

Bud'te neochvějně, až  
puntičkářsky slušní a zdvořilí –  
prosím, děkuji. Jakýkoli projev  
neuctivosti, ať už skutečný,  
nebo neúmyslně naznačený,  
může v některých momentech  
z jiskry roznítit požár.



Safewards

Využívejte formálnost ve svůj prospěch, tj. „Pane Nováku, prosím, zvažte...“, místo „Honzo, prosím tě...“.

Vyjadřuje to úctu a zároveň to naznačuje autoritu.



**At' váš celkový projev vyjadřuje skutečnou úctu, empatii a vřelost vůči pacientovi jako sobě rovnému. Dejte najevo, že chápete, jak frustrující nebo náročné to pro pacienta může být. Projevujte vůči pacientům vnímavou účast a empatii, chovejte se k nim se skutečnou vřelostí.**

**Nestůjte nad pacientem, v případě potřeby se snižte na úroveň očí (aby pacient nechápal váš postoj těla jako projev autoritářství nebo povyšování). Žádný vztyčený prst, mračení se, povýšený výraz, zkřížené ruce, přimhouřené oči apod.**

**Nebud'te kritičtí,  
nepřátelští, naštvaní  
nebo frustrovaní,  
vyvolává to odpor a  
vzdor.**



*Safewards*

Nekřičte, nevyhrožujte,  
neponižujte, nekritizujte  
ani žádným způsobem  
pacienta neznevažujte, a  
to otevřeně ani náznaky v  
řeči těla či tónu hlasu.



Bud'te vzorem zralého chování. Ukazujte ostatním, jak dokážete pracovat v mezích pravidel a omezení, s nimiž možná nesouhlasíte, ale přesto je dospělým způsobem dodržujete. Ukazujte to např. i tím, jak reagujete na požadavky nadřízeného.



*Safewards*

Věnujte požadavku pacienta pozornost, naslouchejte, vyslechněte jeho důvody a pocity, které se za ním skrývají. Usilujte o úplné porozumění, případně si ho s pacientem ověřte.

Požadavek nikdy neignorujte ani nepředstírejte, že jste ho neslyšeli.







*Safewards*

První reakcí by mělo být „ano“, nikoli „ne“. Je skutečně nutné říci „ne“? Dokážete odmítnutí zdůvodnit? Jedná se o žádost, na kterou byste s trochou úsilí, práce nebo zjišťování mohli odpovědět „ano“ nebo alespoň částečné „ano“?



Pokud nemůžete sami rozhodnout, domluvte se s pacientem, že věc postoupíte někomu, kdo je k tomu kompetentní. Dohodněte si časový rámec, do kdy by měl dostat odpověď. Pak dohlédněte, aby se tak skutečně stalo.

Vyvarujte se okamžitého „ne“. Místo rychlého zamítnutí nabídněte možnosti či alternativy. Pacient tak bude vnímat, že není odmítán a že personál je ochoten mu naslouchat a vyhovět.



Safewards

*Neříkejte „Nemůžu s tím nic dělat“, „To není můj problém“, „On/ona tady není“, „To se mýlíte“, „Uklidněte se“ nebo „Nekřičte“.*



Podrobně vysvětlete a  
důkladně zdůvodněte, proč  
nemůžete pacientovi dát  
přesně to, co požaduje.



*Safewards*

Omluvte se pacientům, když jim nemůžete dát přesně to, co chtějí.





*Safewards*

Nedávejte žádné sliby, které nemůžete dodržet, a pokud už něco slíbíte nebo se k něčemu zavázete, svůj závazek vždy dodržte, nebo pacienta vyhledejte a vysvětlete mu, proč to není možné. Nezapomeňte na to!





*Safewards*

**Připouštějte svou omylnost.  
Souhlaste s tím, že se  
můžete mýlit nebo že  
omezení a pravidla mohou  
být hloupá.**





Vysvětlete pacientovi,  
jak se může odvolat  
proti určitému  
rozhodnutí nebo si  
stěžovat, a nabídněte  
mu pomoc, pokud tak  
chce učinit.

Nejprve zvažte, zda  
nemáte od pacienta  
přehnaná očekávání, zda je  
schopen váš požadavek  
splnit. Pokud je úkol příliš  
obtížný, snižte svá  
očekávání nebo mu  
nabídněte pomoc, aby úkol  
dokázal vykonat.



Safewards

**Navrhujte, nepřikazujte.  
Návrh je lepší než příkaz,  
protože u pacienta spíše  
vyvolá chut'  
spolupracovat, což  
pomáhá rozvíjet s  
pacientem vztah.  
„Chcete... chtěli byste...  
co, kdybyste... takhle se  
to obvykle dělá?“**



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ  
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT

Překlad: Mgr. Marek Procházka  
Odborná korektura: Mgr. Tomáš Petr, PhD.  
Jazyková korektura: Mgr. Martina Vavřínková



Uvádějte důvody. Přesně vysvětlete, proč je úkol důležitý, k čemu jeho vykonání přispěje a jak to dotyčnému pomůže obnovit jeho normální aktivitu a každodenní náplň.



*Safewards*

Bud'te přizpůsobiví. Diskutujte o úkolu. Vnímejte úhel pohledu pacienta, aby se cítil vyslyšen a oceněn a abyste dokázali přizpůsobit termín úkolu a jeho přesný obsah přáním pacienta. Pochopte, co mu ve vykonání úkolu brání, a hledejte, jak případné překážky obejít nebo udělat kompromis.





Safewards

**Rozdělte úkol na menší  
části. Pacienti pak lépe  
chápu, co se po nich  
chce, a budou ve  
vykonání úkolu  
úspěšnější.**





*Safewards*

Když je třeba, úkoly odložte  
nebo zrušte. Pro svůj  
požadavek vždy zvolte  
vhodný čas, dobu, kdy  
pacient není příliš  
rozrušený, podrážděný,  
unavený nebo naštvaný.







*Safewards*

Dávejte pacientům na výběr  
a dbejte na to, aby úkoly  
byly zajímavé. Nechte  
pacienta co nejvíce  
spolurozhodovat o tom, do  
kdy a jak má být úkol  
splněn.





*Safewards*

Připomínejte. Provázejte pacienta, když na úkolu pracuje, a dávejte mu jemná připomenutí, téměř formou koučování: „Máme teď udělat tohle?“





*Safewards*

Đávejte pacientům pozitivní zpětnou vazbu, povzbuzujte je. Ocenit úsilí, pochválit a poděkovat – to vše pacienta motivuje k dokončení úkolu.





*Safewards*

Pokud je problém triviální,  
nedůležitý nebo se  
pravděpodobně vyřeší  
časem, jak se bude  
pacientův stav zlepšovat,  
nevšímejte si ho nebo  
odložte výtku na později.  
Nepřipustíte však, aby to  
přešlo do opakovaného  
vyhýbání se konfliktu s  
náročným pacientem.  
Vzniklo by tak dvojí  
měřítko, což by vedlo k





Safewards

rozhořčení a naštvanosti u  
ostatních pacientů.

**ODLOŽTE TO NA POZDĚJI.  
PROBERTE TO BĚHEM  
PŘEDÁNÍ SLUŽBY NEBO NA  
VIZITĚ A SPOLEČNĚ SE  
DOHODNĚTE, JAK BUDETE  
POSTUPOVAT, KDYŽ SE  
NÁROČNÉ CHOVÁNÍ BUDE  
OPAKOVAT.**





Safewards

*Rozptylujte pozornost.  
Přerušete náročné  
chování tím, že  
zapojíte pacienta do  
úplně jiné činnosti,  
která není slučitelná s  
jeho nežádoucím  
chováním.*



**Žádejte, nepřikazujte.  
Žádost mnohem častěji  
vede ke spolupráci, a  
vyhnete se tak  
mocenskému boji. Důsledně  
se vyhýbejte nátlaku a  
demonstracím síly.**

Vysvětlujte, proč by měl pacient něčeho nechat, zdůvodňujte; vysvětlete, proč je pro něj výhodné s tím přestat. Nikdy nepoužívejte fráze typu „protože máme takové pravidlo“ nebo „protože to říkám“ nebo „protože to tady mám na starosti a vy musíte dělat to, co říkám“. Na to zapomeňte!





Safewards

Využívejte vhodné  
načasování - počkejte, až  
vám pacienti vyhoví,  
poskytněte jim čas, aby  
samí změnili názor někde  
v soukromí (aby nedošlo  
k jejich veřejnému  
ponížení). Dopřejte jim  
na rozhodnutí čas.



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ  
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT

Překlad: Mgr. Marek Procházka  
Odborná korektura: Mgr. Tomáš Petr, PhD.  
Jazyková korektura: Mgr. Martina Vavřínková

Zkuste vyměnit sestru  
nebo ošetřovatele. Možná  
bude kolega/kolegyně  
úspěšnější a naváže tak na  
vaše dosavadní úsilí.



*Safewards*

Když to občas vzdáte, je to v pořádku. Nemusíte pokaždé vyhrát. Oddělení, jeho vedení a odpovědnost personálu se jen tak nezhroutí. Někdy je lepší to vzdát než vyvolat velkou zbytečnou hádku. Ne vždycky, ne pravidelně – jen občas.





*Safewards*

Probírejte pacientovo chování v soukromí, ne před publikem (je-li to možné), aby pacient necítil potřebu „zachovat si tvář“ před ostatními a mohl vám vyhovět.



*Připouštějte svou  
omylnost. Souhlaste s  
tím, že se můžete mýlit  
nebo že omezení a  
pravidla mohou být  
hloupá.*

Nabídněte odměnu nebo „něco za něco“. „Pokud byste mohl udělat to a to..., pak můžeme...“ Zeptejte se např. „Můžu něco udělat pro to, abyste byl ochoten...? Rád bych to udělal.“ Cílem je, aby pacient vyhověl dobrovolně.



*Safewards*

Snažte se porozumět chování  
pacienta a tomu, jakou  
potřebu svým chováním  
sděluje. Nabídněte mu jiný  
způsob uspokojení této  
potřeby.





*Safewards*

**BUĎTE PŘIZPŮSOBIVÍ. NENÍ  
VŽDY NUTNÉ, ABY PACIENT  
UDĚLAL PŘESNĚ, CO MU  
ŘEKNETE.**





**Nechte pacienty mít  
poslední slovo. Pokud se z  
jejich strany schyluje ke  
spolupráci, je v pořádku,  
když vás počastují  
nadávkou nebo utrousí  
uštěpačný komentář. Je-li  
to jen trochu možné,  
umožněte pacientovi  
zachovat si tvář.**