

**VISOKA ZDRAVSTVENA ŠOLA V CELJU**

**DIPLOMSKO DELO**

**TERAPEVTSKA KOMUNIKACIJA KOT NAJMOČNEJŠE ORODJE PRI  
PACIENTIH Z NASILNIM VEDENJEM**

**THERAPEUTIC COMMUNICATION AS THE MOST IMPORTANT  
TOOLKIT TO PATIENTS WITH VIOLENT CONDUCT**

**Študent: KLEMEN KUMER**

**Mentorica: viš. pred. DUŠKA DREV, viš. med. ses., univ. dipl. org.**

**Študijski program: VISOKOŠOLSKI STROKOVNI ŠTUDIJSKI  
PROGRAM ZDRAVSTVENA NEGA**

**CELJE, 2018**

## POVZETEK

**Uvod:** Komunikacija je bistveni element zdravstvene nege in jo uporabljamo, da lahko pacientom ponudimo tiste informacije, ki jih potrebujejo, jih tolažimo, pomirjamo itd. Izvajalci zdravstvene nege veliko komunicirajo s pacienti in so v stiku z njimi, zato je še kako pomembna izgradnja pozitivnega odnosa. Velikokrat pa je ta komunikacija med pacientom in izvajalci zdravstvene nege pomanjkljiva, neučinkovita in lahko privede do odklonilnega vedenja pri pacientu oziroma do nasilnega vedenja pacienta. Z raziskavo smo želeli ugotoviti, kakšen vpliv ima terapevtska komunikacija pri umirjanju pacientov z nasilnim vedenjem.

**Metoda:** Uporabili smo kvalitativni raziskovalni pristop – metodo utemeljene teorije. Instrument raziskave je bil polstrukturirani intervju z 12 vprašanji. Vprašanja smo oblikovali na osnovi pregleda literature. Uporabili smo neslučajnostni, namenski vzorec. V raziskavo smo vključili tri intervjuvance, ki so zaposleni na sekundarni ravni zdravstvenega varstva in imajo večletne delovne izkušnje z obravnavo pacientov z nasilnim vedenjem.

**Rezultati:** Vzroki za nastanek nasilnega vedenja pri pacientu so predvsem nepravilen pristop izvajalcev zdravstvene nege, dvojne informacije, neusklajenost zdravstvenega tima in bolezen, zaradi katere ima pacient moteno presojo. Kvalitativna analiza je pokazala, da je komunikacija najmočnejše orodje pri preprečevanju neželenih dogodkov, da je treba uporabljati različne tehnike komunikacije, predvsem deeskalacijske tehnike, in da se je za delo s pacientom, ki ima moteno presojo, treba izobraževati in se pri svojem delu izogibati napakam, ki poslabšajo že tako težko in nepredvidljivo situacijo.

**Razprava in sklep:** Ugotovili smo, da je komunikacija sestavni del delovanja izvajalcev zdravstvene nege. Izvajalcem zdravstvene nege komunikacija pomaga pridobiti zaupanje, razumevanje pacientov in z njo tako gradijo dobre medsebojne odnose. Duševne bolezni lahko spremljajo različne stopnje nasilnega vedenja, kar za izvajalce zdravstvene nege predstavlja stres, ki se kaže z nemočjo, strahom in različnimi neprijetnimi občutki. S pravilno obliko komunikacije, upoštevanjem pravil celotnega tima in zaupanjem ter rednim usposabljanjem izvajalcev zdravstvene nege in prenašanjem izkušenj, znanj na mlajše generacije lahko preprečimo ali omejimo nasilno vedenje pri pacientu.

**Ključne besede:** terapevtska komunikacija, deeskalacijske tehnike, nasilno vedenje, izvajalci zdravstvene nege

## SUMMARY

**Introduction:** Communication is an essential element of nursing and we use it to provide patients with the information they need, to comfort and calm them etc. Nursing care providers communicate with patients a lot, therefore, it is very important to build a positive relationship with them. However, this communication between a patient and nursing care providers is often inadequate, ineffective and can lead to inadequate or violent behaviour of a patient. Through the research, we wanted to determine the impact of therapeutic communication in calming down patients with violent behaviour.

**Method:** We used a qualitative research approach for the preparation of the diploma work – the method of grounded theory. The research instrument was a semi-structured interview with 12 questions, which we have prepared based on the review of literature. We used the non-random purposive sample. The research included three interviewees, employed at the secondary level of nursing with years of working experiences with nursing of patients with violent behaviour.

**Results:** The causes of the violent behavior of the patient are, in particular, an improper approach to health care providers, dual information, the lack of coordination of the healthcare team, and a disease that makes the patient distracted. We found that communication is the strongest tool in the prevention of unwanted events; that different communicational techniques need to be used, particularly de-escalation techniques, that additional education is needed for work with patients with clouded judgement and that we need to avoid mistakes, which worsen the already hard and unpredictable situation.

**Discussion and conclusion:** We found that communication is an integral part of the activities of health care providers. Nursing care providers use communication to gain trust and understanding of patients and to build good relationships with them. Mental illness can be accompanied with different levels of violent behaviour, which is stressful for nursing care providers. They can feel powerless and experience fear and other unpleasant feeling. With the proper form of communication, consideration of the rules of the entire team, trust, regular training of nursing care providers and transfer of knowledge to younger generations, we can prevent or mitigate violent behaviour in patients.

**Keys words:** therapeutic communication, de-escalation techniques, violent behaviour, nursing care providers