

1. COMUNICAREA IN CRIZA

A ajuta oamenii in criza inseamna in primul rand o intalnire interumana bazata pe intelegere, acceptare, pe autenticitate si lipsa de prejudecati, creind un context in care comunicarea devine fluenta si autentica. Cele doua versante se sprijina reciproc si astfel comunicarea genuina si validanta intareste sentimentul persoanei in criza ca este acceptata, auzita, inteleasa si pe cale de a primi suportul de care are nevoie iar aceasta, la randul ei, face ca mesajele de ajutor generate de persoana de ingrijire sa fie din ce in ce mai adecvate, specifice, efective si personalizate. Aceasta comunicare este integrata atat in evaluarea crizei cat si in interventia propriu-zisa si urmarirea evolutiei crizei. Cand comunicarea esueaza, persoana se simte singura, abandonata, lipsita de valoare, rejeta si neinteleasa ducand la tensiune si conflict si chiar la agresivitate indreptata impotriva persoanei insasi sau impotriva altora. In cazul intalnirii din interventia in criza lipsa de comunicare sau comunicarea distorsionata conduce la esuarea oricerei incercari de ajutor. In abilitatea de a comunica sta adevarata arta a lucratorului in criza.

Exista diferente esentiale intre comunicarea obisnuita, cea de toate zilele si comunicarea terapeutica, cea din criza (vezi tabelul Nr. 1).

Fielding si Liewelyn (1987) subliniza ca comunicarea efectiva dintre individ si ingrijitorul sanatatii lui este o problema centrala a ingrijirii si ca *“comunicarea este atat una din cele mai solicitante aspecte ale muncii profesionistului ingrijirii sanatatii cat si una care este frecvent evitata sau facuta defectos in ciuda rolului important pe care il are in ingrijirea pacientului”*. Mallett si Dougherty (2000) citeaza un studiu recent care constata ca oamenii tind sa fie nesatisfacuti mai mult de calitatea comunicarii decat de celelalte aspecte ale ingrijirii sanatatii.

Valorile pe care se sustine o buna comunicare terapeutica sunt:

- empatia sau abilitatea de a simti si intelege punctual de vedere a celuilalt;
- exprimarea respectului fata de persoana suferida;
- autenticitatea si sinceritatea dialogului cu privire la expresia suferintei si a ajutorului necesar care sa conduca la incredere si speranta;

Comunicarea obisnuita	Comunicarea terapeutica
Nu exista un scop sau o arie predeterminata	Exista o problema si/sau un scop predeterminat
Rivalitate/competitie pentru a castiga atentie	Atentie focalizate pe client – nu exista competitie pentru a castiga atentie
Informare pe baza experientei de viata	Informare pe baza teoriei si practicii profesionale
Apare datorita circumstantelor sau alegerilor	Apare pentru ca cineva este in nevoie si celalalt in rolul de ingrijire
Localizarea/ambienta profesionala sau sociala	Localizare intr-o institutie de ingrijire a sanatatii
Confidentialitatea nu este o problema	Confidentialitatea este o problema si exista un cod de conduita
Expresia spontana a emotiei si limbajului corporal	Emotiile si limbajul corporal este controlat
Ambele parti doresc sa-si implineasca nevoia de comunicare	Focusul comunicarii este centrat pe nevoia clientului
Reciprocitate in comunicare	Comunicare reflectivă
Egalitate de rol	Ingrijitorul sanatatii are rolul de expert
Potential in formarea prieteniei sau altor tipuri de relatii sociale	Exista limite si granite in formarea relatiei
Comunicare critica si non-critica	Comunicare non-critica, toleranta
Deschisa	Retinere de la enunturi/afirmatii nepotrivite

Tabelul Nr. 1: Discrepantele dintre comunicarea obisnuita si comunicarea terapeutica

- atitudine pozitiva cu privire la capacitatea subiectului si deznodamantul suferintei lui;
- compasiune si toleranta, in absenta oricarei prejudecati sau evaluare critica;

- recunoasterea autoritatii subiectului de a hotara, a face schimbari si de a depasi situatia critica;
- confidentialitatea informatiilor vehiculate pe parcursul comunicarii terapeutice;
- luarea in considerare a aspectelor etice care dirijeaza relatia terapeutica; a nu produce daune, a fi de incredere, a respecta drepturile subiectului, a nu exagera competenta terapeutului, a recunoaste limitele relatiei terapeutice.

Lucratorul de criza trebuie sa posede aceste abilitati de comunicare cu oameni aflati in necaz cu scopul de a putea stabili un raport si o relatie terapeutica cu acestia, context in care mesajele terapeutice sa poata fi transmise si receptate ca atare. In interventia in criza relatia terapeutica are ca scop cresterea responsabilitatii si participarii individului in procesul de recuperare pentru ca asa cum spunea From (1994) *“nimeni nu se face bine pana cand nu are un sentiment de responsabilitate, de participare si, in fond, un sens de mandrie in dobandirea bunastari individuale”*.

Contactul initial si angajarea in comunicare. Intalnirea cu subiectul in criza este un pas crucial pentru interventia ulterioara si rezolutia crizei. De felul cum decurge aceasta faza depinde evaluarea corecta a crizei si a resurselor individului, cresterea motivatia subiectului pentru ramane in programul de interventie si eficienta raspunsului la criza. Pentru a atinge aceste deziderate, contactul initial trebuie sa exprime respect si compasiune fata de situatia subiectului, sa fie non-intrusiv, sa exprime capacitatea si dorinta de a ajuta si sa ofere subiectului motive de a ramane in program. Prioritatea imediata a lucratorului in criza trebuie sa fie mentinerea contactul fizic si psihic cu subiectul si sa prezinte o conduita care sa inspire calm si siguranta. Pentru aceasta lucratorul de criza trebuie sa pastreze contact vizual cu subiectul, sa-i intoarca o fizionomie exprimand intelegere, compasiune si validare. Pozitia corpului si distanta fata de subiect trebuie sa fie adecvata receptarii dar sa respecte totusi “spatiul personal” al subiectului si cutumele culturale ale lui.

Lucratorul de criza trebuie sa se recomande el insusi cu numele, titlul si apartenenta lui la programul de criza (sa se decline titulatura exacta a programului), sa explice mandatul si obiectivele programului de criza si sa explice rolul sau. Apoi sa invite subiectul sa stea confortabil, sa ocupe locul pe care si-l doreste in incapare, apoi sa-l

asigure de confidentialitatea discutiei si de faptul ca va primi atentia si consideratia ce mai mare. Lucratorul trebuie sa vorbeasca calm, bland si clar. Sa intrebe daca sunt lucruri care cer atentia si raspuns imediat, precum probleme medicale urgente. Apoi subiectul este invitat cu gentilete sa furnizeze descrierea problemei pe care o are.

Lucratorul de criza nu trebuie sa se astepte imediat la reactii pozitive din partea subiectului, va trece ceva timp pana cand subiectul va dezvolta confort, incredere si sentimentul ca se afla in siguranta. Daca subiectul declina ajutorul lucratorului de criza acesta nu trebuie sa fie insistent dar nici sa inchida comunicarea, ci din contra sa caute sa continue comunicarea, sa furnizeze sugetii conversationale, sa solicite alte amanunte asupra situatiei de criza, a raspunsului subiectului si a planului sau de viitor.

Numele meu este George si sunt lucrator de criza la Programul de interventie in criza numit "Speranta". (*George incearca sa dea mana cu subiectul sau se inclina a salut*). Acest program este destinat persoanelor cu nevoi urgente, aflate in criza, atunci cand capacitatea lor de a se auto-ajuta este depasita. Acest program cauta sa furnizeze raspuns rapid si adecvat astfel incat sa limiteze necazul, reactiile emotionale si pierderile de orice fel ale celui aflat in criza. (*va rog sa stati jos pe scaunul pe care il doriti si sa va simtiti confortabil*) Programul va asigura de confidentialitatea datelor obtinute de-a lungul relatiei dintre noi. Programul va ofera ajutor direct sau legatura cu alte agentii in functie de nevoile Dumneavoastra. (*Pot sa va ofer un pahar cu apa?*). Inainte de toate vreau sa va intreb daca exista vreo problema urgenta, precum una medicala, care sa necesite atentia imediata? Eu pot sa va facilitez contactul cu un doctor, daca e cazul. (*lucratorul de criza pastreaza contactul vizual direct si abordeaza o atitudine empatica, calma si confidenta*). Sunt dornic sa va ascult...

Relatia terapeutica este relatia prin care se furnizeaza mesaje terapeutice. Capacitatea de a stabili astfel de relatie este mai importanta decat oricare alte calitati profesionale ale unui lucrator de criza (Hoff, 1995). Relatia terapeutica se bazeaza pe cinci componente ale comunicarii: abilitatea de a exprima empatie, abilitatea de a asculta, abilitatea de a exprima intelegere, de a exprima acceptare si cea de a exprima sinceritate (Gilliland si James, 1996). Este interesant de subliniat ca aceste calitati sunt raspandite in populatia generala dar in mod neuniform si unii oameni le au in masura mai mare decat altii; uneori neprofesionistii sunt mai capabili sa le exprime decat profesionistii, iar la acestia din urma aceste trasaturi se pot toci odata cu vechimea in profesie.

Pentru stabilirea unei relatii terapeutice cat mai rapid si efectiv posibil, profesionistul trebuie in primul rand se exprima intelegere pentru situatia in care se afla persoana. Aceasta se realizeaza prin anumita reflectare a spuselor subiectului ceea ce-i arata ca a fost auzit, inteles, acceptat, nejudecat si validat. Ventilarea emotionala, oferirea spatiului si timpului pentru a vorbi si impartasii este ea insasi terapeutica si valorizanta. Nu trebuie uitat ca dezvaluirea sentimentelor personale, a emotiilor intime, chiar in conditiile unei crize, este un act de curaj si lucratorul de criza trebuie sa fie bland si rabdator atunci cand invita subiectul spre o astfel de desatainuire. Astfel de reflectii pot fi: *“pari foarte suparat si afectat de ceea ce s-a intamplat”* sau *“ce spui arata cat de manios esti”*. Astfel de replici incurajeaza subiectul sa se deschida si ii ofera oportunitatea de a furniza mai multe detalii si de a merge mai departe in nararea situatiei de criza in care se afla; se trece astfel de la o comunicare non-directiva la una directionata de scopul evaluarii situatiei de criza. A-i spune, *“am inteles”* inseamna a nu mai merge mai departe sau ca trebuie sa se opreasca ori pentru ca a spus destul, ori pentru ca s-a adresat cuiva care nu empatizeaza cu el. Mult mai bine este sa se directioneze subiectul sa sa furnizeze mai multe informatii: *“as vrea sa stiu mai multe ca sa inteleg mai bine”* sau *“poti sa-mi dai mai multe amanunte”* si astfel sa simta auzit si ca s-a adresat acolo unde problema lui este pe cale sa fie inteleasa.

Comunicarea in criza este foarte sensibila iar pentru a fi efectiva ea trebuie sa indeplineasca unele conditii: i) sa evite mesajele duble precum interesul exprimat verbal pe de-o parte si detasarea exprimata de postura sau comportamentul motor al profesionistului pe de alta parte, ii) evitarea etichetarii, a termenilor si jargonului profesional, iii) evitarea aparitiei de sunete sau intreruperi care pot inhiba subiectul sau care lasa impresia lipsei de interes sau sinceritate, iv) emiterea de generalizari sau comentarii care conduc la pierderea unicitatii sau specificitatii crizei subiectului precum *“am mai auzit asta si la altii”*, *“am mai avut un astfel caz”*, *“mi s-a intamplat si mie”*, etc.

Comunicarea empatiei este una din cele mai importante elemente in formarea unei aliante terapeutice cu subiectul in criza. Subiectul se adreseaza programului de criza intr-o situatie cand anxietatea, sentimentul de vinovatie, rusine, de lipsa de ajutor sau de deziluzie sunt proeminente. El le poate exprima ca atare sau din contra, poate sa le

mascheze intr-o expresie de manie sau in spatele unei naratiuni intelectualizante. Atentia subiectului este indreptata catre interlocutor din frica de a se fi adresat cui nu trebuie, de a intalni pe cineva care-l va judeca pentru incapacitatea de a-si rezolva singur problemele sau din contra, cu speranta ca are exact de-a face cu persoana potrivita pentru ajutor. Ambivalenta, intre teama si speranta, este sentimentul dominant al subiectului in momentul contactului initial cu lucratorul de la criza. Profesionalul crizei trebuie sa adopte o atitudine de intelegere a acestui moment si sa creeze contextual de siguranta si confort in care subiectul sa se simta liber sa comunice. Astfel, contactul visual, pozitia capului si a corpului, tonul si modulatia vocii, fizionomia, expresia generala sunt elementele pe care lucratorul de la criza trebuie sa le ia in considerare pentru a exprima interes si consideratie, intelegere si compasiune pentru situatia clientului sau. Intreaga atitudine a profesionistului trebuie sa exprime atentie, deschidere, naturalete si lipsa de totala de afectare, disimulare, aroganta sau servilism, formalism, falsitate sau manierism profesional. Toate acestea sunt atat daruri naturale ale lucratorului de criza cat si expresii emotionale slefuite in contextual formarii profesionale. Aceasta atitudine empatica trebuie sa se pastreze nealterata pe intreaga perioada a contactului cu subiectul in criza si ea se consolideaza atat prin comunicarea verbala si non-verbala cat si prin momentele de liniste petrecute impreuna. Exista totusi o distanta emotionala fata de subiect care trebuie respectata. Daca profesionistul devine exagerat de empatic, moduleaza hipermetric cu reactiile subiectului, exprima aceiasi tonalitate afectiva fara echivoc, exista pericolul ca subiectul sa ramana anchilozat in dificultatile pe care le intampina, sa nu vada nici necesitatea schimbarii si nici resursele proprii de coping. De aceea, in spatele oricarei empatii trebuie sa existe si mesajul profesionist la luciditatii si realitatii.

Comunicarea autenticitatii/sinceritatii. In relatia terapeutica autenticitatea este destul de greu de exprimat si pastrat de-a lungul intalnirii cu clientul. Lucratorul de la criza realizeaza aceasta prin mentinerea unei balante intre raspunsurile unui om obisnuit cu cele ale unui profesionist. Autenticitatea inseamna si sa-ti stii limitele si sa nu iti arogi ceea ce nu poti sau nu ai. Rogers (1969) spunea despre autenticitate: *“Atunci cand accepti faptul ca ai multe deficiente, greseli, ca esti adesea ignorant cand de fapt ar trebuie sa sti, ca adesea judeci in loc sa fi deschis la minte, ca ai uneori sentimente care nu sunt*

justificate de circumstante, atunci poti fi mult mai real” (citad de Gilliland si James, 1996). Aici este vorba de onestitate cu tine insuti, de a pune de acord ceea ce esti cu ceea ce ai invatat si stii despre munca ta, fara orice formalism sau emfaza. Aceasta inseamna sa te simti liber sa exprimi si sa comunici neconditionat sentimente si ganduri si sa stii daca este potrivit cu situatia in care esti, constient pe deplin de cum acestea se reflecta in tine insuti.

Egan (1990) a inventariat cinci calitati esentiale ale autenticitatii pe care un lucrator la criza trebuie sa le posede ca sa fie de ajutor pentru altii: i) sa se simt liber sa se exprime pe el insusi si rolul pe care-l are atunci cand comunica cu subiectul; ii) se fie spontan, adica sa fie fluent, cu tact si confident, reprimandu-si iritabilitatea, impulsivitatea, atunci cand exprima reflectiile lui fata de situatia clientului; iii) sa fie lipsit de defense prin care incearca sa-si apere selful si unele vulnerabilitati, sa mentina un echilibru intre slabiciuni si calitati; un astfel de profesionist nu este critic sau ostil fata de problematica subiectului si stie sa-si reprime sentimentele si comentariile negative; iv) sa fie consistent, adica sa nu prezinte discrepante intre ceea ce simte, gandeste si comportament si v) sa fie capabil sa vorbeasca despre propriile experiente atunci cand este potrivit. Toate aceste calitati face ca lucratorul la criza sa fie autentic, sa fie impreuna cu subiectul, sa exprime empatie dar sa ramana si independent, respectand granitele profesionale dintre el si altul. De exemplu, atunci cand subiectul este ostil, manios, provocator, profesionistul sa nu fie ispitit sa raspunda cu aceiasi moneda ci sa exprima in continuare seninatate, deschidere si receptivitate autentica la spusele si expresiile subiectului.

Comunicarea acceptarii. De multe ori intalnirea dintre profesionist si clientul sau are tendinta de a fi influentata inconstient de valorile si credintele personale ale lucratorului de criza. Pe de alta parte, incercand sa infatiseze criza personala, individual poate transfera pe interlocutor unele din sentimentele sale de manie, dezgust, ostilitate. Indiferent de dinamica acestei intalniri, lucratorul de criza trebuie sa arate capacitatea lui de a accepta subiectul asa cum este, de a-l incuraja sa se prezinte nedeformat de reticente sau defense, sa-i arate pretuire si grija indiferent de ceea ce subiectul pare a fi sau de situatia in care se afla. Profesionistul trebuie sa fie capabil sa pune deoparte valorile,

credintele si idealurile sale pentru a ramane un receptacol adevarat si neconditionat al subiectului pe care incearca sa-l ajute.

Comunicarea intelegerii se face prin emiterea de afirmatii care sa-l face pe client sa se simta inteles, sa se simta perceptut si auzit corect. Aceasta ii lasa subiectului sentimentul ca a ajuns unde trebuie, ca a fost clar si ca profesionismul este exact persoana de care are nevoie. Intelegrea nu inseamna neaparat aprobare neconditionata, ci doar perceperea si intelegerea contextului elementelor crizei, a elementelor declansatoare, a reactia subiectului si a capacitati lui de a face fata situatiei. Exemple de astfel de afirmatii: “*inteleg cat de frustrant este pentru tine sa patesti asa ceva*”, sau “*intr-adevar este foarte dureros sa ti se intample asa ceva*”, etc. Comunicarea intelegerii se poate realiza si prin ecoul pe care profesionistul il face la spusele subiectului, respectiv repetarea ultimelor cuvinte ale subiectului din afirmatia precedenta sau refrizarea afirmatiei pe care tocmai a facut-o, lasand astfel impresia ca a fost auzit si inteles. Se pot pune si intrebari scurte pentru clarificare sau care sa-l conduca pe subiect la reformularea narativele sale. Nu trebuie abuzat de aceasta din urma tehnica pentru ca subiectul poate sa gadeasca ca interlocutorul lui este lipsit de intelegere fata de situatia lui.

Comunicarea receptarii si sensului de a fi fost ascultat. Aceasta este un adevarat imperativ al comunicarii in criza. A fi auzit, ascultat, a fi tratat cu atentie este una din asteptarile cele mai importante ale unui subiect in criza. Capacitatea de a asculta pe altul este o adevarata arta. Orbach (1994) leaga aceasta arta de conceptul de responsabilitate emotionala. Autoarea noteaza ca ascultarea permite individului ascultat sa aiba propriul spatiu emotional ceea ce reduce neintelegerea si contaminarea cu emotiile celuilalt. Dupa ea, ascultarea nu este o simpla abilitate invatata peste noapte ci o calitate fiziologica si psihologica slefuita in ani de practica. S-a demonstrat ca ascultarea are un efect terapeutic asupra unui pacient chiar daca nu se face nimic in plus.

Ascultarea este un proces afectiv, cognitiv si comportamental care implica: i) furnizarea de timp persoanei care vorbeste, ii) oferta unui spatiu privat, linistit, lipsit de perturbari; iii) cu scopul de a intelege mesajele transmise; iv) ce permite focalizarea pe ceea ce persoana comunica; v) prin ignorarea altor semnale concomitente din mediu intern sau extern.

Exista trei feluri de ascultare: ascultarea pasiva, in care ascultatorul nu raspunde celui care vorbeste, ascultarea activa, in care cel care asculta furnizeaza un feed-back verbal si non-verbal prin gesturi, intrebari si parafrazari cu scopul de a obtine mai multe si accurate informatii si ascultarea empatica in care cel care asculta se proiecteaza el insusi in persoana celui care vorbeste cu scopul unei mai bune intelegeri a emotiilor si sentimentelor celui in cauza.

Subiectului i se poate crea sentimentul ca este auzit atunci cand el sesizeaza ca focusul profesionistului este corect directionat spre lucrurile esentiale, pe ce el realmente vrea sa comunice, pe mesajele care vrea sa le trimita, pentru ca ascultarea nu este un lucru pasiv ci o relatie bidirectionala intre cel care vorbeste si cel ce asculta. Subiectul observa ca profesionistul este capturat de povestea lui si raspunde verbal si non-verbal la mesajele lui, verbale si nonverbale si astfel considera ca profesionistul este acordat la emotiile si reactiile lui. Este indicat ca se se creieze o premiza a receptarii prin afirmatii preliminare prin care subiectul este asigurat ca est bine primit si ca va fi ascultat cu toata atentia si consideratia: *“eu sunt aici ca sa va ascult cu toata atentia si sa va inteleg in toate aspectele pe care le veti spune”* sau *“vreau sa va asigur de toata atentia si consideratia pentru situatia in care sunteti”*. Al doilea lucru important este se se intareasca convingerea subiectului ca a fost auzit. Asta se face prin repetarea ultimelor cuvinte ale subiectului, prin darea din cap la spusese lui, printr-o fizionomie receptiva, prin contact visual activ, prin solicitarea de repetare sau de refrazare a unor detalii sau prin pur si simplu prin a spune: *“da”, “asa e”, “mhm”, “aha”*... In tabelul Nr. 2 se prezinta elementele verbale si non-verbale dupa care un individ are impresia ca este ascultat.

Ascultarea ajuta subiectul sa se simta acceptat si luat in serios, respectat, auzit, inteles si conectat cu interlocutorul, sa aibe incredere. Astfel sentimental de izolare si stanjeneala incepe de dispara si pe acesta baza subuiecutul se simte confortabil sa solicite ajutorul, sa solicite o parere despre ceea ce i s-a intamplat, sa dezvaluie ganduri si emotii intime si in final sa participe activ la planul de raspuns la criza.

Egan (2006) identifica cateva abilitati de comunicare non-verbala care sustin sentimental de a fi ascultat. Aceste abilitati sunt sub acronimul SOLER: (S – de la Sitting) stai cu fata la client; (O - de la Open) adopta o postura deschisa, cu mainile si

picioarele neincrucisate; (L – de la Leaning) inclina-te puțin spre persoana ascultată; (E – de la Eye) menține un contact vizual dar fără să te uiti fix; (R – de la Relax) adoptă o poziție relaxată. Toate aceste deziderate susțin o ascultare pasivă, în care subiectul este încurajat să vorbească și profesionistul ascultă atent.

În cazul ascultării active primul pas este focusarea atenției pe interlocutor pentru a fi sigur că mesajele au fost înțelese corect, urmează apoi o etapă de interpretări lor și ulterior evaluarea și răspunsul la acestea, de fapt răspunsul la criză.

Elemente verbale	Elemente non-verbale
Limbaj non-critic și tolerant	Contact vizual
Invită la interacțiuni prin întrebări deschise	Poziție corporală adecvată
Nu te împinge rapid spre rezolvarea unei probleme	Gestică deschisă
Valorizat de celălalt prin reflecții	Zâmbet
Onest	Dat din cap
Tonul vocii pozitiv	Apropiere fizică, atingere
	Congruență
	Lipsa grabei/nerabdării

Tabelul Nr. 2: Criteriile verbale și non-verbale ale experienței de a fi auzit

Ascultarea activă este o metodă eficientă care promovează schimbările comportamentale de care are nevoie subiectul în depășirea crizei. Ea conduce subiectul la o clarificare a sentimentelor și gândurilor ce susțin incapacitatea timpurie de coping și facilitează procesul de creștere motivațională și de luare a deciziilor (Noesner și Webster, 1997).

Vecchia și colab (2005) construiesc o relație ierarhică a schimbării comportamentale ca și deznodământ pozitiv al crizei, relație care începe cu furnizarea ascultării active, continuă apoi cu oferirea empatiei, a unui raport terapeutic de încredere și terminând cu motivarea subiectului și schimbarea comportamentală (vezi Fig. Nr.1).

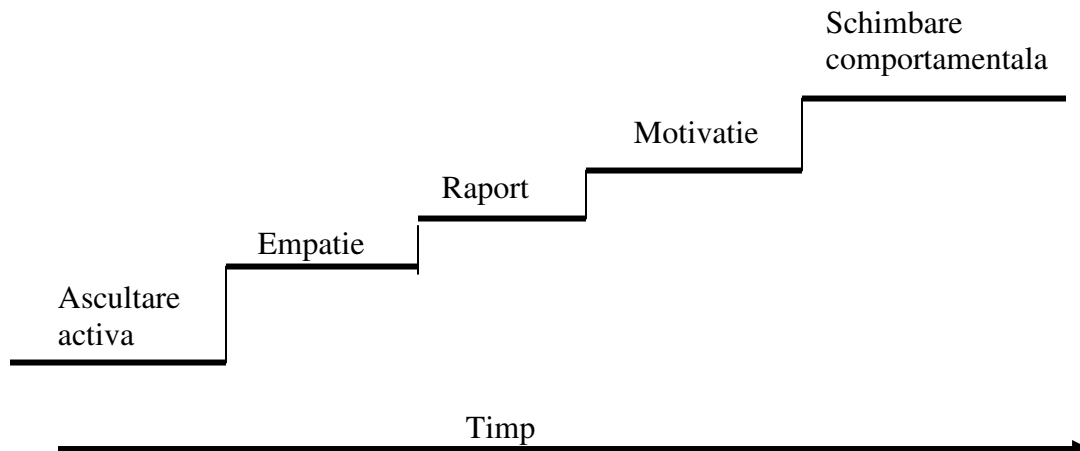


Fig. 1: Generarea schimbarii comportamentala in criza (Vecchia si colab. 2005)

Mai jos prezentam o reteta a ascultarii active (modificat dupa New Jersey Self-Help Group Clearinghouse si Vecchia si colab. 2005):

A. Participa si fi atent (furnizeaza subiectului sentimentul ca este ascultat):

1. Concentreaza-te: actioneaza ca un bun ascultator, partreaza focusul si atentia pe persoana pe care o asculti;
2. Nu vorbi, doar asculta; nu modifica pozitia dupa fiecare secventa pentru ca il faci pe vorbitor sa creada ca nu este destul de inteles sau acceptat;
3. Opreste orice ar putea distrage atentia, telefon celular, radio, inchide usa, opreste orice sursa de zgomot, opreste alte activitati;
4. fi atent la limbajul tau corporal, intoarce-te cu fata la vorbitor, mentine un bun contact visual, pastreaza pozitia relaxata;
5. Concentreaza-te pe cuvintele vorbitorului, emotiile ce le exprima si limbajul corporal, asculta tonul vocii si ritmul si viteza vorbirii;
6. Nu intrerupe;
7. Respecta momentele de liniste.

B. Raspunde si reflecta (furnizeaza subiectului sentimentul ca este inteles):

1. Oferă niste raspunsuri si sugestii verbale precum: “Aha”, “Hmm”, “Mda” atunci cand este potrivit si adopta un ton sincer, neformalist;
2. Furnizeaza raspunsuri non-verbale care sa incurajeze subiectul: a da din cap, fizionomie deschisa;
3. Controleaza mesajele tale emotionale care ar putea distorsiona mesajele subiectului precum o fizionomie patetica sau anxioasa, oftaturi compasionale, limbaj corporal negativ, etc.
4. Furnizeaza un ecou verbal celor spuse de subiect prin repetarea unui cuvint cheie din cele spuse de subiect.

C. Parafrazeaza (motiveaza subiectul spre deschidere):

1. Refrazeaza ceva din vorbele subiectului cu cuvintele tale;
2. Da un inteles cuvintelor din parafraza
3. Oferă subiectului posibilitatea sa te corecteze sau sa reformuleze cele spuse de el;

D. Clarifica si identifica

1. Solicita subiectului acordul sa pui intrebari pentru a clarifica unele probleme;
2. Da un nume emotiilor si problemelor lui si intreaba-l daca este de acord cu acesta.

E. Rezumeaza

1. Reformuleaza continutul naratiunii subiectului si a emotiilor ventilate in comunicare;
2. combina informatiile obtinute in parafrazare cu cele din clasificare si identificare;
3. obtine validarea din partea subiectului.

O alta modalitatea de ascultare active este de a facilita naratiunea subiectului si a o directiona spre aspectele esentiale prin punerea de intrebari scurte, lamuritoare. Cand subiectul devine prolix, circumstantial, pierzand aspectul temporal al desfasurarii crizei, punerea de intrebari simple, deschise, ofera subiectului un cadru de a pastra focusul si de a fi convins ca este auzit si inteles. De exemplu: *“tocmai ati spus ca ati fost lovit in acea dimineata, ce ati facut mai apoi?”*. Ulterior profesionistul trebuie sa canalizeze discutia asupra modului cum s-a reflectat situatia asupra subiectului si astfel persoana in criza are sentimentul ca intra-devar i-a fost auzita vocea. Subiectul devine obiectiv, focusat pe elementele definitorii ale crizei si incepe sa constientizeze responsabilitatea proprie in revolvarea crizei.

subiectul: *“dupa accident am avut sentimentul ca toata lumea e impotriva mea, ca m-a parasit norocul, ca nu mai am nici o sansa sa-mi revin...”*

lucratorul de criza: *“va inteleg durerea si frustrarea si ce ati incercat mai departe?”* sau *“spuneti-mi cum ati interpretat accidental dupa ce ati ajuns acasa?”*

subiectul: *“i-am povestit sotiei ce s-a intamplat si m-am simtit si mai rau si mai vinovat”*

lucratorul de criza: *“cred ca sotia v-a incurajat?”*

subiectul: *“da, dar asta nu reduce responsabilitatea mea materiala si juridica”*

lucratorul de criza: *“spuneti-mi ce intelegeti prin aceasta, va rog”...*

Facilitatori si bariere in calea comunicarii. Indiferent de scopul comunicarii, ea este un proces dinamic care se deschide sau inchide prin mesajele verbale sau non-verbale pe care cei doi interlocutori si le dau unul altuia pe parcursul dialogului. Exista lucruri care injectate in comunicare pot sa o fluidizeze sau din contra, sa o bazeze. Lucratorul de criza trebuie sa fie foarte atent pentru a facilita comunicarea cu subiectul in nevoie si sa ia in considerare ca acesta este intr-o situatie vulnerabila in care comunicarea poate fi benefica. De multe ori insasi criza creiaza o incapacitate temporara de comunicare, de unde nevoia de rabdare, de clarificare a confuziei inerente crizei, valorizarea perioadelor de liniste, importanta mesajelor non-verbale si sugestiilor conversationale pozitive. Poate cel mai important facilitator al comunicarii terapeutice este impartasirea. Astfel, impartasirea observatiilor culese pa parcursul conversatiei prin facerea unor comentarii despre cum persoana arata, vorbeste sau actioneaza, precum *“aratati obosita”*, *“cuvintele Dvs suna foarte trist”* subliniaza interesul si atentia pe care profesionistul o da subiectului. Alt facilitator poate fi impartasirea sperantei prin comunicarea deschisa a unui sens al posibilului, incurajari si feedback pozitiv: *“Sunt convins ca veti face fata situatiei pentru ca ati aratat curajul si abilitatea necesara cu atatea alte ocazii”*.

Impartasirea sentimentelor prin incurajarea expresiei lor de-a lungul conversatiei este o alta tehnica de facilitare. Aceasta contribuie la construirea sentimentului de a fi impreuna, de apropiere si simpatie si la modelarea maniei sau ostilitatii. Impartasirea acceptarii arata subiectului ca realitatea vietii lui a fost inteleasa si validate de interlocutor: *“este atat de uman sa traiesti astfel de emotii dupa pierderea care l-ati avut-o”*. La fel, profesionistul trebuie sa respecte perioadele de liniste ale subiectului, sa nu le tulbure cu intrebari si astfel impartasirea linistii arata consideratia de care subiectul se bucura, lucru care sporeste increderea si deschidere. Acestea sunt doar tehnici simple de facilitare a comunicarii din criza, alaturi de furnizarea de informatii confidente, de rezumarea informatiilor culese pana in anumit punct sau punerea de intrebari referitor la aspectele relevante ale crizei.

Exista insa factori care bazeaza comunicarea si implicit evaluarea in criza. Acestia tradeaza un deficit de formare profesionala a lucratorului de criza, o personalitate

nepotrivita pentru rolul sau profesional sau o incapacitate de a-si suprima propriile reactii in fata situatiei particulare a subiectului, situatie care ar pune in discutie valorile si credintele lucratorului de criza.

Printre cele mai frecvente greseli facute pe parcursul comunicarii in criza sunt (modificat dupa Millman si colab. 1998; Ackley si Ladwig, 2010):

- punerea de intrebari cu caracter personal cu scopul de a satisface curiozitatea proprie: *“atunci de ce v-ati casatorit cu aceasta persoana...”*;
- oferirea de opinii care bareaza subiectul in construirea propriilor solutii: *“eu asa as fi facut...”* sau *“ce a gandit parintii Dvs cand au aflat...”*;
- schimbarea subiectului cand individual dorea de fapt sa continue; arata lipsa de empatie si de consideratie fata de situatia in care se afla;
- furnizarea de replica automate care arata un spirit critic si de generalizare: *“batranii totdeauna fac asa ceva...”* sau *“parintii nu prea le pasa de opiniile copiilor...”*;
- falsa consolare precum *“nu va ingrijorati, totul o sa fie bine...”* lasand subiectului impresia ca aceste mesaje nu au o baza reala si situatia lui in fapt este mult mai grava;
- solicitarea de justificari sau explicatii care poate transforma comunicarea terapeutica intr-un interogatoriu. Intrebari care incep cu *“de ce”* sunt cu totul nepotrivite in evaluarea situatiei de criza, de exemplu: *“de ce sunteti asa de trist?”, “de ce ati reactionat astfel?”, “de ce ati gandit asa?”*, etc.
- aprobarea sau dezaprobarea creiaza impresia de a fi intr-un loc unde este judecat, unde exista tendinta de a i se impune anumite atitudini, valori sau standarde morale si ca exista o lipsa de consideratie fata de unicitatea lui ca persoana si ca situatie de criza; comentarii care incep cu *“ar fi trebuit”* sau *“ar fi trebuit sa fiti mai prudent”* sunt neadecvate. Aceste aprecieri lasa subiectului impresia ca este judecat, ca profesionistul isi aroga o pozitie superioara, intransigenta, dupa care subiectul devine mai precaut cu furnizarea de informatii autentice despre criza pe care o strabate;
- confruntarea cu subiectul si introducerea nerabdarii, ostilitatii si iritarii;

- raspunsuri deensive care incearca sa difuzeze mania si supararea subiectului “*nu ar trebuie sa fiti asa supart pentru ca de fapt asta se intampla la toata lumea*”, “*astazi traим astfel de vremuri*” arata de fapt ca subiectul nu este luat in serios, situatia lui este dizolvata in trivial si sentimentele lui de deziluzie si lipsa de ajutor se accentueaza.

In tabelul Nr. 3 se prezinta un tablou sintetic al barierele comunicarii in criza si exemple de intrebari sau comentatii indezirabile in comunicarea din programul de criza.

Denumirea barierei	Definitia	Exemple
Judecarea	Emiterea de judecati asupra subiectului si a crizei prin care trece	<i>Ar fi trebuit... Ar fi fost bine...</i>
Rejectia	Profesionistul nu ofera suport	<i>Este problema ta, nu a mea...</i>
Blamarea/critica	Plasarea vinovatiei pe persoana respectiva	<i>Este gresala ta...</i>
Etichetarea	Folosirea de denumiri sau cuvinte cu conotatii negative	<i>Numai un prost ar face asa ceva...</i>
Transferarea	Confesarea nepotrivita in fata subiectului	<i>Sa-ti spun eu ce s-a intamplat cu mine...</i>
Darea de ordine	Oferirea unei solutii fara nici o alta alternativa	<i>Trebuie sa faci asa...</i>
Amenintarea	Folosire de amenintari sau promisiuni nepotrivite pentru a face ceva anume	<i>Daca nu faci ce-ti spun... Daca faci ceea ce spui o s-o patesti...</i>
Lipsa de claritate	Discutie confuza si lipsa de consistenta in stabilirea limitelor si rolurilor	<i>O sa vezi...Poate... O sa ma gandesc...</i>
Solicitarea	Persistente cereri si ordine	<i>Ti-am spus de o mie de ori... De cate ori trebuie sa-ti mai spun...</i>

Tabelul Nr. 3: Bariere ale comunicarii in criza

Particularitatile comunicarii cu copii

Aparitia unui copil in programul de criza nu mai este un lucru rar dar ramane ca totdeauna un lucrur sensibil. Niciodata in programul de criza, abilitatile, cunostintele, responsabilitatea si etica unui profesionist nu sunt pus in discutie mai mult ca atunci cand

lucreaza cu un copil. Cel mai important factor care determina lucrul acesta este ca in cazul copiilor criza are mai mult aspect comportamental decat verbal.

Pentru a lucra cu copii, lucratorul de criza trebuie sa combine doua lucruri: i) sa identifice intelesul comportamentului copilului in contextual familial si social si ii) sa devina avocatul lui in acest context. Abordare terapeutica a copilului trebuie sa se bazeze pe intelegerea lumii emotionale si sociale a copilului combinata cu reprezentarea lui in fata oricarei autoritati, inclusive cea paternala. Prin comportamentul afisat copilul incearca sa comunice cu familia sa si cu altii si este sarcina oricarui profesionist si mai ales a lucratorului de criza sa identifice comportamentul si sa decodifice intelesul acestuia pentru a furniza un raspuns efectiv la criza. Recunoasterea faptului ca comportamentul copilului are un inteles comunicativ face ca evaluarea copilului sa fie nu numai verbala dar si comportamentala (Schmidt-Neven, 2010).

Pentru copil mesajul comportamental este strans legat de experienta lui dobandita pe parcursul dezvoltarii. Ideea ca copilul este un participant ignorant la viata familiei este simplista si neproductiva. Copilul exprima prin comportament dorintele, nevoile si atasamentul fata de familia lui. Parintii exista in copil si copilul exista in parinti. Astfel comportamentul copilului este dinamic, expresiv, si modulat de relatia cu persoanele semnificative de atasament. In drumul spre maturare, comportamentul copilului tradeaza si relatia dintre lumea imaginara si cea reala a lui. Prin experientele dobandite in joc si fantezie copilul creiaza premisele de a deveni un actor in lumea reala. Profesionistul de criza trebuie sa ia in considerare ca prin joc copilul de fapt lucreaza, experimenteaza si descopera granite dintre fantezie si imaginatie si lumea reala. Capacitatea unui copil de a se juca il ajuta sa experimnteze, sa invete, sa negocieze si in final sa rezolve dileme care sunt din ce mai aproape de lumea reala, mai mult decat cu ajutorul comunicarii verbale. Toate aceste considerente fac ca sa existe o anumita discrepanta intre problemele prezentate de copil si familia acestuia si problemele reale ale lui, intre problemele evidente si cele acoperite. Rolul lucratorului de criza este sa asculte dar si sa culeaga comportamentul non-verbal al copilului, sa exploreze si sa valideze lumea lui imaginara si de joc, sa recunoasca importanta negocierii dintre contextual real, familial si social si lumea interioara a copilului, in care el isi permite sa-si expuna visele, dorintele si

personajele pe care le iubeste si cu care vrea sa se confunde. In felul acesta se obtine o coerenta si continuitate a comunicarii cu copilul (Schmidt-Neven, 2010).

Mai jos sunt redati pasii esentiali in abordarea si comunicarea cu un copil aflat in programul de criza (modificat dupa Gurian, 2002):

1. fi sigur ca esti emotional competent sa lucrezi cu un copil in criza;
2. recunoste limitele competenti si responsabilitatii profesionale si anunta celelalte agentii locale de protectia a copilului si familia despre faptul ca copilul a fost adus/prezentat in programul de criza;
3. furnizeaza copilului un mediu confortabil si de incredere in care sa fie capabil sa se exprime;
4. lasa-l sa inteleaga despre confidentialitatea programului, dar si despre limitele ei si faptul ca esti indreptatit sa impartasesti unele informatii cu autoritati (parinti, agentii de protectia copilului, politie);
5. foloseste limbajul corporal ca sa exprimi empatia, intelegerea, calmul si deschiderea spre comunicare;
6. lasa-i copilului controlul situatiei, ofera-i posibilitatea sa refuze sa vorbeasca sau sa plece, vorbeste-i de drepturile lui dar si de capacitatea si dorinta ta de a fi avocatul lui;
7. evalueaza statutul fizic al copilului, daca este hidratat, daca a mancat, daca nu a fost lovit sau maltrat; evalueaza daca exista vreun risc vital; fa legatura cu un medica daca e cazul;
8. invita-l si lasa-l sa se joace, sa deseneze sau sa scrie in timpul evaluarii;
9. stai in fata lui, de preferinta la acelasi nivel cu el, utilizeaza contactul vizual dar nu fi iscoditor, zambeste si incurajeaza;
10. ajuta-l sa aiba incredere in tine si in el insusi; pastreaza acelasi nivel emotional care-l incurajeaza sa fie stabil; ai grija la tonul vocii si expresia ta faciala;
11. obtine informatiile de baza despre copil, nume, adresa, telefon, numele parintilor
12. foloseste intrebari deschise si foloseste observatia pentru a evalua comportamentul; foloseste un limbaj pe care copilul sa-l inteleaga sau pe care copii in general il folosesc;

13. nu-l forta sa raspunda la intrebari, dar refrazeaza intrebarile ca si cum nu au fost puse anterior;
14. spre deosebire de adulti, copiilor le plac intrebari care incep cu: “de ce?”, “cum?”, “cine?”
15. ajuta-l sa denumeasca corect emotii si judecati; sa deosebeasca intre imaginar si real;
16. accepta schimbari rapide de dispozitie ca si comportamente regresive (tipa, loveste, plange in hohote);
17. incearca sa-l ajuti sa fie concret, concis, accepta sa reinterpreteze si reformuleze;
18. incurajeaza sa comunice evenimente neplacute, jenante sau sentimente confuze in cuvinte proprii;
19. valideaza si normalizeaza reactii si dificultati emotionale (daca plange, daca striga, crize de nervi, manie, opozitie);
20. ofera suport si accepta orice fel de emotii si expresii; incurajeaza discutia despre ele si responsabilitatea proprie in exprimarea lor;
21. nu eticheta si nu blama nici una din reactiile si emotiile exprimate, din contra ofera complimente pentru capacitatea de exprimare si insight;
22. asculta activ ce copilul incearca sa spuna, tolereaza-i vorbaria ca si momentele de liniste; nu uita ca este un drept al copilului de a fi ascultat;
23. nu fi critic, elibereaza-te de orice prejudecati, morale sau profesionale, fi atent, clipa de clipa, mai ales la limbajul corporal si comunicarea non-verbala;
24. mentine limitele profesionale si un sens al stabilitatii emotionale si al sigurantei personale.

Particularitatile comunicarii cu batranii

Spre deosebire de copii, unde comunicarea este mai mult comportamentala, comunicarea cu batranii este mai mult verbala. Batranii au tendinta de a verbaliza si emotionaliza majoritatea aspectelor existentei cotidiene. In criza, ei se adreseaza usor programelor de criza, cum tot asa de usor se indreapta spre o situatie de abandon personal si generarea unei ideatii suicidare.

Comunicarea cu batranii este uneori influentata de deteriorarea cognitiva datorita varstei sau a unor cauze medicale si astfel limbajul poate fi mai sarac, pot apare lapsusuri de memorie, probleme de auz sau dificultati de a mentine focusul conversatiei. Alte bariere in comunicarea cu batranii sunt date de tendinta lor de a exagera prejudiciul, suspiciozitate, rigiditate in a recepta alte puncte de vedere, exagerarea distorsiunilor cognitive negative cu inclinatie spre dispozitie depresiva.

Mai jos sunt cateva elemente de tehnica de comunicare cu persoanele in varsta:

- asigura-te de la inceput de capacitatea cognitive si senzoriala a subiectului (daca este orientat in timp si la persoana, daca aude, daca intelege, etc.);
- adopta o atitudine prietenoasa, utilizeaza limbajul corporal si tehnicile de ascultare activa si empatica;
- pastreaza un contact visual activ si o expresie faciala receptiva;
- foloseste un ton si un ritm de vorbire adaptat la capacitatea de receptie a unui om batran;
- daca exista probleme de comunicare sau intelegere foloseste diagrame sau creion si hartie;
- incurajeaza persoana sa fie activa, sa descrie, sa furnizeze informatii si sa nu se limiteze doar la afirmatii sau negatii scurte;
- foloseste un limbaj clar, simplu si concis;
- ajuta subiectul sa mentina focusul si sa nu divagheze;
- schimba subiectul cu blandete;
- valideaza emotiile si reactiile pozitive ale subiectului;
- ajuta subiectul sa-si asume responsabilitatea luarii deciziilor si a schimbarii;
- combate sentimentul de neajutorare si lipsa de speranta.

Particularitatile comunicarii la telefon

Comunicarea, evaluarea si interventia la telefon ocupa mare parte din orice program de interventie in criza. Abilitatea de a comunica la telefon, de a pastra subiectul in comunicare, de a extrage informatiile necesare si de a face acele interventii care sunt adaptate acestui gen mediat de intalnire interumana, fac parte din repertoriul obligatoriu al unui lucrator de criza.

Multi indivizi aleg astfel de comunicare cu programele de criza pentru ca ele garanteaza anonimitatea, pentru ca interuperea comunicarii este la indemna subiectului, pentru ca relatia terapeutica este mai putin emotionala si angajanta si nu in ultimul rand pentru ca este mai comoda.

Exista niste calitati generale pe care trebuie sa le indeplineasca lucratorul de criza de la capatul firului pentru a implini criteriile de performanta cerute de o linie de criza:

- sa se identifice clar pe el insusi si programul caruia ii apartine;
- sa fie curtenitor si accesibil;
- sa aibe un stil clar si acurat;
- sa adopte o voce care confera liniste, calm si siguranta;
- sa degaje confidenta prin raspunsuri adecvate, precise, fara ezitari si amanari;
- sa accepte sa fie intrerupt fara a-si pierde focusul;
- sa stie sa mentina raportul cu cel ce a telefonat, sa tina deschisa comunicarea si sa exprime interes si consideratie fata de subiect;
- sa reziste la frustrare, sa nu raspunda la limbajul injurios si sa fie echilibrat afectiv in orice imprejurare;
- sa stie sa administreze apeluri multiple sau intrerupte;
- sa arate interes egal pentru orice fel de apel sau solicitare, indiferent de seriozitatea sau severitatea problemei;
- sa fie sincer si sa respecte limitele unei relatii profesionale;
- sa utilizeze umorul in limite rezonabile si sa nu fie in nici o ocazie sarcastic;
- sa stie sa raspunda la provocari fara a aduce daune programului sau celui care telefoneaza, sa nu-si piarda cumpatul in situatii de stress sau ofensive;
- sa fie comprehensiv in sensul de a putea sa se transpuna in locul celui care telefoneaza si astfel sa aiba rabdare, sa nu grabeasca subiectul, sa exprime simpatie, interes, dorinta si capacitatea de a ajuta, sa lase impresia ca a telefonat unde trebuie;
- sa aiba capacitatea de a trata plangerile si criticile celor care au telefonat;
- sa fie pozitiv cu orice imprejurare, sa elimine orice nota amenintatoare sau zeflemitoare, sa fie serios si amabil.

Toate aceste calitati si multe altele nementionate aici pot fi si considerate daruri naturale ale oricarui individ si daca cineva nu le are cu greu le-ar putea dobandi. Experienta programelor de “hotline” care lucreaza cu voluntari a aratat ca toate acestea sunt deprinderi care se pot slefui pe parcursul experientei pentru ca un lucratorul de criza este cu fiecare caz mai bun si mai pereformant, fiecare intalnire interumana fiind formativa.

Bibliografie:

Ackley BJ, Ladwig GB (2010): Nursing Diagnosis Handbook: An evidence-based guide to planning care, 9th Ed. Mosby Elsevier, St. Louis, MI

Egan G (1990): The skilled helper: Models, skills, and methods for effective helping, 4th Ed. Pacific Grove: Books/Cole Publ.Co.

Egan G (2006): Exercises in Helping Skills for Egan's The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity Development Approach to Helping, 8th Ed, Pacific Grove: Books/Cole Publ.Co.

Fielding RG, Llewelyn SP (1987): Communication training in nursing may damage your health and enthusiasm: some warnings. Journal of Advanced Nursing. 12 (3): 281-290.

Fromm E (1994): The Art of Listening, Constable and Robinson, London.

Gilliland BE, James RK (1996): Crisis Intervention Strategies, 3rd Ed, Books/Cole Publ.Co.
Boston, MA

Gurian A (2002): Caring for kids after trauma and death: A guide for parents and professionals, The Institute for Trauma and Stress at The NYU Child Study Center, Bear Stearns Charitable Foundation, New York, NY.

Hoff, LA (1995): People in crisis: understanding and helping, 4th Ed. Jossey-Bass Publ.
San Francisco, CA

Mallett J, Dougherty L (2000): Manual of clinical Nursing Procedures. 5th Ed.
Blackwell Science, London.

Millman J, Strike MD, Van Soest M, Rosen N, Schmidt E (1998): Talking with the caller:
Guidelines for crisisline and other volunteer counselors, Sage Publ. Thousand Oaks, CA.

New Jersey Self-help Group Clearinghouse: Improving your listening skills
http://www.mededfund.org/NJgroups/Listening_Skills.pdf, accesat in 15 Nov. 2011

Noesner GW, Webster M (1997): Crisis Intervention: Using active listening skills in

negotiations, Law Enforcement Bulletin, August, 1997

Orbach S (1994): What's Really Going On Here? Virago: London, UK

Schmidt-Neven R (2010): Core principle and assessment and therapeutic communication with children, parents, and families, Routledge, Hove, East Sussex, UK.

Vecchia GM, Van Hasselb VB, Romano SJ (2005): Crisis (hostage) negotiation: current strategies and issues in high-risk conflict resolution, Aggression and Violent Behavior, 10:533–551.