

Stres w pracy negocjatora

Wydział Psychologów Policyjnych KGP

Rozwiązania przyjęte w zakresie korzystania z psychologa konsultanta

- ▶ konkretny psycholog przypisany do zespołu
- ▶ osoby pełniące dyżur telefoniczny w danej jednostce
- ▶ powoływana konkretna osoba do zespołu w przypadku zaistnienia incydentu
- ▶ psycholog powoływany jedynie na wyraźną prośbę negocjatora np. gdy:
 - zachowanie sprawcy wskazuje na możliwość występowania zaburzeń stanu psychicznego,
 - pojawiają się trudności z nawiązaniem kontaktu, w sytuacjach nietypowych,
 - przez długi czas nie ma postępu w negocjacjach.

Przyjęte zasady dotyczące uczestniczenia w roli konsultanta

- ▶ psycholog ze specjalizacji Psychologia Policyjna Stosowana (policjant)
- ▶ psycholog przeszkolony do pełnienia roli konsultanta negocjacji

Każda ze specjalizacji ma zadanie

Zarządzanie Zasobami Ludzkimi

- dobór kandydatów na stanowiska
- udział w rozwiązywaniu problemów związanych z zarządzaniem (np. konflikty)

Opieka Psychologiczna i Psychoedukacja

- działalność interwencyjna
- porady i konsultacje
- grupowe odreagowanie psychiczne

Psychologia Policyjna Stosowana

- udział w operacjach i akcjach policyjnych

Identyfikowane źródła stresu

Wynikające z uwarunkowań instytucji (zasad, procedur) oraz postaw przełożonych:

- ▶ brak pozytywnego podejścia przełożonych do zadań negocjacyjnych,
- ▶ rozbieżność pomiędzy wymaganiami stawianymi negocjatorom (specjalistyczna wiedza, dyspozycyjność) a warunkami etatowymi, organizacyjnymi,
- ▶ ograniczenia finansowe (braki sprzętowe, trudności w zorganizowaniu transportu, jedzenia),
- ▶ brak dostatecznej wiedzy na temat procedur i zasad negocjacji ze strony przełożonych

Identyfikowane źródła stresu

Związane z uwarunkowaniami incydentu:

- ▶ niedobór informacji
- ▶ odpowiedzialność
- ▶ praca pod presją czasową,
- ▶ nacisk na podejmowanie decyzji
- ▶ konieczność dostosowywania się do różnych szybko zmieniających się okoliczności,
- ▶ brak właściwej organizacji na miejscu (dowódca operacji, podejmowane decyzje)
- ▶ obecność na miejscu zdarzenia osób postronnych (większa odpowiedzialność, ekspozycja na bezpośrednią ocenę)
- ▶ zagrożenia fizyczne (praca na wysokości, osoby zagrażające życiu)

Identyfikowane źródła stresu

Wynikające z posiadanych kompetencji zawodowych i osobistych:

- ▶ słabe doświadczenie w roli negocjatora (mała liczba sytuacji do ćwiczenia),
- ▶ frustracja związana z czasem reakcji i częstym zakończeniem działań przed ich faktycznym rozpoczęciem
- ▶ ograniczone możliwości doskonalenia zawodowego
- ▶ brak spotkań umożliwiających wymianę doświadczeń z innymi negocjatorami
- ▶ brak możliwości odreagowania napięcia emocjonalnego (nieinformowanie psychologów, trudności z zebraniem osób, na sesje odreagowujące, ograniczony dostęp do turnusów antystresowych)

Identyfikowane źródła stresu

Wynikające z posiadanych kompetencji zawodowych i osobistych cd.:

- ▶ nakładanie się problemów osobistych i zawodowych (związanych z zadaniami wykonywanymi w codziennej służbie)
- ▶ emocjonalne zaangażowanie się w kontakt, identyfikacja ze sprawcą, przejmowanie na siebie jego negatywnych emocji, trudności w zdystansowaniu się,
- ▶ świadomość ograniczonych możliwości wpływania na zdarzenie
- ▶ wypalenie zawodowe

Działania profilaktyczne podejmowane przez psychologów

- ▶ dobór kandydatów w oparciu o ustalone kryteria,
- ▶ zajęcia podwyższające kompetencje zawodowe połączone z rozwijaniem kompetencji osobistych (np. odporności na stres),
- ▶ stała współpraca z psychologami – możliwość konsultowania niepokojących objawów,
- ▶ uczestniczenie w zajęciach i warsztatach przygotowywanych specjalnie dla negocjatorów lub skierowanych do wszystkich policjantów,

Działania interwencyjne

- ▶ spotkania pozwalające na odreagowanie emocji: defusing, debriefing,
- ▶ spotkanie o charakterze superwizyjnym - omawianie przebiegu negocjacji,
- ▶ przekazywanie informacji zwrotnych koordynatorowi zespołu i Komendantowi Wojewódzkiemu Policji: analiza funkcjonowania zespołu, sposobu realizacji zadań, mocne i słabe strony, zagrożenia.

Pamiętać trzeba też że:

- ▶ nie każda sytuacja wymaga specjalnej procedury odreagowującej prowadzonej przez psychologa
- ▶ zdarzają się województwa, w których psychologowie w ogóle nie są informowani o prowadzonych negocjacjach,



Współpraca negocjatorów z psychologami pozwalająca na efektywne rozwiązywanie sytuacji kryzysowej i utrzymanie dobrej kondycji psychicznej

Przykłady dotychczasowych doświadczeń

Przykład 1 - sytuacja wymagająca szybkiego interweniowania

Sytuacja zakładnicza w Zakładzie Karnym w Sieradzu 2007r.

Rola	Zadanie
psycholog konsultant	zbieranie informacji w celu określenia typu sprawcy, jego stanu psychofizycznego, wyboru taktyki rozmowy, bieżąca ocena kondycji psychicznej negocjatorów
psycholog konsultant	sesja odreagowująca bezpośrednio po zakończeniu negocjacji,
psycholog „pomagacz”	sesja debriefingowa,
psycholog konsultant	spotkanie o charakterze superwizyjnym

Przykład 2 Lublin (sytuacja poprzedzona przygotowaniem)

Operacja związana z eksmisją Betanek z zajmowanego przez nie nieprawnie klasztoru

PRZED:

- ▶ wspólne szczegółowe zaplanowanie zadań poszczególnych członków nieetatowego zespołu negocjatorów i psychologów biorących udział w operacji
- ▶ omówienie możliwych wariantów przebiegu operacji, prawdopodobnych reakcji osób objętych eksmisją, sposobów reagowania na nie

Przykład 2 Lublin (sytuacja poprzedzona przygotowaniem) cd.

W TRAKCIE:

- ▶ pomoc w prowadzeniu negocjacji,
- ▶ pomoc w sprawnym realizowaniu operacji -
Rozmowy z członkami rodzin Betanek, tonowanie
emocji

PO:

- ▶ omówienie przebiegu operacji pod kątem udziału w
niej członków zespołu negocjatorów policyjnych
- ▶ rozmowy indywidualne z negocjatorami – stres
doświadczany podczas operacji i sposoby
poradzenia sobie z nim

Przykład 3

- ▶ podczas negocjacji i debriefingów psychologowie zaobserwowali niepokojącą postawę jednego z negocjatorów- tendencja do wybiórczego stosowania zasad negocjacji, podejmowania indywidualnych negocjacji bez względu na wyznaczoną rolę w zespole, mniejsza gotowość do podporządkowania się poleceniom dowódcy akcji
- ▶ dodatkowo zgłoszono psychologowi konflikt w zespole, którego stroną był ten negocjator

Przykład 3 – c.d.

Podjęte działania:

- ▶ spotkanie wszystkich zainteresowanych stron, omówienie zastrzeżeń i wzajemnych oczekiwań, ustalenie z koordynatorem toku dalszych oddziaływań
- ▶ psycholog prowadził z negocjatorem spotkania indywidualne podnoszące kompetencje społeczne i świadomość własnych mocnych stron i ograniczeń
- ▶ po założonym okresie psycholog ponownie spotkał się z koordynatorem i negocjatorem – podsumowanie zmian w postawach negocjatora oraz jego zachowaniach podczas negocjacji
- ▶ zalecenia: monitorowanie przez koordynatora zachowań negocjatora

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ