

UPUTE ZA POSTUPANJE ZA DEESKALACIJU

<http://www.safewards.net/interventions/talk-down>

USPOSTAVITE SAMOKONTROLU I OSTANITE PRIBRANI

- Ponašajte se smireno i samouvjereno. Ne pokazujte strah, podložnost ili pokornost.
- Ruke neka su vam spuštene uz tijelo, a dlanovi otvoreni.
- Opustite lice, nemojte se mrštiti ili nabirati usne.
- Ne oklijevajte i ne budite nesigurni u govoru, koristite tihu afirmaciju.
- Duboko dišite i usredotočite se na situaciju.
- Opustite tijelo, bez ruku na kukovima ili u džepovima, ne mašite i ne pokazujte prstom.
- Pokreti neka vam budu spori i meki.
- Ne osuđujte, ne kritizirajte, ne pokazujte razdraženost, frustriranost ili ljutnju, nemojte uzvraćati. Nemojte prijetiti. Nije ništa osobno i ne radi se o vama.
- Nemojte se prepirati i govoriti im da su oni u krivu a vi da ste u pravu.
- Nemojte se braniti ni opravdavati.
- Nemojte reagirati na ponižavanje i vrijeđanje upućeno vama, ignorirajte ih ili se djelomično složite s njima.
- Unaprijed pripremite odgovore na uobičajene uvrede.
- Dopustite pacijentima da sačuvaju obraz na način da imaju posljednju riječ sve dok slijede vaše upute.

RAZGRANIČI

- Odvojite se od ostalih/publike/ljudi u opasnosti.
- Premjestite se na tiho mjesto, zamolite da stanete ustranu.
- Ponudite pacijentu da sjedne.
- Osigurajte pomoć/podršku/pojačanje.
- Zadržite razdaljinu.

RAZJASNI

- Pitajte što se događa, koristite otvorena pitanja.
- Razjasnite zabune.
- Pacijenta zovite imenom i prezimenom.
- Informirajte pacijenta gdje se nalazi, koje je vrijeme.
- Govorite jasno, recite tko ste, podsjetite na postojeći odnos, ponudite pomoć.
- Pričekajte da pacijent završi što želi reći.
- Parafrazirajte, provjerite da ste razumjeli što je rekao.

RJEŠI

- Zatražite/zamolite ljubazno, ne zapovijedajte i ne budite autoritativni.
- Navedite razloge, objasnite pravila, rezoniranje koje stoji iza njih, budite iskreni, priznajte da je moguće da je došlo do greške (ili se čak složite s tvrdnjom da nije pravedno).
- Dajte pacijentu priliku da se sam smiri.
- Apelirajte na osobnoj razini, podsjetite ih na ranije dogovore.
- Prihvatite pritužbu, ispričajte se, promijenite nešto.
- Ukratko navedite posljedice raznih postupaka.
- Ponudite opcije i alternative, pacijentu ostavite moć odluke.
- Budite fleksibilni, pregovarajte, izbjegnite nadmetanja u moći, nagodite se.
- Nemojte davati lažna obećanja.
- Pitajte postoji li još nešto što možete učiniti ili reći a što bi ih navelo na suradnju, završilo pozitivno.

POŠTOVANJE I EMPATIJA

- Pokažite zanimanje, brigu i izraz lica koji su u skladu s riječima.
- Ton glasa neka pokazuje vašu brigu i zainteresiranost. Budite autentični.
- Slušajte, čujte, uvažite osjećaje i potrebe, budite suosjećajni i iskreni.
- Uzmite vremena i saslušajte pacijenta, budite strpljivi i ne požurujte ih.
- Ne nadvikujte se s njim – pričekajte da uzmu dah.
- Uspostavite kontakt očima (vođeci računa da to ne bude konfrontacijski).
- Nadiđite sebe i svoja razmišljanja kako biste mogli razumjeti pacijentovo stajalište.
- Ne govorite pacijentu kako bi se trebao ili ne bi trebao osjećati.
- Nemojte odbacivati, banalizirati i podcjenjivati njegovo izražavanje emocija.
- Bez savjeta i naredbi, bez „Da sam na vašem mjestu, ja bih...“
- Ne rugajte se pacijentu i ne ponašajte se prema njemu kao prema djetetu.
- Ne smijte se pretjerano jer bi se to moglo smatrati snishodljivim.
- Ođgovorite na sve upite za informacijama, kako god bili sročeni.
- Pokažite suosjećanje s osjećajima, ne s nasilnim ponašanjem („Razumijem da ste ljuti, no nije u redu udarati tog i tog...“)