

---

## **Postupak deeskalacije putem telefona – Smjernice za smirivanje uznemirenih osoba**

Cilj smjernica je poboljšati vještine komunikacije zdravstvenih djelatnika s uznemirenim osobama koje iz različitih zdravstvenih razloga traže pomoć putem telefona. Korisne su 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. Komunikacijom joj treba pomoći smanjiti uznemirenost: osoba nam treba reći što je uznemiruje kako bismo 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 razumjeli informacije koje osoba daje i pokazati empatiju za situaciju koja je uznemiruje. Na taj ćete način stvoriti optimalne preduvjete da doznate što osobu uznemiruje, moći ćete predložiti različite mogućnosti rješenja i pomoći joj izabrati najbolje moguće rješenje. Trebate znati da je vlastito uznemirenje uobičajena reakcija na uznemirenost drugih osoba. Ne treba ga negirati ni obrambeno neprikladno reagirati nego ga je potrebno kontrolirati. Vaš miran nastup koji prenosite tonom glasa i biranjem riječi te pokazivanjem empatije za stanje osobe s kojom razgovarate smanjit 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, propustit ćete čuti informacije važne za pružanje pomoći, procjenu hitnosti intervencije i rješenje problema, a uznemirenost osobe kojoj želite pomoći će se povećati. 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 kako je važnije da iznese što je uznemiruje i ponovite koliko god treba puta da ste tu kako biste joj pomogli.

### ***Kako se smiriti***

Recite sebi: Govorit ću smireno, umirujućim tonom, osoba u nevolji nema kontrolu i trebam je razumjeti 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 biste pomogli osobi da se fokusira na problem, saznali što je uznemiruje i procijenili hitnost situacije. Uvijek provjerite jeste li dobro razumjeli i pokažite osobi da je pozorno slušate. Iskustvo osobe da je 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 njezinu 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 ćete način potaknuti osobu da vam kaže što je razlog uznemirenja. Ohrabrite osobu da iznese svoje viđenje situacije i problema, svoje razloge uznemirenosti, zabrinutosti i očekivanja. Kada identificirate 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. Ako osoba osjeća da smo razumjeli njezin problem, 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 zanimanje da želimo slušati, potičemo osobu da govori i provjeravamo jesmo li razumjeli informacije koje iznosi. Predstavite se mirno, ostavite dojam da želite slušati i pomoći. Doznajte ime i prezime osobe i kasnije osobu oslovljavajte prezimenom: tako šaljete poruku da je osoba važna. Uspostavite dijalog, saznajte zbog čega je osoba uznemirena ili ljuta. Dopustite osobi izraziti nezadovoljstvo, nemojte to uzimati osobno. Njezino nezadovoljstvo ne znači da vi ne radite dobro. Nemojte prekidati osobu, 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? To bi 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 biste 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 otkriti razlog uznemirenja i predložiti 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 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 kako se osoba ponaša.
- ✓ Pokažite empatiju za stanje uznemirenosti osobe.
- ✓ Izražavajte se jasno i nedvosmisleno. Uznemirena osoba ima poteškoća čuti vas, stoga budite jasni u davanju odgovora.
- ✓ Utvrdite 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.

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: *Sladana 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-Peješ, Vedran Bilić, Lana Mužinić Marinić*

Zahvaljujemo na suradnji svim autorima tekstova **Preporuka za zaštitu mentalnog zdravlja u krizi**

### **Urednice:**

prof. dr. sc. *Sladana Štrkalj Ivezić, dr. med., spec. psihijatar*  
prof. dr. sc. *Danijela Štimac Grbić, dr. med., spec. javnog*  
*zdravstva*  
dr. sc. *Marija Kušan Jukić, dr. med., spec. psihijatar*

### **Autori:**

*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*  
doc. dr. sc. *Nadica Buzina, dr. med., spec. psihijatar*  
*Marija Eterović, dr. med., spec. psihijatar*  
*Mirjana Ivandić, bacc. med. techn.*

doc. dr. sc. *Tihana Jendričko, dr. med., spec. psihijatar*  
prim. mr. sc. *Elvira Koić, dr. med., spec. psihijatar*  
prim. *Marina Kovač, dr. med., spec. psihijatar*  
dr. sc. *Marija Kušan Jukić, dr. med., spec. psihijatar*  
prof. dr. sc. *Darko Marčinko, dr. med., spec. psihijatar*  
prim. dr. med. *Sanja Martić-Biočina, dr. med., spec. psihijatar*  
prof. dr. sc. *Alma Mihaljević-Peješ, 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*  
prof. dr. sc. *Danijela Štimac Grbić, dr. med., spec. javnog*  
*zdravstva*  
prof. dr. sc. *Sladana Štrkalj Ivezić, dr. med., spec. psihijatar*  
doc. dr. sc. *Domagoj Vidović, dr. med., spec. psihijatar*