. Eva Zacharová, Ph.D.

Fakulta zdravotnických studií, Ostravská univerzita  
Syllabova 19, 703 00 Ostrava  
eva.zacharova@seznam.cz