

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu | Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě |
| Registrační číslo projektu | CZ.02.2.69/0.0./0.0/16\_015/0002400 |

Komunikace ve zdravotnictví –

Komunikace s agresivními pacienty, pacienty s bolestí

Průvodní list studijního materiálu

Yvetta Vrublová

**Opava 2021**



Obsah

[1 Komunikace s agresivními pacienty, pacienty s bolestí 3](#_Toc66692591)

[1.1 Agresivita 4](#_Toc66692592)

[1.1.1 Komunikace s pacientem s bolestí 5](#_Toc66692593)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 6](#_Toc66692594)

[Použitá Literatura 7](#_Toc66692595)

[Přehled dostupných ikon 8](#_Toc66692596)

# Komunikace s agresivními pacienty, pacienty s bolestí

Průvodce studiem – studijní předpoklady



V této kapitole se zaměříme na problematiku agresivních pacientů a problematiku bolesti. S agresivitou se můžeme ve zdravotnictví setkat zejména v obtížných životních situacích – při akutním zhoršení stavu, úmrtí, nedostatečných informací a při pocitu beznaděje. Agresivita může být vyvolána i silnou a dlouhotrvající bolestí. V těchto případech může jít o obranný mechanismus.

Rychlý náhled studijního materiálu



Agresivita není pouze fyzického rázu, nemusí to být pouze hrubá slova, vulgarismy a křik, panovačné hlasové projevy, může to být i ironizování, sarkasmus s cílem degradovat druhou osobu. Komunikace s agresivními pacienty vyžaduje zkušený zdravotnický personál a hlubokou empatii.

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* Pochopit důvody agrese u pacientů, snažit se jí předcházet adekvátními způsoby.
* Naučit se zklidnit agresivního pacienta.
* Umět charakterizovat bolest, její typy a zvládání.
* znalost rizik v konkrétním prostředí;
* umět sledování verbálních a neverbálních signálů a jejich včasné vyhodnocení; do-statek prostoru pro komunikaci a pohyb;
* odstranit potenciálně ohrožujících předmětů;
* vytvořit klidné prostředí, soukromí; možnost volného odchodu pacienta;
* smluvit signály v týmu; možnost vyslání signálu o ohrožení posádky (možná spo-lupráce s PČR)

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Agresivita, komunikace, akutní bolest, chronická bolest

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 00:14:33

Doporučený čas ke studiu: 45 minut

Další zdroje – doporučená literatura



TOMANOVÁ, Š., KŘIVKOVÁ, J. Komunikace s pacientem v intenzivní péči. 1. vyd. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0064-4.

## Agresivita

S agresivitou se můžeme setkat při práci porodní asistentky zejména v akutních případech, na porodních sálech, a to nejen s pacientkou, ale také s jejími rodinnými příslušníky.

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 nadějné prognózy, 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.

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 ν prudké klepání, bouchání dveřmi, házení dokumentace na stůl
* upřený až provokující pohled do očí ν napětí ve tváři, nervózní pomrkávání, semknuté rty nebo úšklebky,
* nepravidelný hlasitý dech ν sevřené pěsti, gesta připomínající bití,
* strkání do osob ν celkové napětí směřující k výbuchu
* agrese v řeči, spojená s vulgarizmy, urážkami, vyhrůžkami ν narušení osobní zóny zdravotnických pracovníků

**Základní principy odvrácení a zvládnutí napadení**

* zůstat klidný,
* nechovat se autoritářsky,
* zachovat si zdvořilost,
* umožnit pacientovi, aby cítil pochopení a nabídnout řešení situace,
* je třeba mít na paměti, že agrese zesiluje agresi.)
* verbálně je nutné snažit se udržet přiměřený tón, tempo a hlasitost řeči, vyvarovat se ironie, dát najevo, že jste tady pro pacienta, srozumitelně sdělit závěr a přesvědčit se, že rozuměl.

### Komunikace s pacientem s bolestí

Bolest je podle Mezinárodní společnosti pro studium bolesti (IASP) definována jako nepříjemný smyslový a emoční zážitek spojený se skutečným nebo potenciálním poškozením tkáně, nebo popisované výrazy pro takové poškození. Bolest je výhradně subjektivní vjem a pouze pacient může posoudit její intenzitu. Vnímání bolesti je ovlivněno celou řadou fyzických, duševních, duchovních, etnických, ale i kulturních faktorů. Na vnímání bolesti mají vliv také předchozí zkušenosti s bolestí a znalosti, jak je možné bolest utlumit. Pocity ovlivňuje také duševní podpora osob v okolí pacienta

**Akutní bolest** je ve většině situací považována pouze za symptom poškození organizmu, kdy informace o tomto poškození (tzv. nocicepční) je nesena z receptorů (nociceptorů) a zpracována v centrálním nervovém systému, který zprostředkuje odpovědi, které mají vést k odstranění nebo přinejmenším zmírnění bolestivé stimulace. Nocicepce má tedy u akutních bolestí pozitivní informační význam, protože může vést k reakcím organizmu, které mají za cíl zabránit dalšímu poškozování postiženého místa nebo struktury.

**Chronická bolest** je spojena s mnoha změnami fyziologických pochodů v různých orgánech a tkáních, navíc je však provázena i změnami psychologickými (vnímání, pozornosti, reaktivity, myšlení, psychického ladění a chování) a následně i změnami v oblasti sociální. U pacientů s dlouhotrvajícími bolestmi je proto nezbytný širší pohled na jejich dopad, protože komplexně zasahují do bio-psycho-sociální integrity jedince

# Pedagogicko didaktické poznámky

Průvodce studiem



Obor: Studijní text spadá tematicky pro studijní programy, které jsou akreditovány v rámci klasifikace oborů vzdělání CZ-ISCED-F 2013: 091 Zdravotní péče, 0913 Ošetřovatelství a porodní asistentství, 0922 Péče o děti a mládež, 0921 Péče o seniory a zdravotně postižené dospělé osoby

Cílem je získat znalosti o agresivní komunikaci a předcházení konfliktům. Pochopit bolest jako významný faktor snižující kvalitu života. Jako cílené metody jsou použity modelové situace, kazuistiky, diskuse.

Úkol k zamyšlení



Jak předcházet agresi pacientů či rodinných příslušníků při oznámení infaustní diagnó-zy?

Kontrolní otázka



Jaké znáte typy bolesti, jak se projevují a jak ovlivňují komunikaci s pacientem?

Samostatný úkol



Navrhněte doporučený postup pro komunikaci a agresivním pacientem/rodinným pří-slišníkem na vámi vybraném klinickém oddělení.

Použitá Literatura

ANTAI-OTONG,D. *Nurse-Client Communication. Burrlington: Jones-Barlett Learning*, 2007. 251 s. ISBN 978-076-3735-883.

JANÁČKOVÁ, L., WEISS, P.: *Komunikace ve zdravotnictví*. Portál, Praha 2008.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

POKORNÁ, A. *Efektivní komunikační techniky v ošetřovatelství*. Brno: NCO NZO, 2010. ISBN 978-80-7013-524-2.

ŠPAČKOVÁ, A. Umění dialogu: Jak si s lidmi opravdu porozumět. Praha: Grada 2011. 200s. ISBN 978-80-247-3810-9

ŠPATÉNKOVÁ, N. KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: komunikace (nejen) pro sestry*. Praha, 2009.135. ISBN 978-80-7262-599-4.

VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie. Praha: Portál, 2000,521s. ISSN 80-7178-308-0.

Přehled dostupných ikon

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Čas potřebný ke studiu |  | Cíle kapitoly |
|  | Klíčová slova |  | Nezapomeňte na odpočinek |
|  | Průvodce studiem |  | Průvodce textem |
|  | Rychlý náhled |  | Shrnutí |
|  | Tutoriály |  | Definice |
|  | K zapamatování |  | Případová studie |
|  | Řešená úloha |  | Věta |
|  | Kontrolní otázka |  | Korespondenční úkol |
|  | Odpovědi |  | Otázky |
|  | Samostatný úkol |  | Další zdroje |
|  | Pro zájemce |  | Úkol k zamyšlení |

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebírání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: **Komunikace ve zdravotnictví - Komunikace s agresivními pacienty, pacienty s bolestí**

Autor: **doc. PhDr. Yvetta Vrublová, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 9

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.