



## «Проблемный» пациент на приеме: правила общения

Пупкова Ирина Александровна, педагог-психолог  
ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж»



# «ПРОБЛЕМНЫЙ» ПАЦИЕНТ: КТО ЭТО?





# «ПРОБЛЕМНЫЙ» ПАЦИЕНТ: КТО ЭТО?

- Агрессивный (конфликтный) пациент
- Упирающийся (отказывающийся) пациент
- Ипохондрический пациент
- Тревожно-мнительный пациент
- Сверхинформированный (через Интернет, средства массовой информации) пациент
- Пациент нарушающий «границы»
- и др.



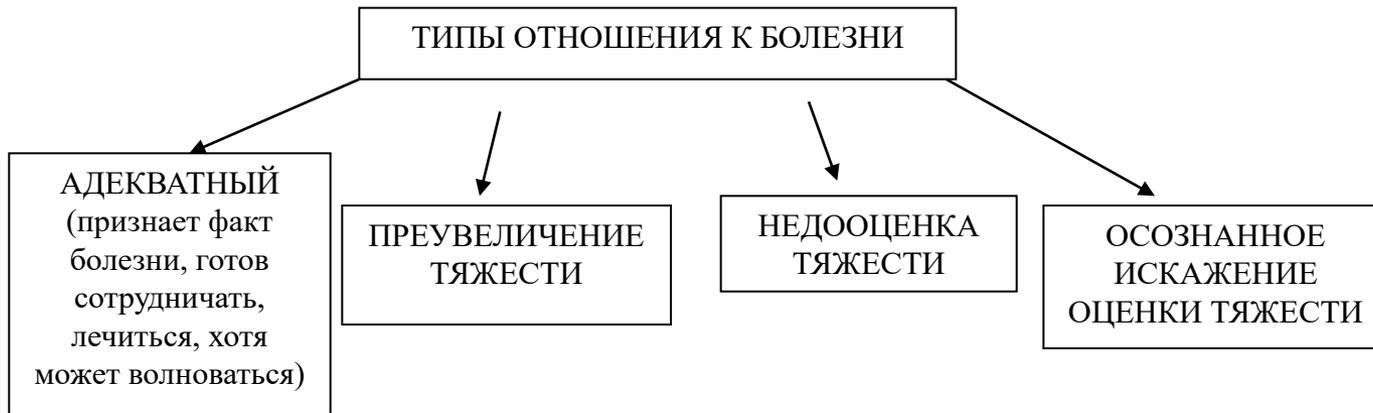
# «ПРОБЛЕМНЫЙ» ПАЦИЕНТ: ПРИЧИНЫ

**Личностные  
особенности  
пациента**

**Личностные  
особенности  
медработника**



# ТИПЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА БОЛЕЗНЬ



**Болезнь всегда имеет личностный смысл.** Тип отношения к болезни определяется многообразием личностных смыслов:

1. Преградный – болезнь создает препятствия для реализации целей,
2. Позитивный – извлечение выгоды из болезни,
3. Конфликтный – достижению одних целей болезнь способствует, достижению других – мешает.

<b>Гипертимный</b>	Почти всегда повышенное настроение, энергичность, активность, стремление к неформальному лидерству, интерес к новому, но интересы неустойчивы, общительность, но неразборчивость в знакомствах, плохо переносит одиночество, безделье и жесткую дисциплину, однако легко осваивается в новой обстановке. Склонен к чрезмерному оптимизму.
<b>Циклоидный</b>	<p>Чередование кратковременных фаз гиперактивности и субдепрессии с длительными промежутками.</p> <p>В субдепрессивной фазе падает работоспособность, пропадает ко всему интерес, индивид становится обидчивым и очень ранимым, замыкается в себе, избегает общения, могут появляться суицидальные мысли (особенно, если слышат резкую критику в свой адрес).</p> <p>В гипертимной фазе поведение соответствует гипертимной акцентуации.</p>
<b>Лабильный</b>	Очень изменчивое настроение, от которого зависит любая деятельность индивида и его психофизиологическое состояние (сон, работоспособность и т.п.). Тонко чувствует отношение к себе других людей, отзывчивы на любовь, внимание и заботу. Нуждается в сопереживании. Склонен к глубокой, искренней привязанности. Утрату или отвержение переживают очень тяжело. Самооценка адекватная.
<b>Астено-невротический</b>	Повышенная утомляемость, раздражительность, склонность чрезмерно опасаться за свое здоровье. Чувствителен и обидчив, плохо переносит соревнования и стресс. Нуждается в ободрении и поддержке.
<b>Сезитивный</b>	<p>Очень впечатлителен, свойственно чувство собственной неполноценности. С посторонними робок, замкнут.</p> <p>Испытывает трудности в общении с новыми людьми, особенно незнакомыми, но при этом может быть откровенен и общителен с теми, кому доверяет. Очень требователен к себе, дисциплинирован.</p>

<b>Психастенический</b>	Нерешителен, тревожен, склонность к самоанализу, фиксации на страхе за себя и близких. Тяжело переносит ответственность, склонен к возникновению навязчивости, созданию ритуалов, снижающих тревогу. Испытывает трудности при необходимости сделать выбор.
<b>Шизоидный</b>	Замкнутость, необщительность, низкая эмоциональность, склонен к уходу в себя, длительное общение истощает. Внутренний мир закрыт для других и наполнен фантазиями. Увлечения отличаются постоянством, силой и часто изобретательностью. Тяжело переносит вторжение в свой внутренний мир и ситуации неформального общения с незнакомыми людьми. Как правило, тяжело переживает свои проблемы в общении. Часто отличается нонконформизмом, необычностью.
<b>Эпилептоидный</b>	Склонность к состояниям злобно-тоскливого настроения с возрастающим раздражением и потребностью в объекте, на который его можно слить. Часты эмоциональные вспышки, которые отличаются силой и продолжительностью. Отношения с другими людьми, как правило, драматичны, окрашены ревностью. Склонен к алкоголизации, которая часто сопровождается противоправным поведением. Стремится властвовать над другими.
<b>Истероидный</b>	Выраженный эгоцентризм, ненасыщаемая потребность во внимании к себе. Склонен к фантазированию, лжи. Эмоции проявляются очень ярко, театрально, но часто не имеют под собой глубоких переживаний. Претендует на исключительное положение. Самооценка необъективна. Поскольку другие люди быстро раскрывают его ложь, индивиды с истероидной акцентуацией часто теряют друзей и меняют компании.
<b>Неустойчивый</b>	Сильная тяга к развлечениям, удовольствиям, отсутствие стремления к упорному труду. За ними необходим постоянный контроль. Тянутся к уличным компаниям, в которых часто оказываются в подчиненном положении, склонны к алкоголизации. Контакты поверхностны, стараются избегать ответственности и мало заботятся о своем будущем. Легко вовлекаются в противоправные действия.
<b>Конформный</b>	Стремятся быть «как все», их поведение и образ жизни зависит от среды, в которой находятся. В новой обстановке осваиваются с трудом. К себе и другим не критичны, проявляют неприязнь к новому и чужим людям. Плохо переносят сильные изменения в жизни. Успешно работают там, где не нужна личная инициатива.



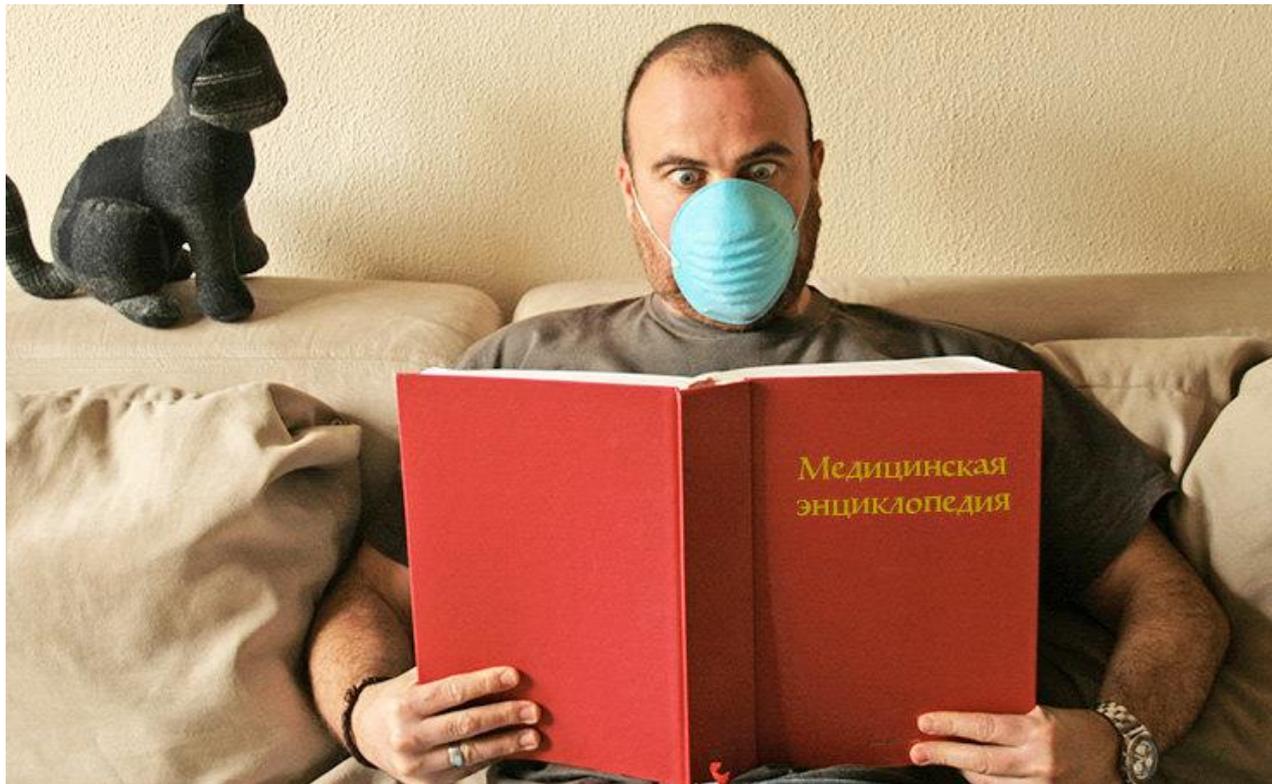
# Реакция на болезнь

Стадия	Пациент	Родственники
Отрицание	«Этого не может быть!»	«Этого не может быть!»
Протест	Боль, злость, сожаление об упущенных возможностях	Избегание сложных чувств
Торги	Желание как-то повлиять на произошедшее	Поиск альтернативного лечения, цепляние за надежду
Депрессия	Отчаяние	Отчаяние, избегание
Принятие	Принятие болезни, изменение образа жизни с учетом болезни	Поддержка, принятие реальности, общение с больным, а не с болезнью





# Сверхинформированный пациент





# Тревожно-мнительный пациент



# Ипохондрический пациент





# Отказывающийся пациент



# Отказывающийся пациент

1	Уточнение	
2	Согласие	
3	Аргументация	
4	Побуждение к действию	



# Пациент нарушающий «границы»





# Конфликтный пациент

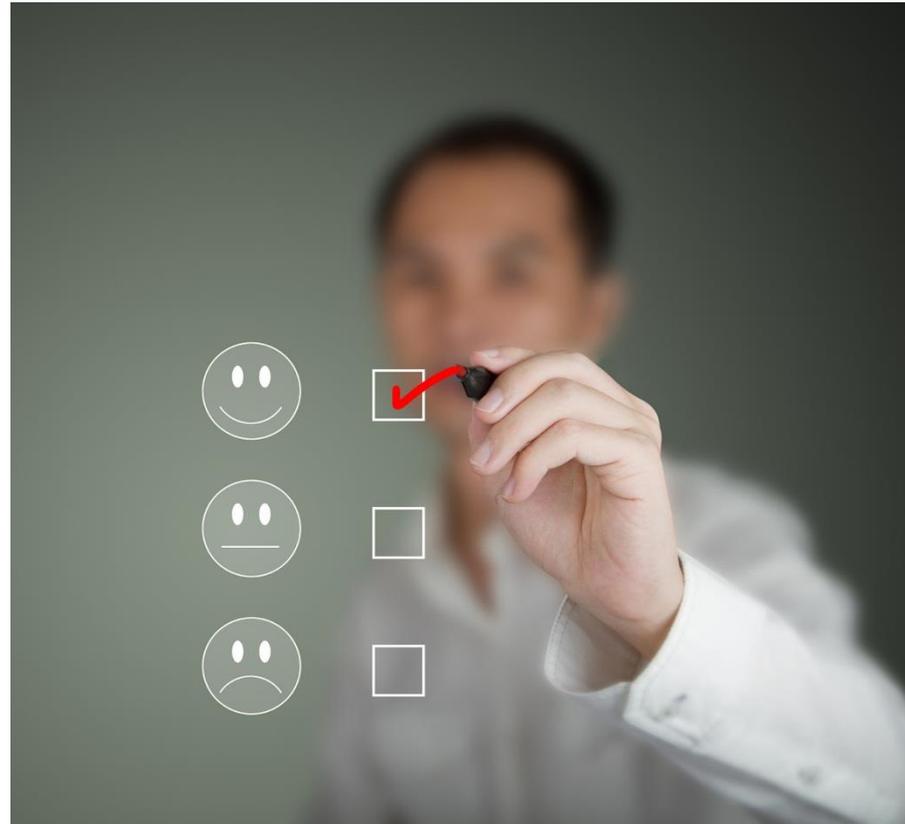


# Конфликтный пациент

1	Выслушайте пациента	
2	Держите себя в руках	
3	Извинитесь или выразите сожаление	
4	Уточните	
5	Предложите вариант решения проблемы	



# «Проблемный» пациент на приеме: правила общения



Индивидуальный подход к каждому пациенту



## ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж»



### «Проблемный» пациент на приеме: правила общения

Пупкова Ирина Александровна, педагог-психолог  
ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж»