

sierż. Arleta Pawlikowska

Wydział Organizacji Szkolenia i Dowodzenia
Szkół Policji w Pile



Jak mówić, żeby nas słuchano: komunikacja interpersonalna jako podstawowe narzędzie pracy policjanta

Komunikacja interpersonalna odgrywa kluczową rolę w naszym codziennym życiu, będąc fundamentem wielu naszych interakcji. Komunikacja interpersonalna to proces, w którym dwie lub więcej osób wymieniają się informacjami, uczuciami i myślami za pomocą werbalnych i niewerbalnych środków. Nie chodzi tu wyłącznie o słowa, które wypowiadamy, ale także o to, jak je wypowiadamy, jakich gestów używamy i jaki ton głosu przyjmujemy. Komunikacja jest procesem, w którym ludzie dzielą się znaczeniami za pośrednictwem komunikatów ustalonych w określonej kulturze. Komunikowanie się jest jednym z wielu złożonych procesów wchodzących w skład całościowego systemu czynności i działań człowieka. Proces ten stanowi serię kroków lub etapów progresywnie rozwijających się w kierunku określonego celu, stanu końcowego¹, a w przypadku procesu komunikacji celem tym jest efektywne komunikowanie się, prowadzące czasami do nawiązania kontaktu między nadawcą a odbiorcą.

W codziennej pracy policjanta umiejętność skutecznego komunikowania się odgrywa kluczową rolę. Od trafnego przekazania informacji i budowania pozytywnych relacji z ludźmi zależy nie tylko bezpieczeństwo publiczne, ale również efektywność działań prewencyjnych i interwencyjnych.

Komunikacja werbalna i niewerbalna

Komunikacja werbalna i niewerbalna to dwa podstawowe sposoby komunikacji międzyludzkiej. Oprócz komunikacji werbalnej, czyli przekazywania informacji za pomocą słów, policjanci powinni zwracać uwagę również na komunikację niewerbalną. Mimika

¹ Frydrychowicz S.: Proces mówienia. Wybrane psychologiczne aspekty na przykładzie interpretacji zdania niejednoznacznego. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 1999.

twarży, gestykulacja, postawa ciała i ton głosu mogą zdradzać wiele informacji o emocjach i intencjach rozmówcy. Umiejętność odczytywania sygnałów niewerbalnych może pomóc policjantowi w rozpoznaniu zagrożenia, zbudowaniu zaufania z rozmówcą i wycucia jego nastawienia.

Komunikacja w Policji stanowi fundament skuteczności jej funkcjonowania, bez odpowiedniej komunikacji różne jej zasoby przestają być użyteczne. Sprawne zarządzanie wymaga stosowania właściwych instrumentów komunikacyjnych w celu bieżącego wspomagania kierowania, stosowania właściwych metod porozumiewania się, wspomagających system motywacyjny oraz wykorzystywania instrumentów komunikacyjnych w celu identyfikowania potrzeb zarówno funkcjonariuszy, jak i społeczeństwa.

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych

W sytuacjach kryzysowych, takich jak wypadki, katastrofy naturalne czy ataki terrorystyczne, skuteczna komunikacja jest kluczowa dla zapewnienia bezpieczeństwa i sprawnego przeprowadzenia akcji ratunkowej. Policjanci muszą umieć jasno i precyzyjnie przekazywać informacje służbom ratunkowym, poszkodowanym i mediom. Ważne jest również, aby zachować spokój i opanowanie, co może być niezwykle trudne w obliczu stresu i dramatycznych wydarzeń.

Komunikacja z osobami niepełnosprawnymi

Policjanci podczas interwencji mogą spotkać się z osobami niepełnosprawnymi, np. z problemami słuchu, wzroku, mowy czy poruszania się. Ważne jest, aby dostosować sposób komunikacji do potrzeb i możliwości osoby niepełnosprawnej. W niektórych przypadkach może być konieczna pomoc tłumacza języka migowego lub innych osób wspomagających. Znajomość procedur postępowania w ww. sytuacjach oraz umiejętność nawiązania kontaktu z osobami niepełnosprawnymi jest niezbędna w pracy policjanta.

Jednym z nadrzędnych elementów w pracy policjanta jest zachowanie zasad etyki zawodowej, dlatego bardzo ważne jest jej stosowanie podczas komunikacji interpersonalnej.

Etyka komunikacji

Etyka to zespół zasad postępowania uznawanych za właściwe. Zasady te w dużej mierze regulują relacje międzyludzkie i określają, które zachowania są społecznie pożądane, akceptowane, a które nie są dozwolone. Szczególnym rodzajem etyki jest niewątpliwie etyka zawodowa, która determinuje zachowania i działania różnych zawodów. Znaczenie

deontologii wydaje się szczególnie ważne w przypadku zawodów zaufania publicznego. Służba w Policji jest przykładem takiego zawodu i wymaga szeregu nakazów i zakazów formalnych oraz moralnych dla funkcjonariuszy. Etyka zawodowa policjanta jest ważną częścią codziennej służby i wyznacza określony kierunek działań.

Etykę zawodową policjanta reguluje Zarządzenie nr 805 Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2003 r. (Dz. Urz. KGP z 2004 nr 1 poz. 3), które nakłada na policjanta obowiązek kierowania się w działaniach zawodowych nadrzędnymi wartościami. Zasady te określają podstawowe normy zachowania policjantów zarówno wewnątrz Policji, jak i poza nią. Poza tym określają sposób zachowania się policjantów i ich przełożonych, a także wskazują, jakie postawy i cechy są u nich pożądane.

Policjanci w swojej pracy powinni zawsze kierować się zasadami etyki zawodowej. Dotyczy to również komunikacji, która powinna być oparta na szacunku dla rozmówcy, bez względu na jego pochodzenie, wygląd, poglądy czy status społeczny. Policjant musi unikać dyskryminujących wypowiedzi i zachowań, a także chronić dane osobowe i poufne informacje.

Dlaczego dobra komunikacja jest tak ważna dla policjantów?

- **Budowanie zaufania:** skuteczna komunikacja pozwala budować zaufanie w społeczności, co jest kluczowe dla współpracy z mieszkańcami i rozwiązywania problemów.
- **Efektywne rozwiązywanie konfliktów:** jasne i precyzyjne komunikowanie się podczas interwencji może pomóc w deeskalacji napięcia i zapobieganiu eskalacji konfliktu.
- **Przestrzeganie prawa:** umiejętność przekazywania informacji prawnych w sposób zrozumiały dla adresatów sprzyja poszanowaniu prawa i zapobiega nieporozumieniom.
- **Zbieranie informacji:** policjanci często opierają swoje działania na informacjach uzyskanych od świadków i innych osób. Umiejętność zadawania pytań i aktywnego słuchania jest kluczowa dla pozyskania rzetelnych i wartościowych informacji.
- **Dokumentowanie zdarzeń:** sporządzanie dokładnych i rzetelnych notatek służbowych wymaga umiejętności jasnego i precyzyjnego formułowania myśli.

Jak mówić, żeby nas słuchano?

- **Język powinien być zrozumiały dla adresata:** należy używać prostego języka, unikać żargonu policyjnego i fachowych terminów, które mogą być niezrozumiałe dla osób postronnych.
- **Klarowność i precyzja:** wypowiedzi powinny być klarowne, pozbawione wieloznaczności i niejasności.

- **Krótkie i zwięzłe komunikaty:** długie i skomplikowane wypowiedzi mogą zniechęcać do słuchania i utrudniać zrozumienie przekazu.
- **Aktywne słuchanie:** ważne jest, aby nie tylko mówić, ale również uważnie słuchać rozmówcy, zwracając uwagę na jego potrzeby i emocje.
- **Empatia i szacunek:** należy traktować rozmówcę z szacunkiem i empatią, nawet w trudnych i stresujących sytuacjach.
- **Asertywność:** policjant powinien umieć wyrażać swoje potrzeby i oczekiwania w sposób jasny i stanowczy, ale bez agresji.

Dodatkowe narzędzia efektywnej komunikacji

- **mowa ciała:** odpowiednia postawa, gestykulacja i mimika twarzy mogą znacząco wzmocnić przekaz werbalny,
- **kontakt wzrokowy:** nawiązywanie kontaktu wzrokowego buduje zaufanie i ułatwia komunikację,
- **ton głosu:** modulacja głosu i odpowiednia intonacja mogą nadać wypowiedzi odpowiedniego wydźwięku.

Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych

Umiejętność skutecznego komunikowania się jest umiejętnością, którą można rozwijać i doskonalić. Policjanci mają dostęp do różnorodnych szkoleń i kursów, które pomagają im w budowaniu kompetencji komunikacyjnych. Ważne jest również, aby stale ćwiczyć komunikację w codziennych kontaktach z ludźmi.

Bariery w komunikacji

W codziennej pracy policjanci mogą napotkać wiele barier w komunikacji, m.in.:

- **stres:** zarówno policjanci, jak i osoby, z którymi interweniują, mogą doświadczać stresu, co utrudnia jasne i racjonalne komunikowanie się,
- **emocje:** silne emocje, takie jak złość, strach czy frustracja, mogą negatywnie wpływać na przebieg komunikacji,
- **różnice kulturowe:** niezrozumienie kontekstu kulturowego lub językowego może prowadzić do nieporozumień,
- **uprawnienia:** pozycja władzy, jaką posiada policjant, może utrudniać budowanie równoważnej relacji z rozmówcą,
- **brak zaufania:** negatywne doświadczenia z Policją w przeszłości mogą zniechęcać ludzi do współpracy i szczerzej komunikacji.

Sposoby pokonywania barier w komunikacji

- **budowanie relacji:** poświęcenie czasu na poznanie rozmówcy i jego potrzeb może ułatwić komunikację i zbudować zaufanie,
- **aktywne słuchanie:** uważne słuchanie i parafrazowanie wypowiedzi rozmówcy pokazuje, że jego potrzeby są ważne,
- **empatia:** staranie się zrozumieć punkt widzenia rozmówcy, nawet jeśli nie zgadzamy się z jego poglądami, może ułatwić konstruktywną rozmowę,
- **klarowność i precyzja:** jasne formułowanie komunikatów i unikanie żargonu sprzyja zrozumiałości,
- **asertywność:** umiejętność wyrażania swoich potrzeb i oczekiwań w sposób stanowczy, ale bez agresji, jest kluczowa w trudnych sytuacjach.

Specyficzne techniki komunikacyjne

W zależności od sytuacji, policjanci mogą stosować różne techniki komunikacyjne, m.in.:

- **technika „otwartych pytań”:** zadawanie pytań otwartych, które nie sugerują odpowiedzi, pozwala uzyskać więcej informacji od rozmówcy,
- **technika „aktywnego słuchania”:** polega na powtarzaniu i parafrazowaniu słów rozmówcy, aby upewnić się, że jego przekaz został prawidłowo zrozumiany,
- **technika „deeskalacji”:** stosowanie technik deeskalacyjnych może pomóc w rozładowaniu napięcia i zapobiec eskalacji konfliktu,
- **słuchanie empatyczne:** słuchanie z nastawieniem na zrozumienie emocji rozmówcy,
- **słuchanie otwarte:** nie ocenia się rozmówcy, by osądy nie zasłaniały nam naszego rozmówcy,
- **słuchanie świadome:** zwracanie uwagi na integrację słów i emocji.

Techniki aktywnego słuchania

Techniki aktywnego słuchania służą lepszemu zrozumieniu przekazywanych treści i poznaniu intencji nadawcy, bądź wytworzeniu dobrej atmosfery podczas rozmowy, co wpływa na efektywne porozumiewanie się.

W celu doskonalenia umiejętności technik aktywnego słuchania stosuj:

- **parafrazę** - powtórzenie usłyszanych treści własnymi słowami w celu potwierdzenia, czy dobrze odebraliśmy sens wypowiedzi, stosujemy ją zazwyczaj, gdy komunikat jest dłuższy i skomplikowany,

- **wyjaśnienie** - czyli zadawanie pytań w celu uporządkowania, konkretyzacji ważnych szczegółów,
- **współodczuwanie** - przekazywanie rozmówcy poprzez gesty, mimikę czy słowa, że rozumiemy jego uczucia i nastrój i sami doświadczamy podobnych sytuacji (szczególnie ważne w przypadku dzieci),
- **dowartościowanie** - wypowiedzenie lub podkreślenie w rozmowie dobrych stron naszego rozmówcy, odwołanie się do pozytywnych doświadczeń w przeszłości w celu wytworzenia dobrej atmosfery rozmowy,
- **komunikat „JA”** - to sposób przekazania innej osobie informacji o przeszkadzających nam zachowaniach tej osoby, nie zagrażający jej, nie budzący lęku ani agresji.

Jak być dobrym słuchaczem?

- Nie przerywaj rozmówcy.
- Stwarzaj dobry klimat, by rozmówca nie czuł się skępowany.
- Bądź cierpliwy i opanowany.
- Okazuj zainteresowanie.
- Koncentruj się tylko na mówiącym - nie przeglądaj w tym czasie dokumentów, nie spoglądaj na zegarek.
- Zadawaj pytania.
- Posługuj się językiem zrozumiałym dla rozmówcy.
- Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś partnera.
- Skupiaj się na najważniejszych informacjach. Staraj się je zapamiętać. Notuj.
- Stosuj potwierdzenia niewerbalne (uśmiech).

Wykorzystanie skutecznych technik komunikacyjnych przez policjanta może być wykorzystane podczas:

- **rozmowy z osobą podejrzaną:** policjant musi umiejętnie zadawać pytania, aby uzyskać informacje od osoby podejrzanej, nie naruszając jej praw,
- **negocjacji z przestępcą:** w przypadku negocjacji z przestępcą, np. w sytuacji wzięcia zakładników, umiejętność skutecznej komunikacji może uratować życie,
- **informowania rodziny o tragedii:** policjant musi przekazać tragiczną wiadomość w sposób empatyczny i delikatny, okazując szacunek dla bólu i cierpienia rodziny. Należy pamiętać, że z chwilą podania informacji o utracie bliskiej soboty, automatycznie rozpoczyna się proces żałoby. Dlatego tak ważnym elementem jest zapewnienie przez funkcjonariusza pierwszej pomocy emocjonalnej. Zarządzenie nr 805 Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2003 roku w sprawie „Zasad etyki zawodowej policjanta” definiuje w paragrafie 10 następującą treść:

„Zawiadamiając osobę o zamachu na jej dobra lub przekazując najbliższej rodzinie wiadomość dotyczącą osoby bliskiej, która stała się ofiarą przestępstwa lub innego zdarzenia, policjant powinien zachować takt ”.

Podsumowując, skuteczna komunikacja jest procesem złożonym, jednym z najważniejszych narzędzi w służbie policjanta. To kluczowa umiejętność każdego funkcjonariusza. Przekazywanie informacji, budowanie pozytywnych relacji z ludźmi i umiejętność rozwiązywania konfliktów, to ważne elementy codziennej służby. Umiejętność pokonywania barier komunikacyjnych, stosowania odpowiednich technik i dostosowywania komunikacji do różnych sytuacji pozwala budować pozytywne relacje z ludźmi, rozwiązywać konflikty i efektywnie wypełniać obowiązki służbowe. Policjanci, którzy doskonalą kompetencje komunikacyjne są bardziej skuteczni i budują pozytywny wizerunek formacji.

Bibliografia

- Zarządzenie nr 805 Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2003 r. w sprawie „Zasad etyki zawodowej policjanta” (Dz. Urz. KGP z 2004 r. nr 1 poz. 3).
- Barański Z.: Komunikacja interpersonalna w pracy policjanta, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie, Warszawa 2017.
- Cieślak M.: Empatia oznaką dobrego policjanta. Gazeta Policji, 2022, 24(12), 226225.
- Cyrklaff-Gorzycka M.: Komunikacja interpersonalna i psychologiczne aspekty pracy z ludźmi, Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne SBP, 2023.
- Frydrychowicz S.: Proces mówienia. Wybrane psychologiczne aspekty na przykładzie interpretacji zdania niejednoznacznego, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 1999.
- Grzelak P.: Techniki radzenia sobie ze stresem, Medycyna Praktyczna, 2022, 24(12), 226225.
- Kowalski P.: Jak skutecznie komunikować się z ludźmi, Blog MTConsulting 2023.
- Majewska-Opiełka I.: Jak mówić, by nas słuchano, GWM Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2010.