

العدوانية والتواصل - نشرة معلومات التواصل مع شخص عليل ومنفعل

إن التواصل مع شخص يعاني من اضطراب عقلي حاد/مزمن، ويبدو بأنه يشكل خطراً على نفسه أو الآخرين، يمكن أن يكون تجربة صعبة ومحبطة ومخيفة.

ومن الأمور المهمة أن نتذكروا أن الشخص سيكون لديه انخفاض في القدرة على فهم المعلومات وتحليلها والتصرف بخصوصها بطريقة منطقية ومعقولة ومقبولة اجتماعياً.

و خلال حالة اضطراب عقلي/انفعالي حاد يشعر الشخص في أحيان كثيرة بالخوف والارتباك وعدم السيطرة.

وتبعاً لذلك من الأهمية بمكان أن:

◀ تقوموا ببناء الثقة لكي يكون بوسعكم المساعدة في تخفيض مدى إحساس الشخص بالارتباك، واكتساب تعاونه، وتبعاً لذلك تخفيض خطر حدوث أذى عليه أو على أشخاص آخرين.

لا يمكن السيطرة على الحالة دون السيطرة على الذات.

◀ لا يمكنكم بناء الثقة إذا تحدثتم أو تصرفتم بطريقة يمكن تفسيرها على أنها عدوانية، أو تخويفية، أو تطلبية.

يمكن أن يسبب مثل هذا السلوك المزيد من الاضطراب العقلي مؤدياً إلى أفعال وتصرفات خطيرة. لا يمكن السيطرة على الحالة دون السيطرة على الذات.

السيطرة على الذات

إن أهم عامل لتدبير التعامل بنجاح مع حالة مهددة هي السيطرة على الذات. وفي الحالات المهددة يصبح تنفسكم سطحيًا، وعضلاتكم مشدودة، وصوتكم متوتراً ويتغير من ناحية الجهارة والطبقة. لذا توخوا الحذر من هذه التغيرات وحاولوا تخفيض مستوى رد فعلكم.

- حاولوا التنفس بشكل ثابت وعميق بأخذ نفس عميق إلى مستوى البطن.
- بشكل متعمد، شدوا وارخوا يديكم وذراعيكم وكتفيكم ورقبتكم بشكل متكرر، إلى حين شعوركم بأن عضلاتكم أصبحت أكثر ارتخاء.
- كونوا على حذر من نبرة صوتكم، واجعلوا هدفكم أن يكون صوتكم هادئاً وبيعت على الطمأنينة.
- استعملوا طريقة التحدث الذاتي لمساعدتكم على مراقبة نفسكم ... ما مدى استرخائي؟ ... ما هو مستوى جهارة صوتي؟ هل إشاراتي وحركاتي ووضعيتي جسمي تبدو مريحة.

التواصل غير اللفظي (الإشارات وحركات الجسم)

إن تواصلكم غير اللفظي مهم جداً، لذا حاولوا أن يكون جسمكم في حالة استرخاء - لا تقفوا بشكل متصلب وحاولوا أن لا يبدو عليكم التوتر بشكل واضح. واجهوا الشخص الذي يعاني من اضطراب عقلي بشكل جانبي تقريباً على أن تكون قدماكم بعيدتين عن بعضهما قليلاً للشعور بالارتياح والتوازن. وإذا أمكن، استندوا على حائط أو إطار باب أو كرسي، حيث يمكن أن يوحي ذلك بالارتياح وعدم وجود الشكليات. وحاولوا عدم تلويح يديكم بسرعة، وإذا كانت يداكم ترتجفان بشكل واضح ضعوهما في جيبيكم أو امسكوا منشفة أو قطعة ثياب. ولا تمسكوا إطلاقاً أي شيء بيديكم يمكن أن يبدو كسلاح محتمل.

المجال الذاتي

عندما يعاني شخص من اضطراب عقلي قد يكون بحاجة إلى مجال يعادل أربعة أضعاف المعتاد. ويمكن أن تكونوا أنتم بحاجة إلى مجال لفصلكم عن الشخص الآخر في حال تطلب منكم المغادرة بسرعة. لا تقتربوا إطلاقاً من شخص مضطرب عقلياً ومنفعل إلا إذا كنتم متأكدين من أن حركتكم لن يتم تفسيرها على أنها مهددة. لا تقتربوا بسرعة نحو شخص مضطرب عقلياً.

إذا كنتم غير متأكدين من ردة فعل الشخص تجاه اقترابكم منه، حافظوا على بقاء مسافة بينكم مع مراعاة حاجته لمجال حوله. إذا بدأ الشخص بالرجوع عند اقترابكم منه توقفوا وراعوا المجال الذي يحتاج إليه. إذا لم تقوموا بذلك قد تكون النتيجة استجابة عنيفة للهروب من تدخلكم.

تقييم الحالة

عندما يكون شخص مضطرباً عقلياً ومنفعلًا هناك احتمال أن يسيء فهم الحالات وقصدكم. ولهذا السبب من الحكمة دائماً إزالة أية أغراض يمكن استخدامها كسلاح من المكان.

في داخل الغرف، اعرفوا ما هي أقرب وسيلة للهروب في حال اضطرتهم إلى ترك المكان بسرعة.

وتوخوا الحذر من سلوك الشخص وأية إهانات بازدياد فقدان السيطرة على الذات وازدياد خطر التعرض لتصرفات عدوانية، على سبيل المثال المشي حول الغرفة أو انفعال جسدي متزايد، أو التأشير بالأصابع، ووخزكم بأصبعه، وضَمّ قبضة يده، وارتفاع نبرة وحدة صوته، وقيامه بتوجيه تهديدات لفظية معينة نحوكم أو نحو أشخاص آخرين - سواء كانوا متواجدين أم غير متواجدين.

وقد يشعر الشخص، بسبب الخوف والإحباط والأفكار الارتياحية، بأنه بحاجة إلى الدفاع عن نفسه ضدكم. وإذا كان الشخص المضطرب يحمل سلاحاً من نوع ما لا تقتربوا منه أو تحاولوا نزع السلاح منه. اطلبوا منه وضع الغرض جانباً ("... رجاءً، ضعه جانباً لأنه يسبب القلق لي"). وإذا رفض لا تستمروا بطلبكم، وانسحبوا إلى مكان آمن واتصلوا بالشرطة، وبعد ذلك اتصلوا بفريق CATT للحصول على المساعدة.

* إذا قام الشخص في أي مرحلة بإيماءات تهديدية نحوكم بأي نوع من الأسلحة، انسحبوا على الفور واتصلوا بالشرطة.

استراتيجيات عملية للتواصل

كونوا لطيفين، وحاولوا الحفاظ على هدوئكم، وتحدثوا وتحركوا بطريقة غير سريعة، وطمئنوا الشخص بأنه لن يصيبه أي أذى.

لا تدعوا قلقكم أو خوفكم يدفعكم إلى التهديد لأن الإساءة اللفظية أو التهديدات ستؤدي فقط إلى جعل الشخص يشعر بالمزيد من الخوف، وعلى الأرجح أن يصبح عدوانياً لكي يحمي نفسه.

حاولوا أن تكون طلباتكم وتعليماتكم وأسئلتكم بسيطة، لأن الشخص المضطرب لا يمكنه عادة فهم أو التعامل مع إفادات معقدة.

اعترفوا بأنه يشعر بشدة نفسية ("... أنا أرى بأنك غاضب ومنزعج"). وبيّنوا استعدادكم للإصغاء، واسألوه كيف يمكنكم تقديم المساعدة له "... هل هناك أي شيء يمكنني فعله لمساعدتك؟".

إذا كان الشخص يستخدم كلمات نابية نحوكم لا تعتبروها موجهة ضدكم بصورة شخصية ولا تحاولوا إنكار العبارات، أو مجادلة المسألة، لأن مثل هذه التصرفات المسيئة هي نتيجة للمرض وليست صادرة من الشخص.

تجنبوا المناقشات الجانبية مع أشخاص آخرين، وتواصلوا مباشرة مع الشخص الذي يعاني من اضطراب عقلي، ولا تتحدثوا عنه مع أشخاص آخرين متواجدين كما لو أنه غير موجود ("... إنه غاضب جداً").

إذا هدد الشخص بالحق أذى جسدي، ضعوا حدوداً ثابتة وبسيطة لسلوكه: بيّنوا له بأنكم ستحافظون على سلامته ولكن لن تسمحوا له بأن يلحق الأذى بنفسه أو بأشخاص آخرين. وكونوا دائماً على استعداد للانسحاب من الحالة إذا تطورت التهديدات أو كانت هناك أية حركات لتنفيذ التهديدات بالفعل.

كونوا صريحين وواضحين. لا تحاولوا اللجوء إلى التحايل أو الخداع. إذا كان الشخص يستطيع رؤية أو سماع أشياء غير موجودة بالفعل ويسألكم "هل ترونها أو تسمعونها أيضاً؟"، أصغوا لما يقوله ولكن بيّنوا له أيضاً وجهة نظركم، على سبيل المثال قد يكون الشخص يسمع أصواتاً تقول له بأنه ليس بأمان: يمكنكم مواجهة هذه الحالة بطمأنئة الشخص بأنه فعلاً بأمان.

لا تفترضوا إطلاقاً بأن الشخص لا يستمع إليكم إذا كان لا يتكلم أو لا يستجيب، حتى ولو كان يمشي حول الغرفة أو لا ينظر إليكم، وعلى الأرجح أن يكون يستمع بدقة لكل كلمة تقولونها. إذا كنتم قد قلتم للشخص الذي يعاني من اضطراب عقلي بأنكم قمتم بالترتيب للمساعدة من (CATTs، أو الشرطة، أو أصدقاء، أو طبيب) أعلموه دائماً إذا كان هناك أي تأخير وسبب هذا التأخير، وطمّنوه بأن المساعدة قادمة.