



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 - test

**Autor materiálu:** Mgr. Ilona Bláhová

**Datum vytvoření(období):** 10. 12. 2012

### Zařazení materiálu:

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

Tematická oblast: Sociální komunikace ve zdravotnictví

Sada: PS8

Číslo DUM: 08

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:

Test je vhodné použít jako materiál k prověření pochopení a osvojení učiva daného tématu. Materiál obsahuje test určený pro samostatné zpracování žáky a klíč pro učitele. Odpovědi v testech jsou bodově ohodnoceny. Součástí klíče je doporučená škála bodového hodnocení výsledku testu.

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

## Test (Komunikace s agresivním pacientem)

1/ Pojem „hněv“ vyjadřuje: (zaškrtněte správné tvrzení)

- a) Spontánní emoční výbuch, který trvá velmi krátký časový úsek
- b) Poměrně stálou osobnostní dispozici projevující se v lidském jednání a chování
- c) Specifickou lidskou emoci, založenou na vrozené dispozici, jež se vybaví v momentech vnímání osobní újmy, či újmy našeho blízkého okolí

2/ Má agresivita v životě člověka pozitivní význam?

- a) Ano
- b) Ne

Odůvodněte vaše tvrzení:

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

3/ Co znamená pojem brachiální agrese: (zaškrtněte správnou odpověď)

- a) Agresivita zaměřená proti vlastní osobě
- b) Fyzicky projevovaná agresivita
- c) Verbální způsob agresivity

4/ Uveďte 5 možných příčin agresivního chování u pacienta:

.....  
.....

5/ Pacient se projevuje agresivně. Jak byste se zachovali: (k následujícím možnostem napište ANO/NE)

- a) Položím pacientovi ruku na rameno
- b) Zvýším hlas, abych dal/a najevo svoji autoritu
- c) Nabídnu pacientovi židli
- d) Seznámím ho s právy a povinnostmi pacientů
- e) Sdělím mu, že je jeho chování nevhodné
- f) Otočím se k němu zády a nebudu si ho všímat, dokud ho to nepřejde

6/ V psychologii rozeznáváme 4 typy agresivního chování podle motivace. S jakým typem agresivního chování se můžete nejčastěji setkat ve zdravotnické praxi?

- a) Agresivita instrumentální
- b) Agresivita samoúčelná
- c) Agresivita jako důsledek afektu
- d) Agresivita reaktivní

7/ Uveďte alespoň tři verbální a tři neverbální projevy agresivního chování:

VERBÁLNÍ PROJEVY AGRESE	NEVERBÁLNÍ PROJEVY AGRESE

8/ Vyberte správné tvrzení:

- a) Reaktivita agresivního jedince je plně individuální, je jeho osobním stylem a způsobem jeho zvládnání náročných situací.
- b) Reaktivita agresora v náročných situacích má vždy stejnou formu a stejné stupně vyhocení
- c) Reaktivita agresivního jedince je dána typem zátěžové situace, do které se agresor dostane

9/ Pacient se chová agresivně a chce si zakouřit. (Označte správnou reakci ze strany zdravotníka)

- a) V žádném případě mu kouření nesmíme povolit. Ve zdravotnických zařízeních je přísně zakázáno kouřit.
- b) Budeme se mu snažit vyhovět
- c) Vysvětlíme mu, že kouření poškozuje jeho zdraví

10/ Uveďte 4 zásady zvládnání agrese psychologickými prostředky

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....

## Test klíč (Komunikace s agresivním pacientem)

1/ Pojem „hněv“ vyjadřuje: (zaškrtněte správné tvrzení)

- a) Spontánní emoční výbuch, který trvá velmi krátký časový úsek
- b) Poměrně stálou osobnostní dispozici projevující se v lidském jednání a chování

**c) Specifickou lidskou emoci, založenou na vrozené dispozici, jež se vybaví v momentech vnímání osobní újmy, či újmy našeho blízkého okolí**

(1b)

2/ Má agresivita v životě člověka pozitivní význam?

**a) ano**

b) ne (1b)

Odůvodněte vaše tvrzení:

*Agresivita má v životě člověka i pozitivní význam - slouží totiž k formování a rozvoji osobnosti a plní ochrannou a adaptivní funkci (2b)*

3/ Co znamená pojem brachiální agrese: (zaškrtněte správnou odpověď)

a) agresivita zaměřená proti vlastní osobě

**b) fyzicky projevovaná agresivita**

c) verbální způsob agresivity (1b)

4/ Uveďte 5 možných příčin agresivního chování u pacienta:

*Subjektivní pocit ohrožení a strachu, prožitky křivdy a nespravedlnosti, zklamání v určitém očekávání, celková zátěž, únava, prožitek ponížení, zesměšnění, uražení, pocity bezmoci (5b)*

5/ Pacient se projevuje agresivně. Jak byste se zachovali: (k následujícím možnostem napište ANO/NE)

a) položím pacientovi ruku na rameno *NE*

b) zvýším hlas, abych dal/a najevo svoji autoritu *NE*

c) nabídnu pacientovi židli *ANO*

d) seznámím ho s právy a povinnostmi pacientů *NE*

e) sdělím mu, že je jeho chování nevhodné *NE*

f) otočím se k němu zády a nebudu si ho všímat, dokud ho to nepřejde *NE*

(6b)

6/ V psychologii rozeznáváme 4 typy agresivního chování podle motivace. S jakým typem agresivního chování se můžete nejčastěji setkat ve zdravotnické praxi?

a) agresivita instrumentální

b) agresivita samoučelná

c) agresivita jako důsledek afektu

**d) agresivita reaktivní (1b)**

7/ Uveďte alespoň tři verbální a tři neverbální projevy agresivního chování:

VERBÁLNÍ PROJEVY AGRESE	NEVERBÁLNÍ PROJEVY AGRESE
<i>Křik, nadávky, urážky</i>	<i>Nadřazený postoj, upřený pohled do očí</i>
<i>Hledání si záminek k hádce</i>	<i>Rychlá kinetika, prostorově široká gestika</i>
<i>Ironie, posměch</i>	<i>Sevřené pěsti, strnulý výraz.</i>

(6b)

8/ Vyberte správné tvrzení:

**a) Reaktivita agresivního jedince je plně individuální, je jeho osobním stylem a způsobem jeho zvládnání náročných situací.**

b) Reaktivita agresora v náročných situacích má vždy stejnou formu a stejné stupně vyhocení

c) Reaktivita agresivního jedince je dána typem zátěžové situace, do které se agresor dostane (1b)

9/ Pacient se chová agresivně a chce si zakouřit. (Označte správnou reakci ze strany zdravotníka)

a) V žádném případě mu kouření nesmíme povolit. Ve zdravotnických zařízeních je přísně zakázáno kouřit.

**b) Budeme se mu snažit vyhovět**

c) Vysvětlíme mu, že kouření poškozují jeho zdraví (1b)

10/ Uveďte 4 zásady zvládnání agrese psychologickými prostředky

1) *zachovat klid*

2) *pozorné vyslechnutí*

3) *reflexe, souhrn, empatie*

4) *vyhovět, pokud to lze (4b)*

### Hodnocení

<b>29- 26b</b>	<b>1</b>
<b>25- 21b</b>	<b>2</b>
<b>20- 16b</b>	<b>3</b>
<b>15- 12b</b>	<b>4</b>
<b>11b a méně</b>	<b>5</b>