



ČESKÁ ASOCIACE VETERINÁRNÍCH LÉKAŘŮ MALÝCH ZVÍŘAT

pořádají odborný seminář na téma

„ABY K VÁM KLIENTI I PACIENTI RÁDI CHODILI“

Nenásilná manipulace a ovlivňování chování psů a koček



neděle 19. května 2013

sál B Kongresového centra, Výstaviště 1, Brno



OBSAH

Dvoustupňové řešení většiny problémů chování nevyžadujících medikaci

Jak rozpoznat prvotní projevy strachu a agresivity

Jak zastavit počínající strach a agresivitu

Nenásilné zacházení s problematickými psy a kočkami

DVOUSTUPŇOVÉ ŘEŠENÍ VĚTŠINY PORUCH CHOVÁNÍ NEVYŽADUJÍCÍCH MEDIKACI

Sophia Yin, DVM, MS

Emailová adresa: Info@DrSophiaYin.com

Webové stránky o chování zvířat: www.DrSophiaYin.com

Úvod

Velmi úspěšný investor učil skupinu vysokoškolských studentů o ekonomii. Slíbil, že jim sdělí tajemství, které jim všem může pomoci dobře investovat a zbohatnout. Dlouhou dobu naznačoval, že už brzy přijde chvíle, ve které se studenti všechno dozvědí. Ti pochopili, že nesmí zameškat okamžik, kdy se mohou z první ruky dozvědět to nejdůležitější, co zazní během celého studia. Pak, třetí týden kurzu, ta chvíle nastala. Expert na ekonomii prohodil, „Jak jsem slíbil, řeknu vám teď tajemství úspěšného investování.“ Nastala dramatická pauza a do místnosti se náhle vkradlo ticho, jako když se setmí při zatmění slunce. Poté odborník zašeptal svou radu, „nakupujte levně a prodávejte draze.“ Celá třída zklamáním vydechla. Tohle nebylo žádné tajemství, ale všem známá základní poučka. Bohužel jen málo investorů se jí opravdu řídí.

ZÁKLADNÍ PRINCIP

Můžeme říci, že řešení většiny behaviorálních problémů, které vaši klienti se svými miláčky řeší, je jednoduché, a pokud se budete držet plánu, tak i úspěšné. Celý princip je založený na tom, že **zvířata opakují takové chování, které je posilováváno, které se jim vyplácí**. Jestliže klient přichází s tím, že chování jeho papouška, kočky nebo štěněte je nevhodné, protože papoušek vríská, kdykoliv klient přijde domů, kočka mňouká u dveří ložnice v 6:00 ráno a štěně na procházce vleče klienta po ulici, musíte rozpoznat, co je vlastně pro toto nežádoucí chování odměnou. Poté musí klient odstranit to, co nevhodné chování posiluje a naopak začít odměňovat žádoucí chování, což je v případě papouška být potichu, u kočky tiché ráno a pro štěně to znamená netahat stále na vodítku. Řešení problému má dva kroky - 1) rozpoznat a odstranit posilování nežádoucího chování, 2) povzbudit vhodnější chování tím, že mazlíčkům umožníme udělat pro získání odměny něco „zaručeného“, čímž žádoucí chování upevníme.

Rozpoznat, co chování posiluje, je většinou jednoduché. Jako příklad můžeme uvést, jak postupovat, když vaše fenka Bowser štěká, jestliže jí necháte na zahradě. Štěkání je otravné, a proto ji většinou pustíte domů. Jakmile vtrhne dovnitř, štěkat přestane, a tak jste ji puštěním do domu odměnili za štěkání. Pokud chcete, aby byla venku potichu, musíte její štěkání ignorovat, což je možné udělat, jen když sousedé zaručeně nejsou doma. Počkáte, dokud nebude ticho, a až pak ji pustíte domů.

Podobně je tomu u klienta s kočkou, která ho budí každé ráno v 6:00 pronikavým mňoukáním, a majitel vstane, aby ji nakrmil a tím utišil. Kočka je tedy odměněna za buzení svého majitele. Pro nastolení klidného a tichého rána, by ji klienti měli obvykle po dobu 3-5 dnů ignorovat a nakrmit ji, až když je alespoň 5-20 minut ticho. U vrískajícího papouška bude muset majitel počkat, až přestane, a teprve pak mu věnovat pozornost. Tu svým vrískáním Polly vyžaduje a je vždy úspěšná. Pro mnoho majitelů to znamená, aby začali na Polly reagovat až ve chvíli, kdy bude potichu.

Jestliže vás fena na vodítku táhne po ulici, dělá to proto, že se rychleji dostane tam, kam ji to konec vodítka dovolí, než kdyby čekala na vás. Ke změně chování budete muset na procházce úplně zastavit vždy, když Fido jenom naznačí, že se chystá vás táhnout. A když nechá vodítko volné, tak svižně pokračovat. Principem je jednoduše buď všechno anebo nic. Když vás začíná vláčet, je třeba okamžitě zastavit a jakmile je vodítko volné, rychle vyrazit vpřed.

TVAROVÁNÍ CHOVÁNÍ

Při výcviku chování nelze očekávat dosažení cíle jedním krokem (např. pes se dokáže naučit jezdit na skateboardu, ale postupně). Je třeba začít s úkony, které zvládneme nacvičit a krok po kroku trénujeme takové chování, které se přibližuje našemu cíli. Jinými slovy jde o **tvarování chování** prostřednictvím po sobě jdoucích kroků, což se nazývá **postupná aproximace**.

Pokud plán operantního podmiňování* nefunguje, je to pravděpodobně kvůli jednomu z těchto tří problémů:

- **Přeskakování kroků:** Důležité je, aby cvičitel neočekával od zvířete příliš mnoho. Pokud k tomu dojde, měl by se vrátit zpět a začít dělat menší kroky. Příkladem je přeskocení výuky jednoduché matematiky a zabývání se rovnou matematickou analýzou.

- **Přechod na krok číslo dvě dříve než zvíře zvládne krok číslo jedna:** Zvíře potřebuje zvládnout vyučovaný krok z 80-100% před tím, než postoupíte na další.
- **Příliš dlouho zůstat u stejného kroku:** Pokud cvičitel nemá jasný plán, často se zasekne a nepostupuje na další plánované body.

CVIČENÍ JE TECHNICKÁ DOVEDNOST

Pro správnou realizaci principů operantního podmiňování je třeba je důkladně procvičovat. Cvičení je **technická dovednost** zrovna tak, jako hraní tenisu nebo hra na piano. Aby bylo cvičení efektivní, musíte dodržovat tři zásady: mít **dobré načasování**, být **důsledný** a dávat **jasné povely**.

Co se týče **načasování**, musíte dané chování posílit nebo potrestat, jakmile se objeví nebo do půl sekundy po jeho ukončení (a před tím než nastane další důležité chování). Vezměme si jako příklad, co se stane, pokud chceme naučit kuře klovat do černého kruhu. Když je cvičitelovo načasování nesprávné a klikne právě před tím, než kuře klovne, co se stane? Kuře se naučí téměř klovnot do kruhu, zastavit své chování na poslední chvíli! Učí se udělat to, co u něj bylo posilováno, a ne to, co u něj zamýšlíte nebo jste zamýšleli posilovat.

SROZUMITELNOST A DŮSLEDNOST

Aby bylo cvičení úspěšné, musí cvičitel pevně stanovit daná **kritéria**, a pak konkrétní chování zvířete pokaždé důsledně posílit nebo potrestat. Vraťme se k případu s kuřetem a představme si, co když slepice občas trefí střed kruhu a někdy trefí pravý okraj? Nebo kruh uchopí a roztáhne? Cvičitel musí rozhodnout, co posílí. Jestli je cílem pouze zobání do středu, musí důsledně odměnit pouze klovnutí do středu, jinak bude slepice pokračovat v klování na okraje kruhu, protože je za tento způsob chování odměňována.

MOTIVACE

Posilování je u všech živočišných druhů motivováno 3 vrozenými faktory: potravou, vyhnutím se bolesti a nebezpečí a potřebou se rozmnožovat. Ovšem pro všeobecné tréninkové účely je využití možností souvisejících s reprodukcí nepraktické a vyvolávání strachu má vedlejší účinky. Tím pádem zůstává běžně používanou motivací potrava. Všechna zvířata musí sehnat potravu, aby přežila. Pokud upravíme vhodným způsobem jejich krmení, můžeme samotné krmivo využít pro tréninkové účely.

Kromě těchto 3 vrozených faktorů motivace jsou různé druhy zvířat a jedinci motivováni různými věcmi. Predátorské druhy, jako jsou psi, si většinou užívají lovení předmětů a atraktivních hraček, zvláště těch, které pískají jako zraněná kořist. Pro zvířata žijící ve skupinách, zvláště tam, kde je možnost být součástí stáda nebo hejna zárukou ochrany, je při posilování chování možnost sociálního kontaktu významnou motivací. Při výběru způsobu posílení je důležité použít takovou odměnu, která zvíře motivuje v dané souvislosti a čase a je v souladu s individualitou každého jedince.

Síla posílení se mění podle stavu zvířete nebo prostředí. Ovlivňováním prostředí zvířete můžeme kontrolovat sílu a typ vhodného způsobu posílení jeho chování. Například při využití potravy jako odměny musí být zvíře hladové. Zařídte proto vše tak, aby pes nebo kočka byli před cvičením hladoví. Můžete například odměřit jejich denní dávku krmiva a potom odečíst množství potřebné pro odměňování. Lze také trénovat předtím, než nastane pravidelný čas krmení, nebo použít pravidelnou krmnou dávku mazlíčků pro tréninkové účely, dokud se nezačnou chovat podle našich představ.

ZDROJE / DOPORUČENÁ LITERATURA

Wright, J.C., P.J. Reid, and Z. Rozier. 2005. Treatment of emotional distress and disorders—Non-pharmacologic methods. In *Mental Health and Well-being in Animals*, ed. F.D. McMillan, 145-58. Ames, Iowa: Blackwell Publishing.

Yin, S. 2004. *How to Behave So Your Dog Behaves*. Neptune City, N.J.: TFH Publications. (<http://drsophiayin.com/products/>)

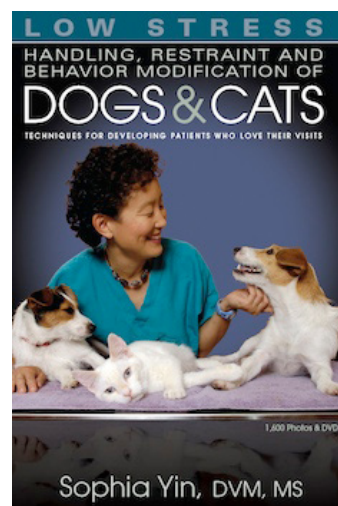
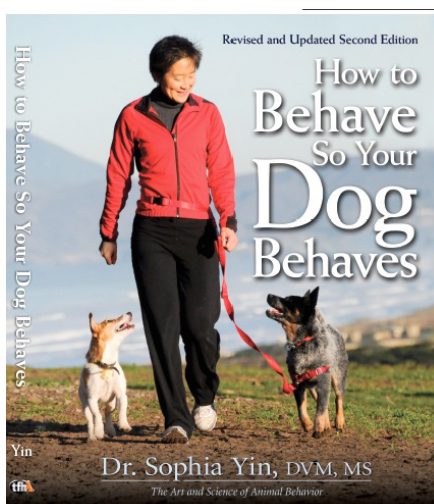
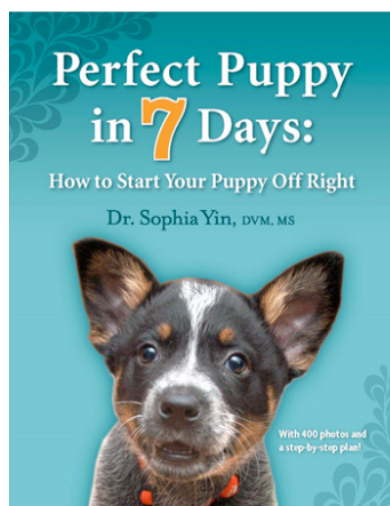
Yin, S. 2009. *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification in Dogs and Cats*. Davis, CA: CattleDog Publishing. (www.lowstresshandling.com)

VÍCE INFORMACÍ NA

- webové stránky Dr. Sophie Yin o chování zvířat www.DrSophiaYin.com
- přečtěte si *How to Behave So Your Dog Behaves* od Sophie Yin <http://drsophiayin.com/products/>
- přečtěte si *Perfect Puppy in 7 Days* od Sophie Yin, <http://drsophiayin.com/dogproducts>

- *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification of Dogs and Cats* od Sophie Yin, kapitoly 1 a 2, 5, 14 (Dostupné na www.lowstresshandling.com zkrácená verze je dostupná online zdarma na www.lowstresshandling.com/online/abridged)
- přečtěte si stanovisko a doporučení AVSAB “The Use of Punishment in Dealing with Behavior Problems in Animals.” http://www.avsabonline.org/avsabonline/images/stories/Position_Statements/Combined_Punishment_Statements.pdf
- seznámte se se stanoviskem AVSAB na “The Use of Dominance Theory in Behavior Modification of Animals”:
- http://www.avsabonline.org/avsabonline/images/stories/Position_Statements/dominance%20statement.pdf
- Pro více informací o veterinářích a chování navštivte www.AVSABonline.org
- *MannersMinder Remote Controlled Positive Reinforcement Dog Training System* od Premier Pet. Systém byl vyvinut Dr. Sophií Yin. Sestává z protokolu pro uklidnění psů, kteří přicházejí v domě do velmi stresujících situací. Tento protokol byl ověřen v laboratorních i terénních podmínkách. K dispozici je detailní instruktážní DVD a manuál s pokyny, jak naučit psa reagovat na příkazy lehní, zůstaň, k noze, popros tak, že si sedneš atd. Pro více informací navštivte <http://drsophiayin.com/dogproducts>

*Operantní podmiňování = učení úspěchem, opakování aktů chování (operantů) na základě jejich důsledků (snaha získat odměnu x snaha vyhnout se trestu)



JAK ROZPOZNAT PRVOTNÍ PROJEVY STRACHU A AGRESIVITY

Sophia Yin, DVM, MS

E-mail: info@DrSophiaYin.com

Webové stránky zaměřené na chování zvířat: www.DrSophiaYin.com

Úvod

Problémy s chováním jsou zvířata ohrožena přímo i nepřímo. Psi, kteří otevřeně projevují agresivitu, anebo se chovají destruktivně (např. při těžké úzkosti z odloučení), mohou být kvůli nepříjemnému chování v naléhavých případech odloženi do útulku anebo dokonce utraceni. Během agresivních či úzkostných epizod se také mohou sami poranit. Zdravotní důsledky behaviorálních problémů jsou však většinou mnohem závažnější, protože především narušují vztah mezi zvířetem a jeho majitelem. Pokud majitel důvody nezvladatelného chování svého zvířete nechápe, může postupně ztrácet chuť trávit s ním čas. Pes pak nedostatečnou interakcí se svým pánem trpí. V důsledku zhoršeného vztahu nejsou majitelé dostatečně motivováni dopřát svému psu odpovídající veterinární péči. Zvyšuje se také pravděpodobnost, že se ve složitějších životních situacích (např. při stěhování) svého psa vzdají (tj. odloží jej do útulku nebo dokonce nechají utratit).

AGRESIVITA VŮČI ČLOVĚKU

Agresivita vůči lidem je nejběžnějším důvodem, proč majitelé se svými psy navštěvují veterinární specialisty na chování zvířat. O tento problém je mimořádný zájem, jelikož veterinární personál, cvičitelé, pracovníci zajišťující služby spojené s péčí o společenská zvířata a další odborníci v oblasti veterinární péče sice často rané příznaky agresivního chování zaregistrují, nedokáží je však správně interpretovat. Pokud příznakům správně neporozumíme, nemáme možnost přizpůsobit vlastní jednání stavu zvířete, **čímž celý problém jenom zhoršujeme**. Z hlediska chování se tudíž zvíře vrací domů v ještě horším stavu, než když je majitel do ordinace přivedl. Konkrétní důsledky přitom není možné vyhodnotit dříve, než při příští návštěvě, anebo při zhoršení stavu, kdy se pes začne agresivně projevovat přímo v prostředí kliniky. Pravděpodobně také nebudeme mít možnost sledovat důsledky zhoršení agresivity, pokud se zvíře chová nepřiměřeně pouze doma nebo ve venkovním prostředí. Naštěstí existují poměrně jednoduché způsoby, jak vzniku těchto problémů zcela zamezit. Tyto metody mohou používat jak majitelé v domácím prostředí, tak veterinární personál na klinikách. Veterinárním klinikám se tak naskýtá možnost nabízet klientům služby v oblasti jednoduchých behaviorálních technik a naplno využít potenciál svého odborného personálu.

KTERÝCH ZVÍŘAT SE PROBLÉMY S CHOVÁNÍM TÝKAJÍ?

Agresivní chování je běžným, nicméně nevhodným, jevem, který se může vyskytnout prakticky u každého psa či každé kočky. I když mají konkrétní ukazatele a rizikové faktory agresivity původ již v raném věku, zřetelných příznaků si majitelé mohou povšimnout až po letech. Jelikož se tato zvířata v 99 % času chovají přiměřeně, pro majitele je obtížné příznaky agresivity správně interpretovat.

Jeden z důvodů, proč se agresivita může vyskytnout v podstatě u každého jedince, souvisí s vývojovými stádii organismu zvířat. Ihned po narození zvířata vstupují do senzitivního stádia, v němž rozpoznávají členy rodiny a příslušníky svého druhu a navazují s nimi pouto. Jakmile se začnou pohybovat, začínají pociťovat strach z nových věcí a cizích zvířat. Strach je u nich bezpečnostním mechanismem, který je chrání před predátory a dalšími riziky. Tento mechanismus sice v některých vývojových stádiích působí intenzivněji než v jiných, celkově se ovšem dá říci, že strach z nových věcí se u zvířat stává obecně jakýmsi „výchozím nastavením“. V důsledku toho by měla být společenská zvířata v rámci socializace vystavena během senzitivního období (zhruba od 3 týdnů do 3 měsíců věku koček a psů) řadě nových zrakových, zvukových a jiných podnětů. Pokud se zvířata v tomto věku setkají s dostatečným počtem neznámých lidí, psů a zrakových a zvukových vjemů, naučí se svou zkušenost zobecňovat. Velká většina psů a koček v USA není v tomto období dostatečně socializována, jelikož majitelům je doporučováno, aby zvířata před dokončením očkovacího cyklu spíše izolovali.

JAK ROZPOZNAT, ŽE PES POCIŤUJE STRACH

Vycházíme-li z toho, že řada zvířat v senzitivním stádiu ani později neprochází adekvátní socializací, nelze se divit, že je pro ně návštěva veterinární kliniky mimořádně skličujícím zážitkem. Převážně klec, cesta autem, cizí lidé a zvířata, nepříjemné nebo bolestivé procedury... to vše pocit strachu jen prohlubuje. Je proto důležité naučit se příznaky strachu rozpoznat, což je možné díky prostému pozorování. U zvířete pobývajícího v čekárně nebo ordinaci je třeba sledovat následující projevy:

Celková tenze: Má zvíře napjaté nebo uvolněné svalstvo?

Rozložení váhy těla: Naklání se zvíře dopředu nebo dozadu? Snaží se držet ve vyšší poloze, anebo se spíše drží při zemi?

Hlava: Drží zvíře hlavu ve vyšší či nižší poloze? Anebo je poloha hlavy neutrální?

Oči: Odvrací pohled? Rozhlíží se těkavě kolem? Má upřený pohled?

Uši: Směřují uši dopředu, do stran, dozadu nebo dolů?

Ocas: Je ocas zdvižený, v neutrální poloze, anebo stažený mezi nohama?

Chuť na pamlsky: Zvíře, které prožívá strach či úzkost, obvykle nepřijímá potravu ani v případě, že má hlad. Pokud zvíře přijímá pamlsky v čekárně, ale ne v ordinaci, znamená to, že se v ordinaci bojí.

Obecně lze říci, že zvířata by měla při návštěvě kliniky působit uvolněně a měla by aktivně usilovat o pozornost personálu. Jednoduše řečeno, pro zvíře by měla být návštěva veterináře příjemnou zkušeností. Zvířata, která jsou očividně vyděšená, anebo se chovají zcela odměřeně, mohou mít špatnou zkušenost z minula. Takoví jedinci by měli být zařazeni do programu preventivní modifikace chování.

PŘÍPRAVA PACIENTA NA NÁVŠTĚVU VETERINÁŘE

Ještě před první návštěvou veterináře by měli majitelé koček a malých psů svá zvířata cvičit, aby v nich přepravní klec vyvolávala pozitivní asociace. Lze to provést tak, že zvířeti se pravidelně podává krmení v otevřené přepravce (klasické protipodmiňování*). Tentýž postup lze použít i při zvykání zvířete na automobil.

Obecně platí, že návštěvu veterináře a všechny související procedury je třeba nějakým způsobem propojit s potravou. Majitele můžete také požádat, aby zvíře přivedl hladové. Cílem je dosáhnout vyšší motivace v souvislosti s potravou. V čekárně i ordinaci by zvířata měla dostávat pamlsky (velikosti granulí), a to buď od personálu, nebo od majitele.

JAK NAVÁZAT KONTAKT SE ZVÍŘETEM, KTERÉ POCÍTUJE STRACH

Řada zvířat není zvyklá na navazování kontaktu s cizími lidmi, zvláště pokud se tak děje v novém prostředí, které je pro ně už tak dost skličující. Prvních několik vteřin navazování kontaktu přitom může předurčit průběh celé návštěvy. Pokud člověk bez varování vstoupí do osobního prostoru zvířete nebo se dokonce ze stoje ke zvířeti skloní a pokusí se jej dotknout, zvíře může cítit ohrožení. K neznámému psu v prostředí kliniky je třeba přistupovat následovně:

- Pokud pes působí uvolněným dojmem a aktivně vyžaduje vaši pozornost, nebude pravděpodobně problém, pokud zachováte vzpřímený postoj, přistoupíte blíže a psa se dotknete.
- Pokud pes vaši pozornost aktivně nevyžaduje, je třeba k němu přistoupit opatrněji, neupírat na něj pohled a zastavit se před hranicí jeho osobního prostoru.
- V ruce spočívající u boku držte pamlsek a nechte psa udělat první krok. Pokud pes vrtí ocasem, působí uvolněně a vyžaduje vaši pozornost, můžete se jej dotknout (zachovávejte vzpřímený postoj). Pokud si nejste jisti, můžete psa pohladit, zatímco pes jí pamlsek, který mu nabízíte.
- Není vhodné se ke psům sklánět, anebo si k nim náhle dřepnout. Narušili byste tak jejich osobní prostor. Pokud má pes strach, mohl by po vás chňapnout. Pokud si nejste jisti, podávejte psovi pamlsek vždy v okamžiku, kdy měníte polohu nebo postoj.

Pokud si kdykoli v průběhu návštěvy povšimnete, že pes nebo kočka působí vyděšeně nebo odměřeně, anebo pokud se jedná o nové štěně či kotě, uvažujte o jeho zařazení do programu podpory pozitivního chování, který vedou členové odborného personálu kliniky. Majitelé si mohou naplánovat dvě až čtyři dvacetiminutové lekce, při nichž si vyzkouší techniky desenzitizace** a protipodmiňování, anebo budou se svým psem cvičit několik klíčových pozitivních alternativních projevů chování (operantní protipodmiňování). Jelikož tyto techniky vyžadují přesné načasování a rozhodné vystupování ze strany majitele, je vhodné se při každé lekci zaměřit pouze na jedno či dvě cvičení.

DESENZITIZACE A KLASICKÉ PROTIPODMIŇOVÁNÍ

Klasické protipodmiňování lze provádět mnoha různými způsoby, některé z nich nicméně navozují pro zvířata srozumitelnější asociace. Při protipodmiňování veterinárních procedur je vhodné každou proceduru spojit s podáváním pamlsků. Veterinář by tedy měl se zvířetem manipulovat, pouze pokud zvíře jí. Jakmile dojde, procedura by měla ihned skončit. Díky takovému načasování si pes vytvoří jasnou asociaci mezi potravou a manipulací. Zpočátku je třeba se psem manipulovat jen velmi mírně. Jakmile si zvíře zvykne na mírnou manipulaci (ignoruje ji), je možné intenzitu manipulace postupně navyšovat. Při správném postupu se zlepšení dostaví během několika minut. Při podávání potravy je důležité, aby pes zůstal na místě a nemusel se pro pamlsky natahovat.

Zvířata by měla rutinně podstupovat protipodmiňování zaměřené na podávání tablet, intenzivnější manipulaci s kůží (očkování), dotyk a držení tlap a nasazování náhubku. Personál kliniky si může s majitelem domluvit jednu či více krátkých konzultací, při nichž se majitel naučí tyto techniky používat i doma.

TVAROVÁNÍ A OPERANTNÍ PROTIPODMIŇOVÁNÍ***

Jedním z nejjednodušších činností, které lze cvičit u koček i psů, je naučit je sednout si, když chtějí dostat pamlsky. Když se tento úkon cvičí s pamlsky přímo v ordinaci, majitelé psů si uvědomí tři věci: psi mají schopnost řešit konkrétní problém; pes požadované chování opakuje kvůli odměně ve formě potravy (ne kvůli samotnému pokynu); zaměstnanci kliniky dobře ví, co při takovém cvičení dělají. Majitelé koček zjistí, že i kočky lze vycvičit. Tento úkon se může stát základem pro výcvik psů (a koček), který povedou přímo jejich majitelé. Majitel může po zvířeti požadovat, aby si sedlo kdykoli, když něco přijímá (potrava, pohlázení, připínání vodítka apod.) Pokud si zvíře v těchto situacích automaticky sedne, získá schopnost ovládat emoce a nutkové podněty a naučí se spořádaně vyčkat pokynů majitele. Toto chování je možné posléze modifikovat s cílem odvrátit pozornost zvířete a zamezit mu v jiných nežádoucích projevech chování.

KDY SE OBRÁTIT NA SPECIALISTU

Pokud do nabídky kliniky zařadíte program podpory pozitivního chování, bude to přínos pro vás i vaše klienty. S projevy chování je přitom možné začít pracovat ještě předtím, než nastane jakýkoliv problém. V případě, že si členové personálu kliniky nejsou jisti, zda zvíře dělá pokroky, anebo je dané zvíře očividně agresivní (vrčí, chňapá, útočí), je možné klienta kdykoliv poslat ke specialistovi na chování zvířat.

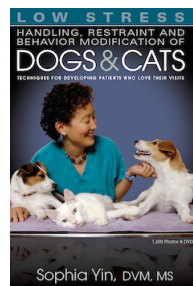
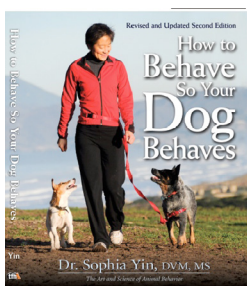
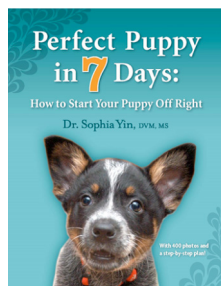
ZDROJE DALŠÍCH INFORMACÍ

- Webové stránky Dr. Sophie Yin o chování zvířat: www.Drsophiayin.com
- Sophia Yin: *Perfect Puppy in 7 Days*, <http://drsophiayin.com/dogproducts>
- Sophia Yin: *How to Behave So Your Dog Behaves*, <http://drsophiayin.com/products/>
- Sophia Yin: *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification of Dogs and Cats*, kapitoly 1 a 2, 5, 14 (části knihy jsou k dispozici zdarma na adrese www.lowstresshandling.com/online/abridged, celá kniha je k mání na stránce www.lowstresshandling.com/online)
- Stanovisko a pokyny AVSAB k používání trestů při řešení behaviorálních problémů u zvířat http://www.avsonline.org/avsonline/images/stories/Position_Statements/Combined_Punishment_Statements.pdf
- Stanovisko AVSAB k používání teorie dominance při modifikaci chování zvířat: http://www.avsonline.org/avsonline/images/stories/Position_Statements/dominance%20statement.pdf
- Na adrese www.AVSABonline.org naleznete informace o veterinářích zabývajících se chováním zvířat.

*Klasické podmiňování = vznik podmíněných reflexů na základě asociací s podnětem (Pavlov – zvuk zvonku vyvolal u psů slinění a očekávání potravy). Klasické protipodmiňování = nahrazení nežádoucí reakce na určitý podnět novou (správnou, žádoucí) reakcí. Zde - dosud podnět (přepravka) znamenal nepříjemnost a vzniklým reflexem byla úhybná či obranná reakce zvířete. Po úspěšném cvičení stejný podnět znamená potravu a reflexem je radostná reakce zvířete.

****Desenzitizace = postup, jehož účelem je snížit přecitlivělost jedince k určitému podnětu. Jedinec je opakovaně vystavován podnětu ve velmi malé míře nebo z velmi velké vzdálenosti tak, aby podnět nevyvolával strach nebo agresi. Náročnost se pomalu zvyšuje, dokud pes podnět zcela neignoruje.**

*****Operantní protipodmiňování = učení nových aktů chování (operantů), aby zvíře dosáhlo žádoucího důsledku (odměny).**



JAK ZABRÁNIT PROJEVŮM STRACHU A AGRESIVITY

Sophia Yin, DVM, MS

E-mail: info@DrSophiaYin.com

Webové stránky zaměřené na chování zvířat: www.DrSophiaYin.com

DEFINICE

- **Zaplavení (forma habituace):** Stimul je prezentován v plném rozsahu do té doby, než na něj zvíře přestane reagovat. Zvíře se naučí stimul ignorovat, jelikož pro ně nemá žádné nepříjemné ani příjemné důsledky. (Obecně používání této metody nedoporučujeme).
- **Desenzitizace (forma habituace):** Stimul je prezentován v dostatečně nízké intenzitě, aby na něj zvíře nereagovalo. Intenzita stimulu se postupně zvyšuje, dokud se zvíře nenaučí ignorovat stimul v plném rozsahu.
- **Klasické protipodmiňování:** Klasickým způsobem je podmíněná asociace, která je opakem asociace klasicky podmíněné v minulosti.
- **Operantní protipodmiňování:** Cvičí se alternativní chování, které je nekompatibilní s problémovým chováním. (Poznámka: Pokud má operantní protipodmiňování fungovat, zvíře si alternativní chování obvykle musí spojit s příjemnými důsledky).

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Prevalence

Problémy s chováním zvířat jsou dnes běžné. Jeden či více behaviorálních problémů vykazuje 86-90 % všech psů. Kvůli problémům s chováním je 30 % psů odkládáno do útulků nebo utráceno. Až 80 % zvířat, které majitelé vrátí do útulku, je vráceno kvůli problémům s chováním. Většinu problémů, kvůli nimž zvířata čelí hrozbě útulku či eutanázie, lze však předcházet. Řada behaviorálních problémů se vyvíjí v horizontu měsíců až let, a to u zvířat, která již mnohokrát navštívila veterináře.

Agresivita vůči člověku je nejběžnějším důvodem, proč majitelé se svými psy navštěvují veterinární specialisty na chování zvířat. O tento problém je dnes mimořádný zájem. Řada z nás totiž rané příznaky agresivního chování zaregistruje, nedokážeme je však správně interpretovat. Pokud příznakům správně neporozumíme, nemáme možnost přizpůsobit vlastní jednání stavu zvířete, čímž celý problém jenom zhoršujeme. Z hlediska chování se tak zvíře vrací domů v ještě horším stavu, než když je majitel do ordinace přivedl. Konkrétní důsledky přitom není možné vyhodnotit dříve, než při příští návštěvě nebo lekci, anebo při zhoršení stavu, kdy pes začne být agresivní přímo v našem zařízení. Pravděpodobně také nebudeme mít možnost sledovat důsledky zhoršení agresivity, pokud je ovlivněno chování zvířete pouze doma nebo ve venkovním prostředí. Naštěstí existují poměrně jednoduché způsoby, jak těmto problémům zcela zamezit. Tyto metody mohou používat jak majitelé v domácím prostředí, tak pracovníci útulků, cvičitelé a veterinární personál na klinikách. Prevence problémů s chováním je významnou službou, kterou můžeme nabídnout svým klientům.

ČTYŘI METODY MODIFIKACE CHOVÁNÍ

Habituace

V přírodě jsou zvířata neustále bombardována nejrůznějšími podněty. Nespočet zvukových, čichových, zrakových a hmatových vjemů stimuluje jejich nervový systém. Pokud by zvířata všem těmto vjemům věnovala pozornost, rychle by došlo k přetížení jejich smyslové kapacity. Jak ale zvířata poznají, které stimuly jsou pro ně alarmující a které mohou naopak ignorovat? Jedním z mechanismů, který jim v tom pomáhá, je habituace. Habituace probíhá v případě, kdy zvíře zpočátku reaguje na určitý podnět (např. zvuk projíždějícího vlaku nebo pohled na nebezpečně se pohybující se automobil), po určité době opakovaného působení tohoto stimulu, který pro ně nemá žádné nepříjemné ani příjemné důsledky, však intenzita reakce zvířete klesá na minimum. Habituace jinými slovy znamená, že zvíře si na určitý podnět zvykne.

S habituací se každý z nás setkává v každodenním životě. Pokud se přestěhujete z klidné čtvrti do domu poblíž nádraží, budou vás zpočátku zvuky projíždějících vlaků neustále budit ze spánku. Časem si budete vlaků všimnat stále méně a nakonec si jejich hluk možná nebudete uvědomovat vůbec. Zvířata (např. psi) procházejí procesem habituace vůči hlasitým zvukům zcela běžně.

Habituační je jedním z nejběžnějších forem učení. Jednou z funkcí habituace je dát zvířeti najevo, čeho se nemusí bát. V přírodě jsou zvířata „nastavena“ tak, aby se bála všech věcí a zvířat, které zatím nebyly identifikovány jako bezpečné. To je důvod, proč na rozdíl od zvířecích postavíček z kreslených filmů divoká zvířata nevystoupí z lesa a nezačnou se družít s lidmi shromážděnými u táborového ohně. Strach je v přírodě významným mechanismem přežití. Jedinci, kteří nepocítují přirozený strach z cizích zvířat a věcí, na něž si dostatečně dlouho nepřivykali, se s velkou pravděpodobností stanou obětí predátorů. Klasickým případem byla moje první krysa, samec jménem Sneakers. Když byl Sneakers ještě mládě, často jsem s ním manipulovala a snažila jsem se, aby si zvykl na řadu různých zvířat. Když u nás jednou několik týdnů bydlela kočka mých přátel, Sneakers se jí vůbec nebál a všude za ní neustále chodil. Pokud by Sneakers žil ve volné přírodě a narazil na volně žijící kočku, skončil by nepochybně v jejím žaludku.

Jistě se vám již někdy stalo, že vašeho psa na procházce v parku z bezpečí stromu jakoby naschvál provokovala krotká veverka. Anebo jste zahlédli vysokou zvěř, jak se pase poblíž frekventované silnice. Veverka se pochopitelně zpočátku psů bojí, stejně jako mají jeleni hrůzu z projíždějících automobilů. Jelikož jsou však parky a oblasti kolem silnic zdrojem potravy, veverky i vysoká se do nich s patřičnou dávkou obezřetnosti odváží. Pokud se jim nic zlého nestane, pochopí, že štěkající pes ani projíždějící auto pro ně nepředstavuje nebezpečí.

Habituační ovlivňuje kontext

Když se snažíme, aby si naše zvíře zvyklo na určité podněty (např. hlasité zvuky nebo nové věci), často nás překvapí, že na stejné podněty reaguje poněkud odlišně v různých prostředích a kontextech, tj. nezobecňuje svoji zkušenost. Důvod, proč zvířata nezobecňují hned zpočátku, spočívá v tom, že proces habituace musí nejprve proběhnout na zcela konkrétní úrovni. Pokud by veverka zjistila, že pes za ní na strom nemůže, avšak neutíkala by před ním, ani kdyby se s ním setkala na zemi, habituace by pro ni nebyla spásou, nýbrž zhoubou. Neslavně by skončil také jelen, který sice vyzbrojoval, že projíždějící automobily nepředstavují nebezpečí, ale zůstal by na místě, kdyby se na něj řítilo auto, které sjelo ze silnice. Habituace pochopitelně může vést ke zobecnění zkušenosti, většinou však až poté, co si zvíře zvykne na konkrétní podněty v řadě různých kontextů.

Dva typy habituace — zaplavení a desenzitizace

Při **zaplavení** je zvíře vystaveno danému podnětu v plné intenzitě. V ideálním případě si zvíře na určitý zvuk zvyká postupně. Problém se zaplavením spočívá v tom, že pokud daný podnět zvíře extrémně děsí, zaplavení je může ve skutečnosti **senzitivizovat**, takže se stejné silného stimulu bude bát ještě víc.

Při **desenzitizaci** zvíře danému podnětu čelí buď z větší vzdálenosti, anebo je vystaveno oslabenému podnětu. Jakmile si zvíře zvykne na nízkou intenzitu podnětu, začne se jeho intenzita postupně navyšovat. Podnět by se měl zesilovat natolik pomalu, aby na něj zvíře již nikdy nereagovalo se strachem. V opačném případě by mohlo dojít k senzitivizaci. Chování nicméně nelze modifikovat pomocí desenzitizace, pokud není daný stimul zcela pod kontrolou.

Klasické protipodmiňování

Hovoříme-li o protipodmiňování, většinou máme na mysli klasické protipodmiňování, které je založeno na klasickém podmínění nové asociace. Pokud má kočka strach z přepravní klece, učíme ji, že v blízkosti klece se dějí příjemné věci (tj. dostane potravu, pokud se ke kleci přiblíží, anebo když do ní vstoupí). Pokud se pes bojí hlasitých zvuků, vytvoříme asociaci mezi daným zvukem a podáváním chutných pamlsků. Protipodmiňování se obvykle kombinuje s desenzitizací.

Operantní protipodmiňování

Operantní protipodmiňování spočívá ve cvičení alternativního nekompatibilního chování. Pokud například pes skáče a štěká na všechny psy, které potká, můžete jej vycvičit, aby se v takových situacích zaměřil výhradně na vaše pokyny a věnoval se různým cvičením poslušnosti. Když takto vycvičený pes uvidí jiné psy, neštěká již jako smyslů zbavený, ale plně se soustředí na svého pána, protože ví, že přišel čas na oblíbená cvičení a že za dobré chování dostane pamlsky.

Podobně jako při klasickém protipodmiňování i při operantním protipodmiňování zpočátku pracujeme s určitým odstupem, tj. daný podnět je zpočátku oslaben a k jeho jádru se propracováváme postupně. Má-li operantní protipodmiňování v konkrétním případě fungovat, musí jít o víc, než o to, aby se pes naučil přemísťovat různé části těla tam, kam chceme my. Jde o to, aby se zvíře naučilo zaměřovat pozornost na nás místo na předmět své agresivity nebo svého alternativního zájmu. Zejména u zvířat, která jsou agresivní vůči jiným zvířatům či objektům, je také nutné používat přístup tzv. pozitivního posílení. Nedílnou součástí operantního podmiňování jsou vždy i prvky klasického podmiňování. Zvíře se proto neučí pouze alternativnímu chování, ale vytváří si zároveň i asociaci. Pokud používáte averzivní podněty, zvíře si může ostatní psy či osoby asociovat s nepříjemnými stimuly, což může jeho agresivitu prohloubit.

JAK VYŘEŠIT STRACH A JINÉ MOTIVY AGRESIVITY

U problémů s chováním je obecně neúčinnější prevence. Pokud se nicméně u zvířete prvotní příznaky potíží již vyskytnou, je třeba uplatnit metodu klasického či operantního protipodmiňování. Obecně platí, že návštěvu veterináře a všechny související procedury je třeba nějakým způsobem propojit s příjmem potravy. Majitele můžete například požádat, aby zvíře přivedl hladové. Cílem je dosáhnout vyšší motivace v souvislosti s potravou. Během lekcí by měla všechna zvířata dostávat pamlsky (velikosti psích granulí), ať už od personálu nebo přímo od majitele.

Desenzitizace a klasické protipodmiňování: Na základě propojení příjmu potravy s danou procedurou si zvíře proceduru bude spojovat s příjemným zážitkem.

Majitelé mohou protipodmiňování snadno použít při cvičení následujících situací: nasazování náhubku či ohlávky, podávání tablet, manipulace napodobující očkování či podávání injekce. (viz video: www.drSophiaYin.com/videos/Training-a-Dog-to-Enjoy-Toenail-Trims.mp4)

- Při protipodmiňování různých procedur je vhodné s každou procedurou propojit příjem potravy. Manipulace probíhá, pouze pokud zvíře jí. Jakmile dojde, procedura by měla ihned skončit. Díky tomuto načasování si pes vytvoří jasnou asociaci mezi potravou a manipulací.
- Zpočátku je třeba se psem manipulovat jen velmi mírně. Jakmile si zvíře zvykne na mírnou manipulaci (ignoruje ji), je možné intenzitu manipulace postupně navyšovat. Při správném postupu tento proces trvá pouze několik minut.
- Při podávání pamlsků by člověk provádějící výcvik neměl za psem či kočkou s pamlskem chodit a „doprošovat“ se, aby si jej vůbec vzalo. Cvičitel by také neměl před zvířetem pamlskem mávat, nechat je po pamlsku chňapat, anebo mu dovolit, aby nekontrolovaně pobíhalo kolem. Pamlsky by tedy měly být podávány tak, aby zvíře mohlo zůstat na místě a nemuselo se za potravou natahovat apod.

Desenzitizace a operantní protipodmiňování: Výcvik alternativních způsobů požadovaného chování. Operantní protipodmiňování lze provádět namísto klasického protipodmiňování, anebo je lze použít jako další krok po klasickém protipodmiňování.

Kočky i psy se dokáží rychle naučit, aby si sedli, když cokoli chtějí (viz materiály týkající se úkonu sednout/poprosit a pokyny *Learn to Earn Protocol* na webové adrese www.DrSophiaYin.com). Tento úkon tak lze použít k odpoutání pozornosti od nežádoucích projevů chování. Jelikož se toto chování cvičí na základě principu pozitivního posílení, pro zvíře by jeho vykonávání mělo být zábavou. Tyto pozitivní projevy chování je možné při návštěvě kliniky použít k odvedení pozornosti od potenciálně skličujícího prostředí. Zvíře se také tímto způsobem může naučit, že v daném prostředí může zažít i příjemné chvíle.

Specialistu na projevy chování (www.avsabonline.org) je třeba navštívit v následujících případech:

- Pes v různých kontextech vrčí, chňapá, anebo někoho pokousal.
- Majitel zvíře nezvládá, protože pes kouše, vrčí na něj, je nezvladatelný, anebo je příliš velký.
- Kočka na svého majitele útočí a syčí, anebo se majitel potřebuje naučit, jak řešit situace, které útoky a syčení u kočky vyvolávají. Kočka se na veterinární klinice chová agresivně.
- Vaše metoda protipodmiňování nefunguje.
- Pokud nemáte čas daný problém řešit, je možné se na specialistu obrátit i dříve.
- Majitelům je možné doporučit články a videa o technikách modifikace chování na webové adrese www.DrSophiaYin.com.

ODKAZY A DOPORUČENÁ LITERATURA:

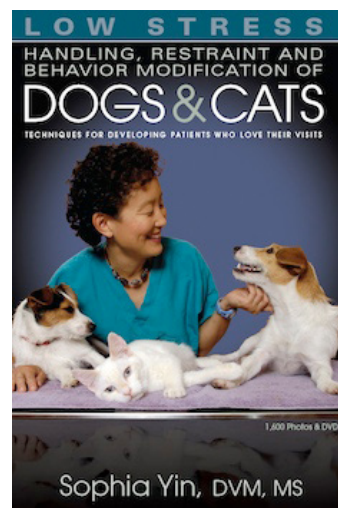
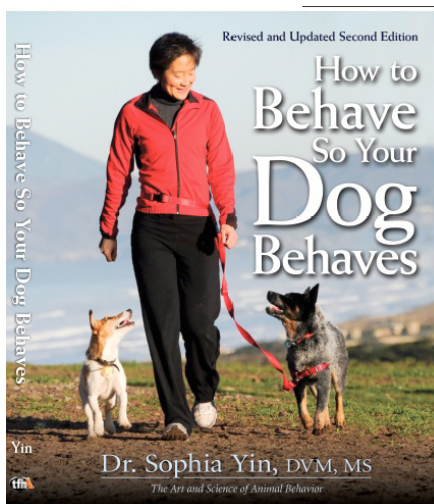
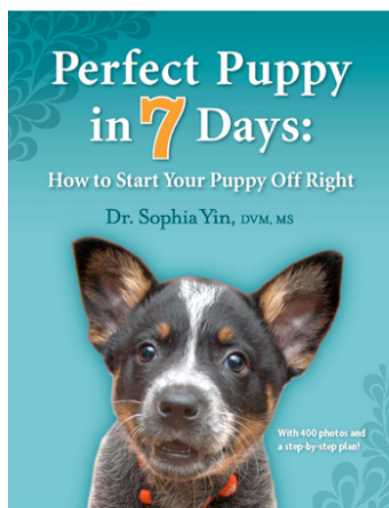
Wright, J.C., P.J. Reid a Z. Rozier. 2005. Treatment of emotional distress and disorders—Non-pharmacologic methods. In *Mental Health and Well-being in Animals*, ed. F.D. McMillan, 145-58. Ames, Iowa: Blackwell Publishing.

Yin, S. 2004. *How to Behave So Your Dog Behaves*. Neptune City, N.J.: TFH Publications. (Available through Amazon.com)

Yin, S. 2009. *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification in Dogs and Cats*. Davis, CA: CattleDog Publishing. (www.lowstresshandling.com)

ZDROJE DALŠÍCH INFORMACÍ

- Webové stránky Dr. Sophie Yin o chování zvířat www.DrSophiaYin.com/
- Sophia Yin: *How to Behave So Your Dog Behaves*, <http://drsophiayin.com/dogproducts>
- Sophia Yin: *Perfect Puppy in 7 Days*, <http://drsophiayin.com/dogproducts>
- Sophia Yin: *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification of Dogs and Cats* [Manipulace nezpůsobující stres a zvládání problémových koček a psů], kapitoly 1 a 2, 5, 14 (k dispozici na <http://lowstresshandling.drsophiayin.com/> - online zkrácená verze je k dispozici zdarma na <http://lowstresshandling.drsophiayin.com/online/abridged/>)
- Stanovisko a pokyny AVSAB k používání trestů při řešení behaviorálních problémů u zvířat, http://www.avsabonline.org/avsabonline/images/stories/Position_Statements/Combined_Punishment_Statements.pdf
- Stanovisko AVSAB k používání teorie dominance při modifikaci chování zvířat, http://www.avsabonline.org/avsabonline/images/stories/Position_Statements/dominance%20statement.pdf
- Na adrese www.AVSABonline.org naleznete informace o veterinářích zabývajících se chováním zvířat.



ZPŮSOBY MANIPULACE NEZPŮSOBUJÍCÍ STRES A ZVLÁDÁNÍ PROBLÉMOVÝCH KOČEK A PSŮ

Sophia Yin, DVM, MS

E-mail: sophia@nerdbook.com

Webové stránky zaměřené na chování zvířat: www.drsophiayin.com

UČEBNÍ CÍLE TÉTO LEKCE:

- zlepšit interakci se zvířaty na základě navození pozitivní asociace s vámi a vaší klinikou; v důsledku toho získat důvěru klientů a zvýšit jejich ochotu dodržovat léčebné pokyny.
- snížit riziko poranění členů personálu (kousnutí, škrábnutí apod.).
- uplatnit dovednosti v oblasti manipulace s pacienty, díky nimž budou zvířata při vyšetření v bezpečné poloze a nebudou pociťovat strach.

Představme si následující situaci. Člověk, kterému jste doposud zcela důvěřovali, vás vytáhne z domu, strčí do krabice, hodí do auta, odveze na odlehlé místo a nechá vás v místnosti plné vyděšených cizích lidí, neznámých pachů a pronikavých výkřiků, které se tu a tam ozývají z vedlejších místností. Nemáte tušení, proč vás sem váš blízký přivezl, a nejste si jisti, zda ještě můžete spoléhat na jeho pomoc.

Od zvířat, která při návštěvě kliniky zažívají výše popsané pocity nejistoty a strachu, přitom očekáváme, že se budou chovat klidně a budou s námi spolupracovat. Štoucháme a pícháme do nich a neopatrně s nimi manipulujeme, abychom je dostali do požadované polohy. Zvířata ovšem nemají nejmenší tušení, co po nich ve skutečnosti chceme. Aby to mělo vzpouzející se zvíře rychle za sebou, sáhneme do arzenálu zápasnických chvatů, namísto abychom se zamysleli nad tím, zda by nebylo možné použít nějaký ohleduplnější způsob vyšetření.

CO JE VLASTNĚ ŠPATNÉHO NA DOSAVADNÍM ZPŮSOBU ZACHÁZENÍ SE ZVÍŘATY?

Řada lidí se v této souvislosti ptá, co je na dosavadním způsobu vlastně tak špatného... vždyť se to tak přece dělalo vždycky... Tradiční způsob manipulace podle mého názoru přináší tři hlavní nevýhody. **Za prvé, kousnutí a poškrábání od koček a psů jsou nejčastější příčiny zranění na veterinárních klinikách.** Podle společnosti Hub International, zprostředkovatele pojištění trustu pojištěnců v oblasti odpovědnosti při výkonu povolání (Professional Liability Insurance Trust, PLIT) byla v letech 2006-2008 průměrná výše pojistného nároku u zranění způsobeného kočkou 1 200 USD a u zranění způsobeného psem 1 500 USD. Donucovací techniky a hrubé zacházení hrají v těchto statistikách nepochybně významnou roli.

Za druhé, jako veterináři jsme přísahali na jednu z hlavních principů lékařské etiky *primum non nocere* (především neškodit). Kdykoliv při manipulaci se zvířaty používáme donucovací prostředky, anebo s nimi zacházíme ve spěchu a ledabyly, svému slibu se zpronevěřujeme. **I když od nás pacienti většinou odcházejí v lepším fyzickém stavu, mohou si odnést šrámy, které negativně ovlivní jejich chování.** Špatná zkušenost z jedné návštěvy veterináře může znamenat zhoršení chování při příští návštěvě. S každou negativní zkušeností se problémové chování a strach prohlubuje. Tento začarovaný kruh vede k tomu, že některá zvířata není vůbec možné přimět, aby podstoupila veterinární ošetření. Nejhorší na tom ovšem je, že špatné zkušenosti s veterináři mohou vést k tomu, že některá zvířata se nakonec chovají agresivně vůči lidem obecně. Pokud pes pociťuje strach z neznámých lidí nebo k němu má genetické dispozice, jediný nepříjemný zážitek při veterinárním vyšetření může způsobit generalizaci tohoto strachu. Zvíře pak cítí silný strach či nedůvěru vůči každé cizí osobě. Ještě horší je, když se na základě podobné zkušenosti pes přestane bát a začne být naopak agresivní. Tento dramatický obrat k horšímu, jehož konečným důsledkem může být až rozhodnutí o eutanázii, v řadě případů odstartuje nesprávný přístup veterinárního personálu.

Třetím rizikem uspěchané či neobratné manipulace je ztráta důvěryhodnosti personálu kliniky a poškození jeho pověsti co se týká kvality poskytované péče. Dejme tomu, že máte jít se svým dítětem na zubní prohlídku. Vyberete si zubaře, který chce mít vyšetření rychle za sebou a který vyděšené a křičící dítě připoutá k zubařskému křeslu, aby mohl vyšetření dokončit? Anebo dáte přednost lékaři, jehož ordinace působí přívětivým dojmem a který volí správná slova, aby vaše dítě zbavil obav a strachu? První lékař působí dojmem necitlivého člověka, kterému jde především o peníze. Druhý zubař dává najevo upřímný zájem o pacienta, umí to s dětmi a působí důvěryhodně. Představme si, co se asi odehrává v mysli dítěte. Dítě si na základě negativní zkušenosti může strach ze zubní ordinace uchovat až do dospělosti, což vede k tomu, že nebude chodit na preventivní prohlídky. Stejně tak se snižuje i odhodlání rodičů vodit své dítě na pravidelné prohlídky.

Jednak mají obavy, že tyto nepříjemné zážitky mohou mít vliv na psychiku dítěte, navíc se před ostatními lidmi v čekárně cítí trapně kvůli nezvladatelnému chování svého dítěte. Na druhé straně děti, které navštěvují citlivého a chápavého lékaře, při vyšetření mnohem lépe spolupracují. Je také pravděpodobné, že je rodiče budou pravidelně vodit na prohlídky.

Řešení: Zajistit, aby se pacienti v prostředí kliniky a během vyšetření cítili příjemně a v bezpečí

Mohlo by se zdát, že přechod od autoritativního k méně stresujícímu způsobu manipulace a změna prostředí kliniky, stojí příliš mnoho drahocenného času a úsilí. Jedná se nicméně o změny vedoucí k vytvoření přívětivějšího prostředí na klinikách a používání správného přístupu ke zvířatům založeného na způsobech manipulace, při nichž se zvíře cítí příjemně a v bezpečí. Ve skutečnosti si tyto změny nevyžadají více času, ale více dovedností. O něco více času je třeba věnovat pouze výcviku, díky kterému si zvířata uvědomí, že dané procedury a prostředí kliniky jsou opravdu bezpečné. Tento čas je ovšem možné chápat jako poskytování hodnotné služby, kterou mohou vykonávat členové personálu kliniky. Tyto služby jsou nabízeny za přiměřený poplatek, pro klienty však nemusí být povinné – klinika je může nabízet pouze v rámci doporučených postupů (podobně jako rozbor krve před narkózou nebo testování na srdeční červivost). V této souvislosti je vhodné majitele informovat o různých možnostech a jejich důsledcích.

Obecně platí, že pokud pro zvířata vytvoříme příjemné a bezpečné prostředí a dáme jim jasně najevo, co po nich při vyšetření chceme, budou se méně bát a více spolupracovat. Díky tomu daná procedura proběhne rychleji, a to při příštích návštěvách. Níže uvádíme šest tipů, jak upravit prostředí veterinární kliniky (či jiného zařízení pro péči o zvířata) s cílem maximálně vyhovět potřebám zvířat a zvýšit efektivitu kliniky. Podrobnější popis jednotlivých postupů naleznete v knize *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification of Dogs & Cats* (CattleDog Publishing, www.lowstresshandling.com) (kniha obsahuje i DVD).

Krok 1: Před návštěvou – co může majitel udělat doma

Majitel může zvíře vycvičit, aby si vytvořilo pozitivní asociaci s přepravní klecí a jízdou autem. Cestu k veterináři pak bude brát jako příjemnou zkušenost.

Krok 2: Příprava prostředí kliniky

Na klinice by měla vládnout klidná a uvolněná atmosféra. Klinika by měla mít samostatné čekárny pro psy a kočky a jednotlivé sekce kliniky by měly být rozděleny dostatečným počtem vizuálních bariér. Jedinci, kteří mají strach z cizích zvířat, se tak vyhnou přímému kontaktu s ostatními pacienty. Kovové váhy doporučujeme přikrýt přehozem, aby psy zbytečně neděsily ještě předtím, než dojde na neoblíbené vážení.

Krok 3: Vhodný způsob navázání kontaktu se zvířetem

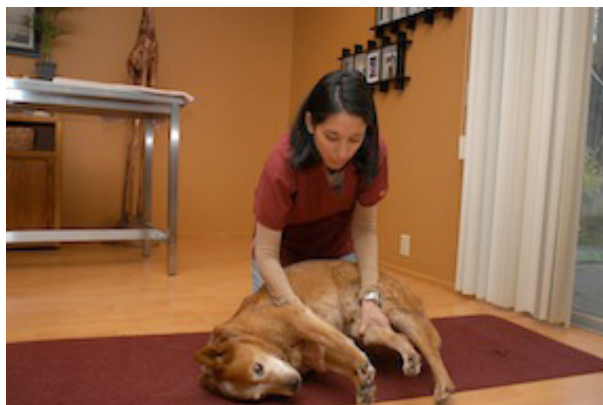
První dojem, který zvíře z kliniky získá, neovlivňuje pouze prostředí kliniky, ale také to, jak s ním lidé komunikují. Obzvláště záleží na způsobu úvodního navázání kontaktu. Příčinou většiny případů pokousání psem je nesprávný způsob, jak lidé ke zvířatům přistupují. Pokud lidé ke zvířatům přistupují příliš rychle, přicházejí k nim příliš blízko, anebo se nad ně naklánějí, zvířata cítí stres. Může se stát, že někteří jedinci v takové situaci ztuhnou, schoulí se, anebo utečou. Členové personálu by při úvodním kontaktu měli stát v dostatečné vzdálenosti od zvířete, snížit se na jeho úroveň a nedívat se mu do očí. Mohou mu také rychle a nenápadně hodit pamlsek, aby si je zvíře spojovalo s něčím příjemným.

Krok 4: Klidná a odborná manipulace

Navázali jsme se zvířetem kontakt a udělali jsme na něj dobrý první dojem. Nyní musíme dát psovi jasně najevo, do jaké pozice jej chceme dostat. Je třeba se vyhnout způsobům manipulace, které by byly pro zvíře nesrozumitelné a matoucí. Příklad: Snažíme se psa přimět, aby si lehl na bok, a použijeme při tom způsob, který mu nevyhovuje. Brání se a udeří se do hlavy. Je nepravděpodobné, že by nám po takové zkušenosti dovolil další pokusy o manipulaci.



Pokud se psa nebo kočku pokusíte otočit na bok způsobem připomínající chvat používaný v judu, zvíře k vám nejspíš ztratí důvěru.



Raději zvíře podepřete, aby neztratilo rovnováhu a cítilo se bezpečně. Na tomto obrázku veterinární sestra pokládá psa na bok tak, že jej nechává sklouzávat po svých nohách.

Převzato z knihy *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification of Dogs & Cats*, napsala Sophia Yin, DVM, MS, www.lowstresshandling.com.

Krok 5: Desenzitizace a protipodmiňování strachu

Podaří-li se provést všechny výše uvedené kroky, klienti si všimnou velkých rozdílů v chování svého zvířete. Další z metod, díky níž vaše praxe stoupne na ceně, je technika desenzitizace a protipodmiňování. Díky této technice je možné psa vycvičit tak, že bude prostředí nebo procedury, kterých se dříve bál, prožívat v pohodě. Metoda spočívá v propojení dané situace či procedury s něčím příjemným, například chutným pamlskem. Celý proces probíhá daleko rychleji, když zvíře vystavujete skličujícímu podnětu v oslabené podobě nebo z větší vzdálenosti a jeho intenzitu postupně zvyšujete podle toho, jak zvíře na daný podnět reaguje. Pokud například pes nesnáší injekce, můžete stříkačku pomazat taveným sýrem. Poté lze propojit podávání pamlsků s jemným štípáním do kůže, jehož intenzita se postupně zvyšuje. V další fázi je možné stejným způsobem štouchnout do kůže stříkačkou s krytem a nakonec aplikovat přímo injekci. U některých psů, kteří v minulosti reagovali na injekce velmi podrážděně, může tento proces proběhnout velmi rychle.

Krok 6:

I když je u některých zvířat nutné použít injekční sedativa, aby jejich rozrušení nedosáhlo příliš velké intenzity, měla by být použita v kombinaci s metodami popsány výše.

ZÁVĚR

Shrnuto a podtrženo, pokud se vaše klinika zaměřuje na pohodlí a bezpečí pacientů, vracíte se ke kořenům veterinární medicíny, jejímž účelem je zlepšovat zdravotní stav a kvalitu života zvířat a navazovat dobré vztahy s pacienty i klienty.

Více informací o jednotlivých krocích naleznete v příštím článku anebo v knize *Low Stress Handling, Restraint, and Behavior Modification of Dogs & Cats* (knihla obsahuje DVD).

DOPORUČENÁ LITERATURA

August, J. R. 1988. Dog and cat bites. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 193:1394-1398.

Drobatz, Kenneth J, and Gary Smith. 2003. Evaluation of risk factors for bite wounds inflicted on caregivers by dogs and cats in a veterinary teaching hospital. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 223 (3):312-316.

Jeyaretnam, J, H Jones, and M Phillip. 2000. Disease and injury among veterinarians. *Australian Veterinary Journal* 78 (9):625-629.

Yin, Sophia. 2009. *Low Stress Handling, Restraint and Behavior Modification of Dogs & Cats* (book and DVD). Davis: CattleDog Publishing. K dispozici také v online verzi za měsíční poplatek 25 USD. Stáhněte si zdarma seznam videí a kapitol pro klienty na <http://drsophiayin.com/resources/newsletters>

