Uklidnění agresivního člověka

Autor: Qark
Datum: 17. 01. 2007 15:42
URL: http://www.qark.net/clanek/uklidneni-agresivniho-cloveka

Představte si místnost. Čtyři stěny. U dvou z nich, naproti sobě, stojí dva lidé. Jeden se najednou proti tomu druhému rychle rozběhne a chce na něj zaútočit - říkejme mu agresor. Zkuste se nyní zamyslet nad tím, co všechno může ten druhý člověk udělat, aby agresora zastavil.

Inu možností je několik. Může vyběhnout naproti a doufat, že je silnější a způsobí druhému větší škody, jenže srážkou vždy ublíží i sám sobě. A to je hloupé řešení, které bolí. Dále může agresorovi házet do cesty překážky, ale to se docela nadře a nikdy nemá jistotu, že protivník nástrahu nepřeleze. Také může počkat, až bude agresor blízko, využít jeho slabá místa a zkusit ho třeba kopnout do rozkroku. Jenže zkoušeli jste někdy kopat běžícího člověka do rozkroku? Tudy spolehlivá cesta nevede. Takže co s tím?

Podívejme se pořádně na agresivního jedince. Všechna zlost je směrována na člověka stojícího před ním a jeho myšlenky se zabývají pouze samotným útokem. Na víc už myslet nezvládá, agresivita ho plně vytěžuje. Nedívá se dozadu ani do boku, jen vpřed a hlídá si cíl.

Agresivní jedinec často neposlouchá žádné vaše argumenty, jen má v hlavě svoji zlost a tou jde proti vám. Nemá proto cenu se s ním o čemkoliv dohadovat. Stačí mu však rychle sebrat důvod k agresi, uhnout z cesty a máte vyhráno. Když najednou agresor zjistí, že mu nestojíte v cestě, bude mít snahu se zastavit. Jenže zkuste se například rozběhnout proti zdi a najednou zprudka zabrzdit deset centimetrů před ní. To nejde, fyzika je proti vám. Takový člověk si prostě, chtě nechtě, rozbije o zeď hubu. Šokovaný se skácí na zem a vinit bude jen a pouze sebe. Důležité je, že v této chvíli máte možnost si s tímto člověkem dělat naprosto, co chcete. Nabídnete mu ruku, aby se zvedl ze země, a on ji zcela dezorientovaný přijme. Oprášíte ho. Když ho v zápětí s úsměvem vyzvete k tanci, nechá se od vás vést a ještě na konci poděkuje.

Tento článek je určen pro komunikační úroveň 3 a vyšší. (Co jsou to úrovně?) V případě, že dosahujete nižší komunikační úrovně, nedokážete zvládnout celou situaci v klidu, bez negativních emocí a nebudete mít šanci na úspěch. Nižší úrovně bych chtěl tímto požádat, aby článek ani nekomentovaly, přestože (resp. protože) mohou být přesvědčeni, že věci popsané v článku nefungují, jsou zbytečné, případně, že je to celé blbost. Děkuji.

Nyní se ale vrhněme do praktického příkladu. Dejme tomu, že bydlíte v bytě a zrovna posloucháte svoji oblíbenou hudbu. Najednou slyšíte u dveří zvonek. Jdete otevřít a rozlícený soused na vás okamžitě spustí, že mu doma spí dítě a že ta vaše hudba strašně řve. Křičí na vás a nadává vám nevybíravými slovy, co jste to za bezohledného člověka.

Jak už jsem zmínil, s agresivním člověkem se nelze hádat. Nebude vás poslouchat. Jakákoliv agrese z vaší strany jen zvýší jeho zlost, začne víc křičet a stane se zcela nepřístupným. Jediné co tím dosáhnete, bude buď vybití vaší agrese (budete na sebe řvát oba a možná padne i nějaká ta facka) a nebo si takovým výstupem jen zkazíte náladu. Další vztahy se sousedem okamžitě padnou na bod mrazu, začnete si dělat naschvály a bude mezi vámi neustálá zlost a nenávist, která se znovu objeví, kdykoliv se později uvidíte. Pokud vám toto nevadí, je to vaše věc. Já osobně si ale nerad kazím svůj den.

Jak takovou situaci tedy vyřešit zcela elegantně?

Když na vás někdo křičí, má k tomu zpravidla svůj důvod. Pokud takový důvod neznáte, neznamená to, že žádný neexistuje. Naštvaný člověk čeká omluvu a nebo vysvětlení. Bohužel díky tomu, že se prohřešil proto základnímu komunikačnímu pravidlu (být bez negativních emocí) většinou dostane pravý opak toho, co očekává. Proto svoji agresi stupňuje a snaží se, aby získal alespoň nějakou satisfakci (ponížit vás, vykřičet se, ukázat vám, vrátit vám to, ...)

Když mu však dáte, pro co si původně přišel, překvapíte ho a on okamžitě zkrotne.

Omluva

Pamatujte si, že pokud je jeho výtka potenciálně reálná, okamžitě mu seberete vítr z plachet, jakmile se omluvíte. Jestli je tedy (byť i teoreticky) možné, že jste něco provedli, případně udělali něco, co by jiný člověk mohl špatně pochopit či vyhodnotit, omluvte se. Takové jednání není slabost, je to prostředek, kterým si zajistíte skončení útoku proti vám (a umožníte tak naslouchání vašim argumentům, pokud je to třeba).

Omluva je v tomto případě srovnatelná s nárazem do zdi a vy následně získáte prostor se k věci vyjádřit a záležitost vysvětlit. Nezřídka potom taková situace končí tak, že se vám agresor sám omluví, že křičel či byl hrubý a že to přehnal.

V rytmu našeho příkladu se tedy zachováte třeba takto: „Promiňte, vůbec jsem si neuvědomil, že je ta hudba slyšet až k vám. Omlouvám se, je mi to líto.“ Tímto však vaše komunikace končit nemusí. Nyní jste jen souseda lehce paralyzovali, protože na vás už nemůže dál řvát, takže s ním můžete začít vyjednávat.

Nelíbilo se vám třeba, že na vás ten hulvát ihned křičel? „Ale proč jste na mě třeba jednoduše nezaklepal přes zeď, já bych to ihned ztlumil, vždyť jsme sousedé. Přece na sebe nebudeme takhle křičet kvůli běžným věcem, že?“ A soused najednou zjistí, že jste to nedělali schválně a on ze sebe udělal primitiva. Omluví se.

Nebo vám vadí jeho malé dítě, které vás často v noci budí svým řvaním? „Vůbec mi nedošlo, že to půjde k vám tak slyšet. Teda, je mi jasné, že zdi v paneláku jsou jako z papíru. Vždyť já taky velmi dobře slyším každý večer vašeho synka přes zeď plakat, přestože je to jen malé dítě. Na druhé straně je mi jasné, že si člověk doma často neuvědomí, kolik věcí jde přes zeď šlyšet, a že něco takového může ostatní obtěžovat...“

Být v klidu nabízí stovky možností, být agresivní nabízí jen jednu jedinou.

Souznění a pochopení

Je logické, že se nebudete omlouvat za něco, co jste opravdu neudělali a udělat ani nemohli (rozbité okno, přejetá kočka, hluk, který nejde od vás... atd).

V takovém případě omluvu prostě vynecháte a budete se pouze snažit, aby na vás agresor přestal útočit a začal vás poslouchat. K tomu se používá pochopení a souznění.

Když by na vás soused přišel křičet, že u vás děsně řve hudba a vy přitom žádnou puštěnou neměli - hluk by šel odjinud - nebudete na něj hnedka vyskakovat jako panák na gumě, cože si to k vám dovoluje. Berte to v klidu a snažte se jej pochopit: „Máte pravdu ten hluk je děsný, i mě velmi obtěžuje.“ Následně buď zcela neutralizujete situaci tím, že víte, kdo za to může: „Jenže já s tím nic neudělám, všechno to jde z venku/pravděpodobně od souseda odnaproti...“, a nebo přesunete agresorovu zlost někam do ztracena, na neurčitý cíl: „Bylo by skvělé zjistit, kdo takový hluk dělá a požádat ho, aby přestal. Vždyť tady žijeme všichni v jednom domě a nemá cenu si to nijak znepříjemňovat.“ Soused je opět v obou situacích proti vám úplně bezbranný. Pravděpodobně se okamžitě i omluví a navíc ve vás získal spojence - a k takovému člověku se příště bude zajisté chovat shovívavěji.

Jak vidíte, je obrovský rozdíl ve výsledku řešení situace agresivním chováním a vyrovnaným jednáním. Agresivní jedinci jsou navíc skvěle manipulovatelní. Jakmile jim seberete jejich zlost, nedokážou se rychle přeorientovat na normální komunikaci a budou dočasně v šoku. Jejich další reakce budou pomalé, nebudou schopni se bránit a stanou se velmi lehkou obětí. Pamatujte na to vždy, když se sami necháte hloupě vytočit. Má smysl řešit situaci v afektu? Opravdu vám to za to stojí?