



KOMUNIKACJA W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH W ŚRODOWISKU PRACY Z NIELETNIMI. KILKA UWAG PRAKTYCZNYCH


Michał TALAGA ¹

COMMUNICATION IN CRISIS SITUATIONS IN THE WORK ENVIRONMENT WITH MINORS. SOME PRACTICAL CONSIDERATIONS




¹ Zakład Karny w Rawiczu, Wyższa Szkoła Humanistyczna w Lesznie, Poland,  Email: bss.mita@interia.pl,  ORCID iD: 0000-0002-4417-3320

 Competing interests : The author declare no competing interests.

 Publisher's Note: Slovak Society for Environment stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations. Copyright: © 2021 by the authors.



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, so long as attribution is given to the creator. The license allows for commercial use.

 Review text in the conference proceeding: Contributions published in proceedings were reviewed by members of scientific committee of the conference. For text editing and linguistic contribution corresponding authors.

ABSTRAKT

Komunikacja w interwencji, zwłaszcza interwencji fizycznej bywa problematyczna. Nałożone negatywne emocje, stres powodują u uczestników wiele niepożądanych zjawisk rzutujących na sprawne rozwiązanie problemu. Nauka choćby podstawowych standardów komunikacji kryzysowej czy praca nad umiejscowieniem swojego ciała względem odbiorcy komunikatu ma niebagatelne znaczenie dla powodzenia podjętej interwencji i zakończenia pozytywnie zaistniałego kryzysu. Profesjonalne wykonywanie zadań przez pracowników w środowisku nieletnich wymaga podjęcia wszelkich komunikacyjnych środków by skutecznie zakończyć podjętą interwencję.

SŁOWA KLUCZE: *Interwencja fizyczna; komunikacja; agresja; dzieci; nieletni; szkoła; zakład poprawczy; poprawa; edukacja; sytuacje trudne; sytuacje kryzysowe w szkole; środowisko szkolne; wsparcie w pracy; nauczyciel; przemoc; psychologia, resocjalizacja, pedagogika, komunikacja.*

ABSTRACT

Communication in intervention, especially in physical intervention, can be problematic. Superimposed negative emotions and stress cause many undesirable phenomena in participants that affect the efficient solution of the problem. Learning, for example, the basic standards of crisis communication or working on the location of your body in relation to the recipient of the message is of great importance for the success of the intervention and ending the positive crisis. Professional performance of tasks by employees in a juvenile environment requires all communication measures to be taken to successfully complete the intervention.



KEYWORDS: *Physical intervention; communication; aggression; children; minor; school; correctional facility; correct; education; difficult situations; emergencies at school; school environment; work support; teacher; violence, psychology, resocialization, pedagogy, communication.*

Na łamach tego artykułu przedstawię temat zapewne wielokrotnie poruszany, jednak moją intencją będzie ukazanie go w odrobinę innym świetle. Jako praktyk i ekspert interwencji fizycznej, bo tak środowisko pieczy nad nieletnim moją osobę określa, badający zjawisko wykorzystania w sytuacjach kryzysowych alternatywnych metod komunikacji między innymi poprzez nawiązanie kontaktu fizycznego i zapewnienie tym samym bezpieczeństwa naszemu podopiecznemu, opiszę kilka zasad jakimi należy się kierować podczas tego procesu.

Komunikacja to proces przekazywania informacji od jednej osoby do drugiej. Polega na nieustannej wymianie werbalnych i niewerbalnych komunikatów. W sytuacjach szczególnych, zaburzających ten proces jakimi są między innymi sytuacje trudne, proces ten ulega zniekształceniom, zarówno poprzez przekazywanie komunikatów jak i ich odbieranie. Jak jesteśmy zezłoszczeni, pod wpływem lęku lub agresji zdecydowanie inaczej będziemy przetwarzać komunikaty odbierane jak i wysyłane obarczone będą stanem w jakim się znajdujemy aktualnie.

Sytuacje trudne to naruszenie równowagi pomiędzy potrzebami, działaniami i warunkami działania. Sytuacje kryzysowe zaś to sytuacje, które wpływają negatywnie na poziom bezpieczeństwa, czy też kojarzone są z pewnym splotem wydarzeń i okoliczności mogących prowadzić do utraty kontroli nad rozwojem zdarzeń.

Komunikacja z wychowankiem w sytuacjach eskalacji zachowań destrukcyjnych jest zadaniem trudnym. Dla każdej ze stron. U nieletniego mamy ograniczony poziom odbierania bodźców i upośledzoną sprawność racjonalnego działania spowodowaną stanem wzburzenia w jakim się znajduje. Silne stany emocjonalne o zabarwieniu negatywnym uruchamiają tak zwany umysł zwierzęcy, opierający się logicznemu myśleniu, a ukierunkowany na działanie. To ogranicza w sposób znaczący dotarcie z komunikatami werbalnymi do adresata. Jeśli mamy do tego niepełnosprawność intelektualną lub inne dysfunkcje czynności poznawczych spowodowane zaburzeniami o charakterze trwałym to zdolność przyjęcia komunikatu drastycznie spada. Również dla pracownika odpowiedzialnego za nieletniego komunikowanie się w takiej sytuacji jest niekomfortowe. Jednak jako osoba sprawująca opiekę nad nim ciąży na niej obowiązek poprowadzenia w taki sposób komunikacji by osiągnąć zamierzony cel.

Zasada 7 – 38 – 55 Alberta Mehrabiana. Dziś określana jest jako Mit Mehrabiana. Z założenia dotyczy ona tak zwanego komunikatu niespójnego. Według niej w przypadku komunikatu ambiwalentnego decydujące znaczenie ma dla odbiorcy mowa ciała 55%, następnie ton głosu 38% i dopiero jako ostatnie słowa czyli treść werbalna komunikatu 7%. Porozumiewając się w sytuacjach kryzysowych z wychowankiem musimy mieć na uwadze, jakie elementy komunikatu odbiera z całości nasz klient, lub które mają rolę wiodącą.

Komunikaty werbalne

Podczas sytuacji kryzysowej jaką przykładowo będzie bójka podopiecznych wykorzystujemy swój autorytet, miejsce w strukturze społecznej instytucji by przedostać się z krótkimi formami słownymi komunikatu w rodzaju „stój”, „prześtań” czy najlepiej „już”, „koniec”, „dość”. Te skondensowane formy słowne przekazują treść w sposób na tyle zwarty, iż wielokrotne powtarzanie ich zostanie przetworzone przez odbiorcę działającego w afekcie. Podobnie mamy gdy prowadzimy interwencję i również nieustannie wobec tej grupy odbiorców prowadzona musi być komunikacja. Podchodząc, działając, czy po zakończeniu przekazujemy werbalne komunikaty o treści neutralnej, wyciszającej, uspokajającej, powodującej poczucie bezpieczeństwa i zaopiekowania się nim przez osoby interweniujące. Powtarzamy i powtarzamy. Nie skupiamy się na tworzeniu zawyłych treści słownych, wystarczy powtarzać jeden czy dwa komunikaty do danego etapu interwencji. Przykładowo możemy



powtarzać „jestem tu po to by ci pomóc”, „dobrze, już dobrze”, „chcę ci tylko pomóc”, „zaraz będzie bezpiecznie”, „zaraz się wszystko skończy”, „wróćmy do klasy”, „już po wszystkim”, „oddychaj”, „oddychaj głęboko”, „słuchaj oddechu”, „widzisz mnie”, „patrzysz”, „już”. Tego rodzaju formuł słownych jest nieskończenie wiele. Każdy może wypracować swoją.

Strategie komunikacyjne

Porzucenie przekonań pozwala pełniej zrozumieć naszego wychowanka. Czasami pozwolenie mu na ekspresję kontrolowaną wpłynie znacząco na jego stan psychofizyczny zmniejszając napięcie i spadek energii. Otwarcie się na drugą stronę zwłaszcza będącą twórcą sytuacji kryzysowej nie jest łatwe. Emocje, zwłaszcza te negatywne otaczają uczestników zajęcia. Odsunięcie ich i otwarcie na drugą stronę, jej stan, potrzeby stanie się zaczątkiem pozytywnej zmiany w sytuacji interwencyjnej. Porzucamy walkę na argumenty na rzecz zrozumienia stanu emocjonalnego.

Empatia w interwencji to współodczuwanie drugiej strony, jej emocji, zachowań, położenia. Bez zrozumienia uczuć, pragnień, potrzeb drugiej strony, czy w konsekwencji spojrzenia na rzeczywistość z jej perspektywy nie ma efektywnej komunikacji. Bez oceniania. Pozwólmy sobie zrozumieć drugą stronę, położenie naszego podopiecznego. Spójrzmy na daną sytuację jego oczami. Otworzy to nas na pogłębienie więzi z nim, poszukania rozwiązań problemu czy znalezienia „klucza” do niego. Jeśli wykażemy zainteresowanie jego położeniem to nierzadko interwencja może nie być konieczna, a jeśli nawet to będzie przebiegać w łagodniejszej formie. Niweluje to też ewentualne zachowanie odwetowe.

Etykietowanie to inaczej nazywanie emocji u drugiej osoby. Nadanie nazwy emocji pozwala stronie na poczucie zrozumienia sytuacji w jakiej się znajduje. Następuje wzmocnienie porozumienia w procesie komunikacji. Teoria labelingu wyjaśnia w jaki sposób na osoby i ich zachowanie wpływ mają użyte wobec nich terminy. Nazywamy stany w jakich znajdują się nasi podopieczni, oni nierzadko sami nie potrafią tego nazwać. Jak już coś zostanie nazwane to „wychodzi zza kurtyny”, ujawnienie daje poczucie kontroli. „Wychodzi na to, że czujesz ...”, „Widzę, że ...” itp. Odbiorca ma przeświadczenie, że jest w kontakcie, podmiotem interakcji, a nie jak to zwykle bywa w trudnych sytuacjach zostając zepchniętym na margines społeczny z uwagi na prezentowane zachowania.

Wzmocnienia pozytywów to uwaga poświęcona na przekierowanie myślenia u odbiorcy na pozytywne obszary. Tym samym poddajemy neutralizacji negatywne, które nas skłoniły do podjęcia działań interwencyjnych. Poddajemy wzmocnieniom pozytywne aspekty funkcjonowania, działania, zachowania u podopiecznego. Zmieniamy schemat postrzegania przez niego samego jaki otoczenie nadało mu. Negatywne nazywamy, etykietyzujemy, by finalnie przeobrazić je w zrozumienie.

Parafrazowanie, czyli przeformułowanie treści, czy też powiedzenie to co się usłyszało swoimi słowami. Jest potwierdzeniem dla odbiorcy aktywnego słuchania i bycia rzeczywistego nadawcy komunikatu w relacji z odbiorcą. Daje poczucie szacunku i potwierdza zrozumienie komunikatu. Powtarzanie stosujemy by odbiorca komunikatu sam usłyszał to co powiedział. Potwierdzić może zrozumienie komunikatu lub nadać mu inną formę jeśli minął się z jego intencją. Niwelujemy błędy w odbiorze komunikatu i potwierdzamy jego zrozumienie u każdej ze stron.

Odzwierciadlanie to sztuka pozorów, ukazania podobieństw pomiędzy uczestnikami komunikacji. Akceptujemy łatwiej to co jest do nas podobne. Stąd wykorzystanie strategii „lustra” pozwala na pełniejszą kontrolę, gdyż wytwarzamy swoistego rodzaju nić, połączenie mentalne pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Dostrojenie się do wychowanka buduje relację. A każda forma zbliżenia się do niego, zwłaszcza w sytuacjach trudnych daje możliwość opanowania kryzysu. Uzyskamy więcej od siebie jeśli będziemy mieć poczucie podobieństwa.

Zadawanie pytań otwartych, pozwalanie na wypowiedzenie się jest strategią jaką wprowadza się przed koniecznością fizycznej interwencji. Słowa „jak”, „co” są najczęściej używanymi zwrotami podczas rozmowy z podopiecznym. Jest to jedna ze strategii skutecznych negocjacji. Powtarzanie tych pytań pozwala na wytworzenie wentyla bezpieczeństwa, daje poczucie sprastwa u wychowanka i pewnej kontroli co przeciwdziała wprowadzeniu czynności defensywno - ofensywnych z jego strony.

Ton głosu

Praca głosem czyli tonacja wypowiedzianych słów powinna być w zabarwieniu neutralnym. Sprawdza się ton głębszy, jednocześnie wypowiedziany wolno, bardziej zmierzający do osiągnięcia obniżenia napięcia u odbiorcy, uspokojenia jego stanu, spowolnienia, tonujący ale i jednocześnie okazujący szacunek i zrozumienie. Taka świadomie modulowana praca nad głosem pozwoli na wyciszenie negatywnych emocji zarówno u odbiorcy jak i u nadawcy komunikatu. Obniżenie ciśnienia krwi, pogłębienie splotowego oddechu, spowolnienie go umożliwi odzyskanie kontroli nad sobą, sytuacją i otoczeniem. Znowu nastąpi powrót do tak zwanej strefy komfortu gdzie podejmowane mogą być racjonalne decyzje.

Mowa ciała

Ustawienie ciała względem odbiorcy ma niebagatelne znaczenie podczas sytuacji kryzysowej. Może wpłynąć na dalszą eskalację zachowań destrukcyjnych. Odrzucamy postawę konfrontacyjną w takich sytuacjach, to znaczy frontalną, „twarzą w twarz”. Wprowadzamy przesunięcie swego ciała, ustawienie „pod kątem” względnie naszego klienta lub zmianę pozycji na znalezienie się w stosunku do niego „pod kątem”. Reakcja jest taka, iż w tym położeniu zarówno my jak i on czujemy się jak na danej sytuacji komfortowo. Ułożenie stóp również zmienia się podczas przesunięcia ciała, zwykle jedna noga jest delikatnie z przodu a druga z tyłu. Daje to swobodniejszą możliwość operowania w ruchu. Ułożenie rąk możemy podzielić na postawę niskiego i wysokiego zagrożenia. Ręce zazwyczaj umieszczamy przed sobą, w formach różnych – jedna na drugiej na wysokości pasa, nałożone na siebie na wysokości klatki, ułożone w formy przed sobą (na polityka), poruszając nimi w sposób swobodny, płynny, zgodny z wypowiedzianymi słowami, najczęściej wzmacniający słowa czy uspokajający oddech czy choćby na tak zwanego mędrca. W sytuacji zwiększenia zagrożenia, gdy występuje zamiar ataku to unosimy ręce przed siebie z dłońmi otwartymi wewnętrzną częścią w stronę podopiecznego. Jest to neutralny komunikat i jednocześnie jednoznaczny dla odbiorcy. W tej pozycji prowadzimy dalszą komunikację. Jest też ona przygotowaniem do wprowadzenia interwencji fizycznej w razie konieczności. Jednak robimy wszystko aby do tego nie doszło, gdyż najlepiej przeprowadzoną interwencją jest jej brak.

Komunikacja w interwencji pełni istotną rolę. Nieletni w pełni pozostawać musi zaopiekowany komunikacyjnie. Wytwarza się w sytuacji kryzysowej specyficzna relacja, którą ukierunkowuje się celem deeskalacji konfliktu. Działanie pracowników ma ukierunkować jej przebieg by ułatwić nieletniemu rozwiązanie kryzysu bez wdrożenia interwencji fizycznej. Jednak aby działać skutecznie niezbędny jest trening umiejętności komunikacyjnych. Zwłaszcza przygotowujący do operowania w sytuacjach stresowych, pod presją czasu. Poznanie choćby tych kilku zasad przedstawionych w tym artykule wzbogaci zasób interwencyjnych działań kadry placówek pracy z dziećmi i młodzieżą.

Bibliografia

- [1] Ciechomski M., Wychowanie do empatii. Koncepcje teoretyczne, metody i programy wspierania empatii u dzieci w wieku szkolnym, Impuls, Kraków, 2020
- [2] Krajewska A., Kompetencje personalne i społeczne, Wyd. Ekonomik, Warszawa, 2019
- [3] Nęcki Z., Komunikacja międzyludzka, Antykwa, Kraków, 2000
- [4] Reber A., Słownik Psychologii, SCHOLAR, Warszawa 2000
- [5] Talaga M., Interwencja fizyczna, MyWojownicy, Wrocław, 2021
- [6] Talaga M., Interwencja fizyczna. Podręcznik użytkownika dla pracowników placówek opiekuńczo-wychowawczych i resocjalizacyjnych, M.Talaga, Rawicz, 2020
- [7] Tomaszewski T., Wstęp do psychologii, PWN, Warszawa, 1971
- [8] Voss Ch., Raz T., Negocjuj jakby od tego zależało Twoje życie!, MT Biznes, Warszawa, 2017



Notka o autorze:

mgr Michał Talaga – major Służby Więziennej, funkcjonariusz Zakładu Karnego w Rawiczu, absolwent m.in. socjologii na Uniwersytecie Szczecińskim, instruktor samoobrony i technik interwencji, instruktor Fairbairn WWII Close Quarters Combat oraz posiadacz najwyższego stopnia instruktorskiego Explosive Self Defence System. Instruktor Ronin System oraz systemu instynktownego strzelania Pointshooting. Stworzył koncept stosowania interwencji fizycznej wobec nieletnich w sytuacjach kryzysowych. Prowadzi w całej Polsce szkolenia ze środków przymusu bezpośredniego oraz interwencji fizycznej w placówkach pracy z dziećmi i młodzieżą. Nauczyciel akademicki. Autor wielu projektów szkoleniowych oraz propagator włączenia w kanon przedmiotów obowiązkowych kierunku Pedagogika zajęć z interwencji fizycznej czy środków przymusu bezpośredniego. Realizuje projekty badawcze w tym zakresie. Opublikował kilka pozycji książkowych na ten temat. Redaktor naczelny pisma Wojownicy. Prowadzi Biuro Szkoleń Specjalnych realizujące różnorakie zlecenia szkoleniowe dla organizacji i instytucji.