



Sposoby radzenia sobie z zachowaniami agresywnymi wśród rodziców, dzieci i młodzieży

Materiał uzupełniający do szkolenia

Prowadzący: Teresa Wagner-Tomaszewska



Tematyka szkolenia:

I. Agresja - definicje, formy i przejawy	3
1. Agresja w ujęciu teoretycznym	3
2. Formy i rodzaje agresji	3
3. Przejawy agresji	4
II. Przyczyny i mechanizmy zachowań agresywnych wśród dzieci, młodzieży i rodziców/dorosłych	4
1. Przyczyny agresji	4
2. Mechanizmy zachowań agresywnych wśród dzieci	6
3. Podmiotowość w pracy z osobą przejawiającą zachowania agresywne - „Okna Johari”	7
4. Skutki agresji	8
III. Charakterystyka osób agresywnych	9
1. Osoba agresywna - charakterystyczne cechy zachowania	9
2. Zachowania agresywne jako zachowania nieprzewidywalne	10
IV. Komunikacja z dziećmi, młodzieżą i rodzicami/dorosłymi jako osobami agresywnymi	10
1. Prawidłowa komunikacja w sytuacji agresji - technika FUKO	12
2. Aktywne słuchanie	12
3. Rozmowa z młodym, agresywnym człowiekiem	13
4. Wygaszanie zachowań agresywnych	13
5. Aspekty pracy z osobą wykazującą zachowania agresywne	14
V. Jak przeciwdziałać agresji wśród dzieci, młodzieży i rodziców/dorosłych?	15
1. Profilaktyka zachowań agresywnych	15
2. Strategie profilaktyczne	15
3. Czynniki ryzyka	17
4. Współpraca międzysektorowa	17
VI. Metody pracy z osobami agresywnymi	19
1. Rozwój umiejętności społecznych (TUS) i wychowawczych (TUW)	19
2. Metody pracy z osobami przejawiającymi zachowania agresywne	22
3. Nowe sposoby pracy	24
VII. Bibliografia	28
VIII. Aneksy	29



I. Agresja - definicje, formy i przejawy

Agresję definiuje się najczęściej jako świadome, zamierzone działanie, które ma na celu wyrządzenie komuś szeroko rozumianej szkody fizycznej, psychicznej lub materialnej. Jej charakterystyczną cechą jest używanie przez kogoś siły fizycznej lub psychicznej wobec osoby o zbliżonych możliwościach, mającej zdolność skutecznej obrony.

Agresja jest często, lecz nie zawsze, sposobem wyrażania złości. W szczególnych warunkach agresja może przeradzać się w przemoc. Zachowania agresywne zdarzają się wszystkim ludziom, ale najczęściej są jednorazowe lub incydentalne. Często osoba prezentująca zachowania agresywne i osoba, wobec której te zachowania są prezentowane zamieniają się rolą.

Warto pamiętać, że złość czy agresja bywa tylko górą lodową innych emocji, które człowiek przeżywa, a z którymi sobie nie radzi, takich jak np: wstyd, poczucie winy, smutek.

1. Agresja w ujęciu teoretycznym

Termin agresja (z łac. aggressio - napaść) oznacza „działanie skierowane przeciwko ludziom lub przedmiotom wywołującym u jednostki niezadowolenie lub gniew”. Często agresja nazywana jest zachowaniem ukierunkowane na zewnątrz lub do wewnątrz powodującym szkody natury fizycznej lub psychicznej.

Na potrzeby szkoleniowe przyjmujemy, iż agresja jest umyślnym działaniem na szkodę innej osoby (lub osób), albo też jej własności i tego działania w żaden sposób nie da się usprawiedliwić i uzasadnić. Inaczej mówiąc, dla zaspokojenia własnych potrzeb lub z powodów wrogości agresywny człowiek oddziałuje agresywnym zachowaniem lub przemocą na osoby lub przedmioty ze swojego otoczenia, czyniąc krzywdę.

2. Formy, rodzaje agresji

Istnieje kilka form i rodzajów agresji, które często występują w różnych formach jako zamienne i wzajemnie na siebie oddziałujące:

- agresja werbalna - kierowanie przez osobę agresywną, w kierunku innej osoby lub osób, przezwisk, wyzwisk, przekleństw, gróźb, obraźliwych jednoznacznych gestów, oskarżanie, plotki, przedrzeźnianie, robienie min oraz krzyk,
- agresja fizyczna - naruszanie fizyczności innej osoby bądź osób poprzez: bicie, napaść, wymuszenia, razy zadawane rękami, pałkami, zranienia nożem, przypalanie papierosem, a także kradzieże z użyciem siły,
- agresja instrumentalna - za pomocą przeraźliwego krzyku, poszturchiwania, bicia, nękania, groźby, zdobywane są pieniądze, pożywienie, cenne przedmioty, rzeczy,
- agresja wroga - występuje u osobników bardzo zdegenerowanych, dla których agresja słowna i fizyczna jest sposobem bycia, zwracania na siebie uwagi, czy zdobywania pozycji w środowisku,
- agresja interpersonalna - nakierowana na drugiego człowieka a są to głównie przekleństwa, wyzwiska, groźby, wszelkiego rodzaju napaści, kradzieże, rozboje, okaleczenia innych osób a nawet zabójstwa,
- agresja z przemieszczeniem - kierowana obiekty zastępcze, czyny te nazywane są jako chuligańskie lub wandalizm,



- autoagresja - agresja skierowana na siebie, przede wszystkim z poczucia bezsilności, bezradności, czy z niedostrzegania sensu życia - to zwłaszcza samookaleczenia lub podejmowanie prób samobójczych, samobójstwa.

3. Przejawy agresji

Agresywne zachowania młodych ludzi mogą przyjmować różne objawy a są one charakterystyczne dla młodzieży impulsywnej, nieopanowanej, rozchwianej emocjonalnie. Może się jednak zdarzyć, że zachowania agresywne wystąpią również u osób spokojnych, lękliwych oraz zamkniętych w sobie.

Najbardziej typowymi przejawami agresji są:

- agresja w stosunku do rzeczy lub osób postronnych, bardzo charakterystyczna dla jednostek niedostosowanych społecznie, impulsywnych i negatywnie ustosunkowanych do środowiska,
- agresja skierowana na własną osobę, gdzie jednostka ma poczucie winy i gotowa jest ponieść karę lub sama ją sobie wymierzyć,
- agresja impunitarna, polegająca na pozorowaniu przeciwstawnych reakcji, jednostka skarcona lub ukarana stwarza pozory, że jest jej to obojętne.
- Zachowania agresywne, zarówno w stosunku do ludzi, zwierząt i rzeczy występują dość wcześnie, gdyż już małe dzieci w przypadku kary, braku zainteresowania lub niespełnienia życzenia przez dorosłych reagują złością i gniewem. Gdy życzenia te nie zostaną zlekceważone to w późniejszym życiu może u nich wystąpić i utrwalić się nawyk agresywnego działania.

Autoagresja natomiast najczęściej przejawia się w postaci:

- połykania ostrych przedmiotów (szpilek, agrafek, części żyłek),
- samookaleczeń przeważnie w postaci niegroźnych zranień,
- sporadycznie „zamachu”, targnięcia na własne życie.

II. Przyczyny i mechanizmy zachowań agresywnych wśród dzieci, młodzieży i rodziców/dorosłych

W psychologii nie ma zgody co do przyczyn i mechanizmów powstawania zachowań agresywnych. Niektórzy teoretycy tłumaczą agresję jako wrodzony popęd, a nie zachowanie.

1. Przyczyny agresji

Jest kilka czynników, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych, które mają wpływ na kształtowanie się postaw agresywnych w człowieku, a są to czynniki:

- natury biologicznej, które mają swoje źródło w genach i są ściśle związane z mechanizmami biologicznymi i z temperamentem – również leki, używki, które powodują interakcje zachodzące pod ich wpływem w organizmie człowieka,
- społeczne czyli środowiskowe, jako ciąg doświadczeń, jakich nabywa człowiek od początku swojego życia, zaobserwowanych, zasłyszanych, doświadczonych wśród najbliższych, w rodzinie, w grupie w której funkcjonuje, w szkole;
to doświadczenia: emocjonalne, poznawcze, socjalizacyjne,
- psychologiczne związane ściśle z psychiką rozwojową człowieka; najintensywniej rozwijają się i kształtuje w okresie wczesnego dzieciństwa.



Przyczyny agresji i przemocy tkwiące w rodzinie:

- patriarchalny wzór rodziny - eksponujący cnoty „męskie” takie jak kult siły, wojowniczność, surowość;
- stosowanie agresji i przemocy przez rodziców w kontaktach między dorosłymi i w stosunku do samego dziecka;
- pobłażliwość i przyzwolenie dla dziecka na stosowanie agresji wobec innych;
- brak przekazu co jest dobre a co złe;
- brak ciepła, zainteresowania i zaangażowania w sprawy dziecka;
- brak jasno wyznaczonych granic w zachowaniu;
- wychowanie w duchu „dzieci i ryby głosu nie mają”;
- rozwiązywanie konfliktów i napięć domowych z użyciem siły;
- kryzysy rodzinne (kłótnie, rozpad rodziny - separacja, rozwód rodziców); temperament dziecka - w takim znaczeniu, że rodzice nie rozumieją zachowań dziecka, nie korzystają z profesjonalnego wsparcia; podwójne wzorce zachowań (co innego się mówi a co innego się robi).

Przyczyny agresji i przemocy występujące w szkole:

- relacje nauczyciel - uczeń: (chłód emocjonalny nauczycieli w stosunku do uczniów, przedmiotowe traktowanie wychowanka, relacje oparte tylko na wymaganiach bez nagradzania i wzmacniania pozytywnych zachowań dzieci; sposób komunikowania się nauczycieli z uczniami (poniżanie, ośmieszanie, straszenie, podkreślanie władzy nauczyciela); agresja i przemoc dorosłych na terenie szkoły; brak spójnych reakcji nauczycieli na agresywne zachowania i akty przemocy w szkole; brak jasnych reguł życia szkolnego; brak konsekwencji i zdolności nauczycieli w egzekwowaniu przyjętych norm; brak poczucia współodpowiedzialności u uczniów za życie szkoły;
- proces nauczania: brak doceniania i podkreślania wysiłków i postępów dzieci; skupianie się tylko na negatywach aspektach; niesprawiedliwość w traktowaniu i ocenianiu uczniów; zbyt dużo wymagań - nie uwzględnianie potencjału i możliwości dzieci; mała uwaga poświęcana na rozładowanie napięć podczas zajęć; nuda i schematyczność podczas lekcji.

Przyczyny agresji i przemocy tkwiące w grupie rówieśniczej:

- naśladowanie agresywnej osoby z grupy ocenianej pozytywnie (odważna, silna) – przez osobę niepewną swojej pozycji w grupie;
- w grupie rozmywa się odpowiedzialność, zmniejsza się poczucie winy za popełnione czyny;
- obserwacja, że używający przemocy kolega odnosi korzyści, nie traci również swej popularności, nie spotyka się z negatywnymi konsekwencjami ze strony dorosłych;
- długotrwałe dokuczanie „ofierze” powoduje, że koledzy zmieniają do niej swój stosunek - staje się mniej wartościowa w ich oczach, zasługująca na taki los;
- maleje poczucie winy oraz wyrzuty sumienia.

Również media obniżają poziom empatii, współczucia dla innych ludzi oraz podwyższają próg tolerancji wobec agresji i przemocy, szczególnie gdy pokazują samą agresję i przemoc bez uwzględnienia cierpienia i krzywdy osób, które ich doświadczają oraz negatywnych skutków tych działań.



Inne przyczyny agresji:

- w sferze somatycznej, np. nadczynność tarczycy, urazy głowy, choroby tzw. „wstydlive”, czyli widoczne,
- w sferze psychologicznej, np. młodość w okresie adolescencji,
- w sferze psychicznej, np. choroby i zaburzenia psychiczne,
- w sferze zawodowej, np. stres w pracy,
- związane z korzystaniem z Internetu, np. hejt, cyberprzemoc,
- związane z uzależnieniami, np. od narkotyków, alkoholu, leków.

2. Mechanizmy zachowań agresywnych wśród dzieci

Dzieci, od najmłodszych lat, podlegają społecznym wpływom, co skutkuje nabywaniem, przez nie wczesnych doświadczeń, wśród których wyróżniamy: doświadczenia emocjonalne, poznawcze i socjalizacyjne. Doświadczenia emocjonalne odnoszą się do więzi uczuciowych między nim a osobami dla niego znaczącymi, natomiast doświadczenia poznawcze mają wpływ na to, co nazywane jest strukturą umysłu. Zaś doświadczenia socjalizacyjne wiążą się ściśle ze wzorami kulturowymi w jakich dziecko wzrasta. Stąd konieczność indywidualnego rozpatrywania każdego przypadku zachowań agresywnych w kontekście społecznym oraz w relacji do poziomu rozwoju dziecka.

Przejawiające się u małych dzieci zachowania agresyjne mogą być traktowane jako całkowicie prawidłowe zachowanie, ponieważ pozwalają one dzieciom nauczyć się asertywności, współzawodnictwa w grach i odnoszenia sukcesów w zmaganiach z codziennymi wyzwaniami. Dzieci dzięki nim uczą się nowych umiejętności społecznych.

W wieku 2–3 lat umieją już rozwiązać, bez korzystania z przemocy, coraz więcej problemów. Pomiędzy 2 a 4 rokiem życia pojawia się coraz mniej agresji fizycznej, zastępuje ją agresja słowna. U dzieci pięcioletnich agresja może już służyć zdobywaniu zabawek, terytorium czy pozycji w grupie. Jednak jeśli w wieku szkolnym u dziecka nadal dominuje agresja fizyczna, jest to niedobry sygnał prognostyczny wskazujący, że nie nabyło ono prawidłowych umiejętności społecznych. Istnieje więc duże ryzyko utrzymania się i nasilenia agresji jako nieprawidłowego zjawiska. W tym wypadku raczej nie możemy liczyć na to, że dziecko kiedyś z tego wyrośnie, dlatego konieczne jest jak najwcześniejsze włączenie oddziaływań profilaktycznych i terapeutycznych.

W wieku sześciu lat dzieci manifestują charakterystyczne wzorce agresywnego zachowania, by w wieku lat ośmiu osiągnąć większy lub mniejszy poziom agresji. W okresie adolescencji, agresywność staje się relatywnie stałą cechą osobowości, a bardziej agresywna młodzież z reguły wyrasta na bardziej agresywnych dorosłych.

Agresywne zachowania są wyuczone i podlegają kontroli a człowiek jest organizmem rozumnym i posiada mechanizmy pozwalające na samokierowanie. Oznacza to, że ludzie mogą zastanawiać się nad swoimi zachowaniami i ich skutkami, a także potrafią wyciągać wnioski na podstawie obserwacji zachowań innych ludzi. Dzieci przychodzą na świat z pewnymi umiejętnościami, np. do wydawania podstawowych dźwięków, ale w momencie narodzin nie potrafią mówić. Ten proces następuje dzięki uczeniu się. Podobnie jest w przypadku rozwoju zachowań agresywnych.

Zachowania agresywne są uwarunkowane poprzez:

- 1) przyswajanie przez obserwację - według Teorii Społecznego Uczenia się, nowe zachowania są przyswajane drogą bezpośredniego doświadczenia, albo przez obserwację tego zachowania u innych jednostek,



- 2) bezpośrednie doświadczenie - agresywne zachowania mogą być także przyswajane na drodze dyferencjału wzmocnienia, przez angażowanie się w nie,
- 3) samoregulację - ważnym komponentem Teorii Społecznego Uczenia się jest samoregulacja, która oznacza możliwość wyboru zachowania na podstawie przewidzianych konsekwencji.

Należy zauważyć, że przyswajanie przez obserwację, bezpośrednie doświadczenia i samoregulacja na ogół nie występują osobno, lecz zachodzi między nimi interakcja.

Zachowania agresywne pojawiają się również w mechanizmie samospełniającego się proroctwa: skoro jestem zły, to źle się zachowuję i w ten sposób potwierdzam schemat - „jestem zły”, co oznacza, że w myśleniu tych dzieci pojawia się wiele zniekształceń poznawczych i rozumują w kategoriach wszystko albo nic.

Planowanie działań terapeutycznych i interwencyjnych wymaga znajomości czynników wpływających na powstawanie i utrwalanie agresywnych zachowań u dzieci.

3. Podmiotowość w pracy z osobą przejawiającą zachowania agresywne - „Okna Johari”

Podmiotowość - to pojęcie, które powstało w terminologii psychologicznej jako przeciwieństwo „przedmiotowości”. Podmiotowość podkreśla fakt, „...że człowiek jest zawsze i stale podmiotem własnej sytuacji, tworzy ją, bez niego ona nie istnieje”.

Podmiot to osoba, która dysponuje wolną wolą, postrzega rzeczywistość w określony, niepowtarzalny sposób i nadaje jej znaczenie. W przeciwieństwie do aktywności przedmiotu, aktywność podmiotu nie musi być uruchamiana przez czynniki zewnętrzne.

Człowiek jest istotą ludzką i nie może być traktowany jak przedmiot, ponieważ będąc człowiekiem musi być, bezwarunkowo, traktowany podmiotowo. Podmiotowość jest atrybutem człowieczeństwa i należąca jest człowiekowi do końca jego życia.

Warunkami bycia podmiotem są:

- autodeterminacja w dążeniu do założonych celów,
- tożsamość człowieka,
- wolność wyboru,
- poczucie sprawstwa.

Nieodzowną cechą podmiotowego traktowania człowieka jest poszanowanie jego granic. Poszanować granice człowieka to traktować człowieka „po ludzku”. Szanować jego prawa, godność i prawo do dokonywania wyborów, wesprzeć w poznaniu i zrozumieniu siebie.

W celu poznania i zrozumienia siebie oraz swoich relacji z otoczeniem można zastosować metodę „Okno Johari”.

„Okno Johari”, podobnie jak szyba w okiennej ramie, jest kwadratem podzielonym dwoma prostopadłymi do siebie liniami. W ten sposób wewnątrz niego powstają cztery prostokąty - mniejsze szyby. Każda z tych szyb stanowi odzwierciedlenie stanu świadomości na różnych poziomach. To cztery obszary:

- obszar otwarty – część oznaczająca wszystko to, co o sobie wiemy i jednocześnie inni wiedzą o nas,
- obszar ślepy – to część nas, której nie jesteśmy świadomi, ale jest ona znana innym;
- obszar ukryty – to część nas, której jesteśmy świadomi, ale ukrywamy ją przed innymi, to nasze „ja prywatne”, fasada,
- obszar nieznany – to część nas, której ani my, ani inni nie są świadomi.



Traktując człowieka podmiotowo należy pamiętać o „Oknach Johari” i tym, że granic człowieka nie wolno naruszać bowiem każdy człowiek ma prawo do decydowania o swoich granicach.

4. Skutki agresji

Zachowania agresywne wpływają negatywnie zarówno na osobę, wobec której są przejawiane jak i na osobę wykazującą te zachowania. Obszary negatywnego wpływu to obszar fizyczny, psychiczny, społeczny. Ponadto skutki agresji mogą mieć charakter bezpośredni lub odległy (odroczone).

Skutki zachowań agresywnych (ze względu na osobę, która tych zachowań doświadczyła) można podzielić na:

- fizyczne: siniaki i ślady po uderzeniach i oparzeniach, różnego rany, ubytki w uzębieniu i owłosieniu, trudności w poruszaniu się, lęk przed zdjęciem odzieży i dotykiem,
- somatyczne: bóle głowy, wymioty, moczenie się,
- emocjonalne i psychologiczne: zaburzenia mowy (napięcia nerwowe), niska samoocena, obniżone poczucie własnej wartości, wzmożona czujność, płaczliwość, wycofanie, izolacja, zachowania destrukcyjne, smutek, depresja, natręctwa, tiki, wzrost agresywności i wrogości, bierność, wyuczona bezradność.
- społeczne skutki agresji: unikanie kontaktów, alienacja¹.

Poniższy schemat obrazuje wpływ zachowań agresywnych na osobę, która ich doświadcza.





Zachowania agresywne powodują również negatywne skutki u osoby zachowującej się agresywnie. Konsekwencjami agresywnego zachowania, dla osoby agresywnej są: konsekwencje prawne, „popularność”, izolacja części społeczeństwa, odrzucenie społeczne, utrata zaufania.

III. Charakterystyka osób agresywnych

Agresywność jest często związana z nieadekwatnymi do sytuacji wybuchami agresji u osoby, która nie potrafi kontrolować swoich reakcji oraz wyraźnie przejawia wrogość w stosunku do otoczenia. Agresywność jest stałą właściwością indywidualnej jednostki.

1. Osoba agresywna - charakterystyczne cechy zachowania

Agresja posiada fizjologiczne i strukturalne podłoże, podlega wpływowi uczenia się i może zostać stłumiona bądź podlegać sublimacji. Różnic między agresywnością kobiet i mężczyzn nie można zatem wyjaśniać jedynie biologią. Podstawowe różnice w przejawianych formach agresji między kobietami i mężczyznami zawierają się między innymi w dynamice zachowania oraz jego natężeniu. Mężczyźni przejawiają częściej agresję gwałtowną i o dużym nasileniu, zaś kobiety i dziewczynki częściej manifestują agresję poprzez zachowania werbalne bądź formy agresji pośredniej.

Chłopcy i dziewczęta inaczej rozwiązują konflikty i nieporozumienia. Chłopcy wyrażają gniew i złość poprzez bezpośrednie starcie fizyczne, dziewczęta zaś dzięki agresji pośredniej (plotkowanie, wyśmiewanie itp.).

Wyraźne różnice zaznaczają się w rodzaju stosowanej przemocy psychicznej. Dziewczęta częściej niż chłopcy ograniczają się do jej bardziej wyrafinowanych form (drwiny, dyskryminacja, wyśmiewanie). Chłopcy używają wulgarnych określeń w stosunku do ofiary oraz stosują rozmaite groźby.

Płeć jest także czynnikiem różnicującym bezpośrednie przyczyny zachowań agresywnych. W codziennych kontaktach mężczyźni reagują znacznie większą agresją niż kobiety. Kobiety są bardziej wrażliwe na oschłe zachowanie, protekcyjność, nieuprzejme traktowanie i niegrzeczne uwagi. Mężczyźni z kolei reagują agresją głównie na niepowodzenia, niemożność ukończenia zadania, świadomość własnej bezsilności, poczucie ubezwłasnowolnienia i braku swobody, którego przyczyną może być np. korek uliczny czy zależność zawodowa.

Stosowanie przemocy i agresji może służyć kobietom i mężczyznom do odmiennych celów. Mężczyźni posługują się przemocą, by uzyskać kontrolę nad innymi, podczas gdy kobieca agresja jest na ogół przejawem utraty samokontroli na poziomie emocjonalnym. Mężczyźni stosują agresję dla uzyskania uznania otoczenia i wpływów materialnych. Dziewczęta posługują się przemocą, by zyskać szacunek, ale w odróżnieniu do chłopców - nie tyle dążą do zdobycia pieniędzy, ile pragną uniknąć roli „ofiary”.

Przeważnie, osoby agresywne prezentują określone cechy w zachowaniu, a są to: konfliktowość, zaczepianie i bicie innych osób, kierowanie złośliwych uwag do innych osób, dręczenie zwierząt, niszczenie przedmiotów, narzucanie własnych zasad, poglądów, wykonywanie nerwowych ruchów a nawet bardzo szybka mowa i wiele innych.



2. Zachowania agresywne jako zachowania nieprzewidywalne

Osoba agresywna posiada charakterystyczne dla siebie cechy zachowania. Często osoby, które obserwują osobę przejawiającą zachowania agresywne czują strach i niepokój. Wiele zachowań w przypadku osób agresywnych jest nieprzewidywalnych.

Zachowania agresywne można zakwalifikować do zachowań nieprzewidywalnych, czyli takich których się nie spodziewamy. Nagły wybuch złości, atak na osobę czy niespodziewane np. krzyki kierowane w naszą stronę mogą być dla nas nie dość, że zaskakujące to jeszcze mogą powodować w nas reakcje obronne. I tak możemy z osoby, wobec której przejawiane są zachowania agresywne przemienić się w osobę przejawiającą zachowania agresywne. Opanować się, nie bać się, reagować właściwie nie jest rzeczą łatwą.

Podstawą zachowania jest troska o bezpieczeństwo własne i nie narażanie się na stanie się „ofiara” zachowania agresywnego.

Niektóre osoby o skłonnościach do zachowań agresywnych nie przypominają wyglądem jak przystawiony chuligan a jednak reakcje takiej osoby często są nieadekwatne do sytuacji. Kontakt z osobą o skłonnościach do zachowań agresywnych jest jak życie na tykającej bombie - nigdy nie wiadomo kiedy wybuchnie.

IV. Komunikacja z dziećmi, młodzieżą i rodzicami/dorosłymi jako osobami agresywnymi

Komunikacja jest procesem wzajemnego przekazywania informacji przez ludzi komunikujących się. Przebiega on na wielu poziomach, z których jedne są świadome, a inne nie. Komunikowanie się ludzi może służyć do wywierania wpływu, manipulacji, porozumienia, przekonania, zdobycia maksimum informacji.

Posiadanie umiejętności komunikacyjnych ułatwia zaspokojenie indywidualnych potrzeb społecznych, wpływa na kształtowanie pozytywnych relacji interpersonalnych, umożliwia sprawne realizowanie powierzonych obowiązków, ułatwia możliwość uczenia się, pozwala zdobywać wiedzę i doświadczenie.

Komunikacja jest wielofunkcyjna i pełni funkcję: informacyjną, motywacyjną, emocyjną, społeczną, umożliwiającą samorealizację.

Komunikację można usprawnić stosując następujące techniki:

- wypowiedzi otwierające - mają wyrażać zainteresowanie, tym, co druga osoba chce przekazać, a także wskazują na gotowość słuchającego do komunikowania się, np. „Ciekawi mnie to, co mówisz”, „Mógłbyś opowiedzieć o tym coś więcej”, „Możemy o tym porozmawiać teraz”
- utrzymywanie kontaktu wzrokowego - należy być zwróconym w kierunku mówiącego, nie oddzielać się od niego, np. stosem papierów, czy źle postawionym krzesłem, zachować rozluźnioną i „otwartą” postawę ciała oraz odpowiedni dystans przestrzenny (ok. 1 m.); nawiązanie kontaktu wzrokowego z osobą mówiącą skupia na niej uwagę odbiorcy i ogranicza skłonność do dekoncentracji zarówno u mówiącego, jak i słuchającego
- udzielanie zachęt - zachęty powinny ośmielić drugą osobę do wypowiedzi i potwierdzać, że jest z uwagą słuchana; pomocne są tutaj niewerbalne sygnały (potakiwanie głową, uśmiech, pochylanie się w kierunku mówiącego), jak i werbalne potwierdzenia („mruknięcia” - uhm, aha, yhm, używanie zwrotów „tak rozumiem”, „to interesujące”
- klaryfikacja - ma pomóc w dobrym zrozumieniu wypowiedzi nadawcy, uściślić ją i doprecyzować; dzięki niej można zdobyć więcej informacji, które sprawiają, że wypowiedź stanie się



dla słuchającego jasna i dokładna; ten efekt można uzyskać zadając pytania, np. „A kiedy dokładnie to się wydarzyło?”, „Jak Pan na to zareagował?”

- parafrazowanie - pozwala sprawdzić, czy interpretacja słuchającego jest zgodna z intencją nadawcy oraz upewnić się, czy przekazywane treści są trafnie rozumiane; pośrednio parafrazowanie jest także wyrażeniem zainteresowania dla nadawcy, polega na powiedzeniu własnymi słowami tego, co najistotniejsze w wypowiedzi, np. „Z tego co Pan mówi, rozumiem, że ma Pan kłopoty z...”, „Pozwól, że sprawdzę, czy dobrze Pana zrozumiałem...”
- odzwierciedlanie uczuć - pokazanie, że słuchający potrafi wczuć się w sytuację i rolę mówiącego, w to, co on przeżywa; polega na nazwaniu emocji rozmówcy, np. „Mam wrażenie, że bardzo Panu na tym zależy”, „Widzę, że bardzo Pana to smuci”, „Wygłada na to, że bardzo się Pan przestraszył”
- odzwierciedlanie zachowań niewerbalnych - „odbijanie” zachowań drugiej strony; wejście w specyficzny dla rozmówcy rytm ciała sprawi, że poczuje się on rozumiany i doceniony
- dowartościowywanie - uznanie ważności drugiej strony, jej problemów i przeżyć; okazanie uznania dla wysiłków i działań podejmowanych przez rozmówcę, np. „To wspaniałe, jak zareagowałeś na ten problem”, „Doceniam twoje poświęcenie i starania”, „Nikt inny nie podjął się tego wyzwania”
- redukcja szumów zewnętrznych - unikanie czynności i elementów, które mogą niekorzystnie wpływać na komunikację i wskazywać na brak zainteresowania lub odwracać uwagę, np. bębnienie palcami po stole, słuchanie zbyt głośnej muzyki, przeglądanie dokumentów
- podsumowanie - zwięzłe podsumowanie najważniejszych informacji i ustaleń; dostrzeżenie osiągniętego porozumienia.

Najwięcej informacji możemy uzyskać zadając pytania otwarte, czyli takie, które umożliwiają pytanemu swobodną i nieskrępowaną wypowiedź. Pytania otwarte ośmielają również rozmówcę i stanowią dobry wstęp do otwartej i bezpośredniej rozmowy, gdzie można już będzie pogłębić szczegółowe kwestie. Dzięki pytaniom otwartym zyskujemy możliwość zidentyfikowania potrzeb i oczekiwań partnerów. Pytania zamknięte zmierzają natomiast do precyzowania wypowiedzi i ustalania faktów. Zadawanie ich nie może sprawiać wrażenia przesłuchania, a tak będzie się działo, gdy partner zostanie zarzucony szeregiem pytań zamkniętych.

Zupełnie niedopuszczalne są pytania zawierające sugestie co do odpowiedzi, ponieważ, z jednej strony, nie przynoszą one pytającemu żadnych informacji ponad to, co sam sądzi i, po drugie, u pytanego pojawia się wrażenie manipulacji, ponieważ czuje się on zmuszony do udzielenia odpowiedzi zgodnie z sugestią zawartą w pytaniu (tzw. przymus potwierdzenia), np. „Nie może się Pan nie zgodzić ze mną, że Pana oczekiwania są nierealne”, „Czy Pan też uważa, że...”.

Wybór odpowiedniego sposobu komunikowania powinien zawsze zależeć od konkretnej sytuacji i kontekstu, w jakim znaleźli się uczestnicy komunikacji.

Czynniki **wpływające pozytywnie** na skuteczność komunikowania to:

- pozwolenie innym na przedstawienie i wyjaśnienie ich stanowiska,
- „czynne” zainteresowanie wypowiedziami rozmówcy,
- okazywanie zainteresowania poprzez pytanie, gesty, potakiwanie,
- chęć zrozumienia punktu widzenia drugiej osoby,
- nie przerywanie wypowiedzi rozmówcy,
- nie dokonywanie przedwczesnych podsumowań, nie wyciąganie pochopnych wniosków,
- bieżące sprawdzenie zrozumienia tego co mówi rozmówca (np.: zadając pytania).

Czynniki **wpływające negatywnie** na skuteczność komunikowania (bariery komunikacyjne):



- uznanie sprawy za nieinteresującą już na początku rozmowy,
- przerywanie wypowiedzi innych,
- słuchanie tylko tego co jest łatwe do zrozumienia,
- słuchanie tylko tego co jest zgodne z naszymi poglądami,
- krytykowanie sposobów mówienia rozmówcy zamiast istoty sprawy.

Czynniki negatywnie powodują; irytację, czynią drugą stronę mniej chętną do rozmowy, wywołają postawy obronne, zakłócają proces porozumiewania się, utrudniają rozpoznawanie i rozwiązywanie spraw problemowych i konfliktowych.

1. Prawidłowa komunikacja w sytuacji agresji - technika FUKO

W celu skutecznego komunikacji z osobą, która prezentuje bądź prezentowała wcześniej zachowania agresywne zaleca się stosowanie metod i technik asertywnych.

Techniki asertywne to taki sposób komunikowania swoich odczuć i potrzeb, w którym wykazujemy szacunek do naszego rozmówcy, traktując go w sposób partnerski bez okazania władzy jak też uniżoności, służalczości. Asertywne porozumiewanie się jest skuteczną alternatywą dla agresji i uległości. Może na w tym pomóc technika FUKO, która jest bardzo skuteczną i konkretną propozycją przekazywania informacji zwrotnych. Zawiera ona wszystkie ważne informacje potrzebne do konstruktywnego poinformowania drugiej strony o Twojej reakcji na jej zachowanie, które wiąże się z Twoim niezadowoleniem lub smutkiem

Technika FUKO zawiera następujące składniki:



2. Aktywne słuchanie

Podstawową umiejętnością służącą tworzeniu i utrzymywaniu związków z innymi ludźmi jest umiejętność słuchania. Jeśli potrafimy słuchać, ludzie lgną do nas. Brak umiejętności słuchania jest niebezpieczny i skutkuje tym, że umykają nam ważne informacje przez co nie zauważamy nadchodzących problemów.

Słuchanie to komplement, który niesie w sobie następującą informację: „Interesuje mnie to co dzieje się w Twoim życiu”. W odpowiedzi na taki komplement ludzie zwykle zaczynają nas lubić i doceniać.

Niestety nazbyt często koncentrujemy się na pseudosłuchaniu, czyli skupiamy się przede wszystkim na zaspokojeniu jakiejś swojej potrzeby, osiągnięciu swojego celu. Do typowych celów pseudosłuchania należą między innymi:

- budowanie wrażenia, że jesteśmy zainteresowani tym, co słyszymy - po to, aby druga osoba nas polubiła,
- granie na zwłokę, które jest nam potrzebne do przygotowania swojej kolejnej wypowiedzi,



- słuchanie w celu wychwycenia słabych punktów argumentacji w celu potwierdzenia, że zawsze mamy rację, zbieranie „amunicji”, aby zaatakować.

Aktywne słuchanie, w którym bierzemy czynny udział polega na zadawaniu pytań i udzielaniu informacji zwrotnych.

3. Rozmowa z młodym, agresywnym człowiekiem

Rozmowa z młodym, przejawiającym zachowania agresywne młodym człowiekiem, jest niezwykle ważna w procesie „naprawczym” jego zachowania. Głównie należy pamiętać o wszystkich zasadach poprawnej komunikacji oraz o tym aby dostosować komunikaty do wieku rozmówcy. Będzie to rozmowa inna, aniżeli z osobą dorosłą, wymagająca od nas należytego przygotowania, spokojnego podejścia oraz znajomości poniższych odpowiedzi:

- nawiąż kontakt poprzez swobodną rozmowę
- dostosuj słownictwo do poziomu intelektualnego dziecka; pytania mu zadawane muszą być jasne i zrozumiałe; nie powinno się zadawać pytań wielokrotnie złożonych, skomplikowanych, dotyczących więcej niż jednego tematu, wymagających więcej niż jednej odpowiedzi; zadawaj konkretne pytania, gdyż małe dzieci rozumieją wszystko dosłownie; nie zadawaj pytań sugerujących,
- nie wymuszaj odpowiedzi nawet, jeżeli wiesz, że kłamie (być może tak wygląda „subiektywna prawda” dziecka) lub nie przekazuje informacji, które powinno znać; im większy nacisk, tym większy opór,
- nie poprawiaj dziecka i nie pouczaj,
- pozwól na wyrażenie nie tylko negatywnych, ale i pozytywnych uczuć wobec tego, co się stało,
- okaż szacunek, cierpliwość i zrozumienie,
- kontroluj swoje emocje, ton głosu, mimikę, nie okazuj przerażenia, olbrzymiego zaciekawienia, niezależnie od tego co mówi dziecko; swoim opanowaniem emocjonalnym dajesz mu poczucie bezpieczeństwa.

4. Wygaszanie zachowań agresywnych

Zachowania agresywne niosą ze sobą bagaż niebezpieczeństw szkodzących zarówno osobie, która tych zachowań doświadcza, jak i osobie, która te zachowania skutecznie. Stąd potrzeba wygaszania tego typu zachowań a sposobów jest kilkanaście.

W wygaszaniu i tonowaniu zachowań agresywnych u innych osób pomocne może okazać się:

- budowanie wizerunku osoby opanowanej, stanowczej,
- modelowanie pożądanych zachowań poprzez np. spokojny ton głosu i naturalne tempo wypowiedzianych słów, zmniejszoną gestykulację,
- słuchanie,
- przytakiwanie,
- użycie dowcipu,
- stanowcze wydawanie poleceń,
- „wentylowanie” - jeśli to możliwe to dać czas na wypowiedzenie się, odreagowanie,
- szczere okazanie zrozumienia,
- zareagowanie nietypowo, przerwanie koła agresji,
- odciąganie uwagi,
- ukonkretnianie, chęć zrozumienia,



- oddzielanie ludzi od problemów,
- mówienie o faktach,
- unikanie dyskusji, jeśli nie wnosi ona rozwiązania, zmiana tematu rozmowy, ukierunkowanie rozmowy,
- sformalizowanie kontaktu poprzez skierowanie rozmowy tylko na realizację zadania np. „proszę okazać dokument tożsamości”, unikać rozmowy o emocjach,
- odwołanie się do przepisów prawnych,
- zastosowanie techniki „zdartej płyty”, która umożliwia obronę przed destrukcyjnymi emocjami i ułatwia obronę własnych interesów (to bardzo skuteczny sposób obrony przed manipulacją i wywieraniem presji),
- obserwowanie rozwoju sytuacji,
- personifikowanie osób anonimowych,
- nie reagowanie na prowokacyjne zachowanie.

Ważnym elementem skutecznych działań obniżających emocje, a tym samym wygaszanie agresywnych zachowań jest umiejętność identyfikowania i radzenia sobie z silnymi emocjami, zarówno swoimi, jak i drugiej osoby.

Silne emocje mogą powodować:

- nie kontrolowanie własnych reakcji i zachowań,
- nie dostrzeganie istotnych dla sytuacji faktów,
- fałszywe interpretowanie faktów, które zostały dostrzeżone,
- zapomnienie o możliwości wykorzystania efektywnych sposobów działania.

Im silniejsze są emocje, tym trudniej o racjonalne myślenie!

5. Aspekty pracy z osobą wykazującą zachowania agresywne

Istotne jest, w kontakcie z osobą zachowującą się agresywnie, zdawanie sobie sprawy z tego, że to nie fakty powodują nasze zdenerwowanie, ale to, co o tych faktach myślimy. Emocjonalna interpretacja faktów powoduje silne, często negatywne emocje. Ujawnione przez nas same silne emocje (złość, agresja, strach) sprzyjają **wzrostowi napięcia** u osoby, z którą jesteśmy w interakcji. Wzrasta wówczas prawdopodobieństwo eskalacji emocji, agresji, a nawet bezpośredniego ataku na nas.

Każdy człowiek ma swój styl reagowania na sytuacje trudne. W sytuacji interwencji mogą dojść do głosu własne doświadczenia (aktualnie przeżywane trudności osobiste, niekonstruktywne sposoby rozwiązywania konfliktów, itp.), a to z kolei może prowadzić do **porzucenia roli profesjonalnej** na rzecz innych, nieprofesjonalnych zachowań.

W sytuacji doświadczania silnych emocji, nasza zdolność racjonalnej oceny sytuacji ulega pogorszeniu. Emocje często biorą górę nad zdrowym rozsądkiem. Zdarza nam się zrobić coś, czego potem żałujemy, ponosimy konsekwencje takiego stylu działania: konsekwencje służbowe, finansowe, (np. zasadne skargi od obywateli), zła opinia wśród przełożonych.

WAŻNE! Kontroluj siebie i sytuację, m.in. poprzez zwrócenie szczególnej uwagi na komunikaty werbalne i niewerbalne przekazywane w sposób nieświadomy innym.

Mając świadomość własnego ciała, mimiki, tonu i natężenia głosu, ustawienia siebie wobec osoby w przestrzeni, słów, które używamy - możemy wpływać na drugą osobę.



Nawet ludzie, którym chcę pomóc, mogą postrzegać mnie, jako osobę zagrażającą, kontrolującą i uosabiającą nieprzyjazny system.

V. Jak przeciwdziałać agresji wśród dzieci, młodzieży i rodziców/dorosłych?

Pamiętajmy, że agresja nie bierze się znikąd. Jedną z emocji (uczucia), które mogą ją powodować jest złość, która jest związana z mobilizacją energii i pojawia się zazwyczaj w sytuacjach gdy napotykamy na przeszkodę stojącą na drodze do osiągnięcia ważnego dla nas celu.

1. Profilaktyka zachowań agresywnych

Agresja jest często sposobem wyrażania złości. W sprzyjających warunkach agresja może przerodzić się w przemoc.

Przemoc to wykorzystanie swojej przewagi nad drugim człowiekiem (fizycznej, emocjonalnej, społecznej, ekonomicznej). Przemoc zachodzi wówczas, gdy osoba słabsza poddawana jest przez dłuższy czas negatywnym działaniom osoby lub grupy osób silniejszych.

Przemoc jest działaniem, które charakteryzuje się właściwościami:

- jest intencjonalne (zmierza do osiągnięcia jakiegoś celu, intencja skrzywdzenia, wykorzystanie przewagi),
- przyczynia się do naruszania praw i dóbr drugiego człowieka (przekroczenie granic drugiej osoby),
- uniemożliwia samoobronę (głównie z powodu przewagi w różnych obszarach),
- powoduje szkody (materialne, fizyczne, psychiczne).

Przemoc ma różne oblicza i aspekty:

1. Jest procesem - nie pojawia się znenacka oraz tworzy cykl.
2. Posiada tendencję do powtarzania się - rzadko jest jednorazowym epizodem.
3. Toczy się na wymiarze „dominacja i uległość”.
4. Nie jest zjawiskiem niezależnym od udziału człowieka - jest on zdolny do radzenia sobie z siłami, które go czynią „sprawcą”.
5. Odpowiedzialność zawsze jest po stronie „sprawcy” niezależnie od tego co osoba doświadczająca przemocy czyni.
6. Przejawia się w różnych formach.

Dlaczego w tym miejscu o przemocy? Otóż jednym z uwarunkowań zaistnienia przemocy jest bezpośredni na nią wpływ środowiska człowieka a konkretniej obserwacja lub bezpośrednie doświadczanie agresji ze strony rodziców, rówieśników lub dorosłych. Stąd potrzeba oddziaływań profilaktycznych, które mają za zadanie zapobieżenie tymże zachowaniom.

Mówiąc o profilaktyce zachowań agresywnych i przemocowych należy pamiętać o sytuacjach trudnych, które mogą być zarówno przyczyną jak i skutkiem tych zachowań.

2. Strategie profilaktyczne

Strategie profilaktyczne są tylko jednym ze sposobów klasyfikacji programów profilaktycznych. Odnoszą się głównie do sposobu postępowania o zasadniczym znaczeniu dla realizacji celów programu. Inne możliwe sposoby kategoryzacji programów nawiązują do ich podstaw teoretycznych lub „poziomu” profilaktyki (pierwotna, wtórna lub trzeciorzędowa).



Wyróżnianie konkretnych strategii, jest wygodne, gdyż pozwala uzyskać ogólną orientację w rodzajach działań, jakie mogą być podejmowane w ich ramach. Jednak odniesienie ogólnej strategii do konkretnych programów jest już trudniejsze, ponieważ w większości programów wykorzystywane są elementy kilku strategii. Np. często łączone jest podejście edukacyjne ze strategią środowiskową, a w ramach strategii interwencyjnej mieszczą się bardzo różne działania: od przekazywania informacji do terapii rodzinnej.

W ramach jednej i tej samej strategii mieszczą się bardzo zróżnicowane działania dla dzieci i młodzieży z grup ryzyka, albo dla rodzin zagrożonych nastolatkiem. Programy - o bardzo zróżnicowanej długości i zakresie oddziaływań, a także przeznaczone do realizacji w różnych miejscach (szkołach, domach, społecznościach lokalnych). Również programy przynoszące zróżnicowane efekty. Mówiąc o skuteczności poszczególnych strategii najważniejsze wydają się efekty ich zastosowania w konkretnych działaniach wobec określonej grupy odbiorców. A także to, jakie elementy, jakich strategii warto za sobą łączyć. Szkolne programy profilaktyczne powinny być skierowane do konkretnych środowisk grup wiekowych. Szczególnie istotne jest to, aby sprawdziły się na terenie szkoły w odniesieniu do nauczycieli, uczniów oraz rodziców. Aby programy były skuteczne, muszą być przeprowadzone w sposób profesjonalny.

U podstawy każdego muszą występować trzy elementy: konsekwencja w działaniu, otwarta komunikacja i system wsparcia. Oto rodzaje strategii profilaktycznych:

- strategia przekazywania informacji - szerzenie wiedzy na temat zachowań ryzykownych oraz konsekwencji takich zachowań na poziomie indywidualnym, rodzinnym i społecznym oraz przekazywanie informacji o możliwościach pomocy,
- strategia edukacyjna - nastawiona na poprawę umiejętności życiowych i społecznych adresatów programu,
- strategia działań środowiskowych - tu podstawowe znaczenie ma modyfikowanie postaw społecznych i standardów obyczajowych sprzyjających używaniu środków psychoaktywnych,
- strategia alternatyw - jest wykorzystywana w programach dla młodzieży z grup zwiększonego ryzyka zagrożeń patologią,
- strategia przemian w społeczności lokalnej - programy przeznaczone dla młodzieży z grup ryzyka mogą też być oparte na strategii zmian w społeczności lokalnej,
- strategia interwencyjna - zakłada jak najwcześniejszą identyfikację osób zagrożonych rozwojem problemów związanych z zachowaniami ryzykownymi, zwłaszcza osób które z różnych względów znalazły się w sytuacji kryzysowej,
- strategia zmian przepisów - dotyczy ona sytuacji, gdy uczniowie podejmują określone zachowania dysfunkcyjne, a w szczególności, gdy zaczynają eksperymentować z ryzykownymi zachowaniami.

Aby przekaz informacyjny był skuteczny muszą być spełnione warunki:

- osoba przekazująca informacje musi być dobrze odbierana przez słuchaczy, mieć autorytet (dlatego warto jest korzystać z pomocy liderów rówieśniczych, którzy często są lepiej odbierani przez młodzież niż np. nauczyciele),
- informacje powinny dotyczyć ważnych z perspektywy odbiorcy i realnych konsekwencji używania (np. koncentrować się wokół bezpośrednich zagrożeń związanych nawet ze sporadycznym braniem narkotyków, a nie wokół odroczonej konsekwencji, takich jak uzależnienie, które w odczuciu młodych ludzi są czymś abstrakcyjnym),



- w świadomości odbiorcy, przykre konsekwencje o jakich jest informowany, powinny przeważać nad korzyściami jakich może oczekiwać w związku z używaniem środków psychoaktywnych.
- przekaz powinien być obrazowy oraz powtarzany często i regularnie. Forma ta jest mało skuteczna bez uzupełnienia przez inne, zwłaszcza strategię edukacyjno.

3. Czynniki ryzyka (dotyczy agresji i przemocy)

Rozpoznanie czynników ryzyka jest pierwszym i ważnym krokiem w procesie oceny ryzyka. Na przestrzeni kilku ostatnich lat w Europie zwiększane są wysiłki na rzecz dokonywania bardziej systematycznej oceny ryzyka i rozpoznania czynników ryzyka.

Celem oceny ryzyka nie jest jego przewidywanie, lecz raczej oszacowanie, aby zapewnić osobom narażonym na agresję i przemoc odpowiednie środki bezpieczeństwa i ochrony. Ryzyka nie można wyeliminować; można jednak wdrożyć środki ochronne aby zmniejszyć krzywdę. Ocenę ryzyka można zdefiniować jako obliczenie prawdopodobieństwa wystąpienia krzywdzącego zachowania lub incydentu (...) obejmuje ono ocenę częstotliwości zachowania lub zdarzenia, jego prawdopodobny wpływ, oraz nazwanie ewentualnych pokrzywdzonych.

W procesie oceny ryzyka należy wziąć pod uwagę istniejące indywidualne czynniki ryzyka i odpowiedzieć na następujące pytania:

- Jak poważne jest ryzyko skrzywdzenia osoby narażonej na agresję, przemoc?
- Jakim potencjałem dysponuje osoba zagrażająca bezpieczeństwu, by skrzywdzić inne osoby?
- Jak ocenić, do czego zdolny jest zagrażający bezpieczeństwu?
- Jak ocena ryzyka może wpłynąć na kobietę i jej dzieci?
- Jak „wielki” może być atak? Jakiego rodzaju?
- Jak szybko może dojść do ataku? Czy gdy tylko nadarzy się okazja, czy raczej jak zabraknie kontroli społecznej i systemowej?

Jeżeli ocena jest przeprowadzona prawidłowo, służy jako narzędzie komunikowania naszych obaw na temat zagrożenia i zalecanych kroków mających na celu zapobieganie agresji i przemocy:

- Umożliwia skuteczniejsze reagowanie na pogarszające się sytuacje i eskalację agresji i przemocy.
- Zapewnia lepsze dopasowanie planów bezpieczeństwa do poziomu i istoty ryzyka.
- Umożliwia skoordynowane reagowanie różnych instytucji na skomplikowane sprawy.
- Przyczynia się do lepszego planowania bezpieczeństwa i zwiększenia ochrony dla osób narażonych na agresję i przemoc.
- Może także pomóc zwiększyć świadomość osób narażonych na agresję lub przemoc, jakie niebezpieczeństwo jej grozi i w sposób bardziej realistyczny ocenić grożące zagrożenie.

4. Współpraca międzysektorowa

Pojęcie współpracy rozumiane jest w różny sposób. Według W. Okonia współpraca jest „współdziałaniem ze sobą jednostek lub grup ludzi wykonujących swoje częściowe zadania, aby osiągnąć jakiś wspólny cel; opiera się na wzajemnym zaufaniu i lojalności oraz na podporządkowaniu się celowi, należyście uświadomionemu sobie przez wszystkie jednostki lub grupy”. Aby podjęta współpraca przebiegała prawidłowo niezbędne jest określenie tego, w jakiej formie będą podjęte działania, do jakiego obszaru tematycznego się odnoszą, a także prawne aspekty współdziałania określone w poszczególnych ustawach. Mając na uwadze zakres tematyczny niniejszego badania dotyczącego współpracy międzyinstytucjonalnej do ustaw tych należą



w szczególności: ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, ustawa o pomocy społecznej, ustawa o zatrudnieniu socjalnym, ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób z niepełnosprawnością.

a) Formy współpracy. Współpraca powinna przejawiać różne formy. Najczęściej są to: działania informacyjne i promocyjne dla osób wykluczonych i/lub zagrożonych wykluczeniem społecznym, realizacja i/lub uczestnictwo we wspólnych projektach finansowanych z funduszy unijnych, realizacja i/lub uczestnictwo we wspólnych programach aktywności lokalnej, szkolenia pracowników, działania na rzecz rozwoju ekonomii społecznej, prowadzenie zintegrowanych baz danych, wymiana informacji i doświadczeń, prowadzenie analiz/badań wybranych problemów społecznych.

b) Tematyka problemów podejmowanych podczas współpracy. Poszczególne instytucje oraz trzeci sektor podejmują działania w obszarach: przemocy w rodzinie, bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, ubóstwa, bezrobocia, niepełnosprawności, uzależnienia (alkohol, narkotyki), sieroctwa, bezdomności, długotrwałej i ciężkiej choroby, potrzeby ochrony ofiar handlu ludźmi oraz macierzyństwa i wielodzietności, trudności w integracji cudzoziemców, trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego, zdarzeń losowych i sytuacji kryzysowych, klęsk żywiołowych, ekologicznych.

c) Pozytywne strony podejmowania współpracy. Czynniki, które wpływają na przebieg podjętej współpracy z instytucjami lub organizacjami pozarządowymi: sprawny i właściwy przepływ informacji, kompetentni pracownicy, znajomość zadań realizowanych przez inne instytucje, dyspozycyjność i szybkość reakcji, konsekwencja i skuteczność w działaniu, bliskie sąsiedztwo współpracujących instytucji, określenie wspólnych celów dla współpracujących instytucji i organizacji w dokumentach (np. w programach bądź strategiach) przyjmowanych przez samorządy wszystkich szczebli, kształt tematycznych ustaw regulujących zakres zadań i zasady współpracy międzyinstytucjonalnej. Korzyści jakie wynikają z podjętej współpracy między poszczególnymi jednostkami, instytucjami i trzecim sektorem: sprawniejsze załatwianie spraw, integracja działań pomocowych na rzecz rozwiązania konkretnego problemu - zwiększenie skuteczności pomocy, dostęp do wypracowanych standardów, wymiana wiedzy i doświadczeń pomiędzy jednostkami, zwiększenie kontroli społecznej nad działaniami pomocowymi prowadzonymi przez podmioty życia publicznego, formalne i merytoryczne zbliżenie do siebie instytucji, których współpraca nabiera szczególnego znaczenia w sytuacji, gdy pogłębiony zostanie proces deinstytucjonalizacji systemu pomocowego.

d) Przeszkody towarzyszące we współpracy z innymi instytucjami. Podczas każdej współpracy możliwe jest wystąpienie przeszkód, które wpływają na jej jakość. Wiązać się to może z: z brakiem społecznej akceptacji i przyzwolenia na stosowane formy i wielkość udzielanej pomocy, brakiem odpowiednio przygotowanych wolontariuszy, niewystarczającym przepływem informacji, niewystarczającą znajomością zadań realizowanych przez inne instytucje, dużą ilością formalności koniecznych do podjęcia współpracy, niespójnymi i nieprecyzyjnymi przepisami prawnymi, konfliktami interpersonalnymi, presją czasu i różnymi godzinami pracy, nadmiarem obowiązków, niechęcią do współpracy ze strony innych instytucji, niewystarczającą liczbą instytucji wspierających rodzinę, brakiem środków finansowych bądź niedostateczna ich ilość na zakup podstawowych



materiałów biurowych, pokrycie kosztów transportu (bilety), łączności (telefony) i wynagrodzenia dla osób aktywnie uczestniczących w działaniach pomocowych.

e) Instytucje działające na terenie gmin, powiatów i województw w zakresie pomocy i wsparcia rodzin. Do instytucji działających na terenie gmin, powiatów i województw w zakresie pomocy i wsparcia rodzin należą: miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, miejskie ośrodki pomocy rodzinie, ośrodki wsparcia, w tym dzienny dom pomocy, środowiskowy dom samopomocy, klub samopomocy, noclegownie, jadłodajnie, ośrodki interwencji kryzysowej, uniwersytety trzeciego wieku, warsztaty terapii zajęciowej, podmioty ekonomii społecznej, w tym KIS, CIS, spółdzielnie socjalne, ZAZ, Policja, w tym policyjna izba dziecka, organizacje pozarządowe - działające w obszarze pomocy społecznej, placówki szkolne, wychowawcze, opiekuńcze, kuratorium oświaty, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, placówki wsparcia dziennego, sądy rodzinne, kuratorska służba sądowa, ośrodki kultury, gminne komisje rozwiązywania problemów alkoholowych, kościoły, związki wyznaniowe, placówki ochrony zdrowia, ośrodki adopcyjne, urzędy pracy, służba więzienna, wolontariusze.

VI. Metody pracy z osobami agresywnymi

Jest wiele metod i technik, które wykorzystywane są w pracy z osobą zachowującą się agresywnie. Podstawową zasadą doboru metody jest uwzględnienie wieku, sytuacji oraz możliwości osoby, z którą pracujemy. Poniżej prezentuję wybrane propozycje, które można zastosować w pracy zarówno z dziećmi, młodzieżą oraz osobami dorosłymi.

1. Rozwój umiejętności społecznych (TUS) i wychowawczych (TUW) – Program „Triple P”

TUS – Trening Umiejętności Społecznych to inaczej kształtowanie motywacji do akceptowanych przez otoczenie zachowań.

Rozwój umiejętności społecznych wiąże się z nabywaniem podstawowych kompetencji społecznych niezbędnych w interakcjach społecznych. Kompetencje społeczne są bardzo rozległym pojęciem. Już około ćwierć wieku temu porzucono jego globalne rozumienie na rzecz ujęć wielowymiarowych, które obejmują wiele zachodzących częściowo na siebie komponentów, wyznaczających zdolności podmiotu do zachowań społecznych. W strukturze kompetencji społecznych wielu autorów rozróżnia przede wszystkim proste umiejętności interakcyjne i bardziej złożone zjawiska, jak zachowania problemowe czy radzenie sobie w sytuacjach problemowych lub samokontrola zachowań i emocji.

Zadaniem TUS jest nauczenie i/ lub rozwinięcie umiejętności interpersonalnych u osoby zachowującej się agresywnie, które pozwolą mu skuteczniej radzić sobie w życiu osobistym i/ lub zawodowym.

Główne zasady pracy z osobami z zachowaniami agresywnymi to:



Zasada partnerstwa - czyli poszanowanie praw i indywidualności Osoby...

Zasada wielostronności oddziaływań - czyli oddziaływanie w różnych sferach życia codziennego, wymagające ścisłej współpracy wielospecjalistycznego zespołu.

Zasada stopniowania trudności - aż do całkowitej lub prawie pełnej samodzielności.

Zasada powtarzalności oddziaływań - szczególnie odnosi się do osób, u których proces współpracy wymaga powtórzenia nabytych już poprzednio umiejętności.

Zasada zgodności psychospołecznych i biologicznych metod oddziaływania - czyli wsparcia, w zależności od potrzeb, w wielu obszarach funkcjonowania.

Zasada optymalnej stymulacji - niedobór bodźców i monotonia mogą powodować bierność i utratę zainteresowań. Nadmiar bodźców i stawianie Osobie zbyt trudnych zadań wpływa demobilizująco i może doprowadzić nawet do zniechęcenia.

Istotnym elementem TUS, ważnym również w aspekcie oceny ich skuteczności, jest generalizacja. Ma ona znaczenie przede wszystkim dlatego, że bez niej przeprowadzony trening staje się bezużyteczny – w zajęciach uczestniczy się przecież po to, by potem bez problemów funkcjonować w naturalnych sytuacjach społecznych.

Generalizacja odnosi się do wykorzystania przyswojonej wiedzy lub umiejętności w sytuacjach lub miejscach innych niż te, które uczestnik poznał w czasie zajęć.

Generalizacja dotyczy:

- **środowiska** - uczestnicy potrafią wykorzystać umiejętności w innym miejscu niż tym, w którym się ich uczyli, lecz również w innej grupie społecznej,
- **czasu** - u uczestników po zakończeniu zajęć nadal pojawiają się kolejne widoczne, pozytywne zmiany w zachowaniu, w porównaniu z początkiem zajęć,
- **zachowań** - u uczestników zajęć widoczne są pozytywne zmiany nie tylko w zachowaniach kształtowanych na zajęciach, ale także w tych, które nie były bezpośrednio ćwiczone,
- **osób** - zmiany w zachowaniu osób, które uczestniczyły w zajęciach, powodują poprawę funkcjonowania osób, które nie brały udziału w zajęciach, ten aspekt generalizacji jest określany jako spill-over effect.

Generalizacja jest, jednym z kluczowych aspektów treningu - bez jej osiągnięcia program nie powinien być zakończony. Generalizacja nie pojawia się samoistnie dlatego też potrzebne są dodatkowe programy rozwijania kompetencji społecznych, działania, których głównym celem jest właśnie przeniesienie nabywanych umiejętności na różne sfery życia. Wśród nich można wymienić: prowadzenie ćwiczeń w zróżnicowanych grupach (pomaga uczyć się używania zróżnicowanych reakcji w kontakcie z innymi ludźmi), wykorzystywanie zadań, które są najbardziej zbliżone do naturalnego kontekstu funkcjonowania uczestników zajęć, nacisk na obecność i odrabianie pracy domowej, włączanie w realizację programu osób ważnych dla poszczególnych uczestników (rodziców, rodzeństwa, nauczycieli), kształtowanie w czasie treningu bardziej ogólnych umiejętności (rozwiązywania problemów, a nie tylko sztywnych skryptów zachowań, co wpływa na restrukturyzację poznawczą, czyli ogólną zmianę w sposobie myślenia o sobie i otaczającym świecie).



Kolejną kwestią dotyczącą programów, jest ocena trafności i przydatności nabytych umiejętności z punktu widzenia funkcjonowania w środowisku (social validity). Chodzi o takie podejście do kształtowania umiejętności społecznych, w którym nie uczy się tego, co jedynie prowadzącemu intuicyjnie wydaje się istotne, ale przede wszystkim tego, co będzie przydatne uczestnikom w codziennych kontaktach z ludźmi w naturalnych warunkach.

Najbardziej właściwym sposobem oceny trafności treningu wydaje się ten, w którym prowadzi się obserwację grupy dzieci funkcjonujących na poziomie odpowiednim do wieku i na tej podstawie stwierdza się, które z umiejętności społecznych należałoby kształtować w pierwszej kolejności jako najbardziej przydatne. Podobnie jak w przypadku generalizacji, TUS bez odniesienia do środowiska rówieśniczego nie przyniesie pożądanych rezultatów.

Na zasadach TUS prowadzone są Treningi Umiejętności Wychowawczych (nazywane również Treningiem Kształtowania Postaw Rodzicielskich). W TUS załada się, że głównymi celami są te, które nakierowane są na prawidłową opiekę i wychowanie dzieci.

Na szczególną uwagę zasługuje „Behawioralny trening pozytywnego rodzicielstwa, czyli program Triple P, który zostanie w tym miejscu po krótko omówiony. Behawioralny trening pozytywnego rodzicielstwa został stworzony przez zespół psychologów z Uniwersytetu w Queensland w Australii, jako specyficzna forma Rodzinnej Terapii Behawioralnej, mająca na celu wywoływać zmiany w sposobie bycia dziecka poprzez modyfikację środowiska rodzinnego, które to utrzymuje i wzmacnia problemowe zachowania dziecka. Najważniejszym celem Triple P można uznać kształtowanie wachlarza nowych zachowań i umiejętności, które pozwalają na redukcję emocji i zachowań niepożądanych (takich jak tzw. nadmiary behawioralne, poważne zaburzenia zachowania, m.in. **agresja** i autoagresja itp.), wspieranie rozwoju emocjonalnego i społecznego oraz wyrównywanie deficytów behawioralnych i afektywnych.

W programie Triple P uczestniczyć mogą rodzice, a także pracownicy środowisk szkolnych i instytucji pożytku publicznego, w tym – pedagodzy, pracownicy socjalni czy lekarze.

Triple P wspiera rodziny w wychowaniu dzieci z zaburzeniami w zachowaniu i z psychospołecznymi problemami w życiu (m.in. dzieci nadpobudliwe, impulsywne, agresywne z ADHD, dzieci otyłe, przejawiające problemy ze spaniem, z dziecięcymi nerwicami, i innymi zachowaniami trudnymi). Ma kilka poziomów:

- 1) uniwersalna, informacyjna strategia rodzicielska, która zapewnia dostęp do wiedzy na temat wychowania dzieci.
- 2) oferuje możliwość skorzystania z krótkich sesji w formie pojedynczych interwencji (zazwyczaj od 1 do 3 spotkań), wspierających rodziców dzieci
- 3) tu przypada około 4 sesji, skupiających się na dzieciach z nieznacznymi bądź umiarkowanymi behawioralnymi trudnościami i stanowiących aktywny behawioralny trening umiejętności wychowawczych; oprócz ogólnych problemów z kierowaniem zachowaniem, w czasie spotkań rozwiązuje się również kwestie agresji słownej i fizycznej, postaw buntowniczych i destrukcyjnych, trudności w uczeniu się,
- 4) bardzo intensywne (minimum ośmiosesyjne) treningi, prowadzone w formie indywidualnej lub grupowej, dla rodziców z poważnymi, utrzymującymi się zaburzeniami zachowania,
- 5) zaprojektowany ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb rodzin, które wymagają zaawansowanej, behawioralnej interwencji, z powodu narażenia na dodatkowe czynniki obciążające i zakłócające ich prawidłowe funkcjonowanie (przemoc domowa, zaburzenia umysłowe członka rodziny, choroba terminalna, rozwód, wysoki poziom stresu, choroby



afektywne itp.). Zaburzenia zachowania dziecka są tutaj traktowane jako podstawowe źródło dystresu, pogłębiane i podtrzymywane poprzez niesprzyjającą sytuację w środowisku rodzinnym.

Program jest już realizowany w niektórych placówkach w Polsce. Zachęcam do odwiedzenia strony:

<http://www.wyspa-skarbow.edu.pl/2016/10/04/program-triple-p-positive-parenting-program/>

- Trening Zastępowania Agresji (TZA)

Trening Zastępowania Agresji jest metodą korygowania agresywnych zachowań u młodzieży. W podejściu tym określone są podstawowe kroki pozwalające na nabywanie danej umiejętności społecznej i ich próbie w trakcie odgrywanych scenek. W tej metodzie ważny jest dobór do grupy, która powinna liczyć nie więcej niż 6 do 8 osób.

TZA składa się z trzech obszarów trenowanych raz lub dwa razy tygodniowo. Jest to usprawnianie i nabywanie umiejętności prospołecznych, trening kontroli złości i trening moralnego rozwoju.

2. Metody pracy z osobami przejawiającymi zachowania agresywne - rozmowa rozwojowa a możliwość rozwiązania sytuacji trudnej

Jedną ze skutecznych metod w pracy z osobami przejawiającymi zachowania agresywne, jest rozmowa rozwojowa. Celem rozmowy rozwojowej jest pomoc w zrozumieniu sytuacji, w której znalazł się człowiek po podjęciu decyzji i polega na umiejętnym prowadzeniu rozmowy poprzez umiejętne zadawanie pytań. W rozmowie rozwojowej wyróżniamy kilka etapów w obszarach:

1. Przeszłość:

- poziom A, w którym rozmówca poprzez dobrze zadawane pytania powinien zobaczyć rzeczywistość i uświadomić sobie co się stało, kto w tym uczestniczył,
- poziom B, w którym należy poprzez dobre pytania pomóc rozmówcy zrozumieć rzeczywistość i odpowiedzieć na pytanie, dlaczego tak się stało, co się pod tym kryje?

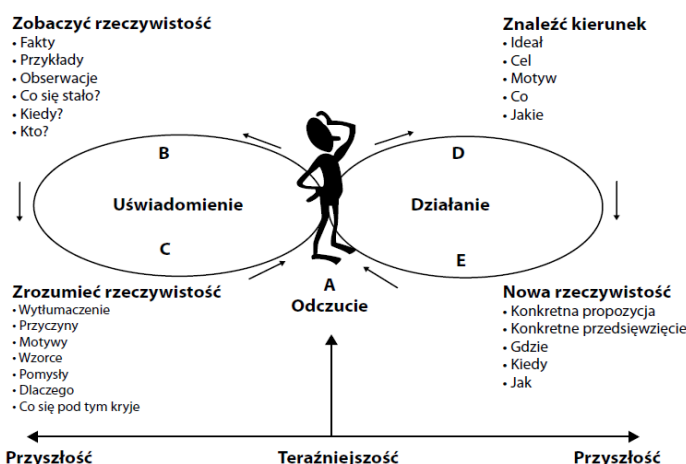
2. Teraźniejszość:

- poziom C, który zakłada poznanie rzeczywistości, czyli odczuć rozmówcy, jak się z tym czuje;

3. Przyszłość:

- poziom D pomaga w znalezieniu kierunku rozwiązania problemu, ideału;
- poziom E to pomoc rozmówcy w osiągnięciu nowej rzeczywistości, znalezienie odpowiedzi jakie konkretne działania trzeba podjąć aby osiągnąć cel.

Obszar D i E to działanie.





- Technika SWOT (praca na zasobach)

Pojęcie zasobów jest jednym z kluczowych terminów w interwencji pomocowej. Zasoby, odpowiednio rozpoznane, wzmacniane i rozwijane, stanowią o zaistnieniu odpowiednich warunków radzenia sobie nie tylko na co dzień, ale także w sytuacjach krytycznych. Zasoby wpływają na poziom samooceny, poczucie własnej skuteczności, poczucie koherencji, optymizm, przekonanie o sprawowaniu osobistej kontroli, osobistą odporność.

Rodzaje zasobów:

- przedmioty (niezbędne narzędzia do pracy);
- warunki (unormowany, niestresujący porządek dnia);
- zasoby osobiste (poczucie sprawowania kontroli nad własnym życiem);
- zasoby energetyczne (pieniądze, związki, relacje).

SWOT to technika służąca do porządkowania i analizy informacji. Wykonanie analizy SWOT ułatwia dokonanie analizy przyczyn trudnej sytuacji dziecka, osoby dorosłej, rodziny. To odpowiedzialne działanie, które wymaga przemyślenia w skupieniu występującego problemu.

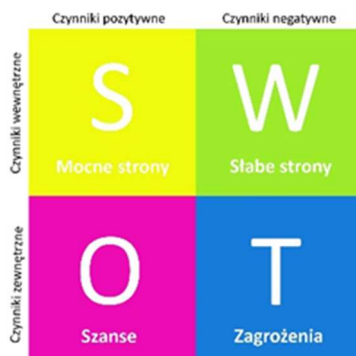
Nazwa SWOT pochodzi od pierwszych angielskich liter podstawowych kategorii analizy:

S - Strengths, czyli mocne strony;

W - Weaknesses, czyli słabe strony;

O - Opportunities, czyli potencjalne szanse i możliwości;

T - Threats, czyli potencjalne zagrożenia.



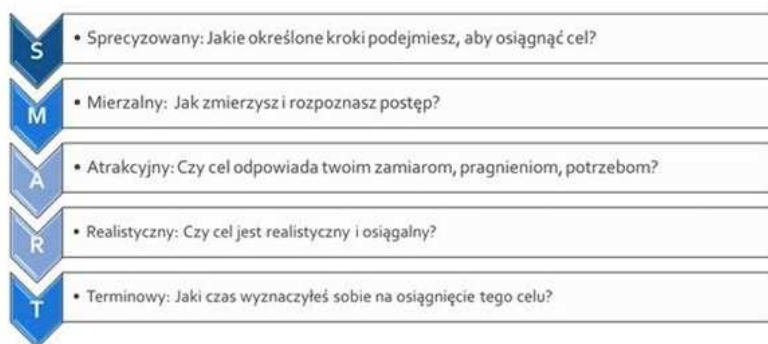
Rysunek za: <https://www.keykproject.pl/2016/04/Analiza-SWOT>

Dokładne opracowanie SWOT pomoże w planowaniu dalszych działań z wykorzystaniem potencjału osoby, z którą pracujemy.

- Koncepcja SMART (formułowanie celów)

W pracy z osobami przejawiającymi zachowania agresywne (jak w każdej pracy pomocowej) ważne jest zaplanowanie działań. Jedną z możliwości, według której możemy zaplanować swoje działania jest koncepcja SMART.

SMART to akronim opisujący cechy, jakie powinien spełniać właściwie sformułowany cel.



Sprecyzowany - mamy jasno wiedzieć czego cel dotyczy i co chcemy osiągnąć.

Mierzalny - dobrze określony cel powinien dawać nam możliwość sprawdzania postępów na drodze do jego realizacji.

Atrakcyjny (Akceptowalny) - mówi o źródłach motywacji do realizacji celu; atrakcyjny cel jest jednocześnie celem akceptowalnym.

Realistyczny - możliwy do osiągnięcia (uwzględnia możliwości osoby).

Terminowy - czyli z określoną datą, do jakiej chcemy zrealizować nasz cel.

3. Nowe techniki diagnostyczne - genogram (patrz Aneks)

Genogram to jeden ze współczesnych sposobów gromadzenia, w graficzny sposób, informacji o osobie (rodzinie), z którą pracujemy. Pozwala nam ustalić sytuację osoby, której udzielamy wsparcia, jej relacji z bliskimi, predyspozycji i skłonności oraz mocnych stron, które mogą być bazą do pracy ba zasobach. Genogram rodziny ma postać schematu podobnego do drzewa genealogicznego. Pozwala określić, jaką wizję życia dana osoba otrzymała od rodziny i co może być prawdopodobną przyczyną części jego problemów.

Genogram stworzony jest z określonych znaków. Symbolizują one płeć figurujących na nim osób, rodzaj łączących je relacji, daty i miejsca ważnych wydarzeń rodzinnych. Mężczyzn oznacza się kwadratami, kobiety kółkami, małżeństwa łączy się linią poziomą, a kolejne pokolenia linia pionową. Inne symbole: związek nieformalny - linią przerywaną, małżeństwa rozwiedzione - linią jednokrotnie przerywaną, związki harmonijne - jedną linią, związki konfliktowe - linią falowaną, silne związki uczuciowe - linią podwójną, silne związki, ale konfliktowe - linią podwójną falowaną.

Poniżej przedstawiono 10 etapów sporządzania genogramu.

Do rysowania genogramu potrzebny jest duży arkusz papieru (co najmniej A3) i kolorowe flamastry.

Schemat może wykonywać klient, według poniższej instrukcji:

1. Czarnym kolorem proszę narysować podstawowy szkielet genogramu przynajmniej dwa, a najlepiej trzy pokolenia wstecz.
2. Proszę wpisać aktualny wiek zaznaczonych osób. Jeśli zmarli, wpisać wiek, jakiego dożyli.
3. Następnie proszę zaznaczyć małżeństwa rozwiedzione i w separacji oraz czas ich trwania.
4. Teraz proszę dorysować krótkie i długie związki nieformalne, o jakich Pan/i słyszał/a w swojej rodzinie, zaznaczyć też przypadki zdrad, o których jest Pani/Panu wiadomo.
5. Niebieskim kolorem proszę wpisać przy poszczególnych rodzinach miejsce ich zamieszkania, uwzględniając informacje dotyczące charakterystycznych cech tych miejscowości, np. ich wielkość. Należy zwrócić uwagę na migracje, emigracje i ich kierunki.
6. Zielonym flamastrem proszę wpisać zawody osób znajdujących się na genogramie.



7. Na czerwono przy odpowiednich członkach rodziny należy zaznaczyć choroby przewlekłe lub powtarzające się, na jakie cierpią lub cierpieli, przypadki uzależnień i przyczyny śmierci.
8. Na żółto proszę zaznaczyć swoje najsilniejsze relacje z innymi członkami rodziny i znaczącymi osobami spoza niej (np. przyjaciel, nauczyciel, ksiądz) oraz określić rodzaj tych związków (harmonijny, silnie uczuciowy, konfliktowy, silny, ale konfliktowy).
9. Na tyle, na ile to możliwe, proszę opisać związki w całej rodzinie na całym genogramie, określając ich rodzaj (harmonijny, silnie uczuciowy, konfliktowy, silny, ale konfliktowy).

Po uzyskaniu wszystkich tych danych i wprowadzeniu ich do tablicy, pracownik wraz z indywidualnym klientem lub rodziną dokonuje wyboru tych informacji, które należy opisać dokładniej. Służy to ukazaniu sił powodujących rodzinne problemy.

Można np. umieścić dodatkowo wiadomości o wydarzeniach traumatycznych dla rodziny rozszerzonej: przyczynach śmierci, pobytach w więzieniu, chorobach psychicznych i innych kryzysach. Staramy się również dotrzeć do informacji mających istotne znaczenie dla rodziny, a stanowiących główny problem dla jakiegoś jej członka - naszego klienta. Wymienimy tu wyznanie, czy inną ideologię, która ma wpływ na postawy i zachowania, drażliwe fakty wpływające na zachowania rodziny i powstawanie konfliktów (np. alkoholizm, aborcje, ciężce pozamałżeńskie, ucieczki na tle miłosnym, właśnie rodzinne).

Badamy też kierunki przepływu zasobów i interakcji rodzinnych, pytając, kto daje komu pieniądze, kto kogo odwiedza lub do kogo telefonuje i jak często, gdzie rodzina lub poszczególni jej przedstawiciele spotykają się przy specjalnych okazjach.

Budowanie genogramu wspólnie z klientem/klientami umożliwia śledzenie jego refleksji i stosunku do rodziny. Po sporządzeniu genogramu pracownik socjalny wspólnie z klientem starają się zinterpretować symbole na schemacie, zebrać informacje dotyczące problemu klienta, których przyczyny mogą tkwić w historii rodziny.

Rozszyfrowanie tego symbolicznego zapisu pozwala zrozumieć ukryty sens rodzinnych przekazów, które mogły mieć destrukcyjny wpływ na teraźniejsze życie podopiecznego.

Genogram może być również wykorzystany do poszukiwania zasobów.

- W takim ujęciu pomaga się klientowi dostrzec wszelkie zasoby, jakimi dysponuje rodzina i których mogła już użyć w sytuacjach trudnych, nawet najbardziej dramatycznych. Taka świadomość wprowadza zmianę postrzegania trudności, które dotychczas wydawały się nie do pokonania, teraz zaś postrzegane będą jako problemy, do których zawsze można opracować strategię rozwiązania. Poza tym, można położyć nacisk na cechy pozytywne danego klienta odziedziczone po jego przodkach, cechy, które może wykorzystać.
- Chodzi o wytworzenie w kliencie przekonania, że niekoniecznie musi być bierną ofiarą sytuacji, ale może rozwinąć swoje możliwości wybrnięcia z kłopotów uciekając się do istniejącej już metody przetrwania.
- Ostatnim zadaniem jest wprowadzenie dynamiki zmian uczulając klienta, że posiada on wiele możliwości wyboru rozwiązania, tak jak kiedyś jego rodzina.
- Ważne jest np. uzmysłowienie klientowi, w jaki sposób jego przodkowie opierali się na solidarności rodzinnej szukając pomocy lub w jaki sposób odkrywali wyjątki od sytuacji problemowej, aby dać sobie radę. W ten sposób ułatwi się klientowi nadanie nowego sensu wydarzeniom, które przeżywa. Inną korzyścią z tak przeprowadzonej interpretacji genogramu jest wszczepienie klienta w jego rodzinną historię tak, aby przyniosło mu to więcej pewności co do pozytywnych aspektów własnej tożsamości.



Przykładowe polecenia:

- Proszę wypisać cechy pozytywne swoich przodków.
- Które z nich odziedziczył/a Pan/i?
- Jakie cechy pozytywne odziedziczone po przodkach, może Pan/i wykorzystać w trudnych sytuacjach? (danej, omawianej trudnej sytuacji).
- Proszę opowiedzieć, w jaki sposób Pana/i przodkowie opierali się na solidarności rodzinnej szukając pomocy lub w jaki sposób odkrywali wyjątki od sytuacji problemowej, aby dać sobie radę?
- Proszę opowiedzieć jakieś przykłady.
- Jak Pan/i może to wykorzystać do rozwiązania aktualnego problemu (lub ogólnie do pokonywania trudnych sytuacji)?

- Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach

Jednym ze sposobów pracy z rodziną, mieszczących się w konwencji opartej na zasobach, jest podejście skoncentrowane na rozwiązaniach. W podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach twierdzi się, że klienci są ekspertami od swojego życia, a pomagający ekspertami od spotkania. Winni więc być uważnymi słuchaczami, analizować układy odniesienia klientów i rozpoznawać te spostrzeżenia, które klienci mogą wykorzystywać, budując bardziej udane życie. Innymi słowy - rolą osoby pomagającej w tej koncepcji jest bycie „usząmi budującymi rozwiązania”.

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach bazuje na tzw. filozofii centralnej, której tezy odnoszą się nie tylko do osób pomagających, ale także do samych klientów:

1. **JEŚLI COŚ SIĘ NIE DZIAŁA - NIE NAPRAWIAJ**, tzn. że jeżeli coś się sprawdza w praktyce i przynosi oczekiwany skutek, nie należy tego zmieniać.
2. **JEŚLI COŚ DZIAŁA - RÓB TEGO WIĘCEJ**, tzn. że warto powtarzać te czynności i zachowania, co do których jesteśmy przekonani, że są pomocne.
3. **JEŚLI COŚ NIE DZIAŁA - RÓB COŚ INNEGO**, tzn. że ważne jest uświadomienie sobie i określenie tego, co nie przynosi oczekiwanych efektów. Zasada ta wymaga od nas zatrzymania się, zwolnienia i przyjrzenia się raz jeszcze temu, dokąd i w jaki sposób zmierzamy w pracy z klientem, po czym zastanowienia się, czy działania te przynoszą rezultaty. Jeżeli odpowiedź jest przecząca, warto zaprzestać robienia tego, co jest nieskuteczne i poszukać innego, choćby najprostszego rozwiązania, które coś zmieni w tej sytuacji.

- Dialog Motywujący

Innym sposobem pracy z osobą wykazującą zachowania agresywne jest dialog motywujący. Dialog Motywujący to oparta na współpracy forma prowadzenia rozmowy, ukierunkowana na wzmacnianie wewnętrznej motywacji i zobowiązania osoby do zmiany.

Duch DM to: partnerstwo, akceptacja, troska, wydobywanie.

Partnerstwo oznacza, że terapeuta szanuje wiedzę i poglądy klienta. Buduje atmosferę, która stymuluje klienta do zmiany, ale do niej nie przymusza. Partnerstwo zakłada, że zarówno terapeuta, jak i klient posiadają wiedzę i potencjał, który może być skutecznie wykorzystany do realizacji celu terapii, a interakcja zachodzi między równymi sobie partnerami.

Przeciwieństwo to konfrontacja – czyli założenie, że terapia/rozmowa opiera się na obalaniu wadliwych poglądów klienta oraz narzucaniu przez terapeutę/rozmówcę świadomości i akceptacji



„rzeczywistości”, której klient albo nie dostrzega, albo się z nią nie zgadza. Terapeuta/rozmówca polega na własnej ocenie problemu klienta, nie doceniając wiedzy klienta.

Akceptacja - to uznanie bezwarunkowej wartości osoby klienta:

- **wspieranie autonomii** (terapeuta szanuje klienta oraz podkreśla jego prawo do kierowania sobą i jego zdolności podejmowania własnych wyborów),
- **dowartościowywanie** (terapeuta wzmacnia mocne strony i zasoby klienta),
- **wyrażanie empatii** (terapeuta jest ciekawy świata klienta; okazuje mu swoje zainteresowanie, stara się zrozumieć perspektywę klienta i wyraża zrozumienie).

Wydobywanie - tu zakłada się, że klient ma zarówno motywację, jak i pozostałe zasoby konieczne do wprowadzania zmiany. Terapeuta wydobywa cele i wartości klienta, jego powody do zmiany oraz pomysły na jej wprowadzenie.

Podejście przeciwne to edukowanie klienta, w trakcie którego terapeuta stara się dostarczyć klientowi argumentów przemawiających za zmianą, zamiast wydobyć je z klienta. Ignoruje pomysły klienta, wyrażając tym samym brak zaufania do wiedzy klienta na temat problemu i jego możliwości, które są warunkiem koniecznym zmiany.

Przeciwnieństwo to rola eksperta, który daje sobie prawo do mówienia klientowi co ten powinien robić, przejmuje kontrolę nad zachowaniem i wyborami klienta.

Troska - w pracy z osobą kierujemy się troską o jej zdrowie i dobrostan psychofizyczny, z poszanowaniem jej systemu wartości. Aby można było powiedzieć, że dana rozmowa prowadzona jest w Duchu DM muszą w jej trakcie współistnieć jego wszystkie elementy składowe: partnerstwo, akceptacja, wydobywanie, troska.

DM to sposób bycia z ludźmi i dla ludzi.

Cztery podstawowe zasady DM:

1. Wyrażanie empatii.
2. Rozwijanie rozbieżności.
3. Podążanie za oporem.
4. Wspieranie poczucia sprawczości.



Bibliografia

1. Aronson E., Wilson T.D., Akert R.M., *Psychologia społeczna*, Poznań 1997.
2. Barker A., *Doskonała umiejętność komunikacji*, Wyd. Helion, Gliwice 2004.
3. Binczycka-Anholzer M., *Społeczne i lekarskie aspekty przemocy w instytucjach o charakterze zamkniętym*, [w:] *Agresja i przemoc we współczesnym świecie*, red. J.Kuźma, Z.Szarota, Kraków 1998.
4. Bodanko A., *Niektóre psychologiczne aspekty przemocy jako jeden ze sposobów zachowań*, „Nauczyciel i Szkoła” 1998, nr 2.
5. Brinkmeyer, M. Y., Eyberg, S. M., *Terapia interakcji rodzic-dziecko dla dzieci z zachowaniami opozycyjnymi*, [w:] A. E. Kazdin, J. R. Weisz (red.), *Psychoterapia dzieci i młodzieży. Metody oparte na dowodach*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.
6. Czub, M., *Rozwój kompetencji społeczno-emocjonalnych Dziecka*, [w:] M.Czub (red.), *Diagnoza funkcjonowania społeczno-emocjonalnego dziecka w wieku od 1,5 do 5,5 lat*, Instytut Badań Edukacyjnych Warszawa 2014.
7. Deptuła, M., *Odrzucenie rówieśnicze. Profilaktyka i terapia*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013.
8. Englert-Bator A., Marmola M., Wańczyk-Welc A., *Program TRIPLE P (POSITIVE PARENTING PROGRAM) dla rodzin dzieci z zaburzeniami zachowania jako przykład treningu rodzicielskiego z elementami terapii behawioralnej*, [w:] *Przemoc i agresja jako zagrożenie bezpieczeństwa i rozwoju dziecka*, Dyskurs Pedagogiczny, tom VII, rok 2013.
9. Fronczak A. A., *Agresja dzieci w świetle teorii społeczno-poznawczej*, Pedagogium Wyższa Szkoła Nauk Społecznych w Warszawie, Warszawa 2017.
10. Griffin E., *Podstawy komunikacji społecznej*, GWP, Gdańsk 2003.
11. Guskowska M., *Społeczne i psychologiczne uwarunkowania agresywności młodzieży w okresie adolescencji*. [w:] *Agresja w szkole-spojrzenie wieloaspektowe*, red. A.Rejzner. Warszawa 2004.
12. Lazarus R., *Paradygmat stresu i radzenia sobie*. Nowiny Psychologiczne 1986, 3-4, 2-39.
13. Kołakowski A., *Zaburzenia zachowania u dzieci, Teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2018.
14. Makowski A., *Niedostosowanie społeczne młodzieży i jej resocjalizacja*. Warszawa 1994.
15. Mazur J., *Przemoc w rodzinie. Teoria i rzeczywistość*, Warszawa 2002.
16. McKay M., Davis M., Fanning P., *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, GWP, Gdańsk 2006.
17. Miller W.R., *Wykład w ramach MINT Forum*, Sheffield, Wielka Brytania, 2011.
18. Okulicz-Kozaryn K., Borucka A., Pisarska A., [w:] *Wprowadzenie do szkół metody interwencji wobec ucznia sięgającego po środki psychoaktywne – bariery we współpracy z rodzicami i ich pokonywanie*, Medycyna Wieku Rozwojowego 2003, VII, 1, część II.
19. Otrębska – Popiołek K., *Pomoc profesjonalna jako zagrożenie dla podmiotowości człowieka*, [w:] *Funkcjonowanie człowieka w sytuacji pracy, Szanse rozwoju i zagrożenia*, (red.) Z. Ratajczak, Wyd. U.Ś. Katowice 1992, Prace Naukowe U.Ś. w Katowicach nr 1257.
20. Samujło M., *Uwarunkowania zachowań agresywnych dzieci i młodzieży w środowisku szkolnym*, [w:] *Agresja i przemoc we współczesnym świecie*, red. J.Kuźma, Z.Szarota. Kraków 1998.
21. Selye H., *Stres okiełznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1987.
22. Soriano A., *Przemoc wobec dzieci*, Kraków 2002.
23. <https://www.psychologiaprzykawie.pl/blog/okna-johari - pobrano 15.08.2020>.



Aneksy

Jak samodzielnie narysować genogram?

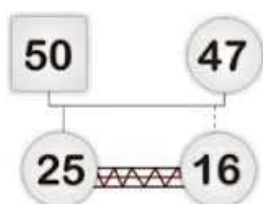
1. Zaczynij od osoby, dla której będzie tworzony genogram rysując odpowiedni symbol kobiety lub mężczyzny.



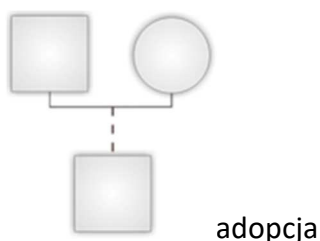
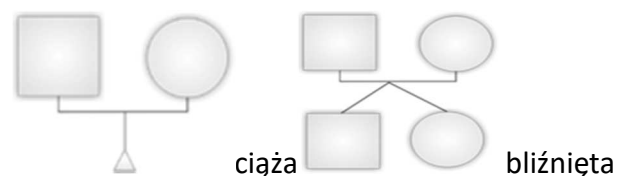
2. Wpisz wiek tej osoby w środek koła lub kwadratu.



3. Narysuj rodziców tej osoby. Mężczyzna umieszczany jest po lewej stronie, kobieta po prawej. Napisz imiona.



4. Następnie narysuj symbole oznaczające kolejne osoby: małżonka/żonę, dzieci, rodzeństwo, rodzeństwo rodziców, dziadków, inne ważne osoby. Dzieci/rodzeństwo rysujemy w kolejności, od najstarszego do najmłodszego (najstarsze dziecko będzie z lewej strony).





5. Naniesienie na genogram pozostałe symbole oraz daty.



osoba zmarła, w środku można napisać ile miała lat w dacie śmierci, powód śmierci)



A alkoholizm/problem z uzależnieniem



cn choroba (nowotworowa)



areszt / osadzenie w zakładzie karnym



rozwód



separacja

6. Naniesienie na genogram (czerwonym pisakiem/kredką) oznaczenia relacji.

Symbol

Relacja



obojętność



harmonia w relacjach



bliskie relacje



bardzo bliskie relacje (w negatywnym znaczeniu, tzn. „relacja nadużytkowana” – zbyt bliska emocjonalnie)



miłość



zakochanie



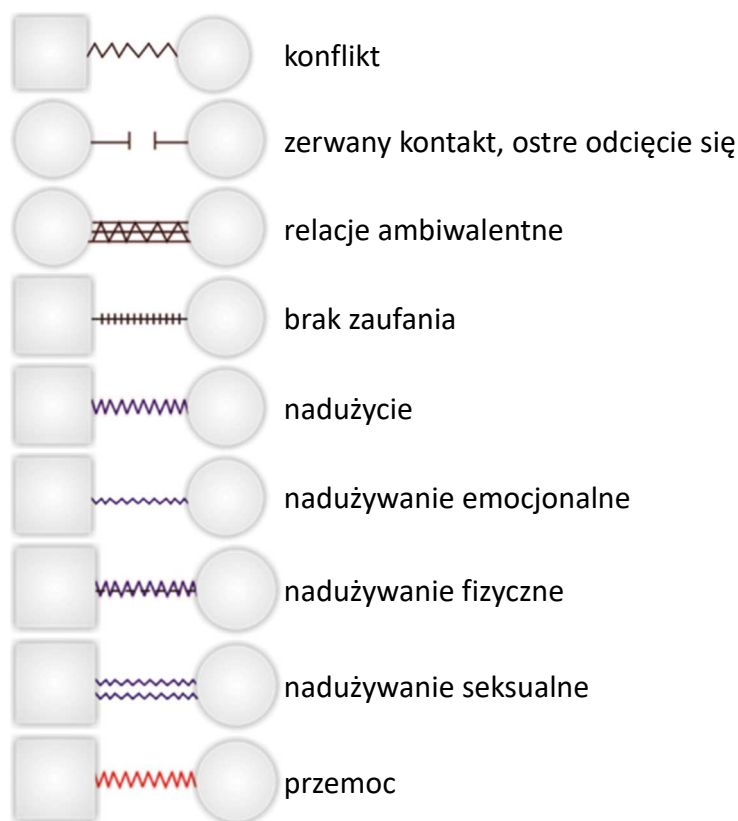
dystans emocjonalny



niezgoda



nienawiść



7. Po narysowaniu warto zadać sobie pytanie o pierwsze wrażenie - czy jest coś co rzuca Ci się w oczy, kiedy spojrzysz na wykonany genogram?

Zastanów się:

- Czy są jakieś szczególne sytuacje, tradycje, tendencje czy oczywiste związki przechodzące z pokolenia na pokolenie, np. co do nadawania imion w rodzinie?
- Czy mają jakieś znaczenie daty urodzenia, ślubów, rozwodów czy śmierci w historii rodziny?
- Czy powtarzają się jakieś informacje o osobach, wykonywane zawody, przebyte choroby, inne?
- Czy dostrzegasz brak ważnych informacji dotyczących rodziny?
- Czy patrząc na genogram i biorąc pod uwagę wnioski możesz powiedzieć, że w tej rodzinie jest stabilności w życiu?
- Od kogo można czerpać wsparcie w tej rodzinie?
- Czy ktoś ma podobne problemy?
- Czy powtarzają się jakieś wzorce, tendencje zachowań, objawów, kłopotów, relacji w tej rodzinie?
- Może wynikają z tego genogramu jakieś ważne pytania i wnioski, ot chociażby dotyczącej mocnych stron członków rodziny?



Wypełnij poniższą tabelkę mocnych i słabych stron oraz możliwości i zagrożeń:

	SZANSE	ZAGROŻENIA
MOCNE STRONY	Jak dzięki silnym stronom mogę wykorzystać szanse?	Jak silne strony pomogą mi przezwyciężyć zagrożenia?
	<div>Jakie słabe strony mogą stać się moim atutem?</div> <div>Jakie szanse tkwią w zagrożeniach, które dostrzegam?</div>	
SŁABE STRONY	Jak słabe strony mogą zniweczyć szanse?	Jak słabe strony mogą pogłębić zagrożenia?



TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

Forma wypowiedzi	Cel	Co robić	Przykłady
zachęta werbalna i niewerbalna	<ul style="list-style-type: none"> – zachęcić, ośmielić drugą osobę aby mówiła dalej – wyrazić zainteresowanie 	<ul style="list-style-type: none"> – pomocne są niewerbalne sygnały oraz słowne potwierdzenia komunikujące o tym, że oferujemy mówiącemu swój czas i uwagę 	<ul style="list-style-type: none"> – potakiwanie głową – pochylenie się w kierunku mówiącego – uśmiechanie się – kontakt wzrokowy – itp., „aha”, „hm”, „tak, tak”, „czy masz ochotę powiedzieć coś jeszcze?”, „ciekawi mnie to co mówisz”
parafraza – powtarzanie własnymi słowami tego, co usłyszeliśmy od rozmówcy	<ul style="list-style-type: none"> – pokazanie, że rozumiemy co zostało powiedziane – sprawdzenie własnego rozumienia – w przypadku błędnego, odkodowania intencji rozmówcy dajesz mu szansę na skorygowanie – skupienie uwagi rozmówcy na temacie rozmowy 	<ul style="list-style-type: none"> – ponownie przedstawiamy myśli i fakty – streszczamy słowami wypowiedzi rozmówcy 	<p>„Pozwól, że sprawdzę, czy dobrze Cię zrozumiałem...?” „Z tego co mówisz wynika, że...”, „Rozumiem, że...” Czy mam rozumieć, że...”</p>
odzwierciedlanie uczuć – współodczuwanie naszych zachowań do zachowań rozmówcy	<ul style="list-style-type: none"> – pokazanie, że rozumiemy, co rozmówca odczuwa – odzwierciedlenie w słowach uczuć mówiącego – umożliwienie mówiącemu oceny swoich stanów wewnętrznych po tym jak usłyszają jak mogą być odbierane przez innych 	<ul style="list-style-type: none"> – opisujemy w sposób neutralny uczucia, emocje, które zauważymy u rozmówcy – zwracamy uwagę na słowną zawartość komunikatu i towarzyszące mu znaki niewerbalne – ważny jest ton głosu, jego tempo, używane zwroty, które powinny być zrozumiałe dla słuchacza – trafnie oddajemy treść i intencje nadawcy – ważna jest integracja z mową ciała 	<p>„Wydajesz się być bardzo wzburzony, gdy mówisz o tej sprawie...”, „Słyszę żal w Twoim głosie, czy tak?” „Rozumiem, że nie jest Pani łatwo z tym wszystkim?” „Myślę, że może Pan czuć złość, gniew...”</p>



dowartościowanie	<ul style="list-style-type: none">– pokazanie drugiej osobie, że jest ona ważna– docenienie wysiłków naszego rozmówcy	<ul style="list-style-type: none">– uznajmy ważność drugiej osoby– pochwal jej wysiłki i działania	„Doceniam twoje pragnienie rozwiązania tego problemu..”, „Bardzo się cieszę, że tak poważnie Pani podeszła do tego problemu”. „Dziękuję za tak odpowiedzialne działanie”.
wyjaśnianie	<ul style="list-style-type: none">– zdobycie większej ilości informacji– pomoc w zrozumieniu tego co zostało powiedziane– ułatwienie rozmówcy dostrzeżenia innego punktu widzenia	<ul style="list-style-type: none">– pytamy , pytamy i jeszcze raz pytamy!!!– dobieramy formę pytań zależnie od celu rozmowy np.: pytania otwarte, zamknięte typu tak/nie, albo/albo itp.	„Kiedy i gdzie się to wydarzyło?” „W jakiego typu sytuacjach tak postępujesz?” „Co dla Ciebie ma największą wagę?”
podsumowanie	<ul style="list-style-type: none">– dostrzeganie osiągniętego postępu– powiązanie ze sobą ważnych treści i faktów– dokonanie przejścia do dalszego etapu rozmowy	<ul style="list-style-type: none">– ponownie przedstawiamy najważniejsze myśli i odczucia, które się dotąd pojawiły w rozmowie	„To co do tej pory padło z Twojej strony, można by podsumować w następujących punktach...” „Wydaje mi się, że podstawowe myśli jakie wyraziłeś, to...” „Wygląda na to, że najważniejsze kwestie, które dotąd padły, to ...czy czegoś nie pominąłem?”



Ewa i Piotr są małżeństwem z dziesięcioletnim stażem. Piotr pracuje jako księgowy w hotelu, a Ewa jest nauczycielką.

Ewa ma jedno dziecko z poprzedniego związku i dwoje dzieci z Piotrem.

Piotr jest notowany na policji, ponieważ został ukarany za atak na poprzednią partnerkę.

Piotr ma bardzo ściśle wyobrażenie tego, jak należy prowadzić dom i nalega, by to Ewa wykonywała wszystkie prace domowe.

Piotr po raz pierwszy zaatakował Ewę podczas ciąży: uderzył ją w twarz. Przepraszył za to, ale od tego momentu bił i kopał Ewę, rzucał w nią przedmiotami, w tym porcelanowym talerzem.

Ewa ma nadzieję, że jeżeli Piotrowi ktoś pomoże rozwiązać jego problem, przestanie się tak zachowywać.

Ewa często znajduje wytłumaczenie jego zachowania i myśli, że gdyby ona zachowywała się lepiej, Piotr nie złościłby się tak na nią. Jednocześnie martwi się często, że Piotr wcale nie przestanie i obawia się, do czego on może być zdolny.

Ewa planuje wyprowadzić się z domu, w którym mieszka z Piotrem, bo uważa, że musi nabrać dystansu do niego; martwi się jednak o to, czy zdoła zrealizować swą decyzję, bo boi się reakcji Piotra, ma mało przyjaciół, a rodzina jej raczej nie wspiera (rodzina nie akceptuje małżeństwa Ewy z Piotrem).



MATERIAŁY ĆWICZENIOWE I GŁÓWNE PRZESŁANIE

Materialy pomocnicze 5.1 Pięć kategorii ryzyka

Proszę wymienić czynniki ryzyka w ramach każdej z podanych kategorii ryzyka.

Proszę wpisać opinię nt. percepcji ryzyka przez ofiarę i jej znaczenie dla oceny ryzyka.

Kategoria ryzyka	Czynniki ryzyka
Postawa i zachowanie sprawcy	
Historia przemocy	
Formy i wzorce przemocy	
Czynniki sprawcze	
Percepcja ryzyka przez ofiarę (Czy Twoim zdaniem może mieć ona znaczenie w procesie oceny ryzyka? Dlaczego?)	
Uwagi	

Szanowni Państwo,
w ramach projektu „Dla rodziny” - doskonalenie zawodowe kadr systemu wspierania rodziny i pieczy zastępczej otrzymują Państwo materiał szkoleniowy, którego autorem jest Pani Teresa Wagner-Tomaszewska.

Projekt „Dla rodziny” - doskonalenie zawodowe kadr systemu wspierania rodziny i pieczy zastępczej jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020