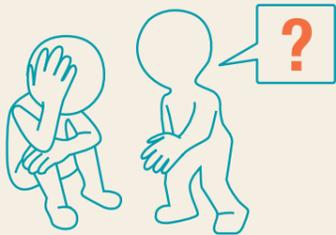


# ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ



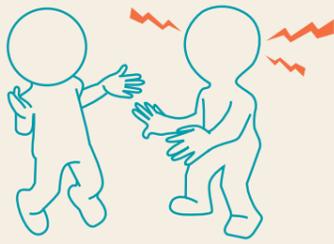
## СЛЕДИТЕ ЗА ТРЕВОЖНЫМИ ЗНАКАМИ

Растущая межличностная напряженность может привести к нервному истощению и изменениям в поведении. Следите, не появились ли следующие тревожные симптомы:



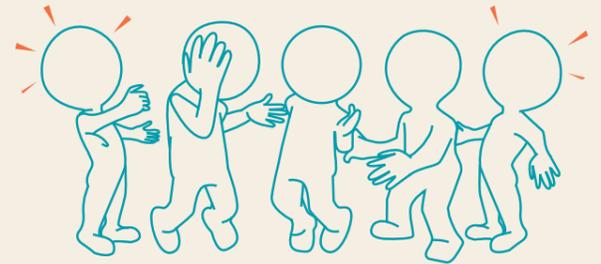
### У ВАС ИЛИ ВАШИХ КОЛЛЕГ

- чрезмерная усталость и утомление;
- сонливость в дневное время;
- грусть без явной причины;
- злость и разочарование;
- раздражительность.



### У ПАЦИЕНТОВ, ИХ РОДСТВЕННИКОВ И ЧЛЕНОВ СООБЩЕСТВА

- язык тела, говорящий о напряженности (сжаты кулаки, стиснуты зубы);
- возбужденная речь, часто с требованиями или жалобами;
- повышенный голос;
- беспокойное состояние;
- чрезмерная жестикуляция;
- вербальные или невербальные угрозы.



### НА РАБОТЕ (МЕСТА И СИТУАЦИИ, НЕСУЩИЕ РИСК)

- переполненные людьми пространства, особенно места для ожидания;
- длительное время ожидания;
- отсутствие сотрудников, которые могли бы дать информацию;
- посменный режим работы и передача смены;
- сообщение «плохих новостей»;
- массовый наплыв людей в медицинское учреждение.

## СТРАТЕГИИ ПО СНИЖЕНИЮ НАПРЯЖЕННОСТИ



### БУДЬТЕ НАЧЕКУ

Следите за признаками повышенного стресса, чтобы решить проблему на начальных этапах.



### ПРОЯВИТЕ УВАЖЕНИЕ

Предложите присесть и объясните, как важно спокойно обсудить ситуацию.



### СЛУШАЙТЕ АКТИВНО

Расспросите пациента/ посетителя о подробностях и проявите интерес к причинам его страдания.



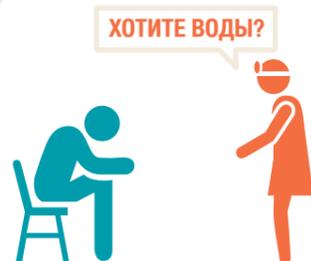
### ПОДХВАТЫВАЙТЕ ФРАЗЫ

Повторите слова собеседника, перифразируя их: так вы покажете, что слушаете и поняли, что его заботит. Не утверждайте, что ваше мнение — истина в последней инстанции и не давайте ложных обещаний.



### ИЗБЕГАЙТЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЖАРГОНА

Медицинские термины и выражения могут оказаться слишком сложными и запутать пациентов, их родственников и вообще всех, кто не принадлежит к медицинскому сообществу. Используйте простые слова.



### ПРЕДЛОЖИТЕ СДЕЛАТЬ ВЫБОР

Это даст пациенту/ посетителю почувствовать, что он управляет ситуацией. Можете просто предложить стакан воды, спросить, не хочет ли собеседник присесть в более тихом месте или поговорить с другим сотрудником (особенно в ситуациях, где важен гендерный фактор).

НЕ СКРЕЩИВАЙТЕ РУКИ

НЕ СМОТРИТЕ В ГЛАЗА СЛИШКОМ ДОЛГО

### ЯЗЫК ТЕЛА

Оставайтесь как можно более спокойным и расслабленным, даже когда это трудно. Говорите вежливо, но твердо. Во время разговора держитесь на безопасном расстоянии от собеседника. Если вы в маске, ваш язык тела не всегда легко считать (например, понять, улыбаетесь ли вы), поэтому периодически кивайте и репликами приглашайте собеседника продолжать.



### ОЦЕНИВАЙТЕ СИТУАЦИЮ

Следите за тем, нормализуется ли обстановка, снижается ли напряженность. Если вы чувствуете, что не справляетесь с ситуацией, лучше извиниться и выйти, передав ее другому сотруднику.

### ПРОСИТЕ О ПОМОЩИ

Если вы понимаете, что напряженность продолжает нарастать, особенно если есть угроза физического насилия, своевременно подайте знак коллегам или охранникам, что вам нужна помощь.

НАСИЛИЕ В ОТНОШЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ И УЧРЕЖДЕНИЙ ДОЛЖНО ПРЕКРАТИТЬСЯ

ЭТО ВОПРОС ЖИЗНИ И СМЕРТИ



МККК