

## JAK ZVLÁDAT SETKÁNÍ S AGRESIVNÍM ČLOVĚKEM

Sedmero zásad pro řidiče v nastalé náročné situaci

*Vážení řidiči kamionové dopravy,*

*v současné době ohrožení nákazou COVID-19, jste jedni z mála, kteří mohou cestovat do zahraničí. Přestože je vám **mnoho z nás vděčných** a uvědomujeme si, že bez vašeho zásobování bychom dlouho nevydrželi. Přesto všechno se vám může stát, že se potkáte s nevráživostí a agresí ze strany jiných osob, kvůli možnému riziku nákazy.*

*My doktoři **jsme vám vděční za to, co pro nás děláte** a slovy psychologa vám posíláme několik doporučení, které máme v praxi vyzkoušené při setkání s agresivním člověkem. Cílem není vás poučovat. Jen ukázat, jak s pomocí dodržování několika málo zásad snížit pravděpodobnost toho, aby se případná nevráživost ze strany jiných lidí (způsobená jejich strachem) zvrhla v útok vůči vám.*

### 1) Nereagovat agresivitou

Pokud čelíte slovní agresivitě od jiného člověka, nereagovat rovnou „protiútokem“. Přestože máte chuť „bránit svoje práva“ a tomu druhému pěkně od plic říct, co si o něm myslíte. Přesto všechno se v praxi ukazuje následující: **pokud reagujeme sami agresivně na nadávky toho druhého, „bludný kruh“ se rychle uzavře a může vést k potyčce.** Pokud se „udržíme pod kontrolou“ máme z poloviny vyhráno.

### 2) Nechat toho druhého „upouštět páru“

Naštvaný člověk svoje vnitřní napětí **ventiluje v podobě nejrůznějších pepných výrazů**. Je to stejné jako s hrncem na vaření. Když je přetlak příliš velký, tak se z hrnce upouští pára. Lidé jsou v tom hodně podobní. Je tedy třeba **nechat upouštět páru** a nebrat si to osobně. Jakmile si to bereme osobně, přestáváme se většinou kontrolovat. Někdy pomáhá, pokud si uvědomíte, že on není naštvaný na vás jako na člověka. Je naštvaný na tu funkci, kterou vykonáváte, na službu, kterou představujete. Pokud vás po současné krizi potká např. v obchodě, už nebude agresivní, protože pro něj budete zase obyčejným člověkem.

Tyto první dvě pravidla mohou vypadat trochu zvláštně. Možná se vám nechce „nechat si to líbit“. Zkusím vám to přiblížit slovy profesionálního řidiče ze speciálních útvarů: **„Mým jediným cílem je dopravit v bezpečí posádku či náklad na místo určení. Nemohu reagovat na agresivního troublemakera řidiče, který mě vybrzdí. Ani na člověka, který na mě ukazuje sprostárny. Musím v bezpečí dovést posádku či náklad na místo určení. Nic víc.“** Možná, že v současné době je vaše „poslání“ podobné. Pomoci nám všem se zásobováním tak, abychom náročné období mohli zvládnout. Velká část lidí, která „se do vás pustí“ to dělá ze strachu z nákazy. A strach se někdy rád mění v hněv a ten pak ve zbytečnou agresi.

### 3) Pevný hlas, pomalejší tempo než má útočník (agresor) vede ke zklidnění

Možná jste si už všimli, že pokud se lidé o něco dohadují, **začnou na sebe křičet a tempo jejich hovoru je čím dál rychlejší a rychlejší**. Navzájem se už neposlouchají a vlastně na sebe už jen křičí. To opět vede k většímu riziku, že bude následovat fyzická agrese. Pokud se jednomu z účastníků hádky (tedy vám) podaří „nenaskočít“ na stále zrychlující se tempo rozhovoru, pomůže to. **Budete-li mluvit klidnějším a pevným hlasem, je nižší šance, že dojde k potyčce.** Udržet si v hovoru pomalejší tempo než má útočník, vyžaduje určitou sebekontrolu. Pokud se vám jí podaří dosáhnout, je to další krok ke zklidnění situace. Je to podobné, jako když malý zuřivý pes štěká na velkého bernardýna. **Nejde o fyzickou velikost, ale o psychickou.** Velký bernardýn se na něj klidně dívá, v klidu stojí a malý ratlík štěká a štěká. Po chvíli mu však dojdou síly a štěkat přestane. Pokud by bernardýn začal štěkat taky, jen by to malého ratlíka vydráždilo k větší agresi.

#### 4) Pohyby pomalé, eventuelně říkat, co budu teď dělat

Při hádce mají lidé tendenci hodně máchat rukama a vůbec dělat rychlé pohyby. To k celkovému napětí v situaci moc nepomáhá. Jen **to zvyšuje pocit ohrožení toho druhého**. Navíc agresor může vnímat v některých rychlých pohybech vaši snahu „šáhnout si pro zbraň“, i když ji třeba vůbec nemáte. Pomalejší pohyby, eventuelně říkat nahlas, co budete nyní dělat. Například: *Hele, já se teď otočím a v klidu odejdu*. Toto čtvrté pravidlo vlastně potvrzuje všechny předchozí, tedy nereagovat agresivitou, nechat toho druhého upouštět páru v podobě nadávek, držet z vaší strany klidnější tempo hovoru, pevný hlas a nedělat příliš prudké pohyby. Současná **celospolečenská nervozita jen umocňuje přehnané reakce jednotlivých lidí**. Pokud zachováte klid a budete svou řeč doprovázet klidnými a spíše mírnými gesty, máte šanci riziko výbuchu zlosti vašeho oponenta zmírnit.

#### 5) Nenarušovat osobní zónu

Čím blíže jsem u našťvaného člověka, tím větší je šance, že se hněv otočí v potřebu se bránit nebo útočit. Minimální vzdálenost je **na délku „dvou paží“**. Tedy tak, aby si pro nás ten druhý „nemohl šáhnout“. Možná máte sami zkušenost, že když stojíte blízko někoho, kdo vás aktuálně šťve, tak roste vaše vnitřní napětí. **Pokud naopak někomu hodně důvěřujeme, pustíme ho k sobě** (naše milované a kamarády). Pokud jsme na někoho naopak našťvaní, raději se od něj držíme dále. Pokud se přibližuje, cítíme napětí, od kterého je jen krůček k útoku.

#### 6) Držet si vlastní únikový prostor a nebránit v úniku jemu

Možná máte vlastní zkušenost s tím, že při hádce **někdy lidé odcházejí z místnosti**. Je to poměrně časté při hádkách v rodině, ale i jinde. Jeden řekne „*už toho mám dost, musím pryč*“ a odejde. Pokud se potkáte s agresorem, je dobré **nebýt překážkou mezi ním a například dveřmi z místnosti**. Člověk, který cítí vnitřní napětí a přestává se ovládat, někdy sám z místnosti odejde. Pokud ve dveřích budete (nechtěně) stát zrovna vy,  **jste pro něj v ten okamžik překážkou**, může vás chtít odstrčit a to je jen krůček od napadení. Stejně tak je dobré si držet **vlastní únikový prostor**, tedy vědět, kde jsou dveře.

#### 7) Chápající přístup - dostat se „jakoby“ na jeho stranu.

Možná agrese lidí v současné situaci vlastně není namířena proti vám. Jde spíše o jejich našťvání na situaci jako takovou. Pokud se vám toho podaří využít, může to pomoci. **Místo abyste byli terčem nenávisti vy, je možné ji „otočit“ na riziko virové nákazy jako takové**. Například: „*Mě to taky šťve, já vás chápu. Ten virus komplikuje život nám všem. Ale někdo tu práci přeci dělat musí, jinak budeme bez potravin apod.*“ Dostanete se tak pomyslně „**na stejnou stranu**“, na jaké je agresor. Už nestojíte proti sobě, ale proti tomu, co šťve vás oba – tedy riziko nákazy. Když se to povede, společně si pak můžete zanádat na to, jak stojí současná situace za houby apod. Říká se, že společný nepřítel sblížuje. A v současné chvíli máme všichni stejného nepřítele – COVID-19

*Netvrdím a nechci tvrdit, že je lehké dostat všechny tyto zásady do každodenní praxe. Někdy to vyžaduje určitý nácvik. Nicméně se vám to může hodit i v běžném životě později. Berte prosím tyto pravidla rozumně a dle svého uvážení. V případě, že se vám nepodaří dodržet všech sedm principů, **zkuste nejdříve tyto tři základní**: první – když se potkáte s agresorem nereagovat rovnou agresí, druhý – nechte mu prostor „vykecat se a zanádat“, třetí – mluve s ním v klidu. Většina „normálních“ lidí, nepřejde do fyzické agrese, pokud jsou tato pravidla dodržena.*

*Pokud pomohou tyto zásady jen jednomu z vás, budu rád.*

*S pozdravem a přáním mnoha šťastných kilometrů*

**PhDr. Ing. Martin Pospíchal, psycholog**