

## KOMUNIKACE S AGRESIVNÍMI OSOBAMI

Spurný Joža<sup>1</sup>, Matoušková Ingrid<sup>2</sup>

### ABSTRAKT

Jednou z najčastejších a komunikačne ťažko riešiteľných situácií, v ktorých sa pracovníci IZS ocitajú pri riešení situácií ohrozenia, je situácia jednania s agresívnym jedincom. Porozumenie psychologickéj podstate agresívneho jednania a včasná registrácia signálov hroziacej agresie, sú základné predpoklady pre úspešné riešenie týchto situácií nenásilnou cestou (pomocou komunikácie). O agresii, psychologických zdrojoch agresie, prediktorech agresie a postupoch ako predchádzať vzniku a zamedzovať eskalácii agresívnych prejavov pojednáva nasledujúci text.

### Kľúčové slová:

agresia, prediktory agresie, psychologické zdroje agresie

### ABSTRACT

One of the most difficult situations of communication, in which employees of the integrated rescue system find themselves in dealing with situations of danger, the situation of dealing with aggressive individuals. Understanding the psychological nature of aggressive behavior and early registration signal impending aggression are essential prerequisites for successfully dealing with these situations peacefully (through communication).

The aggression, psychological resources, aggression, predictors of aggression and procedures to prevent and prevent an escalation of aggressive speeches dealt with the following text.

### Keywords:

Aggression, predictors of aggression, psychological aggression resources

Jednou z komunikačne náročných situácií, vyskytujúcich sa v praxi príslušníkov IZS, je komunikácia s agresívne jednajúcimi osobami. Agresívne jednanie môže mať rôznu podobu, intenzitu i príčiny. Porozumenie tomu, čo je považované za agresívne

<sup>1</sup> Joža Spurný, JUDr., Mgr. Ph.D., PA ČR, Lhotecká 559, Praha 4, 603508322, spurny@polac.cz;

<sup>2</sup> Ingrid Matoušková, PhDr., Ph.D., BIVŠ, a.s., Nárožní 9, Praha 5, 731425289, imatouskova@bivs.cz;

jednání, jak se projevuje, a co je motivem agresivního jednání, nám umožňuje předcházet vzniku komunikačně náročné situace, adekvátně na situaci a jednání agresivního jedince reagovat (tj. volit vhodné psychologické prostředky a postupy ke zvládnutí situace) a optimálně se vyrovnávat s negativními prožitky, které takové jednání v psychice vyvolá (restaurovat psychickou rovnováhu).

### **Teoretické přístupy k agresi**

K vysvětlení agrese a jejích příčin existuje v odborné literatuře řada přístupů a názorů. Ty se liší především v chápání podstaty agrese. Podle **frustrační teorie agrese** (vycházející z Freudovy psychoanalytické teorie) při zmaření úsilí jedince dosáhnout cíle, dojde k vyvolání **agresivního pudu**, který motivuje chování směřující k poškození překážky (osoby, objektu), která frustraci vyvolala (příčinou agrese je frustrace, vyvolávající pudové jednání - Dollard a kol. 1939). Obdobně vysvětluje agresi i Lorenz (1992), podle kterého je agrese odvozená od **instinktu** (instinkt je chápán jako řetězec vrozených nepodmíněných reflexů, vedoucích k ustáleným způsobům jednání), jako zdroje vnitřní energie, která se doplňuje a na určitý podnět z prostředí se uvolňuje.

**Teorie sociálního učení** (vycházející z behaviorismu) vysvětluje agresivní chování pomocí naučených, sociální zkušeností získaných vzorců chování. V tomto pojetí je agrese pojímána jako pozorování, nápodobou a pozitivním posilováním naučená odpověď (Bandura, 1973).

**Integrativní pohled na agresi**, hledající spíše kompatibilitu než rivalitu jednotlivých přístupů (Geen 1990,2001, Anderson et. al. 1995), vychází z předpokladu, že *„k agresi dochází především tehdy, když je určitým podnětům vystavená osoba, která je určitým způsobem naladěná, resp. má určité predispozice konat agresivně“* (Lovaš,2008). Proti Dollardově frustrační teorii agrese, vycházející z teze, že *„agrese je vždy důsledkem frustrace, přičemž existence frustrace zároveň vždy vede k nějaké formě agrese“* (Dollard et al., 1939) vnímá integrativní model („všeobecný model afektivní agrese“ Anderson, 1995)) frustraci jako jednu z podtříd podnětů, které tím, že vyvolávají averzi, evokují agresivní chování (Berkowitz, 1989). Podle tohoto – **situačně dispozičního přístupu** je agresivní chování výsledkem **interakce situačních faktorů** (zejm. averzivních podnětů přítomných v situaci), které vyvolávají psychickou nepohodu (diskomfort) a následně vznik tendencí k agresivnímu jednání, a **osobních dispozic jedince** (trvalejší osobnostní charakteristiky i aktuální psychický a fyzický stav jedince). Situačně dispoziční přístup umožňuje komplexní chápání příčin a podmínek vzniku agresivního chování. Syntézou uvedených teoretických zdrojů jsme dospěli k následujícímu pojetí agrese (filozofie přístupu k agresi). Agresi vnímáme:

- jako behaviorální projev jedince v ohrožujících vlivů a podmínek (averzivních podnětů), jako specifický druh sociální interakce;
- jako vrozenou, ale především sociální zkušeností zformovanou tendenci člověka k jednání, ve všech jejích rozmanitých projevech;
- jako chování, které lze predikovat a ovlivnit za předpokladu, že známe zdroje, signály vzniku, dovedeme reálně odhadnout jeho možné příčiny, a ovládáme psychologické postupy a prostředky k jeho eliminaci, jakož i prostředky a postupy účinného vyrovnávání se s důsledky agrese v naší psychice;

- jako chování, k jehož spuštění (příp. minimalizaci) mohu přispět i já svými postoji, jednáním, projevy.

Agrese, její zdroje, průběh, příčiny vzniku

Agresi chápeme jako „*chování, které cíleně směřuje ke způsobení negativních důsledků jiné osobě s úmyslem poškodit ji*“ (Lovaš, 2008). Negativní důsledek způsobený agresivním jednáním je osobou, vůči které agrese směřuje (obětí agrese), pocíťován jako **újma** (materiální, fyzická, psychická).

Zdrojem agresivního chování může být jakýkoliv podnět, který jedinec v konkrétní situaci vnímá a emočně prožívá jako **averzivní** (vyvolávající odpor).

Averzivní podněty a jejich prožívání jedincem vyvolávají změny v jeho chování a reakcích. Při setkání s averzivním podnětem dochází ke změnám:

- v **rovině tělesné** (zvyšuje se kožně galvanické napětí kůže, potivost, rychleji a mělce dýcháme, zvyšuje se teplota, krevní tlak, tepová frekvence, bledneme či červenáme)
- v **našich pocitech** (zažíváme nepříjemné pocity, strach, vztek, hněv)
- v **myšlenkách** (přemýšlíme, co nás ohrožuje a jak, jak se vyrovnat s působením averzivního podnětu, myšlenky na odplatu, možné následky)
- v **verbálním i neverbálním projevu** (zrychluje se řečová produkce, používání expresivních výrazů, komunikace sklouzává z věcné do osobní roviny, zvyšuje se intenzita hlasového projevu, výraznější gestikulace s výskytem účinných gest, nepřátelské mimické projevy zejm. v obličeji, strnulost postojů, zesilují se tendence k narušení osobní zóny - proxemika aj.) v chování jako celku.

Co prožíváme při setkání s averzivním podnětem a co ovlivňuje naši reakci na tento podnět?

**Proces agresivní interakce** můžeme schematicky popsat jako sled po sobě následujících kroků:

- **iniciace komunikačního aktu** jedním z účastníků interakce (mluvčím), prezentace sdělení, v němž jsou přítomné averzivní podněty (v obsahu – co říká, ve způsobu – jak sdělení prezentuje)
- **kognitivně emoční zpracování sdělení příjemcem** (dekóduje a interpretuje informace ve sdělení obsažené)
- **registrace, zhodnocení a atribuce** (přisouzení příčin) **averzivních podnětů** příjemcem,
- **vznik pocitu nelibosti** (zvýšení hladiny emocí – především negativních, nárůst aktivační úrovně – arousal,)
- **výběr z repertoáru** (jedincem zkušenostmi získaných) **odpovědí, jejich zhodnocení ve vztahu k situaci,**
- **rozhodnutí o odpovědi**
- **uskutečnění odpovědi**, reagování (sociálně kompetentním– nekompetentním způsobem)

Model popisuje posloupnost kroků od percepce situace až po konkrétní chování. Uvědomění si toho, co se v nás v takové situaci děje, zpřesnit naši percepce a hodnocení záměrů mluvčího (jeho chování, úmysl, potřebu, kterou zřetelně či méně zřetelně prezentuje), uvědomit si a pracovat s emocemi, které naši (ale i jeho) kognici a následně i rozhodování jak reagovat ovlivňují – to jsou nezbytné podmínky pro optimální postup při jednání s agresivně reagujícím jedincem. Jak vyplývá

z popsaného modelu, klíčový význam pro to, aby naše reakce na agresivní chování byla účinná, **má percepce projevů (averzivních podnětů), jejich interpretace a zhodnocení příjemcem.**

Obecnou příčinou agresivního chování je **jedincova potřeba vyrovnat se s vnitřním pocitem nepohody**, (nelibosti, nespravedlnosti) způsobem, kdy jedinec pomocí násilných prostředků a postupů prosazuje svoje potřeby (dosahuje svých cílů, hájí svá práva) bez respektování a na úkor práv, potřeb a zájmů druhých.

Zda-li dojde k agresi, můžeme ve převážné většině interakcí předvídat. Opravdu nečekaná (lépe neočekávaná) agrese je spíše výjimkou než pravidlem, a je důkazem toho, že jsme nezachytili včas signály hrozící agrese. Svoji schopnost včas registrovat změny ve verbálních, neverbálních projevech, chování jedince, rozpoznat signály hrozící agrese, můžeme rozvíjet a posilovat nácíkem (pozorováním), využitím zkušeností vlastních i cizích. Určitým vodítkem pro zvýšení naší citlivosti k registraci signálů narůstající agrese u druhých, je **uvědomění si a registrace změn ve vlastním prožívání a chování při setkání s averzivním podnětem.**

- Co, nebo kdo pro mne představuje averzivní podnět a v čem (co vzbuzuje u mne tendenci k agresivnímu chování)?
- Co se děje v mém těle při setkání s averzivním podnětem?
- Jaké pocity zažívám, a jak se promítají do mého vnímání a hodnocení situace?
- Co mi „jde hlavou“, jaké myšlenky (hodnocení, soudy, představy) agresivní podnět vyvolá?
- Jak se to projeví v mém chování, verbálním, neverbálním projevu?

Odpovědi na tyto otázky nám mohou pomoci porozumět tomu, co se děje v druhém jedinci při setkání s averzivním podnětem, proč pravděpodobně reaguje tak, jak reaguje. Současně nám mohou být užitečným nástrojem při reagování (rozhodování, volbě odpovědi) na agresi, směřující vůči naší osobě.

### **Psychologické zdroje agrese**

Na existenci potenciální či reálné hrozby agrese u druhých lidí nás mohou upozornit signály, (prediktory), které získáme pozorováním z jejich **projevů** (obličejového výrazu, verbálních a neverbálních projevů), **chování a změn**, ke kterým v jejich projevu dochází. Z postoje jedince, jeho mimiky, gestikulace, slovního projevu můžeme pozorovat (a odhadnout) jaká emoce je v pozadí tohoto projevu. Vcelku věrohodně jsme schopni identifikovat emoční výrazy překvapení, štěstí, strachu, smutku, hněvu, znechucení a bolesti (zejm. u malých dětí). Nesmíme o všem ztrácet ze zřetele, že **emoce**, které jedinec prožívá, **nemusí být v souladu se způsobem jejich vyjádření** (za relativně stejným emočním výrazem mohou být různé emoce, ve výrazu se zračící emoce nemusí být reakcí na aktuální situaci či podnět, nutno počítat i s tendencí skrývat své skutečné emoce – poker face). Proto při vysuzování, jaká emoce je za určitým projevem, zda ho možno považovat za signál, prediktor agrese, musíme postupovat velmi opatrně s ohledem na situaci a podmínky. Zpřesnění naší percepce, zvýšení citlivosti na signály hrozící agrese dosáhneme tak, že si – na základě vlastních, praxí ověřených zkušeností tj. průběžným získáváním zpětné vazby z cyklu: (a) pozorovaný výraz (signál, prediktor), (b) jeho hodnocení pozorovatelem, tj. odhad emoce, včetně predikce možné agrese – (c) výsledek interakce (konfrontace

skutečného průběhu s posouzením pozorovaného projevu pozorovatelem - vytvoříme vlastní taxonomii prediktorů agrese.

V interakci s jedinci se sklony k agresi, se můžeme setkat s následujícími typy agresivních projevů (podle kritéria možných příčin vzniku):

- **agrese jako „převlečený“ strach**

Jedná se o agresivní chování jedince založené na emocích – konkrétně strachu. Strach jako emocionální stav vznikající z přítomného nebo i jen očekávaného nebezpečného, škodlivého nebo ohrožujícího podnětu, je častým zdrojem agrese u osob „nastavených“ na vysoký výkon (strach ze selhání). Jejich silná potřeba dosáhnout úspěchu (příp. vyhnout se neúspěchu) má za následek, že v situacích, kdy je tato potřeba ohrožena, produkují jednání sycené agresí (překřikují vlastní strach ze selhání). Agresivní chování založené na strachu však mohou vyvolat i situace, v nichž jedinec prožívá potenciální či reálné ohrožení svých základních potřeb a hodnot (zdraví, život, bezpečí – pud sebezáchovy).

- **agrese jako nástroj**

Agresivní chování a projevy jedince v tomto případě je nástrojem k dosažení jedincových cílů, k uspokojení jeho potřeb. Instrumentální charakter agrese (chladná agrese) v takovém případě postrádá většinou emocionální základ. Zdrojem instrumentální agrese je jedincem získaná pozitivní zkušenost. Agresivním chováním si tak jedinec – zejm. v málo strukturovaných situacích s nejistým výsledkem, uspokojuje svoji potřebu bezpečí, jistoty, posiluje pocit své moci situaci zvládnout, odradit ty, kteří by mohli být překážkou v dosahování jeho cílů. Mírnější podoby agrese – sociální exhibice, manipulace. Patří sem i tendence jedince získat, případně vyrovnat mocenské postavení pramenící z aktuální role v situaci

- **agrese jako důsledek frustrace**

Frustrace jako pocit, vznikající vždy, když se setkáváme s více či méně nepřekonatelnou překážkou či obstrukcí při uspokojování některé životní potřeby. Zdrojem agrese může být neuspokojená potřeba jistoty, bezpečí, nedostatek lásky, odezvy, pomoci apod. ale i ztráta životních perspektiv – existenciální frustrace. Agrese frustrovaného jedince (např. v podobě obviňování, trestání) je projevem jeho úsilí o překonání překážky. Může směřovat vůči jiným osobám (heteropunitivita) nebo proti sobě samému (autopunitivita). V důsledku dlouhodobé frustrace (deprivace) může docházet u jedince k primitivizaci jeho chování (frustrace – regrese), příp. k rigidnímu, stereotypnímu chování.

- **agrese jako afektivní reakce na situaci tady a teď**

Jedná se o situačně vyvolanou agresi (např. v podobě výrazné emoční reakce – afektu, výbuchu vzteku) jako reakce jedince na neočekávaný silný podnět (bolest, sdělení nepříznivé zprávy, ale i reakce na projevy komunikačního partnera, který příjemce zavnímá jako nepřátelské, urážející, ponižující). Obvykle nemá delšího trvání, a agrese je v podstatě „přirozenou“ normální reakcí jedince na (pro něho) nenormální situaci. Jiný typ situační agrese (instrumentální) představuje agrese jedince, pramenící z rolového postavení účastníků interakce pacient – lékař. Agresivním chováním jedinec se jedinec (pacient) snaží vyrovnávat komunikační a vztahovou nerovnováhu, snižovat svoji závislost, pramenící z aktuální sociální role.

- **agrese jako obranný mechanismus**

Agresivní chování v tomto případě představuje ego obranný mechanismus, jako jedincem preferovaná, neuvědomovaná, „automaticky“ vznikající potřeba vyrovnat se s aktuálním stresem (obvykle verbálně v podobě urážek, výčitek, sarkasmů, příp. jako agrese vůči předmětům, osobám).

- **agrese jako projev osobnosti (osobnostní rys)**

základem tohoto typu agresivního chování je osobnost jedince, především jeho temperamentové a charakterové vlastnosti, kdy agresivita představuje osobnostní rys. Jedinec produkuje maladaptivní, situaci neodpovídající vzorce chování a reagování na podněty. V jeho chování a projevech lze registrovat zvýšenou iritabilitu, podezíravost, emoční instabilitu, hostilitu, extrapunitivní projevy a postoje (svalování viny na jiné) aj. Mohou být projevem poruchy osobnosti (paranoidní, schizoidní, dissociální, histriónská, anankastická apod.). Mírnější formou takového chování, které může být vnímáno jako averzivní podnět, je sociální exhibicionismus (potřeba vychloubat se, předvádět se, pramenící z nedostatečného či narušeného sebevědomí)

- **agrese jako důsledek změn v organismu, vyvolaných návykovými látkami**

Přítomnost některých látek v krvi může ovlivňovat naši citlivost vůči agresivní stimulaci. K nim patří alkohol a další návykové látky s povzbuzujícím účinkem. Starší teorie předpokládaly, že alkohol způsobuje agresivní chování tím, že narušuje činnost mozkových center, které kontrolují chování (však ne každý člověk se pod vlivem alkoholu chová agresivně). Současné teorie předpokládají, že alkohol snižuje schopnost tlumit nevhodné chování prostřednictvím různých mechanismů, ke kterým patří kromě jiného narušení kognitivních funkcí, redukce strachu a zvyšování fyziologické i psychické úrovně aktivity. Snížení inhibice nevhodného chování samo o sobě není příčinou agresivního chování, je jen okolností, která zvyšuje pravděpodobnost výskytu agresivního chování (Lovaš, 2008)

I když každá typologie je svým způsobem zjednodušující, a nezdědka dochází k prolínání jednotlivých typů, poskytuje jisté vodítko při posuzování možných zdrojů a motivů agresivního jednání (jako předpokladu pro volbu prostředků a metod k předcházení a eskalaci agresivní interakce).

### **Psychologické postupy zvládnání agrese**

Postupy ke zvyšování schopností zvládnout agresi (směřující vůči nám, ale i naší vlastní) zahrnují dvě roviny navzájem se prolínajících a podmiňujících sociálních dovedností:

- dovednosti ke zvládnutí **vlastních prožitků** (pocitů, myšlenek) vzniklých averzivní stimulací (chováním agresivního jedince)
- dovednosti ke **zvládnutí agresivní interakce**, k zamezení eskalace agresivního chování druhých

Předpokladem naší adekvátní reakce na agresivní projev, je uvědomění si a zvládnutí **vlastních pocitů a myšlenek**, které averzivní podnět - agresivní jednání partnera – v nás vyvolalo, a jejich transformace do postojů, které zaujímáme vůči aktérovi agrese (osobnosti a chování), vůči předmětu jeho agrese (možným příčinám a zdrojům jeho agrese) a vůči sobě samému. Tato inventarizace vlastních pocitů a myšlenek (jejich uvědomění a pojmenování) umožňuje dále s nimi pracovat.

Protože způsob našeho reagování na agresi je podmíněn řadou faktorů osobnostního (zejm. schopnost registrovat a vyhodnotit nebezpečí vzniku agrese) a situačního (zejm.

způsob a intenzita agresivního projevu, konkrétní podmínky v situaci agresivní interakce) rázu, jednoznačný návod jak reagovat nelze poskytnout. Proto dále uvádíme několik obecných způsobů k utlumení agresivních tendencí a projevů (od „pasivních“ k „aktivním“). Agresivní chování lze utlumit:

- ignorováním, nereagováním na agresivní výpad, vědomým „přehlédnutím“ či „přeslechnutím“ agresivního projevu
- klidným, sebejistým vystupováním a reakcemi (zpomalení řečové produkce, bez projevů kritiky, vyhrožování, mentorování, ztišení hlasu, omezení gestikulace, udržování bezpečné vzdálenosti)
- komunikujeme - vyjádříme porozumění pro jedince v zlostnou reakci (jen popíšeme, nehodnotíme!), klademe otázky ke zjištění averzivního podnětu, který agresivní reakci vyvolal, empaticky nasloucháme, oslovujeme jménem – tím deanonimizujeme potenciálního útočníka
- ztížením podmínek k nastartování a eskalaci agresivního projevu (s využitím poznatků z neverbální komunikace – nenarušování osobní zóny jedince, důsledné dodržování společenské vzdálenosti,
- vyvoláme moment překvapení (náhlou změnou chování, projevů, silným podnětem „a dost!“, paradoxní reakcí, příkazem, humorem) – to je vhodné u afektivní agrese a výbuchů vzteku
- nasměrujeme agresi na jiný objekt
- asertivním způsobem uplatníme svoji autoritu a moc, kterou v situaci disponujeme.

## LITERATÚRA

- [1] ARCHER, J. BROWNE, K. *Human Aggression: Naturalistic Approaches*. 1st edit. London: Roudedge, 1989. 284 p. ISBN 0-415-030366.
- [2] ČERMÁK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Tdár nad Sázavou: Fakta, 1999. 204 s. ISBN 80-902614-1-8.
- [3] ČERMÁK, I. Frustrace z pojmu agrese, nebo metodologická skepse? *Československá psychologie*, 1999, roč. 43, č. 3, s. 275-279. ISSN 0009-062X.
- [4] MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7.
- [5] PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 226 s. ISBN 80-7254-593-0.
- [6] RAHIM, M.A, MAGNER N. R. 1995. Confirmatory Factor Analysis of the Styles of Handling Interpersonal Conflict: First – Order Factor Model and Its Invariance Across Groups. *Journal of Applied Psychology*, 1995, Vol. 80, No. 1, pp. 122-132. ISSN 0021-9010.
- [7] VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. (eds.) *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2008. s. 303-318. ISBN 978-80-247-1428-8.

Článek recenzoval:  
doc. Ing. Stanislav Štofko, PhD.



Project title: **Competency Based e-portal of Security and Safety Engineering**  
 Project number: **502092-LLP-1-2009-1-SK-ERASMUS-EMHE**  
 2009-3320/001-001  
 Project acronym: **eSEC**  
 Sub-programme: **Erasmus Multilateral Project-Modernisation of Higher Education -EMHE**  
 Project website: **<http://www.esecportal.eu/>**  
 Period: From: **01/10/2009** To: **30/09/2012**

Competency Based e-portal of Security and Safety Engineering  
[www.esecportal.eu](http://www.esecportal.eu)

SECURITY MANAGEMENT	CIVIL PROTECTION
RISK MANAGEMENT	CRIME PREVENTION
CRISIS MANAGEMENT	ENVIRONMENTAL SECURITY
EMERGENCY MANAGEMENT	ECONOMIC AND FINANCIAL SECURITY
QUALITY MANAGEMENT	INFORMATION SECURITY
	FIRE PREVENTION
	OCCUPATION AND HEALTHY SAFETY

This project has been funded with support from the European Commission.