



处理不良适应问题行为

简介	3
当行为变得难以理时	3
处理不良适应问题行为的步骤	4
1. 停止行动、保持冷静并集中注意力	5
2. 了解所发生的事情	8
表达需求或愿望	8
身体、环境和情感触发	9
应注意的其它方面	10
3. 以尊重的态度采取措施安全地处理这种情况	11
处理不良适应问题行为的最佳作法	11
接近服务对象的秘诀	13
棘手情况之后的良好自我护理	16
防止或减少不良适应问题行为	17
记录和报告	17
注意特定行为	17
处理服务对象的愤怒情绪	17
当愤怒情绪可能转化为暴力时	18
推，捏，打，踢，咬	18
处理性行为	19
无礼行为	19
焦虑	19
总结	22





个人练习

在开始课程之前，测试您对不良适应问题行为的了解和认识。

请对以下各项陈述圈选“正确”或“不正确”。

- | | | |
|----|-----|-----------------------------------------|
| 正确 | 不正确 | 1. 您几乎无法防止大多数服务对象的不良适应问题行为。 |
| 正确 | 不正确 | 2. 需要通过纪律和努力来对服务对象的不良适应问题行为做出回应，而非被动反应。 |
| 正确 | 不正确 | 3. 您应负责控制服务对象的行为。 |
| 正确 | 不正确 | 4. 会触发服务对象不良适应问题行为的极少。 |
| 正确 | 不正确 | 5. 您所采取的措施有时可能会使不良适应问题行为恶化，而非使其改善。 |
| 正确 | 不正确 | 6. 您对服务对象的了解程度越高，就越能够处理其不良适应问题行为。 |
| 正确 | 不正确 | 7. 首先查明服务对象之不良适应问题行为的任何健康原因。 |
| 正确 | 不正确 | 8. 在棘手情况中切勿离开服务对象。 |
| 正确 | 不正确 | 9. 在棘手情况下向其他医疗小组成员寻求帮助表明您未完成您的工作。 |
| 正确 | 不正确 | 10. 如果您对处理不良适应问题行为的第一次尝试失败，应尝试其它方法。 |



简介

作为长期照护服务人员，您在工作中有时可能需要付出更多的努力、技巧和耐心，以应对服务对象的不良适应问题行为。此培训提供相关情况、提示和最佳作法，用以指导您处理这些不良适应问题行为。

许多服务对象均承受巨大压力。服务对象可能：

- 面临其独立性、尊严、目标、家庭、心爱的物品、宠物或者朋友及亲人方面的损失（死亡或距离）。
- 对其身体的某些部分失去控制。
- 生活伴随慢性疼痛症状。
- 经历诸多消极情绪，例如恐惧、绝望、焦虑、挫折、不确定或者甚至抑郁。
- 患有疾病或者正在服用的药物具有可能引发不良适应问题行为的副作用。

让服务对象始终以温和态度处理这些压力和变化是不切合实际的要求。克制暴躁、易怒、孤僻、焦虑、怨恨、愤怒和（或）烦躁有时可能需要付出相当多的努力和勇气。

对行为的控制（依据其疾病或具体情况进行合理控制）完全取决于服务对象自身。服务对象的行为表现并不属于您的职责范围。但是在许多情况下，您与服务对象医疗小组的其他成员可采取相应措施来防止服务对象产生消极或不良适应问题行为。

若想处理由服务对象的疾病或病症而引发的不良适应问题行为，您还需要此培训内容以外的额外情况。若需要相关情况、支持或资源，请联系工作场所中的有关人员。

许多服务对象都是保持尊严且不失风度地处理重大生活变故的榜样。

当行为变得难以理时

此培训主要说明当服务对象的行为从消极行为转化为不良适应问题行为、威胁行为或者甚至危险行为时所具有的特征。可能包括：

- **言辞方面** - 例如吼叫、辱骂、指责、咒骂或性勾引等。
- **身体方面** - 例如打、咬、踢、抓、扔东西、捏或吐痰等。

作为 LTC 工作者，您的职责是采用明智的合理方法使其平静下来，并以尊重的态度安全地处理问题。您应该：

- 了解引发服务对象不良适应问题行为的原因。了解：
 - 采取哪些措施可防止此类行为的发生。
 - 在此赖行为发生时，有助于停止或减少这些行为影响的做法。
- 保持冷静，并对情况进行响应，而非做出被动反应。
- 确保您的行为不会引发或激化情况。
- 了解何时需向他人寻求帮助。
- 对其他医疗小组成员进行更新（记录和报告）。



- 在必要时获得医疗救助或其它紧急援助措施。

处理不良适应问题行为的步骤

处理不良适应问题行为有三个主要步骤。

1. 停止。

- 确保您未做出被动反应。
- 保持冷静并集中注意力。

2. 设法找出触发此行为的原因。

3. 有意识地选择如何采取进一步措施。

- 找出解决问题的可行方法。
- 设法采用您认为最佳的解决方案。
- 调整所采取的方法；若不奏效，应尝试其它方法。

处理不良适应问题行为的指导原则



1. 确保您未做出被动反应。

保持冷静并集中注意力。
找出触发此行为可能的原因。
首先应排除任何健康问题。



2. 思考。

您可以采取哪些措施来冷静地解决所发生的问题？





3. 挑选最佳解决方案/措施并进行尝试。

必要时寻求帮助。
如果您的解决方案没有效果 - 尝试其它方法。

作为 LTC 工作者，您所拥有的经验越多，就越能够自然而然地遵循这些步骤。对于新技能，您需要练习以便更熟练地进行运用。

即使拥有经验，处理不良适应问题行为也会令人不安。您可能会感到内疚、愤怒、沮丧或者不知所措。在棘手情况结束之后，您可能会回顾所采取的措施并怀疑您对问题的处理是否正确。这些都是其他 LTC 工作者所报告的正常感觉，部分原因是因为这些情况被视为“挑战”。对自己要有耐心。采用以下步骤作为指导。

**切记，您并非孤助无援。
可向服务对象医疗小组的其他成员寻求建议、相关情况和支持。**





个人练习：

简要描述您所经历的最棘手的服务对象不良适应问题行为？如果您是新的看护人且尚未经历服务对象的棘手情况，请描述您在自己生活中或者另一份工作中所经历的棘手情况。

在第一次面临这种情况时您有何感觉？

您如何冷静下来以便专注于处理情况？



1. 停止行动、保持冷静并集中注意力

大多数不良适应问题行为都有原因或者触发点。这种行为是由某种原因造成的。服务对象不良适应问题行为很有可能是对引发此行为的事物所做的一种**反应**。被动反应表示服务对象在未经任何考虑情况下的无意识、情绪化甚至冲动行为。

被动反应系指未经考虑而发生的情感行为。

做出被动反应者通常：

不太可能会：

- 意识到其所经历问题之外的事物。
- 听从或接受另一个人的观点。
- 慢下来并仔细考虑其行为的后果。
- 保持耐心或冷静。

可能会：

- 被情绪所吞噬 - 无法控制情绪或想法。
- 认为其行为是正当做法。
- 易于被激怒而变得更情绪化。

与具有高被动反应性/情绪化者在一起，会受其感染。难以做到不受其情绪的影响。如果您开始对此情况做出被动反应，您将：

不太可能会：

- 倾听并获得了解实际情况所需的情况。
- 保持冷静。



- 使情况得到快速解决。

很有可能会鲁莽行事并：

- 使自己的情绪也受到影响。
- 进一步激怒服务对象。
- 使情况变得更糟 - 而非更好。

做出被动反应通常会使情况变得更糟，而非更好。

您无法控制服务对象的行为。但是您可以控制对这种行为的响应。您需要努力对所发生的情况进行**响应**，而非**做出被动反应**。

对情况进行响应可帮助您：

- 不对服务对象的不良适应问题行为火上加油。
- 更客观地看待事务。
- 保存您自己的情绪能量。
- 不表现出戒备、愤怒或沮丧。
- 合理地选择最佳方法。
- 防止使事情变得更糟。

在以下情况下可准备好进行响应：

- 呼吸接近正常 - 不急促。
- 清楚地意识到您在考虑 - 而非情绪冲动地做出被动反应。
- 客观地观察情况 - 而非困于其中。
- 了解要采取的行动。

响应是经过考虑之后的行动。



个人练习

在做出被动反应时我们都有自己的模样、感觉和行为模式。让我们详细了解您的行为模式。

假设您意识到您在做出被动反应，而非进行响应，您应对情况进行再次考虑。这可能发生在家中或工作中。例如激烈的打架、一位驾驶员在高速公路上挡住您的路或者一位服务对象将午餐扔在您身上。

描述当您做出被动反应时会发生什么情况：

您的**身体**（例如绷紧肩膀，浅或快速呼吸，紧握拳头）。

您的**情绪**（例如愤怒，恐惧，孤僻，冷淡/麻木）。

您的**想法**（例如“我无法忍受”，“让我离开这里”，“真愚蠢”）？



从停顿中获取力量！

相对于做出被动反应，对棘手情况做出响应需要自我控制和自律。进行响应（而非做出被动反应）的最佳方法是在采取任何行动之前停下来（除非某人处于紧迫危险中）。

在面临棘手情况时，训练您自己：

- **停下来** - 即使仅仅几秒钟时间。
- 做两三次有意识的呼吸。
- 在发现自己做出被动反应时应该停下来 - 寻找您自己的个人线索或者“被动反应讯号”。



个人练习

回顾上文中您在做出被动反应时的模样、感觉和行为。选择一项作为您个人的“被动反应讯号”。选择您经常进行且在经过训练之后易于辨识的被动反应讯号。



将其写下来。

练习在面临棘手情况时寻找您的“被动反应讯号”。这样做可使其成为您的第二天性。

当您能够轻松地辨识您的被动反应讯号之后，您可以采取所需的步骤冷静下来并确定处理问题的最佳方法。

受到刺激

每个人都会因某些事物、事件、人、环境或情况而受刺激。受到刺激时，会更难以进行响应、保持冷静或者避免做出被动反应。



个人练习

列出最可能使您受到刺激的事情、事件、人、环境或者情况！

更好地了解您受到刺激的触发原因会有助于您确定自己是否是处理某一情况的最佳人员，或者您是否应寻求帮助。

保持冷静并集中注意力

要保持冷静和集中注意力有多种方法。找到适合您的方法。

- 深呼吸几次（相关情况，请参阅入门指南的第 202 页）。



- 从一数到十。
- 防止您的情绪受到周围环境的影响。
- 对人与行为区别看待。
- 意识到这并非是针对您的。
- 不断重复积极向上的句子或话语，例如“我在任何情况下都很冷静和放松”、“我能够在困境中保持冷静和积极的态度”以及“我在压力下仍能够保持冷静和控制力”。
- 准确地了解周围的情况并保护您自己免受伤害。
- 想象可使您冷静下来的场景、人或者经历。

如果您仍无法冷静下来或者集中注意力，让自己休息一会（如果可能）或者寻求帮助。更好的方法是离开几分钟使自己振作起来，而非冒险做出被动反应从而使情况变得更糟。

2. 了解所发生的事情

要弄清楚所发生的事情，需要具有良好的侦查、积极倾听和观察能力。导致不良适应问题行为的原因是什么？切记，大多数不良适应问题行为的发生都有原因。

在为任何服务对象提供服务时，应始终注意：

- **了解服务对象**
 - 了解其：
 - 日常生活、偏好和生活规律 - 特别是涉及所需的护理时。
 - 生活经历。
- **保持亲密关系**
 - 展示真正的情感和关心。
 - 认识到您自己在压力、个人烦恼及时间压力方面的个人感情可能会加剧服务对象所经历的紧张情绪。
 - 认真地倾听服务对象诉说。

在处理不良适应问题行为时，这两个方面尤其重要。

表达需求或愿望

在许多情况下，服务对象可能无法使用语言来表达其需求或意愿。服务对象可能无法：

- 讲话。
- 足够快地处理事情以描述所发生的事情或当前需求。
- 了解自己（由于他们的疾病或病症）。
- 有力量或勇气说出来。例如，他们可能处于过度的身体和（或）情感痛苦中。

有时，您眼中的不良适应问题行为可能是**服务对象表达其需求或愿望的唯一方法**。下面列举几例说明。



- 您想协助 Johnson 女士从椅子移至其轮椅上，以便其吃晚饭。在您设法使用转送带时，她打您的手并将您推开。您再次尝试，她更用力地推。原来是因为 Johnson 女士需要上厕所。她担心在吃晚餐时会将自己弄脏。
- Adams 先生的臀部和背部患有风湿性关节炎。今天在帮他穿裤子期间，当您设法使其左腿伸进裤子时，他用脚踢您。事实证明，Adams 女士今天的疼痛感觉更加明显，而您的动作使其疼痛加剧。

应始终自我询问：服务对象是否在设法通过其不良适应问题行为表达其愿望或需求？



小组练习

检查以上两个范例。若想了解在这些情形下所发生的事情，LTC 工作者需要了解哪些情况或者采取哪些行动？LTC 工作者应如何找到相关情况信息？

身体、环境和情感触发

以下是可能会导致此类行为发生的一般触发原因。

服务对象不良适应问题行为的产生或激化主要有三种个别的触发原因。其中包括：

1. **身体触发**，例如其疾病或病症的症状、感染、疼痛、药物副作用、脱水以及对所提供的护理做出被动反应等。
2. **环境触发**，例如噪音太大或人太多、闯入其空间、温度（过热或过冷）、环境中陌生事物的增加、熟悉事物的搬走或移动或者缺乏隐私等。
3. **情感触发**，例如对于过去或目前事件或关系的无法抵抗的情感（例如失去爱人）、孤独、与亲戚/朋友/另一位医疗小组成员发生冲突或者对其感到失望、焦虑或者恐惧等。

在寻找可能的触发原因时，应注意从服务对象的角度看待事物。触发服务对象的不良适应问题行为的原因可能与触发您做出此类行为的原因有很大不同。

应站在服务对象的角度而非您自己的角度上看待问题。



找出身体触发原因

首先考虑可能的身体触发原因。 如果您注意到服务对象的行为突然发生变化，这一点尤其重要。身体触发原因可能包括：

- 药物副作用或者药物相互作用。这一点在新增或者停用某些药物时尤其重要。
- 由于疾病或病症所引发的症状。



- 感染，例如尿路感染。
- 疼痛。
- 脱水。
- 饥饿或口渴。
- 疲劳。
- 近期受伤。
- 失禁。
- 便秘。
- 未满足身体照顾需求，例如需要上厕所。
- 衣物不舒适。

尽管您需要熟悉感染、脱水、服务对象的疾病或病症、以及药物副作用的一般症状，您作为 LTC 工作者的职责并不包括诊断医疗问题。如果您担心服务对象的医疗症状，请联系工作场所中的正确医疗保健服务人员。获得帮助！



环境触发

- 过冷或者过热
- 灯光太亮或太暗
- 人、噪音或者发生的事情太多
- 某些人或事物过于靠近服务对象的个人空间或物品
- 新环境或者人



情感触发

- 日常生活发生变化（特别是当服务对象感到无法控制变化时）
- 服务对象的生活近期出现重大变故或损失
- 与家人、朋友或者其他医疗小组成员相处困难
- 需要受到关注或者重新获得掌控感
- 抑郁
- 厌倦

应注意的其它方面

对以下问题的答案可帮助您指出所发生的问题。

- 在此类行为出现之前发生了什么事情？
- 此行为的发生是否涉及其他人？
- 此人的生活空间是否发生变化？
- 是否是一种新行为？
- 是否有哪些行为可激化此行为？
- 服务对象是否在设法表达需求或愿望？
- 服务对象是否想通过此行为获得关注？
- 此行为是否有特定的发生模式？例如，是否在一天中的特定时间、事件（例如换班）以及对于某些特定的人、物质（例如糖或咖啡因）或者在服用特定的药物之后发生？





小组练习

阅读以下案例。

Jameson 女士已经在您工作所在的 AFH 居住了六周。她现在 82 岁，患有充血性心力衰竭症和糖尿病，在洗澡、服药提醒（提示）、移动、膳食准备和穿衣（有时）方面需要帮助。

今天早上，她告诉您她昨晚睡的不好，因为她的女儿今天下午将来看望她，她非常激动。她的女儿迟到了两个小时。他们驾车进行了短程旅行然后停下来买冰淇淋。天气转冷，他们在走回车上时被大雨淋湿。Jameson 女士又冷又湿并弄脏了衣服。她的女儿在途中并未停车让 Jameson 女士上厕所，最后停车让其母亲下车，且并未进门。Jameson 女士还错过了其下午 4 点的服药。

晚餐之前，您听到 Slater 女士 - AFH 中的另外一位服务对象在猛敲 Jameson 女士的房门并摇动门把手。当您赶到 Jameson 女士的门口时，您听到房间内有碰撞的声音。您敲门并告诉 Jameson 女士是您。Jameson 女士大声吼叫“出去，出去，出去”。Slater 女士继续猛敲房门。

列出触发 Jameson 女士不良适应问题行为的至少五个原因。

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



3. 以尊重的态度采取措施安全地处理这种情况

在处理不良适应问题行为时并没有任何“通用解决方案”。适用于某一种情况的方法可能在十分钟之后便不再奏效。适用于某一位服务对象的方法可能会对另一位服务对象产生相反的效果。处理不良适应问题行为的最佳方法是针对每位服务对象及其特殊情况采取相应的措施。这表示您必须：

- 时常关注服务对象所给出的讯号。
- 准备好适应、离开、安慰、转移注意或者以尊重的态度避开触发这种行为的原因。
- 在您的尝试未奏效的情况下愿意设法采取其它方法。

根据每位服务对象及其特殊情况做出调整。

处理不良适应问题行为的最佳作法

以下提供的通用最佳作法可帮助您在面临不良适应问题行为时采取适当的方法。



➤ 获得帮助

首先应决定是否是否需要其他医疗小组成员的参与。 AFH、BH 或 HCA 对于特定情况制定了专用的政策和程序。 一般而言，这将包括由哪些人、何时以及如何向服务对象提供医疗照顾（身体和心理健康）以及如何向其他医疗小组成员和（或）服务对象的家人、朋友或者监护人寻求帮助。

如果您需要帮助，请向他人寻求帮助！ 这一点在需要医疗帮助或者其它紧急援助时尤其重要。

您应优先考虑所有参与者的安全与安康。 其中包括您自己。 切勿使自己处于危险之中。

最后，如果您在处理服务对象的不良适应问题行为时感到自己处于强度极限/限制之中，应该**立即讲明**。 请向您的主管或者工作场所中的另一位有关人员咨询。 他们可能会安排另一位 LTC 工作者临时代替您照顾此服务对象、与您一同为此服务对象提供服务或者为您提供处理这种情况的其它建议。 有时一两次换班远离这种情况即可帮助您恢复所需的视角和耐心，以便以有尊严和尊重的方式对待服务对象。

切勿使您的沮丧感导致您失去控制或者伤害服务对象。

➤ 减少或消除触发原因

您是否知道导致此行为的原因？ 是否可为服务对象采取某些方法、促进这些行为发生或者为服务对象提供某些物品，以此来消除或减少触发原因？ 如果有，则应这样做！

拓展对于目前可接受行为的视角

做出调整并具有创意。 如果满足服务对象的需求或请求有助于减少或消除这种行为，请问自己以下问题：

- 这样做是否会对其他任何人造成伤害？
- 是否在以下方面对您造成妨碍：
 - 需要您变更或调整您的日程安排？
 - 在他人看来会觉得奇怪或异常？
 - 需要您“跳出固有的思维模式”？
 - 采用“常规”方法将会更简单或者可在不太繁忙的不寻常时间进行？

➤ 适应

寻求适应服务对象及其日常生活的方法。 其中可能包括：

- 变更其接受护理服务的时间或方式。
- 将任务细分为较小的步骤。
- 经常休息，为服务对象留出更多时间来执行每一步。
- 不会频繁地执行某些任务或者在不同的时间执行这些任务。
- 进行更多鼓励或提示。
- 鼓励独立性和进行选择，即使是最微不足道的事情。
- 最大限度地使用辅助装置。



观察细微细节

在对服务对象进行了解时，应了解如服务对象喜欢的食物及其希望在何时并以何种方式完成特定个人护理任务等方面的情况。还应了解服务对象的其它更细微的详细情况。

在处理不良适应问题行为时，了解并观察这些细微细节可能更为重要。通常可从服务对象的细微细节中找出成功处理不良适应问题行为的解决方案。

- 您如何知道服务对象是否喜欢某些事物？
- 哪些事情、情况或人似乎会使服务对象感到沮丧、焦虑、紧张或者愤怒等？
- 什么活动节奏适合此服务对象？如何了解节奏是否过快或过慢？
- 服务对象如何表达（以口头方式或使用身体语言）其需求？
- 服务对象的哪些一般个性可使您能够在总体上掌握与其合作的最佳方式？
- 服务对象的某些文化特点是否会引发不良适应问题行为？

在您了解服务对象的更细微方面之后，您可以注意观察可能出现的问题的早期警示征兆。立即采取措施帮助服务对象冷静下来并消除其疑虑（减少或消除触发原因、留出空间、冷静、转移注意力及消除疑虑等）。

您需要拥有（或者学习拥有）耐心、希望以及情感和身体能量来阻止服务对象的不良适应问题行为并花费时间来适应和处理其不良适应问题行为。

➤ 留出空间

问问自己是否需要为服务对象留出一些空间。如果这样做是安全的，可离开并在五或十分钟之后回来。这样可为服务对象留出时间冷静下来。有时仅需为服务对象提供一些安静的时间即可解决问题。

留出空间还意味着与服务对象待在一起并尊重其个人空间需求。需要在服务对象的身体周围留出大约多少空间？他或她是否对触摸非常敏感？移动？幽闭恐惧症？是否存在可减少服务对象不安情绪的特定接近方法？知道这些问题的答案有助于您随时以最佳方式接近服务对象，这一点在其具有高度被动反应时尤其重要。

接近服务对象的秘诀

应特别注意您接近服务对象的方式。如果服务对象认为您在侵犯其个人空间，则容易触发其不良适应问题行为。应始终：

- 敲门。在进入服务对象的个人空间之前请求许可。
- 从服务对象的正面接近服务对象，使其知道您的存在。



- 真诚的微笑。
- 努力在说话之前获得服务对象的注意。
- 缓慢移动。 避免突然移动。
- 做自我介绍并说明您来的目的。
- 使用服务对象偏爱的名字对其进行称呼。
- 在提供护理服务之前花几分钟的时间与其交谈。 在此期间您可以观察服务对象的目前情况并衡量继续提供护理服务是否安全。
- 说明您要做的事。

➤ 抚慰和安慰

- 放慢您的动作和速度。
- 尽量不表现出任何焦虑或者其它强烈情绪。 这可能会激发服务对象的被动反应。
- 使用低沉的声音和令人安心的语调缓慢、温和地说话。 确保患有听觉障碍的人士能够听清您说的话。
- 向服务对象提供可对其产生抚慰的东西（温暖的毛毯、摇椅、轻音乐、一杯茶、打开其最喜爱的电视节目以及给其最喜爱的物品）。
- 尽可能减少干扰或者背景噪音。 例如调低电视音量、要求房间内的其他人离开或者将灯光调暗。 在做任何此类事情之前应请求服务对象的许可。
- 如果触摸可能具有安抚作用，可向其提供身体抚慰，例如轻轻抚摸服务对象的手、一个拥抱或者抚摸背部。 安抚性触摸的适当性取决于服务对象个人以及工作场所的适用政策。 如果您的工作场所允许提供安抚性触摸，则应首先征求服务对象的许可！ 在触摸时确保您了解服务对象的偏好，如果触摸动作使其更加心烦，应立即停止。

在一般情况下，应切记您的身体语言是您最好的交流工具。 这表示应注意：

- 您的姿势、面部表情和姿态应为放松和开放的。
- 您的语调平和冷静。
- 缓慢移动。
- 停下正在做的事并将注意力集中在服务对象身上。
- 您的身体语言应与您向服务对象说的话相配。

➤ 消除疑虑

- 倾听！ 让服务对象说出其自己的感觉。 首先不要问很多问题。 让服务对象将其强烈的情感释放出来。 听其说话可使服务对象感到正在被“倾听”。
- 表示理解和同情（要在适当限度内 - 您也不希望鼓励不良适应问题行为）。 例如，说“您看起来好像很沮丧，Sue。 我能帮您做点什么呢？”这样可使服务对象知道其并非孤助无援，而且您愿意提供帮助。



若您受到不尊重或威胁对待，则是不可接受的。在您与服务对象之间设定明确的界线。例如“Sue，我理解您现在沮丧的心情，但这不表示您可以对我大喊大叫或者骂我。现在有什么能够帮助您吗？”

在说出此类话语时应注意您说话的内容、态度和语调。最重要的是让服务对象听到这些话的方式。如果您的话听起来富有同情心，而非不真诚、恼怒、沮丧或生气，服务对象将更容易做出积极的响应。

此时不应与服务对象长时间讨论其行为。等待直到情况逐渐稳定并已解决任何界线问题。

➤ 分散注意力或重新指引

- 通过提供具有平静作用或者喜爱的活动分散服务对象的注意力。例如散步、提供零食或饮料或者打开电视。
- 将谈话变更为可对其产生吸引力的积极谈话。
- 鼓励服务对象深呼吸几次。
- 加强任何积极行为的迹象。

➤ 鼓励

- 倾听，倾听，倾听！
- 强化所有积极行为 - 无论多微小。
- 鼓励服务对象保留愉快的提醒物品，例如将家人照片或者珍藏的纪念品放在目光所及的位置。
- 鼓励服务对象在饮食、运动和与他人交往方便选择健康的行为。这些方面有助于改善服务对象的整体健康。



如果其他服务对象看到或者受到不良适应问题行为的影响，他们会非常不安。应关注此区域中的其他服务对象。如果其他服务对象受到影响，应采取措施对其提供支持和保护。



在处理不良适应问题行为时可采取多种措施。在考虑您的选项时，应从中选择您认为最有效的方法。

如果您看到此方法并不奏效，请勿害怕尝试其它方法（或者寻求帮助）。



小组练习

阅读以下案例。

Bradley 先生已在寄膳之家居住了两年。他现在六十三岁，患有大脑性麻痹。他需要一位 LTC 工作者来满足其大部分个人护理需求。他能够使用左手抓住和握住非常轻的物品，但是在大部分时间内都需要帮助来使手臂稳定下来。有一些辅助装置可帮助 Bradley 先生独立进行日常活动- 他更喜欢这样。

您先前从未向 Bradley 先生提供过护理服务。今天，您被要求帮助 Bradley 先生吃午餐。他的两位正式 LTC 工作者最近都受到了流感的感染。

今天下午用餐区内的人很多且异常嘈杂。另一位 LTC 工作者已将 Bradley 先生推至餐桌前。当您在 Bradley 先生身边坐下时，他将脸转过去。在您每次将叉子放在其嘴边时，他都会将您的手推开。您认为他可能是渴了，然后问他是不是想要喝点什么。他并没有回答您的问题。以防万一，您拿来一杯水。当您将杯子放在靠近其右手的位置时，他将杯子推到了地板上。

集体讨论可能触发 Bradley 这种行为的 3-5 个可能的原因。

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

集体讨论有助于处理这种情况的 2-3 个可能的解决方案。

- 1.
- 2.
- 3.

集体决定首先要尝试的方法，并说明原因。

棘手情况之后的良好自我护理

作为 LTC 工作者，您需要在处理紧张情况之后补充您的情感储备。这需要良好的自我护理能力。花时间来处理您的情绪。

作为 LTC 工作者，您可能在许多不同的情况下感到压力过大或者不知所措。这可能体现在身体、心理、情绪或者甚至是精神方面。如果在一个方面感到压力过大，可在适当的其它方面恢复平衡和健康。例如，如果您在棘手情况之后被情绪所困，可散步（身体）、阅读喜欢的杂志（心理）或者沉思或祈祷几分钟（精神）。



许多看护人发现，在处理棘手情况之后与其他医疗小组成员讨论所发生的事情将会很有帮助。 这样能够：

- 帮助您处理所发生的事情，以及理解并释放由此所产生的情绪。
- 与其他医疗小组成员分享他们的想法，并集体讨论出今后处理此类问题的方法。
- 发现其他人也会遇到此类不良适应问题行为。 您并非是唯一遇到此类问题的人。

应注意保护服务对象的隐私权和保密信息。

防止或减少不良适应问题行为

当激动时刻过去之后，您将有更多时间考虑触发不良适应问题行为的原因。 此情况可帮助您采取措施防止这些情况再次发生。 当您拥有更多的思考时间，您可能会注意到其它方法或问题。

记录和报告

您将有重要的情况与其他医疗小组成员共享。 其他医疗小组成员需要了解您所观察到的问题、采取的措施以及哪些措施可行或不可行，然后从中学习经验。

您必须遵循记录和报告棘手情况所适用的政策与程序。 客观地写下所发生的事情以及您所采取的措施可为每个人提供一份参考记录。 此记录还有助于您切记即使是微小的细节，当再次阅览时可揭示重要的情况。

注意特定行为

此培训开始部分所包含的内容与棘手情况相关。 以下是处理特定行为时需考虑的其它建议。 若需关于痴呆和心理健康相关的特定情况，请参阅 DSHS 的痴呆症专业培训和心理健康专业培训。

处理服务对象的愤怒情绪

- 不要以为此愤怒情绪是针对自己。 大多数情况下，服务对象的愤怒情绪均与您无关。
- 认真倾听。 在做出响应之前允许服务对象表达愤怒情绪。
- 注意在其动作和话语之后隐藏的感受。
- 对其愤怒情绪表示理解。 使服务对象知道您已意识到她的愤怒情绪。 例如，“Sara，您好像因为有人拿走了您最喜欢的钢笔而感到非常不高兴”。找出具有相同看法的事情。“是的，邮递员今天来的比平常要晚”。“您说的对，这些床单都皱了”。
- 为服务对象提供做出决定和进行控制的机会。
- 帮助服务对象重新获得掌控感。 询问怎样可使其感觉更好。 切记，有时这意味着为服务对象提供一些空间并在一段时间后回来。
- 提供用来表达愤怒情绪的其它方式。 例如将问题说明白、画图或其它形式的艺术表现或者写下投诉清单。





如果服务对象无法控制愤怒情绪和（或）您担心其会对其他人造成威胁，请立即寻求帮助。

当愤怒情绪可能转化为暴力时

我们都设有内部报警系统来举报异常或者可能的危险事件。如果您感到害怕或者有一种“奇怪”的感觉，应保持警惕。首先解决您的不安。完成这一点之后，您将能够更好地对目前情况做出回应并确保每个人的安全。

- 请勿与您认为可能具有危险性的任何人单独待在一起。保持安全距离，请勿转过身并尽可能坐好（眼睛与另一个人处于同一水平线上）。
- 将门一直敞开或者打开关闭的门，然后坐在门边。必要时，确保附近有人能够提供帮助。
- 请勿让任何人挡在您与门/出口之间。
- 尽可能平静和冷静下来。
- 切勿触摸服务对象或者试图将其从当前的地方移开。即使是轻轻地推或握住其手臂也可能会受到误解，服务对象可能会使用暴力进行响应。
- 如果情况恶化，应找个借口离开此房间/地方并寻求帮助。“您提出了一些很好的问题。我将与我们的主管讨论来找出解决方法。”“我好像听到门外有人。请稍等，我去看一下是谁。”“我去上厕所。马上回来。”然后寻求帮助。

推，捏，打，踢，咬

如果您或者其他人的安全受到威胁，请离开并寻求帮助。这种情况并不典型，但是可能会非常危险。

如果您的个人安全未受到威胁，应向后退并决定如何最好地做出回应。表明这种行为是不可接受的。“我们不要打人。”“您不可以推我。”

如果是特殊情况，

- 首先查明是否有未满足的需求或愿望。
- 排除任何可能的医疗问题。

如果服务对象有时或者经常推人、捏人、打人、踢人或者咬人：

- 应特别注意您接近服务对象的方式“参阅第 14 页”。
- 如果您可能成为攻击的目标，应从侧面提供护理服务。
- 遵从服务对象的日常生活和生活规律。
 - 在一天中的某一时刻执行任务是否会触发不良适应问题行为？选择最适当的时间和地点提供护理。
- 在开始执行任务之前使其转移注意力并冷静下来。例如，在开始提供护理之前花几分钟时间与其聊天。
- 向工作场所中的有关人员咨询如何向行为专家或者其他专业人士寻求帮助。



处理性行为

- 此性行为可能与个人或者甚至性无关。这种行为可能是服务对象表达需求的一种方式。例如，一个人脱下裤子可能表示他想要上厕所 - 而非处于性方面的原因而暴露自己。
- 以中立、实事求是的态度将服务对象重新引导至其它活动中。
- 要求服务对象移至私人空间。
- 有时服务对象会对您的触摸感到困惑。采用实事求是的语调向其解释原因并继续。
- 可能会发生服务对象同意与他人发生性关系的情况。您的工作场所可能会制定有关如何处理此类情况的政策与程序。确保您提前了解这些政策与规定。如果您工作场所的政策允许这种情况，则应保护其隐私并另选时间前来。
- 您与服务对象之间不得出现双方同意的性关系。您绝不可与服务对象建立任何形式的性关系。
- 制定计划并认真考虑您想要如何处理涉及性的情况。

对弱势成人进行的任何形式的性侵犯（参阅入门指南的第 25 页）均属于虐待行为，应向 DSHS 及执法机构举报此类情况。

无礼行为

- 使自己冷静下来。受到无礼对待的一种自然被动反应是愤怒情绪。学会辨识并承认自己感到愤怒（或者在这种情况下可能具有的其它强烈情感）。
- 了解您自己的警示征兆 如果您感到无法控制您的情绪，则在安全和适当的情况下“暂停”一会。例如离开房间几分钟、休息一下或者进行散步，直到您冷静下来。
- 深呼吸几次进行放松。
- 给出明确的反馈。使服务对象知道其行为属于无礼行为以及您对此的感受。具体说来，使用以“我”开始的陈述句，并确保您的评论简短和实事求是。例如：“当您使用那种语调跟我说话时，我感觉受到无礼对待和难过。”
- 设定明确的界线并有礼貌地表明您想要受到什么样的对待。
- 保持积极的心态。不要受到服务对象消极行为的影响。
- 认真倾听服务对象在无礼话语背后想要表达的真正意图。例如询问服务对象“怎么了？我是否对您有所冒犯？如果是这样，我表示抱歉。”这样可促进问题的解决，而非火上加油。
- 辨识可能导致和促进此行为发生的原因。

焦虑

慢性疾病或残障可能会使服务对象比平常更加焦虑。焦虑的症状可能包括担心微小的细节、不断提出不合理要求、眩晕、寒颤、心跳加速、烦躁不安、沮丧、失眠以及注意力不集中。



- 努力找出可能导致焦虑的原因，例如过多咖啡因、吸烟、在电视上观看犯罪节目、酒精或非处方药物或者药物副作用。鼓励服务对象减少或停止这些行为。
- 查明焦虑症状之后的实际需求。例如，患有呼吸问题的人可能会要求在寒冷天气打开窗户，因为她感觉无法获得足够的空气。
- 在您的工作场所允许的情况下，对此服务对象进行适当的安抚性触摸。抚摸服务对象的手并安抚她一切事情都处于控制之中，这样可能有助于缓解其焦虑的情绪。
- 鼓励她：
 - 深呼吸。
 - 每天花 20-30 分钟时间进行彻底放松，例如沉思、祈祷、深呼吸练习或观想等。
 - 经常参加健身活动。
 - 保持充足的水分。脱水可能会引发焦虑。
- 努力分散服务对象的注意力并使其关注其它事情。有时扰乱思维模式有助于防止可导致焦虑的重复思考。





小组练习

由一位义工描述其在第 3 页的练习中所写下的情况和不良适应问题行为。我们正在努力寻找服务对象表现出愤怒、暴力、焦虑、性行为或者无礼对待的情况。

义工：尊重服务对象的保密信息，并仅提供客观事实 - 而非您的观点。 仅描述您在面临此类情况之前所发生的事情。

简短描述服务对象的背景，例如：

- 其所患的疾病或病症以及所需的护理等级。
- 您所了解的与服务对象的目前情况相关的任何信息。

描述您**第一次经历**的不良适应问题行为。其中包括：

- 您的所见所闻。
- 在此类行为发生前所发生的事情（据您所知）。
- 发生此情况时所涉及的其他人。

小组：

集体讨论：

- 可能触发此服务对象不良适应问题行为的原因（至少三至五个）。
- LTC 针对具体情况可能采取的几种不同措施（例如抚慰和冷静、分散注意力以及离开房间等），并解释采取这些措施的原因。
- 要尝试的最佳措施，并说明原因。
- LTC 可采取哪些措施在此行为开始之前防止或减少其发生的机会？

义工：

简短描述所采取的措施以及效果如何。事后看来或者在此培训中学习之后，您是否会采取不同的措施？

利用另一位义工的范例重复这些步骤。





个人练习

1. 依据您在此培训中所学习的内容，列出您在下一次面对不良适应问题行为时将会尝试的某项措施。
2. 依据此培训所包含的内容，列出您认为在面对不良适应问题行为时可能**难以执行**的一项措施。

为何此方法难以实现。

小组练习

分成 3 或 4 个小组。由小组中的一位义工分享其对第 2 个问题所给出的答案。集体讨论可采取的较为可行的措施。让每一位小组成员做同样的活动。

总结

依据在此培训中所学习的内容，可采用多种方式处理不良适应问题行为。仅在采用此培训中所提供的观点和建议之后，这些观点和建议才能体现其作用。

