

REZILIENCIA AKADÉMA
SEMMELWEIS EGYETEM

AGRESSZIÓKEZELÉS

(egészségügyi helyzetekben)



VESZÉLYES ÜZEM

Egészségügyi helyzetekben gyakoribb az agresszió.

Hogy miért?

- Mind a betegek, mint az ellátók idegesek lehetnek
- Szoronghatnak
- Az ellátókon nagy az időnyomás
- A betegek és hozzátartozók frusztráltak, ha sokat kell várni
- Az akut betegségek váratlanul alakulnak ki, a balesetek váratlanul következnek be, nem csoda, ha az emberek felzaklatódnak
- Frusztráltak, nem látnak kiutat
- A felelősséget akarják áthárítani
- Nem értenek valamit, elvesztették a fonalat
- A betegek lehetnek ittasak, vagy más tudatbefolyásoló szer hatása alatt állók
- A betegség okozhat zavartságot, ami pedig okozhat agresszív viselkedést



**Fontos tudnunk,
hogy az agresszív
betegek kb. 80%-ban
nem ránk harag-
szanak, de ránk
vetítik a haragjukat.**

Agresszió esetén két dolog történhet:

1.

A válasz olyan, ami
növeli a feszültséget (és
így az agressziót is), ezt
eszkalációnak hívjuk



2.

A válasz olyan, hogy csök-
kenti a feszültséget, és el-
állítja az agressziót, ezt
de-eszkalációnak hívjuk



Mitől eszkalálódik a feszültség?

AMITŐL BIZTOSAN:



- * **Megkérdőjelezés:**

„Nem lehet, hogy nem olvasta el a tájékoztatót...?”

- * **Tekintélyre alapozó kommunikáció:**

„Higgye el, én jobban értek hozzá...”

- * **Hibáztatás:** „Miért nem idejében jött?”

- * **Hárítás:** „Ez nem az én dolgom...”

- * **Visszatámadás:** „Hogy merészel...?”

- * **Viszont agresszió:** „Menj a ”

AMITŐL LEHET:



- * **Érvelés.** „Ez azért nem jó ötlet, mert...” – ezt csak akkor, ha a beszélgetés már konstruktív irányba halad

- * **Az agresszió figyelmen kívül hagyása** (vagyis nem reagálunk egyáltalán). Ez 50%-ban lehet jó, de 50%-ban növeli a feszültséget

A.



MEGELŐZŐ TECHNIKÁK, AMIKET AKKOR VETÜNK BE, HA ÉSZLELJÜK, HOGY NŐ A FESZÜLTSG

- **Együttérzés kifejezése:** „Értem, hogy nagyon nehéz lehet ez, és nagyon együttérzek Önnel/veled”
- **Pontosítás:** „Mi bánt a legjobban ebben a helyzetben?” vagy „Mire gondoltál pontosan, amikor ennyire ideges lettél?”
- **Feszültségcsökkentés:** „Mondja el részletesen, mi bántja...”
- **Megoldáskeresés:** „Nézzük meg együtt, hogyan lehetne ezt megoldani, és ki segíthet...”
- **Következő lépés megbeszélése:** „Akkor tehát le kellene mennie a földszintre a ... rendelésre”

B.



HA MÁR KIROBBANT A FESZÜLTSÉG. LÉPÉSRŐL-LÉPÉSRE TENNIVALÓK

- **A sértéseket, támadásokat (most) elengedjük a fülünk mellett** (de nem hagyjuk annyiban, majd visszatérünk rájuk a végén)
- **Együttérzés kifejezése:** „Megértem, hogy nagyon ideges...”
- **Megoldáskeresés:** „nézzük meg mit tehetünk...”
- Az **agresszió visszatükrözése:** „Én próbálok segíteni és megoldást találni, Ön meg veszekszik velem... Ez így OK?”
- **Szókratészi kérdések:** „Mit mondana nekem, ha fordított helyzetben volnánk...?” „Mit mond erről a szabályzat/irányelv...?”



A SÉRTÉSEKET NEM KELL LENYELNÜNK!

Ha a feszültség eltűnt és a konfliktus rendeződött, utólag reagálhatunk a sértésekre:

„Most még így a végén azt szeretném mondani, hogy számomra elfogadhatatlan volt, ahogy velem beszélt, és szeretném, ha ezt többet nem ismétlődne meg!”

Ha ekkor reagálunk rájuk, és nem a konfliktus hevében, nagy esélyünk van arra:

- hogy a másik bocsánatot kér tőlünk
- és máskor talán nem viselkedik így

Mindez esélytelen, ha a konfliktus hevében reagálunk a sértésekre.



HA AZZAL VÁDOLNAK, HOGY ELRONTOTTUNK VALAMIT, VAGY HIBÁZTUNK

- 1. Az érzések jogosságának elismerése:** „Nagyon sajnálom, hogy ez történt, teljesen megértem az érzéseit, és együttérzek magával”
- 2. Nem megyünk bele, hogy hibáztunk-e vagy sem (⚡ mindegyik növeli a feszültséget ⚡). Helyette:** „Részletesen kivizsgáljuk, hogy történhetett ez, és azonnal tájékoztatunk az eredményről”
- 3. A figyelem a megoldásra irányítása:** „Kivizsgáljuk mi történt, de most a legfontosabb, hogy azt nézzük meg, mit tehetünk
- 4. Ha nem sikerült enyhítenünk a feszültséget, mi ajánlunk panaszkezelési fórumot:** ”Sajnálom, hogy ez történt, a főnökömet itt és itt éri el, ha panaszt szeretne tenni” – ezzel is azt sugározzuk, hogy tiszta a lelkiismeretünk, ha sunnyogunk, azzal azt sugározzuk, hogy nem tiszta

Ha többen vagyunk, és valaki ideges, ki beszéljen vele?



Ha mind a négyen, az fenyegető lehet...
Akkor a legnyugodtabb!

**MI VAN AKKOR, HA MINDEZ NEM HASZNÁL,
ÉS VALAKI TÁMADÓLAG LÉP FEL VELÜNK SZEMBEN?**

Kérjünk külső segítséget!

Mikor kérjünk külső segítséget akkor, ha nem tudjuk
leállítani mások agresszív viselkedését?

Gyakorlatilag minden esetben!

- Harmadik ember bevonása legtöbbször mérsékeli az agressziót
- Ha nem, akkor segít a helyzetből kimenekülni
- A harmadik fél a jövőben tanúként szerepelhet

Hajlamosak vagyunk lebénulni és csitítani az agresszív felet, és a békesség kedvéért engedményeket tenni. „Jó rendben, csak legyél halkabb...” Ez a viselkedés megerősíti az agressziót, hiszen az agresszor részben célt ér el vele.



Ezt a rossz reflexet kell elkerülnünk, és helyette felhívunk a figyelmet arra, hogy az agresszor átlépett a megengedhetetlen viselkedés kategóriájába.

Hangosan, hogy messziről is hallgató legyen, mondjuk azt, hogy:

„Megengedhetetlen, hogy így viselkedjen velem, ezért külső segítséget kérek!”



Kezdjünk távolodni az agresszortól, miközben kérjünk külső segítséget. Az agresszor gyakran ilyenkor ilyesmit mond: „Kérlek ne csináld ezt, én csak...” „Kérlek ne szólj senkinek...”, Kérlek maradj csendben..., „Miattad most ez és ez történik majd velem...”

Ezeket a mondatokat hagyjuk figyelmen kívül, különösen a „Miattad...” vagy „Te tehetsz róla, ha majd...” – ezek a legtrükkösebb agresszív mondatok, amelyek ránk akarják az agresszív viselkedés következményei miatti felelősséget hárítani, miközben nem mi voltunk agresszívak, hanem a másik.

**Ne feledjük, az agresszió egy
vörös vonal, amit nem mi
léptünk át!**

