

УДК 159:364.2

К ВОПРОСУ О СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ В СИСТЕМЕ «БОЛЬНОЙ-ВРАЧ» (НА ПРИМЕРЕ АГРЕССИИ)

Шевченко Александр Анатольевич

д.мед.н., профессор

Тимошенко Марина Петровна

магистр психологии

Днепровская медицинская академия

г. Днепр, Украина

Шевяков Алексей Владимирович

д.психол.н., профессор

Шрамко Игорь Анатольевич

к.психол.н., доцент

Днепровский гуманитарный университет

г. Днепр, Украина

Аннотация. Агрессия определена как деструктивное поведение, которое противоречит общепринятым нормам и вызывает психологический дискомфорт, как хаотичная интенсивность сложных психических энергий. Разработаны наиболее общие рекомендации по взаимодействию врача с агрессивным пациентом, преодолению агрессии и лечению заболеваний.

Ключевые слова: агрессия, агрессивные реакции больных, практические техники, приемы коммуникации, методы психологической защиты.

Агрессия в социальных и социотехнических системах проявляется очень часто [1,с.180]. Внедрение психотехнологий контроля и регуляции агрессивных реакций больных позволяет вернуть уважение к профессии врача. Проанализируем наиболее общие подходы социальной поддержки специалистов в таких системах.

В социальной системе «врач-пациент», как правило, необходимо находить консенсус. При этом:

1. Врач и пациент должны идти навстречу друг другу.
2. Больных необходимо лечить.

Возникает ряд проблемных вопросов. Как взаимодействовать с агрессивным пациентом? Как справиться с агрессией без ущерба для себя как специалиста? Следует учитывать следующие ограничения: с агрессивным пациентом нужно не только общаться, а и лечить, и давать рекомендации.

Известны типы агрессии больных по отношению к врачу[2, с.154]:

1. Физическая.
2. Вербальная.
3. Раздражение.
4. Негативизм как оппозиционная манера поведения.
5. Обида.
6. Подозрительность – осторожность.

При проявлении пациентами агрессивных реакций следует применять следующие приемы налаживания коммуникаций:

1. Техника подчеркивания общности (у врача и пациента общая цель – выздоровление). Врач говорит: «Мы оба хотим разрешения этой ситуации», «Для меня это так же важно».
2. Техника подчеркивания значимости пациента: «Ваше описание поможет определить лечение», «Ваше предложение представляется очень ценным», «Спасибо, что открыто сказали мне о том, что Вам не нравится».
3. Техника вербализации своих чувств: «Я удивлен», «Меня задевает», «Мне неприятно», «Меня тревожит».
4. Техника вербализации чувств собеседника: «Вы чувствуете негодование, когда вспоминаете об этом?», «Я согласен, это вызывает дискомфорт».
5. Сила паузы. Помните о паузе. Агрессивные слова пациента задевают и провоцируют ответить резко, или промолчать, или оправдаться. Пауза

позволяет прекратить спонтанную неконструктивную реакцию и выбрать нужную конструктивную технику.

6. Проявите интерес к проблемам пациента: «Да что Вы говорите?»
 7. Предоставьте пациенту возможность выговориться.
 8. Предложите конкретный выход из сложившейся ситуации.
 9. Обратитесь к фактам.
 10. Привлекайте третью сторону.
 11. Держите спокойный и уверенный темп.
 12. Скиньте свой план агрессии и распознайте агрессивный план пациента.
- Заранее выделите агрессивных пациентов и их план агрессии.

Пациенты, реализующие свою агрессию у врача, стараются заставить его врасплох. Врачу как специалисту нужно постараться сохранить спокойствие, пусть даже внешнее, и оставаться хладнокровным. Считайте про себя до десяти (двадцати, тридцати...), улыбайтесь, показывая зубы, смейтесь, шутите. Подобная реакция сможет нейтрализовать человека, старающегося манипулировать Вами. Помните – методы агрессии он применяет с целью ослабить Вас и управлять Вами. Сосредоточьтесь и не реагируйте, во всяком случае, так как он ожидает от Вас.

Защитить себя от опасности будет легче, если заранее предусмотреть, кто из пациентов может совершить акт агрессии и просчитать его поведение. Не разумно отвечать агрессией на агрессию, это только усилит хаос. Займите нейтральную позицию к негативному отношению, будьте готовы к ней заранее. Задумайтесь о побуждениях человека-агрессора: почему он поступает именно так?

Посмотрите на ситуацию «с высоты птичьего полета», сделайте шаг назад. Скорее всего, агрессор действует так в результате скрытой травмы, боли. Подавленная боль – результат нерешенных собственных проблем. Люди, слабые ментально, эмоционально и духовно, используют грубую силу для запугивания других, чтобы скрыто решить свою проблему. Они априори не уважают Ваши права. Постарайтесь найти и озвучить контраргументы.

Помните, Вы имеете право заботиться о себе и защищать себя от обиды, ментальных, эмоциональных и духовных угроз.

Врач как человек так же имеет право устанавливать приоритеты и выбирать любой образ жизни, пока это не ущемляет права других людей.

Он имеет право выражать чувства, мнения и желания. Вы имеете право на создание собственной счастливой здоровой жизни, основанной на Вашей духовной цели. Вы имеете право быть божественным, суеверным или свободным, быть ответственным за направление своей энергии и жизни.

Вы имеете право выбирать цель, согласие и власть.

Таким образом, кто сталкивается с агрессией и становится ее жертвой? Тот, кто решает уступить и сдаться агрессору, надеясь на его милость. Это ошибочное поведение. С агрессором следует бороться грамотно, организованно, не теряя самообладания и не боясь.

Мы живем в далеко не дружественном мире: кто обладает грубой силой может причинять боль другим. Однако самая большая сила – ум человека.

Для начала выясните, кто есть агрессор. Нередко такие люди ничего из себя не представляют, только делают вид, что могут превратить всех в пыль. Ваши страхи могут причинить Вам вред. Когда Вы сдаете позиции – делаете агрессора сильнее. Помните: лучшая защита – нападение. Действуйте асимметрично, только результат Ваших действий имеет значение. Попробуйте перевести внимание агрессора на другой объект, перенаправьте его агрессию в другое русло.

Ответьте для себя на вопрос: в чем именно причина агрессии именно в Ваш адрес? Полезным бывает вовлечь в конфликт третью сторону, используя в Вашей борьбе чужие ресурсы, чужие интересы в Ваших целях.

Еще одна мощная методика – присоединиться к агрессору (“да, Вы были правы”), стать на его сторону, превратиться в союзника, партнера. Вы так же можете позволить агрессору стать врагом или другом. Скажите ему – ты мой друг, и он почти наверняка станет таковым.

Никогда не действуйте на эмоциях, сдержите первый порыв, демонстрируя интеллигентное поведение.

Начните борьбу с агрессором в своей голове:

1. Изучите психологию человека, понимайте мотивацию. Узнайте о его слабостях и проблемах. Ведите себя грамотно – знания дают силу.
2. Освойте главные техники манипуляции людьми, чтобы противопоставить грубой силе тонкую хитрость. На этом основаны все военные тактики и стратегии.
3. Изучайте законы.
4. Налаживайте связи с полезными людьми.
5. Вооруженный человек – это сильный и свободный человек (диспозиция вооруженности).
6. Проработайте возможные сценарии развития событий, поймите, что Вы будете делать, оказавшись в той или иной ситуации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Шевяков О. В. Психологічне забезпечення розвитку соціотехнічних систем діяльності. – Дніпропетровськ: Інновація. – 2011. – 470 с.
2. Байрон Г. Феномен агрессии: монография. – СПб.: Издательство Питер, – 2017. – 630 с.