

Klinika za psihijatriju Vrapče
Referentni centar Ministarstva zdravstva za psihosocijalne metode
Hrvatsko društvo za kliničku psihijatriju Hrvatskog liječničkog zbora
Služba za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti NZJZ „Dr. Andrija Štampar“
Hrvatski zavod za javno zdravstvo

POSTUPAK DEESKALACIJE PUTEM TELEFONA

SMJERNICE ZA SMIRIVANJE UZNEMIRENIH OSOBA

Cilj ovih smjernica je poboljšati vještine komunikacije zdravstvenih djelatnika s uznemirenim osobama koje iz različitih zdravstvenih razloga traže pomoć putem telefona. Korisne su također i za sve druge pomagače izvan zdravstvenoga sustava koji putem telefona razgovaraju s uznemirenim osobama.

UZNEMIRENA OSOBA JE OSOBA U NEVOLJI KOJA TREBA POMOĆ

Uznemirenu osobu koja traži pomoć zbog zdravstvenih razloga, bez obzira kako se ponaša treba tretirati kao osobu u nevolji. Treba joj putem komunikacije pomoći da smanji uznemirenost, kaže što je uznemiruje kako bi smo joj mogli pružiti pomoć na najbrži i učinkoviti način.

PRVI KORAK: Kontrolirajte vašu reakciju uznemirenosti kako biste mogli čuti što osobu uznemiruje, ne uzimajte stvari osobno.

Čim registrirate da je osoba uznemirena pripremite se na kontrolu vlastite uznemirenosti, kako biste mogli čuti razloge uznemirenosti osobe koja traži pomoć, provjeriti jeste li točno razumijeli informacije koje osoba daje i pokazati empatiju za situaciju koja je uznemiruje. Na ovaj način ćete stvoriti optimalne preduvjete da doznate što osobu uznemiruje, moći ćete predložiti različite mogućnosti rješenja i pomoći joj da izabere najbolje moguće rješenje.

Trebate znati da je vastito uznemirenje uobičajna reakcija na uznemirenost drugih osoba, ne treba ga negirati ni obrambeno neprikladno reagirati nego ga je potrebno kontrolirati. Vaš miran nastup koji prenosite tonom vašeg glasa i pažljivim biranjem riječi te pokazivanjem empatije za stanje osobe s kojom razgovarate, smanjiti će uznemirenost osobe i stvoriti povoljne uvjete za konstruktivan dijalog u kojem ćete saznati važne informacije za moguću intervenciju.



Ukoliko to ne učinite, vaša uznemirenost može vas blokirati tako da ćete propustiti čuti informacije važne za pružanje pomoći, procjenu hitnosti intervencije i rješenje problema. Poput bumeranga povećat će se uznemirenost osobe kojoj želite pomoći. Vjerojatno ćete neprikladno reagirati što će imati negativne posljedice za uznemirenu osobu koja vam se obraća za pomoć. Zadržite smirenost čak i kada vas osoba vrijeđa, mirno je upozorite da je važnije da iznese što je uznemiruje i ponovite koliko god treba puta da ste vi tu da joj pomognete.

Kako se smiriti?

Recite sebi: „Govorit ću smireno, umirujućim tonom, osoba u nevolji nema kontrolu i trebam je razmijeti i pomoći joj, to što govori nije osobno usmjerno prema meni.“ Fokusirajte se na slušanje što osoba govori i svoje uznemirenje ostavite po strani, postavljajte dodatna pitanja kako bi ste pomogli osobi da se fokusira na problem, saznali što osobu uznemiruje i procijenili hitnost situacije. Uvijek provjerite jeste li dobro razumijeli i pokažite osobi da je pažljivo slušate. Iskustvo osobe da ju se sluša povoljno djeluje na smanjenje uznemirenja. Osigurajte nesmetano vođenje razgovora. Ako vam je vrijeme iz bilo kojih razloga ograničeno, na ljubazan način recite koliko imate vremena.

Kako i kada pokazati empatiju?

Čim uspijete doznati što osobu uznemiruje pokažite razumijevanje za njenu situaciju, recite razumijem da ste uznemireni u situaciji koju ste opisali. Možete također na početku reći: „Vidim da ste uznemireni. Možete li mi više o tome ispričati što vam se dogodilo?“ Na taj način ćete potaknuti osobu da vam kaže što je razlog uznemirenja. Ohrabrite osobu da iznese svoje viđenje situacije i problema, svoje razloge uznemirenosti, zabrinutosti i očeptivanja. Kada identificate vodeće osjećaje kao što su ljutnja, frustracija, strah, sram, bijes, bespomoćnost i slično. Pokažite empatiju za to što osoba osjeća i kako percipira situaciju. Pokazivanje autentične empatije je učinkovita terapijska intervencija. Ukoliko osoba osjeća da smo razumijeli njenu situaciju bolje će surađivati što će pomoći u pronalaženju i prihvaćanju rješenja. Tijekom razgovora važno je pratiti neverbalne i verbalne znakove uznemirenosti ili znakove smirenosti te sukladno tome prilagođavati komunikaciju.

Kako aktivno slušati ?

Aktivno slušanje predstavlja aktivno nastojanje da čujemo i razumijemo što nam osoba želi poručiti, pokažemo interes da želimo slušati, potičemo osobu da govori i provjeravamo jesmo li razumijeli informacije koje iznosi. Predstavite se mirno, ostavite dojam da želite slušati i da



želite pomoći. Doznajte ime i prezime osobe i kasnije osobu oslovljavajte prezimenom – na ovaj način šalžete poruku da je osoba važna. Uspostavite dijalog, saznajte zbog čega je osoba uznemirena ili ljuta. Dozvolite osobi da izrazi nezadovoljstvo, nemojte to uzimati osobno. Njeno nezadovoljstvo ne znači da vi ne radite dobro. Nemojte prekidati osobu, ili ako je preopširna učinite to obazrivo. Postavljajte otvorena pitanja poput: „*Možete li mi reći što vas uznemiruje? Što se dogodilo?*“ Nikada nemojte reći: „*Zašto se tako ponašate?*“ jer bi to moglo zvučati optužujuće i povećati uznemirenje. Nemojte izdavati naređenja da se osoba smiri, kritizirati ili optuživati osobu za ponašanje. Pazite na izbor riječi kako ne bi povećali uznemirenost. Pretjerana uporaba riječi „zašto“ stvara osjećaj da se osoba mora opravdavati jer je u krivu. Isto vrijedi i za prekomjernu uporabu riječi „ne“ i „nemojte“. Izbjegnite raspravljanje, pokažite razumijevanje i tražite informacije. Ne koristite humor jer bi to moglo biti krivo protumačeno. Aktivnim slušanjem ćete zadobiti povjerenje osobe, što će vam pomoći da otkrijete razlog uznemirenja i predložite rješenje.

Kada ponuditi rješenje?

Kada ste identificirali uzroke uznemirenosti i složili se o njima s osobom kojoj želite pomoći te kada ste opservirali znakove smirenja, procijenili da vas osoba može slušati ponudite rješenje. Rješenje uključuje nuđenje izbora koji se mogu realno ponuditi, s obzirom na okolnosti. Uvijek uključite osobu u pronalaženje rješenja dajući joj mogućnost izbora. Objasnite moguća rješenja, njihove prednosti i posljedice. Rješenja komunicirajte jednostavnim rečenicama.

Sljedeće preporuke u komunikaciji s uznemirenom ili agresivnom osobom mogu vam pomoći da ju umirite:

- ✓ **Ostanite smireni bez obzira na to na koji način se osoba ponaša.**
- ✓ **Pokažite empatiju za stanje uznemirenosti osobe.**
- ✓ **Izražavajte se jasno i nedvosmisleno. Uznemirena osoba ima poteškoća da vas čuje, stoga budite jasni u davanju odgovora.**
- ✓ **Utvrđite razlog uznemirenosti i ponašajte se na način koji osobu umiruje.**
- ✓ **Provjerite sluša li vas, pratite znakove umirenja i tada ponudite rješenje.**
- ✓ **Provjerite je li točno vaše razumijevanje razloga uznemirenosti i onoga što nudite kao rješenje.**

Radna skupina:

Voditeljica: Prof. dr. sc. Slađana Štrkalj Ivezić, dr. med. spec. psihijatar

Članovi: Štefica Bagarić, dipl. med. techn.

Jasminka Bektić, mag.med. techn.

Doc. dr. sc. Petrana Brečić, dr. med. spec. psihijatar

Prim. dr. sc. Vedran Bilić, dr. med. spec. psihijatar

Prof. dr. sc. Dolores Britvić, dr. med. spec. psihijatar

Prof. dr. sc. Danijela Grbić Štimac, spec. javnog zdravstva

Doc. dr. sc. Tihana Jendričko, dr. med. spec. psihijatar

Dr. sc. Marija Kušan Jukić, dr. med. spec. psihijatar

Prof. dr. sc. Lana Mužinić-Marinić, dr. med. spec. psihijatar

Krešimir Radić, dr. med. spec. psihijatar

Senka Repovečki, mag. med. techn.

Dr. sc. Aleksandar Savić, dr. med. spec. psihijatar