

## 4.PDO02 Obecné principy přístupu a chování k rozrušeným a neklidným pacientům

Plakát s výčtem základních i pokročilých deeskalačních technik umístěte do místnosti, kde se často vyskytuje personál oddělení, ideálně na sesterně. Jde však o dovednost personálu, kterou je třeba průběžně reflektovat a nacvičovat.

### Sebevládní

---

- 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 soustřeďte 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.

### Respekt a empatie

---

- Dejte najevo zájem, nejen slovy, ale i výrazem tváře.
- Váš zájem a zaujetí by měl vyjadřovat i tón hlasu.
- Poslouchejte, naslouchejte, 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.