



Deeskalacja konfliktu w praktyce – przewodnik dla personelu medycznego

Techniki deeskalacji konfliktu
w ochronie zdrowia



Czym jest konflikt?

Konflikt to sytuacja, w której dwie lub więcej stron postrzega swoje interesy, potrzeby lub wartości jako sprzeczne, a ich zaspokojenie wydaje się wzajemnie wykluczające

Czym jest deeskalacja?

Deeskalacja to świadome działania mające na celu obniżenie napięcia emocjonalnego i zatrzymanie narastania konfliktu, zanim przerodzi się on w agresję lub trwały kryzys w relacji



Komunikacja werbalna

- Używaj spokojnego, niskiego tonu głosu
- Stosuj krótkie, jasne komunikaty
- Unikaj oceniających słów („musi Pan/Pani...”, „to bez sensu”)
- Parafrazuj i pokazuj zrozumienie („Rozumiem, że ta sytuacja jest dla Pana bardzo trudna...”)



Komunikacja niewerbalna

- Zachowaj otwartą postawę ciała (bez skrzyżowanych rąk)
- Utrzymuj kontakt wzrokowy, ale nie w sposób konfrontacyjny
- Kontroluj odległość – zachowaj dystans zapewniający poczucie bezpieczeństwa

Charakterystyka konfliktu

- ✓ Konflikt może dotyczyć faktów, emocji, wartości lub relacji

- ✓ Konflikt nie jest zjawiskiem wyłącznie negatywnym – odpowiednio zarządzany może prowadzić do poprawy komunikacji, zmian systemowych i lepszego zrozumienia potrzeb

- ✓ Niekontrolowany konflikt prowadzi jednak do eskalacji emocji, obniżenia jakości współpracy i wzrostu ryzyka agresji



Techniki psychologiczne

- Aktywne słuchanie – pozwól rozmówcy wyrazić emocje, nie przerywaj
- Normalizacja emocji – „To naturalne, że w takiej sytuacji można czuć złość”
- Odwoływanie się do wspólnych celów – „Wszyscy chcemy, żeby leczenie przebiegało jak najlepiej”



Strategie behawioralne

- Oferuj wybór (np. „Możemy teraz porozmawiać tutaj albo w gabinecie”)
- Dawaj czas – przerwa czasami obniża napięcie
- Włączaj osoby trzecie (np. przełożonego, psychologa), gdy sytuacja wymyka się spod kontroli

Rola pracowników ochrony zdrowia

- **Świadomość własnych emocji:** panowanie nad stresem i złością to podstawa
- **Profesjonalizm:** pacjent i jego rodzina często reagują emocjonalnie z powodu lęku, bólu i poczucia bezsilności – nie jest to atak personalny na pracownika
- **Kultura organizacyjna:** zespół, który wspiera się nawzajem i ma jasne procedury, rzadziej doświadcza eskalacji konfliktów