

Safewards

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 soustředte 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.
- Odvedte 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).
- 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, vyjednávejte, 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, naslouchajte, 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.

