



Как справиться с неадекватным поведением

| | |
|---|-----------|
| Введение | 3 |
| Когда поведение становится неадекватным | 3 |
| Как справиться с неадекватным поведением: необходимые шаги | 4 |
| 1. Сделайте паузу, успокойтесь и сосредоточьтесь | 5 |
| 2. Разберитесь в том, что происходит | 8 |
| Выражение потребностей и желаний | 8 |
| Физические, относящиеся к внешней среде и эмоциональные факторы | 9 |
| Другие вещи, на которые следует обратить внимание: | 10 |
| 3. Примите меры к уважительному и безопасному разрешению ситуации | 11 |
| Передовой опыт и оптимальные общепринятые методы разрешения ситуаций, связанных с неадекватным поведением | 11 |
| Советы о том, как приблизиться к клиенту | 13 |
| Как прийти в себя после сложной ситуации..... | 16 |
| Предотвращение и сведение к минимуму неадекватного поведения | 17 |
| Документация и отчетность | 17 |
| Определенные типы неадекватного поведения | 17 |
| Если клиент раздражён | 17 |
| Когда гнев может привести к насильственным действиям | 18 |
| Толкание, щипание, пощечины, пинки, кусание | 18 |
| Проблемы с сексуальным поведением | 19 |
| Неуважительное поведение | 19 |
| Тревожность | 19 |
| Заключение | 22 |





Индивидуальный тест

Да начала занятий оцените степень своих познаний о неадекватном поведении.

Обведите кружок «Верно» или «Неверно» рядом с каждым из приведённых ниже утверждений.

- | | | |
|-------|---------|---|
| Верно | Неверно | 1. Для предотвращения неадекватного поведения большинства клиентов мало что можно сделать. |
| Верно | Неверно | 2. Надлежащий отклик, а не просто спонтанная реакция на неадекватное поведение клиента, требует дисциплины и упорных усилий. |
| Верно | Неверно | 3. Контроль за поведением клиента входит в ваши обязанности. |
| Верно | Неверно | 4. Для неадекватного поведения клиента редко нужен какой-нибудь конкретный повод. |
| Верно | Неверно | 5. Ваши действия могут иногда усугубить неадекватное поведение, а не исправить его. |
| Верно | Неверно | 6. Чем больше вы знаете клиента, тем лучше вы будете справляться с любыми проявлениями его неадекватного поведения. |
| Верно | Неверно | 7. В первую очередь следует постараться найти истоки неадекватного поведения в общем состоянии здоровья клиента. |
| Верно | Неверно | 8. Никогда не следует покидать клиента, когда его поведение становится неадекватным. |
| Верно | Неверно | 9. Обращение за помощью в связи с неадекватным поведением клиента к другим членам группы по уходу за ним означает, что Вы не справились со своей работой. |
| Верно | Неверно | 10. Если ваша первая попытка справиться с неадекватным поведением оказалась безуспешной, следует попробовать другие подходы. |



Введение

В качестве работника по оказанию услуг долгосрочного ухода вам придётся иметь дело с неадекватным поведением клиентов. Это потребует дополнительных усилий, навыков и терпения с вашей стороны. Данный инструктаж даёт информацию и основанные на передовом опыте рекомендации по поведению в таких сложных ситуациях.

Многие клиенты находятся под большим стрессом. Клиенты могут:

- сталкиваться с утратой своей независимости, достоинства, целей, дома, любимых вещей, домашних животных, родных и близких ввиду их смерти или удалённости;
- терять контроль над частями своего тела;
- жить с хронической болью;
- испытывать много сложных эмоций, таких как страх, отчаяние, тревога, разочарование, неуверенность и даже депрессия;
- страдать заболеваниями или принимать лекарства, которые обладают побочными действиями, приводящими к неадекватному поведению.

Было бы нереалистично думать, что клиент может справиться с таким стрессом без последствий для своего поведения. Человеку в такой ситуации требуется **много усилий и мужества**, чтобы хоть изредка не становиться раздражительным, злым, замкнутым, тревожным, возмущённым, сердитым и/или нетерпеливым.

Контроль за поведением клиента находится в его руках (в той степени, в какой это возможно в свете его заболевания и обстоятельств). Вы не можете отвечать за поведение клиента. Однако вы и другие члены группы по уходу за клиентами **МОЖЕТЕ** много сделать для помощи в предотвращении или минимизации регресса поведения клиента в негативном направлении и развития у него неадекватного поведения.

Чтобы справиться с неадекватным поведением клиента на стадии, когда его болезнь или общее состояние начинают непосредственно влиять на него, вам потребуются дополнительные сведения, выходящие за рамки тех, которые приведены в этом пособии. Если вам нужна дополнительная информация, помощь или иные ресурсы, всегда обращайтесь за ними к соответствующему должностному лицу по месту своей работы.

Многие клиенты являются образцами для подражания в том, как можно совладать со значительными изменениями в своей жизни с достоинством и спокойствием.

Когда поведение становится неадекватным

Этот инструктаж нацелен на разъяснение того, что происходит, когда поведение клиента переходит из категории негативного в категорию неадекватного, угрожающего и даже опасного. Это может выражаться:

- **вербально** – в форме крика, навешивания ярлыков, обвинений, ругани или сексуальных домогательств;
- **физически** – в форме ударов, укусов, пинков ногами, хватания, бросания предметов, щипания и плевков.

Ваша роль в качестве работника LTC заключается в использовании сознательного, логического подхода и в спокойном, уважительном и безопасном разрешении ситуации. Вам необходимо:

- Знать, что провоцирует неадекватное поведение клиента. Выясните:
 - что помогает предотвратить такое поведение;
 - что может помочь остановить или минимизировать его, когда оно уже началось.
- Сохранять спокойствие и реагируйте на ситуацию обдуманно, а не спонтанно.
- Убедиться, что ваше собственное поведение не является причиной ситуации и не усугубляет её.
- Знать, когда ВАМ нужно обратиться за помощью к другим работникам.
- Держать других членов группы по уходу за клиентом в курсе происходящего (посредством документирования и сообщений о том, что происходит).



- При необходимости обращаться за медицинской и иной экстренной помощью.

Как справиться с неадекватным поведением: необходимые шаги

Есть три основных шага, которые помогут вам справиться с неадекватным поведением.

1. Остановитесь.

- Убедитесь, что не даёте развернуться своей спонтанной реакции.
- Успокойтесь и сосредоточьтесь.

2. Постарайтесь выяснить причину поведения.

3. Сознательно решите, что делать дальше.

- Рассмотрите возможные варианты действий.
- Попробуйте реализовать тот, который, на ваш взгляд, является оптимальным.
- Если этот вариант не работает, модифицируйте его или попробуйте что-нибудь другое.

Рекомендации о том, как справиться с неадекватным поведением



1. Убедитесь, что не даёте развернуться своей спонтанной реакции.

Успокойтесь **и сосредоточьтесь.**

Постарайтесь выяснить **причину** поведения.

В первую очередь исключите общие проблемы со здоровьем.

2. Подумайте.

Как вы можете помочь в спокойном разрешении этой ситуации?



3. Выберите оптимальную стратегию и попробуйте её реализовать.

При необходимости обратитесь за помощью.

Если избранная стратегия не работает, **попробуйте что-нибудь другое.**

По мере расширения своего опыта работы в LTC вы будете выполнять эти действия всё более автоматически. Этот навык, как и любой другой, требует практики.

Однако даже с опытом проявления неадекватного поведения выбивают из колеи. Вы можете испытывать чувство вины, гнева, разочарование или потрясение. После преодоления сложной ситуации вы можете вернуться к своим действиям в ней и спросить себя, всё ли вы сделали правильно. Такие ощущения абсолютно нормальны, их испытывают другие работники LTC, и это частично объясняет, почему такие ситуации считаются «сложными». Проявляйте терпение. Рассматривайте описанные выше шаги в качестве полезной рекомендации.

Помните, что вы не одиноки.

Обращайтесь к другим членам группы по уходу за советами, информацией и поддержкой.





Индивидуальный тест:

Кратко опишите наиболее трудный случай неадекватного поведения клиента, с которым вы столкнулись. Если вы только недавно работаете в сфере ухода и ещё не сталкивались с неадекватным поведением клиентов, то опишите случай такого поведения, основываясь на своём личном жизненном опыте или на другой работе.

Какие эмоции у вас возникли при первом столкновении с такой ситуацией?

Что вы сделали, чтобы успокоиться и сконцентрироваться на том, как справиться с ситуацией?



1. Сделайте паузу, успокойтесь и сосредоточьтесь

В большинстве случаев для неадекватного поведения есть причина или повод. Такое поведение имеет основание. Неадекватное поведение клиента скорее всего является **реакцией** на что-то. Реакция означает бессознательное, эмоциональное и, возможно, импульсивное поведение без его осмысления.

Реакции – это неосмысленные эмоциональные действия.

Человек, находящийся во власти реакции:

как правило:

- не воспринимает ничего, кроме того, что испытывает в данный момент;
- не слушает и не принимает во внимание точку зрения других;
- не способен остановиться и задуматься о последствиях своих действий;
- не имеет терпения и не способен успокоиться;

с большой вероятностью:

- находится во власти эмоций, не может их контролировать и обдумывать свои действия;
- считает, что его действия оправданны;
- может быть легко спровоцирован на дальнейшее нагнетание своих эмоций;

Быть рядом с взрывоопасным и эмоциональным человеком нелегко. Может оказаться трудно не поддаться его энергии. Если Вы начинаете реагировать на ситуацию спонтанно, то вы:

с МЕНЬШЕЙ вероятностью сможете:

- выслушать человека и получить информацию, которая требуется для реального понимания происходящего;
- сохранять спокойствие;



- быстро разрешить проблему;

и с БОЛЬШЕЙ вероятностью станете совершать поспешные действия и:

- эмоционально вовлечётесь в ситуацию;
- ещё больше спровоцируете клиента;
- ухудшите, а не улучшите ситуацию.

Спонтанная реакция часто ухудшает, а не улучшает ситуацию.

Вы не можете контролировать поведение клиента. Однако вы можете контролировать свою реакцию на него. Вы должны прилагать усилия к тому, чтобы **ОБДУМАННО**, а не **СПОНТАННО** реагировать на происходящее.

Надлежащее реагирование на ситуацию поможет вам:

- воздержаться от усугубления неадекватного поведения клиента;
- воспринимать вещи более объективно;
- сохранить свою собственную эмоциональную энергию;
- не занимать оборонительную позицию, не сердиться и не расстраиваться;
- избирать самый оптимальный вариант действий;
- не ухудшать ситуацию.

Вы готовы надлежащим образом отреагировать на ситуацию, когда:

- ваше дыхание близко к норме, не слишком поверхностное и не слишком возбуждённое;
- вы чётко осознаете, что размышляете о ситуации, а не просто эмоционально реагируете на неё;
- следите за ситуацией извне, не давая вовлечь себя в неё;
- имеете представление о том, как действовать дальше.

Надлежащее реагирование на ситуацию предполагает сочетание действия с размышлением о нём.



Индивидуальный тест

Мы все знаем, как мы выглядим, что чувствуем и как действуем в моменты спонтанного реагирования на ситуацию. Сконцентрируйтесь на том, как это происходит у вас.

Вспомните ситуацию, на которой Вы определённо реагировали спонтанно, а не обдуманно. Это могло случиться дома или на работе. Примерами могут служить горячая перебранка или следующие происшествия: вас на шоссе «подрезал» водитель другой машины, клиент запустил в вас своим обедом.

Опишите, что происходит, когда вы реагируете на ситуацию спонтанно:

с вашим **телом и организмом** (например, плечи становятся напряжёнными, дыхание мелким или учащённым, кулаки сжатыми);

с вашими **эмоциями** (такими как гнев, страх, уход в себя, оцепенение);

в вашей голове (например, «Я не могу этого вынести», «Уведите меня отсюда», «Что за болван!»).

Пауза даёт власть над собой!

Обдуманная, а не спонтанная реакция на сложную ситуацию требует самоконтроля и дисциплины. Лучший способ выработать обдуманную, а не спонтанную реакцию, это **ОСТАНОВИТЬСЯ** перед тем, как предпринимать какие-либо действия (при условии, что никому не угрожает непосредственная опасность).

При столкновении со сложной ситуацией приучите себя:

- **СДЕЛАТЬ ПАУЗУ** хотя бы на несколько секунд.
- Сделать два-три глубоких вдоха и выдоха.
- Блокировать свою спонтанную реакцию – у каждого из нас есть свои собственные симптомы спонтанного/необдуманного реагирования.



Индивидуальный тест

Вернитесь к составленному вами описанию того, как вы выглядите, что ощущаете и как себя ведёте при спонтанном/необдуманном реагировании. Выберите один чёткий симптом своего спонтанного/необдуманного реагирования. Выберите симптом, который у вас проявляется часто и может служить надёжным сигналом, который вам будет легко у себя обнаружить.



Запишите свой **ГЛАВНЫЙ** симптом.

При столкновении со сложными ситуациями постоянно практикуйтесь в обнаружении у себя этого симптома. Это должно стать для вас второй натурой.

Когда вы сможете легко узнавать у себя симптом спонтанного/необдуманного реагирования, вы сможете принимать меры к тому, чтобы успокоиться и решить, как лучше справиться с ситуацией.

Чувствительные струны

У всех нас есть чувствительные струны, которые реагируют на определённые вещи, людей, окружающую среду и типы ситуаций, с которыми нам приходится сталкиваться. Затрагивание таких чувствительных струн создаёт дополнительные проблемы для обдуманного реагирования на сложные ситуации, для сохранения спокойствия в них.



Индивидуальный тест

Составьте список вещей, событий, людей, особенностей окружающей среды и типов ситуаций, которые могут сильнее всего затронуть ваши чувствительные струны.

Знание своих чувствительных струн также поможет вам решить, сможете ли вы сами справиться с ситуацией или вам лучше обратиться за помощью.

Успокойтесь и сосредоточьтесь

Для того, чтобы успокоиться и сосредоточиться, есть много способов. Найдите тот, который для вас наиболее эффективен.

- Сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов (см. 202 своего «Руководства для проходящих обучение» (Learner's Guide), где приведены дополнительные инструкции).



- Сосчитайте до десяти.
- Отвлекитесь от эмоциональной реакции на происходящее.
- Отделите поведение человека от самого человека.
- Осознайте, что его мысли и действия не направлены лично против вас.
- Повторяйте про себя фразы, настраивающие на позитивный и утвердительный лад, такие как «я остаюсь спокойным и расслабленным в любой ситуации», «я остаюсь спокойным и позитивно настроенным в сложных ситуациях», «я остаюсь спокойным и контролирую свои действия в условиях стресса».
- Представьте себе броню, которая окружает вас и защищает от нанесения вреда.
- Представьте себе сцену, человека или вызовите воспоминания, которые дадут вам чувство спокойствия.

Если вы всё равно не можете успокоиться и сосредоточиться, возьмите короткий таймаут (если это возможно в вашей ситуации) или обратитесь за помощью. Лучше уйти на несколько минут и собраться с мыслями, чем дать выход своей спонтанной реакции, которая может ухудшить ситуацию.

2. Разберитесь в том, что происходит

Чтобы разобраться в том, что происходит, нужны навыки превосходного детектива, а также умение слушать и наблюдать. Что явилось причиной или поводом неадекватного поведения? Помните о том, что в большинстве случаев для неадекватного поведения есть причина.

При работе с любым клиентом всегда важно:

- **Познакомиться с ним поближе**
 - Узнайте о его:
 - привычках и распорядке, предпочтениях и суточных ритмах, особенно об их влиянии на требуемый уход;
 - биографии.
- **Будьте эмоционально вовлечены**
 - Продемонстрируйте неподдельный интерес и озабоченность проблемами клиента.
 - Поймите, что ваши собственные ощущения стресса, личные заботы и нехватка времени могут усугубить испытываемое клиентом эмоциональное напряжение.
 - Внимательно слушайте клиента.

Оба эти фактора особенно важны, когда требуется совладать с неадекватным поведением.

Выражение потребностей и желаний

Есть много причин, по которым клиент может быть не в состоянии выразить словами свои потребности и желания. Клиенты могут быть неспособны:

- говорить;
- осмысливать вещи достаточно быстро для объяснения того, что происходит и что им нужно в данный момент;
- в достаточной степени осознавать себя ввиду своего заболевания или общего состояния;
- найти в себе силу сказать, что они хотят. Например, клиент может испытывать слишком сильную физическую и/или эмоциональную боль.

Иногда наблюдаемые вами проявления неадекватного поведения являются **единственным способом, которым клиент может довести до вашего сведения свои потребности и желания**. Вот некоторые примеры этого.



- Вы пытаетесь переместить г-жу Джонсон со стула на инвалидное кресло, чтобы накормить ужином. При попытке закрепить на ней пояс для ходьбы (transfer belt) она бьёт вас по рукам и толкает вас. Когда вы попробуйте ещё раз, она толкает ещё сильнее. Оказывается, г-же Джонсон требовалось воспользоваться туалетом. Она беспокоилась о том, чтобы не запачкаться во время ужина.
- Г-н Адамс страдает ревматоидным артритом бёдер и спины. Когда вы сегодня помогли ему надеть брюки, он пнул вас ногой при попытке засунуть его левую ногу в брючину. Оказывается г-н Адамс испытывал сегодня более сильную боль, чем обычно, а ваши действия лишь усугубили её.

Всегда задавайтесь вопросом: не пытается ли клиент своим неадекватным поведением сообщить вам, чего он хочет или в чём нуждается?



Групповой тест

Подумайте о вышеприведённых примерах. Что требуется работнику LTC, чтобы знать или понять, что происходит в таких ситуациях? Как работник LTC может получить необходимую для этого информацию?

Физические, относящиеся к внешней среде и эмоциональные факторы

Ниже приведены распространённые факторы, которые могут послужить поводами неадекватного поведения.

Есть три основные категории поводов, которые могут вызвать или усугубить неадекватное поведение клиента. Они включают:

1. **Физические факторы**, такие как симптомы заболеваний или общего состояния, инфекция, боль, побочное действие лекарства, обезвоживание или реакция на предоставляемый уход.
2. **Факторы, относящиеся к внешней среде**, такие как избыток шума или людей, вторжение в личное пространство, температура (слишком жарко или холодно), добавление незнакомых предметов в окружающую среду, удаление или перестановка знакомых предметов и отсутствие конфиденциальности.
3. **Эмоциональные факторы**, такие как потрясение в связи с прошлыми или нынешними событиями и отношениями, потеря близкого человека, одиночество, ссора с родными и близкими, другими членами группы по уходу либо разочарование в них, беспокойство, страх, и т.п.

В выявлении возможных поводов для неадекватного поведения решающее значение имеет перспектива самого клиента. Факторы, провоцирующие у него неадекватное поведение, могут очень сильно отличаться от факторов, которые могли бы спровоцировать такое поведение у вас.

Поставьте себя на место клиента и посмотрите на вещи его взглядом.



Попытайтесь выявить **физические причины неадекватного поведения**

Подумайте сперва о возможных физических факторах. Это особенно важно, если вы заметили резкое изменение в поведении клиента. Физические провоцирующие факторы включают следующее:

- побочные действия лекарств и взаимодействие разных лекарственных препаратов; Это особенно важно в момент начала приёма новых лекарств и прекращения приёма старых;
- симптомы, обусловленные заболеванием или общим состоянием;



- инфекции, такие как инфекции мочевыводящих путей;
- боль;
- обезвоживание;
- голод и жажда;
- усталость;
- недавняя травма;
- недержание мочи;
- констипация (запор);
- неудовлетворённые потребности в физическом уходе, например, потребность сходить в туалет;
- неудобная одежда.

Хотя вы должны быть знакомы с общими симптомами инфекции, обезвоживания, конкретных заболеваний и общего состояния клиента, а также с побочными эффектами лекарств, ваша роль в качестве работника LTC **не включает постановку медицинских диагнозов**. Если вы обеспокоены медицинскими симптомами клиента, всегда обращайтесь к медицинским специалистами по месту своей работы. Воспользуйтесь их помощью!



Провоцирующие факторы, относящиеся к внешней среде

- слишком холодно или слишком жарко;
- слишком яркий свет или слишком темно;
- вокруг слишком много людей или шума, или происходит слишком много событий;
- кто-то или что-то оказывается слишком близко к личному пространству или вещам клиента;
- новая среда или новые люди.



Эмоциональные провоцирующие факторы

- изменения в распорядке (особенно если клиент чувствует, что они не в его власти);
- недавние значительные изменения в жизни клиента или утрата родных и близких;
- трудности в семье, с друзьями, другими членами группы по уходу;
- потребности во внимании или восстановлении чувства контроля за происходящим;
- депрессия;
- скука.

Другие вещи, на которые следует обратить внимание:

Ответы на следующие вопросы помогут вам определить, что происходит.

- Что непосредственно предшествовало началу неадекватного поведения?
- Были ли другие люди вовлечены в ситуации с неадекватным поведением клиента?
- Что происходит в жизненном пространстве данного лица?
- Являются ли эти проявления поведения новыми для него?
- Есть ли конкретные действия, которые его усугубляют?
- Не пытается ли клиент довести до других свои потребности или желания?
- Привлекает ли поведение клиента внимание окружающих?
- Есть ли в происходящем повторяющиеся элементы? Например, проявляется ли данное поведение в определённое время дня, в связи с приходом новой смены, других людей, приёмом веществ, таких как сахар и кофеин, или после приёма определённых лекарств?





Групповой тест

Прочитайте нижеописанный сценарий.

Г-жа Джеймсон в течение шести недель проживает в семейном доме для взрослых (AFH), где вы работаете. Ей 82 лет, она страдает застойной сердечной недостаточностью, диабетом и нуждается в помощи в купании, напоминании (указаниях) в связи с приёмом лекарств, перемещением, приготовлением пищи и иногда одеванием.

Утром она сказала вам, что была так взволнована предстоящим сегодня днём приездом дочери, что почти не могла спать прошлой ночью.

Её дочь приехала на два часа позже, чем ожидалось. Они отправились в короткую поездку на машине и остановились, чтобы купить мороженое. Погода стала холодной, и они попали под сильный дождь на пути обратно к машине. Г-же Джеймсон стало холодно, она промокла и запачкалась. Её дочь не сделала остановки, чтобы дать возможность г-же Джеймсон зайти в туалет и ванную, и, высадив свою мать из машины, не зашла с ней в дом. Г-жа Джеймсон также пропустила приём своего лекарства в 16.00.

Перед ужином вы слышите как другой клиент AFH, г-жа Слейтер, громко стучит в дверь комнаты г-жи Джеймсон и трясёт ручку двери. Когда вы подходите к двери г-жи Джеймсон, что-то с грохотом обрушивается на неё изнутри. Вы стучите в дверь и говорите г-же Джеймсон, что это вы. Г-жа Джеймсон громко кричит: «Убирайтесь! Идите прочь!» Г-жа Слейтер продолжает стучать в дверь.

Опишите по крайней мере пять факторов, которые могли спровоцировать неадекватное поведение г-жи Джеймсон.

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



3. Примите меры к уважительному и безопасному разрешению ситуации

Единого общего подхода к разрешению ситуаций, связанных с неадекватным поведением, нет. То, что помогло в одной ситуации, может не сработать через десять минут. То, что работает с одним клиентом, может привести к противоположному результату с другим. **Лучший способ совладать с неадекватным поведением – адаптироваться к уникальным особенностями и ситуациям каждого клиента.** Это означает, что вы должны:

- постоянно быть в курсе сигналов, которые подаёт клиент;
- быть готовыми приспособиться к новой ситуации, уйти, успокоить или вежливо отвлечь клиента от факторов, спровоцировавших неадекватное поведение;
- быть готовыми сделать что-то другое, если привычные для вас подходы не работают.

Адаптируйтесь к уникальным особенностями и ситуациям каждого клиента.

Передовой опыт и оптимальные общепринятые методы разрешения ситуаций, связанных с неадекватным поведением

Ниже изложены некоторые общепринятые подходы, призванные помочь вам справиться с неадекватным поведением.



➤ Обратитесь за помощью

Одно из первых решений, которые вам надо принять, касается необходимости вовлечения в ситуацию других членов группы по уходу за клиентом. В семейных домах для взрослых (AFH), пансионатах (ВН) и агентствах по уходу на дому (НСА) установлены определенные правила и процедуры действий в некоторых ситуациях. Они касаются того, к кому, когда и как обращаться за медицинской помощью для клиента (включая физическое и психическое состояние), а также как и в каких случаях необходимо обратиться к другим членам группы по уходу и/или родным и близким клиента или его опекуну.

Если вам требуется помощь, обратитесь за ней! Это особенно важно, когда требуется медицинская или иная неотложная помощь.

Безопасность и благополучие всех людей, вовлечённых в ситуацию, должны быть вашими главными приоритетами. Это относится и к вам. Никогда не подвергайте себя опасности.

И если вы чувствуете, что в своих попытках совладать с неадекватным поведением клиента дошли до предела, **не держите в себе своих переживаний**. Поговорите со своим начальником или иным должностным лицом по месту своей работы. Они могут временно назначить для работы с данным клиентом другого сотрудника LTC, сами помочь вам в этой работе или высказать дополнительные соображения о том, как справиться с ситуацией. Иногда небольшой перерыв в работе с данным клиентом, даже на одну-две смены, позволит вам обрести новый взгляд на ситуацию и набраться терпения, которое необходимо для уважительного и вежливого обращения с клиентом.

Никогда не позволяйте своему раздражению и разочарованию приводить к потере контроля над собой и возможности нанесения вреда клиенту.

➤ Сводите к минимуму или устраняйте влияние провоцирующих факторов

Есть ли у вас представление о причине данного поведения? Можете ли Вы что-то сделать, чем-то помочь или дать клиенту возможность нейтрализовать или минимизировать воздействие провоцирующих факторов? Если да, сделайте это!

Расширьте СВОИ взгляды на то, что допустимо в данный момент

Приспосабливайтесь к ситуации и будьте изобретательны. Если удовлетворение потребностей или запросов клиента может с большой вероятностью минимизировать или остановить проявления его неадекватного поведения, задайте себе следующие вопросы:

- Нанесёт ли это кому-нибудь вред?
- Не являетесь ли Вы сами препятствием к этому, поскольку:
 - принятие требуемых мер заставит вас изменить расписание СВОЕЙ работы?
 - может выглядеть странно или необычно в глаза других?
 - потребует от вас «нестандартного мышления»?
 - вам было бы легче сделать это «обычным» способом или в более свободное и менее напряжённое время?

➤ Адаптируйтесь к ситуации

Ищите способы приспособиться к клиенту и его привычкам. Это может включать следующее:

- изменение графика и порядка ухода за клиентом;
- разделение заданий по уходу за ним на более мелкие этапы;
- частые перерывы в работе с клиентом, чтобы дать ему возможность более тщательно выполнить каждый этап;
- уменьшение частоты выполнения некоторых заданий или их выполнение в другое время;
- дополнительное стимулирование запоминания конкретных вещей;
- поощрение самостоятельности и свободы выбора даже в самом малом;
- использование вспомогательных приспособлений в полной мере.



Обращайте внимание на мельчайшие детали

Ознакомление с тем, что клиент любит есть, когда и как он хочет, чтобы выполнялись определённые действия по уходу за ним, даст вам общее представление о его нуждах. Есть и другие, более тонкие детали, с которыми вам потребуется познакомиться.

Знание таких деталей и внимание к ним имеет особое значение, когда приходится иметь дело с проявлениями неадекватного поведения. Чтобы успешно справиться с ним, часто бывает полезно знать тонкие детали характера и привычек клиента.

- Как узнать о том, что клиенту нравится и не нравится?
- Какие типы предметов, ситуаций и людей вызывают у клиента расстройство, беспокойство, волнение или гнев?
- Какой темп выполнения действий удобен для клиента? Как вам узнать, когда темп становится слишком быстрым или слишком медленным?
- Как клиент сообщает (устно и с помощью мимики и жестов) о том, что ему нужно?
- Какие черты личности и характера клиента могут дать вам общее представление об оптимальном методе работы с ним?
- Есть ли у клиента уникальные культурные корни? Могут ли они вносить вклад в неадекватное поведение?

Познакомившись с некоторыми из этих деталей натуры клиента, вы сможете более внимательно распознавать ранние признаки возможных проблем. Принимайте незамедлительные меры к тому, чтобы успокоить и ободрить клиента (путём сведения к минимуму раздражающих факторов, предоставления необходимого личного пространства, успокоения, отвлечения, заверения о том, что всё в порядке, и т.п.).

Вы должны иметь (или научиться иметь) терпение, желание и эмоциональную и физическую энергию, необходимые для того, чтобы справляться с неадекватным поведением клиента и адаптироваться к нему.

➤ Дайте клиенту отдохнуть и предоставьте ему для этого необходимое личное пространство

Спросите себя, не следует ли оставить клиента одного и дать ему передохнуть. Если это безопасно, оставьте его одного и вернитесь через пять или десять минут. Это может дать клиенту возможность успокоиться. Иногда это всё, что требуется для разрешения ситуации.

В некоторых случаях может быть лучше остаться с клиентом, но не нарушать его личного пространства. Сколько клиенту требуется свободного пространства вокруг своего тела? Обладает ли он повышенной чувствительностью к прикосновениям? Движению? Нет ли у него клаустрофобии (боязни замкнутого пространства)? Можете ли вы подойти к клиенту так, чтобы он не при этом не волновался? Знание ответов на эти вопросы поможет вам в любой ситуации, когда нужно подойти к клиенту, но особенно в ситуациях, когда он может болезненно реагировать на это.

Советы о том, как приблизиться к клиенту

Особое внимание обращайтесь на то, как вы приближаетесь к клиенту. Создание у клиента ощущения, что вы вторгаетесь в его личное пространство, является распространённым фактором, провоцирующим неадекватное поведение. Всегда:

- Стучите в дверь. Просите разрешения на вход в личное пространство клиента.
- Подходите к клиенту спереди, чтобы он знал, что вы здесь.



- Искренне улыбайтесь.
- Старайтесь обратить на себя внимание клиента до того, как заговорите.
- Двигайтесь медленно. Избегайте резких движений.
- Представляйтесь и объясните, почему вы здесь.
- Обращайтесь к клиенту по предпочтительному для него имени.
- До предоставления клиенту необходимого ухода побеседуйте с ним несколько минут. Это даст вам возможность оценить состояние клиента и решить, безопасно ли приступить к уходу за ним.
- Объясните, что вы собираетесь делать.

➤ **Успокойте клиента и создайте у него чувство комфорта**

- Замедлите свои собственные движения и энергию.
- Старайтесь не показывать никакого беспокойства и других сильных эмоций. Они могут усилить реакцию клиента.
- Говорите медленно, спокойно, с расстановкой и ободряющим тоном. Если у клиента проблемы со слухом, то убедитесь, что он может вас расслышать.
- Предложите клиенту вещи, которые дают ему комфорт (теплое одеяло, кресло-качалку, спокойную музыку, чашку чая, любимую телепередачу, любимый предмет).
- Сведите к минимуму отвлекающие факторы и шум вокруг. Например, уменьшите громкость телевизора, попросите находящихся в комнате других людей выйти из неё, уменьшите освещение. Всегда спрашивайте разрешения клиента, прежде чем совершать любые из этих действий.
- Если прикосновение комфортно для клиента, предложите слегка погладить его руку, слегка обнять его или слегка помассировать спину. Уместность таких успокаивающих жестов будет зависеть от конкретного клиента и правил, принятых по месту вашей работы. Если успокаивающие прикосновения к клиенту разрешаются там, где вы работаете, всегда спрашивайте разрешения клиента, прежде чем касаться его! Убедитесь, что знаете предпочтения клиента в том, что касается прикосновений, и немедленно прекратите их, если это ещё больше выводит его из равновесия.

Помните, что в большинстве случаев лучшим способом коммуникации являются ваша мимика и жесты. Очень важно, чтобы:

- ваша осанка, мимика и поза были расслаблены и дружелюбны;
- ваш тон был уважительным и спокойным;
- ваши движения были медленными;
- вы прекратили другие занятия и сконцентрировались на клиенте;
- ваши мимика и жесты соответствовали тому, что вы говорите клиенту.

➤ **Ободряйте клиента**

- Слушайте его! Дайте ему рассказать вам о своих ощущениях. Не задавайте с самого начала много вопросов. Дайте клиенту разрядить избыточные эмоции. Внимательное выслушивание клиента даст ему уверенность в том, что вы его действительно слушаете.
- Проявляйте понимание и симпатию (в разумных пределах – не поощряйте неадекватного поведения). Например, скажите: «Мне кажется, что Вы расстроены, Сью. Не могу ли я чем-то помочь?» Это даст клиенту понять, что он не один, и вы можете ему помочь.



Грубое обращение с вами и угрозы в ваш адрес неприемлемы. Установите для клиента чёткие границы. Например: «Сью, я вижу, что вы расстроены, но это не означает, что вы можете кричать на меня и ругаться. Чем я могу помочь Вам в данный момент?»

При этом будьте осторожны в выборе выражений, манеры и интонации. Важно, как клиент это воспримет. Клиент скорее отреагирует позитивно, если вы будете говорить с сочувствием и ваш голос не будет звучать неискренне, раздражённо, разочарованно или сердито.

В такие моменты нет смысла затевать долгую беседу с клиентом о его поведении. Подождите с разговорами на эти темы, пока клиент не успокоится.

➤ Отвлечение и смена темы

- Отвлекайте клиентов от их беспокойств, предлагая им любимые успокаивающие занятия. Можно, например, предложить прогуляться, слегка закусить или включить телевизор.
- Смена темы разговора на что-то позитивное может отвлечь внимание клиента от беспокоящих его тем.
- Посоветуйте клиенту сделать несколько глубоких вдохов и выходов.
- Укрепляйте и стимулируйте все проблески позитивного поведения.

➤ Поддерживайте и поощряйте

- Слушайте, слушайте, слушайте!
- Подкрепляйте и стимулируйте все проявления позитивного поведения, даже самые незначительные.
- Привлекайте внимание клиента к приятным воспоминаниям, таким как семейные фотографии и реликвии, ценные подарки на память. Посоветуйте поставить их на видное место.
- Поощряйте клиента к выработке здоровых привычек в том, что касается диеты, физических упражнений и общения с окружающими. Эти факторы способствуют улучшению общего самочувствия клиента и его здоровья.

➤ Защищайте от проявлений неадекватного поведения других клиентов и оказывайте им поддержку

Наблюдение и участие в неадекватном поведении данного клиента может сильно огорчить и расстроить других клиентов. Не забывайте об их присутствии вокруг. Принимайте меры по поддержке и защите других клиентов, если они подверглись воздействию неадекватного поведения.



Мы рассказали лишь о некоторых мерах, которые вы можете принять, чтобы справиться с неадекватным поведением. Обдумайте эти варианты действий и выберите тот, который, на ваш взгляд, будет самым эффективным.

Если такой вариант не работает, не бойтесь попробовать что-нибудь другое (или обратиться за помощью).



Групповой тест

Прочитайте нижеописанный сценарий.

Г-н Брэдли проживает в пансионе в течение двух лет. Ему шестьдесят три года, и он страдает церебральным параличом. Ему требуется помощь работника LTC в выполнении большинства действий, связанных с личным уходом. Он способен захватывать и удерживать очень легкие предметы левой рукой, но большую часть времени ему нужна помощь в стабилизации руки. Есть несколько вспомогательных приспособлений, которые помогают г-ну Брэдли выполнять определённые действия, и он привык к этим приспособлениям.

Вы раньше не ухаживали за г-ном Брэдли. Сегодня вас попросили помочь ему съесть свой обед. Оба его обычных работника LTC уже несколько дней болеют гриппом и не выходят на работу.

Сегодня днём в столовой необычно много людей и шума. Другой работник LTC подводит г-на Брэдли к столу. Когда вы садитесь рядом с ним, г-н Брэдли отворачивается от вас. Всякий раз, когда вы пытаетесь поднести вилку к его рту, он отталкивает вашу руку. Думая, что он хочет пить, вы спрашиваете его, не дать ли ему чего-нибудь попить. Он не отвечает вам. На всякий случай вы приносите стакан воды. Когда стакан оказывается рядом с правой рукой клиента, он сбрасывает его на пол.

Проведите «мозговую атаку» по выявлению 3–5 возможных факторов, провоцирующих поведение г-на Брэдли.

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

Проведите «мозговую атаку» по выявлению 2–3 возможных вариантов действий, которые могут помочь в этой ситуации.

- 1.
- 2.
- 3.

Все вместе решите, какой вариант следует попробовать в первую очередь и почему.

Как прийти в себя после сложной ситуации

Работники LTC нуждаются в восстановлении своих эмоциональных сил после стрессовых ситуаций. Это требует внимательного ухода за собой. Найдите время, чтобы совладать со своими ощущениями.

Перегрузки и потрясения происходят у работников LTC весьма многообразно. Вы можете утомиться физически, умственно, эмоционально и даже духовно. При перегрузке в одной области работы займитесь чем-нибудь другим для восстановления баланса и улучшения общего самочувствия. Например, если вы эмоционально перегружены после того, как вам пришлось справиться с трудной ситуацией, то прогуляйтесь (для восстановления физических сил), почитайте любимый журнал (для восстановления умственного состояния), помедитируйте или помолитесь несколько минут (для восстановления духовной энергии).



Многие из ухаживающих за клиентами работников считают, что полезно побеседовать с другими членами группы по уходу о трудном случае, с которым им пришлось столкнуться. Это может:

- помочь осмыслить происшедшее и избавиться от связанных с ним негативных эмоций;
- дать другим членам группы по уходу возможность поделиться своими соображениями и помочь всем сообща выработать оптимальный метод работы с клиентом на будущее.
- помочь вам осознать, что трудные ситуации возникают и у других, а не только у вас.

Помните, что вы должны защищать право клиента на неприкосновенность личной жизни и конфиденциальность.

Предотвращение и сведение к минимуму неадекватного поведения

Успокоившись после случившегося, вы сможете лучше понять, что могло спровоцировать неадекватное поведение. Это поможет вам принять меры по избежанию аналогичных ситуаций в будущем. Дополнительные размышления о случившемся могут выявить новые закономерности в поведении клиента и новые связанные с ними проблемы.

Документация и отчетность

У вас появится важная информация, которой будет необходимо поделиться с другими членами группы по уходу за клиентом. Им нужно будет понять, что произошло, и извлечь уроки на будущее из ваших наблюдений, предпринятых вами действий и их результатов, как положительных, так и отрицательных.

Есть определённые правила и процедуры, касающиеся документации и сообщения о трудных ситуациях, которые вам необходимо соблюдать. Беспристрастное описание случившегося и принятых вами мер будет полезным для всех. Подробное описание такого рода поможет также не упустить даже мельчайших деталей, которые при повторном изучении могут выявить важную информацию.

Определенные типы неадекватного поведения

Информация, приведённая в начале этого пособия, относится ко всем категориям неадекватного поведения. Ниже приводятся некоторые **дополнительные** рекомендации, касающиеся конкретных типов поведения. Более подробная информация о деменции и психических заболеваниях приведена в брошюрах DSHS «Инструктаж по уходу за больными деменцией» и «Инструктаж по уходу за страдающими психическими заболеваниями».

Если клиент раздражён

- Не воспринимайте раздражение лично. В большинстве случаев раздражение клиента не имеет к вам отношения.
- Внимательно выслушайте клиента. Прежде чем отвечать, дайте клиенту возможность выразить свой гнев.
- Обращайте внимание на чувства, скрывающиеся за действиями и словами клиента.
- Примите его раздражение к сведению. Пусть клиент знает, что вы понимаете, что он сердится. Например: «Сара, у меня такое впечатление, что вы действительно расстроены тем, что кто-то взял вашу любимую ручку». Согласитесь в чём-нибудь с клиентом. «Да, почтальон действительно стал приходить позже, чем раньше». «Вы правы, эти простыни все мятые».
- Дайте клиенту возможность принимать решения и контролировать ситуацию.
- Помогите клиенту вновь обрести чувство контроля за происходящим. Спросите, не можете ли вы что-нибудь сделать для улучшения его самочувствия. Помните, что иногда это означает, что клиента надо оставить на некоторое время в покое и вернуться к нему позже.
- Предложите клиенту альтернативные способы выражения своего гнева. Например, предложите рассказать о своих ощущениях, нарисовать картинку, выразить своё раздражение в иной художественной форме или составить список жалоб.





Если клиент не в состоянии сдерживать свой гнев и/или вы боитесь, что он может создать угрозу себе или окружающим, немедленно обратитесь за помощью.

Когда гнев может привести к насильственным действиям

У всех нас есть внутренняя система сигнализации, которая даёт нам знать, когда что-то «не в порядке» или может грозить опасностью. Если у вас возникает страх или «необычные» ощущения, не игнорируйте их. Совладайте сперва со своим собственным беспокойством. После этого вы сможете лучше реагировать на данную ситуацию и обеспечить безопасность всех вовлечённых в неё людей.

- Не оставайтесь наедине с человеком, который, на ваш взгляд, может представлять опасность. По возможности, держитесь на безопасном расстоянии, не поворачивайтесь спиной и сидите на месте (так, чтобы ваши глаза были на уровне его глаз).
- Оставьте дверь открытой или откройте закрытую дверь и сидите рядом с ней. Убедитесь, что рядом есть кто-то ещё и к нему, при необходимости, можно обратиться за помощью.
- Не позволяйте никому встать между вами и дверью/выходом.
- Если это возможно, смягчите и успокойте клиента.
- НИКОГДА не прикасайтесь к клиенту или не пытайтесь удалить его из помещения. Даже мягкий толчок или прикосновение к руке человека могут быть неправильно истолкованы, и клиент может отреагировать на них насильственным образом.
- Если ситуация ухудшится, найдите способ извиниться, покиньте комнату/помещение и обратитесь за помощью. *«Вы поднимаете интересные вопросы. Я поговорю со своим начальником о том, что мы можем сделать».* *«Мне кажется, кто-то стучит в дверь. Извините на минуту, я выйду посмотреть, кто это».* *«Я должен сходить в туалет. Я мигом вернусь».* Затем обратитесь за помощью.

Толкание, щипание, пощечины, пинки, кусание

Если ваша безопасность или безопасность других находятся под угрозой, покиньте помещение и обратитесь за помощью. Такая ситуация нетипична, однако она может быть опасной.

Если ваша личная безопасность не под угрозой, отступите на шаг и решите, как лучше реагировать. Дайте ясно понять, что такое поведение неприемлемо. *«Рукоприкладство у нас не разрешается».* *«Нехорошо меня толкать».*

Если эта ситуация необычна, то

- сперва убедитесь, что у клиента нет неудовлетворенных потребностей или желаний;
- исключите любые возможные медицинские проблемы.

Если клиент иногда или часто толкается, щипается, наносит пощёчины, пинки или кусается:

- будьте особенно осторожны при приближении к клиенту (см. стр. 14);
- предоставьте клиенту необходимую помощь с той стороны, с которой клиенту неудобно вас толкать, пинать и т.п.;
- следуйте общему распорядку дня и суточным ритмам клиента;
 - Нет ли более подходящего времени суток для выполнения заданий, которые имеют тенденцию вызывать неадекватное поведение? Выберите наиболее подходящее время и место для оказания ухода.
- отвлеките и успокойте клиента перед выполнением задания. Например, потратьте несколько минут на общение с клиентом, прежде чем начать уход за ним;
- поговорите со своим начальником или иным должностным лицом по месту своей работы об обращении за помощью к специалисту по поведению, психологу или иному специалисту.



Проблемы с сексуальным поведением

- «Сексуальное поведение» может не иметь личного и даже сексуального характера. Оно может быть формой выражения потребностей клиента. Например, мужчина, стягивающий с себя штаны, может просто хотеть в туалет, а вовсе не «выставлять себя напоказ» по сексуальным мотивам.
- Переключите внимание клиента на другое занятие или нейтральным деловым тоном попросите его прекратить то, что он делает.
- Попросите клиента перейти из публичного в частное помещение.
- Иногда клиент может быть сбит с толку вашим прикосновением к нему. Объясните клиенту деловым тоном, почему вы здесь, и продолжите свою работу.
- Клиент может быть вовлечён в добровольные сексуальные отношения. По месту вашей работы могут действовать определённые правила и инструкции о том, что делать в таких ситуациях. Обязательно ознакомьтесь с этими правилами и инструкциями заранее. Если правила разрешают клиентам вступать в такие отношения, то оставьте пару наедине и вернитесь к клиенту позже.
- Добровольные сексуальные отношения между вами и клиентами запрещены. Вы НИКОГДА не должны иметь никаких сексуальных отношений с клиентами.
- Составьте план и заранее продумайте, как вам вести себя в ситуациях, в которых между клиентами возникают сексуальные отношения.

Сексуальное насилие любого рода в отношении уязвимого взрослого лица (см. стр. 25 «Руководства для проходящих обучение» (Learner's Guide)) считается жестоким обращением (abuse), и о таких случаях необходимо сообщать в DSHS и в правоохранительные органы.

Неуважительное поведение

- Сохраняйте спокойствие. Гнев – это естественная реакция на неуважительное отношение к себе. Научитесь распознавать в себе признаки гнева (или любой другой сильной эмоции, которая может у вас возникнуть в данной ситуации).
- Знайте свои опасные симптомы. Если вы чувствуете, что вы не в состоянии контролировать свои эмоции, возьмите «таймаут» при условии, что это безопасно и уместно в данный конкретный момент. Это может включать выход из комнаты на несколько минут, перерыв в работе или успокоительную прогулку.
- Сделайте несколько глубоких расслабляющих вдохов и выходов.
- Чётко доведите свою реакцию до сведения клиента. Дайте ему понять, что его действие было актом неуважения по отношению к вам и оскорбило вас. Будьте конкретны, используйте краткие и объективные формулировки от первого лица («Я...») Например: «Когда вы разговариваете со мной таким тоном, я чувствую, что мои усилия не ценят, и расстраиваюсь».
- Установите четкие границы и вежливо доведите до сведения клиента, как вы хотите, чтобы он к вам относился.
- Держите позитивный настрой. Не втягивайтесь в негативное поведение клиента.
- Постарайтесь понять, что может в действительности стоять за неуважительными репликами клиента. Например, спросите клиента: «Что случилось? Я чем-то обидел вас? Если да, то простите». Это может заложить основу для разрешения ситуации и предотвратить её нагнетание.
- Определите, что может вызывать поведение клиента или способствовать ему.

Тревожность

Хроническая болезнь или инвалидность могут усилить беспокойство клиента. В симптомы тревожных расстройств входят беспокойство о мелких деталях, постоянные или необоснованные требования, головокружение, озноб, сердцебиение, раздражительность, депрессия, бессонница и плохая концентрация.



- Определите, не способствует ли тревожному состоянию клиента излишнее потребление кофеина, курение, телепрограммы, насыщенные насилиями, алкоголь, приём лекарств, не предписанных врачами, или побочные действия лекарств. Посоветуйте клиенту уменьшить воздействие этих факторов или совсем их исключить.
- Старайтесь распознать истинные ощущения, стоящие за беспокойными требованиями. Например, человек с проблемами дыхания может потребовать открыть окна в холодный день, поскольку он чувствует недостаток воздуха.
- Используйте успокаивающие прикосновения, если это разрешено там, где вы работаете, и подходит для данного клиента. Заверение клиента, что все находится под контролем, с одновременным поглаживанием его руки может помочь рассеять его тревожное настроение.
- Посоветуйте клиенту:
 - глубоко дышать;
 - 20–30 минут в день практиковать какую-нибудь глубокую релаксацию, например, медитацию, молитву, упражнения на глубокое дыхание или на развитие зрительного воображения;
 - регулярно заниматься физкультурой;
 - избегать обезвоживания. Обезвоживание способствует развитию тревожных расстройств.
- Попробуйте отвлечь внимание клиента и побудить его сфокусироваться на чём-то другом. Иногда нарушение привычного хода мыслей оказывается достаточным для изгнания навязчивых идей, вызывающих тревожное состояние.





Групповой тест

Выберите из присутствующих волонтера и попросить его/ее обрисовать ситуацию и неадекватное поведение, описанные им/ею в тесте на стр. 3. Нас интересует ситуация, в которой поведение клиента было гневным, насильственным, тревожным, сексуально направленным или неуважительным.

Требования к волонтеру: в своём описании **предохраняйте конфиденциальность клиента и приводите только объективные факты, а не своё мнение.** Опишите только то, что происходило до вашего вступления в эту ситуацию.

Приведите вкратце некоторые факты о клиенте:

- его заболевание, общее состояние и уровень требуемого ухода;
- важные сведения о ситуации клиента, о которых вы знали, когда произошли описываемые события.

Опишите сложную ситуацию, **с которой вы столкнулись.** Включите в своё описание:

- то, что вы видели и слышали;
- то, что происходило до того, как поведение клиента стало неадекватным (если вы об этом знаете);
- какие другие люди оказались вовлечёнными в ситуацию.

Требования к группе:

Темы для коллективного обсуждения («мозговой атаки»):

- возможные факторы, которые могли спровоцировать неадекватное поведение этого клиента (от трёх до пяти);
- несколько стратегий реагирования на ситуацию, которыми мог воспользоваться работник LTC (например, успокоить клиента, отвлечь его внимание, покинуть помещение и т.д.), и почему они могли бы помочь в данной ситуации;
- какую стратегию следовало попытаться применить в первую очередь и почему;
- что работник LTC мог бы сделать для предотвращения или сведения к минимуму проявлений этого поведения до их начала?

Требования к волонтеру:

Кратко опишите, какие меры предприняли вы, и их результаты. Что бы вы сделали по-другому, особенно в свете информации, полученной в ходе этого инструктажа?

Повторите эти шаги с другим волонтером.





Индивидуальный тест

1. Опишите один способ действий, о котором вы узнали в ходе данного инструктажа и который вы будете использовать, когда в следующий раз столкнётесь со сложной ситуацией.

2. Опишите один способ действий, о котором рассказывалось в ходе данного инструктажа и который, на ваш взгляд, **вам будет трудно использовать** при столкновении со сложной ситуацией.

В чем состоят для вас эти трудности?

Групповой тест для небольших групп

Разбейтесь на группы по 3–4 человека. Выберите из каждой группы добровольца, который поделится своим ответом на вопрос 2. Проведите коллективное обсуждение («мозговую атаку») действий, которые данный работник мог бы предпринять для облегчения своих трудностей. Сделайте то же самое для каждого члена группы.

Заключение

Есть много вещей, которые вы можете сделать, чтобы справиться с неадекватным поведением. Идеи и рекомендации, приведённые в ходе этого инструктажа, продемонстрировали свою эффективность на практике. Используйте их.

