

OBVEŠČANJE SVOJCEV O SMRTI NJIHOVIH NAJBLIŽJIH: DILEME IN RAZMIŠLJANJA

Viktor Zupančič
Danijela Frangež

Obveščanje o smrti je ena izmed najtežjih, najbolj stresnih in (žal) zelo pogostih dolžnosti operativnih delavcev policije (v nadaljevanju policistov). Potekati mora (bi moralo) kot dobro utečen fleksibilen načrt, ki vsebuje tri sestavine procesa: pripravo, obveščanje in ukrepe za obvladovanje akutno travmatičnega stresa. Sporočilo naj bo preneseno takoj, ko je mogoče in osebno, po možnosti s strani policista in policistke. Obvezno mora biti podano z verbalno in neverbalno empatijo, na potrpežljiv in miren način. Uporabljati se mora direkten in iskren govor, brez vzbujanja lažnega upanja.

Svojcem je potrebno ponuditi tudi pomoč in jim (če je potrebno) zagotoviti zdravniško oskrbo. Izgube bližnjega se jim resda ne da povrniti, lahko pa se jim ublaži stres in pomaga pri obvladovanju travmatične situacije. Žal pa (kot kaže praksa) slovenski policisti v tem trenutku za obvladovanje takšnih situacij niso najbolje pripravljani. S tem ne dajemo kritike policistom, ki ne znajo (in ne morejo znati) pravilno ravnati, temveč hočemo le poudariti, kako pomembno bi se bilo seznaniti s procesom takšnega obveščanja. Za začetek bi bilo morda dovolj že enodnevno usposabljanje (za operativne, ne vodstvene delavce) z usmeritvami za nadaljnje delo in izdelava priročnika. Nekaj pozornosti pa bi nujno morali nameniti tudi stresu in stiski policistov, ki takšne naloge opravljajo. V prispevku smo predstavili teoretična izhodišča in sestavine procesa obveščanja svojcev. Omenili smo priporočljive in nepriporočljive izjave ter za boljšo ilustracijo prikazali nekaj primerov iz prakse.

Ključne besede: obveščanje svojcev, smrtni primeri, policija

UVOD

Operativni delavci policije (v nadaljevanju policisti¹) pogosto svoje delo opravljajo, ker želijo pomagati drugim in izboljšati raven življenja v njihovi skupnosti (Scott, 1999).

V 3. členu Zakona o policiji (Ur. List RS, št. 3/2006) je kot prva naloga policije navedena »varovanje življenja, osebne varnosti in premoženja ljudi«. Ena izmed nalog, ki sodi v ta okvir, je zagotovo tudi obveščanje svojcev o smrti njihovih najbližjih², zato se policisti pri opravljanju svojega (pogosto zelo stresnega) dela srečajo tudi s to zahtevno dolžnostjo.

Tovrstno obveščanje sodi med eno najtežjih in (žal) zelo pogostih nalog policistov (Hepworth, 2003). Slednji se pri njenem izvajanju poleg lastnega strahu srečujejo tudi z negotovostjo, kako postopek izpeljati. To je (najverjetneje) posledica pomanjkanja znanja/izobraževanja, ki bi policiste poučil, kako upravljati s čustvenimi in fizičnimi reakcijami svojcev, lastnimi občutki in stresom, jih naučil poistovetenja s stisko preživelih ter obvladovanja stresne situacije.

V Sloveniji (še) nimamo navodil, ki bi opredeljevali in določali, kako nalogo opraviti. Policisti so tako prepuščeni lastnim idejam, izkušnjam in pogovorom s sodelavci. Strategijo, kako bodo sporočilo predali, običajno pripravijo kar na poti do svojcev in upajo na njihov čim »mirnejši« odziv, saj v nasprotnem primeru običajno ne vedo, kaj storiti, kako postopati, da bi se osebo umirilo/pomirilo. Poudariti moramo, da za takšno neusposobljenost in neznanje nikakor ne krivimo policistov. Želimo le izpostaviti problematiko in osvetliti koticke, ki bi jih vodstvo slovenske policije vsekakor moralo obravnavati.

V prispevku bomo najprej predstavili nekaj teoretičnih izhodišč, nato pa podrobneje razčlenili sestavine procesa obveščanja svojcev. Predstavili bomo pripravo tistega, ki obvešča, potek prenosa obvestila svojcem ter ukrepe za obvladovanje akutno travmatičnega stresa. Nadalje bomo omenili, čemu je potrebno nameniti posebno pozornost ter kakšne so priporočljive in nepriporočljive izjave ob takšnem obveščanju.

Za boljšo ilustracijo bomo prikazali tudi nekaj primerov iz prakse in v zaključku podali glavne ugotovitve in ideje za bodoče naslavljanje obveščanja.

OBVEŠČANJE SVOJCEV O SMRTI NJIHOVIH BLIŽNJIH

Nepričakovana smrt najbližjih pretrese vsakogar. Ob takšnih dogodkih »preživeli« ne morejo verjeti/dojeti, kaj se zgodilo. Ne morejo (in tudi nočejo) sprejeti resnice, saj se jim izguba zdi neverjetna, neresnična, zlagana (Wortman, Battle, in Parr Lemkau, 1997).

Svojci pogosto opisujejo, da so se ob predočenju dogodka počutili kot bi lebdeli. Kot bi sanjali. Nekateri so izgubili kontrolo in se počutili »nore« (Moroni Leash, v Scott, 1999).

Prav iz teh razlogov je še posebnega pomena, kako, kje in kdaj policisti novico »predajo«. Pomembno je, da sporočanje izvedejo na čim bolj uvideven in primeren način. Da s svojim ravnanjem obvladujejo celotno situacijo in da poznajo vse možne čustvene in fizične odzive svojcev. Njihovo ravnanje mora temeljiti na empatiji (ki mora biti tako verbalna kot neverbalna), saj je od te prve (in hkrati tudi edine) informacije, ki se je bodo svojci vedno spominjali (Hepworth, 2003), odvisno, kako bodo dogodek sprejeli. Način, kako jim bo ta novica prenesena, bo vplival tudi na njihovo sprejetje dejstva, prilagoditev in (seveda ob nadaljnji podpori) tudi okrevanje. Izrečene besede policistov bodo imele na njih trajen vpliv, zato je pomembno vedeti, da je pri takšnih nalogah komunikacija ključnega pomena. Pomembno je tudi dejstvo, da niso policisti tisti, ki bodo prizadeli svojce, temveč da jih bo prizadela vsebina njihovega sporočila.

Prav tako morajo policisti vedeti, da niti dva takšna obvestila ne bosta identična, zato se je potrebno prilagoditi tako individualnim karakteristikam vsakega svojca posebej (jezikovne in kulturne ovire, zdravstveno stanje svojca itd.), kakor tudi naravi same situacije (naravna katastrofa, umor, prometna nesreča itd.) (Lerner, in Shelton, 2001). Vsak dogodek je sicer unikaten, vendar je kljub temu potrebno upoštevati nekaj »pravil«.

KAKO PRAVILNO OBVEŠČAMO?

Uvodna faza v proces obveščanja je dogovor, kdo bo v konkretnem primeru svojcem prenesel informacijo (Lerner, in Shelton, 2001). V tujini priporočajo sestavo posebnih timov, ki so posebej usposobljeni za takšno obveščanje (Wade, 2001). Različni avtorji (Lerner, in Shelton, 2001; Hepworth, 2003; Scott, 1999) priporočajo, da se izbere dva policista³, ki sta seznanjena s takšnim procesom obveščanja (imata opravljeno vsaj enodnevno usposabljanje s tega področja (Lerner, in Shelton, 2001)) in sta usposobljena obvladovati akutno travmatični stres⁴. Če je le mogoče, naj bo vsaj eden izmed njiju istega spola kot oseba, ki se ji obvestilo predaja. Vsaj eden naj bo usposobljen nuditi prvo pomoč (opravljen naj ima tečaj nudenja prve pomoči). Vsaj eden naj bo oblečen v uniformo, kar lahko zmanjša potencialno nasilno reakcijo svojca, in vsaj eden naj z obveščanjem že ima izkušnje. Vsekakor pa morata oba poznati vse razpoložljive informacije o dogodku in žrtvi (svojci bodo verjetno imeli mnogo vprašanj).

»Izbrani« policisti morajo imeti na razpolago dovolj časa, zato se na obveščanje ne napoti tiste, ki bodo v kratkem zaključili delovne obveznosti tistega dneva. Pred odhodom naj se pogovorijo o svojih razmišljanjih in občutkih (Lerner, in Shelton, 2001), preučijo naj zbrane podatke ter okvirno dorečejo načrt izvajanja (Hepworth, 2003) in kdo bo prvi spregovoril (Scott, 1999). Njihova naloga naj bi vsebovala tri dele: pripravo na obveščanje, obveščanje in ukrepe za obvladovanje akutno travmatičnega stresa⁵ (Lerner, in Shelton, 2001).

Priprava na obveščanje

Prva naloga policistov je, da zberejo vse razpoložljive podatke o dogodku (čas in kraj ter naravo dogodka) in informacije o žrtvi (njeno polno ime, naslov prebivališča, zakonski status) (Scott, 1999). Razpolagati morajo z informacijami, kje se žrtev trenutno nahaja in kakšni bodo naslednji postopki (npr. obdukcija). Obvezno je, da imajo policisti pred obveščanjem vsaj podatke o identiteti žrtve. Seznanitev svojcev z izjavo »vaša hči je umrla v nesreči«, ne da bi pri tem navedli polno ime žrtve,

lahko povzroči takojšnja zmedenost, če imajo v družini več hčera in trenutno ni doma nobene izmed njih (Lerner, in Shelton, 2001). Prav tako naj policisti pred odhodom zberejo čim več podatkov o svojcih. Poskušajo naj ugotoviti njihovo trenutno zdravstveno stanje, starost, število in starost otrok itd. ter nato primerno ukrepajo še preden sporočijo novico. V primeru bolezni (npr. težave s srcem) naj razmislijo o možnosti, da bi v bližini mesta, kjer bodo obveščali, v pripravljenosti čakalo reševalno vozilo. V primeru nepreskrbljenih otrok (če npr. umre starš samohranilec, ali pa je mati zaradi smrti partnerja trenutno nezmožna skrbeti za otroke) naj stopijo v stik z ostalimi sorodniki ali Centrom za socialno delo.

Nujno je, da imajo policisti pri obveščanju s seboj prenosno zvezo⁶ ali mobilni telefon, da lahko kadarkoli pokličejo pomoč. S seboj pa nikakor ne smejo prinesiti žrtvinih osebnih stvari (oblek, dokumentov, nakita itd.). Slednje se svojcem NIKOLI (!) ne smejo predati ob prvi informaciji, saj se s tem njihova stiska še poveča. Preživeli potrebujejo čas, da sprejmejo najprej dogodek. Šele kasneje so pripravljene sprejeti tudi žrtvine predmete. Policisti morajo zato predmete shraniti v primerne embalaže⁷ (nikoli v vrečke za smeti!) in jih kasneje predati svojcem (Hepworth, 2003).

Po uvodni fazi, zbiranju pomembnih podatkov in »pripravah« naj se policisti nemudoma odpeljejo do svojcev in sporočilo predajo.

Obveščanje

Svojce je potrebno obvestiti takoj, ko je mogoče, pa četudi je to sredi noči. Nihče nima pravice odlašati z obveščanjem, ker meni, da je »tako bolje«. Za svojce je veliko »lažje«, če jim je novica predana še preden o dogodku berejo v časopisu in/ali gledajo na televiziji⁸. Res, da je po storitvi kaznivega dejanja potrebno takoj zavarovati kraj in izvesti različna operativna opravila, vendar kljub temu naj identifikacija žrtve, in s tem tudi takojšnje obveščanje, predstavlja(ta) prioriteto (Wade, 2001).

Ko policisti prispejo na dom svojcev, naj v uvodnih besedah pozdravijo in se predstavijo (kdo so in iz katere enote prihajajo). Prosijo naj za dovoljenje za vstop v stanovanje, saj ni priporočljivo obveščati »pri vratih«. (Bolje je namreč obveščati v zasebnem prostoru kot na javnem kraju, saj lahko svojci brez zadržkov izrazijo svoja čustva.)

Takoj nato morajo NUJNO (!) preveriti, s kom komunicirajo. Vprašajo naj, »ali ste vi gospod..., ste vi starš..., žena od...«. Če je ob prihodu na dom prisotnih več svojcev, naj policisti poskušajo ugotoviti, kdo je »najprimernejši« za komunikacijo (je to partner umrlega, njegov brat itd.-op.a.). Vsekakor pa to ne sme biti otrok. Če so prisotni otroci, naj jih prosijo, da se odmaknejo v drugo sobo (Lerner, in Shelton, 2001). Ob tem se vprašamo, kako se otrok ob tem počuti? Kako reagira? Je užaljen? Se popolnoma umakne? Ali prisluškuje pri vratih? Obstaja možnost, da bo slišal morebiten krik starša, ko bo seznanjen z novico? Ima to lahko za otroka posledice? Otroci se namreč za svoje starše bojijo in marsikdaj do njih reagirajo zaščitniško. Bi bilo zato morda bolje, da bi z otrokom v drugem prostoru »počakal« strokovni delavec? Policist? Odrasli prijatelj ali drugi sorodnik? Poleg tega se zastavlja vprašanje, kdo naj otroka obvesti v primeru, da je umrl njegov edini sorodnik? Je to Center za socialno delo? Šola? Policisti naj ne bi otrok nikoli seznanjali o smrti njihovega bližnjega (razen v primerih, če odrasli svojci to izrecno želijo (Scott, 1999)), saj slednji nikoli ne smejo biti postavljeni v položaj, da prvi izvedo za takšno novico, ali da takšno novico posredujejo svojim staršem, ko bodo prišli domov. Prav tako se otroci nikoli ne smejo uporabljati za premagovanje jezikovnih ovir (prevajanje). V takšni situaciji se namreč od otroka zahteva, da informacijo najprej sprejme oziroma predela in jo šele nato obrazloži staršem. Za prevajanje je torej potrebno zagotoviti odraslo osebo. Ob tem moramo omeniti še pravilo, da se nikoli ne sme obveščati sosedov. Najti je potrebno izključno svojce, saj sosedje nikoli ne bi smeli izvedeti tega pred njimi (Lerner, in Shelton, 2001).

Če je le mogoče, naj policisti najdejo sorodnika ali dobrega prijatelja svojca (nekateri avtorji (Hepworth, 2003; Scott, 1999) priporočajo tudi strokovnjake, predstavnike vere, zdravstveno osebje), da je ob njem, ko se ga obvešča. Zaželeno je, da se o obvestilu govori tudi z osebo, poklicano v podporo svojcem in se ji posreduje vse potrebne informacije (Lerner, in Shelton, 2001).

Ko so izpolnjeni »formalni« pogoji o preverjanju identifikacije svojca, (če je le mogoče) prisotnost »druge« osebe in »neprisotnost otrok«, naj policisti svojca prosijo, da se usede. Tudi sami se

usedejo, vzpostavijo očesni kontakt, znižajo svoj glas ter uporabijo nežen in topel ton. S tem svojca »pripravijo«, nato pa informacijo posredujejo iskreno, odkrito, potrpežljivo in direktno (Lerner, in Shelton, 2001). Začnejo naj s splošnim stavkom kot npr. »Moram vam povedati zelo slabo novico.«. Takšna izjava ponudi svojcem odločilno priložnost, da se pripravijo na najhujše (Scott, 1999). Nato nadaljujejo npr. z »Vaš mož je bil udeležen v hudi nesreči.«, počakajo nekaj trenutkov, da svojci to informacijo sprejmejo in nadaljujejo z bolj natančnimi informacijami, npr. »V njegov avto se je zaletel velik tovornjak.«. Ponovno počakajo nekaj trenutkov, da svojci to informacijo absorbirajo, nato pa jim direktno povedo, da je žrtev umrla, npr. »Zaradi hudih poškodb je vaš mož žal umrl.«. Ponovno počakajo na odziv žrtve. Če je potrebno, slednjo izjavo ponovijo, nato pa sporočilo zaključijo z besedami kot npr. »Moje sožalje. Ostal bom z vami, ne bom vas pustil same.«. In tega se mora policist dejansko tudi držati. Svojca, ki mu je sporočil žalostno novico, ne sme nikoli pustiti samega (Lerner, in Shelton, 2001). Niti ne sme takoj po predaji obvestila oditi. To namreč žalujoče navda z občutkom zapuščenosti. Zagotoviti mu mora podporo, pomoč in napotke o nadaljnjih postopkih. Posredovati mu mora tudi informacije, kje lahko poišče nadaljnjo pomoč za okrevanje (npr. nevladne organizacije – op.a.).

Ob tem moramo zapisati, da mnogi policisti zmotno mislijo, da bi manj direkten govor/pristop žalujoči lažje sprejeli, vendar takšen način situacijo samo še dodatno zaplete in kar je še huje vzbuja lahko lažno upanje. Slednje pa policisti nikoli (!) ne smejo dovoliti. Niti ne smejo žalujoče poskušati odvrniti od žalovanja, jim vsiljevati lastna verska prepričanja, ali jim govoriti, da jih razumejo (razen v primerih, ko so tudi sami doživeli podobno izkušnjo). Najbolje, kar lahko rečejo, da preživelim pokažejo svoje sočustvovanje, je npr. »Žal mi je, da se je to zgodilo.« (Scott, 1999).

Velikokrat svojci želijo izvedeti čim več podrobnosti o dogodku, saj želijo razumeti, kaj se je dejansko zgodilo. Policisti jim morajo vedno odgovoriti iskreno, odkrito in direktno. Podajo jim lahko podatke o dogodku, kraju, kje se žrtev trenutno nahaja, transportu v mrliško vežico, obdukciji itd. Kljub temu pa jim določenih informacij ne smejo povedati. Če npr. informacija vključuje tudi sum na samomor, policisti tega ne smejo potrjevati, razen če je samomor že uradno potrjen. Namesto tega naj opišejo naravo dogodka kot npr. »Vaša žena je bila najdena v kadi s prerezanimi žilami.«. Če policiste svojci vprašajo, ali je bil to samomor, jim morajo odgovoriti, da je vzrok smrti še v fazi preiskave. Nikoli se ne sme nepotrjeno kriviti ali obsojati nekoga za samomor (Lerner, in Shelton, 2001). Za vsa vprašanja, na katera policisti ne vedo odgovora, morajo svojcem iskreno povedati, da odgovora ne vedo, da pa lahko o tem poizvejo.

Mnogi svojci želijo žrtev tudi videti. To jim morajo policisti (če je le mogoče) omogočiti in jim tudi ponuditi prevoz do tja (Scott, 1999). Prav tako jim lahko ponudijo prevoz na kakšen drug kraj, kjer preživel mora biti, saj jim nikakor ne smejo dovoliti, da bi sami upravljali z vozilom, če se slučajno morajo kam odpeljati. Vprašajo jih naj, če koga pokličejo, ali jih h komu peljejo oz. uredijo prevoz, saj je pomembno, da policisti svojcem zagotovijo »nekoga, ki bo ob njih«.

Policisti morajo poskrbeti tudi za ostale nujne zadeve, npr. majhne otroke, bolnike, za katere skrbi oseba, ki je bila pravkar obveščena o smrti najbližjega itd. S pomočjo ostalih služb (npr. Centra za socialno delo, bolnišnice itd.) morajo ukrepati, da se zadeve primerno uredijo. Če je prizadeta družina veččlanska, jih morajo vzpodbuditi, da ostanejo skupaj. Seznaniti jih morajo, kam se lahko obrnejo po pomoč, če jo bodo potrebovali.

Ob obveščanju o smrti je pomembno, da policisti uporabljajo besedo »umrl« direktno. Beseda ima namreč splošno znan pomen. Ne smejo uporabljati stavkov kot npr. »Izdihnil je.«, »Zapustil nas je.« in podobno. Ne smejo puščati niti malo možnosti za napačno sprejeto razlago. Vedno je potrebno uporabljati žrtvino polno ime in nikoli ne prakticirati uporabe drugih besed kot npr. »pokojni«, »mrlič« ali »truplo«. Te besede so neosebne in hladne ter lahko izrazijo policistovo (ne)rahločutnost (Lerner, in Shelton, 2001). Poleg besed pa morajo biti policisti pozorni tudi na priporočljive in nepriporočljive izjave, ki naj jih oz. naj jih ne uporabljajo pri pogovoru s svojci.

Priporočljive izjave

Uporabljati je priporočljivo izjave kot na primer (Lerner, in Shelton, 2001):

- žal mi je
- tukaj sem z vami in ne bom vas pustil same
- vaš odziv je popolnoma običajen ob takšnem stresnem dogodku
- to je težje kot večina ljudi misli
- popolnoma nič ni narobe, če tako čutite

Nepriporočljive izjave

Ni priporočljivo uporabljati izjav, ki (Lerner, in Shelton, 2001):

- vodijo stran od dejstev:
 - ni vam ga potrebno videti
 - te informacije vam ni potrebno vedeti
 - boljše se ga je spominjati takšnega kot je bil
 - tega vam ne znam povedati
- so pokroviteljske in podcenjujejo:
 - nekega dne ga boste preboleli
 - je pač bil ob nepravem času na nepravem kraju
 - nesreče se pač dogajajo
 - čas bo zacelil rane
 - vem, da vam je težko, vendar morate živeti naprej
 - vem, kako se počutite, toda sedaj se morate osredotočiti na spomine
 - nikoli ne bo vedel, kaj ga je zadelo
- so pobožne narave:
 - očitno je prišel njegov čas
 - bog nam da samo tisto, s čimer se lahko spoprimemo
 - molitve zacelijo vse rane
 - sedaj je v nebesih
 - glede na njegove hude poškodbe, je bil to božji blagoslov.

Ko je informacija (z upoštevanjem vseh napotkov) svojcem posredovana, je potrebno pričeti z uporabo ukrepov za obvladovanje akutno travmatičnega stresa.

Ukrepi za obvladovanje akutno travmatičnega stresa

Pri obveščanju o smrti morajo biti policisti pripravljeni na vrsto intenzivnih čustvenih odzivov. Svojci ob obvestilu različno reagirajo; odvisno od njihovih individualnih lastnosti (Lerner, in Shelton, 2001). Lahko ostanejo mirni, otopeli ali (navidezno) brezbrizni. Lahko »ponorijo«, postanejo nasilni in vpijejo. Lahko z glasnim govorjenjem prepričujejo policista, da se je zmotil, da se to ni zgodilo njegovemu bližnjemu. Lahko z analizo poskušajo razčleniti, kaj se zgodilo. Lahko histerično jočejo, se histerično in glasno smeji. Lahko doživijo šok in izgubijo zavest. Lahko v trenutku zavedanja dogodka poskušajo škodovati policistu, komu drugemu, ki pogovoru prisostvuje ali pa sebi. Vse takšne reakcije so normalne in svojci jih morajo izraziti. Tu nastopi policist, ki jih na sočuten in miren način pouči, da je njihov odziv običajen in jim s pristopom, ki kaže obvladovanje situacije, pove, da njihove reakcije niso nič nenavadnega. S tem jim olajša občutek strahu pred lastnim občutenjem in jim sčasoma pomaga, da se vsaj malo pomirijo (Hepworth, 2003).

Zadnja preučevanja kažejo, da takšne hude travmatične situacije puščajo trajne nevrobiološke (angl. neurobiological) 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 insomnio (Wortman, Battle, in Parr Lemkau, 1997).

Policisti morajo vse te odzive poznati in pričakovati. Svojcem morajo dovoliti/omogočiti izražanje njihovih čustev: tako solze kot tudi jezo in razočaranje. V nobenem primeru pa ne smejo dovoliti, da svojci koga poškodujejo ali se samopoškodujejo. Če se policistom ob pogovoru s svojci solzijo oči, naj jih ne bo sram pokazati svojih čustev. Takšna reakcija bo le pokazala dodatno mero njihove humanosti in sočutja. Pozorni naj bodo tudi na fizično stisko svojcev in jim po potrebi nudijo prvo pomoč. Avtorja (Lerner, in Shelton, 2001) sicer pišeta, da lahko svojci tudi sami vzamejo zdravilo, policisti pa jim pri tem pomagajo, vendar je to lahko sporno z več vidikov. Policist nima farmacevtskega znanja, tako da ne more vedeti, kakšna zdravila so primerna in v kakšni količini. Preživeli pa lahko zaradi težke situacije in psihičnega stanja po pomoti (ali zaradi stiske tudi namenoma) vzame napačno zdravilo ali napačen odmerek. Torej bi bilo potrebno prakticirati zdravniško pomoč, ki bi svojcem lahko ponudila primerno zdravilo, ki bi jim olajšalo prve trenutke po seznanjenju. To bi lahko rešili s tem, da bi policiste že na začetku obveščanja spremljalo zdravstveno osebje, ki bi zaradi narave informacije in diskretnosti lahko počakalo v avtomobilu in ukrepalo ob pozivu.

Ko policisti (s pomočjo zdravstvenega osebja) svojce vsaj delno »pomirijo« in jim priskrbijo nekoga, ki bo pazil na njih, se vljudno poslovijo in diskretno odidejo (Hepworth, 2003).

Policisti morajo torej pri obveščanju svojo pozornost v celoti nameniti svojcem in njihovi pomoči, hkrati pa celoten postopek izvesti uvidevno in obvladujoče. Še posebno pozornost pa morajo nameniti situacijam, kjer morajo način obveščanja prilagoditi določenim pogojem (Lerner, in Shelton, 2001):

- **Obvestilo na delovnem mestu**

Če je potrebno obvestilo o smrti posredovati na delovnem mestu svojca, se je potrebno najprej oglasiti v vodstvu delodajalca, se predstaviti in jih obvestiti, da je potrebno osebno govoriti z določeno osebo. 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 predana v intimnem prostoru) je potrebno poskrbeti za prevoz svojca na dom, v bolnišnico ali drugo določeno lokacijo. Pod nobenimi pogoji se ne sme dovoliti, da svojci sami upravljajo z vozilom.

- **Telefonsko obvestilo**

Napeti je potrebno vse moči, 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. V takšnem primeru je potrebno najti nekoga, ki bo ob svojcu, ko bo le-ta prejel policistov klic.

- **Jezikovne ovire**

Pred obvestilom morajo policisti ugotoviti, če obstajajo kakšne jezikovne ovire in si zagotoviti prisotnost tolmača. Kot že rečeno se za tolmačenje ne sme uporabljati otrok.

- **Kulturne ovire**

Smrtni primeri so splošni dogodki za človeška bitja, vendar se reakcije ob takšnem dogodku razlikujejo glede na kulturno osnovo. Ni možno, da bi imel policist znanje za vsako kulturno skupino ljudi posebej, toda te (splošne) usmeritve se lahko kljub temu uporabijo za vse skupine ljudi.

- **Preživele žrtve na kraju dejanja ali dogodka**

Na kraju dogodka so pogosto tudi žrtve, ki so travmatični dogodek preživele. Ob soočanju z njimi naj policisti upoštevajo vplivanje negativnih novic na njihovo preživetje. Razmislijo naj, če jim določene informacije lahko prenesejo brez stopnjevanja njihove fizične ali psihološke stiske. Ugotovijo naj stopnjo njihovega razumevanja in morebitne vplive informacij na njihovo zdravstveno stanje. Če ocenijo, da bi določene informacije poslabšale njihovo zdravje, jim smejo v takšnem primeru prizanesti določene informacije. Npr. če preživela žrtev policista vpraša: »Ali je moja žena mrtva?«, naj policist odgovori: »Postopek je še v fazi preiskave, vendar bom poskušal izvedeti čim več, takoj, ko bo mogoče.«.

Če pa se svojci smrti svojega bližnjega zavedajo in policista vprašajo: »Mrtva je, kajne?«, naj bo policist odkrit in reče: »Da, zaradi hudih poškodb je umrla, žal mi je.«

V vseh teh situacijah morajo policisti preživeli žrtvi zagotoviti, da bodo ostali z njo in poskrbeli za morebitno zdravniško pomoč. S tem jo pomirijo in ji podajo občutek, da kljub travmatičnemu dogodku (in morebitni izgubi bližnjega) ni sama.

Vse zgoraj napisano se sliši enostavno in lahko izvedljivo. Kot dobro utečen postopek, ki ga je potrebno le začeti in končati. Vendar v praksi to ne poteka tako preprosto in ustaljeno. Zaradi nepredvidljivih situacij je včasih celoten postopek »obrnjen« na glavo in še tako izkušenemu »obveščevalcu« se lahko zalomi in preprosto ostane brez besed. Še lažje se napake zgodijo tistim policistom, ki postopka obveščanja niso večši. In temu običajno botruje dejstvo, da se na ta izredno pomemben segment kar nekako »pozabi«.

Policisti tako niso deležni nobenih izobraževanj o tej problematiki, niti jim niso podana nikakršna napotila, kako naj upravljajo s stisko svojcev.

Ne poučijo jih o možnih reakcijah, s katerimi se lahko srečajo pri obveščanju, niti jim ne ponudijo »orodij«, kako s takšnimi odzivi upravljati. Preprosto jih puščajo »same« in se zanašajo na njihovo »policijsko-zakonsko« znanje in človeško sočutje. To pa je seveda premalo. Ne samo, da se zaradi pomanjkanja takšnih znanj policisti počutijo nelagodno, temveč tudi marsikdaj storijo kakšno dejanje/izrečejo kakšne besede, ki povzročijo več slabega kot dobrega. Za boljšo slikovitost te problematike bomo v naslednjem poglavju predstavili tri primere iz slovenske prakse.

PRIMERI IZ PRAKSE

Spodaj navajamo primere iz prakse slovenskih policistov, ki so obveščali svojce o smrti njihovega bližnjega. Vprašani (ki želijo ostati anonimni) so odkrito povedali, da bi se takemu obveščanju najraje izognili, saj imajo premalo znanj, s katerimi bi »pridobili« občutek obvladovanja tako stresne situacije.

1. primer:

Policist se je oglašil na domu občanke, da bi jo obvestil o smrti njenega moža. Po njegovi predstavitvi ga je povabila v stanovanje. Stopila sta v kuhinjo, kjer je policist opazil, da sta na mizi pripravljena dva krožnika. Pogoltnil je slino in se previdno lotil obveščanja o smrti. Po obvestilu se je občanka zgrudila in nezavestno obležala na tleh. Policist je na pomoč poklical reševalno vozilo. Občanki je pomagal priti k zavesti in z njo ostal do prihoda njenih svojcev, ki jih je priklical z njenega mobilnega telefona.

2. primer:

Policist je po nekajdnevni preiskavi našel mrtvega pogrešanega občana. V svojo policijsko enoto je zaradi obveščanja o smrti povabil pokojnikovo ženo in njuno polnoletno hči. Po seznanitvi s smrtjo je pokojnikova žena začela kričati in brezglavo teči po prostorih policijske enote, medtem ko je pokojnikova hči padla v šok in obnemela. Policist je stekel za pokojnikovo ženo, medtem pa pustil pokojnikovo hči v pisarni samo. Da je situacijo normaliziral, je potreboval kar nekaj časa.

3. primer:

Policist se je oglašil na domu občanke, da bi jo obvestil o smrti njenega moža. Kraj smrti in bivanja sta bila oddaljena le kakšnih 100 metrov. Po seznanitvi s smrtjo njenega moža se je občanka zasmejala in dejala, da gre očitno za pomoto, saj njen mož v spodnjih prostorih hiše gleda televizijo ter da je z njim govorila še pred dobro uro. Po daljšem prepričevanju je občanka le dovolila, da se njena izjava preveri. S policistom sta odšla v spodnje prostore, kjer je bila televizija še vedno prižgana, moža pa nikjer. Obnemela je, nato pa pričela histerično jokati. Policist je počakal ob njej do prihoda svojcev, ki jih je poklicala sama.

Takšnih in podobnih primerov obveščanja je v praksi policistov zagotovo za eno debelo knjigo. Ob takšnih situacijah se ne počuti prizadeto samo žalujoči, temveč tudi policist. Slednji občuti svojo napako/nevednost in je zaradi tega v stiski. To pa seveda vpliva tudi na njegovo prihodnje delo, še posebej na obveščanje, kjer naslednjič zaradi dodatnega strahu prejšnje izkušnje lahko naredi še kakšno napako več. Torej bi morali policistom nujno omogočiti izobraževanje, kjer bi se tudi z izmenjavo izkušenj, ki so v večini zagotovo negativne, še bolje usposobili, kako v prihodnje reagirati v podobnih situacijah. Policistom bi morali poleg tega ponuditi tudi pomoč strokovnjaka, ki bi mu pomagal premagati stres, s katerim se srečuje pri vsakodnevnem delu, še posebej pa pri takšnih travmatičnih dogodkih. Takšna pomoč bi morala biti predstavljena kot nekaj pozitivnega in ne kot nekaj, kamor hodijo le tisti, ki »jamrajo«, ki »niso pravi moški« itd. S takšno pomočjo, ki bi lahko bila predstavljena tudi kot izobraževanje, bi policiste poleg izražanja čustev naučili tudi upravljanja z njimi.

SKLEPNA RAZMIŠLJANJA

Obveščanje o smrti je ena izmed najtežjih (in najbolj stresnih) nalog, s katero se srečujejo policisti. To trditev lahko enostavno potrdimo tako, da se oglasimo v katerikoli policijski enoti v Sloveniji ter policiste vprašamo, kdo od njih je pripravljen opraviti nalogo obveščanja svojcev o smrti njihovega bližnjega. Po kratkem molku bi lahko bili veseli, če bi se javil vsaj eden. Razloge za to lahko iščemo seveda v travmatičnosti dogodka pa tudi v slabi usposobljenosti izvajanja takšnih nalog. To še dodatno potrjujejo predstavljeni praktični primeri, iz katerih je razvidno, da je obveščanje v vseh treh primerih opravil en policist in da se postopek obveščanja očitno ni odvijal po njihovih željah/planih.

Obveščanje svojcev bi moralo potekati kot dobro utečen fleksibilen načrt, ki bi med drugim vseboval tudi napotke, kam se svojci lahko zatečejo po pomoč v teh težkih trenutkih.

V načrtu bi morala biti določena napotila, kakšna opravila mora policist izvesti pred obveščanjem.

Zbrati mora informacije o dogodku, žrtvi in družini umrlega. Ugotoviti, komu bo obvestilo predal, če ima le-ta kakšne težave z zdravjem in če bo ob obveščanju doma ali v službi. Ugotoviti mora, kdo bo še v času obveščanja doma; bodo doma otroci, stari starši, bolniki itd. (Wade, 2001). Nadalje bi moral načrt določati tudi postopanje v primeru, da žrtev umre v Ljubljani, njena družina pa biva v Murski Soboti. Kaj storiti takrat? Kdo takrat obvešča? Morda pa bi bilo najbolje sestaviti usposobljen tim, ki bi opravljal/izvajal vsa takšna obveščanja (Wade, 2001). S tem bi razbremenili policiste, ki pa bi jih vseeno nujno morali podučiti, kako v takšnih primerih ravnati. Kajti kljub strategiji »tima«, bi se policist lahko v sklopu svojih nalog srečal z obveščanjem, saj se zgodi, da se svojci npr. osebno zglasijo na policijski postaji. Določeno bi moralo biti, kako postopati v primeru, ko svojci kličejo na policijo in želijo izvedeti podatke o določeni nesreči. Morda bi v tem primeru bilo še »najelegantnejše«, da policist pove, da razume njihovo stisko, vendar da žal zaradi varovanja podatkov ne sme dajati informacij o udeležencih nesreče po telefonu. S tem bi svojca sicer »pretental«, vendar bi morda naredil še več škode, če bi mu novico sporočil po telefonu, kar vsekakor (pa naj bo izvedeno še s tako toplim glasom) deluje hladno in brezosebno. Poleg tega se preko telefona nikakor ne more preprečiti morebitnih nasilnih reakcij svojca, ki ga takšna novica vsekakor močno prizadene.

Torej je pomembno, da je novica prenesena osebno in takoj, po možnosti s strani dveh policistov nasprotnega spola, obvezno z empatijo in ponujeno pomočjo. Vedno je treba novico prenesti na mirnem prostoru, kjer lahko svojci sedijo.

Pri obveščanju se uporablja direkten in iskren govor. Govori se potrpežljivo in mirno (Lerner, in Shelton, 2001). Nikoli se ne sme vzbujati lažnega upanja, temveč je treba z direktnimi besedami (npr. umrl je) na sočuten način povedati dejstva. Žrtev se vedno naslavlja z imenom in nikoli z raznimi neprimernimi izrazi kot npr. truplo, pokojni itd. Svojcev se pri prenašanju prve informacije ne sme obremenjevati s predmeti, ki jih je žrtev zapustila. Lahko pa se jim podajo informacije o nadaljnjih postopkih (Scott, 1999).

Svojci zaradi akutnega travmatičnega stanja pogosto potrebujejo tudi zdravniško pomoč. Poleg takšne oskrbe jim morajo policisti zagotoviti tudi, da bodo ostali z njimi, dokler ne prispe prijatelj, sorodnik oz. nekdo, ki so ga poklicali svojci ali policisti.

S tovrstnimi dolžnostmi se policisti srečujejo (skorajda) vsakodnevno. Svojcem morajo prenesti informacijo o smrti njihovega bližnjega, ki je umrl za posledicami hude telesne poškodbe, umora, samomora, prometne nesreče, delovne nesreče, nesreče pri delu, naravne smrti, posilstva, hujše kršitve javnega reda in mira z elementi nasilja itd., in prav zato bi nujno morali poznati zgoraj predstavljeni proces obveščanja. Žal pa (kot kaže praksa) slovenski policisti v tem trenutku niso najbolje pripravljeni za obvladovanje takšnih situacij. S tem ne dajemo kritike policistom, ki ne znajo (in ne morejo znati) pravilno ravnati, temveč hočemo le poudariti, kako pomembno bi se bilo seznaniti s takšnim procesom.

Za začetek bi bilo morda dovolj že enodnevno usposabljanje (za policiste, ne vodstvene delavce) z usmeritvami za nadaljnje delo in izdelava priročnika. Na usposabljanju bi lahko strokovnjaki (zunanji in notranji) policiste seznanili z načinom obvladovanja akutno travmatičnega stresa in jim dali teoretično osnovo, policisti pa bi si izmenjali praktične izkušnje.

Izgube bližnjega se svojcem resda ne da povrniti, lahko pa se jim ublaži stres in pomaga pri obvladovanju travmatične situacije. Kot pomoč za »lažjo« komunikacijo s svojci, naj policistom služi slika, kako bi si želeli, da je takšno obvestilo preneseno njim ali njihovi družini (Lerner, in Shelton, 2001). V koraku s čim boljšim obravnavanjem preživelih pa nikakor ne smemo pozabiti na stres in stisko policistov. Slednji pri svojem delu doživljajo različne neprijetne dogodke, ki so za njih lahko zelo obremenjujoči, zato je nujno, da se jim zagotovi pogovor s svetovalcem oziroma strokovnjakom, ki jim lahko ponudi pomoč pri premagovanju takšnih problemov. Upravljanje s čustvi in stresom pa vsekakor vpliva tudi na njihovo delo in bodoče obveščanje. Navsezadnje pa je tu še vprašanje zdravja. Tako zdravja policistov kot tudi svojcev. Zatorej: ponudimo policistom možnost, da se usposobijo in tako obveščanje opravijo na primeren in dostojen način.

OPOMBE

¹ S tem imenujemo policiste in policistke.

² Podoben postopek lahko policisti uporabijo tudi v primeru obveščanja svojcev o hudi telesni poškodbi bližnjega, ki je zaradi predispozicije upanja o ozdravitvi žrtve, vseeno »lažje« sprejemljiva. V besedilu bomo sicer uporabljali izraz obveščanje o smrti, kljub temu pa lahko napisane napotke uporabimo tudi pri obveščanju o telesni poškodbi.

³ Zaželeno je, da se za obveščanje ne izbere policista, ki je v kratkem času pred dogodkom doživel kakšen stresni dogodek (ali bil celo osebno deležen takšnega obvestila), saj se najbrž ne bo zmožal čustveno soočiti z občutljivo reakcijo svojcev. Nadrejeni bi to morali upoštevati (Lerner, in Shelton, 2001) in nalogo dodeliti nekemu drugemu.

⁴ Travmatični stres se nanaša na čustveno, spoznavno, vedenjsko in psihično izkušnjo posameznikov, ki so izpostavljeni ali so priča dogodku, ki preseže njihove sposobnosti soočanja s problemom in reševanja problemov (Lerner, in Shelton, 2001).

⁵ Obvladovanje akutno travmatičnega stresa je proces nujne psihične pomoči posameznikom, ki so izkusili travmatični stres povezan s širokim spektrom travmatičnih dogodkov (nesreče, bolezni, žrtve kriminala, naravne katastrofe, domače nasilje, izgube itd.) (Lerner, in Shelton, 2001).

⁶ Tu moramo opozoriti, da naj bodo policisti pozorni, kakšne podatke sporočajo po nezavarovanih linijah (Scott, 1999). Ob današnji tehnologiji se lahko hitro zgodi, da »nekdo« izve za smrt znanca/sorodnika še preden policisti o tem obvestijo svojce. Takšna situacija lahko preživele še dodatno obremeni/užalosti/razjezi.

⁷ V ZDA imajo temno modre torbe z znakom policije, kamor spravijo vse žrtvine predmete in jih kasneje predajo njeni družini (Hepworth, 2003).

⁸ Tudi če novinarji prikrijejo identiteto žrtve, svojci (ali drugi) kaj hitro prepoznajo znano osebo (Wade, 2001). V takšnem primeru običajno kličejo na policijsko postajo, da bi preverili svoje sume. Kaj jim bo v takšnem primeru povedal dežurni policist? Takšna situacija je vsekakor težavna, saj je

svoju težko reči: »Gospa, prosim počakajte, v kratkem se bo k vam oglasil naš policist«. Da bi takšna nelagodna dejanja preprečili, je potrebno čim hitreje obveščanje svojcev.

⁹ Policisti naj se pri pogovoru izogibajo vsakršnih verskih tematik. Hepworth (2003) to možnost dopušča le v primeru, ko je popolnoma jasno, da svojci in policisti, ki obveščajo, delijo ista verska prepričanja.

LITERATURA

1. Hepworth, S. (2003). The right words. *Police Review*, december, 111/5753, 26-27.
2. Lerner, M.D., Shelton, R.D. (2001). *Acute Traumatic Stress Management: ATSM*. New York: The American Academy of Experts in Traumatic Stress.
3. Scott, B.J. (1999). Preferred Protocol for Death Notification. *FBI Law Enforcement Bulletin*, avgust, 68/8, 11-15.
4. *Zakon o policiji*. Uradni List Republike Slovenije, št. 3/2006. Najdeno 04.04.2006 na: <http://www.uradni-list.si/1/ulonline.jsp?urlid=20063&dhid=80289>.
5. Wade, D.J. (2001). Line-of-Duty Police Death Notifications: Planning for the Unthinkable. *FBI Law Enforcement Bulletin*, april, 70/4, 13-17.
6. Wortman, C.B., Battle, E.S., Parr Lemkau, J. (1997). Coming to Terms With the Sudden, Traumatic Death of a Spouse or Child. V: Davis, R.C. (ur.), Lurigio, A.J. (ur.), Skogan, W.G. (ur.): *Victims of Crime: Second Edition*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications, 108-133.

O AVTORJIH

Viktor Zupančič, višji kriminalist, zaposlen v Policijski upravi Ljubljana, Sektorju kriminalistične policije, Oddelku za splošno kriminaliteto, Skupini za krvne in seksualne delikte. Študent 3. letnika visokošolskega strokovnega programa na Fakulteti za policijsko – varnostne vede.

Danijela Frangež, diplomirana varstvoslovka, demonstratorica pri Dr. Dvoršku in študentka 4. letnika Fakultete za policijsko-varnostne vede. Opravlja prostovoljno delo v Združenju proti spolnemu zlorabljanju.