



Komunikace s obětí domácího násilí

Mgr. Mária Chocholáčková

16. 10. 2024



Specifika přístupu

Trauma-informovaný přístup

Model fází změny

Role autority a míra kontroly

Hodnocení

- Co je s Vámi špatně? → Co se Vám přihodilo?
- 3 klíčové prvky:
 - uvědomění si **prevalence traumatu**
 - povědomí o tom, **jak trauma ovlivňuje** všechny osoby zapojené v daném programu, organizaci nebo službě (včetně personálu)
 - **implementace** těchto znalostí do praxe

6 principů práce s klientem:

1. **bezpečí** = uvědomění si významu traumatu na formování a vnímání pocitu bezpečí,
2. **důvěryhodnost a transparentnost** = vymezení očekávání a hranic a jejich dodržování,
3. **možnost volby** = úcta a respekt k volbě klienta,
4. **spolupráce**,
5. **zmocnění** = rozvíjení způsobů zvládnání zátěže,
6. **respekt k odlišnosti** = předcházení hodnocení na základě stereotypů a předsudků

Model fází změny



- **mocenská dynamika**
 - Může to nastavovat podmínky pro komunikaci, tím pádem...
 - dobře míněné rady (vnímané jako útoky) z pozice autority jsou hodně zraňující
 - může to toho člověka retraumatizovat
- „neduh“ sociálních služeb – ve snaze pomoci klientovi se ho **snažíme zachránit a přebíráme kontrolu** nad jeho životem (*protože on*a...na to nemá kapacitu, nedokáže to, je to pro něj*ni nejlepší...*)
- Proč teda něco neřekne?
 - Setkání s autoritou může být paralyzující – nemusí mít schopnost se o sebe postarat
 - Může mít zrovna oslabenou kapacitu
 - Nemusí očekávat potíže

- Proč máme tendenci hodnotit?
 - **Víra ve spravedlivý svět** – dobré věci se stávají dobrým lidem a špatné špatným
 - Snaha dát světu řád a bezpečí, obnovit pocit kontroly
- Základem práce je nehodnotit!
 - Oběti se hodnotí samy
 - Nikomu tím nepomůžeme
- Otázka na vás – jak se tomu vyhnout?

- zacházejte opatrně s mocí a kontrolou
- zachovejte si neutralitu a nasazení
- zachovejte si pochopení a empatii
- budujte důvěru
- ved'te ke svépomoci, prosazení práva na sebeurčení, obnovení a znovuvytvoření vztahů, posilujte osobnost
- malé kroky, zaměření na blízkou budoucnost

Komunikace s obětí DN

Jak komunikovat – obecné zásady, aktivní naslouchání

Nácvik

„Nároční“ klienti

- společenský proces, vzájemné sdělování a přijímání informací
- složky:
 - **Verbální** (obsah)
 - **Neverbální** (mimika, gestika, chování)
 - Paraverbální (hlasitost, barva hlasu, tempo, tón) - metakomunikace
- rozhovor
 - myšlenka - sdělení - druhá strana přijímá, dekoduje – zpracovává do hypotéz – myšlenka...
- příjem informace ovlivněn **zkušeností, náladou, ochotou, jazykovými schopnostmi!**

- v mezilidském styku platí:
 - není možné nekomunikovat – vždy něco sdělujeme
 - nesdělujeme si holá fakta (není důležité jen to, co říkáme, ale také jak a v jaké situaci to říkáme)
 - není možné nijak se netvářit – když něco sdělujeme, vždy se přitom nějak chováme a to prozrazuje, jaký postoj máme k tomu co říkáme

„Lidé si nepamatují, co jste jim řekli, ani jak jste jim to řekli, ale jak se u toho s vámi cítili...“



Jak komunikovat s klienty, abychom si
dobře rozuměli?

- První kontakt má obrovský vliv na ...
 - **schopnost vypořádat se** s trestným činem,
 - **důvěru** v další odborníky
 - **i se zpracováváním** traumatu!
- Riziko sekundární viktimizace
 - nesprávné reakce a chování okolí (vč. odborníků) často **bolestivější a traumatictější než samotný trestný čin**

- Naslouchání
- Informování
- Ulehčování
- Navracení sebedůvěry

- **Důvěřovat a nehodnotit**
 - i když to může znít nepravděpodobně nebo se výpověď mění → snazší navázání spolupráce
- **Akceptovat** reakce klienta
 - Každý může mít jiné, není jediná podoba
- Zajistit **bezpečí** oběti a její ochranu - priorita
- Pomoci klientovi získat **kompetence** ke svému životu
 - postupně

- Klidný, laskavý hlas, tišší tón, pomalejší tempo
- Odsudte násilí, ale **nehodnoťte** jednání a prožívání oběti, pozor na mýty
- Řekněte, že to, co se stalo, **není její*jeho chyba/vina**
- Ptejte se na prožívání, nechte **ventilovat emoce**
- Nebojte se **pláče**, zbytečně ho netište
- Ujistěte ji*ho, že její*jeho reakce jsou **normální** a běžné
 - Pokud jsou – potřeba mít informace, co je normální

- **Informujte, nenutěte**
- **Hledejte** způsoby, jak pomoci oběti právě teď
 - Ale respektujte přání klienta*ky
- Pokud máte pochybnosti, nechejte si je pro sebe, **vyjadřujte důvěru**
 - Konfrontace vám v ničem nepomůže
- **Podpořte** v možnosti rozhodovat o dalších událostech
- **Oceňte**, že klienta*ku, že vyhledal*a pomoc

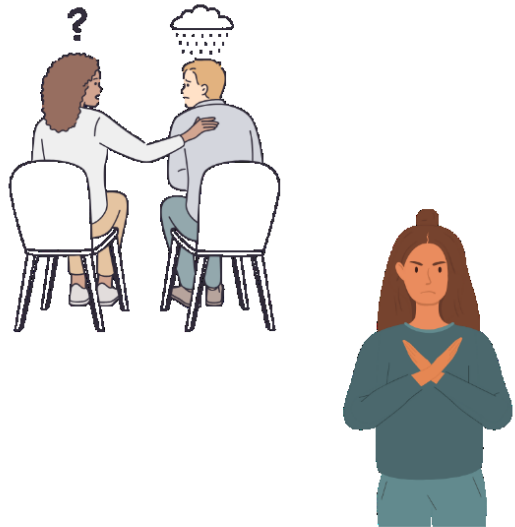
- nejen **registrujeme**, co druhý říká, ale současně jej **povzbuzujeme**...
 - ...ke sdělování informací, volnému vyjadřování myšlenek, představ, názorů a postojů...
 - ...neverbálními i verbálními prostředky
- Získávání informací + ověřování vzájemného pochopení
- Schopnost **koncentrace** v delším časovém úseku, schopnost a ochota pochopit stanovisko druhého, **vcítit se**, schopnost **číst mezi řádky**
- Poskytování zpětné vazby

Verbální techniky



- Zrcadlení
- Normalizace
- Parafrázování
- Objasňování
- Povzbuzování
- Reflektování
- Uznání
- Shrnování

Neverbální techniky



- Otevřený postoj
- Souhlasná mimika
- Vzdálenost
- Oční kontakt
- Gestikulace
- Předměty

Mrzí mě, že se vám stalo to, co popisujete.

Asi je to pro vás opravdu těžké...

*Nejste na to sám*a, jsem tady s vámi.*

Není jednoduché o tom mluvit. Dejte si kolik času chcete.

Cením si vaší důvěry, se kterou to se mnou sdílíte

Rozumím tomu/Chápu to správně, že...



Praktický nácvik

Nácvik ve trojicích

mluvčí – přichází s příběhem

naslouchající – zkouší využívat aktivní naslouchání

pozorovatel – všímá si a zapisuje, dává ZV

- plačící
- naštvaný/agresivní
- mlčící
- nedobrovolný
- manipulující
-

- Snaha pláč utišit x **klienti občas potřebují plakat**
- Chování k plačícímu člověku bývá ovlivněno mýty:
 - Pláč je projev slabosti
 - Kdo pláče, je rozmazlený
 - Správný muž nesmí plakat
 - Mohutným pláčem si člověk ubližuje
 - Projevíme účast, budeme-li říkat „Neplačte“
 - Čím víc pozornosti mu věnujeme, tím déle bude pláč trvat

- Přijmout pláč jako přirozený projev
- Čekat a dávat klientovi prostor a „svolení“
- Nenabízet kapesníky hned – může pláč předčasně zastavit
- Říct:
 - „Tady se může plakat.“
 - „Klidně můžete plakat.“ / „Je to úplně v pořádku plakat.“
 - „Asi to hodně bolí.“
 - „Snad ani není možné takovou věc zvládnout bez pláče.“
 - „Slyším, že pláčete...“ (v telefonu)

- Může plynout z úzkosti, nejistoty, nedůvěry, odporu, zaplavení...
- **Přístup ke klientovi:**
 - snaha povzbudit k hovoru, popis dění tady a teď, rekapitulace situace, otázky...
 - trpělivost, podpůrný projev

Různé formy vyjádření vzteku a následné intervence:

- Klient o zlosti mluví, vyjadřuje a zpracovává ji
→ vyčkáváme a citlivě **podporujeme** ve vyjadřování
- Klient mluví zvýšeným hlasem a stěžuje si na někoho/něco
→ zlost **zrcadlíme** („Mám pocit, že jste naštvaný*á“.) a dáváme možnost **uvědomit si ji** („Vnímáte to taky?“) a **posunout se dál** („Co byste v té situaci potřeboval*a jinak?“);
→ hněv reflektujeme a dáváme signály, že je možné se projevit ještě více, naplno – mluvit hlasitěji, dupat,.. (když je to léčivé)
- Klient nadává na celý svět, i nám
→ hněv **reflektujeme** („Vidím, že se hodně zlobíte na xxx, možná i na nás.“), vyčkáváme, případně dáme **hranice** (s respektem k prožívání klienta)

Přístup ke klientovi obecně:

- dáváme zlosti prostor, přijímáme
 - zlost může být jedna z fází vyrovnávání se se ztrátou, případně se také vyskytuje deprese jako potlačovaná zlost
- nefixovat klienta pohledem při osobní konzultaci (možný konfrontační význam, zesílení agrese klienta)
- hranice vymezujeme až v případě pocitu ohrožení, agrese vůči nám apod.

- Není motivovaný řešit svoje problémy, někdy si je nepřipouští, není ochotný spolupracovat
- Může plynout z nedůvěry a strachu nebo naučené bezmocnosti apod.
- **Přístup ke klientovi:**
 - zjistit příčinu odporu
 - vstřícnost, porozumění a podpora, přímost, věcnost, vysvětlení pravidel setkávání, podání informací a upozornění na důsledky příp. nespolupráce, trpělivost
 - říct, že víme/tušíme, že tu nechtějí být

*Když už tady spolu dneska sedíme a ten čas jste tomu obětoval*a, k čemu bychom to mohli využít, aby to pro vás bylo aspoň trochu užitečné?*

- Těžké poznat, kdo manipuluje – pozor na předsudky a mýty
- Snaží se různými prostředky ovlivnit ve svůj prospěch, získat nadvládu
- Může využívat šarm, lež, pochvaly, svádění, obviňování apod.
- Klient nemá zájem o faktickou spolupráci – rozhovor se může snažit vést svým směrem a vyhýbat se odpovědím na Vaše otázky
- Můžou to být partneři obětí DN – dělají z oběti „blázna“, snaží se s Vámi spolčit, může být patrný blahosklonný postoj
- **Přístup ke klientovi:** rozhodnost, jednoznačnost, hranice, věcnost, držet se tématu, dobré sdílet s kolegou/supervizorem

- vedení klienta „svým“ směrem
- poskytování nevyžádaných rad
- popírání pocitů
- hodnotící reagování
- pozor na „já také“
- koncentrace pouze na jednu informaci
- příliš rychlé rozumění
- nadřazenost
- rozptylování se
- nedostatečný oční kontakt
- nedůvěryhodné neverbální projevy
- skákání do řeči
- netečnost, necitlivost
- nedostatek odezvy nebo žádná reakce

- Důležitost celoživotního vzdělávání
- Kurz krizové intervence – doporučujeme!
 - Hodí se i do „běžného života“
 - Děčko Liberec, Remedium, Modrá linka, Podané ruce...
- Jednotlivé kurzy (viz např. nabídka Persefony)

Otázky?