

Verbální deeskalace pacienta

1. fáze:




Zajištění bezpečí

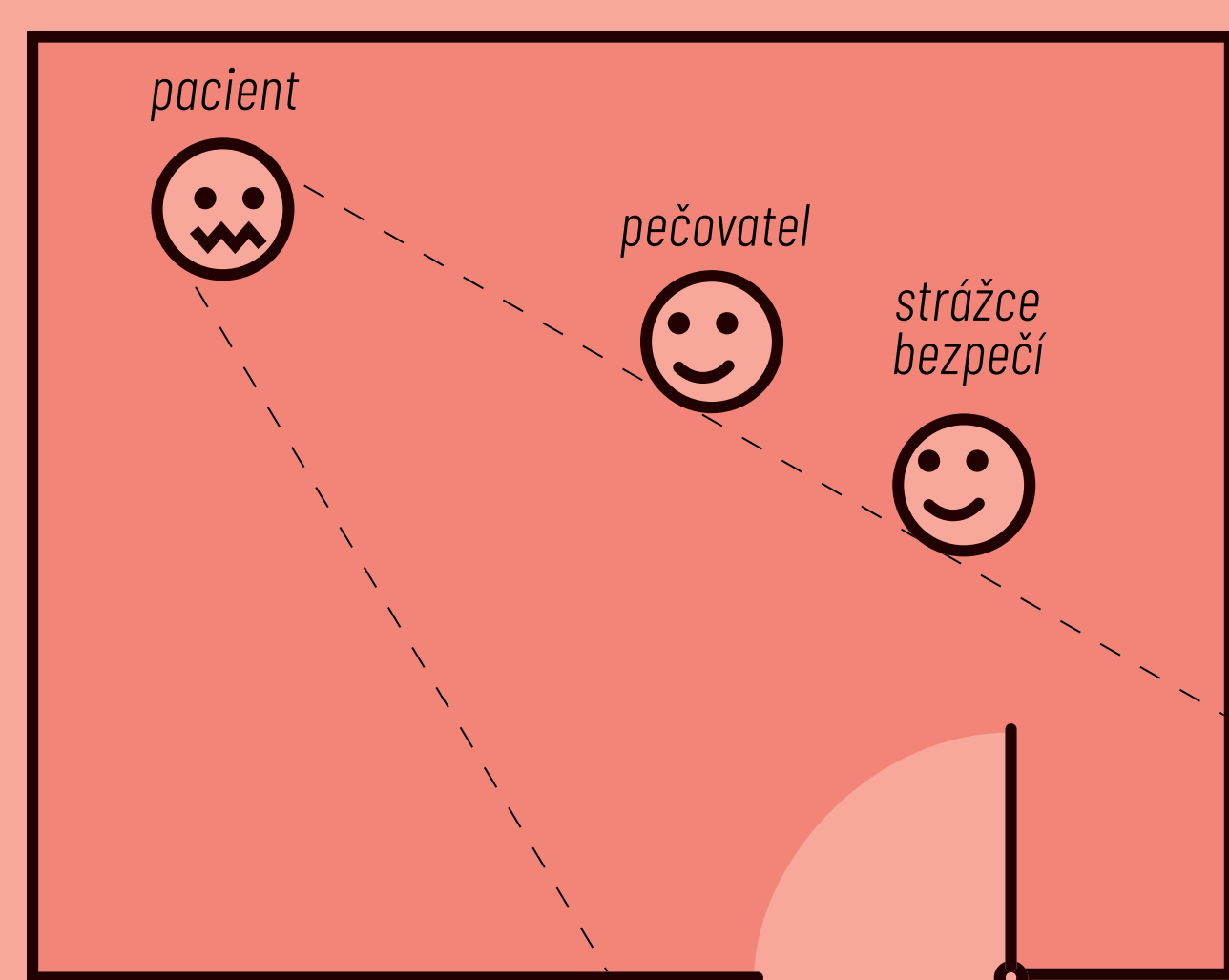
Cílem je vytvořit bezpečný prostor pro deeskalační rozhovor:

HLAVNÍ ZÁSADY A TECHNIKY

- › Kontrolujte vlastní emoce: nenechte se vykoléjit, zachovejte klid, postupujte plánovitě.
- › Mějte „po ruce“ techniku semaforu (viz níže) při překvapivém začátku nebo nežádoucím vývoji situace.
- › Postupujte týmově, pracujte v rolích: **pečovatel** mluví s pacientem, **strážce bezpečí** se zaměřuje na bezpečí všech zúčastněných, **koordinátor** intervenuje s ohledem na celkovou situaci.
- › Pracujte s prostorem: nechte před pacientem volnou únikovou cestu (je-li to možné); držte se v zorném úhlu pacienta, žádné obklíčování, dělejte pomalé pohyby (viz níže).
- › Dbejte na neohrožující neverbální komunikaci: ukažte otevřené dlaně, mějte nekonfrontační postoj (do úhlu, ne čelem), žádné zastrašování či dominance.
- › Oslovte pacienta: zdvořile se představte a ujistěte ho, že jste tu proto, abyste ho ochránili a zajistili, že se nikomu nic nestane.
- › Mluvte jednoduše: buďte struční a jasní (krátké věty, snadná slova, jednoduchá sdělení).

Technika semaforu:

-  **ZASTAV SE** nehrozí-li bezprostřední nebezpečí, na chvíli se vzdalte z ohrožující situace.
-  **PŘIPRAV SE** srovnejte si myšlenky, zvažte celkovou strategii, rozdělte si role.
-  **POKRAČUJ** plánovitě vstupte do situace a pokračujte v deeskalaci.



2. fáze:

Ventilování emocí

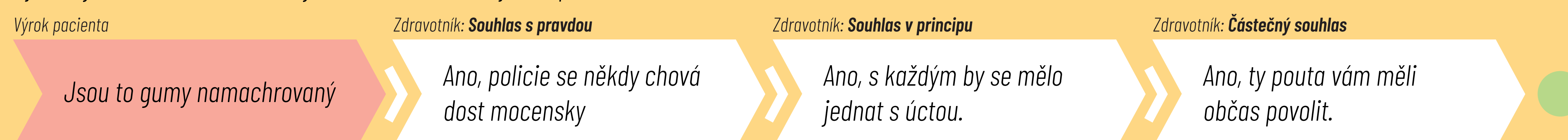
Cílem je snížit hladinu afektu pacienta technikami zaměřenými na vyjádření a uznání emocí:

HLAVNÍ ZÁSADY A TECHNIKY

- › Dbejte o nadměrně uctivý a respektující styl komunikace.
- › Parafrazujte, co pacient říká: tím ho ujišťujete, že mu rozumíte, a také mu tím projevujete respekt.



- › Pojmenovávejte emoce, které pacient prožívá: tím ho dostáváte z jejich sevření a umožňujete mu získat odstup.



- › Obecnou urážlivou kritiku si nejprve konkretizujte: tím odhalíte skrytou potřebu, která způsobuje frustraci; pak využijte mlžení, tj. najděte něco, co můžeme připustit, uznat nebo se za to omluvit; nechte pacienta vyjádřit vše, co má na srdci.



Nevhodné reakce na výroky pacienta:

OBHAJOVÁNÍ

Na výčitku či kritiku ze strany pacienta reagujeme vysvětlováním, obhajováním se nebo zdůvodňováním svého chování. Toto však má eskalační účinek! Pacient se necítí vyslyšen, emoce se neuvolňuje.

! A co jsme jako měli dělat, když jste na kolegu plivl?

OBVIŇOVÁNÍ

Klademe pacientovi za vinu, že se něco neblahého stalo nebo že se nějak nepřijatelně choval. Nebo mu něco vyčítáme.

! To vy jste to teď týden plival ven, tak se nedivte...

POHRDÁNÍ

Projevem pohrdání je sarkasmus, cynismus, ironie, otáčení očí v sloup, posměšky a úšklebky, výsměch a jizlivost. Je nemožné řešit problém, když pacientovi sdělujete, že jste z něho otráveni.

! To je fakt skvělejší nápad dát si dvě flašky rumu..."

PONIŽOVÁNÍ

Pacienta otázkou „Proč...“ nutíme, aby zdůvodňoval nějaké své selhání nebo nepřístojné chování. Bude to vnímat jako paternalizující „máchání čumáčku“.

! A proč jste tam tedy chodil, když jste věděl, že se tam bude pít?"

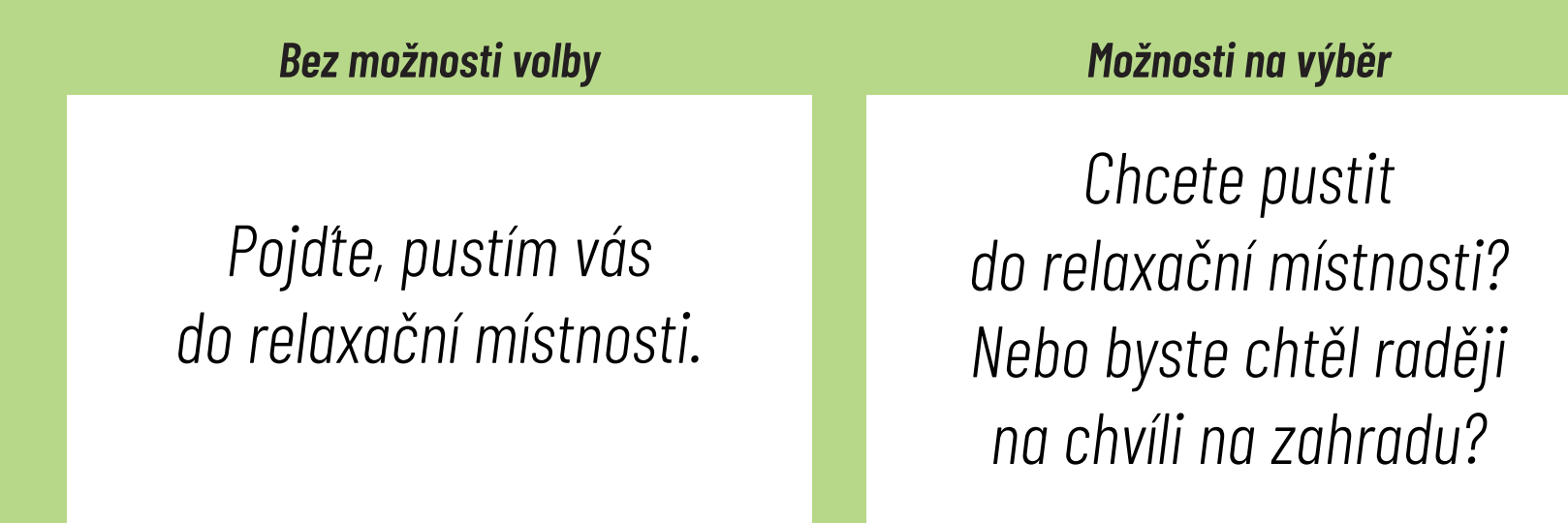
3. fáze:

Hledání řešení konfliktu

Cílem je společně s pacientem hledat způsob řešení konfliktu a možnosti naplnění jeho potřeb

HLAVNÍ ZÁSADY A TECHNIKY

- › Nepouštějte se do řešení konfliktu dříve, než se vám podaří odventilovat silné emoce.
- › Hledejte možné zdroje nepohody pacienta: některé potřeby můžeme předpokládat (žízeň, horko ...).
- › Snažte se hledat cesty, jak požadavkům vyhovět, třeba i částečně; dávejte najevo své úsilí vyhovět a když to nejde, projevte lítost.
- › Dávejte pacientovi na výběr z možností: posiluje to jeho pocit kontroly nad situací a oslabuje to jeho pocit bezmoci.



- › Vymezujte se opatrně a s respektem: klíčová je uctivost a zdvořilost.

- › Používejte respektující formulaci požadavku.

