

## 7 ТИПОВ СЛОЖНЫХ ПАЦИЕНТОВ И КАК С НИМИ ОБЩАТЬСЯ

**И.С. ПРОКОПЕНКО**, старший преподаватель школы ухода  
«Мастерская заботы», г. Москва

Пациенты, к которым нужен особый подход, встречаются в практике любой медсестры. Чтобы наладить контакт и избежать конфликтов, специалисты советуют с такими людьми разговаривать, расспрашивать о том, как они себя чувствуют, стараться по-человечески общаться. Но как это сделать, если пациент скандалит, хамит, много болтает или, наоборот, из него слова не вытянуть? Или же он просто неприятный тип – такое тоже бывает, ведь болеют не только ангелы.

### **Возбужденный или злой пациент**

У вас бывало такое – пациент кричит, кидается тапочками, обзывает и грозит написать во всевозможные инстанции, потому что его «плохо» лечат? У меня это было много раз. Несколько пациентов помню до сих пор. Особенно хорошо Виктора Васильевича, который раздражался по любому поводу и как будто специально вредил нашей работе. Он то проливал открытые флаконы с лекарствами, то отключал капельницу... Но самым любимым его занятием было сползать с кресла, пока никто не видит, и яростно стонать, привлекая к себе внимание.

Все в бригаде понимали, что Виктор Васильевич – отчаянно одинокий человек, и таким поведением он создает иллюзию внимания и близости. Прежде всего для себя самого. Но, несмотря на сочувствие, общаться с ним было тяжким испытанием.

Тяжелая болезнь, ссора, плохие новости или раздражение могут стать причиной агрессивного поведения пациента. У человека возникает ощущение, что он теряет контроль над своей жизнью, и оттого он злится. Люди могут выражать свой гнев в резких ответах, грубости, а в некоторых случаях даже пытаться запустить в медсестру тем, что есть под рукой.

Какова бы ни была причина такого поведения, ваша задача – обеспечить безопасность: и человека, и собственную. А значит – дать ему возможность выразить эмоции без ушерба для кого-либо.

*Что мы можем сделать?*

- Проверьте, может ли человек интерпретировать наше поведение двояко? Например, вы чем-то сильно озабочены, и от этого у вас сосредоточенный вид. Со стороны вы можете казаться угрюмой и неприветливой. Сосредоточенность часто путают с недовольством. На время общения с пациентом постарайтесь не думать о личных проблемах.

- Спросите, что человека беспокоит. Выслушайте его, даже если он много раз говорит одно и то же.
- Злость и возбуждение могут говорить о боли. Постарайтесь выяснить, чувствует ли человек боль, и попросите оценить ее по шкале от 1 до 10.
- Передайте врачу информацию о состоянии человека.
- Если у человека есть реальная потребность, проблема или просьба – выполните ее. Оцените положение человека с точки зрения комфорта и предложите располагающее к успокоению занятие – выпить чай, удобнее устроиться.
- Обратите внимание на то, как вы воспринимаете грубость и возбуждение пациента, и обязательно отреагируйте на эти эмоции в безопасной обстановке после инцидента – например, расскажите о ситуации коллегам, друзьям, выразите злость «в подушку», напишите о том, что наболело, в дневнике.

### **Разговорчивый пациент**

Вы узнаете такого пациента по быстрой, взволнованной речи. Часто они рассказывают свою историю слишком подробно, с множеством деталей, не относящихся к делу. Вам может быть трудно опросить их, а количество симптомов, которые они описывают, может сбить вас с толку.

*Что мы можем сделать?*

- Спросите, что в данный момент самое важное для человека. Иногда помогает изменение формулировки – спросите «Что вас тревожит сейчас?».
- Быстрая речь может быть от того, что человек принимает много лекарств, которые вызывают возбуждение нервной системы. Сосредоточьтесь на логике повествования, нет ли хаотичного перескакивания с темы на тему. Обязательно проинформируйте врача обо всех нарушениях, которые вы заметили в речи пациента.
- Человек может быть перевозбужден, впервые оказавшись в больнице с тяжелым диагнозом, и такое поведение согласуется с его переживаниями. Помогите ему освоиться, возможно, он придет в себя и будет общаться естественно.
- Постарайтесь четко и точно описать человеку, что его ждет, спросите, все ли он понял. Иногда может потребоваться все объяснить несколько раз.

### **Молчаливый пациент**

Разговор с молчаливым пациентом часто становится сложной задачей. Человек может быть в плохом настроении или в депрессии. Иногда замкнутость бывает личной чертой человека или защитной реакцией на тяжелые эмоциональные переживания.

Однако надо помнить, что некоторые люди используют молчание как способ спровоцировать медсестру или проверить ее реакцию. Это может быть манипулятивным поведением, и при отсутствии реакции со стороны медсестры оно может со временем прекратиться.