

Projevy agresivity v kontextu instituce

Pacifikace násilí vs. snaha o porozumění
Agrese jako způsob komunikace, zdroj informace
Přístup personálu, prostředí (atmosféra) instituce, možná východiska



Perspektiva

- identifikovaný problém

„Ano. Je to problém, klienti jsou agresivní...“.

- způsob komunikace

Perspektiva klienta.

Agrese jako přirozená reakce. Jako sdělení o ...

Adaptivní způsob chování („kolektivní způsoby“ v instituci).

Kdo - komu (o kom) – co diktuje (rozhoduje)?

požadavky v rámci výchovy nebo nároky na práci vs.

absolutní právo rozhodnutí...



„Pacifikace násilí“

*Aplikace „dostatečně silných prostředků“ vs.
pochopení sdělení obsaženého v, za jednáním*

Z exkurze v ústavu:

Injekce „než se rozjede a vyděsí ostatní“

- člověk objektem (jaká je jeho pozice vůči ostatním? samo o sobě možná zdrojem frustrace...)

Zabývá se někdo příčinou agresivního jednání?

- kdo a z jaké perspektivy formuluje problém?

Potřeby zaměstnanců vs. potřeby klientů



Agrese jako vyjádření potřeb

- Často poselství o strachu, ohrožení
(byť subjektivně prožívaném)
- volání po pozornosti
- vyjádřením frustrace
- protest proti nespravedlnosti
- zábavou: radost ze silné reakce

Člověk, který ještě neobjevil, kým je (skutečné potřeby, vlastní motivaci) se podvoluje svému okolí, nárokům vychovatelů a nebo žije z provokace, posouvání hranic atd.



Nevyjádřená agrese

- (prohlubuje) rozdělení, které nikdy není předmětem debaty, představuje jistou formu předstírání
- pracuje ve vztazích
- obava z konfliktu, obava z rozporu, z nepřijetí ...
- ze strachu nevyjádřená a do strachu vede



Vyjádření agrese

Prostor (pochopení) ze strany personálu

- zásadní význam důvěry v možný posun, byť v delším časovém horizontu (*viz kazuisticky v závěru prezentace věnované tématu důvěry a úzkosti*).

Nabídnout větu:

„Tebe štve, že...“

Pro zaměstnance je podstatná podpora a spolupráce v týmu.



Porozumění

Pochopení (prostor pro „ty“)

- předpokládá vystoupení z pozice moci, jiné řešení - postavení se na stejnou úroveň

Může někdo autenticky říci:

„Vím, že to nemáš jednoduchý“ a pak přejít k:

„nebylo by možné vyjádřit se jinak? To není přece chyba talířů...“

Agrese jako zdravá reakce.



Prostředí, atmosféra instituce

- Emocionální zdroje zaměstnanců:
pokud se instituce řídí více pravidly a zákazy než spoluprací, komunikací ... (mj. obtíže cokoli sdělit i přijmout).
- Vyhoření zaměstnanců a projevy agresivity jako spojené nádoby
- „fyzická“ vs. „skutečná přítomnost“ zaměstnanců atd.
- Energie, která není tvořivá, se stává destruktivní
(denní aktivity, oslavy při různých příležitostech, ...)



Rozdíly a podobnosti nenásilí (non-violence)
a zvládání agrese (peace-making)

Wolf Wolfensberger (2007)



Formy násilí

Násilí **zjevné** (na straně rezidentů)

Primitivní, drsné, nesofistikované, veřejné a protiprávní, lehce identifikovatelné

Vs.

nezjevné (elegantní, systémové, elegantně přehlížené)

Skryté, budící dojem péče, pokud přímé a hrubé pak v tajnosti

Wolfensberger: 95% na straně zaměstnanců - systému, zbytek klienti

Např: Medikace a její vedlejší účinky (vysoké dávky a kombinace, vše se řeší léky)

Snadnost odhalení primitivního násilí... knihy o násilí pouze klientů atd.



Zdroje násilí

- **Kvalifikace personálu:**

- málokdy psychologii nebo pedagogiku ve větší míře než ostatní populace
- všichni trénink na zvládnání agrese: **„Challenging behavior programme“**
 - miliony absolventů, někdy jediná kvalifikace
 - často ilustrace jako krvavé nože, teroristi s granáty (sebenaplňující proroctví, viz např. Gladwell: Mžik)
Poselství pro klienty a protest starších osob z instituce: **„nejsme násilní“**

- **Fluktuace zaměstnanců:**

bez osobních vztahů, nemají šanci pochopit osobnostní zvláštnosti jednotlivců atd.

- **Faktická moc:**

kvalita vztahu rozhoduje, jak bude uplatňována

- **Nároky na zaměstnance:**

zdánlivě stále přibývajících nároky (hierarchická struktura, ...)

- **Kultura:**

např. boom vulgárního slovníku; násilí v určitých prostředích automatická součást projevu

- **Verbální agrese:**

nejčastěji ze strany méně kompetentních rezidentů



Zdroje násilí

Negativní sebeobraz: „zasloužím si to, je to moje vina“

Nevědomě - provokace, POTŘEBA (?) „ještě více trestu“

Nebo sebepoškození (totéž; viz exkurze ve Střelcích)

Jako důsledek předchozí zkušenosti, **zranění:**

V případě osob s postižením velice častá zkušenost odmítnutí ...

Viz kazuistiky v Důvěra vs. úzkost (tým vs negativní sebeobraz)



Zranění

(životní zkušenost) jako zdroj agresivity

Agrese jako důsledek životní zkušenosti: zpravidla sami zažili zneužívání, začarovaný kruh...

1 vážná událost (opuštění rodiči rozhoduje o celé řadě dalších událostí)
většinou ale

vzorec „pattern“ – celý set mizerných životních zkušeností
- odmítnutí na začátku (formace attachmentu)
- různé formy zneužívání v institucích nebo i ve vlastní rodině...

V důsledku

Agrese vůči konkrétní kategorii osob (např. otcovské postavy; ...)

nebo

Nekonkrétní, neselektivní nepřátelství a nenávisť vůči okolí.

Ničí vlastní základní životní zdroje, poškozují se, ...



Limity (asociace)

Obtíže ve verbalizaci problému (jazykově, racionálně,..)

Obvyklé „techniky na **ZVLÁDÁNÍ** agresivity“
NIKOLI její odstranění...

Čistě „technologicky“ to nejde
(analogicky doprovázení při bereavment therapy).



Wolfensberger: JAK?

- Respekt (jednání s tímto poselstvím)
- Pozitivní vztah (i přes provokace...)
- Trvalé a bezpečné bydliště (zázemí)
- Přítomnost osob, které mají nenásilnou povahu



Nenásilí jako způsob absorpce agrese

Prostředí:

- Vztah, trvalý pozitivní vztah
- Bezpečný domov (zázemí, podporující prostředí)
- Přítomnost nenásilných osob

V akutní situaci:

Vmezeření mezi agresora a objekt (přípravenost na agresi obou :)

„Je snazší za určité ideály bojovat,
než podle nich žít nebo pro ně dokonce trpět“.

Nenásilí jako osobní volba. Nikoli technika.

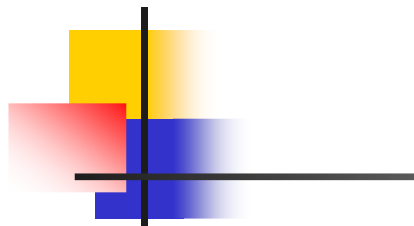
Něco, co lze přijmout **na osobní úrovni** jako rozhodnutí.
Nová kvalita...

V této části předkládám obrázek ze situace v Domově pro osoby s mentálním postižením a chtěla bych Vás požádat, zda byste mi o něm vyprávěl/a příběh. V příběhu prosím zachyťte: Co předcházelo situaci, která je vyobrazena na fotografii? Co se právě na obrázku děje? Jak se bude situace dále vyvíjet? Byla bych ráda, kdybyste vyprávěl/a celý příběh, od začátku až do konce. Můžete vytvořit jakýkoli příběh chcete, neexistuje správná či chybná odpověď.



Gabriela Brožová:
Agrese v zařízeních ústavní péče
pro osoby s mentálním postižením





Kategorie identifikované v příbězích	<i>n</i>	%
<i>Přítomnost konfliktu v příběhu</i>		
Mezi klienty	13	23,6
Mezi klientem a zaměstnancem	36	65,5
Nejedná se o konflikt	6	10,9
<i>Role zaměstnanců v příběhu</i>		
Bránící se oběť	25	45,5
Ochránce zdraví a majetku	6	10,8
Iniciátor	9	16,4
Soudce - řešitel sporů	7	12,7
Partner ve sdílení emocí	5	9,1
Žádná	3	5,5
<i>Příčina vzniku konfliktu</i>		
Špatná nálada, neklid klienta	14	25,5
Osobnostní rysy klienta	10	18,2
Hádka s jiným klientem	15	27,3
Chování zaměstnance	10	18,2
Ostatní	6	10,8
<i>Způsoby řešení konfliktu</i>		
Verbální způsoby	13	23,6
Nabídka alternativ	4	7,3
Fyzická intervence	17	30,9
Potrestání klienta	1	1,8
Ignorování situace	3	5,5
Komplexní restriktivní opatření	1	1,8
Není uvedeno	16	29,1

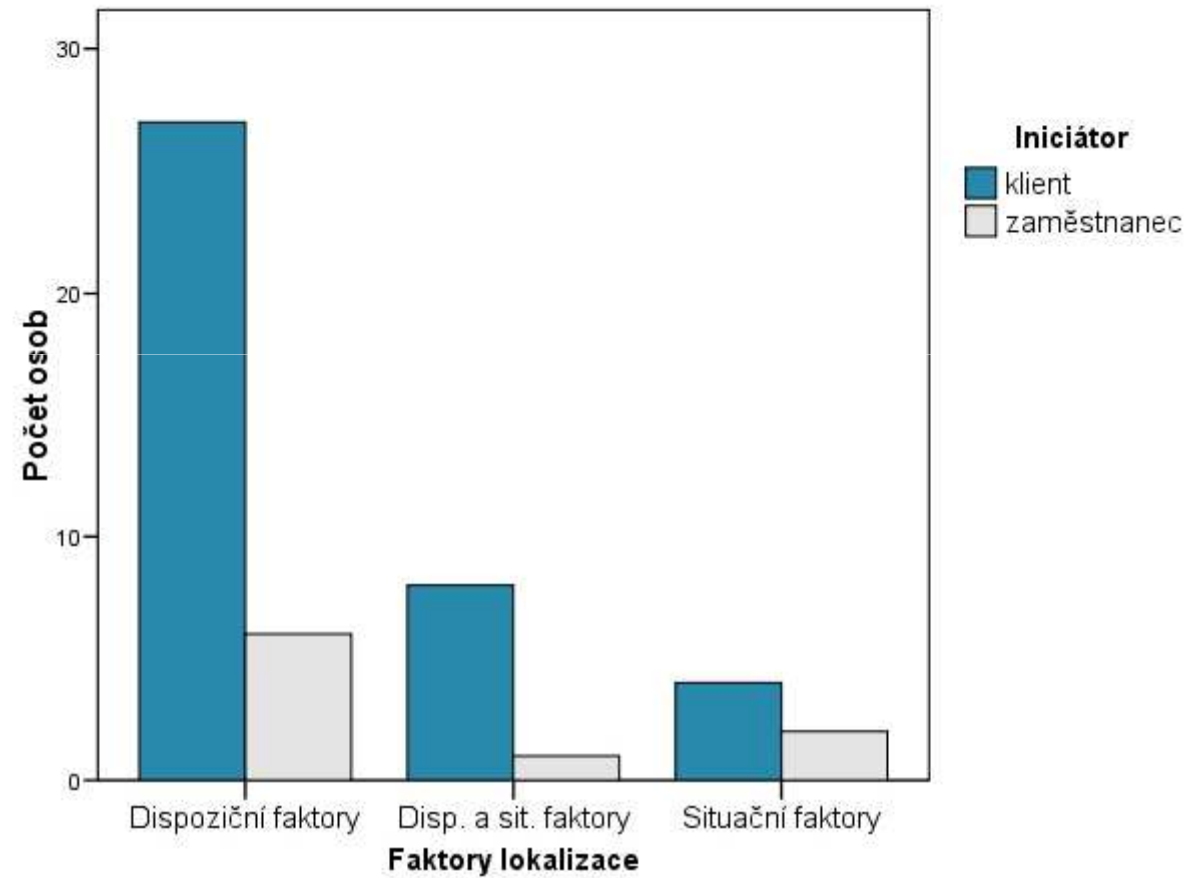


Iniciátoři agrese

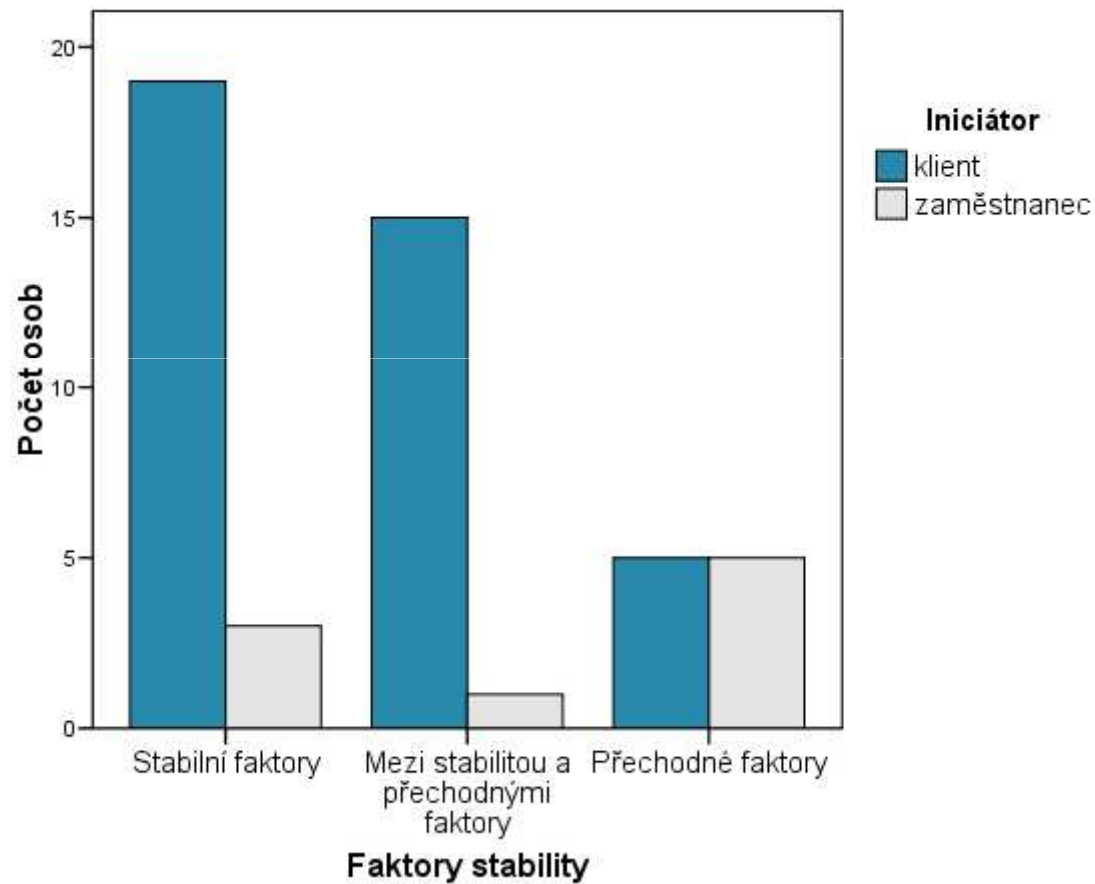
Iniciátor konfliktu	<i>n</i>	%
Nikdo není iniciátor	6	10,9
Klient	39	70,9
Zaměstnanec	9	16,4
Klient i zaměstnanec	1	1,8
Celkem	55	100

Co lze na základě výsledku říci o dané instituci?
Nebo o stereotypu klienta?
Standardech kvality,... ?

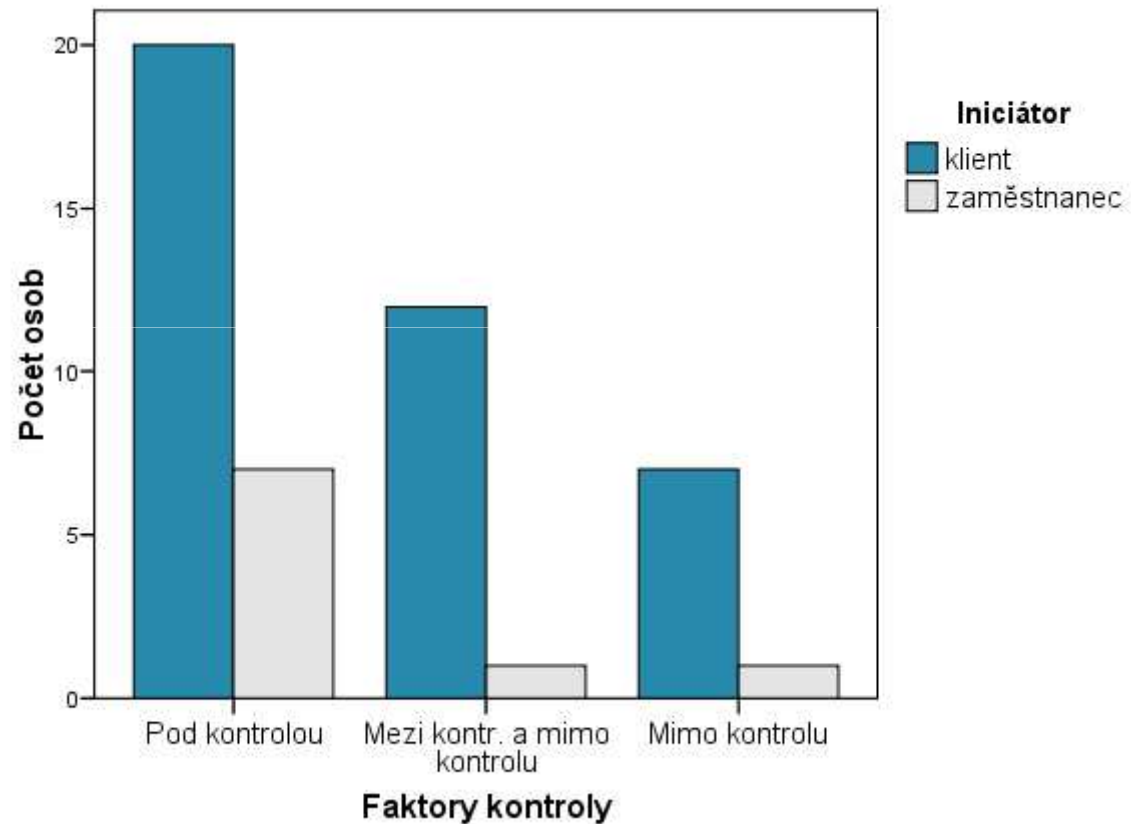
Iniciátoři agrese a lokalizace příčiny



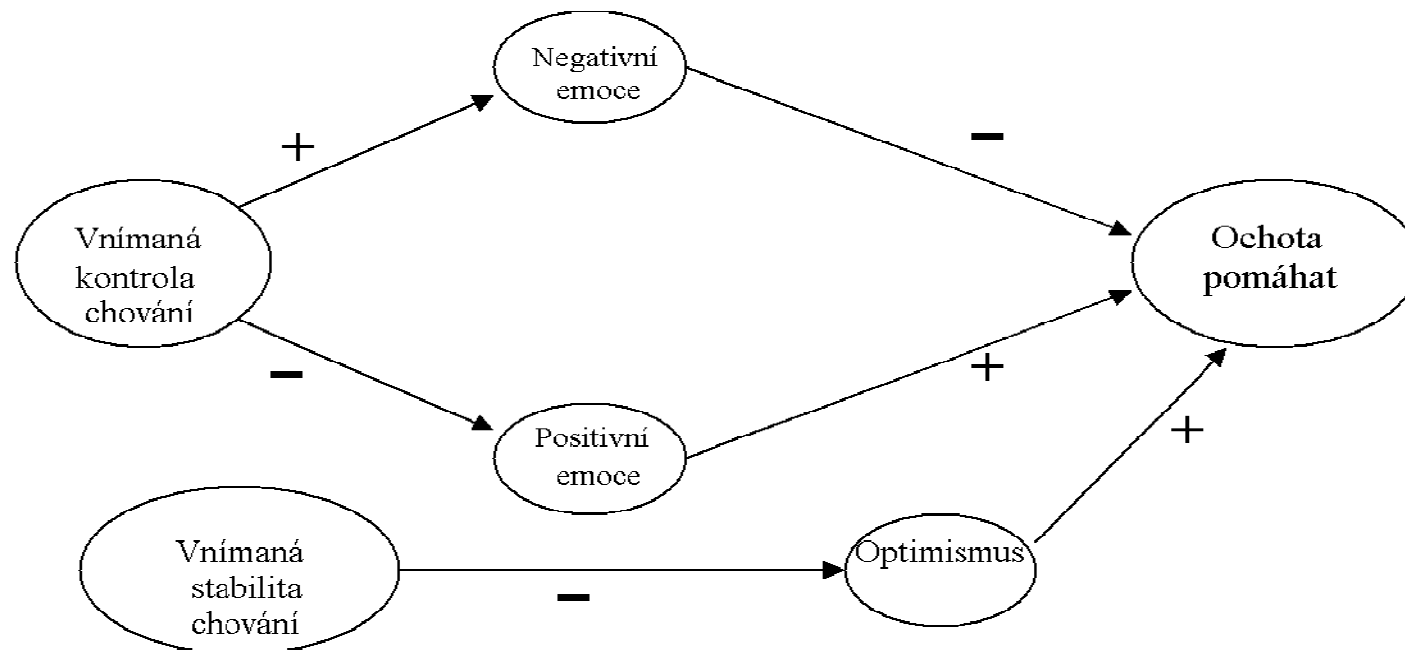
Iniciátoři agrese a stabilita příčiny



Iniciátoři agrese a faktor kontroly



Weinerův atribuční model pomoci (1986)

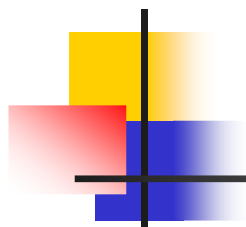


Heider (1967) popsal základní 3 typy kauzálních faktorů, které lidé při usuzování o příčinách jednání využívají - *stabilitu, kontrolu a lokalizaci příčiny*.



z diskuse, implikace...

- ...přítomnost základní atribuční chyby, kdy je při vysvětlování příčin agresivního chování nadsazována důležitost dispozičních faktorů nad situačními.
- ...v atribucích zaměstnanců převažují **dispoziční, stabilní a kontrolovatelné faktory** bez ohledu na to, kdo je považován za iniciátora konfliktu
- Zaměstnanci tedy vnímají agresivní chování klientů jako **nezměnitelné**. Do určité míry tak nedávají klientovi šanci, aby své chování změnil - jak vystihuje výrok v jednom z příběhů: „tak už to v domově chodí“.
Násilí na pracovišti je tak vnímáno jako nevyhnutelné a představuje samozřejmou součást každodenní práce. Lze předpokládat, že i noví zaměstnanci si rychle osvojují v instituci tradovaný postoj.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ