

Tipy pro deeskalaci

Ovládejte se

Vystupujte klidně a sebevědomě. Nedávejte najevo strach, podřízenost ani podlézavost.

Paže nechte svěšené podél těla, nekřížte je na prsou, dlaně mějte volné.

Tvařte se uvolněně, nemračte se, nešpulte rty.

Z vaší řeči nesmí být patrná váhavost či nejistota, mluvte potichu.

Zhluboka dýchejte a soustřeďte se na situaci.

Stůjte uvolněně, nedávejte si ruce v bok ani do kapes, žádný vztyčený prst.

Pohybujte se pomalu a klidně.

Nesnažte se zahnat pacienta do úzkých, vystrašit ho ani mu dávat falešné sliby.

Nesudte, nekritizujte, nedávejte najevo hněv, frustraci, rozčilení, neoplácejte pacientovi stejným chováním. Není v tom nic osobního a není to o vás.

Nehádejte se, neříkejte pacientovi, že nemá pravdu nebo že vy ji máte.

Nebraňte se ani se neobhajujte.

Nereagujte na nadávky a urážky na svou adresu, ignorujte je, případně vyjádřete částečný souhlas.

Na typické urážky si připravte odpovědi předem.

Umožněte pacientovi, který si stěžuje, aby měl poslední slovo.

Vymezte situaci

Separujte se od ostatních potenciálně rizikových svědků incidentu.

Odveďte si pacienta stranou, poodejděte.

Vybídněte jej, aby se posadil.

Vytvořte atmosféru podpory/pomoci.

Držte si odstup.

Vyjasněte si problém

Zeptejte se, co se děje, kladte otevřené otázky.

Vysvětlete nejasnosti.

Oslovujte pacienta jménem.

Ujistěte se, že se pacient orientuje v čase, místu a osobě.

Mluvte jasně, řekněte, kdo jste, připomeňte vzájemný vztah a nabídněte pomoc.

Na okamžik vyčkejte, než znovu promluvíte.

Zopakujte, co vám řekl pacient.

Nabídněte řešení

Ptejte se / žádejte zdvořile, nerozkazujte, nevystupujte z pozice síly.

Uvádějte důvody, vysvětlujte pravidla a argumenty, jimiž jsou podložena, buďte upřímní, vyjádřete, že se mohla stát chyba (nebo přímo přiznejte, že to, co se stalo, bylo nespravedlivé).



Safewards

Dejte pacientovi možnost, aby převzal kontrolu nad svým chováním.
Osobně apelujte, připomeňte dříve odsouhlasená pravidla.
Vyřešte stížnost, omluvte se, zasadte se o změnu.
Nastiňte, jaké důsledky by situace měla, kdyby se odehrála jinak.
Nabídněte volbu, alternativu, nechte pacienta, aby se rozhodl.
Buďte flexibilní, vyjednávajte, vyhněte se použití síly, snažte se o kompromis.
Zeptejte se, zda můžete udělat nebo říci ještě něco jiného, co by pomohlo, skončete pozitivně.

Respekt a empatie

Dejte najevo zájem, nejen slovy, ale i výrazem tváře.
Váš zájem a zaujetí by měl vyjadřovat i tón hlasu.
Poslouchejte, naslouchejte, vyjádřete pochopení pro pacientovy pocity a potřeby, soucítění.
Dejte pacientovi čas, aby se mohl vyjádřit, buďte trpěliví a netlačte na něj.
Nekřičte, nezvyšujte hlas, nechte jej nabrat dech.
Udržujte oční kontakt (který však nesmí být konfrontační).
Snažte se do něj vcítit a pochopit jeho pohled na věc.
Buďte upřímní, opravdoví a otevření.

