



Pacjent agresywny

Jak nie dopuścić do kłótni?

Słowo wstępu:

Sytuacje, w której musimy porozumieć się z pacjentem agresywnym – podnoszącym głos, obrażającym szpital czy wręcz nas samych, niekiedy posuwającym się do wulgaryzmów – należą do najcięższych w pracy w ochronie zdrowia.

Kontakt z osobą agresywną jest zawsze trudny, a większość ludzi na skierowany w swoją stronę atak instynktownie chce odpowiedzieć tym samym. Od pracownika szpitala oczekuje się natomiast profesjonalizmu i obsłużenia pacjenta w możliwie jak najlepszy sposób niezależnie od sytuacji.

Dlatego tak ważne jest, aby w czasie rozmowy z pacjentem agresywnym przyjąć odpowiednią postawę i w swoim zachowaniu kierować się paroma podstawowymi zasadami, które:

- pomogą zapanować nad przebiegiem trudnej rozmowy,
- pomimo prowokacji i manipulacji pacjenta pozwolą na udzielenie profesjonalnej pomocy,
- zapobiegną możliwej eskalacji konfliktu oraz agresji słownej ze strony pacjenta,
- nie dopuszczą do przeobrażenia rozmowy w otwartą kłótnię.





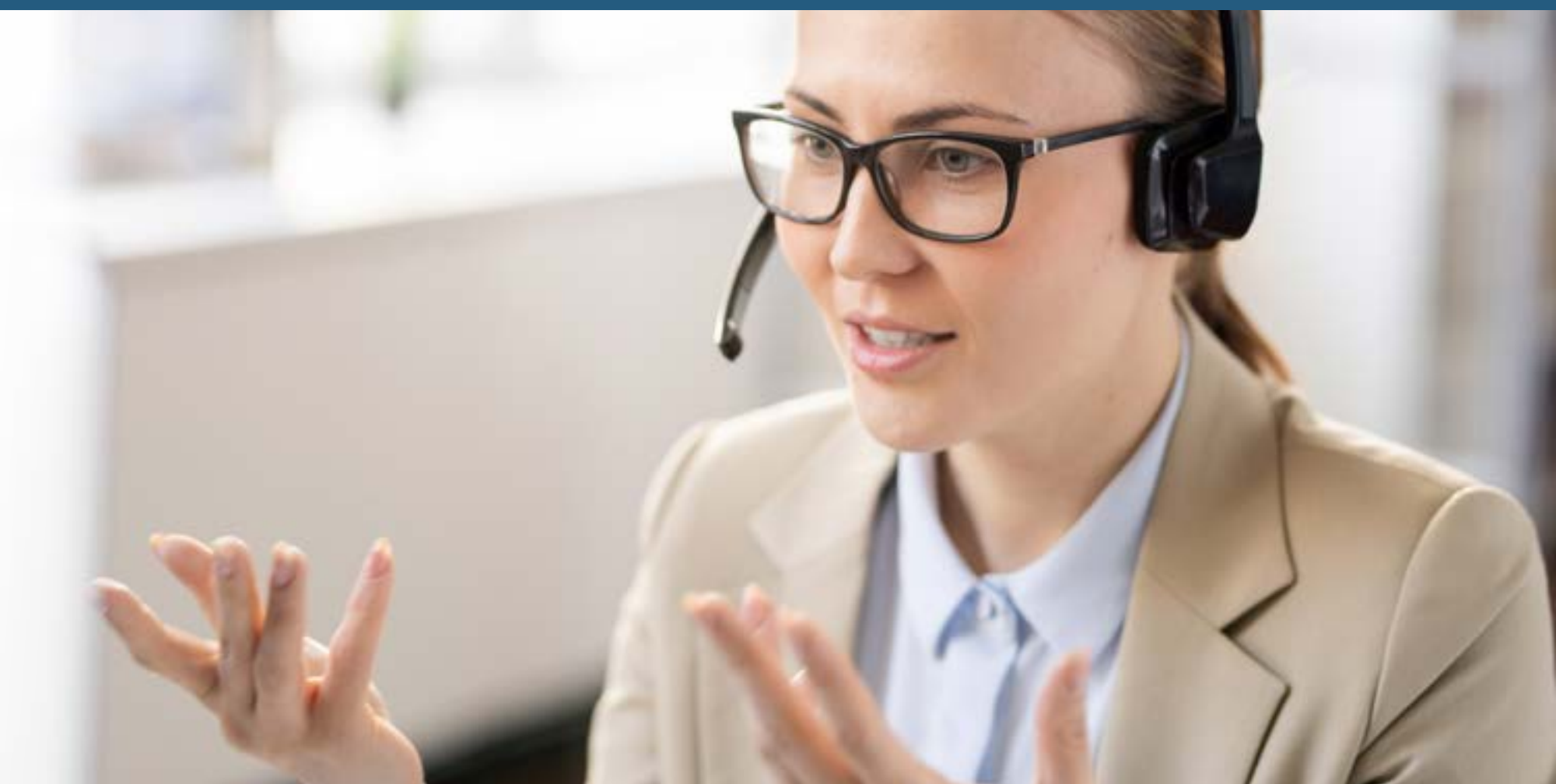
Kto najbardziej skorzysta z porad zawartych w e-booku?

Nasz ebook powstał z myślą o wykorzystaniu zawartych w nim zasad komunikacji przede wszystkim dla:

- pielęgniarek i pielęgniarzy
- sekretarek i sekretarzy medycznych
- pracowników medycznej rejestracji osobistej
- pracowników medycznej rejestracji telefonicznej

Zakres wykonywanych obowiązków różni się w zależności od zajmowanego stanowiska i przekłada się na charakter kontaktów oraz rodzaj obsługi pacjenta. Przykłady rozmów pojawiające się w naszym ebooku pochodzą z rozmów odbytych w telefonicznej rejestracji medycznej. Jednak informacje i wskazówki znajdujące się w naszym ebooku może wykorzystać każdy pracownik szpitala, którego codzienna praca opiera się na komunikacji z pacjentami.





Jak rozpoznać sytuację trudną?

Rozmowa z pacjentem agresywnym nie musi od samego początku przybierać ekstremalnych form agresji słownej. Krzyk, przekleństwa, wyzwiska czy groźby mogą pojawić się dopiero na późniejszym jej etapie. Warto znać i być wyczulonym już na pierwsze przejawy nadchodzącego wybuchu złości pacjenta, aby odpowiednio się przygotować i nie dać wytrącić z równowagi w najmniej odpowiednim momencie.

Rozmowa pacjenta z pracownikiem:

P: Długo kazała pani na siebie czekać...

K: A wie pan, każdy pacjent myśli, że jest najważniejszy.





Jak rozpoznać sytuację trudną?

- pacjent wyraża negatywne uczucia – krytykuje szpital, podkreśla w jego ocenie niesprawiedliwe lub nieprofesjonalne potraktowanie
- podnosi ton głosu, ale jeszcze nie krzyczy
- zamiast prosić, domaga się i żąda
- rezygnuje z formy grzecznościowej „**pan/ pani**”, przechodzi na „**ty**”
- często używa potocznych wyrażen – „**Ale tu bajzel macie!**”, „**Pracujecie jak za karę!**”
- jest złośliwy, ironizuje – „**Czy pani nie potrafi nawet tak prostej rzeczy zrobić?**”
- próbuje podważyć nasze kompetencje, zdyskredytować nas – „**Do takiej pracy to pewnie studiów nie trzeba kończyć?**”





Podstawowe metody reagowania na agresję ze strony pacjenta

Z pacjentem agresywnym nie należy wchodzić w dyskusję, reagować na jego zaczepne pytania.

Jeśli pacjent zmusza do tego pracownika, np. odmawiając podania informacji niezbędnej do weryfikacji tożsamości albo nie dając nam dojść do słowa, krótko i bez wdawania się w szczegóły wyjaśnimy powody naszego postępowania i uprzejmie poprośmy o współpracę przy rozwiązywaniu problemu.

Jeśli pacjent oburza się na proponowane przez nas rozwiązania, zaczyna obrażać nas osobiście albo szpital, w pierwszej kolejności podejmiemy próbę skierowania jego uwagi z powrotem na tematy medyczne, ignorując obraźliwą wypowiedź.

W przypadku, gdy pacjent nadal zachowuje się nieuprzejmie albo obraża w sposób, który uniemożliwia dalsze prowadzenie rozmowy, krótko odnieśmy się do jego zarzutów.



Typy pacjentów agresywnych

Wyróżnia się trzy podstawowe typy pacjentów, którzy stosują agresję w rozmowie z pracownikiem ochrony zdrowia. Przyczyny jej wywołania różnią się jednak od siebie. Inne również będzie jej natężenie oraz możliwe sposoby na zahamowanie w zależności od sytuacji.

Pacjent choleryczny

Działa pod wpływem impulsu, nie stosuje agresji w sposób świadomy.



Pacjent niezadowolony

Stosuje agresję jako wyraz swojego niezadowolenia, za jej pomocą chce rozwiązać konkretny problem.

Pacjent roszczeniowy

Stosuje agresję jako formę świadomej manipulacji w większości rozmów, w których zależy mu na realizacji wcześniej założonych celów.



Pacjent choleryczny

Działa pod wpływem impulsu, chwilowych emocji. Nie zastanawia się nad konsekwencjami swoich słów i działań. Jako typowy ekstrawertyk instynktownie daje upust swoim uczuciom. Agresja słowna pojawia się nagle, ale równie szybko znika, jeśli nie będziemy wchodzili w dyskusję z pacjentem.



Jak rozpoznać choleryka?

W rozmowach zazwyczaj używa często tonu rozkazującego, wydaje polecenia: proszę natychmiast znaleźć, potrzebuję terminu, bardzo proszę się pośpieszyć. W kontaktach z ludźmi jest konkretny i zdecydowany, nie używa trybu przypuszczającego. Większość komunikatów zaczyna od ja: ja potrzebuję, ja chcę.



Aby choleryk nie rozpoczął dyskusji i nie zaczął zachowywać się agresywnie, należy unikać:

- jeśli nie pyta – tłumaczenia, co powinien po kolei zrobić, wdawanie się w szczegóły
- narzucania gotowych rozwiązań
- wchodzenia w dyskusję, reagowania na prowokacyjne zaczepki
- okazywania irytacji z powodu dopytywania się o to pacjenta,
- mówienia wprost, że jest w błędzie czy posiada nieprawidłowe informacje,
- przesadnej serdeczności, np. „ślicznie dziękuję”, „miłego dnia

Pacjent niezadowolony

Agresja słowna jest wyrazem jego niezadowolenia z powodu nierozwiązanego problemu lub złego potraktowania we wcześniejszym kontakcie ze szpitalem. Ma przeświadczenie, że dotychczasowe formy komunikacji zawiodły i musi obecnie okazać swoją dominację. Dlatego stosuje agresję, aby wpłynąć na zachowanie pracownika i wymusić na nim podjęcie działań w celu rozwiązania problemu.



Jak rozpoznać pacjenta niezadowolonego?

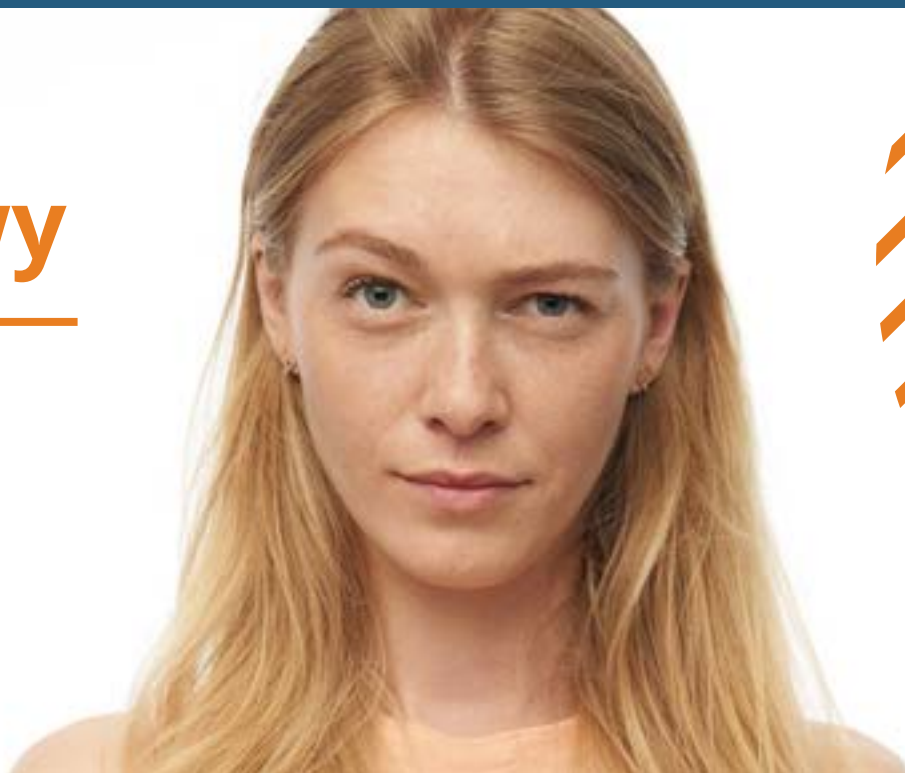
Rozmowę zaczyna od składania skarg i pretensji. Od samego początku daje upust swoim negatywnym emocjom, jednak nie zapominając o przedstawieniu powodu swojego niezadowolenia. Pomimo emocjonalnych reakcji jego tok rozumowania jest logiczny, a argumenty dobrze uzasadnione.



Aby pacjent niezadowolony pozwolił sobie pomóc:

- unikaj zbyt rozwlekłego tłumaczenia i wyjaśniania przyczyn problemów
- nie przerzucaj odpowiedzialności na inne osoby czy jednostki szpitala
- nie lekceważ pacjenta, nie mów do niego obojętnym tonem głosu
- zacznij od przeproszenia i podziękowania za zgłoszenie problemu w imieniu instytucji
- wyraż gotowość do udzielenia pomocy i informacji
- od razu skieruj jego uwagę na temat rozwiązania problemu, który zgłosił

Pacjent roszczeniowy



Agresję w komunikacji stosuje jako świadomą formę manipulacji. Złość, krzyk i roszczeniowy sposób wypowiedzi traktuje jako narzędzie realizacji swoich celów w każdej rozmowie, nie tylko z pracownikami szpitala. W przypadku takiego pacjenta nie istnieją skuteczne metody zapobiegnięcia wystąpienia agresji, a jedynie techniki kontrolowania rozmowy, aby nie dopuścić do eskalacji konfliktu i całkowitego przejęcia kontroli w rozmowie przez pacjenta.

Jak pogorszyć sytuację z pacjentem roszczeniowym?:

- przerywać pacjentowi, wchodzić w słowo
- podnosić głos
- wchodzić w dyskusję – terytorium agresywnego pacjenta
- próbować przejąć kontrolę w rozmowie „*na siłę*”
- być zbyt uległym
- unikać odpowiedzi na niewygodne pytania

Co robić, aby nie dopuścić do eskalacji agresji?:

- odpowiadać rzeczowo na pytania i wątpliwości
- zachowywać się spokojnie i zdecydowanie
- nie reagować na prowokacyjne zachowanie pacjenta
- pozwolić wykrzyczeć się pacjentowi
- obniżyć ton głosu
- wyrównać poziom wzroku – wstać lub poprosić, aby pacjent usiadł, jeśli ma taką możliwość

Podsumowanie

Powyższe rady postępowania z pacjentem agresywnym są jedynie wstępem do tak skomplikowanego zagadnienia. Wiemy jednak z doświadczenia, że postępowanie według tych wskazówek w dużej części przypadków pozwala na kontrolowanie rozmowy z pacjentem agresywnym i niedopuszczenie do eskalacji konfliktu. Wprowadzenie ich w życie wymaga jednak praktyki i świadomego stosowania w codziennych obowiązkach. W celu dalszego poszerzania wiedzy zapraszamy na nasze webinary!

IRON TEAM KOMUNIKACJA Z PACJENTEM

Firma IRONteam od ponad 12 lat skutecznie działa na polu edukacji członków personelu szpitali na terenie całego kraju. W efekcie udało nam się przeszkolić ponad 1500 osób. Dodatkowo już od ponad roku rozwijamy tę formę działalności w środowisku internetowym. Dlatego naturalnym krokiem było powstanie naszego autorskiego cyklu webinarów skierowanych do pracowników ochrony zdrowia.

[Zobacz najbliższe webinaria](#)

[Poznaj nasz system szkoleń](#)



O autorze ebooka

Adam Słowikowski - content manager IRONtem Sp. z o.o. Specjalista ds. komunikacji, współtwórca magazynów dedykowanych pacjentom, prowadzący szkolenia z zasad profesjonalnej komunikacji dla personelu ochrony zdrowia, od ponad roku w formie online przeprowadził ponad 100 webinarów.

10

GATEway

Najlepsze medyczne
call center

Szpitala które nam zaufały:

• Obsługują telefonicznie **1** punkcie kontaktu wszystkich pacjentów w

• Skróciły kolejki pacjentów do rejestracji

• Brak skarg pacjentów

• Odbierają średnio

850%
wszystkich telefonów

IRON TEAM
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM



IRONteam Sp. z o.o.
ul. Marszałkowska 17 lok. 27
00-628 Warszawa



REGON 141370868
NIP 527 257 09 49
KRS 0000300750



tel. (22) 1 200 200



info@ironteam.pl
www.ironteam.pl



www.facebook.com/ironteampl