



•V této části předkládám obrázek ze situace v Domově pro osoby s mentálním postižením a chtěl 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? Byl bych rád, 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



Brožová, G., Vančura, J.: Percepce příčin agresivního jednání v domovech pro osoby s mentálním postižením. *Československá psychologie*, 54, 2010, 17-30.

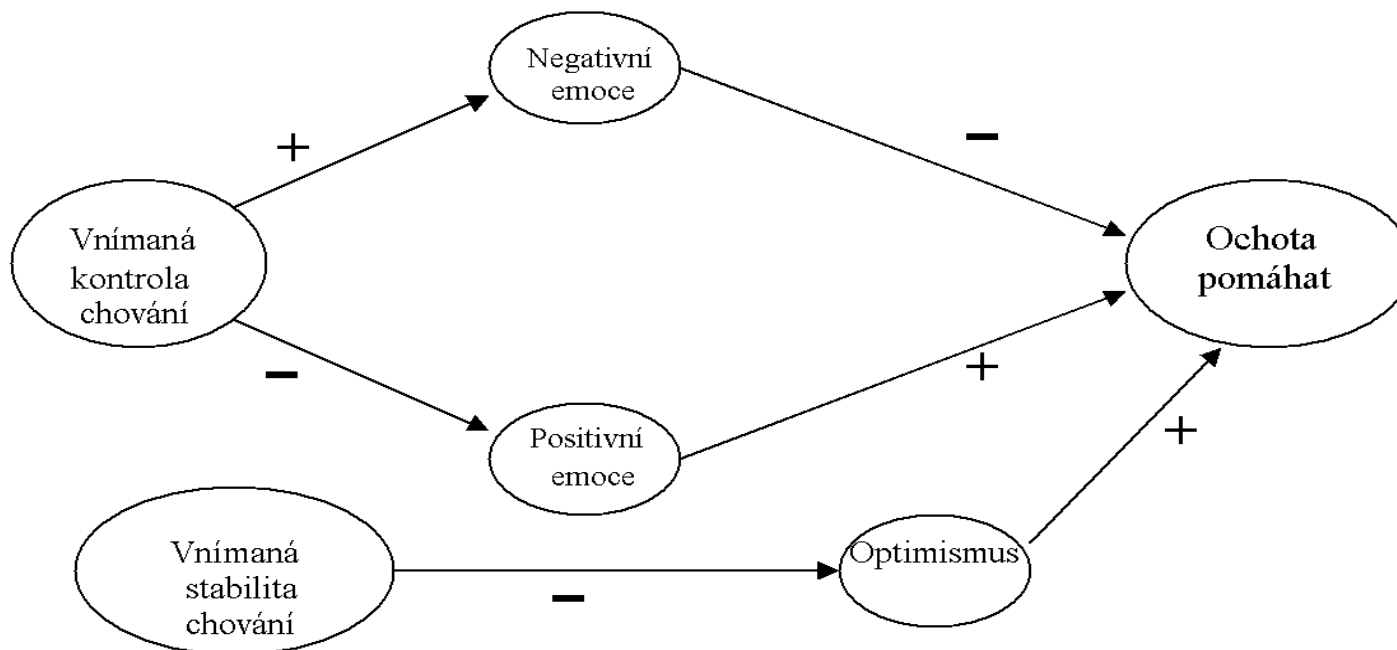
| Kategorie identifikované v příbězích | <i>n</i> | % |
|---|-----------------|----------|
| <i>Přítomnost konfliktu v příběhu</i> | | |
| Mezi klienty | 13 | 23,6 |
| Mezi klientem a zaměstnancem | 36 | 65,5 |
| Nejedná se o konflikt | 6 | 10,9 |
| <i>Role zaměstnanců v příběhu</i> | | |
| Bránící se 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 |

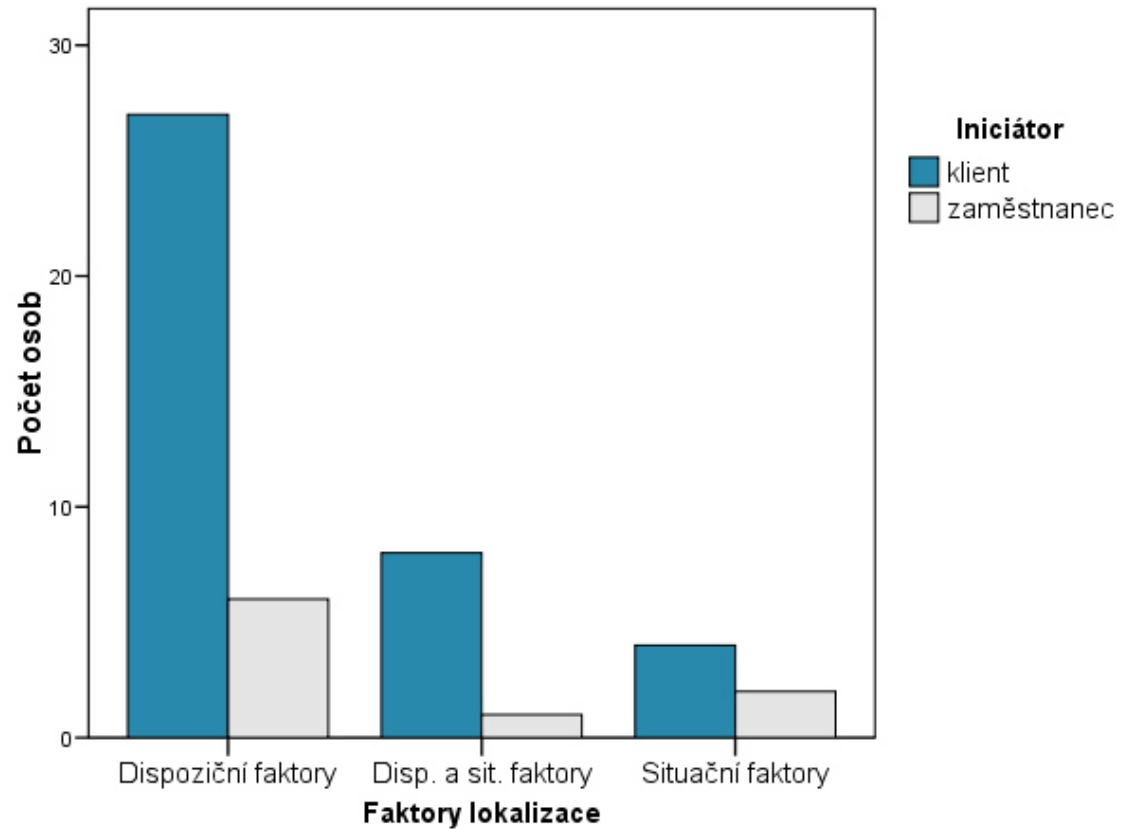
Malcolm Gladwell (2007) *Mžik*
Očekávání - percepce situace - ji utváří.

•Weinerův atribuční model pomoci (1986)

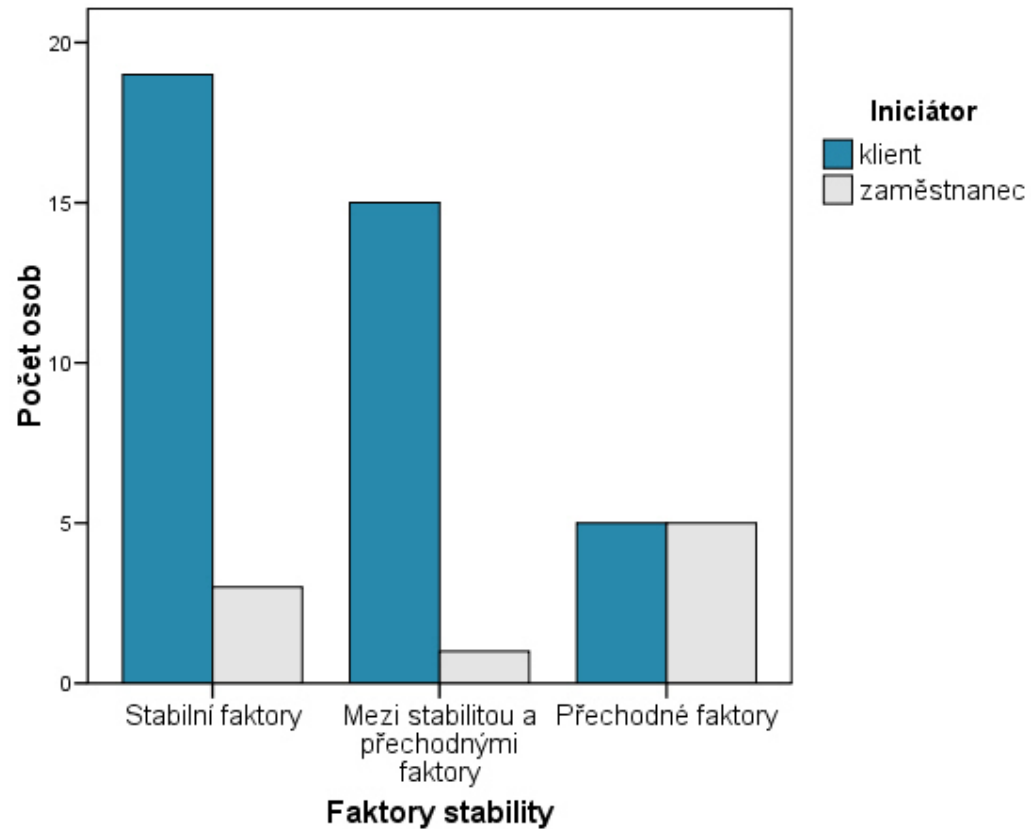


Heider (1967) popsal základní 3 typy kauzálních faktorů, které lidé při usuzování o příčinách jednání využívají - **stabilitu, kontrolu a lokalizaci příčiny**.

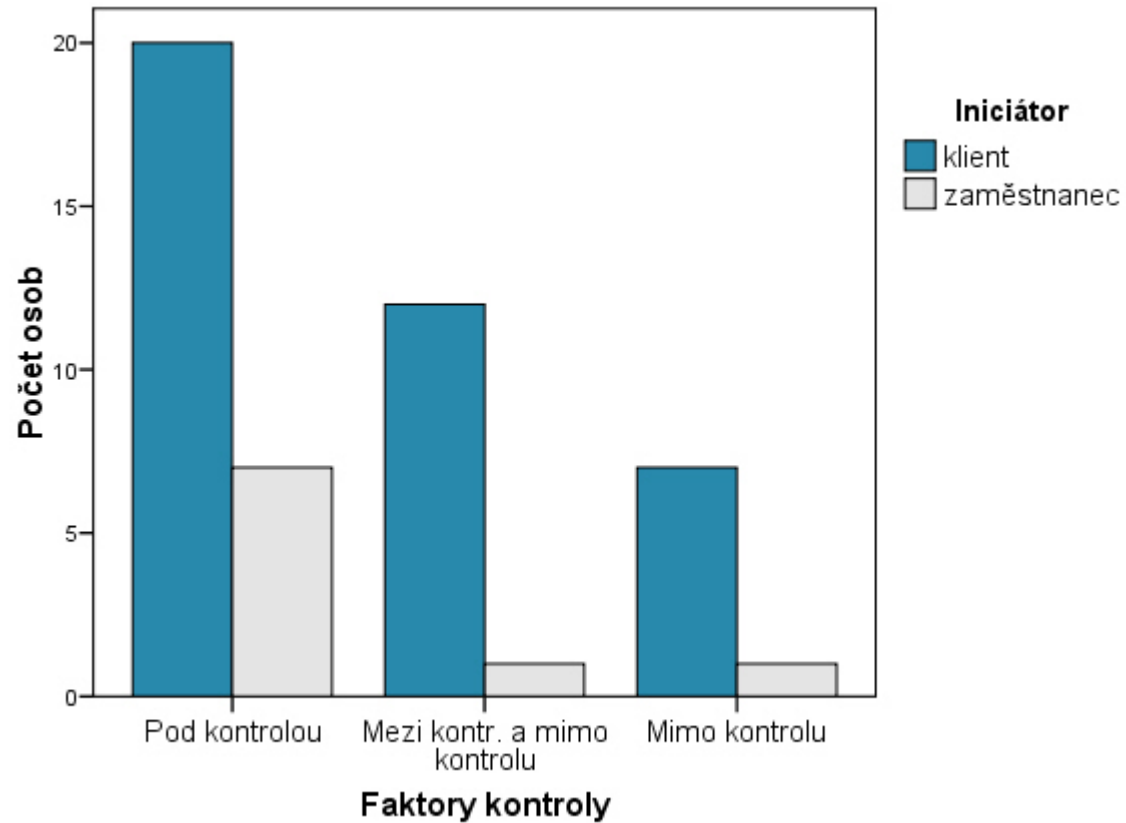
• Iničiátoři agrese a lokalizace příčiny



•Iniciátoři agrese a stabilita příčiny



•Iniciátoři agrese a faktor kontroly



z diskuse - implikace

- ...zaměstnanci jen ***zřídka připouštějí možnost vlastního podílu na vzniku agrese*** v ústavním zařízení.
- ...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.



• Všechny podobnosti náhodné

- Výzkum neprobíhal v domově, kam pojedeme na exkurzi :)
- Cca 20 000 osob v péči velkých institucí.
Jejich „transformace“ ... trvá (vs. Cháb).

Hradilek. L. (2006). Právo žít jako ostatní. Aktuálně.cz.
<http://aktualne.centrum.cz/clanek.phtml?id=%20121643>

Bártová, E. (2007). Postižení jdou z ústavů. Dostanou byty.
Aktuálně.cz.

<http://tinyurl.com/2watx2z>



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 (riziko „označení pacienta“)

Identifikovaný problém...vně

„Ano. Je to problém, klienti jsou agresivní“. (+ technologie zvládnání).

Pacifikace, zvládnutí násilí

Aplikace dostatečně silných prostředků vs.
pochopení sdělení obsaženého v jednáním (motiv, potřeby atd.)

Příklad z exkurze: *Injekce „než se rozjede a vyděsí ostatní“*

člověk objektem; jaká je jeho pozice vůči ostatním?

samo o sobě může být zdrojem frustrace

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



požadavky v rámci výchovy, nároky vs. právo rozhodnutí, autonomie



Způsob komunikace

Odkud se problematické jednání bere?

Co chce sdělit? Chce (a umí) se tím někdo zabývat?

Perspektiva klienta:

Agrese jako přirozená reakce.

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

Jako sdělení o vlastním prožitku.

Zabývá se někdo příčinou agresivního jednání?

- kdo a z jaké perspektivy formuluje problém?
- potřeby zaměstnanců vs. potřeby klientů
- vidět celého člověka

Kolektivní vs. Rodinné (domov jako místo pro emoce)

Instituce vs. Komunita (každý je důležitý...)



• 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

Pojmenovat věci redukuje úzkost, vede od chaosu k porozumění.



• Vyjádření agrese

Prostor (pochopení) ze strany personálu

Zásadní význam **důvěry v možný posun**, byť v delším časovém horizontu (*viz budoucí kazuistiky o důvěře a úzkosti*).

Nabídnout větu: „*Tebe štve, že...*“

Pro zaměstnance je podstatná podpora a spolupráce v týmu.



Porozumění

Matějček: Rozumět znamená pomáhat

Pochopení - prostor pro „TY“ v dialogu

- předpokládá vystoupení z pozice moci, jiné řešení:
postavení se na stejnou úroveň, např. vyjádření vlastních obav a strachu mění kontext, nabízí sdílení; podobně omluva atd.

Může někdo autenticky říci:

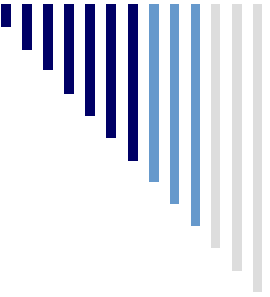
„Vím, že to nemáš jednoduchý“ a pak přejít k:

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



Prostředí, atmosféra instituce

- Agrese jako zdravá reakce.
 - Emocionální zdroje zaměstnanců:
pokud se instituce řídí více pravidly a zákazy než spoluprací a 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 (aktivity, oslavy při různých příležitostech, ...)
-



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

Wolf Wolfensberger (2007)

Wolf Wolfensberger (2007) Similarities and Differences Between Peace-Making and Nonviolence and Their Relevance to Services to People Who Are Mentally Retarded. *Intellectual and Developmental Disabilities*: August 2007, Vol. 45, No. 4, pp. 278-286.



•Formy násilí

Násilí zjevné (na straně rezidentů)

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

Vs.

Násilí nezjevné (elegantní, systémové, elegantně přehlížené)

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

Wolfensberger: 95% na straně zaměstnanců - systému, zbytek klienti (širší pojetí)

Např: Medikace a její vedlejší účinky (vysoké dávky a kombinace, vše se řeší léky)
Snadnost odhalení primitivního násilí... knihy o násilí pouze klientů atd.





Wolf Wolfensberger:

Zdroje násilí na straně zaměstnanců



Kvalifikace personálu

- málokdy psychologii nebo pedagogiku ve větší míře než ostatní populace
- všichni trénink na zvládnání agrese: „**Challenging behavior programme**“:
(někdy jediná kvalifikace; ilustrace jako krvavé nože apod., sebenaplňující proroctví)

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 agresivity na straně klientů

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

Předchozí zkušenosti, zranění, např. zkušenost odmítnutí:
---> **Sebepojetí.**

Někdy může dospělý člověk (např. pečovatel) zprostředkovat **chybějící zkušenost vztahu, důvěry, poselství o hodnotě...**

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



Zdroje násilí

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

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

Nebo sebepoškozování... jako důsledek předchozí zkušenosti,
zranění:

V případě osob s postižením velice častá zkušenost odmítnutí



• 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 zvládání

Sociální kontext

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

- vnímavost na neverbální složku komunikace, atd.

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 (připravenost 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.

Místo závěru:

Komunikace sděluje hodnotu

- Může opakovaně pracovat **proti negativnímu sebepojetí** (spolupráce týmu, dlouhodobá perspektiva...).
- Pokud přijetí postoje „jsem ok“, pak rozvíjení potenciálu na osobní maximum; překonávání sekundárního handicapu
- **Předpoklad:** připravenost profesionálů (vs. odmítání a projekce)
Pokud si nebudu vědět rady s limity vlastními, jak se budu moci vyrovnávat s limity druhých (klientů).
- Důsledky integrace a segregace pro obě strany; „bezpečný dotek“, „bezpečné setkání“ ...
- Změna otázky **po hodnotě druhého** k otázkám **po vlastní kompetenci**