

PROGRAM: PROTECȚIA DREPTURILOR DEȚINUȚILOR CU PROBLEME DE SĂNĂTATE MENTALĂ

ZIUA 2

SUBIECTUL: NOȚIUNI DE INTERVENȚIE ÎN CRIZĂ

ACTIVITATEA 1

TITLUL: NOȚIUNI DE INTERVENȚIE ÎN CRIZĂ

NOȚIUNI DE INTERVENȚIE ÎN CRIZĂ

Definiție

Intervenția este acțiunea pe care o întreprinde un membru al personalului prin relaționarea cu părțile implicate în conflict în scopul de a scădea tensiunea situației de criză.

Intervenția acoperă:

1. scoaterea din zona de violență potențială a părților implicate;
2. deschiderea canalelor de comunicare cu părțile implicate în conflict;
3. adunarea informației despre interesele părților.

Acțiunile pe care le presupune pasul 1 sunt:

- scăderea tensiunii părților prin comportament non-verbal provocator:
 - postură;
 - distanță;
 - mimică;
 - gesturi;
 - ton voce;
 - comunicare centrată pe scăderea tensiunii și ascultare activă;
- separarea părților;
- scoaterea din spațiul de conflict și plasarea într-un spațiu de siguranță.

Pașii 2 și 3 se realizează prin:

- dialog cu deținutul:
 - întrebări ajutătoare;
 - direcționarea atenției deținutului către altceva decât poziția pe care o are în conflict;
 - evitarea întrebărilor care pot crește tensiunea: care implică faptul că el este de vină;
 - folosirea exprimărilor de tip: „eu cred că...”
- menținerea unui comportament non-verbal neprovocator.

Prin comportamentul non-verbal neprovocator înțelegem comportamentul care nu conține nici un element care poate fi considerat de către un interlocutor ca fiind jignitor, insinuant, ironic, amenințător, umilitor, disprețuitor, sau exprimând desconsiderare. Comportamentele general acceptate ca fiind neprovocatoare sunt: neîncălcarea spațiului personal al interlocutorului, utilizarea unui ton de voce calm, cu intonații fără accente și sinuozități puternice, o intensitate a vocii medie, suficientă pentru a fi auzită de interlocutor, dar nu și de alte persoane care mai pot fi prin preajmă, postură decentă a corpului, echilibrată, gesticulație reținută, în special fără a duce mâinile înspre fața interlocutorului, menținerea contactului vizual, semnale care reflectă o ascultare activă.

Mecanismul furiei pornește de la un element denumit trăgaci (de exemplu o atitudine de dispreț care face ca deținutul să se simtă minimalizat, pus pe o poziție de inferioritate) care va declanșa un gând puternic, de exemplu, „cine se crede ăsta!”, imaginea de superioritate a potențialului adversar va declanșa sentimente de ură, dorință de răzbunare, urmate de gândul „las' că-i arăt eu lui”, însoțit de sentimente de furie îndreptățită, gânduri de justificare a acțiunii violente care trebuie să îl aducă pe potențialul adversar să vadă cine este cu adevărat cel pe care l-a jignit, apoi sentimentul de putere care indică faptul că energia este la nivelul la care este suficientă pentru o acțiune violentă.

În SITUAȚIA DE CRIZĂ deținuții se mențin la acest nivel foarte ridicat de furie deoarece o cale de acțiune tipică pentru ei este amenințarea cu violența. Furia pe care o demonstrează este o furie amenințătoare, sub presiunea căreia uneori oamenii din jur, de frică, fac ce li se cere. Deținutul are nevoie, pentru a se menține la acest nivel de energie, să-și alimenteze starea de furie cu noi argumente, care spun toate în esență același lucru, anume că nimeni nu îl respectă pe deținut, toți îl consideră o cârpă, el este întotdeauna păcălit, și asemenea gânduri funcționează ca trăgaciuri succesive de care are nevoie în situația de criză, în confruntarea violentă, pentru a-și menține avantajul, respectiv capacitatea de a amenința cu forța.

Atunci când intervenim cu un comportament neprovocator, deținutul nu mai are elementele necesare pentru alimentarea furiei, nivelul său de energie descrește și implicit scade nivelul riscului ca el să atace fizic. Un timp memoria îi va mai furniza gânduri de justificare a furiei, dar realitatea comportamentului nostru este mai puternică, și ca urmare, deși nivelul furiei scade mai greu, acesta va scădea totuși.

Rezultatul așteptat al intervenției este scăderea tensiunii părților și plasarea lor într-un spațiu de siguranță. În acest moment părțile sunt informate în legătură cu posibilitatea de a rezolva conflictul prin negociere. Dacă părțile sunt de acord, se intră în negocierea propriu-zisă.

Obiectivul prioritar al INTERVENȚIEI este detensionarea părților implicate în situația de criză. Obiectivul secundar este acela de a evita orice escaladare de tensiune odată ce aceasta a scăzut, sau escaladarea tensiunii în situațiile în

care, la începutul discuțiilor, tensiunea nu este foarte ridicată, deși există potențialitatea unei crize.

Formele concrete de acțiune pot să difere în funcție de modalitatea prin care s-a exteriorizat spre personal procesul conflictual, respectiv:

- procesul conflictual este observat cu ajutorul simptomelor și conștientizat de către părți, iar părțile doresc să găsească o soluție pe calea negocierii, scop în care apelează la un consilier de negociere sau mediator sau, după ce au apelat la ajutorul unui membru al personalului, răspund pozitiv la inițiativa consilierului de negociere de a rezolva problema prin negociere;
- pe parcursul perioadei de angajare în conflict confruntările sunt atât de deranjante pentru grup, încât grupul solicită găsirea unei soluții la situația conflictuală;
- se produce situația de criză cu unul dintre comportamentele violente: lovituri, amenințări, insulte, injurii, șantaj, distrugerea obiectelor, autorânire, refuzul de a îndeplini un ordin care privește securitatea detenției.

În primul caz se poate trece direct la faza de negociere, dar trebuie avut în vedere că temperatura poate crește în orice secundă ca urmare a autocontrolului defectuos al deținuților implicați și în acel moment trebuie apelat imediat la tehnicile de intervenție.

Pentru următoarele două cazuri trebuie pusă în aplicare mai întâi intervenție. Chiar și în situația în care camera solicită ajutorul personalului, este de cele mai multe ori probabil ca părțile implicate să nu dorească să participe la negociere și să se afle într-o stare de tensiune foarte aproape de tensiunea din situația de criză.

Există cel puțin două dimensiuni pe care acțiunile de intervenție și negociere se întrepătrund. Prima este relaționarea neprovocatoare, care se menține constantă pe tot parcursul procesului, cu observația că gradul de concentrare al celui care face intervenția și negocierea propriu-zis trebuie să crească foarte mult atunci când tensiunea părților crește și se mai poate modera atunci când procesul de rezolvare de problemă a început. A doua este adunarea de informații. Acțiunea de adunare de informații se desfășoară în toate fazele procesului de intervenție și negociere.

Indiferent de cât de costisitor ca și cheltuială de timp și personal ar părea, acest instrument de lucru este mai puțin costisitor decât intervențiile în forță care produc cheltuieli cu echipa de intervenție, personalul de supraveghere, personalul medical și cheltuieli pentru îngrijirea victimei.