

Projekt: Digitální učební materiály ve škole, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0527

Příjemce: Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Husova 3, 371 60 České Budějovice

Název materiálu: Komunikace s agresivním pacientem - prezentace

Autor materiálu: Mgr. Ilona Bláhová

**Datum (období)
vytvoření:** 4. 12. 2012

Zařazení materiálu:

Šablona: Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT (III/2)

Předmět: Psychologie a komunikace,
3. ročník

Sada: PS8

Číslo DUM: 07

Tematická oblast: Sociální komunikace ve zdravotnictví

Ověření materiálu ve výuce:

Datum ověření: 25. 2. 2013

Ověřující učitel: Mgr. Ilona Bláhová

Třída: ZDA 3.A

Popis způsobu použití materiálu ve výuce:

Výuková elektronická prezentace KOMUNIKACE S AGRESIVNÍM PACIENTEM slouží jako podpůrná a názorná pomůcka k výkladu učitele. Opakovací úlohy v úvodu prezentace umožňují navázat a propojit nové informace s předcházejícím učivem psychologie. Prezentace výstižně a názorně zachycuje nejdůležitější momenty výkladu, které si mohou žáci zaznamenat a využít při domácí přípravě.

Tento výukový materiál je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

KOMUNIKACE S AGRESIVNÍM PACIENTEM

Opakování

- Co je to asertivita?
- Vysvětlete asertivní techniky: „otevřené dveře“ a „dotazování se na podrobnosti“.
- Charakterizujte agresivní, asertivní a pasivní jednání člověka.

Co je to asertivita?

Schopnost(dovednost) prosazovat vlastní názor, stanovisko nebo zájem. Považuje se za důležitou komunikační dovednost. Jde o tzv. zdravé prosazování se.

Charakterizujte agresivní, asertivní a pasivní jednání člověka.

Pasivní člověk	Asertivní člověk	Agresivní člověk
= <i>neschopnost prosadit se</i>	=uplatňující asertivní jednání	= <i>prosazení se za každou cenu</i>
=obava odlišovat se od ostatních	=snaha pochopit druhého	=využívání manipulace
=obava z následků	=zachování respektu k sobě samému, k vlastním názorům, potřebám a zájmům	=soubojové jednání
=potlačení pocitů a názorů		=nepředvídatelné chování
=neochota převzít zodpovědnost		

Vysvětlete asertivní techniky: „otevřené dveře“ a „dotazování se na podrobnosti“.

Otevřené dveře:

Techniku **otevřené dveře** využíváme v případě konfliktu, kdy jej nehrotíme, ustoupíme a dáme komunikačnímu partnerovi prostor k tomu, aby se zbavil afektu. **Neklademe mu odpor.**

Dotazování se na podrobnosti:

Tato asertivní technika, může sloužit jako obrana před slovním útokem. **Nepožadujeme vysvětlení, ale podrobnosti.** Převzmemme tím iniciativu v hovoru.

Vymezení pojmů - HNĚV

Definice:

Hněv je specifická lidská emoce s vrozeným základem

- Jeho intenzita vzrůstá při OSOBNÍ ÚJMĚ vzniklé na základě vlivu DRUHÝCH
- Hněv nemusí být jen AKTUÁLNÍ STAV, nýbrž může být i NEGATIVNÍM POSTOJEM (negativní zkušenost)

Vymezení pojmů - ROZČILENÍ

**Na rozdíl od hněvu nebývá rozčilení tak silné
a trvá mnohem kratší časový úsek**



Vymezení pojmů - AGRESIVITA

Definice:

Agresivita je poměrně stálá osobnostní dispozice jednat útočně. Agrese je útočné jednání.

Lat. aggredi=přistoupit, přiblížit se, napadat, útočit

- Má vrozený základ, biologicky kódovaná
- Její forma a intenzita je v průběhu života ovlivnitelná prostředím a psycholog. Prostředky
- Slouží k formování a rozvoji osobnosti, plní ochrannou a adaptivní funkci

Dělení agresivity

PODLE MÍSTA PROJEVU	VNĚJŠÍ VNITŘNÍ VNĚŠKOVĚ PROJEVOVANOU
PODLE ZPŮSOBU PROJEVU	VERBÁLNÍ -přímá (nadávky, urážky, vyhrožování..) -nepřímá(psaní dopisů, telefonování..) BRACHIÁLNÍ (FYZICKOU) - bouchání dveřmi, rozbíjení předmětů, bití, kopání, kousání, tahání za vlasy.. IDEATORNÍ -ubližování ve svých představách
PODLE SMĚRU PŮSOBENÍ	INTRAPUNKTIVNÍ / AUTOAGRESE/ EXTRAPUNKTIVNÍ /HETEROAGRESE/

Agresivní jednání dle motivace



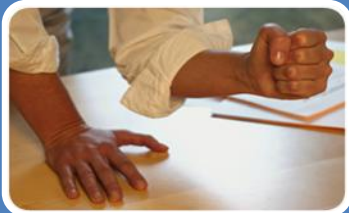
INSTRUMENTÁLNÍ AGRESIVITA

- Nejběžnější
- Snaha něčeho dosáhnout
- Např. podmíněné chování dětí- batolata, děti předškolního věku

SEBE
POŠKOZENÍ

SAMOÚČELNÁ AGRESIVITA

- Tzv. agresivita pro agresivitu
- Přináší užitek sama o sobě...destrukce může být příjemná
- Někdy vázaná na sebepojetí- zvýšení sebevědomí. Nebezpečná kombinace se sadismem



AGRESIVITA JAKO DŮSLEDEK AFEKTU

- Nejčastěji u lidí s narcistickými sklony
- Jedinci vysoce sebevědomí, citliví na ponížení



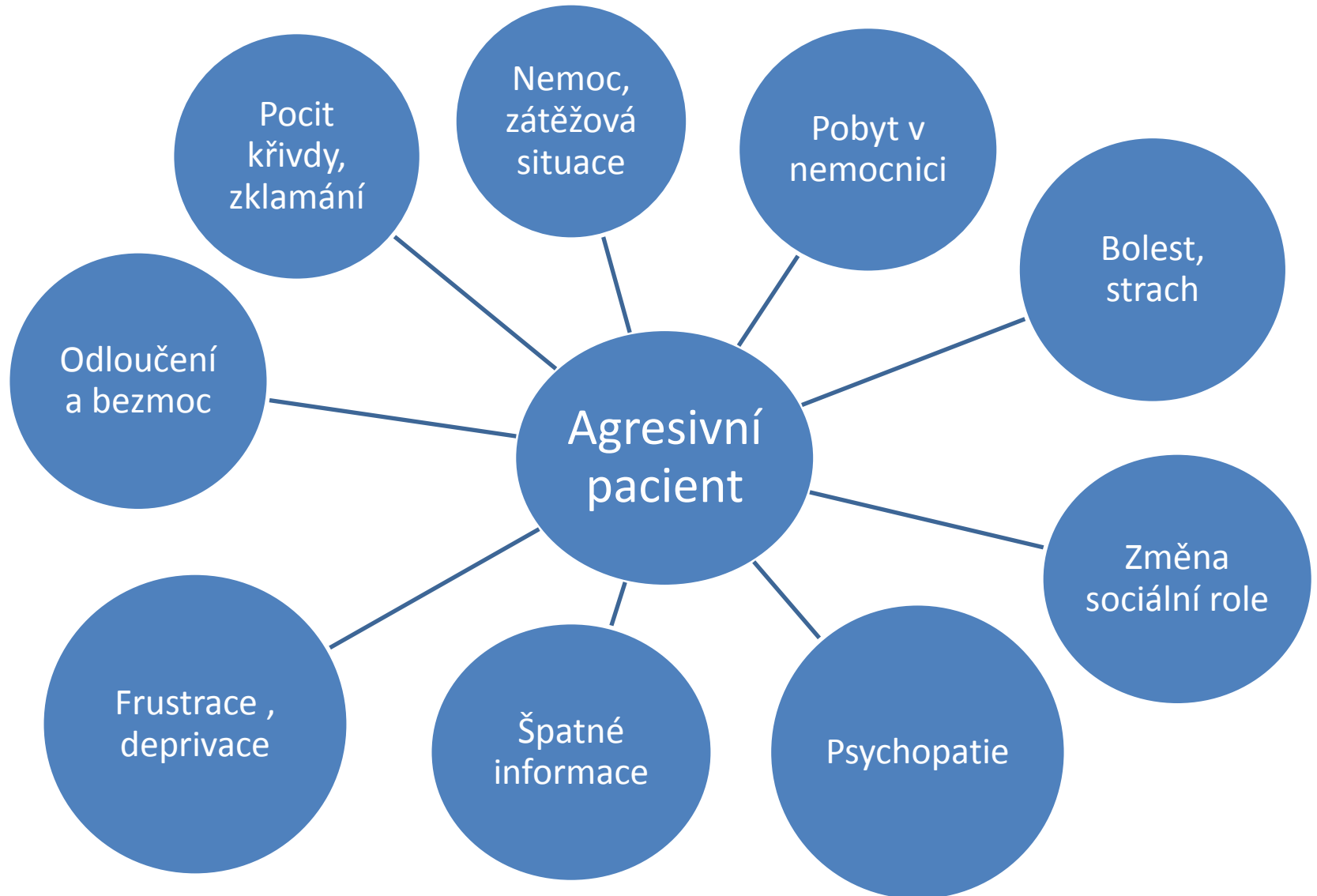
REAKTIVNÍ AGRESIVITA

- Odpověď na ohrožení vitálních potřeb
- Boj o přežití, reakce na bolest

Teorie vzniku agresivity

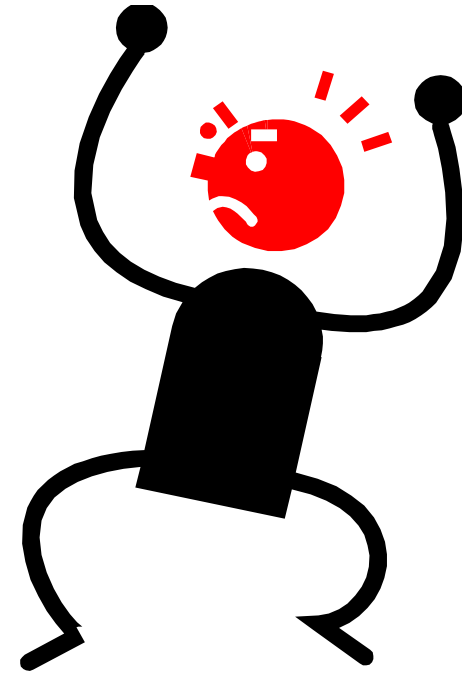
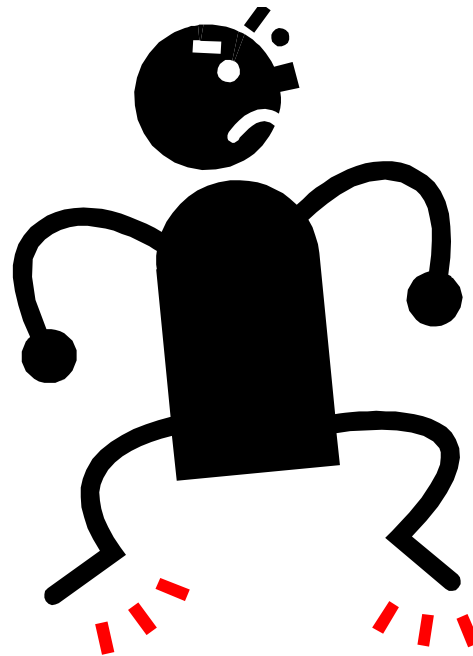
- **Teorie biologická**
 - neurofyziologie
 - genetické předpoklady
 - endokrinologická podmíněnost
- **Teorie psychologická**
 - lidská vrozená pudová výbava
 - reakce na frustraci a deprivaci

Agrese u pacientů



Projevy agresivního chování

- Nervozita
- Nadměrná gestikulace
- Sevřené pěsti
- Podupávání
- Upřený pohled do očí
- Napjatá tvář
- Pomrkávání, tiky
- Semknuté rty
- Vstup do intimní zóny
- Ironický úsměv
- Agresivní postoj
- Verbální projevy- křik, nadávky, výhružky, jízlivost a ironie



Zvládání agrese psychologickými prostředky

1. ZACHOVAT KLID

-snažit se o maximální vstřícnost a vlídnost, asertivní projevení vlastních pocitů, volné tempo řeči /hlubší tón, posadit se

2. POZORNÉ VYSLECHNUTÍ

- při zachování akceptujícího postoje, přijetí člověka s jeho projevem, nehodnotit!!

3. REFLEXE-SOUHRN- EMPATIE

4. VYHOVĚT POKUD TO JDE

- není-li to možné klidně vysvětlíme naše stanovisko i s projevem pochopení pro jeho zklamání

Zásady komunikace sestry s agresivním pacientem

- Akceptace hněvu
- Soustředit se na příčiny ne na projevy
- Vyrovnávat proxemické pozice, nedotýkat se , neotáčet se zády
- Nestát velmi blízko
- Nepřistoupit na souboj očima
- Vyslechnout
- Neracionalizovat, nevysvětlovat, nezdůvodňovat
- Nezvyšovat hlas a nezrychlovat
- Poskytnout dostatek času na „vychladnutí emocí“
- Neoplácet stejnou „mincí“
- Neslibovat nic, co se nedá splnit
- Nevyhrožovat, výhružky brát vážně
- Vyvarovat se vztahovačnosti
- Ujistit se, zda v dosahu agresora nejsou předměty, kterými by mohl zaútočit

Pomoc zdravotníkům po napadení pacientem

- Pocit selhání, pocit vlastní neschopnosti
- „Posttraumatická stresová porucha“
- Psychoterapie, sdělení vlastních pocitů

***„ Člověk se o samotě hádat nedokáže,
potřebuje k tomu dalšího, který na spor
přistoupí a společně jej pak rozvíjí se všemi
důsledky“***

Opakovací otázky

Vysvětlete pojmy- hněv, rozčilení a agresivita.

Z jakých hledisek lze dělit agresivitu?

*Kam byste zařadili sebepoškozování?
Charakterizujte tento druh agresivity.*

Uvedte alespoň pět projevů agresivního chování.

*Jak lze agresivitu zvládnout psychologickými
prostředky?*

Děkuji za pozornost

Použité zdroje I.

- NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha:Academia, 1999.ISBN 80-200-0690-7.,s.287
- VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1.vyd.Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1262-8
- BARTOŠÍKOVÁ, I., JIČÍNSKÝ, V., JOBÁNKOVÁ, M., KVAPILOVÁ, J. *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. 1.vyd. Brno: IDVPZ, 2000. 203 s. ISBN 80-7013-288-4
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej-poslouchám*. 2. vyd. Kostelní Vydří : Karmelitánské nakladatelství, 2010. 135 s. ISBN 978-80-7195-405-7

Použité zdroje II.

- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. 5.vyd. Portál: Praha, 2009. ISBN 970-80-7367-639-1.s., 166
- ŠPATENKOVÁ, N., KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace*. 1.vyd. Galén: Praha, 2009. ISBN 978-80-726-2599-4
- Všechny obrázky použité v prezentaci jsou kliparty Microsoft Office on-line <http://office.microsoft.com>
- Všechna schémata: vlastní zdroj