

Deeskalace

Talk Down

Instrukce pro personál

Východiska

Když jsou pacienti podráždění, naštvaní či neklidní a situace přeroste do krize, která může vyústit v násilí či sebepoškození, v mnoha případech postačí i to, že s pacienty mluvíme a tím jim pomůžeme se uklidnit. Tento postup se obvykle nazývá deeskalace. Personál bývá s těmito dovednostmi obeznámen v rámci kurzů prevence a zvládání násilných konfliktů, ale málokdy se tato problematika probere dostatečně důkladně a na pokročilé úrovni. Je tomu tak proto, že dosud nikdo neshromáždil všechny možné dostupné techniky do uceleného smysluplného přehledu.

Výzkumy agresivního chování ukazují, že obětí násilností na oddělení bývají nejčastěji nekvalifikované sestry nebo studenti na praxi. Proto se domníváme, že tyto dovednosti nejvíce potřebují právě oni, aby dokázali předejít podobným incidentům. Nicméně je pravděpodobné, že plakát s přehledem deeskalačních technik může být užitečný i pro další členy personálu a pomůže i jim využívat řadu dovedností, které ještě zcela nezačlenili do svého komunikačního repertoáru.

V rámci tohoto nástroje vám poskytujeme ucelený přehled tipů pro zklidnění pacienta pomocí slovních technik, které dohromady tvoří třístupňový proces deeskalace. Model byl odvozen z výzkumů a odborné literatury z mnoha zemí na téma prevence násilí, a v tomto formátu je prezentován poprvé. Popisujeme také, jak tyto informace co nejlépe předat těm, kteří je potřebují.

Popis nástroje Deeskalace

Plakát s výčtem základních i pokročilých deeskalačních technik umístěte do místnosti, kde se často vyskytuje personál oddělení, ideálně na sesterně. Ošetřovatelský tým se rozhodne, kdo z jeho členů umí deeskalaci nejlépe, a tento pracovník bude vybrán jako specialista na danou intervenci. Ten by pak měl každému členovi týmu obsah plakátu osobně vysvětlit (cca 10–15 minut), nejlépe s využitím příkladů z vlastní praxe, a rozdat všem vytištěný dokument „Vždy být otevřený, přátelský a vstřícný“, aby si jej přečetli. Nakonec vyzve kolegy k tomu, aby se k plakátu v průběhu následujících týdnů vraceli, a nabídne jim, že se na něj/ni v případě, že budou mít jakékoli otázky, mohou kdykoli obrátit.

Role specialisty

U tohoto nástroje by měl být specialistou člověk, který je v tom podle mínění ostatních dobrý.

Plakát je pouze vodítko. Deeskalační situace jsou různé. Plakát shrnuje, jak by proces probíhal v ideálním případě. Realita je pestřejší, nicméně uvedené principy je možné do určité míry aplikovat ve většině situací.

Připravte se. Nejdříve si sami plakát dobře prohlédněte. Tři boxy ve střední části popisují tři fáze procesu deeskalace v pořadí, ve kterém po sobě následují. Vymezení znamená zajištění bezpečí a zahájení intervence. Vyjasňování znamená zjišťování a vyslechnutí, co nám chce pacient sdělit, a určení povahy problému. Vyřešení znamená zabývat se problémem, který jsme určili, a to cestou výzvy, vyjednávání, kompromisu nebo nabídky možností. Boxy nahoře a dole obsahují vlastnosti personálu a jeho reakce, které musí být v procesu deeskalace patrné, aby mohlo dojít ke zdárnému řešení: sebekontrola, respekt, empatie. Přečtěte si obsah všech boxů a vybavte si situace, kdy jste tyto techniky použili nebo dodrželi uvedená doporučení.

Vysvětlete plakát ostatním. Věnujte deset minut každému z kolegů v týmu, jednomu po druhém, a vysvětlete jim obsah plakátu a jeho význam. Odpovězte členům personálu na všechny otázky, které k obsahu plakátu vznesou. Využijte příklady z jejich vlastní praxe. Až s nimi plakát budete probírat, dejte každému kopii dokumentu „Vždy být otevřený, přátelský a vstřícný“.

Všímejte si a otevřeně komentujte, když se tyto techniky používají. Upozorňujte ostatní členy týmu, když tyto techniky účinně používají. Zmiňujte se o tom při předávání služeb a dalších setkáních týmu. O jejich využití se vyjadřujte s respektem a projevujte uznání pro rostoucí deeskalační dovednosti týmu, jehož jste členem. Na některých odděleních plakát využívali při debriefingu po proběhlém incidentu, aby si uvědomili nejen dovednosti, které úspěšně využili, ale i ty, které nevyužili. To jim pomohlo vytyčit si směr dalšího rozvoje deeskalačních technik do budoucna.