

KATEDRA PSYCHOLOGIE FAKULTY SOCIÁLNÍCH STUDIÍ
MASARYKOVY UNIVERSITY BRNO

STUDIJNÍ TEXT Č. 12 PRO KURS

„UVEDENÍ DO PSYCHOLOGIE“

K TÉMATU Č. 44 „POHLEDY DO PSYCHOPATOLOGIE“

X X X

Obsah: Duševní poruchy, „obtížný Člověk“, krizové stavy (125)
Úzkost a strach (126)
Deprese (127)
Vegetativní symptomatologie (128)
Psychosomatické poruchy (128) Paranoidní
reakce (129) Psychogenní psychóza (129) Jak
zacházet s „obtížným člověkem“ (130) Jednání
s potenciálním agresorem (137) Souhrn
bezpečnostních opatření (144)

Autoři: PhDr. Z. Rieger; Doc. PhDr. I. Plaňava

Duševní poruchy, "obtížný člověk". krizové stavy

Duševní poruchy lze třídit do čtyř okruhů: /1/ Endogenní duševní poruchy, vycházející z dědičnosti a konstituce jedince, tj. z genetického základu a z formování tělesných a psychických funkcí v průběhu jeho života (sem je řazena např. schizofrenie, schizoafektivní psychóza, paranoia, emoční psychické poruchy - endogenní deprese, maniodepresivita, generační psychické poruchy - od dětství až po involuční psychické poruchy).

/2/ Organické duševní poruchy, k nimž dochází po úrazu nebo nemoci, které mají za následek přímé či nepřímé trvalé poškození mozku (psychické poruchy při cévním onemocnění mozku, duševní poruchy v seniu, psychické poruchy při poranění mozku, mentální retardace a další).

/3/ Psychogenní duševní poruchy, jejichž zdrojem jsou vlivy okolí na jedince v průběhu jeho vývoje - od stavu prenatálního až do stáří. Vliv zátěží a konfliktů, složitých událostí či situačních anebo vývojových krizí a podobně (psychoreaktivní poruchy, neurózy, psychosomatické poruchy, mentální anorexie, patičky vývoj osobnosti...).

/4/ Duševní poruchy polymorfni etiologie, shrnující poruchy, které se včleňují na pomezí předešlých tří okruhů (jako je například psychopatie, sebevražedná aktivita, závislost na alkoholu i jiných drogách, sexuální poruchy a další).

Uvedené podmínky vzniku duševních poruch nelze redukovat na jednu jedinou vyvolávající příčinu - jsou zpravidla výsledkem vzájemné interakce všech uvedených příčin, i když s různou akcentací. V jednotlivých případech působí zpravidla vedle sebe a současně. Například endogenní psychózy

neprobíhají bez vztahu k životním osudům jedince, stejně jako neurotické poruchy jsou rovněž vázány na genetický, konstituční a somatický základ.

Z uvedených tří okruhů, a k nim přiřazených typů poruch, jsou běžnými urgentními případy krizových pracovišť psychiatricko-psychologických:

- pacienti depresivní,
- psychotičtí a
- úzkostní.

(Tito pacienti se ovšem mohou objevit i jinde.)

Běžnými urgentními stavy jsou:

- úzkost s panickými atakami,
- domácí krize včetně násilností,
- depresivní reakce,
- zmatenost ve stáří.

Projevy, které mohou vyvolat komunikační obtíže, souvisejí mnohdy s duševní krizí. Lze je popsat pomocí psychopatologických pojmů. Jsou to zejména;

Úzkost a strach

Úzkost je nápadným a nepřehlédnutelným příznakem, klient o ní většinou spontánně hovoří - i když ji nedokáže jasně vymezit, neboť není vázána na konkrétní objekt, situaci či prostředí. Projevují se různé mimické, pantomimické či vegetativní projevy.' úzkosti úzkostný výraz v obličeji, přerývaná řeč, svírání hrdla, sepjaté ruce, neschopnost sedět nebo stát na místě a pod. Vysoká hladina úzkosti vede k narušení činnosti až ke strnulosti. Úzkost může nastat na náhlý podnět a v návalech -

pak se jedná o paniku (panická ataka, např. v případě havárií, hromadných neštěstí a pod.). Mimořádně silná úzkost má tendenci se ventilovat, a to i sebezničujícím nebo protispolečenským způsobem. Vědomí může být mírně zastřeno.

Strach, na rozdíl od úzkosti, je vázán na určitý objekt, prostředí či situaci. Nedojde-li k jeho zvládnutí spontánně nebo prostřednictvím psychoterapie, může se zafixovat do podoby fobické neurózy s dlouhodobým průběhem.

Deprese

znamená chorobně smutnou náladu, která ovlivňuje ostatní oblasti psychiky. Zdrojem bývá - společně s genetickými dispozicemi:

- nějaká životní ztráta (oddělení od rodiče či rodiny, od rodné země, rozvod, ztráta majetku, postavení...)

Typickými příznaky deprese, jak již bylo uvedeno, jsou poruchy spánku, anhedonie, snížené sebehodnocení, změny chuti k jídlu, únava, poruchy koncentrace, úvahy o sebevraždě a zpomalené psychické a motorické projevy. Deprese kolísá od pochopitelného situačního smutku až po "velkou" depresi (melancholii, endogenní depresi). Stížnosti na chronickou únavu, neustupující ani po delším odpočinku, mohou zakrývat základní depresivní ladění. V klinické praxi se obvykle považuje za rozhodující hledisko pro rozlišení zármutku od depresivní neurózy postupné zhoršování. V období, kdy většina postižených již překonala nejtěžší období prvních 4 až 6 týdnů, dochází u lidí s depresí k prohlubování depresivní nálady, k neschopnosti řešit vlastní problémy, objevují se nevyvratné pocity viny a výčitky svědomí.

Více než na dění kolem, se soustředují na sebe, hovoří o sobě a o tom, jak nic nedokáží, mluví tiše, zpomaleným tempem. Zkresleně hodnotí přítomnost i minulost, cítí velmi silné obavy z budoucnosti, špatně spí, což vede k zádumčivosti, nemluvnosti, hubnutí či přejídání a ke stále naléhavějším a konkrétnějším myšlenkám na sebevraždu. V takových případech je na místě neodkladná psychiatrická péče, neboť nemocný může být nebezpečný sobě i okolí.

Vegetativní symptomatologie

Projevy jsou nespecifické, pestré a proměnlivé: závratě, bolesti hlavy, bušení srdce, svírání na hrudníku, pálení v žaludku a bolesti břicha, průjmy, pocení, kolísání krevního tlaku, gynekologické potíže, urologické, ortopedické (bolesti kloubů) a četné další. Vztah takových tělesných potíží k nějaké určité úzkosti vyjadřují i lidová rčení: "Leží mi to v žaludku", "Spadl mi kámen ze srdce", "Ztěžkly mi nohy". "Dusí mě to", "Mám hlavu na prasknutí" a další. Rozlišení vegetativních příznaků od psychosomatické poruchy nebo akutního onemocnění není jednoduché.

Psychosomatické poruchy

Vztah mezi duševním životem a psychosomatickou poruchou nebývá nápadný na první pohled, ani při podrobnějším hledání, neboť klient si ho většinou neuvědomuje. V pozadí psychosomatického onemocnění se nachází chronická a neuvědomovaná (či nevědomá) krize. Mezi klasické psychosomatické nemoci patří např. bronchiální astma, zánět tlustého střeva provázený tvorbou vředů (ulcerózní kolitida), onemocnění z nadměrného množství hormonů štítné žlázy v krvi

(thyreotoxikóza), zánětlivé onemocnění kloubů s řadou příznaků (revmatoidní artritida), hypertenzní choroba, vřed na dvanáctníku (duodenální peptický vřed), silně svědivé kožní onemocnění (neurodermatitis).

Paranoidní reakce

Jedná se o méně častý projev reakce na krizový stav. Hlavním příznakem jsou pocity ohrožení ze strany lidí v okolí. Bývá způsobena obvykle emočním stresem a nezvyklým nebo neznámým prostředím. Dochází k nevědomému přenesení úzkosti na osoby a děje okolí, které jsou chápány a vnímány jako nepřátelské a ohrožující.

Psychogenní psychóza

Pro tuto poruchu je typická přítomnost příznaků psychózy: vzrušená až manická nálada, bludy, halucinace, kvalitativní porucha vědomí a pod. Je velmi obtížné až nemožné se vcítit do prožitků klienta, neboť jsou odtrženy od naší prožitkové zkušenosti. Jedná se o vzácně se vyskytující stavy, v nichž se prolínají různé vlivy a podmínky - například endogenní dispozice v souvislosti se situací makrosociálního stresu, jakou je válka, revoluce, přírodní katastrofy.

Jak zacházet s "obtížným člověkem"

Především bychom měli zdůraznit, že "obtížných lidí" (klientů, zákazníků, žáků...) není mnoho. Přesto však jeden jediný nepříjemný zážitek s "obtížným člověkem" může přehlušit mnoho jiných příjemných zážitků s lidmi ostatními - zvláště když nemáme možnost probrat si nepříjemný zážitek s kolegy, s lektorem či supervizorem

XXX

Prvním krokem ke zvládnutí komunikace s "obtížným člověkem"

je reflexe našeho vztahu k němu.

Každý, kdo působí či hodlá působit v oblasti práce s lidmi, by měl vědět, jaký typ "obtížného člověka" mu nejvíce vadí. Reflexe vztahu k "obtížným lidem" může přispět jednak k vlastnímu profesionálnímu růstu a jednak k přiměřené diferenciaci lidí (klientů, chovanců, žáků...), s nimiž pracuji. Pro tuto diferenciaci je proto vhodné znát i reakce kolegů na "obtížné lidi" - tedy mluvit s nimi o tom, kdo a čím a jak jim vadí. Rozeznání svých reakcí na lidi, kteří svým chováním nás vzbuzují strach, odpor, neschopnost komunikovat či nepřátelství, je jedním z prvních kroků při zvládnutí nesnází s "obtížnými lidmi". Hlavně mladí a v profesi začínající pracovníci by měli mít možnost si prohodit svoje reakce na "obtížného člověka" se zkušeným kolegou, supervizorem. Zbaví je to obran před vlastními nepříjemnými pocity.

Mezi obrany patří nejčastěji: promítnutí vlastní hostility (nepřátelství) či úzkosti do "obtížných lidí" nebo do jejich příbuzných; racionalizace vlastních pocitů jejich vysvětlováním a intelektualizací; převzetí "rodičovské role" a plné zodpovědnosti za "obtížného člověka", ztráta vědomí vlastní

kontaktové hranice a kompetence.

Aranžmá pracoviště, kde lze předpokládat kontakt s "obtížným člověkem"

Jak již bylo uvedeno ve tématu č. 3: náladu klienta (zákazníka, pacienta, žáka, "strany"...(i nadále používáme jen označení "klient") ovlivňuje ohlas pracoviště, rozhodování o jeho návštěvě, chování vrátného a tak dále. Je třeba připravit pro klienty bezpečný úvodní kontakt - pohodlné sezení v čekárně či na chodbě, bez dlouhého čekání. A protože je důležitá i nálada a pocit bezpečí personálu pracoviště, je na místě zajistit, aby každý jasně věděl, jak postupovat v případě vážného incidentu, třeba napadení. Musíme především myslet na bezpečí klientů, ale též na bezpečí své i kolegů.

Luxusní pracoviště mívají pro první kontakt zařízenou "recepční" - přijímací místnost, do níž má snadný přístup kterýkoliv člen personálu. Je to otevřený prostor s křesly, kde lze s klientem promluvit, pokud se nehodí jít do uzavřené pracovny. Přijímací místnost je užitečná zvláště v noci, kdy nemusí být bezpečně zůstat s příchozím sám v izolované místnosti.

Vlastní pracovna má být vybavena běžným nábytkem a pohodlnými sedadly (nejlépe křesly, do kterých klient nezapadne), sedadla by měla být uspořádána tak, abychom měli ke dveřím alespoň stejně blízko, jako klient. Důležitý je telefon a bezpečnostní signální systém. Tam, kde je riziko kontaktu s člověkem agresivním, nemělo by v místnosti zůstat nic, co by se dalo použít jako zbraň (těžký popelník, kovová soška, nůž na otevírání dopisů). Nic nesmí bránit v možnosti opustit místnost, dveře by podle potřeby měly být

otevřené dokořán a zevnitř neuzamknutelné. Nedoporučujeme "kořenit" klima pracovny dramatickými obrazy či třeba dýmem vonných tyčinek - mohou u některých "obtížných lidí" vyvolat nejistotu, napětí, ale třeba i halucinace.

Jak jednat s "obtížným člověkem"

Tak, aby měl možnost v bezpečném prostředí vyjádřit svoje emoce a ventilovat případné akutní tenze. Nejvhodnější je *metoda aktivního naslouchání*, která přispívá ke konsensuální koordinaci akcí mezi námi a klientem (například klient nabírá dech, že si kýchne, marně hledá v kapse kapesník a my mu jen okamžik poté papírový kapesník podáváme, aniž by cokoliv řekl...).

Aktivní naslouchání přispívá: (a) k porozumění senzoričkému systému člověka, tj. tomu, co preferuje, na co je více soustředěna jeho pozornost; (b) k porozumění jeho stylu vnímání okolního světa: zda se soustřeďuje spíše na to, co slyší (auditivní styl) či co vidí (vizuální styl) anebo co se pohybuje (kinestetický styl).

Porozumění senzoričkému systému člověka a jeho stylu vnímání světa vytváří podmínky pro optimální sladování vzájemné komunikace (například sladěním stylu vnímání) a k přiměřenému využití technik aktivního naslouchání. Byla u nich řeč v kapitole o zúčastněném naslouchání - list ... Teď si něco z toho zopakujme a doplňme v souvislosti s "obtížnými lidmi".

Techniky aktivního naslouchání

/1/ Reflektování (zrcadlení). Poskytuje přesnou zpětnou informaci o tom, jak vnímáme to, co klient sděluje verbálně i neverbálně. Využívá se jeho slov, jeho jazyka, ale také toho, co preferuje v systému senzoričkému a svým stylem

vnímání; například zvuky, obrazy (metafory), pohyb. Reflektování může být dvojí.: (a) simultánní, kdy souběžně - jako v zrcadle - napodobujeme verbální i neverbální chování jedince (typickým příkladem je sladění pozice sezení s pozicí sezení druhého); (b) komplementární, čerpající z reflexe chování jedince a z poznání, že v jeho chování jsou prvky, které jej ohrožují. Komplementární reflektování proto zrcadlí jedinci alternativu jeho chování - většinou pozitivně přeznačenou: je-li jedinec například neúměrně aktivní či naopak neúměrně depresivní, zrcadlíme komplementární alternativu - v našem příkladu zklidňování nabuzeného jedince či aktivním vybízením k hledání "perličky na dně" u jedince nadmíru pasivního.

Tyto dvě formy reflektování brání "spirálovému efektu", vznikajícímu záměrným zesilováním přítomných ohrožujících prvků chování (pozor - nejde o paradoxní zesilování!). /2/ Parafrázování. V zestručněné a strukturované podobě nejde o doslovně reproduková sdělení jedince. Kromě potvrzení o tom, že nasloucháme a že hledáme kontext sdělovaného, umožňuje parafrázování podat informaci o tom, jak komunikačnímu partnerovi rozumíme. Zároveň se rozšiřuje možnost alternativ sdělení a umožňuje klientovi, aby je rozšířil a upřesnil. Parafráze tak povzbuzují k další vlastní práci a kooperaci. /3/ Otázky s otevřeným koncem. Jedná se o dotazování, které umožňuje rozvíjet vyjadřování jedince a upřesňovat nejen obsah sdělení pro nás, ale i pro jeho další vlastní poznávání toho, co sděluje. Rozšiřováním odpovědí, k němuž dávají dotazy příležitost, rozšiřuje možnosti řešení. Současně se dozvídáme o tom, jak a co jedinec vnímá a co preferuje. To přispívá ke sladění vzájemného porozumění i jazyka. Patří sem především lineární otázky: Co? Kde? Kdy? Jak?. A opět: Pozor

na otázku "Proč?" - té se radši vyhýbejme. /4/ Efektivní pomlky Přicházejí někdy nečekaně, jindy je jimi sdělení protkáno. Je vhodné je respektovat a využívat. Pomlka mlčením je jednou z forem sdělování, proto jí dejme prostor. Můžeme si zatím ve své mysli udělat "inventář" sděleného. A dát svému komunikačnímu partnerovi čas na jeho vlastní sumarizaci. Mlčení poskytuje čas na přemýšlení a -je-li respektováno - posiluje možnost pokračovat v komunikaci bez obav, že se případnou pomlkou přeruší. Pokud ovšem pomlky nepřekročí únosnou míru a pokud je záměrně nevyvoláváme, abychom tak například posílili svoji "kontrolu" nad situací -pak mohou působit spíše destruktivně.

/5/. "Já sdělení". Sdělování formou "osobního komunikačního stylu", kdy hovoříme o tom, co v nás komunikace vyvolává, mluvíme o svých pocitech, o svém chápání situace a o svém prožívání sdělovaného. V žádném případě nemluvíme "jasnovidně" o tom, co si myslíme, že si myslí a prožívá druhý jedinec.

V případě krize se osvědčuje:

- Být empatický: podporovat a naslouchat, přijímat i protichůdné emoce, snažit se rozumět a ne rozumovat. (První projevy klienta v krizi mohou být velmi bouřlivé. Stane se, že jakmile usedne, odloží "masku" a nechá propuknout nahromaděné emoce, může silně plakat, neklidně pobíhat, dupat, verbálně napadat ve smyslu: "Jste všichni na nic, nepomůžete mi!", křičet a pod. Pro udržení další komunikace je vhodné nechat tyto projevy proběhnout, nelekat se jich a nepotlačovat je. To ovšem za podmínky bezpečí pro všechny zúčastněné.
- Respektovat vzdálenost klienta.
- Snažit se porozumět jeho vnímání světa.

Ujistit klienta o přirozenosti krize a o jeho právu na všechny pocity, které jeho stav provázejí. Pracovat na principu "teď a tady", ohraničit akutní stav, například pomocí otázky: "Soustředte se na to, co vás nejvíce trápí, co vás právě dnes přivedlo k nám?" V úvodu je vhodné navodit tzv. "yes-set": položit několik otázek, na které klient může odpovědět kladně.

Snažit se pomoci uvědomit si rozsah krize a její kontext.

Ubezpečit klienta o tom, že dokážeme v dané situaci myslet jasně, nevyděsíme se ani se nebudeme snažit zlehčovat či přehlížet skutečnost.

Nepodporovat snahu klienta obviňovat okolí.

Pomáhat mu, aby přijal pomoc a podporovat jeho kompetenci v běžných úkolech, A opět: vyhýbat se otázkám typu "Proč?", ale raději se ptát "Jak?" a později "Co?".

Pomáhat překlenout rozpaky, udržet verbální kontakt. Být vstřícný, nechat klienta mluvit jeho vlastním tempem a neví-li, jak začít či pokračovat, otálí-li, nabídnout mu možnou variantu.

Reagovat, dávat podporu ("Rozumím", "Ano"...), shrnovat sdělené, projevit zájem a tím postupně směřovat rozhovor.

Být autentický, mluvit přirozeným jazykem.

Vyhýbat se zobecňujícím jako: "Vždy", "Nikdy", "Vůbec"

Vyhýbat se údivu, kritice, hodnocení.

Používat pozitivní přeznačkování.

Neříkat: "Já nevím, co s takovou situací dělat, je to pro mě příliš obtížné", ale říci například: "Tohle je hodně těžký problém, už pracuji dlouho, ale takový problém jsem ještě neslyšel. Myslím že bude dobré, když

jej prokonzultuji se zkušenějšími kolegy" - klient tak má pocit, že chápeme vážnost problému a chceme s ním něco dělat, že "oni jsou tady pro mne".

- Neintelektualizovat, nebagatelizovat problém, nesnažit se o něm žertovat.
- Provázet, setrvávat s klientem.
- Nedávat negativní zpětné vazby (místo: "Jste vzteklý" říci: "Je vidět, že vás to asi zlobí").
- Nehodnotit vnitřní prožívání, ale komentovat vnější projevy (místo: "Jste smutný", říci: "To zní smutně").
- Podporovat klientovo "já", stimulovat vědomí, podněcovat tvořivost, myšlení, sebevědomí, humor, vnější zdroje podpory - rodiče, přátelé.
- Používat spojení racionálního obsahu a sugestivní formy.
- Snažit se odradit klienta od destruktivních řešení, snížit bezmocnost a beznaděj použitím vlastní jistoty, klidu.
- Rozšiřovat konkrétně a prakticky strategie vyrovnání se s rizikovými situacemi a pomáhat obnovit zdroje podpory.
- Jednat a rozhodnout za klienta v případě, že klient prožívá rozlady, emoční nestabilitu, depresivní stavy či chuť nežít, aniž si plně uvědomuje, že se dostal do krizového stavu (jde mu o život).

Čeho se vyvarovat při jednání s "obtížným člověkem" Každý klient - a ten "obtížný" zvláště - na nás klade určité nároky, které jsou o to vyšší, oč vyšší nároky si klademe na sebe my sami. Proto v nás takový klient může vyvolávat odpor, podráždění i agresivitu, které neblaze ovlivní nejen naši "radost z očekávání jeho příchodu", ale i spolupráci s ní. To se děje zvláště tehdy, je-li klient neústupně naléhavý a náročný

na naši pozornost a aktivitu, je-li nápor jeho emocionálních projevů velmi působivý (ať již pozitivně nebo negativně) a vnucuje-li se tak, že nejsme s to jej ohraničit v čase. Proto se musíme vyvarovat následujících chyb:

- snížené schopnosti empatie, způsobené například vnitřní rezistencí, vlastní únavou, zahlcením osobními starostmi?
- netrpělivosti, menší všímavosti v provázení;
- skryté či zjevné agresivity, nadřazenosti (symptomy: cizí výrazy, interpretace, dlouhé monology, obviňování, tón hlasu);
- křečovitosti, přílišné "profesionální" úzkosti;
- rezignace, neochoty se angažovat;
- pokusy rozveselit depresivního klienta;
- sliby, které nelze splnit;
- "slepoty" k vlastnímu vyhoření (burn-out syndrom), únavy až znechucení z práce s lidmi.

Jednání, s potencionálním agresorem

Uvedená metoda aktivního naslouchání a postupy jednání s lidmi v krizi jsou využitelné obecně - nejen pro jednání s "obtížným člověkem". Přesto je třeba si připomenout některá další specifika zacházení s "obtížným člověkem". Vyberme si jako příklad člověka, jehož chování vyvolává v oblasti práce s lidmi mnoho obav a obtíží: člověka, kterého lze označit za "potenciálního agresora".

Kdo může být "potenciálním agresorem"?

Nezapomeňme odlišit chování agresivní od chování asertivního a pasivního, už o tom byla řeč - viz téma 12.

Zopakujme si: asertivní chování vychází z dovednosti

přiměřeně a aktivně se prosadit v situaci, v níž se právě nacházíme, aniž by cílem sebeprosazení byla devalvace druhého člověka, upření jeho práva na sebevyjádření, jeho porážka. Kdežto agresivní chování se prosazuje na úkor ostatních s cílem porazit je, ublížit, mít nad nimi moc. Vyústěním asertivity by měla být spolupráce. Cílem agrese je boj, případně porážka a vítězství.

S agresi a násilím jsou často spojeny: alkohol (zvláště jde-li o aktuální intoxikaci, případně delirium), toxikomanie (intoxikace, riziko násilného vyžadování drogy), osobnostní porucha (explozivní jedinec, osobnost asociální), psychóza (paranoidní porucha, mánie), organické stavy (akutní stavy zmatenosti, syndrom čelního laloku, mozková afekce, epilepsie), bolest a frustrace (posttraumatická stresová porucha - ale třeba i příliš dlouhá doba strávená v čekárně).

Ovšem: někdy je za agresivní chování považováno chování, které je přiměřené danému sociokulturnímu modelu (temperamentní výměna názorů mezi Rómy); anebo "vzorcům" ("manželská diskuse "po italsku", rivalita sourozenců). A existují agresivní reakce, které vyplývají z kontextu a z hlediska kontextu mají svůj nezastupitelný význam: například při řešení vývojových krizí, jakou může být přiměřený boj dospívajícího s rodiči, kteří mu brání v růstu; jiným příkladem je panická reakce v situaci akutní události, hodnocená jako "agrese"; jednání chovanců ve výchovném ústavu, jehož vnitřní organizace je prosycena ambivalencí vychovatelů a konfluencí hranic. Příkladem též může být agrese žadatele v úřadu, kde mu zjevně dávají najevo, že je na obtíž. V těchto a podobných případech, v nichž často působí "chyby prvního dojmu", stereotypy a schémata, je třeba si znovu uvědomit svoji osobní zkušenost a z ní

vyplývající postoje k lidem.

Tedy: agresivní chování může být tedy jak projevem genetických dispozic či duševní poruchy a poruch chování, tak i přirozenou reakcí na kontext, v němž se jedinec cítí být ohrožen.

Než dospějeme k závěru, že přicházející člověk je "potenciální agresor", je třeba si položit tyto otázky a pokusit se odpovědět:

- Je na první pohled evidentně agitovaný, neposedný, naléhavý, hlučný nebo podezřelý?
Působí od prvního pohledu tak, že může být agresivní?
- Je provázen přáteli či příbuznými, kteří se také tak projevují?
- Vyžaduje zvláštní aranžmá setkání - třeba že s námi bude mluvit jediné osamotě?
- Předkládá se problém, v němž je zahrnuto porušené nebo násilné chování, například týrání či zneužívání dítě?
- Pije nebo je toxikoman?
- Byl už někdy v minulosti agresivní - a za násilí trestaný?

Jak jednat

Odpovíme-li si na jednu z výše uvedených otázek kladně, nelze vyloučit, že jde "o potenciálního agresora". Pak je vhodné s ním napoprvé mluvit v neuzavřené místnosti a za účasti někoho druhého, třeba i jeho přátel nebo příbuzných, kteří naň dohlédnou, anebo ve spolupráci s kolegou (stážistou, ošetřovatelem) - s tím, že "potenciálnímu agresorovi" vysvětlíme, že účast kolegy je běžnou praxí.

- Důležité je mít na setkání dost času - a informovat o čase,

který máme vymezen. Je to pro klienta první významná informace o hranicích našeho setkání.

- Další zásadou je nepopouzet, nenechat se strhnout ke konfrontaci. To znamená vysílat takové signály, které vzbudí pocit bezpečí. Prvním takovým signálem je sdělení našeho jména a informace o roli, kterou v rámci zařízení máme. Je třeba se představit srozumitelným způsobem a nepoužívat odborné, nebo v zařízení běžné pojmy: "Jsem pracovnice Okresního úřadu a na podnět okresního soudu jdu na přešetření." Takové představení je méně vhodné než třeba: "Jsem sociální pracovnice z okresního úřadu a přicházím za vámi na žádost soudu, abych s vámi mohla probrat některé otázky." Zkontrolujte si zároveň klientovo jméno, aby věděl, že víte, kdo je.
- Mluvte pomalu, jasně, sebevědomě a důvěryhodně. Musíte mluvit dostatečně hlasitě, abyste měli jistotu, že váš dobře slyší - ale pozor: Nesmíte křičet!
- K "potenciálnímu agresorovi" je třeba přistupovat ze směru, který pro něho není překvapivý nebo ohrožující, tj. raději čelem než z boku či zezadu. A zůstat stát asi dva metry před ním, tj. mimo jeho dosah.
- Když se představíte, ověřte si jeho jméno a navážete první kontakt, vyzvěte jej, aby se posadil, nejlépe do křesla -mimo jiné i proto, abyste se mohli připravit a měli dost času, kdyby chtěl z křesla vstávat. Opřete se ve svém křesle, ale sed'te vzpřímeně - je to signál zájmu bez jakékoliv hrozby. Chce-li raději zůstat stát, k ničemu klienta nenuťte, dovolte mu to a zůstaňte stát s potřebným odstupem.
- Pokuste se uvést klienta do stavu pohody. Vhodné je odložit psaní poznámek na tak dlouho, jak to jen jde - dokazujete tím,

že vás a jeho případ zajímá, umožňuje to ostatně lépe sledovat, jak si počíná. Pohodu můžete navodit slovy, ale také prostřednictvím "řeči těla": přiměřeným úsměvem a pohledem, posedem, signalizujícím zaujatou a pohodlnou, přitom však akceschopnou pozici zájmu. Důležité je nedělat rychlé pohyby - a v případě, že bude třeba nějaký prudší pohyb učinit, informujte o tom ještě před tím, než jej uskutečníte, například: "Teď kýchnu, nelekejte se," anebo: "Já teď vstanu a vezmu si ze stolu dopis, který mi poslali z vašeho obvodu."

- Buďte empatičtí a hned na počátku setkání vyjádřete porozumění pro klientovu situaci. Můžete naznačit, jak na vás působí - je-li například neobyčejně postrašený a podezíravý, můžete mu pomoci tímto vyjádřením: "Na mnoho lidí působí jednání se sociálkou zpočátku nepříjemně, to je zcela pochopitelné...". Nebo: "Lidé mají z novinářů tak trochu strach - však to známe? ...".
- Člověk neklidný nebo takový, který se snadno vyšine z rovnováhy, nesnáší příliš dlouhé vyptávání. Nesnažte se ve své úzkostné potřebě pořídit za každou cenu řádný rozhovor či vyšetření. Nenaléhejte, mohlo by to působit jako výzva ke konfrontaci, kterou "potenciální agresor" může vnímat jako vaši agresi a proto reagovat stejně.
- Do zvlášť nebezpečné léčky se dostává ten, kdo bere klientovy poznámky osobně: ať již jsou příjemné, lichotivé anebo nepříjemné, kritizující. Nejlepší je lichotek si příliš nevšímat a kritické poznámky vítat jako příspěvek k porozumění: "Říkáte, že ničemu nerozumím, to jsou důležitá slova. Mohl byste mi pomoci porozumět lépe?" Začnete-li dokazovat, že kritika je nespravedlivá, může vás to vtáhnout do případu mnohem hlouběji - dostáváte se tak do rizika, že

si neuchováte přiměřený profesionální odstup. To může vést například k pocitu větší zodpovědnosti, než kolik jí ve skutečnosti máte, anebo k "zaplavení" přenosovými fenomény či k negativním, nepřátelským postojům vůči klientovi. Negativní, nepřátelský vztah vůči klientovi pak může vést k dalším nevhodným strategiím:

- (a) Přestaneme přiměřeně naslouchat, slyšíme jen sebe a svoje argumenty - místo, abychom se ptali, argumentujeme svými protiargumenty, čímž vytváříme prostor nekonečného koloběhu argumentování.
- (b) slyšíme jen to, co potvrzuje naše negativní prožívání (tak si můžeme zdůvodnit svoji averzi).
- (c) Začneme se s klientem hádat,
- (d) ponižovat jej?
- (e) dělat "podrazy" za jeho zády (dávat sliby, o nichž víme, že je nemůžeme splnit, ale dáváme je, abychom posílili svoji pozici);
- (f) předčasně ukončíme rozhovor;
- (g) neuváženě slíbíme uspokojit jeho nároky, aby už od něho byl pokoj;
- (h) zavoláme policii nebo záchranku bez varování nebo dohody (pokud to není akutně indikované) a
- (g) odepřeme další konzultaci, například "za trest". Je třeba přiměřeně reagovat na klientova přání- Jak již bylo řečeno: odmítne-li se posadit, nechtě jej stát. A chce-li si například zakouřit a vy se bojíte, že použije zapalovač jako zbraň, neříkejte rodičovsky: "Nekuřte!" nebo: "Položte tu cigaretu!". Použijte dospělého vysvětlení: "Promiňte, ale máme tady zákaz kouřit." Nebo: "Bylo by lepší a věřím, že vy to dokážete, kdybyste chvilku počkal, taky bych si

zapálil/a/, ale vynadali by nám...". Má-li klient potřebu přerušit rozhovor, aby si došel na WC a obáváme-li se, že si tam něco udělá, že někoho napadne anebo že uteče, můžeme jej doprovodit, případně požádat kolegu či sestru, aby ho doprovodil/a/. Odmítá-li, je dobré mu s porozuměním a přitom rozhodně sdělit svoje obavy a nepřipustit dohadování, které by narušilo spolupráci či rozhovor. Upřímné sdělení o vašich obavách dokáže i leckterý "potenciální agresor" přijmout i ocenit, neboť má jasno o hranicích vašich i o hranicích pracoviště. Nemůžeme ovšem trvat na něčem, kde nemáme dost vlastních sil anebo zajištěnou podporu ostatních z personálu. A tak je nerozumné zakazovat něco člověku, který na nás míří pistolí anebo bránit v odchodu maniakovi, nemáme-li po ruce lidi, kteří by jej v případě potřeby zadrželi.

Jestliže je v krajním případě nutné zakročit silou - tak jen tehdy, pokud budeme jednat koordinovaně a tak, aby byl zákrok pro všechny bezpečný. Základní podmínkou je: Co končetina, to jedna osoba (někdy je ale třeba, aby nohu držely dva lidé). To znamená, že k bezpečnému zákroku je třeba účast minimálně pěti lidí. Každý se ujme jedné končetiny ohroženého člověka a co nejrychleji jej musí položit na záda na zem. Jedna osoba přihlíží a hlídá, zda má volný přívod vzduchu a nic mu nebrání v dýchání. Jakmile je cíle dosaženo, je nutné sevření okamžitě uvolnit. A rychle zvážit další kroky. Vhodné je vědět, na koho se v daném případě máme obrátit a mít kontakt s policií, případně s nejbližším krizovým centrem, záchrannou službou a okamžitě se spojit.

Souhrn bezpečnostních opatření

Při zacházení s "obtížným člověkem – potenciálním agresorem" je třeba:

Být na možnost setkání s ním připraven, vědět o obavách svých a o možných obavách a reakcích ostatních kolegů, členů týmu.

Přizpůsobit tomu vybavení pracoviště a jednotlivých pracoven bezpečnostním signálním systémem a jasnými informacemi o tom, jak individuálně a týmově postupovat v případě vážného incidentu (třeba při napadení).

Máme-li informace o tom, že v anamnéze přicházejícího je násilí, agresivní chování, je vhodné se o něm dozvědět co nejvíce předem ,je-li to možné..

V případě pochybností mluvit s ním jen v přítomnosti třetí osoby nebo tak, že je někdo nablízku.

Pokusit se potlačit rozčilení, které vzniká ve vás či v ostatních členech týmu a snažit se řídit výše uvedenými pravidly.

Významné prvky dobré reakce: klidné vzezření (i když v hloubi duše klidný nebudete); jasné vymezení kompetencí a hranic setkání; spojení na "spojence" klienta – například na členy rodiny, příbuzné a přátele, kteří nám mohou pomoci a přispět k řešení problému; rychlá a srozumitelná odpověď; ohlašování akcí, které míníte uskutečnit; vcítění se do klientových emocí a aktivní naslouchání; nepřijetí hádky; setrvání v rámci svých kompetencí a zásadní odmítnutí je překračovat; aktivita ve prospěch klienta a z ní vyplývající direktivnost při podpoře adaptivních strategií řešení problému.

Cílem jednání s "obtížným člověkem" je naše společné vítězství nad klientovým problémem, nikdy by neměl být "vítězem" jeden z nás.

Setkání by mělo vyústit srozumitelným sdělením výsledku jednání a z něho vyplývajících závěrů a doporučení.

A poté, co "obtížný člověk" odejde, měli bychom se těšit ze zkušenosti se setkáním s mnohotvárností lidské existence. Příště se to může vyplatit - nám, jemu a třeba i jiným.

A nezapomeňme: "obtížných lidí" - a "potenciálních agresorů" zvláště - není mnoho!

Přesto je vhodné být na ně připraveni.