

Επιθετικότητα και Επικοινωνία - Ενημερωτικό δελτίο

Επικοινωνώντας με κάποιο άτομο που είναι άρρωστο και ταραγμένο

Η επικοινωνία με κάποιο άτομο που βιώνει σοβαρή / οξεία ψυχική ταραχή και που φαίνεται ότι αποτελεί κίνδυνο στον εαυτό του και σε άλλους μπορεί να είναι μια δύσκολη, εκνευριστική και τρομακτική εμπειρία.

Είναι βασικό να θυμάστε ότι το άτομο θα έχει μια **μειωμένη ικανότητα να κατανοεί, επεξεργάζεται και να ενεργεί σε πληροφορίες που δέχεται μ' ένα λογικό, κατανοητό και κοινωνικά αποδεκτό τρόπο.**

Κατά τη διάρκεια μιας σοβαρής ψυχικής/ συναισθηματικής ταραχής το άτομο συχνά αισθάνεται φοβισμένο, αποπροσανατολισμένο και εκτός ελέγχου.

Γι' αυτό είναι βασικό για εσάς:

- Να αποκτήσετε την εμπιστοσύνη του ατόμου ώστε να βοηθήσετε να μειώσετε την αίσθηση αποπροσανατολισμού τους και να κερδίσετε τη συνεργασία τους, μειώνοντας έτσι τον κίνδυνο αυτοτραυματισμού ή τραυματισμού άλλων.

Δεν μπορεί να υπάρχει **ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ** χωρίς **ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟ**

- Δεν μπορείτε να αποκτήσετε την εμπιστοσύνη του ατόμου εάν μιλάτε ή συμπεριφέρεστε με έναν τρόπο που μπορεί να ερμηνευθεί ως επιθετικός, εκφοβιστικός ή απαιτητικός.

Τέτοια συμπεριφορά μπορεί να προκαλέσει περισσότερη ταραχή που οδηγεί σε επικίνδυνες πράξεις και συμπεριφορά. Δεν μπορεί να υπάρχει έλεγχος μιας κατάστασης χωρίς αυτοέλεγχο.

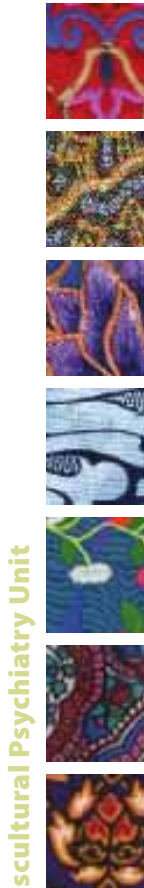
Αυτοέλεγχος

Ο σημαντικότερος παράγοντας για την επιτυχή αντιμετώπιση μιας απειλητικής κατάστασης είναι ο αυτοέλεγχος. Σε απειλητικές καταστάσεις η αναπνοή σας γίνεται ρηχή, παθαίνετε υπερένταση των μυών σας, η φωνή σας ακούγεται τεταμένη και αλλάζει η ένταση και η δύναμή της. Να γνωρίζετε για τις αλλαγές αυτές και προσπαθήστε να μειώσετε την αντίδρασή σας.

- Προσπαθήστε να αναπνέετε σταθερά και βαθιά, παίρνοντας την αναπνοή σας βαθιά μέσα στην κοιλιά σας.
- Σκόπιμα χαλαρώστε και σφίξτε επανειλημμένα τα δάχτυλα, χέρια, ώμους και λαιμό σας, έως ότου μπορείτε να αισθανθείτε τους μυς σας πιο χαλαρωμένους.
- Να έχετε επίγνωση στο πώς ακούγεται η φωνή σας, βάλτε ως στόχο να ακούγεται ήρεμη και καθησυχαστική.
- Να μιλάτε στον εαυτό σας για να μπορείτε να τον ελέγχετε: πόσο ήρεμος είμαι; ... πώς ακούγεται η φωνή μου;... είναι άνετη η γλώσσα/ στάση του σώματός μου;

Γλώσσα του σώματος

Η μη προφορική επικοινωνία σας είναι πολύ σημαντική. Προσπαθήστε να χαλαρώσετε σωματικά - μην στέκεστε ακίνητος και προφανώς σε υπερένταση. Να κοιτάτε το ταραγμένο άτομο λίγο πλάγια με τα πόδια σας ελαφρώς ανοιγμένα για άνεση και ισορροπία. Εάν είναι δυνατόν, ακουμπήστε σ' έναν τοίχο, στην κάσα πόρτας ή καρέκλα. Αυτό μπορεί να μεταφραστεί ως απλότητα και άνεση. Προσπαθήστε να μην κουνάτε γρήγορα το σώμα ή τα χέρια σας. Εάν είναι φανερό ότι τρέμουν τα χέρια σας, βάλτε τα στις τσέπες σας ή κρατήστε μια πετσέτα ή κάποιο ρούχο. Μην κρατάτε ποτέ κάτι που θα μπορούσε να ερμηνευτεί ως πιθανό όπλο.



Προσωπικός χώρος

Όταν κάποιος είναι ψυχικά ταραγμένος μπορεί να χρειάζεται τέσσερις φορές περισσότερο χώρο απ' ό τι κανονικά. Κι εσείς μπορεί να χρειάζεστε αρκετό χώρο για να έχετε κάποια απόσταση από το άλλο άτομο σε περίπτωση που αναγκαστείτε να φύγετε επειγόντως. Μην πλησιάζετε ποτέ κοντά στο άτομο που είναι ψυχικά ταραγμένο και νευριασμένο εκτός αν είστε βέβαιοι ότι οι κινήσεις σας δεν θα ερμηνευτούν ως απειλητικές. Μην πλησιάζετε γρήγορα ένα ψυχικά ταραγμένο άτομο.

Αν δεν είστε σίγουροι για την αντίδραση του ατόμου όταν το πλησιάζετε, κρατήστε την απόστασή σας και να σέβετε το φυσικό χώρο που θέλει να έχει γύρω του. Αν το άτομο αρχίσει να υποχωρεί όταν το πλησιάζετε, σταματήστε και σεβαστείτε τη φυσική απόσταση που χρειάζεται. Αν δεν το κάνετε μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα μια βίαιη αντίδραση για να διαφύγει από την αδιάκριτη παρουσία σας.

Εκτίμηση μιας κατάστασης

Όταν κάποιο άτομο είναι ψυχικά ταραγμένο και νευριασμένο υπάρχει πιθανότητα να παρερμηνεύει καταστάσεις και να παρανοήσει τις προθέσεις. Για το λόγο αυτό είναι πάντα φρόνιμο να βγάλετε τα αντικείμενα που υπάρχουν στο χώρο που μπορεί να χρησιμοποιηθούν ως επιθετικό όπλο.

Αν είστε σε εσωτερικό χώρο, κοιτάξετε που είναι η πλησιέστερη έξοδος, σε περίπτωση που χρειαστεί να φύγετε γρήγορα.

Να έχετε μια επίγνωση της συμπεριφοράς του ατόμου και οποιαδήποτε ένδειξη αυξανόμενης απώλειας ελέγχου και κινδύνου επιθετικής συμπεριφοράς: πχ. αυξανόμενος βηματισμός ή φυσική αναταραχή, σας δείχνει ή σας καρφώνει με το δάχτυλο, σφίξιμο της γροθιάς, αυξανόμενη ένταση και ρυθμός της ομιλίας, συγκεκριμένες προφορικές απειλές εναντίον σας ή εναντίον άλλων – παρόντων ή όχι.

Λόγω του φόβου, σύγχυσης και παρανοϊκών ιδεών, το άρρωστο άτομο μπορεί να αισθάνεται ότι πρέπει να προστατεύσει τον εαυτό του από εσάς. Εάν το ταραγμένο άτομο κρατά κάποιο είδος όπλου **MHN** το πλησιάζετε ή μην προσπαθήσετε να το αφοπλίσετε. Ζητήστε του να βάλει το αντικείμενο κάτω ("... σε παρακαλώ βάλτο κάτω επειδή με ανησυχεί"). Εάν αρνηθεί, μην συνεχίσετε με τις παρακλήσεις σας. Πλησιάζετε σ' ένα ασφαλές μέρος και καλέστε την αστυνομία και μετά επικοινωνήστε με την ομάδα CATT για βοήθεια.

*** Εάν το άτομο σε οποιοδήποτε στάδιο κάνει απειλητικές χειρονομίες εναντίον σας με οποιοδήποτε είδος όπλου, φύγετε αμέσως και τηλεφωνήστε στην αστυνομία.**

Πρακτικές στρατηγικές επικοινωνίας

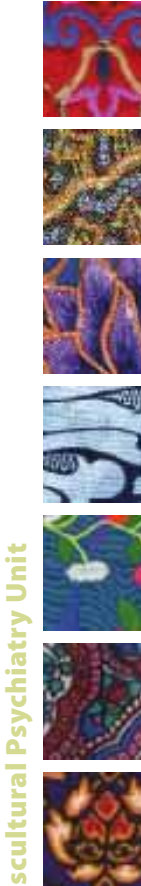
Να είστε ευγενικοί, προσπαθήστε να παραμείνετε ήρεμοι, να μιλάτε και να κινείστε με ήρεμο τρόπο. Καθησυχάστε το άτομο ότι δεν θα του συμβεί τίποτα.

Μην αφήνετε την ανησυχία ή το φόβο σας να σας ωθήσει να κάνετε απειλές. Οι βρισιές ή απειλές το μόνο που θα καταφέρουν είναι να κάνουν το άτομο πιο εκφοβισμένο και πιθανότερο να γίνει επιθετικό, προκειμένου να υπερασπιστεί τον εαυτό του.

Να κάνετε τις παρακλήσεις, οδηγίες και ερωτήσεις με απλό τρόπο. Ένα διαταραγμένο άτομο συνήθως δεν μπορεί να καταλάβει ή να αντιμετωπίσει τις περίπλοκες δηλώσεις.

Αναγνωρίστε την αγωνία του ατόμου ('... το βλέπω ότι είσαι ταραγμένος'). Εκφράστε την προθυμία σας να ακούσετε τι έχει να πει, ρωτήστε πώς μπορείτε να βοηθήσετε ('...μπορώ να κάνω κάτι για να σε βοηθήσω;')

Εάν σας βρίζει, μην το πάρετε προσωπικά και μην προσπαθείτε προφορικά να αρνηθείτε τις κατηγορίες του ατόμου ή να πιάσετε διαλογική συζήτηση. Αυτή η κακομεταχείριση προέρχεται από την ασθένεια και όχι απ' το άτομο.



Αποφεύγετε τις δευτερεύουσες συζητήσεις με άλλους. Επικοινωνήστε άμεσα με το παραγμένο άτομο. Μην μιλάτε για το άτομο σε άλλους αν το παραγμένο άτομο δεν είναι εκεί πχ.('... είναι πολύ παραγμένος').

Εάν το άτομο απειλεί να χτυπήσει, καθορίστε σταθερά και απλά όρια στη συμπεριφορά του: δηλώστε ότι θα το προστατεύσετε, αλλά δεν θα του επιτρέψετε να βλάψει τον εαυτό του ή οποιοδήποτε άλλο άτομο. Να είστε πάντα προετοιμασμένοι να φύγετε απ' το χώρο εάν κλιμακωθούν οι απειλές ή κάνει οποιαδήποτε κίνηση για να εκτελέσει τις απειλές.

Να είστε ειλικρινείς, ανοικτοί και άμεσοι. **Μην προσπαθήσετε να εξαπατήσετε ή να ξεγελάσετε το άτομο.** Εάν το άτομο βλέπει ή ακούει πράγματα που δεν είναι πραγματικά εκεί και ρωτάει "τα βλέπεις και τα ακούς κι εσύ;", αναγνωρίστε την ύπαρξή τους αλλά δηλώστε και τη δική σας γνώμη. Πχ. το άτομο ακούει φωνές που του λένε ότι κινδυνεύει: μπορείτε να το αντιμετωπίσετε αυτό καθησυχάζοντας το άτομο ότι στην πραγματικότητα δεν κινδυνεύει.

Ποτέ μην υποθέσετε ότι το άτομο που είναι σιωπηλό ή αδιάφορο δεν σας ακούει, ακόμα κι αν κινείται τριγύρω σας ή δεν σας κοιτάζει. Πιθανόν να ακούει πολύ προσεκτικά κάθε λέξη που λέτε. **Εάν έχετε πει στο παραγμένο άτομο ότι έχετε κανονίσει για βοήθεια (CATTS, αστυνομία, φίλοι, γιατρός) να ενημερώνετε πάντα το άτομο εάν υπάρχει κάποια καθυστέρηση και την αιτία για την καθυστέρηση. Καθησυχάστε το άτομο ότι η βοήθεια έρχεται.**

