

# Základné pravidlá pre zvládanie agresivity a násilia v opatrovaní

V opatrovaní sa nedá vyhnúť kritickým situáciám - zvlášť pri práci s ľuďmi, ktorí trpia psychickými ochoreniami.

Úlohou profesionálnych OP je akútne sa postarať tak o svoju ako aj o pacientovu bezpečnosť. Určité opatrenia a spôsoby správania pri zvládaní týchto situácií môžu prispieť, aby sa eskalácii predišlo alebo sa zmiernila. Na druhej strane nepozorné a nepremyslené reakcie v kritickej situácii ju môžu vyostriť. Platí, že zranenia a škody je treba odvrátiť v takej miere ako to je len možné.

## Nasledujúce základné pravidlá môžu pomôcť pri zvládaní agresie a násilia:

### Postarať sa o bezpečnosť

- Privolajte kolegyňu alebo kolegu, v prípade, že pozorujete znaky agresie a násilia
- To isté platí, ak pozorujete na sebe stúpajúcu zlosť, prípadne sa vymyknete profesionálnemu odstupu. Zavolajte kolegyňu alebo kolegu na pomoc a podľa možnosti prenehajte situáciu im..
- Zväčša môže byť nápomocné, nezúčastnených /napríklad návšteva/ poprosiť aby vyšli z izby, ak hrozí eskalácia. Pri hroziacich telesných prechmatoch dbajte na minimalizáciu tým, že pokojnými pohybmi odstránite mimo dosah všetko, čo by mohlo byť použité k úderu alebo hodeniu.
- Zdokumentujte prípad vecne a pre externých zrozumiteľne.
- Nahláste všetky kritické incidenty a preberte ich v tíme. K tomu patria aj konkrétne eskalácie a situácie s vysokým potenciálom agresivity.



## Deeskalácia

- Berte vážne už prvé príznaky eskalácie
- Pristupujte k napätej osobe s rešpektom, úprimnosťou a empatiou .
- Hovorte pokojne a primeranou výškou hlasu
- Oslovujte osobu menom
- Skúste, napätie vášho tela zredukovať /napr. viackrát sa nadýchnuť vydýchnuť alebo striedavým vnútorným napínaním svalov/
- Vyvarujte sa každému druhu hroziaceho gesta /napr. hrozenie prstom/ alebo slovné hrozby .
- Skúste, odvieť agresívnu osobu od situácie - odved'te pozornosť na iné dianie a iné zmysly, vták na okne, niečo na jedenie alebo plánovaný pekný zážitok Ponúknite tejto osobe niečo, napr. nápoj, cigaretu alebo prechádzku .
- Nedajte sa vtiahnuť do diskusie. Netrvajte na tom, aby ste mali pravdu .
- Vyvarujte sa irónii a sarkazmu.



Zdroj: [http://www.pflege-gewalt.de/professionell\\_Pflegende\\_Artikel/grundregeln-fuer-den-umgang-mit-aggression-und-gewalt-in-der-pflege.html](http://www.pflege-gewalt.de/professionell_Pflegende_Artikel/grundregeln-fuer-den-umgang-mit-aggression-und-gewalt-in-der-pflege.html)