

Krizová komunikace s problémovým pacientem

Jak jednat s agresivním člověkem?

Doporučený postup = klid – myslí – brzdi emoce – neunáhli se – překóduj sdělení – jednej

Agresor si nerozumí, neví, že škodí sám sobě, neváží si sám sebe ani druhých lidí, není schopen jednat jinak, tvořivě, empaticky, ohleduplně k druhé straně, nezná zákony, vyhlášky. Zjistil, že agresivitou si někdy vynutí i to, na co nemá právo.

Překóduj sdělení rozlobené osoby:

1. Přehnaná agrese je zároveň agresí proti sobě samému
 - Když křičím na tebe, křičím vlastně na sebe
 - Když ti dám facku, tak jsem dal sobě facku
 - Když ti plivnu do tváře, plivl jsem do tváře sobě
 - Když nenávidím tebe, nenávidím sebe
 - Nezlobím se na tebe, ale na sebe, že nedokáži sám vyřešit konflikt, problém
 - Druhý člověk má problém, nejde mu o mne
2. Agrese proti sobě samému začíná neschopností vyřešit vlastní problémy. Kdo si nedokáže potvrdit své kvality sám, pokouší se je potvrdit tím, že bojuje proti ostatním.
3. Kdo je v harmonii se svým nitrem, nemusí nikoho ponižovat (Kirschner, Bible egoistů)
4. Úctu k lidem mají jen ti, kteří mají úctu k sobě. Vážít si sám sebe, mít úctu k sobě samému, mít se rád, je základní podmínkou vyřešení konfliktu.

Agresor je slabý člověk – manipulátor.

Slabý člověk je veden ke svému jednání především egoismem. I láska je podle jednoho aforismu nejvyšším stupněm egoismu. Nejde nám o to, milovat někoho, ale být někým milován. Proto někdo koná dobré skutky a pomáhá ostatním, z egoistických pohnutek. Ať slabý člověk dělá cokoliv, hledá uspokojení svých tužeb, nebo se snaží vyhnout nepříjemným pocitům.

Komunikace s lidmi, kteří vaši zlost vyvolali – bílý hněv

- Obviňování, kritizování, vyčítání, napadání způsobem TY (orientace na osobu)
- Osoba se brání
- Roste hádka, napětí, zlost, agrese (máte chuť druhého napadnout nebo se vzdálit)

Agrese je cílené zranění, úmysl ublížit druhému člověku nebo jeho majetku, zranění může být fyzické nebo psychické.

Neurofyzologie a neuropsychologie agresivity

Ústřední postavení pro spouštění a kontrolu agrese v CNS má hypotalamus a amygdala (limbický systém), v němž se zpracovávají různé části komplexního útočného a obranného chování. Z hlediska kontroly agrese hrají důležitou roli korové oblasti (mozková kůra), které jsou spojeny se sociálním učením, anticipací důsledků a selekcí odpovědí. Zejména frontální neokortex (čelní lalok) je částí mozku, která je zodpovědná za percepci (vnímání) a interpretaci senzorických informací.

Agrese je podmíněna:

1. Biologicky (patří do systému vrozených obranných reakcí organismu člověka i subhumánů, je interindividuálně odlišná od konstituce, temperamentu, biochemických faktorů a zvláštností CNS) každý jedinec má jiné vrozené dispozice, tedy i míru agresivity a také schopnosti se bránit. Agresivnější jsou lidé hyperaktivní, s poruchami pozornosti a paměti, ti, kteří mají sníženou produkci serotoninu v mozku, lidé s vývojovými poruchami, s organickými poruchami.
2. Sociálním učením (v optimálních podmínkách se vytváří systém regulace chování, který je složen ze subsystému inhibičních – útlumových mechanismů a nových specifických vzorců, které umožňují subjektu ventilovat agresivitu sociálně přijatelným způsobem = proces kanalizace) vzory pro sociální učení nejsou však jenom společensky žádoucí, ale také defektní (neukradneš – dostaneš...jen blb se živí prací, když je možno pobírat sociální dávky...sebezmrzačení – vznik invalidity). Lidé se prosadili pomocí agresivity v dětství a naučili se tuto strategii zvládnání konfliktů. Tito lidé pokud mají negativní pocity zaútočí afektem a tím se jich snaží zbavit. Hostilita = nepřátelskost, může přerůst v agresi.

Druhy agrese:

- a) Emocionální, impulsivní, hostilní reakce – vytlačena rozumová stránka osobnosti jednajících
- b) Instrumentální agrese – dosažení cíle chladnokrevně, uvážlivě, plánovitě – ta se vyskytuje i v některých sportech, u nájemných vrahů, zlodějů v bankách, u teroristů, u občanů na úřadech.
- c) Šikana – tyranie, mobing – aktér provádí agresi z pozice mocnějšího
 - Převaha silová, postavení, psychická
 - Děje se dlouhodobě, opakovaně
 - Není možno se účinně bránit
 - Trýznění je plánované, snaha o co největší utrpení oběti

Agresi způsobují:

- Biologické vlivy, genetické vlivy nejsou pro normální lidi rozhodující, úroveň aktivace, činnost amygdaly, hormony – testosteron, alkohol – odbrždí sebekontrolu, drogy – zejména kokain, pervitin, crack – abstinence vede k agresivitě ještě větší
- Frustrace (existence překážky, která je obtížně překonatelná). Děti jsou přetěžovány ve škole, mají často špatné známky, jsou rodiči trestáni. V dospělosti se klade stále větší požadavek na výkon v zaměstnání, což mnozí lidé neunášejí. Potom jednají agresivně.
- Bolest a trápení, nemoc, úraz
- Je to reakce na útok – obrana musí být silnější než útok – přiměřená obrana je proto psychologický nesmysl
- Odveta – roztáčí spirálu agresivity – jejím cílem je vždy zranit, ublížit, je vždy silnější než agrese předcházející (krevní msta, vendeta)
- Crowding – agrese vzrůstá v tlačenicích, při městnání lidí, v nahromaděných dopravních prostředcích, na dálnicích, silnicích přeplněných měst, na parkovištích, sportovištích (davové situace)
- Klimatické podmínky – vedro vede k agresivitě, teplota přes 40 °C vede k pogromům, k těžkým kriminálním činům, brutálním vraždám, těžkým konfliktům
- Osobnostní rysy – precitlivělost, senzitivita (vidí problémy, kde je jiní nevnímají)
- Nadměrné aspirace, neuskutečnitelné cíle, nadměrné požadavky

- Rizikové jednání (velké půjčky peněz, zadlužování, žití nad úroveň svých možností, poškozování svého zdraví, nadměrné cestování za prací, vyhýbání se zdravotnické prevenci)
- Vliv pornografie na děti i dospělé
- Agresivita v TV – otupělost lidí – vzory + návody k činnosti (většina programů v TV jsou vraždy, násilí, i v dětských pořadech je mnoho agresivity a násilí. Diváci TV pak agresi považují za legální způsob řešení svých problémů a těžkostí). Agresivita v médiích je návod k řešení problémů a stresů.

Prevence agrese

1. Trest za agresi – potrestané chování vyhasíná – trest musí být přiměřený, okamžitý (odklad procesem vyšetřování, souzení, vazbou snižuje účinek trestu – vhodné jsou alternativní tresty.
2. Katarze, regulace aktivační úrovně – zastavení afektu
 - Nenechat se vtáhnout do situace
 - Vybití agrese společensky přijatelným způsobem
 - Přenos negativních emocí např. ze šéfa, který nám ubližuje na nevinného člověka, na kterého si troufneme
 - Městnání energie afektu, excitačního potenciálu – možnost vzniku somatických potíží (vysoký krevní tlak, bolesti žaludku, migréna...)
 - Otočení situace v žert, humor – v erotickou situaci
3. Omezení volnosti pohybu dětí a dospívajících – zavedení tvrdého režimu ve školách s cílem vychovávat slušné, pracovité, samostatné lidi
4. Regulace reklamy v TV, nevhodných programů v době, kdy TV sleduje mládež
5. Psychoterapie – kvalitní řešení problémů, zvýšení nezávislosti a samostatnosti
6. Lepší působení rodičů na děti – upevnění lásky, projevení zájmu, věnování času dětem, jinak hrozí přesměrování lásky dětí z rodičů na věci
7. Regulace agresivních PC her a jiných aktivit pro psychopatické jedince

Zvládání zlosti druhého psychologicky vyžaduje:

- Dobře poslouchat, naslouchat, mluvit o problému jen tehdy, pokud je pro vás důležitý
- Vyřadit emoční zpracování informací, používat logiku, argumenty
- Nepoužívat „ran pod pás“, nevytahovat staré hříchy
- Mluvit jen za sebe, vyjadřovat jen své pocity, ne co by se mělo...

- Nevyslovovat nejasné, nejednoznačné a mlhavé požadavky a přání
- Stále si uvědomovat, že lidé jsou rozdílní a že je to dobře. Jinak reagují ve zlosti muži a jinak ženy. Muži často nahromaděné napětí odreagovávají emočním výbuchem, ženy více komunikují, diskutují, vysvětlují
- Nepouštět se do pseudoproblémů, politických diskusí, intelektuálních řečí
- Vzpomenout si na něco příjemného, prožitého s člověkem, na kterého se nyní zlobíte
- Nevnucovat druhému své myšlenky, postoje, názory, postupy
- Vyhnout se nevysloveným předpokladům (každý člověk může myslet odlišně)
- Nekomunikovat s druhou osobou prostřednictvím dětí, dospělých, třetích osob, to stupňuje zlost
- Pokusit se opustit nevhodné vzory řešení konfliktů, jaké jste si přinesly ze své primární rodiny
- Vyhledávat alespoň občas fyzickou samotu a snažit se být na srubých nezávislý
- Rozlišovat cíle od prostředků vedoucích k cílům
- Snažit se hodně se smát, hlavně sám sobě a rozesmávejte ostatní, kdo se směje, nemůže se zlobit, rozčilovat

Metoda č. 1 Ten, kdo začíná krizovou komunikaci s rozčileným člověkem:

- Naslouchá
- Respektuje druhého – důstojnost
- Zjišťuje informace, poskytuje informace
- Počítá s tím, že člověk v krizi je rozčilen a má tendenci hovořit chaoticky
- Udržuje si ústupovou cestu ke dveřím

Metoda č. 2 Cílem komunikace s člověkem v krizi je:

- Navázat kontakt
- Dosáhnout uklidnění, uvolnění rozčileného
- Zjistit hlavní problém
- Najít možná řešení daného problému (1x dát volbu druhé osobě)
- Ovládat vlastní pocity a emoční projevy a tak zklidnit druhou osobu

Metoda č. 3 Kaskáda zneškodnění hněvu (*Brien, P., Dílna aplikované asertivity*)

- Vidím, že se velmi zlobíte... že křičíte... že jste nespokojen
- Chci slyšet, co máte na srdci, co vás rozlobilo

- Posad'te se a povídejte, pozorně poslouchám
- Zdá se, že vás to štve již delší dobu. Tohle byla asi poslední kapka.
- Možná jste mohl přijít už dřív. Možná jsem udělal/a chybu a chci se o tom dozvědět co nejvíce (nekonejšíte osobu, nesnažíte se jí usmiřovat, analyzujete problém, nevymlouváte se, nesnižujete svou vinu...)

Metoda č. 4 Jak předejít většímu konfliktu – teď ne, jindy... Jestliže vy, pak já...

- Souhlasíte s druhou osobou
- Dáte najevo, že chápete její stanovisko
- Naznačíte, že chcete také něco říci
- Vysvětlíte svůj postoj
- Řeknete NE (nepoužívejte Ne, protože“ dojde k hádce)
- Pokud můžete, nabídnete náhradní řešení (*Eggert, Falzon, 2005*)

Metoda č. 5 Nedirektivní styl jednání s člověkem, který se zlobí, ale ještě nezuří. Člověk má skutečný problém, jeho hněv a podráždění je snadno pochopitelné.

- Rozhodli jste se pro strategii tlumení konfliktu, nechcete druhého vyprovokovat k vyšší intenzitě jeho emocí, chcete působit na jeho mozek, dosáhnout přijatelného kompromisu
- K druhému člověku přistupujete vstřícně, partnersky, i když on se momentálně nechová slušně, nadává, přeskakuje z tématu na téma, vzrušeně gestikuluje
- Nepřebírejte jeho zlost, zachovejte klid, poslouchajte, co druhý člověk říká, nechte ho chvíli vymluvit, vynadávat, dívejte se mu do očí, nereagujte na případné nadávky a vulgarismy
- Pozdravte ho, pokud sedíte, vstaňte a jděte blíže ke zlobícímu se člověku, projevte pochopení pro problém, který vyvolal jeho zlost, zamyslete se, zda je to i váš problém, který jste povinni řešit
- Klad'te mu otázky a trvejte na přesných odpovědích, mluvte pomalu a zřetelně, nezvyšujte hlas, pokuste se zjistit jádro problému
- Naslouchajte – nepřerušujte hovor – projevte pochopení – ptejte se, nereagujte na případné urážky
- Přijměte logické argumenty – vysvětlujte situaci – nabídněte jiné řešení, komunikujte věcně a korektně

Metoda č. 6 Direktivní styl řešení hněvu, vzteku pacienta

- Příčiny hněvu druhého člověka jsou zřejmé, ale způsob jeho reagování je velmi vzrušený, nepřiléhavý, přemrštěný
- Občan se obtížně ovládá, vzrušeně gestikuluje, jako by vás vůbec neslyšel a nevnímal
- Je rudý ve tváři, křičí, sprostě nadává, jeho útočnost se zvyšuje. Občan jedná nerozumně, emočně.

Jak používáme direktivní způsob řešení zlosti druhého člověka? (PhDr. Ludmila Čírtková, psycholožka z Policejní akademie radí)

- Vystupujte kompetentně, buďte energičtí, srozumitelní, dominantní, mějte jistý projev, vystupujte přesvědčivě
- Vyjadřujte se stručně a přesně, formulujte jasná stanoviska, sdělte čeho je možno dosáhnout a čeho ne, mluvte srozumitelně, myslete na to, že rozčilená osoba není schopna složitě uvažovat a přemýšlet
- Hovořte jen o podstatě problému, naznačte první krok řešení, nenechte se odvést od tématu
- Ignorujte emocionální balast, neoplácejte urážky a nadávky, nechte druhého vyventilovat jeho emoci
- Vyhýbejte se slovním soubojům o politice, morálce, vztazích, neobhajujte se nadměrně

Metoda č. 7 Zásady zvládnutí konfliktů zdravotníkem

- Dát pacientovi za pravdu z jeho pohledu
- Jasně mu říci, v čem má pravdu, zopakovat svými slovy, co jste slyšeli
- Zdůraznit obecné body, které máte společné, na čem jste se dohodli
- Zdůvodnit a doložit, v čem pravdu nemá
- Ukázat ochotu řešit problém
- Pokud je to vhodné, omluvit se občanovi za své chyby
- Nenapadat osobu občana, mluvit stále jen o věci, problému
- Neodbočovat od tématu, držet se informací, které jsou k dispozici
- Užívat pochvalu
- Začínajte větu výrazem „já“
- Nebát se mlčení (pauzy vám mohou pomoci)

- Aktivujte se prohlášením „tohle zvládnou, tohle přežiji“
- Používejte srozumitelnou komunikaci
- Nevracet se k minulosti, nevytahovat staré chyby
- Navrhněte více variant řešení
- Kontrolovat plnění toho, co bylo dohodnuto

Problémoví občané a jednání s nimi (J. Spurný, *Policejní akademie, 2005*)

Konflikt je začátku zjevný (bojové zahájení, agresivita pacienta)

Konflikt se postupně rozvine a prohloubí.

V sestře v konfliktu dojde k těmto změnám:

- Aktivuje se antistresový systém, sestra se chystá k boji či k útěku
- Vznikají a působí negativní emoce (vztek, zlost, protiagrese)
- Snižuje se schopnost reálného vnímání a schopnost řešit problém (tunelové vidění)
- Komunikace se mění z věcné roviny do osobní roviny, nemluví se o věci ale o osobách
- Zvyšuje se citlivost na negativní projevy občana, ty se pak jeví jako silnější, než jsou, tendence prudce reagovat na slova, gesta, urážky, náznaky
- Snižuje se ochota ke spolupráci, nastupuje soupeření, snaha druhého porazit, vyhrát nad ním, nastupuje touha po odplatě, tendence obhájit svou důstojnost za každou cenu

Typ a projevy pacienta

Agresor: vyhrožuje, křičí, nadává, je KO

Příčiny chování: rozrušený, nespokojený, překřikuje vlastní strach, úzkost

Prožívání sestry nepoučené: vztek, strach, obavy, chuť křičet, urážet, pomstít se, pocit útoku na důstojnost

Správné jednání: vyjádřit porozumění, umožnit ventilovat emoce, asertivně řešit problém – jít k věci.

Manipulátor: přehnaně zdvořilý, lichotí, vydírá, vyhrožuje známostmi

Příčiny chování: nejistota, naučená bezmoc, těžší z aktuální situace.

Prožívání sestry nepoučené: zlost, ponížení „dělá ze mě blbce“, pocit nekompetentnosti – na toho nemám.

Správné jednání: „vadí mi ...kritika“, označit manipulaci jít k problému, upozornit na zákony.

Exhibicionista: poučuje, předvádí se, obtěžuje ostatní, exhibuje, mluví nahlas, velká gesta.

Příčiny chování: já jsem OK ty jsi KO, skrývá sociální nejistotu a úzkost, má porušené sebevědomí a vztah k autoritám.

Prožívání sestry nepoučené: narušené sebevědomí, vztek nejistota „co tomu řeknou ostatní“, zvládnou ho?

Správné jednání: zbavit publika, vymezit role, být kompetentní, dát mu pocit jedinečnosti

Neústupný občan: rigidní, hluchý k argumentům, trvá na svém, aniž zná.

Příčiny chování: přesvědčení o své pravdě, o neochotných úřednících

Prožívání sestry nepoučené: bezmoc, vztek, lítost, zvýšená aktivita, snaha se hájit, vysvětlovat, poučovat.

Správné jednání: definovat problém, nedirektivní způsob, ocenit ústupky, pochvala, vyhovět.

Kverulant: opakovaně si stěžuje, má další neoprávněné požadavky, zatahuje do problému další osoby, píše stížnosti, vyhrožuje.

Příčiny chování: Zkreslené vnímání, porucha osobnosti – kverulant, podezřívavost, frustrace, nespokojenost se sebou samým.

Prožívání sestry nepoučené: obavy z následků (stížnost, problémy, propuštění), pocit bezmoci, napětí, snaha o únik, vztek, přesycenost podněty

Správné jednání: porozumění, vymezit pravidla hry „jakmile vy, pak já“, řešit skutečný problém, vyžadovat potvrzení pochopení občanem

Podivín: zvláštní projevy, malý kontakt s realitou, zvláštní názory a teorie

Příčiny chování: psychická porucha, vysoký věk, psychopat, alkoholik, vliv skupiny ve které žije – rodiny

Prožívání sestry nepoučené: překvapení, potřeba vysvětlit, diagnostikovat, obavy, snaha rychle ukončit jednání

Správné jednání: vyslechnout, nehádat se, nevyvracet názory, zapamatovat si projevy pro pozdější zápis.

Mimo normu: zmatený projev, bez logiky, zvláštní slova a gesta, nechápe běžné sdělení, nerozumí, chybí emoce

Příčiny chování: akutní psychický stav pod léky, drogami, mentální postižení, poléčený psychotik v ataku choroby.

Prožívání sestry nepoučené: úlek, obavy, potřeba porozumět, nejistota, zlost na sebe i na druhé, pocit nevím co dělat, to se mi ještě nestalo... proč já? Rozmrzelost.

Správné jednání: vyslechnout, brzdit vlastní emoce, agresi, projevit se jako autorita, vyžádat odbornou pomoc, nebo PČR či MP, psychiatrická intervence.

Jak vhodně zahájit rozhovor s nespokojeným občanem

Empatie (decentrace) - uvědomění si pocitů, prožitků, momentálních stavů jiného člověka, snaha je pochopit, porozumět jim.

Dimenze empatie:

1. Empatický zájem o druhého
2. Osobní nepohoda, když druhý má potíže, nedaří se mu
3. Převzetí perspektivy druhé osoby, podílení se na její perspektivě

Empatie je tendence k soustředění se na jiného člověka, spolucítění, emocionální dorozumění. Je to schopnost postavit se na místo jiné osoby a vnímat obdobným způsobem probíhající události a tak cítit jeho emoce.

Když pocítujeme empatii k druhé osobě, tak pomáháme ulehčit její utrpení, přitom nehledíme na to, zda je to v našem zájmu. Někteří lidé obětují svůj život, aby zachránili život jiné osobě. Pomoc za určitých okolností může mít větší odměňující význam pro toho, kdo pomáhá, než pro toho kdo, kdo pomoc získává. Jakmile empatii nepocítujeme, hraje hlavní roli náš prospěch.

Obvyklé empatické věty, které ztlumí agresivitu:

- Je mi líto, že jste musel tak dlouho čekat
- Já vím, to čekání je tak nepříjemné, když má člověk naspěch
- Věřte, že vám ráda pomohu, ale musíte se mnou do mé kanceláře
- Je to i ve vašem zájmu...vžijte se do mé situace...