

## **Abstrakt**

Bakalářská práce na téma „Komunikační strategie při zvládnání agresivního pacienta“ se zaměřuje na problematiku agrese pacientů na odděleních s pohotovostní službou. V teoretické části je proveden exkurz do problematiky, který se v obecné rovině věnuje příčinám agrese a roli komunikace v řešení a prevenci agrese. Empirická část se věnuje vyhodnocení dat získaných formou nestandardizovaného dotazníku na vzorku 102 respondentů z pěti nemocničních zařízení. V rámci vyhodnocení bylo zjištěno, že se s projevem agrese setkává 96 % všech dotázaných, přičemž převažuje verbální agrese, avšak bylo zjištěno také vysoké zastoupení agrese brachiální, a to u 78 % dotázaných. Nejčastějším cílem projevů agrese je sestřský personál. Jako nejčastější příčina agrese byla jednoznačně identifikována intoxikace pacienta, kde byl nejrizikovější látkou alkohol. Výsledky odhalily několik zajímavých zjištění, a to zejména klesající pocit sebejistoty zvládnout fyzicky agresivního pacienta s rostoucím věkem respondentů. Dále výsledky naznačily vyšší zájem účastníků šetření o povinná školení v komunikaci s agresivním pacientem. Součástí práce jsou dále doporučení pro praxi formulovaná na základě výsledků šetření a závěrečné shrnutí.