



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Digitální učební materiál

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 - pracovní list

Autor materiálu: Mgr. Ilona Bláhová

Datum (období): Materiál vytvořen 13. 12. 2012

Zařazení materiálu:

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

Tematická oblast: Sociální komunikace ve zdravotnictví

Sada: PS8

Číslo DUM: 09

Předmět, ročník:

Psychologie a komunikace, 3. roč.

Ověření materiálu ve výuce:

Datum ověření: 4. 3. 2013

Třída: ZDA 3.A

Ověřující učitel: Mgr. Ilona Bláhová

Popis způsobu použití materiálu ve výuce:

Pracovním listem je vhodné navázat na výklad daného tématu v předcházející hodině. Materiál využívá problémových a deduktivních úloh, se snahou o zapojení vlastních prožitků a osobních životních zkušeností žáků, což by mělo napomoci snazšímu pochopení a zapamatování si základních principů a zákonitostí z oblasti sociální psychologie. Pracovní list by měli žáci zpracovat nejprve samostatně a následně je vhodné provést obecný rozbor úloh a jejich řešení společně s učitelem (klíč). Žáci tak získají zpětnou vazbu, která jim poslouží ke kontrole vlastního zpracování. Pracovní listy mohou zachycovat osobní informace žáků, a proto by jim měly zůstat. Mohou tak sloužit i jako materiály k domácí přípravě.

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

PRACOVNÍ LIST

Název: Komunikace
s agresivním pacientem

Téma: Sociální komunikace
ve zdravotnictví

Úkol č.1a

Uveďte 5 prvků neverbální komunikace, kterými můžete vyvolat agresi druhého člověka:

.....
.....
.....
.....
.....

Úkol č.1b

Formulujte 5 sdělení, kterými můžete vyvolat agresi druhého člověka:

.....
.....
.....
.....
.....

Úkol č.1c

Uveďte 5 prvků neverbální komunikace, kterými můžete snížit agresi druhého člověka:

.....
.....
.....
.....
.....

Úkol č.1d

Formulujte 5 sdělení, kterými můžete snížit agresi druhého člověka:

.....
.....
.....
.....
.....

Úkol č. 2a

Pokuste se vžít do situace nemocného, který se necítí dobře a už hodinu sedí v čekárně u praktického lékaře. Co vše ho může rozčítit?

.....
.....
.....
.....
.....

Úkol č. 2b

Je možné se těchto situací vyvarovat? Jakým způsobem?

.....

Úkol č.3a

Přečtěte si následující rozhovor:

Pacient: „Sestři, já už toho mám opravdu dost!“

Sestra: „Co se vám zase nelíbí?!“

Pacient: „Strava je hrozná, cvičení mi nepomáhá, a odchod domů je v nedohlednu!“

Sestra: „Já za to nemůžu. Cvičil jste dneska? Pořád vám to musíme připomínat a pořád vás musíme kontrolovat!“

Pacient: „Už jsem vám to říkal. Nic mi nepomáhá, je to všechno k ničemu. Nebudu dělat nic!“

Sestra: „No, mě je to jedno. Nutit vás nemůžu. Jenom, aby bylo jasno. Když budete ležet, atrofují vám svaly, odbourá se vápník z kostí a taky můžete dostat žilní trombózu a může vám selhat srdce. Chcete slyšet ještě něco?“

Pacient: „Ne, mám vás plný zuby.“

Sestra: „To je vidět:“

Úkol č.3b

Napište, jakým způsobem komunikovala sestra a jakých chyb se dopustila.

.....

.....

.....

.....

Úkol č.3c

Přeformulujte rozhovor tak, aby nedocházelo ke stupňování agrese.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Úkol č. 4

Vzpomeňte si na situaci, kdy vy sám/a jste se chovala agresivně a zkuste ji analyzovat:

a) Co vyvolalo vaší agresivní reakci?

b) Jak se agrese projevovala?

c) Jak jste se cítila?

d) Řešil/a byste situaci jiným způsobem?

PRACOVNÍ LIST - KLÍČ

Název: Komunikace
s agresivním pacientem

Téma: Sociální komunikace
ve zdravotnictví

Úkol č.1a

Uvedte 5 prvků neverbální komunikace, kterými můžete vyvolat agresi druhého člověka: úšklebek, zdvižené obočí, ruce v bok, nepřátelský pohled, zaťaté pěsti, výhrušné gesto apod).

Úkol č.1b

Formulujte 5 sdělení, kterými můžete vyvolat agresi druhého člověka:

Co si to dovoluujete? Budte zticha! Tomu nemůžete rozumět. Bude to tak a tak – já tomu rozumím. Nekřičte tady!

Úkol č.1c

Uvedte 5 prvků neverbální komunikace, kterými můžete snížit agresi druhého člověka:

(Zvětšení vzdálenosti, prosociální postoj, přikývnutí, smířlivý pohled, přitakání pohybem hlavy...)

Úkol č.1d

Formulujte 5 sdělení, kterými můžete snížit agresi druhého člověka:

(Máte pravdu., Nedivím se, že vás to tak rozčílilo, Pojdme se posadit., Řekněte mi, co se stalo., Vidím, že toho máte tak akorát dost...)

Úkol č. 2a

Pokuste se vžít do situace nemocného, který se necítí dobře a už hodinu sedí v čekárně u praktického lékaře. Co vše ho může rozčílit?

(Přebíhání, hlasitý hovor, vydýchaný vzduch, horko, zima, přednostní přijetí zástupce firmy.....)

Úkol č. 2b

Je možné se těchto situací vyvarovat? Jakým způsobem?

(Příjemné prostředí, milé chování sestry, omluvení se za dlouhou čekací dobu a vysvětlení situace, možnost telefonického se objednání a dodržení sjednaných termínů, dostupné tekutiny...)

Úkol č.3a

Přečtěte si následující rozhovor:

Pacient: „Sestři, já už toho mám opravdu dost!“

Sestra: „Co se vám zase nelíbí?!“

Pacient: „Strava je hrozná, cvičení mi nepomáhá, a odchod domů je v nedohlednu!“

Sestra: „Já za to nemůžu. Cvičil jste dneska? Pořád vám to musíme připomínat a pořád vás musíme kontrolovat!“

Pacient: „Už jsem vám to říkal. Nic mi nepomáhá, je to všechno k ničemu. Nebudu dělat nic!“

Sestra: „No, mě je to jedno. Nutit vás nemůžu. Jenom, aby bylo jasno. Když budete ležet, atrofují vám svaly, odbourá se vápník z kostí a taky můžete dostat žilní trombózu a může vám selhat srdce. Chcete slyšet ještě něco?“

Pacient: „Ne, mám vás plný zuby.“

Sestra: „To je vidět:“

Úkol č.3b

Napište, jakým způsobem komunikovala sestra a jakých chyb se dopustila.

(Peskování pacienta, nerespektování tématu rozhovoru, kárání, vyhrožování, zastrahování, sdělování nezájmu o pacienta.)

Úkol č.3c

Přeformulujte rozhovor tak, aby nedocházelo ke stupňování agrese.

Pacient: „Sestřičky, já už toho mám opravdu dost!“

Sestra: „Co se stalo?“

Pacient: „Strava je hrozná, cvičení mi nepomáhá, a odchod domů je v nedohlednu!“

Sestra: „Dneska vám nechutnalo? Co nebylo dobré.:.....“

„Já vím, že vás to cvičení štve, když nevidíte žádnou změnu, ale ono to jde pomalu... Je těžké se přemluvit, ale bylo by dobré vytrvat. Věřím, že pak se zlepšení dostaví...“

Pacient: „Už jsem vám to říkal. Nic mi nepomáhá, je to všechno k ničemu. Nebudu dělat nic!“

Sestra: „Já vím, je to těžké... + ruka na rameno“ Vydržte...“ „Taky je důležité cvičit, abyste si udržel kondici a předešlo se komplikacím“. Věřím, že to zvládnete.“

Úkol č. 4

Vzpomeňte si na situaci, kdy vy sám/a jste se chovala agresivně a zkuste ji analyzovat:

a) Co vyvolalo vaši agresivní reakci?

b) Jak se agrese projevovala?

c) Jak jste se cítila?

d) Řešil/a byste situaci jiným způsobem?

Učitel se žáky diskutuje o tom, jaké pocity agrese přináší a že vítězstvím není jednat agresivně, ale profesionální dovedností je jednat tak, aby byla zažehnána.