

Agresivní klient

Co s ním?

- 1) prevence – vytipovat potencionální útočníky – byl někdy klient agresivní? , měl s ním někdy někdo nějakou takovou zkušenost? / intoxikace, delirium, osobnostní porucha, psychóza, paranoia, manická fáze, organické stavy – epilepsie, bolest a frustrace.)
- 2) aranžmá situace- místnost – žádné nebezpečné předměty – těžké, ostré. Je tam vidět?/kolega to může mít pod kontrolou/, pípák, pohotovostní čísla v mobilu, únikové cesty.
- 3) rozmyslet si, co budeme říkat – probírat, řešit, plánovat
- 4) nemluvit s klientem sami, pokud víme, že jde o agresivního klienta
- 5) nejít do konfrontace

Zásady:

- ujistit se, že klient je v realitě
- dělat pomalé pohyby a přibližovat se ke klientovi zepředu
- nebafnout na něj místo pozdravu - obzvlášť v terénu
- gesta by měla být ve výšce od pasu k prsům
- omezit kontakt s cizími lidmi v terénu – naši známí, policie...
- neoslovovat klienta jako první pokud je v přítomnosti osob, které neznáme
- vzdálenost mezi klientem a pracovníkem 2 m
- říkat, co dělám popř. se ho zeptat jestli můžu něco udělat
- mluva jasná, dostatečně nahlas, pomalejší
- vysvětlit situaci, ujasnit si proč klient přišel
- co si myslí?
- Všímat si pohybu, tepu dechu, polohy těla, rytmu řeči, třesu (u sebe i klienta)
- Komunikovat z očí do očí
- Kopírovat polohu těla (dáváme tím najevo, že jsme s ním)
- Pokud je stažený, agresivní – poloha moje – opak – nastavení – klient může začít kopírovat naši polohu a uvolnit se
- Nedělat si poznámky
- Nedělat rychlé pohyby
- Nebýt naléhavý
- Neotáčet se ke klientovi zády
- Netrvat na ničem, bez podpory kolegů

- „CO KONČETINA TO ČLOVĚK“ při napadení – kolik lidí by tedy mělo být na jednoho agresora? /5 – i na hlavu/
- Pokud zbraň – okamžitě volat policii

Pokud se agrese viditelně stupňuje, nezůstávat v místnosti!!!, okamžitě vyjít na chodbu, volat pomoc, mluvit na něj z chodby za dveřmi, nechat ho v místnosti než odejde, min. 3-4 lidí na jednoho agresivního člověka

KI: „Promiňte, ale já se s vámi necítím bezpečně, takto nemůžeme pracovat“

KI: „Rozumím tomu, že je pro vás situace náročná, ale musím vás požádat, abyste odešel“

Agrese zaměřená proti jiným:

K: všechny ženské jsou kurvy!

KI: vypadá to, že máte velký vztek...

K: jo! Nenávidím ženské, všechny jsou to kurvy!

KI: a kterou ženskou teď nejvíc nenávidíte?

K: moji ženu! Ať mi radši nechodí na oči, přísahám, že ji zabiju!!!

KI: musela vás něčím velmi zranit, že mluvíte o takovém činu...

K: ona mi zahnula! Mrcha! po tolika letech manželství...pláč...

Uvolnění

- dupání
- řvaní
- tlačení do zdi (rukou, zády)
- bušení do polštáře
- boxování do vzduchu