



▲ АГРЕССИВНЫЙ ПАЦИЕНТ: ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Speaker: **Виктория Винтер, к.п.н., медицинский психолог сети диализных центров ООО «Б.Браун Авитум Руссланд Клиникс», г. Санкт-Петербург**

Location, Date: 13.03.2020

Доклад Винтер В.Л.

Агрессия (от лат. aggressio – нападение)

Московская городская научно-практическая

конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи

в сестринской практике»

– это физическое или вербальное (речевое) поведение, направленное на причинение кому-либо вреда.

Агрессивное поведение служит формой отреагирования физического и психологического дискомфорта, стресса.

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

ВИДЫ АГРЕССИИ

Московская городская научно-практическая конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи в сестринской практике»

вербальная
(речевая)

невербальная
(физическая)

II Всероссийская научно-практическая

конференция "Актуальные вопросы сестринского

угрозы, оскорбления,

брань, мат, окрики.

Сарказм, ирония.

драка, толкание,

нанесение ударов по

предметам, мебели, и т.п.

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Под **агрессией** понимается агрессивная поведенческая реакция, характеризующаяся тенденцией к нападению на окружающих. В сестринской практике агрессивное поведение может проявляться в виде угрозы, оскорблений, физических действий, направленных на причинение вреда.

Мы можем подразумевать как свойство личности, то есть привычку демонстрировать агрессивное поведение, так и ситуативную острую реакцию на стресс.

дела
в заместительной почечной терапии »

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Потенциальные личностные факторы риска агрессии:

Московская городская научно-практическая конференция «Актуальные

□ Пол (мужской)

□ Медицинские патологии:

- наличие химической зависимости (алкоголизм, наркомания);
- атеросклероз сосудов головного мозга;
- атрофические заболевания коры головного мозга;
- опухоли в средней части гипоталамуса;
- поражения лобной коры головного мозга;
- некоторые генетические заболевания (синдром Кляйнфельтера);
- некоторые психические и/или неврологические заболевания (шизофрения, эпилепсия...).

13 марта 2020, Москва

Острые стрессовые реакции

– это кратковременные выраженные изменения в психической сфере человека, в ответ на воздействие стрессовых факторов.

Это нормальная защитная реакция психики в ответ на ненормальные, непривычные обстоятельства.

НО: человек находится в особом психическом состоянии, и может причинить вред себе и окружающим, поэтому нуждается в помощи.

Общение с пациентом в агрессивном состоянии имеет свою специфику.

! Своим поведением медсестра может усугубить состояние пациента, либо, наоборот, снизить остроту его реакций.

Особенности психофизиологического состояния человека, находящегося в остром стрессовом состоянии:

Московская городская научно-практическая

1. Преобладание эмоций тревоги, страха, гнева.
2. В теле: выраженное мышечное напряжение, повышенный мышечный тонус;
3. Снижение концентрации внимания;
4. Частичная утрата способности вступать в продуктивный контакт с окружающими (поскольку человек находится в особом, отличающемся от обычного, состоянии сознания).

в заместительной почечной терапии »

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Д. Что может испытывать пациент, который ведет себя агрессивно?

Московская городская научно-практическая
конференция «Актуальные

Эмоции и чувства, вызывающие агрессивное поведение:

- Гнев
- Злость
- Ярость
- Страх
- Раздражение
- Возмущение
- Обида

13 марта 2020, Москва

Причины гнева

Какие события и обстоятельства могут выступать в сознании людей как предпосылки и последствия эмоции гнева (результаты исследования):

- Чувство, что с тобой обошлись неправильно, несправедливо, что тебя обманули, предали, обидели, использовали – **40,8%**
- Чувство гнева – ярости – **17,6%**
- Чувство ненависти, неприязни, желание навредить окружающим – **12,0%**
- Агрессивные, мстительные чувства – **8,0%**
- Чувство провала, разочарование в себе, самоосуждение, чувство собственной неполноценности – **5,6%**
- Чувство несправедливого устройства мира – **3,2%**
- Печаль – **0,8%**
- Другие чувства – **12,0%**

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Московская городская научно-практическая
Агрессия – это НЕ всегда про желание напасть!
конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи
в сестринской практике»
То, что выглядит агрессией, на деле может быть защитным поведением в
ответ на стресс (даже панической атакой), которое переключило психику
II Общероссийская научно-практическая
пациента в режим «сражайся, чтобы защитить себя».
конференция «Актуальные вопросы сестринского

Подобным стрессом для пациента может стать:
дела

- реакция на болезнь;
- конфликт с медперсоналом или другими пациентами;
- ситуативные факторы.

13 марта 2020, Москва

Что может влиять на агрессию

пациента (ситуативные факторы):

конференция «Актуальные

➤ **Боль** Боль усиливает агрессивность. Чем сильнее болевые ощущения, - тем более яростной может быть агрессивная реакция.

➤ **Агрессивное поведение собеседника.** Атакующее поведение другого человека (сознательное причинение боли, грубость, оскорбления, нарушение границ).

➤ **Дискомфорт** (фрустрация*, жара, теснота).

** Фрустрация – это психическое состояние, возникающее в ситуации реальной или предполагаемой невозможности удовлетворения тех или иных потребностей.*

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Как правильно общаться с агрессивным пациентом?

1. Распознать агрессивную реакцию
2. Адекватно среагировать.

Московская городская научно-практическая конференция «Актуальные вопросы сестринской помощи в сестринской практике»
II Всероссийская научно-практическая конференция "Актуальные вопросы сестринского дела в заместительной почечной терапии »

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

По каким внешним признакам можно распознать агрессивную реакцию?

Московская городская научно-практическая конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи

в сестринской практике»

Признаки:

II Общероссийская научно-практическая конференция «Актуальные вопросы сестринского

- повышенное возбуждение;
- раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу);
- повышенное мышечное напряжение (мимика, жесты!);
- нанесение ударов руками или какими-либо предметами;
- повышение голоса, словесные оскорбления, брань.

дела
в заместительной почечной терапии »

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Опасность агрессивной реакции:

Московская городская научно-практическая

конференция «Актуальные

Физическая угроза

«Заразительность» эмоции для

вопросы нефрологической помощи
окужающих

в сестринской практике»

II Всероссийская научно-практическая

конференция «Актуальные вопросы сестринского

дела

в заместительной почечной терапии»



13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Как может себя вести агрессивный пациент?

- Повышение голоса, крик;
- Оскорбления, брань, мат, угрозы;
- Физические действия.

!! Общение с агрессивным пациентом необходимо начинать с **ЗАБОТЫ О СОБСТВЕННОЙ ФИЗИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ!**

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Возможные ответные реакции медсестры на агрессию пациента:

- Испуг, страх
- Ответная агрессия
- Слезы, плач
- Улыбка, смех
- Нейтральная реакция


13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Московская городская научно-практическая конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи
в сестринской практике»

Ответная агрессия
Смех, сарказм




усиливают агрессию

II Общероссийская научно-практическая

конференция "Актуальные вопросы сестринского

дела
в заместительной почечной терапии»

Нейтральное поведение
Спокойствие, юмор



снижают агрессию

13 марта 2020, Москва

Правила взаимодействия с пациентом, демонстрирующим агрессию (1):

- Четко оцените, насколько безопасно для вас будет оказывать помощь в данной ситуации и что вы можете сделать для обеспечения большей безопасности.
- Чтобы оказать человеку поддержку, примите его право на эту реакцию и то, что она направлена не на Вас и не на окружающих, а на обстоятельства;
- Демонстрируйте благожелательность, сохраняйте спокойствие;
- Воздержитесь от демонстрации собственных эмоциональных реакций даже в том случае, если вы слышите оскорбления и брань, обращенные к Вам;

13 марта 2020, Москва

Правила взаимодействия с пациентом, демонстрирующим агрессию (2):

- Говорите с пострадавшим **спокойным голосом**, постепенно снижая темп и громкость своей речи;
- Обращаясь к человеку по имени, задавайте вопросы, которые помогли бы ему сформулировать и понять его требования к этой ситуации: *«Как Вы считаете, что будет лучше сделать: это или вот это?»*;
- Если вы чувствуете внутреннюю готовность и понимаете, что это необходимо, отойдите с пострадавшим от окружающих и дайте ему возможность выговориться.

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.П. Недопустимые действия медсестры

при реакции агрессии у пациента:
Московская городская научно-практическая
конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи
 Проявлять ответную агрессию (вербально или невербально!)

в сестринской практике»

Считать, что пациент, выражающий агрессивную реакцию, злой по натуре, называть его злым («ярлык»), стыдить его.

II Всероссийская научно-практическая
конференция "Актуальные вопросы сестринского
дела"
 Стараться переспорить пациента или переубедить его, даже если считаете, что он неправ.

в заместительной почечной терапии »

13 марта 2020, Москва

На что обращать внимание при общении с пациентом?

Компоненты общения: «Актуальные

вопросы нефрологической помощи

в сестринской практике»

- Вербальное общение** – это передача информации с помощью речи.
- Невербальное общение** – это неречевая форма общения (жесты, мимика, позы, контакт глазами, прикосновения).
- Паравербальное общение** заключается в передаче информации через: тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов.

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

КОМПОНЕНТЫ ОБЩЕНИЯ

Московская городская научно-практическая конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи
в сестринской практике»

вербальные

невербальные

35 % информации

65 % информации

II Общероссийская научно-практическая

конференция "Актуальные вопросы сестринского
дела

в заместительной почечной терапии »

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В Л

Провокация на агрессию в речи:



Московская городская научно-практическая конференция «Актуальные

- ✓ Слова, воспринимаемые как требования;
- ✓ Слова, выражающие недоверие;
- ✓ Слова, воспринимаемые как «диагноз», ярлыки;
- ✓ Слова-обвинения;
- ✓ Слова, не оставляющие выбора;
- ✓ Оскорбления
- ✓ Угрозы

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Слова-конфликтогены,
способные вызвать у пациента гнев:
Московская научно-практическая конференция «Актуальные

- «Вы должны/обязаны...»
- «Вам сейчас не может быть больно...»
- «Вы всегда всем недовольны»
- «Вы – очень конфликтный человек!»
- «Я права, а Вы – нет!»
- «Вы несете чушь!»



13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

А как можно по другому??...

Московская городская научно-практическая

Конфликтогены

Преобразующие вопросы

конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи

Я прав, а он (они, Вы) нет

В чем отличия Вашей точки зрения?

в сестринской практике»

Я не буду...

Что может помочь Вам это сделать?

II Общероссийская научно-практическая

конференция "Актуальные вопросы сестринского

Я не хочу...

Какого исхода Вы хотите?

дела

Я не могу...

Быть может, Вы просто не видите, как?

Что Вам необходимо, для того, чтобы

сделать?

в заместительной почечной терапии»

13 марта 2020, Москва

Приемы общения, направленные на

Минимизация агрессивной реакции пациента:

1. Выслушать пациента, проявляя внимание, сочувствие, а также задавая открытые уточняющие вопросы для лучшего понимания ситуации.
2. Дать пациенту понять, что он услышан (перефразирование, отражение чувств).
3. При необходимости, в случае возникновения конфликтной ситуации (в диализном зале) вызвать врача.
4. Предложить совместно обсудить способы разрешения ситуации, выбрать стратегию. Помнить о принципах бесконфликтного общения!

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Основные принципы бесконфликтного общения:

1. Не воспринимать *заранее* общение, как конфликтное.
2. Воздержаться от использования слов-конфликтогенов и ярлыков.
3. Быть внимательным как к собственным невербальным проявлениям, так и к невербальному поведению пациента, к его границам.
4. По возможности устранять ситуативные факторы, провоцирующие пациента на агрессивное поведение.
5. Профессиональная мотивация: «*кто я здесь и сейчас*»?

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Типы конфликтогенных действий:

Московская городская научно-практическая

конференция «Актуальные

➤ Проявление агрессии (вербально или невербально);

➤ Стремление к превосходству;

➤ Игнорирование потребностей пациента.

конференция "Актуальные вопросы сестринского

дела

в заместительной почечной терапии »

13 марта 2020, Москва

Доклад Виттер В.Л.



Невербальные проявления агрессии, провоцирующие пациента на ответную агрессию:

Московская городская научно-практическая
конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи
в сестринской практике»

II Всероссийская научно-практическая
конференция «Актуальные вопросы сестринского

дела

- Повышение голоса, покровительственная или пренебрежительная интонация.

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Факторы, которые необходимо учитывать

в конфликтной (предконфликтной) ситуации:

конференция «Актуальные

- ✓ Предотвращать нарастание негативных эмоций, за счет осознания СВОИХ чувств и эмоций и снижения их влияния на слова и поведение.
- ✓ В процессе общения быть внимательным к собственным вербальным и невербальным проявлениям.
- ✓ Проявлять внимание и сочувствие к пациенту.
- ✓ При общении по возможности учитывать особенности пациента (возрастные, национальные...).
- ✓ Проявлять уважение. Исключить из речи угрозы и ультиматумы.

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В. П. **А что может влиять на агрессию**

Московская горно-техническая университетско-практическая
медсестры?...
конференция «Актуальные

1. Поведение пациента (грубость, нарушение границ, личная неприязнь).

«Актуальные вопросы сестринской помощи
в сестринской практике»

2. Ситуативные факторы (боль, дискомфорт, фрустрация, усталость).

II Всероссийская научно-практическая
конференция "Актуальные вопросы сестринского

3. Эмоциональное выгорание (состояние, проявляющееся нарастающим эмоциональным истощением. Может повлечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми).

13 марта 2020, Москва

Что с этим делать??...

1. Развитие навыков самонаблюдения и саморегуляции. Знание своих особенностей, умение вовремя замечать воздействие стрессогенных факторов и оказывать себе своевременную самопомощь.
2. Разграничение работы и личной жизни.
3. Соблюдение графика работы (минимум один регулярный выходной в неделю; ежегодный отпуск).
4. Выработка здоровых привычек (полноценный сон, здоровое питание, физическая активность).
5. Профилактика профессионального стресса (посещение групп поддержки, обращение к психологу, наличие хобби).

13 марта 2020, Москва

РЕЗЮМЕ. Общие принципы общения

с агрессивно настроенным пациентом:

- Сохранять спокойствие и доброжелательность. Исключить ответную агрессию!
- Отслеживать проявления своих эмоций и своего невербального поведения.
- Демонстрировать внимание и уважение к личности пациента.
- Проявить сочувствие к пациенту (стараться понять его состояние и мотивы его поведения).
- Не воспринимать поведение пациента как покушение на свою личность. Агрессивное поведение пациента – это способ его психики сейчас так выразить свою боль и дискомфорт.
- Помнить о профессиональной этике, мотивации и принципе: «*Не навреди!*»

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Рекомендуемые источники для изучения:

конференция «Актуальные

1. Иванова Е. Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология. – Второе издание. – СПб., 2015.
2. Ковпак Д. В. Не на тех напали! Или Как бороться с грубостью. – СПб., 2013.
3. Дж. Сильверман, С. Керш, Дж. Дрейпер Навыки общения с пациентами. Пер. с англ. – М., 2018.

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Московская городская научно-практическая

Винтер Виктория Леонидовна

кандидат психологических наук,

медицинский психолог сети диализных центров

ООО «Б.Браун Авитум Руссланд Клиникс»

г. Санкт-Петербург

рабочий e-mail: victoria.vinter@bbraun.com

рабочий моб.тел.: **+7 (921) 315 11 79**

личный e-mail: WinterVic@yandex.ru

13 марта 2020, Москва

Доклад Винтер В.Л.

Московская городская научно-практическая

конференция «Актуальные

вопросы нефрологической помощи

в стационарной практике»

II Обще-русский научно-практическая

конференция «Актуальные вопросы нефрологического

дела

в заместительной почечной терапии»

THANK YOU FOR YOUR TIME!

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

13 марта 2020, Москва

