

Kontakt z osobami z zaburzeniami psychicznymi w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu

dr n. med. Edyta Dembińska, Katedra Psychoterapii UJ CM

Kontakt z osobą z zaburzeniami psychicznymi może sprawiać trudności. Z jednej strony należy mieć na względzie stereotyp, według którego osoby doświadczające problemów emocjonalnych są niebezpieczne dla otoczenia, z drugiej nie można bagatelizować sytuacji, w których ich zachowanie może stanowić zagrożenie dla nich samych lub dla innych osób.

Zastosowanie poniższych wskazówek w sytuacjach trudnych, wynikających z emocjonalnych trudności danej osoby powinno przyczynić się do zapewnienia bezpieczeństwa w warunkach akademickich. Zagrożeniem może być zachowanie osób agresywnych werbalnie, fizycznie oraz osób zdezorientowanych, psychotycznych, bez kontaktu z rzeczywistością.

Osoba agresywna słownie

Osoby mogą przejawiać złość w formie werbalnej w reakcji na trudne sytuacje, a w szczególności takie, których nie potrafią kontrolować. Często przenoszą gniew i złość na innych ludzi lub sytuacje nie będące bezpośrednim powodem ich złości.

W kontakcie z osobą należy:

- Zapobiegać narastaniu jej gniewu
- Dostrzec jej emocje („słyszę, że jest pan zdenerwowany”)
- Ograniczyć stymulację zmysłową
- Wysłuchać ją
- Postawić granice – wyrazić brak akceptacji w sytuacjach, w których krzyczy, wkracza w sferę intymną (brak akceptacji zachowania, nie osoby)
- Obiecać rozmowę, gdy będzie spokojniejsza
- Jeśli zachowanie osoby eskaluje (np. pomimo naszej reakcji nie chce ona opuścić pomieszczenia, krzyczy, próbuje nas szarpać, zastraszać, dokonuje czynnego ataku na osoby lub przedmioty albo grozi dokonaniem takiego ataku) należy niezwłocznie wezwać ochronę budynku oraz Policję (997). Zasady wzywania policji na teren UJ opisuje procedura dostępna na stronie Pełnomocnika Rektora UJ ds. studentów i doktorantów

Czego należy unikać:

- Klótni, podnoszenia głosu
- Działania pod wpływem gniewu (zawstydzania lub ośmieszania osoby)
- Naciskania na wyjaśnienie przyczyn agresywnego zachowania
- Ignorowania sytuacji
- Dotykania osoby.

Osoba agresywna werbalnie i fizycznie

Agresja może przejawiać się w różnych formach od zastraszania, słownych gróźb lub wyzwisk do agresji fizycznej skierowanej przeciw przedmiotom lub osobom. Jej przejawem mogą być również maile, telefony lub listy z pogrózkami.

W kontakcie z osobą należy:

- Zadbać o bezpieczeństwo swoje i innych – w sytuacji bezpośredniego zagrożenia (np. atak fizyczny na osoby lub bezpośrednie groźby jego dokonania, rozbijanie przedmiotów, inne formy niszczenia mienia), nakazać opuszczenie pomieszczenia innym osobom oraz niezwłocznie wezwać ochronę budynku oraz Policję (997). Zasady wzywania Policji na teren UJ opisuje procedura dostępna na stronie Pełnomocnika Rektora UJ ds. studentów i doktorantów
- Pozostając z osobą do czasu przyjazdu służb porządkowych zapewnić sobie drogę ucieczki
- Poprosić o asystę kogoś z personelu
- Zachować spokój (może on korzystnie wpłynąć na osobę agresywną)
- Wyrażać się jasno
- Obiecać rozmowę, gdy będzie spokojniejsza
- Podczas rozmowy postawą ciała wyrażać pewność siebie (kontakt wzrokowy, wyprostowana postawa).

Czego należy unikać:

- Pozostawania w sytuacji zagrożenia
- Samotnego rozmawiania z osobą agresywną
- Reagowania złością, gniewem lub agresją
- Dotykania osoby, wkraczania w jej sferę intymną

- Krytykowania osoby
- Wykonywania nagłych ruchów.

Osoba zdeorientowana, psychotyczna, bez kontaktu z rzeczywistością

Myślenie psychotyczne objawia się brakiem prawidłowego kontaktu z rzeczywistością z powodu urojeń lub/i omamów oraz dezorganizacją zachowania (niezrozumiała, nielogiczna mowa, skrajnie dziwaczne zachowanie, wycofanie społeczne, nadmierna, nieuzasadniona podejrzliwość).

W sytuacji kontaktu z osobą należy:

- Wezwać pogotowie ratunkowe (tel. 999 lub 112), jeśli jej zachowanie jest zdeorganizowane, dziwaczne, a kontakt z rzeczywistością zakłócony przez omamy i/lub urojenia, ale bez zagrożenia dla jej zdrowia i życia lub innych osób
- Wezwać policję (tel. 997*) i pogotowie ratunkowe (tel. 999 lub 112), jeśli z powodu zachowania osoby istnieje obawa o jego zdrowie lub życie lub zdrowie i życie innych osób
- Rozmawiać z osobą wprost i konkretnie
- Wyrazić swoje obawy związane z sytuacją i przekonanie, że potrzebuje pomocy
- Zwracać uwagę na uczucia osoby, ale nie potwierdzać jej urojeniowych przekonań („Rozumiem, że boi się pan teraz i nie czuje się pan bezpiecznie”)
- Ograniczyć stymulację zmysłową osoby
- Koncentrować się jedynie na tym, co dzieje się w chwili obecnej
- Począkać do przyjazdu wezwanych służb.

Czego należy unikać:

- Wkraczania w sferę intymną osoby
- Niepokojenia jej np. niepotrzebnymi pytaniami o sytuację
- Dyskutowania z jej myślami urojeniowymi
- Braku elastyczności w postępowaniu
- Zalecania innym osobom (np. studentom), by zajęli się kolegą/koleżanką.

* Zasady wzywania policji na teren UJ opisuje procedura dostępna na stronie Pełnomocnika Rektora UJ ds. studentów i doktorantów.