

**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 klienty v náročných situacích ( strach, úzkost, bolest ) - prezentace

**Autor materiálu:** Mgr. Ilona Bláhová

**Datum (období) vytvoření:** 10. 1. 2013

**Zařazení materiálu:**

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

**Předmět:** Psychologie a komunikace,  
3. ročník

**Sada:** PS9

**Číslo DUM:** 01

**Tematická oblast:** Sociální komunikace ve zdravotnictví a zdravotnická psychologie

**Ověření materiálu ve výuce:**

**Datum ověření:** 21. 5. 2013

**Ověřující učitel:** Mgr. Ilona Bláhová

**Třída:** ZDA 3.A

**Popis způsobu použití materiálu ve výuce:**

Výuková elektronická prezentace KOMUNIKACE S KLIENTY V NÁROČNÝCH SITUACÍCH - STRACH, ÚZKOST, BOLEST 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 KLIENTY V NÁROČNÝCH SITUACÍCH**

STRACH

ÚZKOST

BOLEST

# Opakování

**Definujte pojem strach.**

**Definujte pojem úzkost.**

**Definujte pojem bolest.**

# Definujte pojem strach

**Definice strachu:**

**„Strach je nepříjemný prožitek vázaný na určitý předmět nebo situaci, které v jedinci vyvolávají obavu z ohrožení. Je tedy reakcí na poznané nebezpečí a má signální a obrannou funkci.“**

# Definujte pojem úzkost



## Definice úzkosti:

**„Úzkost je nepříjemný prožitek a stav, u kterého si na rozdíl od strachu neuvědomujeme příčinu, která jí vyvolala. Je reakcí na tušené, či neznámé nebezpečí. Je nepříjemnější než strach.“**

# Definujte pojem bolest



## Definice bolesti:

**„Bolest je nepříjemným senzomotorickým a emocionálním zážitkem, který je spojen s poškozením tkáně nebo orgánů.“**

## Definice dle WHO:

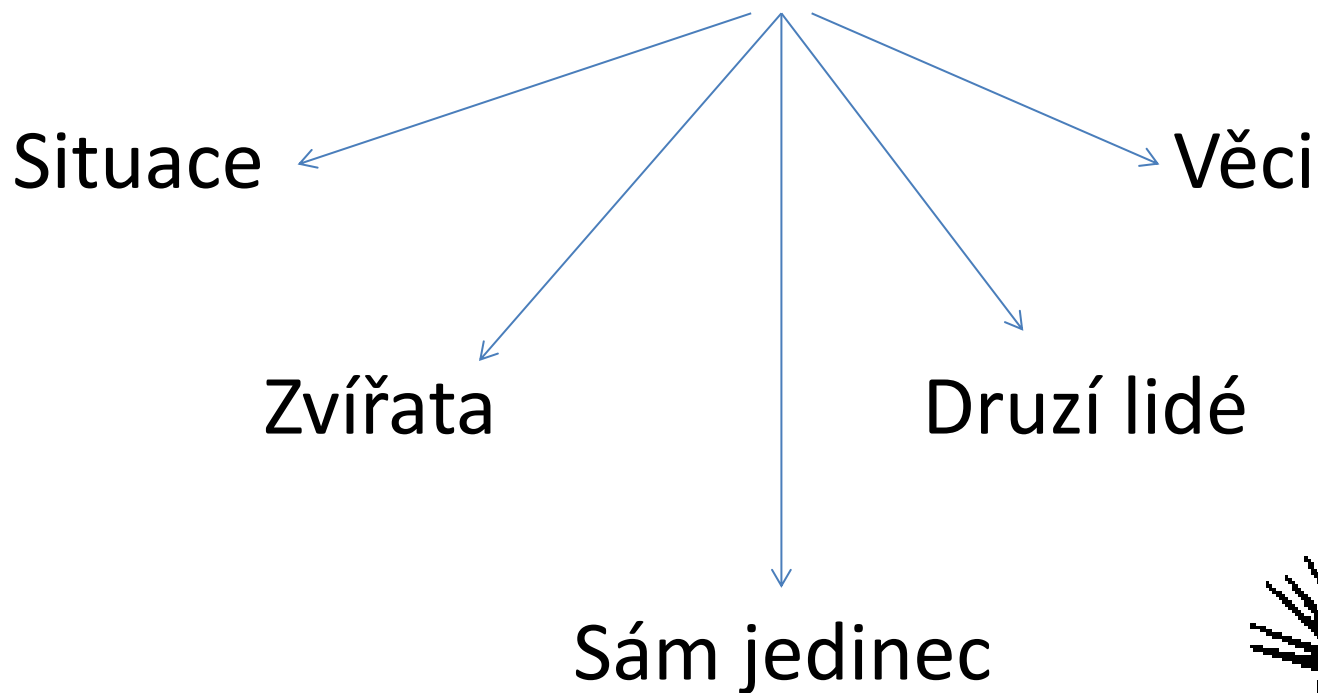
**„Bolest je nepříjemná smyslová a emocionální zkušenost, spojená se skutečným nebo hrozícím poškozením tkáně a nebo pojmy takové poškození popisující.“**

# Strach

- Emocionální stav, ochranná funkce
- Různé **konkrétní** podněty
- Tělesná odezva organismu (*palpitace, pocení, zrychlený puls, motorický neklid, dechové-zažívací-trávicí potíže, nauzea, zvracení, průjmy..*)



# Podněty strachu

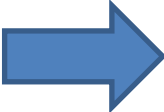
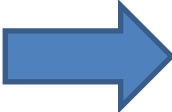




# Strach

- Prožívání strachu, lze přejímat – naučit se
- **Míra prožívání strachu ovlivňuje reakce okolí**
- Strach je přenosný mezi objekty vykazující podobné charakteristiky- **tzv. generalizace strachu**
- Strach výrazně ovlivňuje jednání – spolupráci
- Strach je **posilovaný** opakovanou **negativní zkušeností**

# Diagnostika strachu

Důvěra  komunikace  odhalení strachu  
= je nutné identifikovat příčinu  
= umožnit ventilaci obav

---

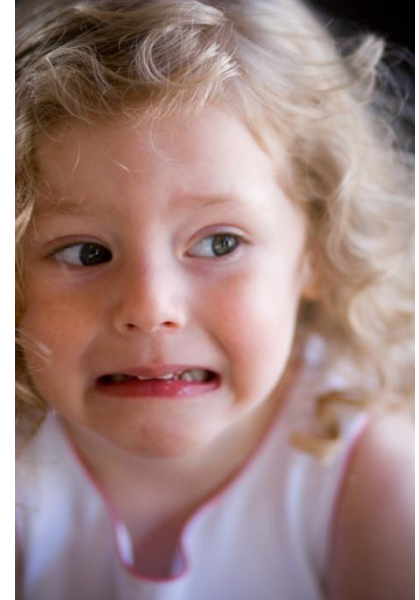
Neverbální projevy strachu: *ustrašený výraz, pláč, třes, pocení, bledost, únikové tendence..*

Verbální projevy strachu: *sdělení pocitů, nářky, křik..*

# Diagnostika strachu

## Důvěrný rozhovor

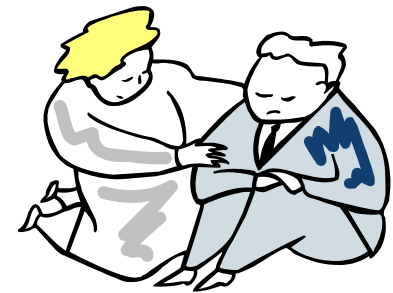
- zjištění příčiny, intenzity strachu
- zjištění míry informovanosti
- zjištění postojů, očekávání



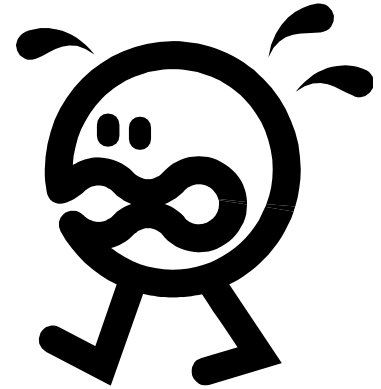
*Lze využít i dotazníků a hodnotící škály pro posouzení míry strachu.*

# Přístup ke klientovi se strachem

- Přiměřená a srozumitelná informovanost (*rozhovor, videozáznam, herní specialista..*)
- Vysvětlení a zdůvodnění výkonů
- Spolupráce s klientem, zapojit klienta
- Při výkonu odpoutat (rozptýlit) pozornost klienta
- Vlídne, laskavé a klidné jednání
- Sociální podpora
- Lze využít i farmakoterapie (lékař)



# Úzkost

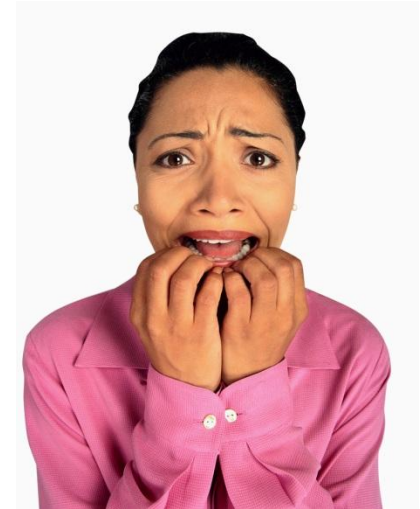


- Nepříjemný duševní stav
- **Bez konkrétní příčiny**
- Doprovodné **vegetativní reakce** těla
- Obtížnější stav než strach
- Často v situacích **rozhodování, přebírání zodpovědnosti**..= mobilizace sil
- **Silná úzkost**- stresová reakce, může vést k agresi, či auto agresi (suicidní jednání)

*Víte proč??*

# Úzkostnost

- základní rys osobnosti
- emoční stabilita/labilita
- projevuje se individuální tendencí k emočnímu prožívání
- dědičné dispozice + vlivy prostředí (výchova)



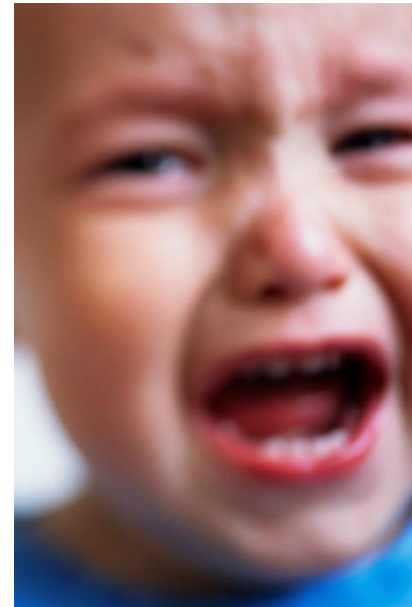
# Přístup ke klientovi s úzkostí

- Snaha o **převedení úzkosti na konkrétní obavy**
- Velký význam **časného odhalení** narůstající úzkosti
- Komunikace s klientem - **hledání důvodů nepříjemného emočního stavu** (vhodné dotazy)
- **Pochopení nespolupráce klienta**
- **Poskytnutí jistoty a bezpečí**



# Bolest

- **Varovný signál, subjektivní symptom**
- **Práh bolesti-** míra tolerance bolesti
- **Individuální prožívání bolesti**
  - genetické dispozice
  - kulturní vlivy
  - mezipohlavní rozdíly
  - osobnostní rysy
  - psychické stavy
  - socializační vzorce





# Adaptace na bolest

## Akutní bolest

- Náhlá, relativně krátká, výrazná
- Změna chování- neklid
- Změna polohy- úleva
- Tachykardie, tachypnoe
- Snahy o odstranění zdroje bolesti

## Chronická bolest

- Déletrvající bolest
- Frustrace
- Vyčerpání, únava, špatná nálada, skleslost až apatie
- Představuje fyzickou, duševní i sociální zátěž
- Mírnou déletrvající bolest jsou někteří jedinci schopni tolerovat

# Psychogenní bolest

- Jedná se o bolest **bez zjevně prokázané somatické příčiny** (výsledky vyšetření jsou negativní)
- Častý výskyt u opakovaně hospitalizovaných klientů se sníženým prahem bolestivosti
- Psychogenní bolest se řeší ve spolupráci s odborníky psychoterapií



# Přístup k pacientovi s bolestí

- Je třeba mít na mysli subjektivitu a individualitu prožívání bolesti - vždy pacientovi věříme!!!!

**„Bolest je to, co říká pacient a existuje, když to pacient tvrdí!“**

## **Chyby:**

- odmítání stížností
- nedůvěra, pochybnosti
- obviňování z vymýšlení si



# Přístup ke klientovi s bolestí



Pacient s bolestí

Empatie

Vyjádření důvěry

Zajištění pohodlí

Analgetika (lékař)

Placebo efekt

Komunikační dovednosti

Vyslechnutí, porozumění

# Psychologické prostředky pro zmírnění bolesti

- Sugescce
- Autogenní trénink
- Odreagování, odvedení pozornosti (rozptýlení)
- Relaxační metody
- Rozhovor komunikace - vysvětlení, zdůvodnění, objasnění významu bolesti..
- Haptická podpora



# Opakovací otázky

*Vysvětlete rozdíl mezi strachem a úzkostí.*

*Co je to generalizace strachu? Uveďte příklady.*

*Jaké jsou zásady přístupu a komunikace k pacientům se strachem?*

*Jaké jsou zásady přístupu a komunikace k pacientům, kteří trpí úzkostí?*

*Co je to psychogenní bolest?*

*Uveďte zásady přístupu a komunikace k pacientům s bolestí.*

**DĚKUJI ZA POZORNOST**

# Použité zdroje I.

- VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*.1.vyd. Karolinum: Praha,2004.ISBN 80-246—0841-3., s.356
- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*.5.vyd.Portál: Praha,2009.ISBN 970-80-7367-639-1.s.,166
- 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



# Použité zdroje II.

- JANÁČKOVÁ, L. *Bolest a její zvládání*. 1.vyd.Portál: Praha, 2007. ISBN 80-7367-210-2. 191s.
- VYMĚTAL, J., a kol. *Speciální psychoterapie*. 2.přep.vyd.Grada: Praha, 2007. ISBN 978-80-247-1315-1. 400s.
- VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. 3přep.vyd.Portál: Praha, 2003. ISBN 80-7178-740-X. 397s.

# Použité zdroje III.

- Všechny obrázky použité v prezentaci jsou kliparty Microsoft Office on-line  
<http://office.microsoft.com>
- Všechna schémata: vlastní zdroj