



**Ve Znojmě závodilo
přes dva tisíce cyklistů**
Čtěte na str. 16



RADY - PORADY

RADY PRO KOMUNIKACI S AGRESIVNÍM ČLOVĚKEM



coop

ZNOJMO (Mgr. Marcela Sabová). Agresivitu bychom mohli vysvětlit jako tendenci k útočnému jednání. Agresivní člověk se prosazuje na úkor jiných, nerespektuje jejich práva a oprávněné požadavky. Mezi nejčastější příčiny agrese patří frustrace, dlouhotrvající bolesti a trápení, přecitlivělost člověka, neuspokojené potřeby.

Projevy agresivního klienta:

- nervozita
- nadměrná gestikulace
- sevřené pěsti, podupávání nohama
- upřený pohled do očí
- napjatá tvář
- pomrkávání, tiky, semknuté rty
- ironický úsměv agresivní postoj
- verbální projevy - křik, na-

dávky, výhrůžky, jízlivost a ironie.

Při komunikaci s agresivním člověkem respektujte následující doporučení:

- 1) Zachovejte klid a snažte se o maximální vstřícnost a asertivní projevení vlastních pocitů;
- 2) Vyslechněte nemocného a nehodnoťte;
- 3) Buďte empatičtí, a pokud to lze, vyhověte mu. Nemí-li to možné, vysvětlete v klidu vaše stanovisko i s projevem pochopení pro jeho zklamání;
- 4) Akceptujte hněv;
- 5) Soustřeďte se na příčiny a ne na projevy;
- 6) Vyrovnávejte proxemické pozice, nedotýkejte se a neotáčejte se zády;
- 7) Nestůjte velmi blízko;
- 8) Nedívejte se příliš dlouho rozčilenému člověku do očí;
- 9) Nezvyšujte hlas a nezrychlujte řeč;
- 10) Poskytněte dostatek času na „vychladnutí emocí“;
- 11) Neslibujte nic, co se nedá splnit;
- 12) Vyvarujte se vztahovačnosti;
- 13) Ujistěte se, zda v dosahu agresora nejsou předměty, kterými by mohl zaútočit.

Cílem komunikace s agresivním člověkem je dosáhnout uklidnění a uvolnění rozčileného, zjistit hlavní problém, který agresi vyvolal, a najít možné řešení problému. Je důležité ovládnout své pocity a zklidnit druhého.