

## Saldırganlık ve İletişim – Bilgi Notu

Stresli ve ajite olmuş olan bir kişiyle iletişim kurma

Ağır/akut zihinsel stres yaşayan ve kendisi ya da başkaları için tehlike oluşturan kişi ile iletişim kurma zor, sinir bozucu ve ürkütücü bir durum olabilir.

Bu kişinin **anlama, değerlendirme ve bilgilere mantıklı, akılcıl ve sosyal anlamda kabul edilebilir biçimde tepki verme kapasitesinin az olacağı** unutulmaması önemlidir.

Ağır zihinsel/duygusal stres yaşayan kişi, çoğunlukla korku, zihinsel karmaşa ve kontrol dışı duygular taşır.

### Bu nedenle:

- Kişinin zihinsel karmaşa duygularını azaltma ve yeniden katılımcı olmasını sağlamada yardımcı olabilmek için güven oluşturmanız çok önemlidir. Böylece, kendisine ve başkalarına fiziksel zarar verme riskini azaltabilirsiniz.

### KENDİNİZE HAKİM olmadan DURUMA HAKİM olamazsınız.

- Saldırgan, gözdağı verici ya da yüksek beklentili olarak yorumlanabilecek bir şekilde konuşmanız veya davranmanız durumunda, güven sağlayamazsınız.

Bu tür bir davranış tehlikeli davranış ve tutumlara yol açan daha yoğun strese neden olabilir. Kendinize hakim olmadan duruma hakim olamazsınız.

### Kendine Hakim Olma

Tehlikeli bir durumu başarılı bir şekilde kontrol etmede en önemli faktör kendine hakim olmaktır. Tehlikeli durumlarda nefesiniz daralır, kaslarınız gerilir, sesiniz titrer ve tonu değişir. Bu değişikliklerin bilincinde olunuz ve tepkinizi azaltmaya çalışınız.

- Karnınızdan nefes alarak düzenli ve derin nefes alıp vermeye çalışınız
- Ellerinizi, kollarınızı, omuzlarınızı ve boynunuzu, kaslarınızın daha fazla gevşediğini hissedene kadar tekrar tekrar geriniz ve gevşetiniz.
- Sesinizin nasıl çıktığının bilincinde olunuz; ses tonunuzun sakin ve telkin edici olmasına özen gösteriniz.
- Kendinizi izlemede yardımcı olması amacıyla kendi-kendine konuşma yöntemini uygulayınız: ...ne kadar sakinim? ... sesim nasıl çıkıyor? ... beden dilim/duruşum rahat mı?

### Beden Dili

Sözsüz iletişiminiz çok önemlidir. Fiziksel olarak gevşemeyi deneyiniz – kendinizi sıkmayınız ve belirgin bir biçimde gergin durmayınız. Ayaklarınızı rahat ve kontrollü şekilde hafifçe ayırarak tutarak, stresli kişiyi, hafifçe yan durarak karşınıza alınız. Eğer mümkünse, bir duvara, kapiya ya da sandalyeye yaslanınız. Bu daha sıcak ve rahat bir görünüm sağlayabilir. Hızlı hareketlerden ya da ellerinizi sallamaktan kaçınınız. Elleriniz belirgin bir biçimde titriyorsa, cebinize sokunuz ya da bir havlu veya giysi tutunuz. Olası bir silah gibi görünebilecek herhangi bir nesneyi asla tutmayınız.

### **Kişisel Alan**

Zihinsel stres yaşayan bir kişi normalden dört katı daha fazla kişisel alana ihtiyaç duyabilir. Ayrıca, yanından hızla ayrılmanız gerektiği durumlarda, stresli kişiden kendinizi uzak tutmak için sizin de daha fazla kişisel alana ihtiyacınız olabilir. Hareketlerinizin tehdit edici olarak yorumlanmayacağından emin olmadıkça, zihinsel stres yaşayan ve ajite olmuş bir kişinin yanına asla yaklaşmayınız. Bu kişinin karşısında hızlı hareketlerde bulunmayınız.

Bu kişinin sizin kendisine daha fazla yaklaşmanıza karşı göstereceği tepkiden emin değilseniz, mesafeli durunuz ve çevresinde ihtiyaç duyduğu kişisel alana saygı gösteriniz. Siz ileri bir hamle yaptığınızda kişi geri adım atıyorsa, durunuz ve ihtiyacı olan alana girmeyiniz. Eğer girerseniz, sizin bu hareketinizden kaçmak için şiddet içeren bir tepki verebilir.

### **Bir Durumun Değerlendirilmesi**

Zihinsel stres yaşayan ve ajite olmuş bir kişinin durumu yanlış yorumlama ve niyetinizi yanlış anlama olasılığı vardır. Bu nedenle, çevrede silah olarak kullanılacak herhangi bir nesneyi ortadan kaldırmak akılcıl bir davranış olacaktır.

Kapalı bir mekanda olmanız halinde, acil olarak terketmeniz gereken durumlar için en yakın çıkış yolunu belirleyiniz.

Bu kişinin davranışına, kontrol dışı hareketlerindeki artışın her türlü belirtisine ve saldırgan davranış riskine karşı uyanık olunuz. Sözelimi; yürüyüş hızında veya fiziksel ajitasyonda artma; parmakla işaret etme ve kaba el hareketleri yapma; yumruk sıkma; ses tonunun yüklenmesi ve konuşma hızının artması; size ya da orada bulunan veya bulunmayan kişilere karşı sözlü tehditler savurma.

Rahatsız olan kişi korku, zihinsel karmaşa ve paranoyak düşünceler nedeniyle kendisini size karşı savunma ihtiyacı duyabilir. Stresli kişinin elinde silah olarak kullanabileceği herhangi bir nesnenin olması durumunda, kendisine **YAKLAŞMAYINIZ** veya elindeki nesneyi almaya çalışmayınız. Elindeki nesneyi bırakmasını isteyiniz. ('...elindeki beni endişelendiriyor lütfen onu bırak.') Reddetmesi durumunda, ısrar etmeyiniz. Güvenli bir yere çekiliniz, polisi arayınız ve daha sonra yardım için CATT ile ilişkiye geçiniz.

**\*Bu kişinin herhangi bir aşamada silah olarak kullanabileceği herhangi bir nesne ile size karşı tehdit edici hareketlerde bulunması durumunda, derhal oradan ayrılınız ve polisi arayınız.**

### **Pratik İletişim Stratejileri**

Nazik olunuz, sakin olmaya çalışınız; telaşsız bir şekilde konuşup hareket ediniz. Sizden kendisine bir zarar gelmeyeceği konusunda onu temin ediniz.

Korku veya endişelerinizin tehdit edici davranışlara dönüşmesine izin vermeyiniz. Sözlü taciz ya da tehditler bu kişinin sadece daha da fazla korkmasına ve kendisini savunmak amacıyla saldırganlaşmasına yol açacaktır.

İstek, talimat ve sorularınızı basit bir dille ifade ediniz. Stresli bir kişi çoğunlukla karmaşık ifadeleri anlayamaz ya da bunlarla başa çıkamaz.

Onun stresini kabul ediniz ('...üzgün olduğumu anlayabiliyorum.') Dinleme konusunda istekli olduğunuzu belirtiniz; kendisine nasıl yardımcı olabileceğinizi sorunuz ('...yardımcı olmak için yapabileceğim herhangi birşey var mı?')

**Kişi size karşı sözlü tacizde bulunduğu anda, bu durumu kişisel olarak algılamayınız ya da sözlü karşılıklı bulunmayınız veya konuyu tartışmayınız. Bu taciz kişiden değil, hastalıktan kaynaklanmaktadır.**

Başkalarıyla dolaylı tartışmadan kaçınınız. Stresli kişiyle doğrudan iletişim kurunuz. Kişi orada değilmiş gibi, başkalarıyla kişi hakkında konuşmayınız ('...o çok sinirli.')

Kişinin fiziksel olarak tehditte bulunması durumunda, davranışlarına katı ve net sınırlar koyunuz: kendisinin güvenliğini sağlayacağınızı, ancak kendisine ya da başkalarına zarar vermesine izin vermeyeceğinizi belirtiniz. Tehditin artması ya da tehditi fiziksel bir eyleme dönüştürecek bir hareketin olması halinde, bu durumdan kaçmaya daima hazırlıklı olunuz.

Dürüst, açık ve net olunuz. **Aldatmaya ya da kandırmaya çalışmayınız.** Kişinin gerçekte olmayan şeyleri görme veya duyması ve " sen de görüyor ya da duyuyor musun? diye sorması halinde, onun gerçeğini kabul ediniz, ancak kendi gerçeğinizi de belirtiniz. Sözelimi; kişi kendisinin güvende olmadığını söyleyen sesler duyabilir: kendisinin gerçekte güvenli olduğu konusunda güvence vererek bu duruma karşı çıkabilirsiniz.

Etrafta dolaşsa ya da size bakmasa bile, **konuşmayan ya da tepki vermeyen kişinin sizi dinlemediğini hiçbir zaman varsaymayınız.** Muhtemelen söylediğiniz her sözcüğü çok dikkatli bir şekilde dinliyordur. **Stresli kişiye, yardım istediğinizi (CATTs, polis, arkadaşlar, ya da doktordan) söylemeniz durumunda, herhangi bir gecikme olduğunda, kişiye her zaman gerekçesini de belirterek açıklama yapınız. Yardımın geldiği konusunda onu temin ediniz.**

