

# **Sporočanje slabe novice – seminar za operativne delavce policije**

Simon Turk, Policijska akademija, Tacen  
Viktor Zupančič, Sektor kriminalistične policije, Ljubljana

## **Namen**

Slaba novica v paliativni zdravstveni oskrbi je vsaka novica, ki drastično in negativno vpliva na bolnikovo prihodnost. (Buckley, 2008) Za slabo novico, ki jo sporoča policist, bi tako lahko rekli, da je slaba novica vsaka novica, ki drastično in negativno vpliva na svojčevo prihodnost. Danes ni več vprašanje, ali naj o slabi novici svojce obvestimo ali ne. To je dolžnost in naloga policije (3. člen Zakona o Policiji) kot organa, ki obravnava posamezne primere smrti in ostale krizne dogodke. Pri tem pa je ključnega pomena, da policisti to naredijo na ustrezen način, pri čemer so potrebne predvsem dobre komunikacijske veščine v medosebnih odnosih. S tem namenom smo na Policijski akademiji v sodelovanju z nekaterimi drugimi enotami v Policiji pripravili usposabljanje »Sporočanje slabe novice«, ki policistom omogoča nadgradnjo njihovega strokovnega znanja glede procesnih postopkov ob primerih smrti in ostalih kriznih dogodkih. Pomembno je, da je slaba novica sporočena jasno in razumljivo z uporabo veščin zmanjševanja čustvenega stresa tako pri svojcu kot pri policistu, ki slabo novico sporoča.

## **Metodologija**

Z izvajanjem usposabljanja »Sporočanje slabe novice« smo v Policiji začeli v letu 2010. Do junija 2011 je bilo izvedenih 24 usposabljanj za 363 policistov na različnih policijskih upravah v RS. V tem obdobju smo s pomočjo evalvacijskih vprašalnikov preverili zadovoljstvo policistov ob zaključku usposabljanja.

## **Ugotovitve**

Udeleženci usposabljanj ocenjujejo usposabljanje kot zelo dobrodošlo in koristno, saj jim omogoča aplikativno povezavo njihovih predhodnih izkušenj z na novo pridobljenim teoretičnim znanjem.

## **Praktična uporabnost**

Prispevek ni namenjen zgolj operativnim delavcem Policije, ampak tudi izobraževalnim ustanovam, kjer se izobražujejo sedanji ali bodoči policisti oziroma kriminalisti.

## **Izvirnost / pomembnost prispevka**

Večina udeležencev je mnenja, da se je z izvajanjem seminarja začelo (pre)pozno, saj imajo že skoraj vsi udeleženci nekaj praktičnih izkušenj ne pa tudi teoretičnih izhodišč s področja sporočanja slabih novic. Na podlagi opravljene evalvacije usposabljanja bomo nadgradili usposabljanja za policiste, ki svoj poklic že opravljajo, hkrati pa začeli z uvajanjem tovrstnih vsebin v osnovne oblike izobraževanja za pridobitev poklica policist.

**Ključne besede:** slaba novica, sporočanje, metapatija/empatija, policija, usposabljanje

## **1 Uvod**

Ena izmed najtežjih nalog policistov je obveščanje svojcev o smrti njihovih najbližjih. Ustrezna komunikacija med policistom in občanom, ki mu je sporočena slaba novica (v nadaljnjem tekstu svojcem) je temelj strokovnega in profesionalnega dela vsakega policista. Vendar bi radi takoj poudarili, da je obveščanje svojcev o smrti le ena od oblik sporočanj slabe novice. Slaba novica je torej vsaka novica, ki drastično in negativno vpliva na svojčevo prihodnost (npr. pogorelo stanovanje ali kakšno drugo premoženje, priprt otrok ali mladoletnik, spolna zloraba otroka, samomor, smrt bližnjega, ...).

Policisti ob tragičnem dogodku svojcem poskušajo ublažiti stres z razpoložljivimi konkretnimi informacijami o dogodku, z empatijo do svojcev in ustrezno komunikacijo z njimi. Ob tem se lahko zaradi nepripravljenosti ali neusposobljenosti v stiski in/ali stresu znajdejo tudi policisti. Pomembno je, da na področju sporočanja slabih novic policiste usposobimo za preprečevanje »sekundarne viktimizacije in škode« tako pri svojcih kot pri policistih samih. Postopek, ki naj bi hkrati potekal po določenih smernicah, a bil hkrati tudi fleksibilen, sestavljajo tri ključne faze: pripravo na obveščanje, obveščanje in obvladovanje akutnega travmatičnega stresa, ukrepi po obveščanju. (Lerner, Shelton, 2001)

## **1 Opis usposabljanja**

### **1.1 Namen usposabljanja**

Na usposabljanju udeleženci pridobijo znanja, spretnosti in veščine za učinkovito sporočanje slabe novice v primeru:

- hujših kaznivih dejanj (npr. umori, hude telesne poškodbe, posilstva, spolne zlorabe otrok);
- dogodkov (npr. samomori, delovne nesreče, nesreče pri delu, pogrešane osebe);
- hujših prometnih in naravnih nesreč.

### **1.2 Cilji usposabljanja**

Na usposabljanju udeleženci:

- ozavestijo pomen in pomembnost osebne naravnosti ob sporočanju slabe novice;
- razvijajo veščino metapatije in preklapljanja med zaznavnimi položaji;
- ozavestijo pomen in pomembnost usklajenosti verbalne in neverbalne komunikacije ob sporočanju slabe novice;
- poznajo faze sporočanja slabe novice;
- razumejo pomen uravnavanja lastnih čustvenih reakcij;
- znajo prepoznati in ustrezno reagirati na specifična čustvena stanja drugih;
- pridobijo izkušnjo primerne načina sporočanja slabe novice;
- poznajo možnosti psihosocialne pomoči v policiji.

### **1.3 Ciljna skupina in način izvedbe**

Policisti, ki opravljajo tovrstne oblike sporočanja pri svojem delu: policisti kriminalisti, policisti s postaj prometne policije, vodje policijskih okolišev, vodje patrolj. Vsebine usposabljanja naj bi se v bodoče prenesla tudi v program osnovnega šolanja za pridobitev poklica policist.

Usposabljanje traja 8 pedagoških ur, prisotnih je 16 udeležencev. Dva izvajalca (kombinacija nekoga s praktičnimi izkušnjami in nekoga, ki s teoretičnimi postavkami utemeljuje »prakso« ter obratno) usposabljanje izvajata v obliki delavnice in odprto diskusijo. Pri posameznih

temah in vajah se uporablja tudi princip dela v skupini ter igra vlog za naknadno video analizo primerov.

#### **1.4 Priprava programa in izvajalci**

Program izvajajo delavci policije z ustrezno strokovno izobrazbo družboslovne smeri in pridobljenimi delovnimi izkušnjami na področju socialnih veščin. Pri pripravi in izvajanju trenutnega programa sodelujejo Viktor Zupančič, SKP PU Ljubljana, člani aktiva Socialnih veščin na Policijski akademiji (Snežna Krek, Boštjan Polutnik, Ivan Baričič, Simon Turk), Elizabeta Bergant-Vovko, SE GPU in Milanka Jug, GPU.

Da bi lahko izvedli usposabljanja za vse policiste, ki se s sporočanjem slabih novic srečujejo pri svojem delu, bi bilo nujno potrebno v policiji zaposliti še določeno število univ. dipl. psihologov ali socialnih pedagogov. V policiji so trenutno zaposleni le štiri psihologi, ki delajo na svojem strokovnem področju, ter trije psihologi in en socialni pedagog, ki so zaposleni kot pedagoški delavci. S povečanjem omenjenega strokovnega kadra bi se hitreje usposobilo večje število policistov. Poleg tega bi se povečala možnost obvladovanja stresnih reakcij policistov po tovrstnih stresnih nalogah s pomočjo svetovanja in psihološke pomoči policistom.

## **2 Opis izvedbe usposabljanja**

Sporočanja slabe novice se človek nikoli ne »navadi«, saj je zaradi različnih razpoloženjskih stanj in reakcij svojcev vsako sporočanje specifično. Za policista je pomembno, da čim bolje oceni stanje svojca, ki mu bo slaba novica sporočena. S tem bo izbral najbolj učinkovit način in prostor oz. okolje, kjer bo svojcu sporočil slabo novico. Na tak način je sporočanje za policista predstavlja velik izziv, na drugi strani pa tudi velik psihični napor. Sporočanje slabe novice naj bi vsebovalo tri faze: pripravo na obveščanje, obveščanje in obvladovanje akutnega travmatičnega stresa, ukrepi po obveščanju.

Izvajalci želimo, da ima usposabljanje čim večjo praktično uporabno vrednost. Na začetku udeležence usmerimo k razmisleku o njihovih dilemah in vprašanjih, ki se jim pojavljajo pri njihovem delu. S tem pridobimo ključne točke in smernice za posamezno izvedbo ter hkrati visoko angažiranost udeležencev, ki so na tak način v diskusijah soustvarjalci vsebine usposabljanja.

### **2.1 Priprava na obveščanje**

Uvodna faza v procesu obveščanja je dogovor, kdo bo v konkretnem primeru svojcem prenesel informacijo. V tujini sicer priporočajo sestavo posebnih (za to usposobljenih) timov. (Zupančič, 2009) Glede na realne razmere v delovanju naše policije bi bilo zelo pomembno že zavedanje vodstvenega kadra, ki usmerja delovanje policistov v kritičnih dogodkih, da na obveščanje pošlje dva policista, po možnosti različnega spola, vsaj enega v uniformi.

V težjih primerih (npr. svojec poznan kot problematična oseba) ali primerih, ko obveščanje izvaja le en policist, udeležencem na usposabljanju svetujemo, da poskrbijo za svojo varnost tudi na ta način, da si poskušajo zagotoviti prisotnost dodatne policijske patrulje in reševalnega vozila v bližini kraja sporočanja. Na ta način bo zagotovljeno učinkovito reagiranje policistov ob morebitnem problematičnem odzivu svojca (npr. napadu svojca na policista ali pa v primeru nudenja prve pomoči svojcu, ki ga je slaba novica močno prizadela) in čim hitrejšo nudenje prve pomoči (npr. v primeru slabega zdravstvenega stanja svojca).

Na usposabljanju policistom predstavimo pomen njihove osebne naravnosti (Harris, 1990, Hay, 1999), ki se odraža predvsem v njihovih trenutnih razmišljanjih o sami nalogi, ko so seznanjeni, da bodo morali sporočiti slabo novico in kasneje v odnosu do svojca, ko mu novico

sporočajo. Osebna naravnost posameznika je sestavljena iz njegovega pozitivnega ali negativnega odnosa do njega samega in od pozitivnega ali negativnega odnosa do drugih. Tako lahko govorimo o štirih osnovnih osebnih naravnostih, pri katerih se prvi znak navezuje na odnos do sebe in drugi na odnos do drugih (-+, +-, --, ++). Kadarkoli je v osebni naravnosti prisotna negativna naravnost do sebe ali pa do drugih, se to navadno odraža v neustreznem odnosu posameznika do drugih. V primeru sporočanja slabe novice tako policist pogosto, namesto da mi razmišljal o čim bolj učinkoviti pripravi in izvedbi naloge, razmišlja o tem, zakaj mora ravno on sporočiti slabo novico; »spet se bo videlo, da naloge ne bom opravil učinkovito«; »pa zakaj vedno najdejo mene«; »pa zakaj je to sporočanje sploh potrebno, bodo že kako drugače izvedeli«; »saj pa je na nek način prav, da se jim je to zgodilo, saj imamo same probleme z njimi«... »Negativne« osebne naravnosti niso profesionalne, zato policistu otežujejo učinkovito izvedbo sporočanja slabe novice, ki je specifična predvsem zaradi potrebne primerne stopnje sočutja in razumevanja do svojca.

Razvoj ustrezne (++) osebne naravnosti je dolgotrajen proces in posameznikova osebna odgovornost. Korak k njej je tudi razumevanje pomena referenčnega okvirja (Hay, 1999) vsakogar od nas. Pogosto v medosebnih odnosih prihaja do konfliktov ravno zaradi različnih referenčnih okvirjev posameznikov. S tem se razlikujejo tudi naša pričakovanja drug do drugega in posredno zelo različno medosebno toleriranje (pri čemer je nujno poudariti, da toleriranje nikakor ne pomeni sprejemanje; toleranca je veliko bližje izrazu razumevanja drug drugega). Na primer – policist dobi nalogo sporočiti smrt partnerja, ki je umrl v prometni nesreči. Na podlagi svojega referenčnega okvirja pričakuje »normalno« reakcijo žene – žalost in jok. Ko do obveščanja realno pride, žena odreagira popolnoma hladno z vprašanjem, kaj mora sedaj narediti glede zavarovanja vozila, ki je uničeno. Razlogi za njeno »nepričakovano« reakcijo so lahko zelo različni (obrambni mehanizem pred soočenjem z realnostjo izgube partnerja... ali pa morda njen referenčni okvir, ki je osredotočen predvsem na materialne vrednote). V kolikor se policist ne zaveda različnih možnosti odzivov zaradi različnih osebnih naravnosti in referenčnih okvirjev posameznikov, ga bodo reakcije drugih vedno presenečale – morda celo v tolikšni meri, da bo zaradi tega odreagirala povsem neustrezno in neprofesionalno.

Pogosta napaka policistov, ki se ne zavedajo pomena svoje osebne naravnosti in referenčnega okvirja, je tudi ta, da določene novice sporočijo pretirano rutinsko. Na primer – policist, ki na mesec izvede veliko pridržanj, bo lahko pridržanje mladoletne osebe zaradi napada na starejšega občana staršem sporočil povsem »brezčutno«, ker je obravnavanje podobnih postopkov sam pri sebi spremenil v navado. Do konflikta lahko pride, v kolikor staršem pridržanje njihovega mladoletnika ni »v navadi«.

V kolikor želimo biti pri svojem delu profesionalni, se je pomembno zavedati, da smo sami odgovorni za svojo naravnost in svoje vedenje ne glede na »nepričakovano« ali »neustrezno« naravnost ali vedenje drugih.

Prva naloga policistov v primeru sporočanja slabe novice je, da zberejo vse razpoložljive podatke o dogodku (čas in kraj ter narava dogodka), v primeru smrti – informacije o žrtvi (identiteta, kje se žrtev trenutno nahaja) in informacije o svojcih (njihovo zdravstveno stanje, starost). Pomembno je, da se z operativno-komunikacijskih centrom dogovorijo o načinu obveščanja (s prenosno zvezo ali mobilnim telefonom), da lahko policisti kadar koli pokličejo pomoč ali pridobijo dodatne informacije o dogodku oziroma žrtvi. Na usposabljanju odsvetujemo, da bi policisti v primeru obveščanja svojcev o smrti s seboj prinesli žrtvine osebne stvari (obleko, dokumente, nakit), saj se s tem stiska svojcev še poveča. Po uvodni fazi, zbiranju pomembnih podatkov in pripravah, naj se policisti nemudoma odpeljejo k svojcem. (Zupančič, 2009)

## 2.2 Obveščanje in obvladovanje akutnega travmatičnega stresa

Svojce je potrebno obvestiti takoj, ko je mogoče, četudi je to sredi noči. Odlaganje z obveščanjem je neprimerno. Za svojce je veliko lažje, če so obveščeni, še preden o dogodku izvedo preko medijev, ki so danes včasih celo prej na kraju dogodka kot policisti. Podobno problematiko predstavljajo mobilni telefoni, z uporabo katerih so svojci obveščeni o dogodku že pred policijskim obveščanjem. Vendar to ne sme biti razlog za neizvedbo policijskega obveščanja.

Ob prihodu na dom svojcev, pozdravu in predstavitvi naj bi policisti čim prej preverili, s kom komunicirajo. Pomembno je, da slabo novico sporočijo pravi in primerni osebi. Odsvetujemo sporočanje slabe novice otrokom, za katere je tudi sicer najbolj primerno, da se jih odstrani iz prostora, kjer se opravlja obveščanje. Če je le mogoče, naj policisti najdejo sorodnika ali dobrega prijatelja svojca (lahko tudi soseda, verskega predstavnika, zdravstvenega delavca ali kakšnega drugega strokovnjaka), da bo ob njem, ko bo izvedel za smrt bližnjega.

Ob vstopu v stanovanje naj policisti svojca prosijo, da se usede (pomembno predvsem v primeru, ko svojec ob novici izgubi zavest). Tudi sami naj sedejo, vzpostavijo očesni kontakt, znižajo svoj glas ter uporabijo primeren pomirjevalen ton. Slabo novico naj posredujejo iskreno, odkrito, potrpežljivo in direktno po pravilu od splošnega k posebnemu. Na primer – če policisti obveščajo svojca o prometni nesreči s smrtnim izidom, naj bi si stavki sledili nekako takole: »Moram vam povedati slabo novico. Vaš mož je bil udeležen v hudi prometni nesreči. V njegov avto se je zaletel velik tovornjak. Zaradi hudih poškodb je vaš mož žal umrl. Moje sožalje.« Med stavki naj bodo krajši premori, ki svojcu omogočijo postopno dojetje informacij, ki mu jih posredujemo. (Lerner, Shelton, 2001).

Pri obveščanju morajo policisti svojo pozornost nameniti svojcem in njihovi pomoči, hkrati pa celoten postopek izvesti uvidevno in obvladujoče. Še zlasti pazljivi morajo biti tedaj, ko morajo način obveščanja prilagoditi določenim razmeram (Lerner, Shelton, 2001):

- obvestilo na delovnem mestu: če je treba obvestilo o smrti posredovati svojcu na delovnem mestu, se je potrebno najprej z vodstvom delodajalca dogovoriti o primernem prostoru za izvedbo pogovora s svojcem. Delodajalcu se lahko razkrijejo le minimalne informacije o dogodku, pa še to le takrat, ko je to potrebno, da se odobri stik z določeno osebo. Po posredovanju informacije svojcu, ki naj bo dana v intimnem prostoru, je treba poskrbeti za prevoz svojca domov, v bolnišnico ali na drugo lokacijo;
- telefonsko obvestilo: storiti je treba vse, da se obvestilo posreduje osebno in ne po telefonu. Telefonski kontakt je neoseben in ne izkazuje ustrezne podpore. Takšen način naj se uporabi le, če je to edina in zadnja možnost. Če je le mogoče je v takšnem primeru potrebno zagotoviti nekoga, ki bo ob svojcu, ko bo ta prejel policistov klic;
- jezikovne ovire: pred obvestilom morajo policisti ugotoviti, če obstajajo kakšne jezikovne ovire in si zagotoviti prisotnost tolmača. Za tolmačenje se ne sme uporabljati otrok;
- preživele žrtve na kraju dejanja ali prispeli svojci na kraj dogodka: na kraju dogodka so pogosto tudi žrtve, ki so dogodek (npr. nesrečo) preživele. Ob soočanju z njimi naj policisti upoštevajo vpliv negativnih novic na njihovo počutje ali preživetje. Razmislijo naj, če jim določene informacije lahko posredujejo, ne da bi še poslabšali njihovo fizično ali psihološko stisko. Če ocenijo, da bi določene informacije poslabšale njihovo zdravje, jim smejo v takšnem primeru zamolčati določene informacije. Enako je potrebno biti zelo previden s svojci, ki pridejo na kraj dogodka še preden so policisti zaključili z ogledom kraja dogodka. Reakcije le teh so lahko zelo burne in težko obvladljive. Kraj dogodka je zato potrebno zavarovati čim širše in zagotoviti potrebno število policistov, ki bodo lahko izvedli razgovor s svojcem izven zavarovanega območja. Prepoznavna njihove stiske in kratka seznanitev o tem, kaj se dogaja ter

kakšni bodo naši nadaljnji postopki, pomembno znižajo njihovo napetost in jim pomagajo pri uravnavanju lastnega čustvenega stanja in vedenja.

Policisti morajo biti pozorni na priporočljive (npr. žal mi je; razumem vašo prizadetost; saj ni čudno, da vas je novica tako zelo prizadela; to je težje kot večina ljudi misli; vaš odziv je popolnoma običajen ob takšnem stresnem dogodku) in nepriporočljive izjave (čas bo zacelil rane; sedaj je v nebesih; vse bo še dobro), ki naj jih oziroma naj jih ne uporabljajo pri pogovoru s svojci. Priporočljive so tudi izjave, ki zrcalijo čustva (Tekavčič Grad, 2003), ki jih pri svojcih prepoznamo (vidim, da ste jezni, ker nismo mogli pomagati; razumljivo je, da vas je novica pretresla in da ste ostali brez besed). Učinkovita komunikacija nam omogoča, da svojci slišijo in razumejo naša sporočila in da mi razumemo njih. Občutek, da imamo dovolj časa in da smo pripravljeni s svojci preživeti naslednjih nekaj minut, je zelo pomemben.

Ob močnih čustvenih reakcijah svojcev se pri policistih pogosto pojavi vprašanje dotika. Policisti kot uradne osebe so pri dotiku zelo zadržani, vendar potrebno se je zavedati, da pri sporočanju slabe novice policist nastopa predvsem kot človek, ki naj bi izražal podporo – spoštljiv dotik, stisk roke ali rame je za svojce blagodejen in jih vrne nazaj v komunikacijo, v stvarnost, v spoprijemanje s situacijo. Drugo, prav tako pomembno vprašanje, je izražanje lastne čustvene stiske policista. Dovoljeno je pokazati, da smo kot uradne osebe prav tako prizadeti. Tresoč glas ali solza ne zmanjšata strokovne pristojnosti, ampak vnaša v komunikacijo človečnost, izraženo skrb in potrebno sočutje (Lunder, Kersnik, 2003).

Posredovana slaba novica pri svojcu pogosto izzove neobičajno osebno stanje in posledično obnašanje. Navadno gre za pojav šoka, ki lahko preide v akutni travmatični stres. Hude travmatične situacije puščajo trajne nevrobiološke spremembe, ki povzročajo nenehne motnje v spanju. Svojci se lahko srečajo s povečano sovražnostjo, sumničavostjo, paranojo, občutkom praznine, brezupjem, impulzivnostjo, stalnim občutkom nevarnosti ali strahom pred usodo. Nekateri (kasneje) v času okrevanja posežejo tudi po alkoholu ali prepovedanih substancah, kar lahko vodi v depresivnost in nespečnost (insomnijo) (Zupančič, 2009).

Trenutni odziv svojcev je lahko zelo različen – lahko ostanejo mirni, otopeli ali (navidezno) brezbržni. Lahko »ponorijo«, postanejo nasilni in vpijejo. Lahko z glasnim govorjenjem prepričujejo policista, da se je zmotil, da se to ni zgodilo njihovemu bližnjemu. Lahko z analizo poskušajo razčleniti, kaj se je zgodilo. Lahko histerično jočejo, se histerično in glasno smeji. Lahko izgubijo zavest. Lahko v trenutku zavedanja o dogodku poskušajo škodovati policistu, komu drugemu, ki pogovoru prisostvuje, ali pa sebi. Od policista se v vseh teh situacijah pričakuje prilagodljivo reagiranje od tolažbe do odločnega umirjanja svojcev. S pristopom, ki izraža obvladovanje situacije, poskuša svojca pomiriti in dopovedati, da njegove reakcije in počutje niso nič nenavadnega – da gre za normalen odziv na za njih težko situacijo.

Na usposabljanju poskušamo policistom pojasniti, da naj pričakujejo vse prej omenjene reakcije svojcev. S tem je namreč zelo povezana tudi lastna samokontrola policistov. Največja napaka, ki jo lahko policist naredi je, da pričakuje oz. tolerira samo določeno vedenje svojca – tisto, za katero je tudi policist prepričan, da je povsem razumljivo in sprejemljivo. Posledično se bo ob vseh ostalih »neustreznih« reakcijah svojcev policist odzval neustrezno, kar bo posledica njegovih nekontroliranih čustev (najpogosteje jeze, prezira in drugih oblik zgražanja nad vedenjem svojca). Svojcem morajo dovoliti oziroma omogočiti izražanje čustev: žalost, jezo, razočaranje, strah. Nikakor pa ne smejo dovoliti, da koga poškodujejo ali se samopoškodujejo. Policistom ponujamo razlago zaznavnih položajev (asociiranost – pretirana čustvena vpetost policista; metapatija – racionalno kontrolirano sočustvovanje s svojcem; disociiranost – racionalna izbira lastnega reagiranja glede na vedenje svojca v trenutni situaciji), s pomočjo katere lahko ozavestijo možnost samokontrole tako glede lastnega čustvovanja kot tudi reagiranja. Hkrati tudi lažje razumejo »logiko« posameznih čustev (Milivojević, 2004), ki se lahko pojavijo pri svojcu ali pri njih samih.

Prvotno smo med vsebino v programu udeležencem predstavljali tudi faze žalovanja, vendar se je že v prvih izvedbah izkazalo, da policisti dejansko podrobnosti teh znanj ne potrebujejo. Posredujemo jim le grobo informacijo o fazah žalovanja, predvsem o njihovem trajanju. Namreč, policist se s svojcem sooči le v začetni fazi žalovanja neposredno ob obveščanju, zato se posvetimo obravnavi predvsem te faze. Začetna faza traja od nekaj sekund do 24 ur. Posameznik se poskuša na podlagi preteklih izkušenj spoprijeti z napetostjo in nelagodjem zaradi nastale situacije. Ob tem se pojavijo močna čustva tesnobe, žalosti, strahu, jeze, krivde, zanikanja..., pogosto mišljenje svojcev v tej fazi ne poteka racionalno in prisebno (Korošec, 2007).

Ostale osnovne informacije o fazah žalovanja so udeležencem posredovane predvsem za primere, ko se policist ponovno sreča s svojcem – takšen primer je npr. periodno obveščanje svojcev, da pogršane osebe policija še vedno ni našla. V takih primerih je vsako novo obvestilo o neuspelem iskanju ponovna slaba novica za svojca, ki po vsej verjetnosti zaradi specifičnosti primera vedno znova podoživlja posamezne faze žalovanja.

### **2.3 Ukrepi po obveščanju**

Svojca, ki mu je policist sporočil žalostno novico, se nikoli ne sme pustiti samega. Policisti mu morajo zagotoviti podporo, pomoč in napotke za nadaljnje postopke. Pozorni naj bodo tudi na fizično stisko svojcev in po potrebi naj jim nudijo prvo pomoč. Ko se svojci vsaj nekoliko »pomirijo« in jim priskrbijo nekoga, ki bo pazil nanje, se vljudno poslovijo in diskretno odidejo. Na zaključku obveščanja je pomembno, da policisti preverijo, ali je svojec pomembne informacije (npr. kje se nahaja priprta mladoletna oseba ali umrli) sploh slišal in razumel. Za vsa vprašanja, na katera policisti ne vedo odgovora, svojcem zagotovijo, da bodo storili vse potrebno, da pridobijo tudi te manjkajoče informacije. V ta namen je priporočljivo pustiti kontaktno številko, na kateri lahko svojci dobijo dodatne informacije ali pa preverijo informacije, ki jih morda ob obveščanju zaradi čustvene vznemirjenosti niso povsem dobro sprejeli. Mnogi svojci želijo žrtev tudi videti, kar jim morajo policisti vsekakor omogočiti, pri čemer pa je pomembno, da se svojcu ne dopusti lastna vožnja vozila.

#### **2.3.1 Oblike samopomoči in strokovne pomoči policistom**

Sporočanje slabih novic je zahtevno. Za policiste je pomembno, da poznajo načine, kako si pri tem pomagati. Nerealno je pričakovati, da se bo policist na vsa obveščanja odzval neobremenjujoče. Posledice neustreznega spoprijemanja s stresom, ki ga policist ob takšnih nalogah doživlja, lahko vodi tudi do postopne izgorelosti. Neformalne oblike samopomoči so lahko odkriti pogovori s sodelavci po opravljenem obveščanju in predvsem ustrezna podpora vodstvenega kadra podrejenim sodelavcem v posameznih organizacijskih enotah Policije in Ministrstva za notranje zadeve.

V smislu formalne pomoči v Centru za izpopolnjevanje in usposabljanje na Policijski akademiji izvajamo različne programe na področju obvladovanja konfliktov in stresa. V sodelovanju z zdravstveno službo Ministrstva za notranje zadeve in nekaterimi psihologi v policiji pa se izvaja tudi psihosocialna pomoč, s katero skušamo zmanjšati vpliv kritičnih situacij in drugih stresorjev na policiste (sporočanje slabe novice gotovo sodi mednje), pospešiti proces okrevanja ter okrepiti strategije obvladovanja stresa. Zato je smiselno zaposlene v policiji napotiti na usposabljanja z omenjenih področij in jih seznaniti z možnostjo uporabe 24-urne psihosocialne pomoči na telefonski številki 031-779-437, kjer se lahko anonimno pogovorijo ali dogovorijo za sestanek s strokovnjaki, ki to obliko psihosocialne pomoči izvajajo. Namen omenjene pomoči sta takojšnja psihološka podpora in lajšanje čustvene stiske policistom ob doživljanju travmatskega dogodka. Na ta način je udeležencem na usposabljanju predstavljen

pomen kolegialne pomoči, psihoterapije in svetovanja ter pomembnost dostopnosti psihosocialne pomoči vsem zaposlenim v policiji.

## 2.4 Praktični del usposabljanja

Po teoretičnem sklopu usposabljanja pridobljeno znanje poskušamo prenesti na njegovo aplikativno vrednost. Uvod v praktični del usposabljanja predstavlja ogled dveh kratkih video posnetkov (primeren in neprimeren način sporočanja slabe novice), s katerima povzamemo bistvene poudarke iz teoretičnega dela.

Nato sledi priprava v skupinah in igra vlog štirih v naprej pripravljenih scenarijev sporočanja slabe novice. Posebnost igranih situacij je v tem, da udeleženci, ki igrajo vlogo policistov, ne vedo, na kakšen odziv bodo naleteli pri tistih, ki igrajo vlogo občana (po predhodnih navodilih izvajalcev seminarja). Snemanju igranih situacij, ki je zaradi poteka usposabljanja omejeno na 2-4 minute posameznega primera, sledi video analiza in diskusija o ustreznosti pristopa in izvedbe obveščanja. Na ta način policisti pridobijo tudi »vpogled v počutje« svojcev, ko jim je slaba novica posredovana – kar jim je lahko le dodatno v pomoč pri vzpostavljanju ustrezne osebne naravnosti do sebe in drugih.

Ob zaključku usposabljanja pregledamo v začetku izpostavljene dileme in vprašanja udeležencev ter nepojasnjena še dodatno prediskutiramo. Udeležencem razdelimo tudi žepne, plastificirane opomnike, na katerih so navedene ključne smernice za učinkovito sporočanje slabe novice in so lahko policistom v pomoč v konkretnih realnih situacijah.

## 3 Samoanaliza evalvacijskih vprašalnikov

### 3.1 Prikaz rezultatov evalvacije

Tabela 1: Povprečne vrednosti evalvacijskega vprašalnika, ki so jih udeleženci ocenjevali na vrednostni lestvici 1-5 (1 - najnižje zadovoljstvo, 5 - najvišje zadovoljstvo).

Postavke evalvacijskega vprašalnika	Povprečne vrednosti
<b>Organizacija usposabljanja v času seminarja</b>	
Usposabljanje je bilo dobro pripravljeno in organizirano.	4,9
Pred začetkom usposabljanja sem bil/a seznanjen/a o obveznostih.	4,1
Aktivnosti usposabljanja so bile dobro usklajene in načrtovane.	4,8
<b>Vsebina</b>	
Pridobljeno znanje bom lahko uporabil/a pri svojem delu.	4,8
Moja pričakovanja so izpolnjena.	4,8
<b>Metode</b>	
Z različnimi metodami učenja je bilo poskrbljeno, da smo bili aktivni.	4,8
Uporabljene so bile ustrezne učne metode.	4,8
<b>Cilji usposabljanja</b>	
Zavedam se pomena svoje osebne naravnosti ob sporočanju slabe novice.	4,9
Poznam značilnosti posameznih faz sporočanja slabe novice.	4,6
Poznam različne načine reagiranja na možne čustvene in vedenjske reakcije svojcev.	4,5
Vem, kako izvesti sporočanje slabe novice.	4,6
<b>Transfer znanja</b>	
Pridobljeno znanje bom uporabil pri svojem delu.	4,8



Mnenja udeležencev glede opisnih vprašanj v evalvacijskem vprašalniku:

Ali bi kaj spremenili oziroma dodali usposabljanju?

- brez snemanja oz. po želji;
- več dela na praktičnih postopkih;
- več izmenjave izkušenj;
- še več proste komunikacije - debate;
- ne bi smeli prizorov;
- mogoče več primerov iz prakse;
- združil bi usposabljanje veščin komuniciranja in obveščanja slabe novice;
- lahko bi bili praktični primeri pred začetkom in po predavanju (možnost primerjanja prej-potem);
- multiplikatorstvo - da bi šlo čim več policistov čez;
- časovno razdeliti v 2 dni.

Vaše pripombe, predlogi in pohvale:

- predavanje bi moralo biti nadaljevanje obvladovanja stresa;
- v praktičnem delu bi dokončal izvedbo celotnega sporočanja, ne pa omejil posnetke na dve minuti.

### 3.2 Ugotovitve

Ugotovljeno je bilo, da je seminar izrednega pomena za uspešno izvedbo tako zahtevne in stresne naloge operativnih delavcev Policije. Večina udeležencev je mnenja, da se je z izvajanjem seminarja začelo (pre)pozno, saj imajo že skoraj vsi udeleženci nekaj praktičnih izkušenj ne pa tudi teoretičnih izhodišč s področja sporočanja slabih novic, zato se večina od njih strinja v tem, da bodo znanje z usposabljanja lahko zelo aplikativno uporabili pri svojem nadaljnjem delu.

Ocene posameznih postavk v vprašalniku so zelo visoke. Nekoliko nižje (vendar še vedno visoke) so ocene glede ciljev, ki jih z usposabljanjem želimo doseči. Predvidevamo, da predstavljajo negotovost udeležencev, ki se verjetno pojavi zaradi na novo pridobljenih znanj, ki jih mora vsak od njih šele poskušati vgraditi v svoj pristop in učinkovito izvedbo sporočanja slabe novice. Negotovost je v tej stopnji apliciranja novih znanj v svoje delo povsem razumljiva.

Veliko opisnih pripomb udeležencev (snemanje celotnega sporočanja, ne le začetno fazo, več primerov, združevanje tem z ostalimi usposabljanji s področja socialnih veščin,...) bi izvajalci usposabljanja lahko upoštevali le v primeru, da bi usposabljanje preoblikovali v dvo-dnevno izvedbo. V začetnih izvedbah se verjetno ne bomo odločili za takšno obliko, ker je naš prvotni namen informirati čim več policistov o učinkovitem načinu sporočanju slabe novice. S prehodom na dvo-dnevno obliko bi pri tolikšnem številu policistov zelo težko sledili svojemu cilju.

Seveda pa namen usposabljanja ni le informiranje policistov, pač pa tudi izkustven del usposabljanja. Kljub temu, da so nekatere želje udeležencev, da praktičnih primerov na koncu usposabljanja ne bi smeli, oz. bi bilo to prepuščeno prostovoljni odločitvi posameznika, bomo snemanje situacij in njihove videoanalize obdržali kot sestavni del usposabljanja. Ravno s tem načinom dela lahko dosežemo nadgradnjo informativnega dela usposabljanja z izkustvenim in policistom posredno omogočimo, da se z igro vlog postavijo tudi v vlogo svojca, s čimer lahko visoko nadgradijo svojo metapatijo in profesionalnost do ostalih ljudi.

## 4 Zaključek

Morda včasih nekatere naloge policistov izgledajo enostavne in lahko izvedljive. Sporočanje slabih novic gotovo ne sodi mednje. Kljub jasnim smernicam in napotkom za učinkovito obveščanje se ravno zaradi nepredvidljivih situacij in odzivov svojcev policist pogosto znajde v dilemi ali celo odreagira neprofesionalno. Pogosto je to tudi posledica pomanjkanja znanja. Do začetka leta 2010 v Policij nismo imeli izoblikovanega usposabljanja oz. smernic, kako sporočiti slabo novico. Policistu je tako preostalo, da se je posluževal lastnih izkušenj in modeliranja svojih sodelavcev, ki jih je opazoval pri tem delu. Izkušensko in modelno učenje posameznika je seveda nujno in hkrati neizogibno, vendar pa je njuna učinkovitost lahko izražena še toliko bolj, v kolikor je vse skupaj podkrepjeno in uokvirjeno z ustreznimi teoretičnimi utemeljitvami. Dejstvo je, da niso policisti tisti, ki bodo prizadeli svojce, temveč jih bo prizadela vsebina (in način prenosa) njihovega sporočila. Zato menimo, da smo izbrali pravilen pristop k reševanju tega segmenta policistovega dela. Kontinuirano evalviranje usposabljanja in njegova nadgradnja pa nam morata biti izziv za prihodnje ustvarjalno delo na tem področju.

## 5 Literatura

- Buckley, J. (2008). *Palliative care: an integrated approach*. Chichester : Wiley-Blackwell.
- Harris, T. A. (1990). *Ja sam OK - ti si OK*. Beograd: Medicinska knjiga.
- Hay, J. (1999). *Uspešni na delu: razumevanje naravnosti in gradnja odnosov*. Grosuplje: Potrditev.
- Korošec, M. (2007). *Ob izgubi, ki jo doživlja mladostnik*. Ljubljana: Salve.
- Lerner, M. D. in Shelton R. D. (2001). *Acute Traumatic Stress Management*. New York: The American Academy of Experts in Traumatic Stress.
- Lunder, U. in Kersnik, J. (2003). Sporočanje slabe novice. *Medicinski razgledi*, 42 (1), 73-79.
- Milivojević, Z. (2005). *Emocije: psihoterapija i razumevanje emocija*. Novi Sad: Prometej.
- Tekavčič Grad, O. (2004). *Pogovori z ljudmi v duševnih stiskah: priročnik za svetovanje*. Ljubljana: Založba ZRD, ZRC SAZU.
- Vovko-Bergant, E. (2009). *Potrebe po dodatnih zaposlitvah psihologov v policiji - problemsko poročilo*. Ljubljana: dokument SE UPS, št. 604-634/2009/8 (25-04).
- Zupančič, V. (2009). Obveščanje svojcev o smrti njihovih najbližjih. *Varnost*, 7(1), 21-22.