

Deeskalace

MUDr. Pavel Trančík

Obsah

- **Co** je deeskalace?
- **Proč** deeskalujeme?
- **Kdo** deeskaluje?
- **Koho** deeskalujeme?
- **Jak** deeskalujeme?
- Praktický závěr

Co je deeskalace?

- zmírnění konfliktu
- efektivní komunikace

Proč deeskalujeme?

- získáme jistotu
- zmírníme nebo úplně eliminujeme konflikt¹

Zdroj: 1. Characteristics of aggressive incidents in emergency primary health care described by the Staff Observation Aggression Scale – Revised Emergency (SOAS-RE), Grethe E.Johnsen et al., BMC Health Services Research volume 20, Article number: 33 (2020)

Kdo deeskaluje?

- 24-80% personálu na psychiatrii zažije agresí

Zdroj: D'Ettorre G, Pellicani V. Workplace Violence Toward Mental Healthcare Workers Employed in Psychiatric Wards. Saf Health Work. 2017;8(4):337–42

Koho deeskalujeme?

- 1 z 5 pacientů přijatých na akutní psychiatrické oddělení se může projevit násilně

Zdroj: Prevalence and Risk Factors of Violence by Psychiatric Acute Inpatients: A Systematic Review and Meta-Analysis Laura Iozzino et al., June 2015 PLoS ONE 10(6):e0128536 DOI: 10.1371/journal.pone.0128536

Jak deeskalujeme?

- Krok I.: vyhodnocení situace
- Krok II.: správná komunikace
- Krok III.: taktika vyjednávání

Desatero

- Respekt k osobní zóně
- Neprovokovat
- Navázat verbální kontakt
- Stručnost
- Zjistit potřeby a pocity
- Aktivně naslouchat
- Vyjádřit souhlas nebo potvrdit nesouhlas
- Nastavit pravidla a jasné hranice
- Nabízet volbu a naději
- Debriefing s nemocným i personálem

Be Empathic and Nonjudgmental

Respect Personal Space

Use Nonthreatening Nonverbals

Keep Your Emotional Brain in Check

Focus on Feelings

Ignore Challenging Questions

Set Limits

**Choose Wisely What You Insist
Upon**

Allow Silence for Reflection

Allow Time for Decisions

Dítě není malý dospělý



Zdroj fotografií: www.parentstakecharge.com, Giulio Fornasar via Thinkstock

Deeskalace vs. omezení

- deeskalace „10 minut“
- omezení farmaky „30 min“
- kurty „hodiny“
- izolace „dny“



Praktický závěr

- uznat a potvrdit člověku, že je rozčilený
- není důležité kdo má v dané situaci pravdu, ale co je nejlepší pro pacienta
- trénovat
- dostatek času