

➔ Verbální deeskalace konfliktu



1. fáze



Vytvořte bezpečný prostor pro rozhovor.

➔ Zůstaňte v klidu.

TECHNIKA SEMAFORU

- ZASTAV SE** Nehrozí-li bezprostřední nebezpečí, stáhněte se.
- PŘIPRAV SE** Promyslete strategii.
- POKRAČUJ** Pokračujte v rozhovoru.

➔ Při spolupráci v týmu si rozdělte role.

- ➔ Pečovatel vede dialog s pacientem.
- ➔ Strážce bezpečí zajišťuje bezpečí pečovatele a pacienta.
- ➔ Koordinátor si udržuje přehled a pracuje se situací.

➔ Dbejte na vhodnou neverbální komunikaci.

- ➔ Udržujte bezpečnou vzdálenost.
- ➔ Ponechte volnou únikovou cestu.
- ➔ Dělejte pomalé pohyby.
- ➔ Zachovávejte nekonfrontační postoj a oční kontakt.
- ➔ Mějte uvolněné ruce s otevřenými dlaněmi.

➔ Pracujte s prostorem.

Navažte s pacientem kontakt.

➔ Uctivě upoutejte pozornost.

Pacient (v čekárně): „Sakra... Půl hodiny! To je organizace!“ (brblání, přecházení sem a tam)

Zdravotník: „Pan Novák? Dobrý den, pane Nováku, copak se děje?“

➔ Představte se pacientovi a poskytněte mu orientaci a ujištění.

Pacient: „Co je?“, „Kdo vy jste...?“

Zdravotník: „Pane Nováku, jsem sestra Svobodová. Jsem tu, abych vám pomohla.“

➔ Vyjadřujte se jasně a srozumitelně.

➔ Dávejte pacientovi čas na zpracování informací.

2. fáze



Pomozte pacientovi odventilovat emoce.

➔ Komunikujte s úctou a respektem.

➔ Využívejte deeskalační komunikační techniky.

1 Parafrazujte, co pacient říká.

Pacient: „Čekám tu už půl hodiny a nikdo si mě ani nevšimne...“

Zdravotník: „Rozumím vám, už je to čekání na vás opravdu dlouhé...“

2 Pojmenovávajíte pocity, které pacient cítí.

Pacient: „Vy si myslíte, že mám čas tady vyseďovat? Už toho mám dost!“

Zdravotník: „Cítím, že jste rozčilený, to čekání je frustrující, určitě máte ještě další závazky.“

3 Vyladíte se na pacienta.

- ➔ Zrcadlete neverbální a hlasový projev pacienta.
- ➔ Vcítíte se do pacienta a dávejte najevo, že jeho pocity sdílíte.

4 Použijte empatické mlčení.

- ➔ Na kritickém výroku pacienta najděte něco, s čím můžete souhlasit

Zdravotník: „Souhlasím s vámi, ve zdravotnictví by měl být klid a pořádek.“
SOUHLAS V PRINCIPU

Pacient: „Je tady hrozný hluk a chaos, to si to neumíte nějak zorganizovat?!“

Zdravotník: „Máte pravdu, někdy tu bývá poměrně rušno.“
SOUHLAS S PRAVDOU

➔ Zjišťujte potřeby pacienta.

Pacient: „Už to čekání déle nevydržím, asi se na to tady vykašlu!“

Zdravotník: „Když se to tak protahuje, můžu vám to čekání alespoň nějak zpříjemnit? Nedáte si něco k pití, nebo můžu na chvíli otevřít okno...“

➔ Vyhněte se reakcím, které konflikt eskalují.

Pacient: „Čekám tu už půl hodiny a nikdo si mě ani nevšimne...“

Zdravotník: „Chápu vás, ale my jsme potřebovali řešit jiného pacienta.“
OBHAJOVÁNÍ

Zdravotník: „No jistě, my se tu podle vás flákáme.“
POHRDÁNÍ

Zdravotník: „S tím musíte počítat, když přijдете bez objednání.“
OBVIŇOVÁNÍ

Zdravotník: „Vy myslíte, že máme na starosti jenom vás?“
PONIŽOVÁNÍ

➔ Za obecnou kritikou hledejte skutečné potřeby pacienta.

Pacient: „To prostředí je děsný!“

Zdravotník: „Co konkrétně vám vadí, pane Nováku?“
KONKRETIZACE

Pacient: „Vždyť jsme tu namačkaný jak v králíkárně!“

Zdravotník: „Ano, máte pravdu, ta čekárna by mohla být větší a vzdušnější.“
EMPATICKÉ MLČENÍ

Zdravotník: „Ještě něco vám nevyhovuje?“
ODČERPÁNÍ EMOCÍ

3. fáze



Hledejte řešení konfliktu.

➔ Snažte se hledat cesty, jak vyhovět požadavkům pacienta, třeba i částečně.

➔ Dodávejte pacientovi naději, že směřujete k řešení.

Pacient: „Tak snad mi ten doktor aspoň pomůže, když tak dlouho čekám!“

Zdravotník: „Pane Nováku, doktor se vám bude brzy věnovat, věřím, že se vám pak uleví.“

➔ Dejte pacientovi možnost volby.

Zdravotník: „Nechcete se na chvíli projít a přijít za 10 minut, nebo vám můžu nabídnout něco ke čtení...“

➔ Vymeďte se opatrně a uctivě.

Pacient (křičí): „Už tu nebudu ani minutu, odcházím!“

Zdravotník: „Když tak hlasitě křičíte, tak mě to znervózuje, protože to může ostatní rušit, mohl byste prosím mluvit tišeji?“

STRUKTURA POŽADAVKU

„Když...“ (vy)...

„tak...“ (můj pocit)...

„protože...“ (vysvětlení)...

„a proto prosím...“ (požadavek)...

