



Deeskalacja konfliktu i reakcji na zachowania agresywne w placówkach ochrony zdrowia

Techniki deeskalacji konfliktu

Zachowaj bezpieczeństwo

- **Ustaw się w odpowiedniej pozycji** – zachowaj dystans (ok. 1,5–2 m), stój bokiem, aby w razie potrzeby łatwiej się wycofać
- **Nie blokuj drogi wyjścia** – pacjent powinien mieć poczucie, że może opuścić pomieszczenie
- **Nie zbliżaj się gwałtownie ani nie wykonuj nagłych ruchów**
- **Wezwij wsparcie** – jeśli sytuacja eskaluje, poinformuj współpracowników lub ochronę

Komunikacja werbalna

- Mów spokojnym, niskim tonem głosu – unikaj podnoszenia tonu
- Używaj krótkich i prostych zdań – łatwiej utrzymać uwagę pacjenta
- Unikaj oceniania i pouczania – zamiast: „Proszę się uspokoić”, powiedz: „Widzę, że jest Pan zdenerwowany. Chcę Panu pomóc”
- Stosuj komunikaty „ja” – np. „Czuję się zagrożona, gdy Pan na mnie krzyczy”
- Aktywnie słuchaj – powtarzaj kluczowe słowa pacjenta („Rozumiem, że czeka Pan już długo i to Pana frustruje”)

Komunikacja niewerbalna

- Postawa ciała – otwarta, ręce widoczne, nie skrzyżowane
- Kontakt wzrokowy – utrzymuj, ale nie w formie wyzwania
- Mimika – spokojna, bez ironii czy uśmiechu, który pacjent może odebrać jako lekceważenie

Techniki deeskalacyjne

- Nazwij emocje pacjenta: „Widzę, że jest Pan bardzo zdenerwowany”
- Daj wybór: „Może Pan usiąść tutaj albo tam, gdzie będzie wygodniej”
- Przekieruj uwagę: zmień temat na wspólny cel („Zależy nam, żeby poczuł się Pan lepiej, skupmy się na tym, co teraz możemy zrobić”)
- Oferuj rozwiązania krok po kroku, zamiast obiecywać niemożliwe rzeczy

Kluczowa zasada

**Zachowaj profesjonalizm i spokój – nawet jeśli pacjent prowokuje!
To często wystarczy, by napięcie zaczęło opadać!**

Deeskalacja to zestaw strategii i technik, które mają na celu zmniejszenie napięcia i obniżenie poziomu agresji u drugiej osoby

Nie chodzi o pokonanie drugiej osoby czy narzucenie swojej woli, a raczej o uspokojenie sytuacji, aby móc znaleźć konstruktywne rozwiązanie

Deeskalacja jest kluczowa dla bezpieczeństwa wszystkich

Kiedy agresja narasta

Zachowaj spokój
– nie wdawaj się w kłótnie

Użyj granic: „Rozumiem, że jest Pan zdenerwowany, ale nie mogę pozwolić, by używał Pan wobec mnie obraźliwych słów”

Oceń sytuację – jeśli pacjent staje się agresywny fizycznie, nie próbuj go powstrzymywać samodzielnie

Wycofaj się, jeśli zagrożone jest Twoje bezpieczeństwo

Po zdarzeniu

Zgłoś i udokumentuj incydent zgodnie z procedurami placówki

Omów sytuację z zespołem
– analiza może pomóc uniknąć podobnych zdarzeń w przyszłości

Zadbaj o siebie – skorzystaj z technik relaksacyjnych, rozmowy z kolegą lub wsparcia psychologicznego



Wydział Psychologów Policyjnych

Biura Koordynacji Postępowań Kwalifikacyjnych i Szkolenia Policji

Komendy Głównej Policji