

Postupak deeskalacije – Smjernice za smirivanje uznemirenih pacijenata

Cilj smjernica je poboljšati vještine zdravstvenog osoblja na odjelima psihijatrije za provođenje deeskalacije detaljnim opisom provođenja postupka i demonstracije postupka putem videomaterijala. Smjernice se mogu koristiti i u svim drugim zdravstvenim ustanovama.

Napomena: u vrijeme pandemije COVID-19, osigurajte zaštitu za sebe i pacijenta u skladu sa stručnim smjernicama.

Postupak deeskalacije

Postupak deeskalacije uključuje tri koraka: 1. osiguranje sigurnosti; 2. identifikaciju problema – razloga uznemirenosti; 3. pronalaženje rješenja. Za uspješnu provedbu postupka potrebno je provesti sva tri koraka, uz kontinuirano prisutnu samokontrolu i empatiju.

Trajanje postupka: 5 do 10 minuta.

Prvi korak: osigurajte sigurnu okolinu / prostor za deeskalaciju, osjećajte se sigurno i poštujujte fizičku udaljenost.

✓ Osiguranje sigurne okoline

Prvi korak u deeskalaciji je osiguravanje osobne sigurnosti osobe koja provodi deeskalaciju, sigurnosti drugih osoba ako su prisutne, članova osoblja i pacijenata. Osoba koja provodi deeskalaciju mora se osjećati sigurno. Za deeskalaciju je potrebno osigurati miran prostor s redukcijom senzoričkih podražaja, bez gužve; potrebno je izbjeći pretrpane čekaonice. Razgovor treba voditi u prostoriji koja omogućava opuštanje osobi koja provodi deeskalaciju kao i pacijentu. Sigurnost može biti osigurana prisutnošću drugih članova osoblja, međutim tada treba voditi računa da samo jedan član osoblja razgovara s pacijentom.

Za osiguranje vaše sigurnosti budite sigurni da imate put izlaska ako situacija izmakne kontroli, ne dopustite da se osoba postavi između vas i vrata i ne okrećite leđa uznemirenom pacijentu. Budite svjesni svojih granica i pozovite pomoć putem alarma ili dogovorenog pouzdanog načina signalizacije kada god smatrate da je potrebno. Osigurajte sigurnost drugih osoba koje su prisutne tako da ih udaljite iz područja gdje se odvija deeskalacija ili premjestite dotičnog pacijenta u mirno područje, čime se osigurava da osobe koje ne trebaju biti tu nisu prisutne te se prevenira da drugi pacijenti budu izloženi ili napadnuti.

✓ Uvijek vjerujte svom instinktu u kontaktu s uznemirenim pacijentom!

Vaša procjena postojanja ozbiljnog rizika može biti i predimenzionirana, ali u najmanju ruku ukazuje na vaše nedovoljne vještine za zbrinjavanje agresivnog pacijenta, i to trebate poštovati. Tražiti pomoć od iskusnijih kolega, tražiti dodatno osoblje, razumno je traženje podrške u situaciji za koju procjenjujemo da je sami ne možemo riješiti.

✓ Poštujte fizičku udaljenost od pacijenta kako ga ne biste nepotrebno uznemirili

Vodite računa kako je fizička razdaljina među ljudima povezana s doživljajem osobnog prostora osobe. Uznemirena osoba koja doživljava prijatnu većom udaljenosti od ljudi osigurava svoju sigurnost, stoga se približavajte uznemirenoj osobi mirno i oprezno, smirenih pokreta, zadržite sigurno odstojanje, pazite da ne dođete u intimni prostor osobe. Držite fizičku udaljenost na odstojanju dužine dvije ruke. Kod izrazito paranoidnih pacijenata, preporučuje se veća udaljenost. Nemojte pokušavati napraviti fizički kontakt s agresivnim pacijentom. Cijelo vrijeme deeskalacije mislite na prikladnu udaljenost kako ne biste dodatno povećali uznemirenost osobe.

Drugi korak: identificirajte razloge uznemirenosti, pojasnite problem uznemirenoj osobi i utvrdite što osobu umiruje

Definiranje razloga uznemirenosti korištenjem dijaloga po principima aktivnog slušanja uz pokazivanje empatije i nuđenje pomoći drugi je korak u postupku deeskalacije. Predstavite se mirno, recite tko ste (pokažite smirenost govorom tijela i nemojte dizati glas) i što vam je cilj (kako biste doznali što osobu uznemiruje i kako možete pomoći te kako biste osigurali sigurnost te i drugih osoba). Osobu oslovljavajte prezimenom, a imenom ukoliko vam je poznata i ranije ste je oslovljavali imenom.

Uspostavite dijalog, saznajte zbog čega je pacijent ljut ili uznemiren. Da biste to učinili, postavljajte otvorena pitanja poput: Možete li mi reći što vas uznemiruje? Što se događa? Nikada nemojte pitati zašto se tako ponašate jer bi to moglo zvučati optužujuće i povećati uznemirenje. Nemojte izdavati naređenja, kritizirati ili optuživati osobu za ponašanje. Pazite na izbor riječi kako ne biste povećali uznemirenost. Pretjerana uporaba riječi „zašto“ stvara osjećaj da se pacijent mora opravdavati jer je u krivu. Isto vrijedi i za prekomjernu uporabu riječi „ne“ i „nemojte“. Izbjegnite raspravljanje. Bolje je izbjegavati humor; ako ga koristite, budite oprezni da ga pacijent ne

bi krivo razumio, nikada ne koristite humor na račun pacijenta i uvijek pazite sačuvati samopoštovanje pacijenta.

Ohrabrite osobu da iznese svoje viđenje situacije i problema, svoje razloge uznemirenosti, ohrabrite je da govori o svojim osjećajima i očekivanjima. U razgovoru identificirajte vodeće osjećaje kao što su ljutnja, frustracija, strah, bespomoćnost i slično. Pokažite empatiju za osjećaje i percepciju situacije osobe. Pokazivanje autentične empatije je učinkovita terapijska intervencija jer uspostava odnosa kroz osjećaj da je netko razumio pacijentove potrebe i želje stvara osnovu za terapijsku suradnju koja bi mogla potaknuti promjenu ponašanja.

Tijekom razgovora pratite neverbalne i verbalne znakove agresivnosti i odgovor na komunikaciju te prema tome prilagodite komunikaciju. Pacijent će lakše prihvatiti suradnju ako doživi da ga se tretira s poštovanjem i u situaciji kada je agresivan te kada mu se nude mogućnosti da poveća svoje kapacitete za rješavanje agresivnosti.

Sljedeće preporuke u komunikaciji s uznemirenom ili agresivnom osobom mogu pomoći za uspješnu primjenu deeskalacije.

✓ Izražavajte se jasno i nedvosmisleno te budite ljubazni bez obzira kako se osoba ponaša

Kada osoba eskalira prema kriznom stanju (stanju uznemirenosti s ranim ili već razvijenim znakovima agresivnog ponašanja), njezina sposobnost da čuje i procesuirala informacije je reducirana, percepcija okoline sužena te s tom osobom komunikacija mora biti vrlo jasna, usklađenih verbalnih i neverbalnih poruka. Izražavajte se jasno i nedvosmisleno, kratkim jednostavnim rečenicama izrečenim blagim tonom i uvjerljivo. Uznemirena osoba ima poteškoće s pozornošću pa vas teško može slijediti ako govorite preopširno i nejasno. Obavezno riješite sve nejasnoće u komunikaciji. Budite ljubazni i nikada ne uzvraćajte neljubazno, bez obzira kako se osoba ponaša. Njezino ponašanje nemojte shvatiti osobno jer ono proizlazi iz nemogućnosti da kontrolira ponašanje i za to treba vašu pomoć.

✓ Pomozite osobi da zadrži orijentaciju

Pomozite pacijentu zadržati orijentaciju podsjećajući ga tko ste, gdje se nalazi i zbog čega s njim razgovarate. Nikada ne varajte pacijenta netočnim informacijama.

✓ Utvrdite razlog uznemirenosti i ponašajte se na način koji osobu umiruje

Da biste identificirali razlog uznemirenosti/agresivnog ponašanja, treba koristiti principe aktivnog slušanja. Vodeći računa o osiguranju sigurnosti, kada god je moguće zamolite osobu da sjedne i ispriča vam što je razlog uznemirenosti – što izaziva ljutnju ili nezadovoljstvo. Međutim, ako bolesnik stoji, tada i vi trebate stajati, ako hoda uznemireno gore-dolje, možete hodati za njim, ali sporije. Ponudite vodu ili hranu, ako je prikladno. Ako osoba više, nemojte govoriti, a kada dobijete priliku, govorite smirenim tonom. Napravite stanku kako biste osobi dali vremena da promisli. Nemojte raspravljati, konfrontirati se ili kritizirati, slušajte, koristite reflektirajuća pitanja. Ponovite ono što je rečeno svojim riječima i provjerite s pacijentom jeste li ga dobro razumjeli. Koristite otvorena pitanja koja omogućuju da uznemirena osoba odgovori i iznese osjećaje. Slušajte pacijenta, ali izbjegavajte odgovore na pitanja koja su izvan vaše nadležnosti. Dopustite osobi izraziti nezadovoljstvo. Pojasnite ono što mislite, razjasnite zablude, prihvatite opravdane pritužbe, nemojte reagirati na uvredljive izjave, ispričajte se ukoliko je prikladno, ako ste, primjerice, uznemirili pacijenta. Koristite li humor, budite oprezni jer pacijent može krivo razumjeti poruke.

U ovom koraku je važno ohrabriti pacijenta da izrazi svoje osjećaje, nezadovoljstvo i svoje viđenje situacije kako biste mogli procijeniti što je dovelo do uznemirenja ili agresivnog ponašanja. Prihvatite da pacijent ima pravo izraziti ljutnju i da izražavanje ljutnje prema vama ne znači da vi ne radite dobro. Izbjegavajte obrambeni stav, pretjerano emocionalno reagiranje i ne uzimajte stvari osobno. Dopustite pacijentu da detaljno iznese svoje prigovore ili potrebe. Pokušajte ne tumačiti ili vrijednosno određivati izneseno, nego nastojte shvatiti što je točno pacijent mislio reći, provjerite s njim jeste li dobro razumjeli. Ukoliko ste izvrgnuti vrijeđanju, ne upuštajte se u konfrontaciju i raspravu nego dopustite pacijentu nastavak iznošenja i vrijeme za razmišljanje. Važno je stvaranje osjećaja smislenog uzajamnog kontakta. Potrebno je složiti se s viđenjem pacijenta ili se složiti da se ne slažemo, mirno bez konflikta. Nemojte negirati pacijentova iskustva, no istovremeno nemojte se složiti s patološkim idejama, nego se složite da se ne slažete, mirno bez konflikta. Izbjegavate raspravu o patološkim idejama, dokazivanje i podržite kooperativno ponašanje.

U postupku deeskalacije najvažnije je da imate vremena i strpljenja saslušati pacijenta i dati mu vremena za promišljanje. Sve dok pacijent govori ili razmišlja te ne poduzima agresivne radnje, vi ste uspješni. Nastojte, koliko god je to moguće, primijeniti principe informiranog pristanka kako biste povećali suradnju pacijenta.

✓ Provjerite sluša li vas pacijent

Kada govorite pacijentu, morate biti sigurni da vas pacijent sluša, stoga trebate procijeniti može li on pratiti što mu govorite. Primjerice, ako je akutno psihotičan ili intoksiciran, njegova mogućnost da vas čuje može biti značajno reducirana. Koristeći mekan glas i kratke rečenice možete provjeriti sluša li vas bolesnik.

✓ Provjerite s pacijentom je li točno vaše razumijevanje razloga uznemirenosti i onoga što bi mu moglo pomoći da se umiri

Koristeći aktivno slušanje, potičete osobu iznijeti svoje osjećaje i viđenje situacije. Postavljate pitanja kako biste definirali problem za koji želite ponuditi rješenje u trećem koraku deeskalacije. Uvijek reflektirajte ono što osoba kaže i iznesite vaše razumijevanje situacije, ono što ste razumjeli da vam osoba želi poručiti i utvrdite jeste li razumjeli što je problem koji izaziva uznemirenost. Obavezno provjerite vaše razumijevanje razloga uznemirenosti i/ili agresivnog ponašanja pacijenta koristeći reflektirajuća pitanja i sažimanje kako biste se mogli složiti oko definiranja problema, odnosno razumjeti što uznemiruje pacijenta, kao i oko toga što bi mu pomoglo da se smiri.

✓ Postavite granice smireno, bez prijatni i prijetećeg stava pokazujući brigu i empatiju

Postavljanje granica znači da pacijenta informirate što je nedopustivo ponašanje koje se mora zaustaviti, kao što je npr. ozljeda sebe ili drugih ljudi. Pazite na ton glasa, koji treba biti umirujući, i pazite na svoje držanje, koje ne smije biti prijeteće. Imajte kontrolu nad svojim verbalnim i neverbalnim postupcima, koji trebaju prenositi odlučnost u uspostavljanju granica na smiren način.

Kada pacijent pokazuje agresivno neprihvatljivo ponašanje, jasno i iskreno objasnite što je prihvatljivo ponašanje i što su pozitivne i negativne posljedice određenog ponašanja (izbjeci da to djeluje kao prijatna, dajući pacijentu opcije). Recite pacijentu empatično da razumijete njegovu ljutnju, međutim da postoji način rješavanja situacije bez agresivnosti, da se o tome razgovara i zajedno pronalaze rješenja. U određenim situacijama je potrebno iskreno objasniti pravne posljedice ponašanja, ali ne na prijeteći način. Nikada ne prijetite pacijentu! Kada je potrebno postaviti granice ponašanja, koristite jednostavne rečenice koje, kad god je prikladno, ponavljate uvijek uz nuđenje opcija ili predlaganje alternativa. Nemojte obećavati nešto što ne možete ispuniti.

Učinkovito postavljanje granica uključuje jasnu identifikaciju ponašanja koje se mora promijeniti. Najbolje je postavljanje granica kada se bolesniku kaže koje je ponašanje neprihvatljivo, zašto je neprihvatljivo i kada možete ponuditi nekoliko mogućnosti izbora. Svaki put kada bolesnik ima izbor, početak će misliti: predah kada mora misliti smanjit će ljutnju. Ako se nudi samo jedan izbor, veći su izgledi da ga odbije. Postavljanje granica uključuje i informiranje o posljedicama, ali to mora biti izrečeno bez prijatni, kao logična posljedica zaustavljanja ponašanja koje proizvodi štetu pacijentu ili drugima. Postavite granice mirno, jasno, ali ne prijeteće i nadmoćno. Budite odlučni u zahtjevima za promjenom ponašanja (mora biti jasno da se agresivno ponašanje ne može tolerirati), ali uvijek suosjećajni za stanje pacijenta. Da biste izbjegli da vaši zahtjevi djeluju prijeteće, prvo pokažite razumijevanje za osjećaje pacijenta u situaciji u kojoj se nalazi, ali i da ne možete dopustiti da ozlijedi sebe ili druge ljude jer brinete za njega i za druge.

✓ Promatrajte znakove ljutnje i uznemirenja, kao i znakove smirenja

Dok razgovarate s pacijentom, stalno promatrate njegovu neverbalno ponašanje, znakove uznemirenja i umirenja te tome prilagođavate svoje ponašanje. Kada ste identificirali uzroke uznemirenosti i složili se o njima s pacijentom, te kada ste opservirali znakove smirenja, prijedite na treći korak i ponudite rješenje.

Treći korak: pronalaženje rješenja

Pronalaženje rješenja je treći korak u postupku deeskalacije, a odnosi se na način na koji ćete riješiti uznemirenost ili agresivnost čije ste uzroke utvrdili u drugom koraku postupaka. Također ste u drugom koraku utvrdili i što bi moglo pomoći da se osoba umiri. Rješenje uključuje traženje kompromisa, nuđenje izbora koji se mogu ponuditi s obzirom na okolnosti. Uvijek uključite osobu u pronalaženje rješenja dajući joj mogućnost izbora.

Osim lijeka, postoje i druge mogućnosti koje mogu pomoći ljudima da se umire, a koje ste utvrdili u drugom koraku, kao što je primjerice boravak u mirnoj time-out sobi, slušanje glazbe, razgovor s obitelji, fizička ili neka druga aktivnost. Kod stanja izrazite uznemirenosti i agresivnosti potrebno je koristiti kombinaciju lijeka i drugih metoda koje mogu pomoći osobi da se umiri. Pokušajte postići kompromis s pacijentom koji je njemu zadovoljavajući, a koji uključuje mogućnost izbora jer mu se tako nudi časn i uzam i čuva samopoštovanje.

Možete, smireno i ljubazno, sugerirati više mogućnosti rješenja koji stoje na raspolaganju. Drugim riječima, budite fleksibilni, prijateljskog stava, ne tražite poštivanja pravila na kruti, autoritarni način, a tamo gdje ne možete biti fleksibilni objasnite razloge, na potpuno iskren način. Složite se da pravila mogu biti pogrešna i ponudite pacijentu način na koji može prigovoriti protiv pravila. Objasnite moguća rješenja, njihove prednosti i posljedice. Rješenja komunicirajte jednostavnim rečenicama.

Treba odabrati pravo vrijeme kada ćete ponuditi rješenje; prateći verbalno i neverbalno ponašanje utvrdite da se pacijent smiruje i da vas može saslušati. Potrebno je na asertivan način ponuditi alternativu agresivnom ponašanju. Pacijentu uvijek prenosite poruku o postojanju alternativa agresivnom ponašanju. Čak i kada se ne radi o stvarnom izboru, treba ponuditi alternative, npr. ako je nužno aplicirati psihofarmake, pacijentu treba ponuditi izbor načina aplikacije. Pacijenta nikada ne varamo, nego mu nudimo moguća rješenja u aktualnoj situaciji tako da on ima doživljaj biranja jedne od više mogućnosti koje se nude.

Rješenje uvijek nudimo s nadom i optimizmom da će doći do poboljšanja stanja. Sve što predlažete pacijentu

objasnite i tražite njegov pristanak, npr. potaknite osobu da prihvati lijek dobrovoljno. Primjerice, možete reći da izgleda kao da su stvari izmaknule kontroli, pa bi lijekovi mogli pomoći da se umiri i osjeća bolje.

Napomena: nemojte preskakati korake u deeskalaciji. Ne osjećate li se sigurno, vaša procjena situacije će biti loša i bit ćete skloni ishitrenom reagiranju. Ako niste u koraku dva utvrdili što uznemiruje osobu i pokazali empatiju, to može imati za posljedicu predlaganje rješenja koja nisu primjerena situaciji ili koja pacijent neće prihvatiti.

Individualni plan prevencije ponovne epizode agresivnog ponašanja

Tek kada je osoba mirna, možete razgovarati o postupcima prevencije agresivnosti. Recite osobi da se od pokazanog agresivnog ponašanja može mnogo naučiti za prevenciju budućeg agresivnog ponašanja. Plan prevencije ponovne epizode agresivnog ponašanja zajednički je dogovor psihijatra i pacijenta za prevenciju mogućih incidentnih situacija u budućnosti, a uključuje sagledavanje svih okolnosti koje su dovele do epizode agresivnog ponašanja, prepoznavanje ranih znakova uznemirenosti, okidača agresivnog ponašanja te treninga vještina za povećanje kompetencija za postupanje s ljutnjom, kao i povećanje otpornosti na stres.

Najbolje je da se na jednom komadu papira ispišu rani znaci agresivnosti, okidači i mjere koje treba poduzeti kako ne bi došlo do eskalacije agresije. Plan prevencije uključuje samopomoć i profesionalnu pomoć.

Kako biste stekli dojam na koji se način provodi postupak deeskalacije, možete pogledati videe (na engleskom jeziku):

<https://www.youtube.com/watch?v=JERkZoWGLWQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=6B9Kqg6jFeI>

Video s titlom na hrvatskom jeziku dostupan je na upit, isključivo u edukativne svrhe.

Napomena: shematski prikaz postupka deeskalacije je na posteru na stranici 48. Predlažemo da poster kopirate i postavite na vidljivo mjesto kako bi vas podsjećao na korake u deeskalaciji.

Tekst pripremili: *Slađana Štrkalj Ivezić, Aleksandar Savić, Petrana Brečić, Krešimir Radić, Štefica Bagarić, Jasminka Bektić, Senka Repovečki, Tihana Jendričko, Marija Kušan Jukić, Dolores Britvić, Nadica Buzina, Alma Mihaljević - Peleš, Vedran Bilić, Lana Mužinić Marinić*

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 pripremati 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 odstranu.
- Ponudite pacijentu da sjedne.
- Osigurajte pomoć/podršku/pojačanje.
- Zadržite razdaljinu.

RAZIASNI

- 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.

RUEŠI

- 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 (vodeći 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 podcijenjivati 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.
- Odgovorite 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...“)