

DEESKALERING

- Bruk nødvendig tid i situasjonen
- Forsøk å ha et løsningsorientert fokus. Hva kan du gjøre for å hjelpe situasjonen?
- Tilstreb å beholde oversikt over situasjonen
- Forhold til deg sak, og ikke person
- Unngå å respondere med uhensiktsmessig irritasjon, krenkelse og sinne
- Unngå å rettferdiggjøre og forsvare deg mot fornærmelser og krenkelser

- Forsøk å fremstå rolig og trygg. Ha et avslappet, ikke-truende kroppsspråk
- Gi kun lovnader du kan holde
- Fokuser på nåtid og fremtid
- Pust rolig og konsentrer deg om situasjonen
- Tilstreb at pasienten har en opplevelse av en rettmulighet
- Anerkjenn og aksepter ditt eget emosjonelle ubehag

SELVREGULERING

FASE 1: SKAP TRYGGE RAMMER

- Etabler en trygg atmosfære som inviterer til dialog
- Situasjonen må fortløpende risikovurderes
- Forsøk å flytte situasjonen til et egnet sted
- Forsøk å fjerne andre medpasienter fra situasjonen
- Inviter gjerne pasienten til å sitte ned
- Sørg for å ivareta egensikkerhet

FASE 2: DEMP FØLELSER OG UTFORSK PASIENTPERSPEKTIVET

- Vær nysgjerrig og spør hva som skjer, bruk åpne spørsmål
- Lytt aktivt
- Valider pasientens følelser eks: «det høres virkelig ikke ut som du har det noe greit»
- Ha fokus på å gi den andre en opplevelse av å være sett, hørt og tatt på alvor
- Unngå et fakta- og løsningsorientert fokus dersom den andre er svært aktivt
- Oppklar eventuelle misforståelser

FASE 3: LØS SITUASJONEN SAMMEN

- Spørsmål som kan være nyttige: «Har du noen forslag til hva som kunne hjulpet deg akkurat nå?», «Hva er det viktigste for deg akkurat nå?», «Hva kan jeg gjøre for å hjelpe deg akkurat nå?»
- Hør med pasienten hvilke tidligere løsninger han har brukt i lignende situasjoner. Henvis gjerne til tidligere strategier (samarbeidsdialog) og målsetninger.
- Gi begrunnelser, forklar regler og begrunn dem, vær ærlig, uttrykk gjerne enighet rundt at noen regler/grenser kan være urimelige og vanskelige å følge
- Ta gjerne å beklag dersom du opplever at du har sagt/gjort noe feil
- Sett ord på konsekvenser ved ulike handlingsvalg.
- Gi valg og alternativer, og gi makt/autonomi til pasienten hvor det er mulig
- Vær fleksibel, utforsk løsninger i fellesskap, unngå maktkamper, inngå kompromisser
- Spør om det er noe mer du kan gjøre eller si som kan gjøre at dere kan få til et samarbeid

- Vær oppriktig og autentisk
- Unngå å fortelle den andre hva den burde eller ikke burde føle
- Unngå å avvise eller bagatellisere den andres emosjonelle uttrykk
- Anerkjenn følelsene, men ikke den aggressive atferden («Det er fullt forståelig at du er sint, men det er allikevel ikke greit å...»)
- Hjelp pasienten å se seg selv utenifra: «når du gjør.. blir jeg veldig usikker på deg. Jeg blir redd for hvor jeg har deg og om du har tenkt å skade meg.»

RESPEKT OG EMPATI

- Vis interesse og omtanke og uttrykk dette genuint gjennom ord
- Vær veiledende og forsøk og ikke gi råd eller ordrer
- Ha en interessert og omtensksom tone i stemmen din
- Lytt mer enn du prater, anerkjenn følelser og behov
- Ta tid til å høre ut pasienten, vær tålmodig og ikke hast
- Gi øyekontakt (omsorgsfull, ikke konfrontativ)
- Spør høflig med respekt, ikke vær autoritær eller kommanderende