

Komuniciranje varnostnega osebja s težavnimi strankami

Security personnel communication with difficult clients

Jelka Bajželj
ŠC Kranj, Višja strokovna šola, Kidričeva 55, Kranj
jelka.bajzelj@guest.arnes.si

Mirjam Toporiš Božnik
Zavod Karnika, Vrtna ulica 24, Križe
Mirjam.tb@siol.net

Povzetek

Varnostnik mora vsak izvedeni ukrep brezhibno obvladati tudi s komunikacijskega vidika, hkrati pa je prav komunikacija tista, ki povzroča največ težav pri izvajanju praktičnih postopkov. Za oblikovanje pozitivne komunikacije je še posebej v konfliktnih situacijah na terenu izjemnega pomena ustrezna strokovna podkovanost (kompetence) varnostnega osebja, zato je potrebno, da znanja komunikacije načrtno obnavlja in nadgrajuje.

Ključne besede: komunikacija, komunikacijske kompetence, varovanje, ukrepi varnostnika, konfliktna situacije

Abstract

Security guard should perfectly master each performed measure from the communication point of view, as well. Communication, however, is the one that causes the most problems in implementing practical procedures. In order to create positive communication, particularly in conflict situations on the site, appropriate professional expertise of security staff is of exceptional importance, therefore their knowledge of communication skills should be systematically renewed and upgraded.

Keywords: communication, communication skills competencies, security, security measures, conflict situations

1 Uvod

Komunikacija (za katero sicer nimamo ene same oz. enotne definicije, zagotovo pa se bomo strinjali, da gre za proces izmenjave podatkov in informacij v namen medsebojnega sporazumevanja) je izjemno pomembna tako v zasebnem življenju kot v poslovnem svetu (ne

pozabimo na to, da komuniciramo pravzaprav ves čas, poslovna komunikacija pa zajema najmanj tri četrtine delovnega časa (varnostnih) managerjev), glede na specifikke poklica pa moramo še posebej poudariti pomembnost ustrezne usposobljenosti različnega varnostnega osebja na tem področju.

Obvladovanje pozitivne komunikacije je nujno za uspešnost v tistih poklicih, kjer je delo vezano na ljudi – delo z ljudmi je osnovna sestavina dela celotnega varnostnega osebja, zato je zelo pomembno pravilno komuniciranje, da bi lažje opravljali svoje delo (Blažič 2015). Varnostniki morajo pri delu in izvajanju ukrepov ter dolžnosti upoštevati načela (načela zakonitosti, strokovnosti in sorazmernosti, načelo varstva človekovih pravic in temeljnih svoboščin, načelo enakega obravnavanja občanov, načelo humanosti, etična načela), ki so vodilo za zakonito in strokovno izvedbo ukrepov (prav tam).

V družbah, ki se ukvarjajo z zasebnim varovanjem, se dejstva, kako pomembno komunikacija oblikuje medsebojne odnose, vedno bolj zavedajo. Ne le na relaciji med varnostnim managementom in naročnikom, kjer je poleg vsega prisoten tudi element učinkovitega obvladovanja poslovnih in varnostnih tveganj, ampak zlasti na terenu med varnostnikom in uporabnikom, torej stranko v postopku. Zlasti oba najmilejša ukrepa, to sta ukrep *opozorilo* in *ustna odredba*, pa tudi vsi ostali ukrepi varnostnika zahtevajo od slednjega pravičen pristop. Kar pomeni, da varnostnik vsak izvedeni ukrep brezhibno obvlada tudi s komunikacijskega vidika. Ne le iz razloga, ker ima stranka v postopku pravico do zakonitega, profesionalnega in humanega ravnanja. Varnostnik je dolžan z najmilejšimi sredstvi učinkovito izvesti ukrep, to je opraviti svojo nalogo, doseči zastavljeni cilj, da pa bo pri tem dejansko uspešen, mora biti za to ustrezno usposobljen, kar pomeni, da mora tudi na področju komuniciranja imeti vse potrebne kompetence.

2 Komunikacijske kompetence varnostnega osebja

Pridobivanje komunikacijskih kompetenc je sestavni del izvajanja različnih programov za strokovno usposabljanje in izpopolnjevanje varnostnega osebja - za ilustracijo navajamo formativne cilje iz poglavja Komunikacijske veščine v Programu izpopolnjevanja za varovanje prireditev v gostinskih lokalih¹:

- v simulirani situaciji izbere in pojasni ustrezno obnašanje in pokaže spretnost učinkovitega mirnega reševanja medosebnih konfliktov,
- pokaže spretnost komuniciranja v kritičnih situacijah (evakuacija, pretep, množične kršitve),
- razvija spretnost komuniciranja pred in med ukrepi in po uporabi ukrepov in drugih sredstev varnostnika (predvsem fizične sile).

V letu 2012 je bil v panogi zasebnega varovanja za potrebe partnerjev Kompetenčnega centra za izobraževanje varnostnega osebja (v nadaljevanju: KCIVO) pripravljen Kompetenčni model, na osnovi katerega je bilo veliko truda vloženega v odpravo primanjkljaja vseh tistih kompetenc, ki so jih izpostavila partnerska podjetja, med drugimi tudi komunikacijskih.

Glavni namen Kompetenčnega modela je bil teoretično in praktično usposobiti ter dvigniti raven znanja na področju zagotavljanja varnosti in zaščite za posamezne profile poklicev v

¹ Odredba o določitvi programa strokovnega izpopolnjevanja za varovanje prireditev v gostinskih lokalih (Uradni list RS, št. 81/11)

zasebnem varovanju z obdobjimi, internimi, specialističnimi in drugimi oblikami izpopolnjevanj in usposabljanj. Ob tem pa ne le dvigniti nivo znanja, temveč utrjevati in nadgrajevati veščine, spretnosti in praktično izvajanje posameznih ukrepov varnostnega osebja, saj le-ti posegajo v človekove pravice in njihove temeljne svoboščine.

Metodologija določanja kompetenc je temeljila na dveh osnovah:

- najpomembnejše kompetence so zapisane v katalogih in standardih strokovnih znanj ter spretnosti varnostnega osebja in so hkrati izločilni kriteriji za ocenjevanje uspešnosti posameznika pri preverjanju znanja,
- pri mehkih kompetencah, t. i. *funkcijskih*² kompetencah profila, pa se izhaja iz veljavnih programov strokovnega usposabljanja in izpopolnjevanja, na osnovi katerih smo s tipizacijo že določili najpomembnejše, glede na značilnost posameznega delovnega mesta oziroma skupine delovnih mest v razpravi na sestankih s partnerji v projektu KCIVO in glede na analizo.

V Poročilu kompetenčnega centra za izobraževanje varnostnega osebja je navedeno tudi sledeče: »V letu 2014 smo tako ponovno na kratko v notranje usposabljanje vključili ponovitev ukrepov varnostnikov in uporabo drugih sredstev s poudarkom na komunikacijah in komunikacijskih veščinah, saj smo ugotovili, da jim prav komunikacije povzročajo največ težav, ko smo izvajali praktične postopke (izrekanje opozorila, ustne odredba, ugotavljanje istovetnosti, izvajanje površinskega pregleda vrhnjih oblačil, prtljage, vozila in tovora itd.). (Čas in Rep 2013)

3 Učinkovitost pri komuniciranju, komuniciranje s težavnimi strankami

Smisel komuniciranja je torej v odzivu, ki ga pri tem dobimo. Velja omeniti dve komponenti, ki vplivata na učinkovitost pri komuniciranju, to pa sta *vsebinska* in *odnosna raven*. Bodimo torej pazljivi ne le na vsebino našega sporočila, ki ga posredujemo prejemniku, pač pa tudi na to, kako bomo predali naše sporočilo, da bo prejemnik sporočila oziroma poslušalec pravilno razumel, kaj smo hoteli povedati, sporočiti. Tudi ne pozabimo na to, da naš »zemljevid sveta« praviloma ni enak sogovornikovemu. Če bomo hoteli doseči učinkovito komunikacijo, moramo znati prepoznati tudi kakšen t. i. zemljevid sveta ima sogovornik (denimo stranka v postopku).

Na internetu najdemo npr. preprost opis dogodka preprečitve kraje, ki prav tako podčrta pomen usklajene in pravočasne komunikacije (<http://www.valina.si/novice/>, 25. 8. 2015):

»Dne 11. 5. 2015 ob 17.49 uri je varnostnica preko videonadzora opazila moškega, ki je v trgovini v svoj nahrbtnik spravil 4 litrsko plastično kanto motornega olja. Varnostnica je s kamero sledila sumljivemu moškemu

² *funkcijske kompetence posameznega profila*, kamor sodijo osebnostne in vedenjske kompetence, kompetence za delo z ljudmi (sposobnost obvladovanja konfliktov - znanje za komuniciranje in reševanje problemov z alkoholiziranimi, agresivnimi osebami in osebami, ki so pod vplivom prepovedanih drog, sposobnost delegiranja nalog, sposobnost za delo v timu, sposobnost pogajanja ...)

do blagajn, hkrati pa že na okoliščine, ki kažejo na to da bo storjeno kaznivo dejanje, opozorila svojega sodelavca, ki se je nahajal v bližini.

Ko je moški odšel mimo blagajne, ne da bi plačal omenjeni artikel, je varnostnica to sporočila varnostniku, ki je že čakal pri izhodu iz trgovine. Ta je moškega z zakonito ustno odredbo pozval, naj se ustavi. Takrat je moški izpustil nahrbtnik iz rok in stekel proti izhodu. Varnostnik je takoj stekel za njim in ga na glas opozoril, da če se ne bo ustavil, bo zoper njega uporabljena fizična sila. Ker opozorila ni upošteval, je varnostnik izvedel strokovni prijem – davljenje od zadaj in moškega posedel na tla. Na tleh se je storilec kaznivega dejanja takoj umiril in pričel upoštevati ustne odredbe varnostnika.

Z usklajeno in pravočasno komunikacijo med obema varnostnikoma smo preprečili krajo in premoženjsko škodo naročniku, v višini 54,90 EUR.«

Ukrep varnostnika bo imel ustrezen učinek samo v primeru, da ga bo varnostnik izvedel strokovno in zakonito, odločno, toda mirno, primerno glasno in na ustrezni razdalji. Ta je pomembna iz dveh razlogov: spoštovati je potrebno ožji osebni (intimni) prostor sogovornika in zaradi lastne varnosti v primeru poskusa ogrožanja. Osebe se pri izvedbi ukrepa *opozorilo* ali *ustna odredba* nikoli ne dotikamo. Vzdržujemo očesni kontakt. Natančno opazovanje osebe v postopku nam prav tako pomembno pomaga pri vzpostavitvi dobrega stika, to pa varnostniku bistveno olajša izvedbo ukrepa. S sogovornikom je koristno uskladiti držo in gibe: če sogovornik z roko naredi kako značilno kretnjo, jo malce pozneje lahko ponovi še varnostnik. Uskladiti je dobro tudi govorico in se prilagoditi hitrosti in dinamiki govora sogovornika.

Asertivna komunikacija, empatija ter preusmeritev pogovora v stične točke v odnosu do sogovornika je izjemno pomembna (vedno se osredotočimo na pozitivne vidike, ki bodo lahko privedli do rešitve nastalega problema). S prilagajanjem svojega sloga komuniciranja ter s poslušanjem lahko poglobimo zaupanje in razumevanje ter sogovornika pripravimo do sodelovanja. V postopku s težavno osebo je dobro nekoliko spremeniti njen telesni izraz. Če sedi, poskusimo narediti nekaj, da bo vstala in se sprehodila ali obratno, če stoji, ji ponudimo stol. Številne raziskave namreč kažejo na to, da človeka najlažje pripravimo do drugačnega načina razmišljanja tako, da premakne svoje telo.

Skratka, od vsake posamezne situacije je odvisno, kaj bo varnostnik tudi uporabil v konkretnem primeru.

Pri neposrednem soočenju z nasilno osebo Grilc in Vovko (2015: 49) predlagata:

- ne uporabljajte tipov komunikacij, ki vzpodbujajo nasilnost (apatija, nezanimanje, samodejni odgovori, dosledno sledenje pravilom, hladnost, pošiljanje naokoli ...),
- ne že v začetku pogovora zavračati vseh zahtev osebe,
- ne uporabljajte frontalne pozicije z dlanmi na bokih ali prekrižanih rok na prsih, izogibajte se fizičnim stikom, kazanju s prstom ali daljšemu neposrednemu gledanju iz oči v oči,
- ne delajte nenadnih gibov, ki se jih lahko razume kot grožnja, pazite na ton in glasnost govora,
- ne izpodbijajte, izzivajte in ne grozite osebi, osebe nikoli ne podcenjujte,
- razburjene osebe ne kritizirajte in se do nje ne vedite nepotrpežljivo,
- ne sklepajte kupčij z osebo, ki vam grozi,
- situacije si ne predstavljajte manj resno kot dejansko je,
- ne dajajte lažnih izjav ali obljub, ki jih ne morete izpolniti,
- v primeru izbruha čustev ne poizkušajte dati veliko tehnično zahtevnih informacij,
- ne postavljajte se na eno ali na drugo stran v primeru napak,
- ne ogrožajte zasebnega prostora osebe, od osebe bodite oddaljeni vsaj pol metra,

- (v nadaljevanju avtorja navajata še druge alineje, ki pa niso toliko relevantne za področje komunikacije).

Pri pisnem sporočanju (v primerih, ko je potrebno pisati Poročilo o uporabi ukrepa), pa seveda obvezno uporabimo ustrezno jezikovno zvrst, strokovno terminologijo, zakonsko podlago. Tu ni drugih priporočil razen točnosti in doslednosti zapisanega.

Zelo močno orodje pri delu s težavnimi sogovorniki je tudi sposobnost rahljanja sogovornikovih prepričanj z uporabo t. i. *magije besed*³, kar lahko varnostnik naredi med samim pogovorom. Bistvo tega ni napad na osebo, temveč je to pripomoček, s katerim lahko varnostnik doseže, da sogovornik podvomi v lastno (omejujoče ali nekoristno) prepričanje, obenem pa varnostniku olajša izvedbo naloge z najmanjšimi škodljivimi posledicami.

4 Zaključek

Tako teorija kot praksa poudarjata in kažeta na izjemno pomembnost ustrezne strokovne usposobljenosti varnostnega osebja za ravnanje v različnih konfliktnih situacijah. Le kompetentno varnostno osebje, ki ima ustrezna znanja in veščine tudi s področja komuniciranja (le-to zajema še vrsto področij, znanj in spretnosti, ki jih v pričujočem besedilu zaradi omejene dolžine prispevka ne obravnavamo posebej, tako denimo sposobnost obvladovanja čustev, spretnost aktivnega poslušanja, različne tehnike asertivnega komuniciranja, npr. »pokvarjena plošča« ipd.) bo lahko mirno, vljudno, hitro in spretno, hkrati pa odločno in s pravo mero spoštovanja do sogovornika oz. do težavne (in/ali agresivne) stranke razrešilo konfliktno situacijo in strokovno (glej tudi vsa načela, ki jih navajamo v uvodu) ter učinkovito opravilo svoje delo.

5 Literatura in viri

Blažič, M. Komunikacijske veščine. V: *Komunikacijske veščine in stres pri delu s težavnimi strankami : priročnik*, Blažič, M. et al. Ljubljana: Čas - Zasebna šola za varnostno izobraževanje, 2015. ISBN 978-961-6248-12-9.

Čas, T. in Rep, M. Analiza notranjih usposabljanj KCIVO v letu 2013. V: *Zbornik prispevkov / 15. slovenski dnevi varstvoslovja*, Ljubljana, ur. Flander, B. et al. (online). 2014. (citirano 16. 9. 2015). Dostopno na naslovu: http://www.fvv.um.si/dv2014/zbornik/Cas_Rep.pdf.

Grilc, B. in Vovko, E. Prepoznavanje in premagovanje stresa in travme pri delu s težavnimi strankami. V: *Komunikacijske veščine in stres pri delu s težavnimi strankami : priročnik*, Blažič, M. et al. Ljubljana: Čas - Zasebna šola za varnostno izobraževanje, 2015. ISBN 978-961-6248-12-9.

Odredba o določitvi programa strokovnega izpopolnjevanja za varovanje prirediteljev v gostinskih lokalih. *Uradni list Republike Slovenije*, 81 (2011), str. 10422.

³ Nevrolingvistično programiranje (NLP) je celovit model komunikacije, sestavljen iz sistema metod in tehnik (s katerimi lahko predrugačimo svoje mišljenje, vedenje in doživljanje sveta), ki nas v dani situaciji podpirajo. Magija besed je del tega sistema.

Valina novice (citirano 25. 8. 2015). Dostopno na naslovu: <http://www.valina.si/novice/>.