

SAUGAUS IR EFEKTYVAUS BENDRAVIMO SU ASMENIU, KURIO ELGESYS KELIA SUSIRŪPINIMĄ, PRINCIPAI

Aktyviai dalyvaukite pokalbyje. Bendraujant su asmeniu, kurio elgesys kelia susirūpinimą, (toliau – asmeniu, pašnekovu) aktyvus klausymasis (pavyzdžiui, užduokite klausimus, tikslinkitės, parodykite, kad klausotės žodeliais „taip“, „mhm“) padeda išlaikyti pokalbio kontrolę. Pašnekovą paprastai raminančiai veikia tai, jog jo klausomasi ir bandomą jį suprasti. Aktyviai klausantis būna lengviau įvertinti ir įvardinti, ar ir kuo Jūsų institucija gali asmeniui padėti.

Pasirūpinkite tinkama bendravimo aplinka

- Bendraudami su asmeniu, keliančiu susirūpinimą, nelikite vienas. Užsitikrinkite kolegų pagalbą. Jeigu asmuo mato, kad aplinkoje yra savimi pasitikinčių, bet ne grėsmingai atrodančių personalo narių, tai gali sulaukyti jį nuo impulsyvių veiksmų.
- Pasirūpinkite ramia aplinka (išjunkite radiją, jis gali blaškyti pašnekovo dėmesį; išprašykite iš patalpos su asmeniu konfliktuojančius žmones; palydėkite pašnekovą į ramią patalpą, kurioje nebūtų dėmesio blaškančio triukšmo).
- Bendraudami būkite didesniu nei ištiestos rankos (rekomenduojama išlaikyti ištiestos rankos ir papildomai vieno žingsnio atstumą) atstumu nuo asmens. Tai padidintų jūsų galimybę išlaikyti saugų atstumą ir laiku sureaguoti, jei pašnekovas elgtųsi agresyviai.
- Sėskitės šalia, ne priešais. Sėdint pasisukus 90 laipsnių kampu, o ne veidu į veidą, sumažinamas tiesaus, konfrontuojančio žvilgsnio poveikis.

Domėkitės

- Klauskite, kuo vardu asmuo. Kreipkitės į jį vardu kalbėdami.
- Užduokite klausimus, kurie padėtų pašnekovui pajusti Jūsų susirūpinimą jo situacija. Svarbu domėtis asmens kreipimosi tikslu: „*Kas nutiko?*“, „*Koks Jūsų kreipimosi tikslas?*“, „*Kuo aš Jums galėčiau padėti?*“, „*Kokios pagalbos iš manęs tikėtės?*“.
- Įsiklausykite, pasitikslinkite ir įvardinkite asmens kreipimosi tikslą. Net jei pašnekovo „užsakymas“ neatitinka Jūsų institucijos darbo sferos ar Jūsų kompetencijos, tai ramiai ir taktiškai įvardinkite: „*Suprantu, jog esate susirūpinęs dėl... ir noriu Jus informuoti, jog čia galite kreiptis dėl...*“, „*Ar teisingai Jus suprantu, sakote, jog ...*“.

Paašškinkite

- Įvardinkite, kokią pagalbą (informaciją) gali suteikti Jūsų institucija: „*Mes galime Jums padėti dėl...*“. Akcentuokite tai, jog GALITE padėti konkrečiais klausimais (įvardinkite juos) ir nesiteisinkite, jog negalite atsakyti į klausimus, kurie nepatenka į Jūsų institucijos darbo sferą.
- Skatinkite pašnekovą kalbėti konkrečiau: „*Noriu priminti, jog mes galime aptarti...*“, „*Turiu tik 20 min. kalbėtis su Jumis*“.
- Būna, jog asmuo ne visada supranta pokalbio esmę ir nežino, ką atsakyti. Tuomet kai kurie asmenys gali atsakyti bet ką ir yra tikimybė, kad tai bus nepagarbus, iššaukiantis atsakymas. Tokiu atveju svarbu paskatinti bendrauti pagarbiai: „*Jei Jūs šauksite negalėsiu toliau tęsti pokalbio su Jumis*“.
- Kalbėkite paprastai be sudėtingų profesinių terminų.

Išlikite ramūs ir taktiški

- Išlaikykite neutralų balso toną, veido išraišką, pozą. Pavyzdžiui, nelaikykite ant krūtinės sukryžiuotų rankų, venkite abejonę, nepritariamą reiškiančių grimasų. Jūsų balse neturėtų girdėtis smerkimo, nusivylimo, irzlumo.
- Palaikyti kokybišką pokalbį su pašnekovu galėtų padėti akių kontaktas, galvos linktelėjimas kartkartėmis. Pašnekovui matomos jūsų rankos (pavyzdžiui, venkite laikyti rankas už nugaros ar kišenėse) gali prisidėti prie saugesnės, atviresnės pokalbio atmosferos kūrimo.
- Girdėdami pašnekovo kritiką, kaltinimus nesiteisinkite, nesiginčykite. Tokiu atveju galima išreikšti supratimą dėl jo savijautos: „*Matau, jog esate susirūpinęs, suirzęs dėl...*“.

- Asmeniui dalinantis mintimis, kurios neatitinka realybės, neįrodinėkite asmeniui, kad jis neteisus. Tokiu atveju galima atsakyti: „*Man nežinoma informacija, jog ... , norėčiau Jums padėti dėl konkrečiau Jūsų kreipimosi (galima įvardinti jo kreipimosi tikslą)*“, „*Laikaisi kitos nuomonės*“, „*Nežinau*“.
- Asmeniui kalbant apie tai, jog jis mato, girdi, ko nemato ar negirdi kiti, galima atsakyti: „*Aš tikiu tuo, kad Jūs tai girdite/ matote, nors pats to negirdžiu/nematau*“.
- Net jei turite pagrindą įtarti, neminėkite, kad asmuo galimai turi psichikos sutrikimą (pavyzdžiui, nevertokite tokių frazių kaip „psichinis ligonis“, „lunatikas“, „nesveikas“). Nesijuokite ir nekickenkite, tai gali padidinti pašnekovo įtarumą ir pyktį.

Neignoraukite savižudybės temos, jei žmogus pats užsimena

- Atkreipti dėmesį į asmens mintis apie savižudybę ir akcentuoti, jog tai nėra išeitis. Pvz.: „*Savižudybė – nėra problemos sprendimo būdas*“.
- Girdėdami pašnekovo užuominas apie savižudybę, drąsiai tikslinkitės ir klauskite: „Ar jūs galvojate/kalbate apie savižudybę?“.
- Apie savižudybę venkite kalbėti užuolankomis: „Ar jūs galvojate atimti sau gyvybę?“, „Ar jūs ketinate viską užbaigti?“. Pokalbyje drąsiai vartokite žodį „savižudybė“. Tai paskatins pašnekovą atvirai kalbėtis apie kylančias mintis ir ketinimus, padės jaustis labiau suprastam.
- Remiantis asmens išsakytomis mintimis apie savižudybę galima trumpai paraginti ieškoti emocinės paramos ir pagalbos, kuri yra svarbi ir reikšminga sprendžiant šiuo metu iškilusius sunkumus. Pavyzdžiui: „*Natūralu, jog ypač sunkiu laikotarpiu gali kilti minčių apie savižudybę kaip apie greitą sunkumų sprendimo būdą. Tokiu metu labai svarbu, kad gautumėte reikalingą emocinį palaikymą ir paramą bent jau kol sudėtinga situacija išsispręs ar taps aiškesnė. Pagalbos tokiu atveju galima kreiptis į artimą žmogų ar į šeimos gydytoją bei skambinant nemokamu telefono numeriu – 116 123*. Emocinė pagalba telefonu teikiama visą parą, nemokamai.*“
- Reaguojant į savižudybės riziką taip pat reikšminga atkreipti dėmesį į paties asmens aktyvias pastangas spręsti problemą. Pavyzdžiui: „*Nors ir kyla minčių apie savižudybę, iš Jūsų kreipimosi akivaizdu, jog aktyviai siekiate spręsti kylančius sunkumus*“.

Nukreipkite

- Kartais būna asmenų, kurie pakartotinai kreipiasi siekdami ne tiek spręsti konkrečius reikalus, kiek patenkinti emocinius poreikius (pasiguosti, išlieti pyktį ir pan.). Todėl gali būti efektyvu taktiškai nukreipti asmenį pagal jo poreikį skambinti kitur ir dar kartą priminti, dėl ko jis gali kreiptis į Jūsų instituciją: „*Matome, jog esate labai susirūpinęs, jaučiate daug stiprių emocijų dėl susidariusios situacijos. Yra nemokamas, telefono numeris, kuriuo paskambinus Jus taip pat išklaudyti, suteikti palaikymą, padėtų nurimti – 116 123*, 8 800 28888**, 8 800 80020***, 8 670 00027****. Su mumis Jūs galite kalbėtis apie... (konkrečiai įvardinkite, į kokius jo klausimus galite atsakyti)*“.

*tai „Vilties linijos“ numeris, kuriuo teikiama skubi anoniminė psichologinė pagalba telefonu suaugusiems asmenims (30-ies metų ir vyresniems).

** tai „Jaunimo linijos“ numeris, kuriuo teikiama anonimiška ir konfidenciali emocinė parama.

*** tai „Sidabrinės linijos“ numeris, kuriuo teikiama nemokama draugystės ir bendravimo telefonu paslauga garbaus amžiaus žmonėms.

**** tai „Vyrų linijos“ numeris, kuriuo nemokamai konsultuoja vyrus kilus sunkumams.

Būna, kad net tie asmenys, kurie pirmą kartą priešinasi siūlymui skambinti į panašią liniją, po kiek laiko pabando, tai gali paskatinti kreiptis reikalingos pagalbos, jos sulaukus ima socialiai priimtinesniais būdais siekti turimų tikslų.

Informacija parengta pagal:

Dempsey, C., Quanbeck, C., Bush, C., & Kruger, K. (2020). Decriminalizing mental illness: Specialized policing responses. *CNS Spectrums*, 25(2), 181-195. doi:10.1017/S1092852919001640

Germanavičius A., Merkevičienė I., Dragan T., Povilaitienė I. Pagalbos žmonėms, turintiems psichikos negalę, teikimo rekomendacijos policininkams ir greitosios medicinos pagalbos darbuotojams. *Globali iniciatyva psichiatrijoje: Vilnius, 2007.*

Oade A. *Managing Challenging Clients. Building Effective Relationships with Difficult Customers.* Palgrave Macmillan: New York, 2012.

Polukordienė O. K. *Psichologinės krizės ir jų įveikimas.* Vilnius, 2003.

Todak, Natalie; James, Lois (2018). A Systematic Social Observation Study of Police De-Escalation Tactics. *Police Quarterly*, (), 109861111878400–. doi:10.1177/1098611118784007
