

## Kurz: Starostlivosť o klienta s agresívnym správaním

*Človek s postihnutím má rovnaké potreby ako zdravý človek. Prvou z nich je byť uznaný a milovaný taký, aký je.*

Sestra Michele Pascale Duriezová

Vierohodnosť úsilia spoločnosti o dosiahnutie spravodlivosti a humanity pre všetkých jej členov môže byť odhadnutá sledovaním toho, akú starostlivosť venuje spoločnosť tým, ktorí sú v celom spektre sociálnych vzťahov najzraniteľnejší, aké práva im priznáva.

Za samozrejmosť sa pokladá bežný rečový prejav. Jazyk sa vo všeobecnosti používa spontánne a málo reflektovane. Keď ide o psychiatrického klienta ide o vzťahovú diagnostiku a terapeuticky účinný vzťahový prístup, potom vedenie rozhovoru nadobúda terapeutickú dimenziu, ktorú je potrebné zodpovedne zvládať. Prístup k osobe psychicky chorého znamená aj prístup k jeho skrytým stránkam. Ako nástroj pre tento proces nám slúži komunikácia, vedenie rozhovoru. Odborní pracovníci pracujúci v sociálnych službách by mali ovládať ako postupovať a prístupovať ku konfliktným vzťahom, emóciám a symptómom psychicky chorých.

**Cieľom** vzdelávacej aktivity je **vyškoliť odborníka** pre profesionálne zvládnutie agresivity u klienta. Absolvent kurzu získa nielen odbornú, ale aj ľudskú pripravenosť, schopnosť sebadisciplíny a sebaovládania, získa potrebné schopnosti a zručnosti ako pracovať s psychiatrickým klientom.

Absolvent/odborník:

- pozná techniky prevencie vzniku agresivity u klienta,
- vie definovať príčiny vzniku agresie u klienta,
- vie definovať príčiny zmeny správania u klienta,
- ovláda techniky na zvládanie agresivity u klienta,
- ovláda komunikačné techniky s psychiatrickým klientom,
- ovplyvňuje kvalitu medziľudských vzťahov,
- formuje pozitívny vzťah k výkonu povolania, kreativite pri úkonoch vykonávaných na pracovisku v prospech klienta,
- ovláda základy asertivity,
- pozná legislatívne podmienky- používanie obmedzovacích prostriedkov.

### 1. Cieľové skupiny

- Odborní pracovníci sociálnych služieb
- Pedagogickí pracovníci vzdelávacích inštitúcií, stredných škôl a vysokých škôl sociálnej práce a ošetrovateľstva, ktorých cieľom je aj sprevádzanie študentov pri výkone ich odbornej praxe,
- Vedúci pracovníci zariadení, ktorých cieľom je stabilizovanie zamestnancov a plánovanie kariérneho postupu zamestnancov, hodnotenie zamestnancov.

### 2. Požadované vstupné vzdelanie

Odborné vzdelanie pre prácu sociálnych službách s minimálne dvojročnou praxou v sociálnej práci, alebo v ošetrovateľstve s minimálne dvojročnou praxou.

### 3. Profil absolventa

Absolvent vzdelávacej aktivity: Starostlivosť o klienta s agresívnym správaním :

- využíva už získané praktické skúsenosti pri poskytovaní starostlivosti a služieb klientovi,
- vie sprostredkovať odborné vedomosti o procesoch, ktoré ovplyvňujú zamestnanca/študenta pri výkone jeho práce pre klienta v zariadeniach poskytujúcich sociálne služby, alebo v domácnosti,
- vie používať nástroje asertivity,
- ovláda zásady správnej komunikácie s psychiatrickým klientom,
- vie rozpoznať nežiaduce faktory, má schopnosť ich eliminovať tak, aby bola zabezpečená kvalitná starostlivosť o klienta a kvalitné podmienky pracovného prostredia,
- vie navrhnúť opatrenia, ktoré podporia adaptáciu, spokojnosť zamestnanca/študenta s povolaním,
- ovláda zručnosti individuálneho prístupu k vyriešeniu problematických situácií v praxi a učí ich aj zamestnanca/študenta.

Absolvent kurzu: Starostlivosť o klienta s agresívnym správaním – sa v sociálnych službách uplatní vo všetkých zariadeniach, poskytujúcich sociálne služby.

### 4. Metódy výučby

Inštruktor ovláda a volí vyučovacie stratégie, metódy a postupy tak, aby zahrňovali interaktívne zážitkové a skúsenostné učenie, rozvíjali kompetencie zamestnancov/študentov. Popri klasických formách prednášky, výklad, demonštrácia, inštruktáž, využíva nacvičovanie a tréning jednotlivých postupov a ich upevňovanie.

### 5. Forma záverečnej skúšky:

Teoretická časť vzdelávania sa ukončuje písomným testom; praktická časť sa ukončuje obhajobou písomnej záverečnej práce na základe zadania.

Absolvent získa Osvedčenie: Starostlivosť o klienta s agresívnym správaním, ktorý ho oprávňuje vykonávať vzdelávacie aktivity u študentov a zamestnancov v nástupnej praxi.

### 6. Celkový rozsah vzdelávacej aktivity

Celkový rozsah je 40 vyučovacích hodín v základnom module.

## UČEBNÁ OSNOVA PREDMETU

## Starostlivosť o klienta s agresívnym správaním

### 1. Charakteristika predmetu

Získanie kvalitnej praxe v sociálnych službách je základným predpokladom k získaniu a rozvoju profesijných zručností odborného pracovníka s cieľom pripraviť ho na čo najlepší pracovný výkon, ako aj formovať žiaduce profesijné správanie. Obsah predmetu začleňuje celky, ktoré umožňujú v bezprostrednom kontakte s klientom priebežný nácvik jednotlivých odborných postupov až ku komplexnému zvládnutiu situácie pri jednotlivých pracovných činnostiach v starostlivosti o klienta, ako aj samotného riadenia pracovného procesu.

### 2. Hlavné ciele kurzu:

- preukázať správanie zamerané na vnímanie situácie a potreby klienta,
- preukázať schopnosť vykonať odborne správne postupy v jednotlivých odborných procesoch,
- poznať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, využívať opatrenia na zabránenie úrazu,
- dodržiavať zásady prevencie a bezpečnosti klienta,
- preukázať schopnosť pracovných výkonov,
- vykonať odborne správne postupy podľa platných interných smerníc a platnej legislatívy,
- viesť príslušnú dokumentáciu, pracovné plány, ošetrovateľskú a opatrovateľskú dokumentáciu,
- správne komunikovať s psychiatrickým klientom,
- ovládať techniky na zvládanie agresivity u klienta,
- ovládať techniky asertivity,
- ovládať legislatívny rámec používania reštriktívnych postupov,
- ovládať vedenie dokumentácie pri používaní reštriktívnych postupov,
- demonštrovať schopnosť pracovať v multidisciplinárnom a interdisciplinárnom tíme,
- poznať význam integrovaného systému starostlivosti o klienta.

### 3. **Rozpis učiva** Počet hodín (teória + cvičenia)

#### Základný modul

Téma č. 1: Agresia, agresivita

Počet hodín: 10

- |                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| 1. Základné pojmy - agresia, agresivita | 1 |
| 2. Príčiny agresivity                   | 1 |
| 3. Rozdelenie agresivity u klientov     | 1 |

- |                                                                                              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 4. Špecificky ľudské formy agresivity                                                        | 1 |
| 5. Stupne a formy agresivity                                                                 | 1 |
| 6. Agresívny klient a terapeutické postupy                                                   | 1 |
| 7. Špecifiká agresivity u klientov s demenciou                                               | 1 |
| 8. Agresívny klient a domáce prostredie                                                      | 1 |
| 9. Použitie obmedzovacích prostriedkov pri agresívnom klientovi                              | 1 |
| 10. Ošetrovateľské a opatrovateľské postupy pri vedení dokumentácie pri agresívnom klientovi | 1 |

#### Téma č. 2: Odborný prístup ku klientovi

„Dokážeme počuť to, čo pacient chce povedať, ale nedokáže? Dokážeme vyciťovať, čo ho vlastne trápi- za týmito telesnými symptómami? Dokážeme spolu s ním zistiť, čo by potreboval, aby mohol lepšie žiť?“ (Wetzig-Wurth, 2004)

Počet hodín: 22

- |                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Prístup k agresívnym klientom, komunikácia s agresívnym klientom                  | 2+2 |
| 2. Klient s dg. schizofrénia, komunikácia s klientom so schizofréniou                | 2+1 |
| 3. Psychosomatický klient                                                            | 2+1 |
| 4. Sexuálne poruchy u klienta - zvládanie sexuality v podmienkach sociálnych služieb | 2+1 |
| 5. Suicidálny klient, komunikácia so suicidálnym klientom                            | 2+1 |
| 6. Dementný klient, komunikácia s dementným klientom                                 | 2+1 |
| 7. Depresívny klient, komunikácia s depresívnym klientom                             | 2+1 |

#### Téma č. 3: Riziká v práci s psychiatrickým klientom

Počet hodín: 8

- |                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Psychické, fyzické, somatické riziká                        | 1   |
| 2. Evalvácia a devalvácia, sorigénia a egrotogenia             | 1   |
| 3. Asertivita                                                  | 1   |
| 4. Kontramanipulatívne asertívne techniky                      | 2+1 |
| 5. Stratégia sociálnej práce s klientmi v krízových situáciách | 2   |