

Feszült, indulatos betegek kezelése a gyógyszerárban

A számok

- **200 egészségügyi dolgozóból egy szenved súlyos sérülést agresszív beteg vagy hozzátartozó miatt,**
- **11 % könnyebb sérülést,**
- **17,5 % pedig verbális agresszió áldozata lesz.**

Nagy-Britannia(2011)

- A gyógyszertárak több mint 50%-ban tapasztaltak erőszakos vagy erőszakkal fenyegető viselkedést.
- 15-ből 1 gyógyszertárban tapasztaltak erőszakot, és az incidensek 2/3-a az utóbbi félére vonatkozott.
- Az elkövetők több mint 60% **nem** volt drog- vagy gyógyszerfüggő.
- A megkérdezettek 50%-a minimum 2 olyan incidenst is fel tudott sorolni, amelynek elszenvedői voltak.

Fizikális agresszió



Verbális agresszió típusai

- Fenyegetőzés
- Sértegetés
- Kiabálás

Agressziókezelés a mindennapokban



Korai felismerés



Korai felismerés

A feszültség fokozódásának kommunikatív jegyei

- Feszültséget tükröző mimika
- Feszült testtartás
- A fokozott arousal szint testi jegyei: gyorsabb légzés, tág pupilla, izomfeszültség
- Elnyújtott szemkontaktus
- Beszűkült gondolkodás (repetitív beszédpanelek)
- Korábbi erőszakos viselkedés előjeleinek ismételt megjelenése
- Fenyegetés verbálisan vagy gesztusokkal
- A menekülési útvonalak elzárása

Ötletbörze: mit (ne) tegyünk?

□ Mit ne tegyünk?

□ Mit tegyünk?

Elkerülendő stratégiák

- Vizont agresszió
- A másik kritizálása,
becsmérlése
- Fölényes, parancsoló
hangnem
- Bagatellizálás

A reagálás előtt

- Nyugalmat tükrözni
- Belső védőpajzs
- Lelki elsősegély

A konfliktus elkerülése

- Elengedni a fülünk mellett
- Néma gesztusok
- Két szótagú válaszok

Ha a konfliktus nem kerülhető el

Követés és vezetés

1. A másik ember megértésének visszajelzése, együttérzés
2. A sajnálatunk kifejezése
3. Saját álláspontunk megfogalmazása
4. Megoldás keresése

Követés és vezetés konfrontáció nélkül

Megértés és állhatatosság

- A megértést kifejező visszajelzések (pl.: parafrázis, érzelmi visszatükrözés)
- Saját nézőpontunk
- Megoldáskeresés

Követés és vezetés konfrontációval

- A helyzet tárgyilagos leírása
- A sértések leállítása
- A beszélgetés konstruktív irányba terelése