



Jolanta Wilsz

Uczelnia Warszawska im. Marii Skłodowskiej-Curie

ul. Łabiszyńska 25, 03-204 Warszawa,

e-mail: jolanta.wilsz@gmail.com, jolanta.wilsz@uwmsc.pl

KOMUNIKOWANIE SIĘ OSÓB W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH

Streszczenie. W artykule omówiono specyfikę procesu komunikowania się w sytuacjach kryzysowych. Przeanalizowano jego przebieg i funkcje. Wskazano, jakie umiejętności powinni mieć pracownicy służb bezpieczeństwa ze względu na prawidłowe komunikowanie się z osobami poszkodowanymi. Omówiono te umiejętności w kontekście koncepcji stałych indywidualnych cech osobowości.

Słowa kluczowe: sytuacja kryzysowa, komunikowanie się, umiejętności komunikowania się, koncepcja stałych indywidualnych cech osobowości.

Wstęp

W procesie komunikowania się człowiek będący w roli nadawcy kieruje swoje reakcje, tzn. komunikaty, do odbiorcy, dla którego są one bodźcami. Bodźce docierające do człowieka mogą być bodźcami sprzyjającymi, obojętnymi albo niekorzystnymi¹. Już sama sytuacja kryzysowa, w której znajduje się człowiek, jest źródłem wyłącznie bodźców niekorzystnych, bardzo często traumatycznych, wywołujących u poszkodowanego lęk, zagrożenie, przerażenie, rozpacz, stres, panikę, histerię, duże emocje negatywne itp. Takie reakcje kryzysowe wymagają pomocy i wsparcia udzielanego osobie poszkodowanej przez pracowników różnych służb bezpieczeństwa. Pracownicy ci powinni we właściwy sposób oddziaływać na tę osobę i przekazywać jej adekwatne do zaistniałej sytuacji komunikaty, które uspokoją ją i poprawią jej stan psychiczny.

¹ Rodzaje bodźców i mechanizmy, które wywołują omówiłam w: J. Wilsz, *Mechanizmy ludzkich zachowań w sytuacjach kryzysowych*, [w:] *Inżynieria bezpieczeństwa a zagrożenia cywilizacyjne*, red. A. Gil, U. Nowacka, M. Chmiel, Wydawca: Centralna Szkoła Państwowej Straży Pożarnej w Częstochowie, Częstochowa 2012, s. 265-268.

Ogromne znaczenie dla przebiegu kryzysu, jak najszybszego zakończenia oraz zminimalizowania wyrządzonych szkód, ma prawidłowy proces komunikowania się osób udzielających pomocy z poszkodowanymi.

Ponieważ przebieg procesu komunikowania się w sytuacji kryzysowej zależy od rodzaju tej sytuacji, osoba pomagająca powinna mieć pełną informację na jej temat. Wpływ na przebieg tego procesu ma osobowość osób udzielających pomocy, ich wiedza i umiejętności fachowe, a także wiedza na temat komunikacji interpersonalnej, umiejętności w tym zakresie oraz wiedza psychologiczna na temat ludzkiej osobowości.

Umiejętności komunikowania się zdeterminowane są wszystkimi cechami osobowości osób udzielających pomocy. Szczególne znaczenie mają cechy, które pełnią funkcje predyspozycji osobowościowych nieulegających zmianom, których nie można kształtować ani rozwijać, gdyż tylko w zakresie zmiennych cech osobowości człowiek może dostosować się do wymogów sytuacji. Z tego powodu wiedzę i umiejętności, na przykład umiejętności komunikowania – tożsame z umiejętnościami interpersonalnymi – można nabywać tylko w zakresie cech zmiennych. Dlatego do pracy w służbach bezpieczeństwa należy przyjmować osoby o pożądanych w tym zawodzie predyspozycjach².

Specyfika procesu komunikowania się w sytuacjach kryzysowych

Analizując proces komunikowania się w sytuacji kryzysowej, należy mieć na uwadze cechy tej sytuacji, takie jak: zaskoczenie, deficyt informacji, spóźnione reakcje, wzrastająca liczba zdarzeń, utrata kontroli, zagrożenie ważnych interesów, wzrost napięcia psychicznego, zbiorowa psychoza. Wymienione cechy niezmiernie komplikują proces komunikowania się – stanowią bariery utrudniające jego przebieg. W procesie komunikowania się w sytuacjach kryzysowych może występować wiele różnego rodzaju barier, są to przede wszystkim:

- bariery generowane przez sytuację kryzysową;
- bariery występujące po stronie nadawcy;
- bariery występujące po stronie odbiorcy;
- bariery pojawiające się z powodu mankamentów organizacyjnych służb interweniujących w sytuacji kryzysowej.

² Zagadnienie to przedstawiłam na II Międzynarodowej Konferencji Naukowej nt.: „Inżynieria bezpieczeństwa a zagrożenia cywilizacyjne – wyzwania dla bezpieczeństwa”, która odbyła się w Częstochowie w dniach 10 i 11 czerwca 2013 roku. Tytuł wystąpienia: *Model osobowości zawodowej osób zarządzających w sytuacjach kryzysowych w kontekście koncepcji stałych indywidualnych cech osobowości*.

Według Roberta Boltona, „bariery komunikacyjne są to *reakcje o wysokim stopniu ryzyka* – ich wpływ na komunikację jest często (choć nie w sposób nieunikniony) negatywny. Większe prawdopodobieństwo, że te bariery okażą się destrukcyjne, pojawia się wtedy, gdy jedna lub więcej oddziałujących na siebie osób pozostaje pod wpływem stresu. [...] Z reguły obniżają one samoocenę drugiej osoby. Skłaniają do przyjmowania postawy obronnej, budzą opór i resentment. Mogą prowadzić do zależności, wycofywania się, poczucia klęski i nieprzystosowania”³.

Istnieje wiele opracowań dotyczących komunikowania się – głównie w organizacji, nie spotkałam żadnej publikacji na temat komunikowania się w sytuacjach kryzysowych. Sądzę, że z tych właśnie publikacji pracownicy służb bezpieczeństwa czerpią wiedzę na temat procesu komunikowania się i stosują ją w praktyce zawodowej.

Po przeanalizowaniu funkcji procesu komunikowania się interpersonalnego werbalnego, wymienianych przez różnych specjalistów⁴, uważam, że proces komunikowania się w sytuacjach kryzysowych spełnia następujące funkcje:

- *informacyjną*, której celem jest przekazywanie koniecznych informacji osobie poszkodowanej oraz przekazywanie informacji przez tę osobę osobie pomagającej;
- *motywacyjną*, dzięki której przekazywane są oddziaływania zachęcające osobę poszkodowaną do racjonalnych zachowań;
- *kontrolną*, dzięki której realizowana jest między innymi kontrola i ocena stanu osoby poszkodowanej oraz jej reakcji na przebieg sytuacji kryzysowej – dynamicznie zmieniającej się;
- *emotywną*, która umożliwia wyrażanie emocji i uczuć; dzięki tej funkcji osoba pomagająca okazuje osobie poszkodowanej troskę, opiekuńczość, życzliwość, zaangażowanie i wsparcie;
- *pomocniczą*, dzięki której w razie potrzeby osoba pomagająca, będąca w kontakcie z osobą poszkodowaną, udziela jej wszelkiej niezbędnej i możliwej pomocy.

Istotne znaczenie ma też komunikowanie się niewerbalne, gdyż w sytuacji kryzysowej może pełnić następujące funkcje:

- *zastępowania*, gdy sygnały niewerbalne mogą być stosowane zamiast słów, na przykład wówczas, kiedy panujący hałas uniemożliwia, by poszkodowa-

³ R. Bolton, *Bariera na drodze komunikacji*, [w:] *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. red. J. Stewart, tłum. J. Doktor, A. Kochańska, P. Kostyło, J. Kowalczyńska, J. Rączaszek, J. Suchecki, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s. 175.

⁴ B. Sobkowiak, *Interpersonalne i grupowe komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań – Wrocław 2005; J. Stankiewicz, *Komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 2006; J. Łuciewicz, *Organizacyjne zachowania człowieka*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław 1999.

ny usłyszał komunikat werbalne przekazywany mu przez osobę udzielającą pomocy;

- *uzupełniania*, gdy sygnały niewerbalne uzupełniają i precyzują komunikat werbalny; w sytuacjach kryzysowych chodzi o to, by wszystkimi możliwymi kanałami przekazywać poszkodowanemu komunikaty przywracające mu równowagę psychiczną;
- *ekspozycji*, gdy sygnały niewerbalne demonstrują uczucia i emocje większe albo mniejsze od rzeczywistych; w sytuacjach kryzysowych osoba pomagająca nie powinna okazywać osobie poszkodowanej rzeczywistych emocji negatywnych, powinna panować nad sobą, nad swoimi emocjami, wskazane jest, by okazywała osobie poszkodowanej emocje pozytywne, nawet wówczas, gdy nie odczuwa ich;
- *regulacyjną*, na przykład, kiedy sygnały niewerbalne mogą być użyte do kontroli regulacji płynności mowy;
- *moderującą*, gdy sygnały niewerbalne przyczyniają się do redukcji napięcia, które towarzyszą wszystkim fazom sytuacji kryzysowej⁵.

Prawidłowemu przebiegowi procesu komunikowania się w sytuacjach kryzysowych sprzyja przestrzeganie przez pracowników służb bezpieczeństwa wymienionych niżej zasad⁶:

- formułowania wypowiedzi: jasnych, zrozumiałych, poprawnych gramatycznie i stylistycznie, zwięzłych, jednoznacznych, sensownych, spójnych;
- używania języka znanego odbiorcy;
- życzliwości, uprzejmości, kulturalnego zachowania;
- unikania zbędnych powtórzeń;
- wiarygodności, zaangażowania;
- wzajemnej aprobaty i zrozumienia oraz szacunku i zainteresowania;
- rzetelnego, rzeczowego, uczciwego i obiektywnego informowania;
- logicznego powiązania kolejnych wypowiedzi;
- koncentrowania się na „sednie” sprawy;
- potwierdzania prawidłowego zrozumienia wypowiedzi nadawcy, na przykład przez parafrazowanie;
- właściwego tempa i zakresu wypowiedzi, nie powinna być zbyt krótka i wyrywkowa, ani zbyt wolna i rozwlekła;
- okazywania faktycznego stanu emocjonalnego;

⁵ Sygnały niewerbalne określone jako: „emblematy” dotyczące funkcji zastępowania, „ilustratory” – funkcji uzupełniania, „pozy” – funkcji ekspozycji, „regulatory” funkcji regulacyjnej i „adaptery” funkcji moderującej. Sygnały te scharakteryzowała B. Dobek-Ostrowska w: B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wydawnictwo ASTRUM Wrocław 2004, s. 28-29.

⁶ W rozdziale książki zatytułowanym: *Komunikowanie się w procesie pracy*, wymieniłam te zasady, gdyż sprzyjają one również prawidłowemu przebiegowi komunikowania się uczestników procesu pracy. Źródło: J. Wilsz, *Teoria pracy. Implikacje dla pedagogiki pracy*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009, s. 420.

- właściwej autoprezentacji – pozytywny wizerunek własnej osoby.

Psychologiczne aspekty procesu komunikowania się w sytuacjach kryzysowych

Według Charlesa D. Garvin i Bretta A. Seabury, „komunikowanie się ludzi nie jest prostym jednokanałowym procesem, jest zjawiskiem wysoce złożonym, wielokanałowym, angażującym równocześnie wszystkie nasze zmysły”⁷; poza mówieniem, w którym wysyłane są komunikaty i słyszeniem, w trakcie którego odbierane są komunikaty, istotne znaczenie odgrywają inne czynniki występujące w tym procesie, głównie czynniki psychologiczne. Gerard Egan uważa, że w procesie komunikowania się potrzebne są umiejętności: poświęcania uwagi, słuchania, rozumienia, empatii, sondowania i podsumowywania. G. Egan podkreśla przy tym, że „podstawowa empatia zawiera w sobie elementy *słuchania* klienta, jak najpełniejszego *rozumienia* go i jego problemów oraz *komunikowania* mu tego rozumienia, aby mógł pełniej *rozumieć samego siebie* i *działać* na bazie tego zrozumienia”⁸.

Poświęcaniu uwagi i słuchaniu, rozumieniu przekazywanych komunikatów, a następnie komunikowaniu tego rozumienia, powinna towarzyszyć empatia. Poświęcanie uwagi, obserwowanie i słuchanie z empatią pozwala zrozumieć drugiego człowieka i wejść w świat postrzegany jego oczami. G. Egan zwracając uwagę na znaczenie aktywnego wsparcia w klimacie aktywnego zainteresowania, słuchanie traktuje jako empatyczne wsparcie, natomiast akceptację i zachętę uznaje za podstawę tworzenia klimatu rozwoju interpersonalnego, zwraca też uwagę, że wsparcie powinno opierać się na interakcjach ludzi niezależnych⁹. Zagadnienia te są szczególnie ważne w procesie komunikowania się pracowników służb bezpieczeństwa z poszkodowanymi, którzy oczekują różnych form wsparcia.

Carl R. Rogers¹⁰ jako postawę porozumienia w kontaktach interpersonalnych wymienia empatię. Pozostałe właściwości, które powinny towarzyszyć empatii w procesie komunikowania się to: życzliwość, autentyczność, bezpo-

⁷ Ch.D. Garvin, B.A. Seabury, *Działania interpersonalne w pracy socjalnej. Procesy i procedury*, tłum. J. Banasiak, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998, s. 118.

⁸ G. Egan, *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, tłum. J. Gilewicz, E. Lipska, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2002, s. 132.

⁹ G. Egan wspomniane tu aspekty aktywnego wsparcia szerzej omawia w: G. Egan, *Twarzą w twarz. Uczestnictwo w grupowym treningu psychologicznym i rozwój interpersonalny*, tłum. B. Czarnańska, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2001, s. 82-98.

¹⁰ C.R. Rogers, *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*, tłum. A. Dodziuk, E. Knoll, Wydawnictwo „Thesaurus – Press” Juniorzy Gospodarki, Wrocław 1991, s. 9.

średniość, otwartość, akceptacja uczuć, konkretność. Wszystkie te właściwości sprzyjają powstawaniu korzystnej atmosfery towarzyszącej wzajemnym kontaktom. Bardzo duże znaczenie klimatowi porozumienia, który powinien towarzyszy efektywnemu dwustronnemu procesowi komunikowania się, przypisywał Zbigniew Nęcki. Według niego, właściwy klimat porozumiewania ma miejsce wówczas, gdy występuje:

- opisywanie, informowanie;
- dążenie do wspólnego rozwiązania problemu;
- otwarte okazywanie uczuć;
- szczerłość;
- empatia (wczuwanie się);
- okazywanie równości;
- okazywanie chęci pogłębionego wyjaśnienia¹¹.

Znaczenie empatii w kontaktach interpersonalnych dla Jerzego Mellibrudy jest oczywiste, ponieważ „jeśli człowiek jest w stanie wyobrazić sobie, jak to samo wydarzenie będzie spostrzegane przez kilka różnych osób i jeśli będzie zdolny dopuścić możliwość istnienia tych różnych punktów widzenia, będzie wnikliwiej spostrzegał rzeczywistość. Wzrosną również jego szanse na nawiązanie dobrych kontaktów z tymi osobami”¹². Również Stephen R. Covey¹³ przypisywał empatii bardzo duże znaczenie, zaliczył on komunikowanie z empatią do siedmiu zwyczajów najbardziej skutecznych w poczynaniach ludzi.

Krystyna Balawajder¹⁴ wyróżnia trzy poziomy komunikowania się ludzi: *fatyczny* (charakteryzuje go tworzenie swobodnej atmosfery), *instrumentalny* (występuje wówczas, gdy rozmówcy przekazują sobie informacje, gdyż są zainteresowani głównie porozumiewaniem się w określonej sprawie) oraz *afektywny* (pojawia się wówczas, gdy rozmówcy są zaangażowani w rozmowę, ujawniają własne poglądy, wartości i uczucia). Poziom afektywny wymaga dużej otwartości u obydwu uczestników relacji, ale dzięki największemu zaangażowaniu empatii, w porównaniu z poziomem fatycznym i instrumentalnym, umożliwia lepsze wzajemne poznanie i rozumienie. W procesie komunikowania się w sytuacjach kryzysowych powinny występować trzy wymienione poziomy komunikowania się, głównie z uwagi na stan psychiczny osób poszkodowanych.

¹¹ Z. Nęcki, *Negocjacje w biznesie*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1991.

¹² J. Mellibruda, *Ja – Ty – My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Wydawnictwo Nasza Księgarnia, Warszawa 1986, s. 311-312.

¹³ S.R. Covey, *Siedem nawyków skutecznego działania*, tłum. I. Majewska-Opiełka, wyd. III, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2003.

¹⁴ K. Balawajder, *Umiejętności interpersonalne w pracy menedżera*, [w:] *Psychologia w pracy menedżera*, red. B. Kożusznik, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1994.

Umiejętności pożądane u pracowników służb bezpieczeństwa ze względu na prawidłowe komunikowanie się z poszkodowanymi

Na umiejętności interpersonalne i umiejętności efektywnego komunikowania się pracowników służb bezpieczeństwa z poszkodowanymi składają się następujące umiejętności tych pracowników:

- rozpoznawania emocji u poszkodowanego;
- wywoływania u poszkodowanego pożądanych emocji;
- panowania nad własnymi emocjami i kierowania nimi;
- przekazywania zrozumiałych i wiarygodnych komunikatów werbalnych osobie poszkodowanej;
- rozumienia przekazów poszkodowanego;
- okazywania komunikatów niewerbalnych, przekazujących emocje;
- synchronizowania treści werbalnych i niewerbalnych;
- kreowania klimatu sprzyjającego efektywnej komunikacji;
- okazywania zrozumienia, czyli umiejętności empatyczne;
- analizowania sytuacji, w której przebiega proces komunikowania się;
- odbierania, analizowania i reagowania na docierające komunikaty;
- cierpliwego słuchania poszkodowanego;
- wzbudzania zaufania;
- wywierania pożądanego wpływu na ludzi, wynikająca z dużej samostereowności wewnętrznej;
- właściwego reagowania na zachowania poszkodowanego;
- dostrzegania/diagnozowania osobowości i cech poszkodowanego na podstawie jego zachowań oraz umiejętność zindywidualizowanego sposobu oddziaływania na niego;
- wygaszania u poszkodowanego emocji negatywnych.

Umiejętności potrzebne do skutecznego komunikowania się pracowników służb bezpieczeństwa z osobami poszkodowanymi w kontekście ich stałych indywidualnych cech osobowości

Wyżej wymienione umiejętności pożądate u pracowników służb bezpieczeństwa zdeterminowane są wartościami ich stałych indywidualnych cech osobowości¹⁵. Na te umiejętności składają się dwie grupy umiejętności:

- *umiejętności intelektualne* człowieka, które są funkcją jego stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych (przetwarzalności, odtwarzalności, talentu);
- *umiejętności interpersonalne* człowieka, które są funkcją jego stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych (emisyjności, tolerancji, podatności).

Umiejętności intelektualne człowieka wynikają z wartości jego stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych, im większa jest jego przetwarzalność, tym ma większą łatwość kojarzenia wszelkiego rodzaju informacji, im większą ma odtwarzalność, tym łatwiej zapamiętuje wszelkiego rodzaju informacje, im większy ma talent w jakiejś dziedzinie, z tym większą łatwością tworzy nowe informacje w tej dziedzinie. Umiejętności intelektualne są potrzebne człowiekowi między innymi po to, aby był: spostrzegawczy, zauważał, rozpoznawał i identyfikował możliwie jak najwięcej bodźców docierających z otoczenia, aby łatwo przetwarzał dużą ilość informacji, miał zdolność koncentracji uwagi, posiadał dużą inteligencję ogólną, umiał sobie radzić w nieprzewidzianych i skomplikowanych sytuacjach, umiał kompleksowo podchodzić do problemów, logicznie myśleć, analizować i wyciągać wnioski, miał łatwość podejmowania trafnych decyzji, posiadał dobrą pamięć itp.¹⁶ – im wyższy poziom umiejętności intelektualnych człowieka, tym lepsze jego umiejętności komunikowania się.

Umiejętności interpersonalne są potrzebne człowiekowi między innymi po to, by miał łatwość współpracy z ludźmi, umiał skutecznie postępować z nimi, przekonywać ich i wpływać na nich, był otwarty, szczery, życzliwy i bezkonfliktowy, umiał okazywać zrozumienie, partnerstwo i przychylność, był dynamiczny i przedsiębiorczy, skutecznie sterował ludźmi i komunikował się z nimi, był odporny na naciski i manipulacje.

¹⁵ Koncepcja stałych indywidualnych cech osobowości została omówiona w: J. Wilsz, *Teoria pracy. Implikacje dla pedagogiki pracy*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009, s. 82–93, tam też zostały podane definicje tych cech.

¹⁶ Por. J. Wilsz, *Umiejętności potrzebne nauczycielowi techniki do skutecznego komunikowania się z uczniami*, [w:] *Technika – Informatyka – Edukacja. Teoretyczne i praktyczne problemy edukacji technicznej*, tom IX, red. W. Furmanek, Uniwersytet Rzeszowski, Wydawnictwo Diecezjalne i Drukarnia w Sandomierzu, Rzeszów 2008, s. 189–190.

U pracownika służb bezpieczeństwa, ze względu na prawidłowy proces komunikowania się, pożądana jest:

- duża przetwarzalność, gdyż w dynamicznie zmieniających się sytuacjach kryzysowych powinien błyskawicznie, adekwatnie do nich reagować;
- duża odtwarzalność, gdyż w tych sytuacjach osoba udzielająca pomocy nie jest w stanie notować wszystkich docierających do niej informacji, wiele z nich powinna zapamiętywać już po jednokrotnym usłyszeniu, aby uwzględnić je w procesie podejmowania decyzji w poszczególnych fazach sytuacji kryzysowej;
- emisyjność mieszczącą się w przedziale od średniej dodatniej do średniej ujemnej, ponieważ taka wartość emisyjności osoby udzielającej pomocy powinna sprzyjać: prawdomówności, życzliwości, szczerości, rzetelności, obiektywności, jednoznaczności, precyzyjności i autentyczności wypowiedzi itp. oraz przyczyniać się, by osoba była odpowiedzialna, opanowana i stabilna emocjonalnie;
- duża tolerancja, gdyż sprzyja skutecznej komunikacji, przyczynia się do akceptacji drugiej osoby, jej postawy, przekonań itp. Taka tolerancja powinna zagwarantować: otwartość na problemy drugiej osoby, wyrozumiałość, opanowanie, cierpliwość, bezkonfliktowość itp.
- mała podatność, gdyż taka jej wartość ustrzeże osobę udzielającą pomocy od zbytnej uległości, braku zdecydowania, braku konsekwencji, podatności na manipulację, od podejmowania działań wymuszonych, co do słuszności których ma wątpliwości.

Zakończenie

Poprawny przebieg procesu komunikowania się w sytuacji kryzysowej jest warunkiem prawidłowej interwencji kryzysowej. Sprawne komunikowanie się w takiej sytuacji zależy od bardzo wielu czynników, w artykule skoncentrowałam się głównie na wpływie osobowości osób pomagających oraz regułach, które powinny być przestrzegane w takiej sytuacji. Nie analizowałam relacji między osobami poszkodowanymi – mającymi różne osobowości i pracownikiem służby bezpieczeństwa – o określonej osobowości, ponieważ jest to praktycznie niemożliwe ze względu na to, że typów osobowości poszkodowanych jest ogromna liczba. Uważam jednak, że wiedza pracowników służb bezpieczeństwa z zakresu systemowej koncepcji człowieka, opierającej się na teorii systemu autonomicznego, wiedza, którą daje ta teoria na temat wewnętrznych mechanizmów człowieka, ułatwi pracownikom właściwe traktowanie poszkodowanych i prawidłowe komunikowanie się z nimi.

Literatura

- [1] Balawajder K., Umiejętności interpersonalne w pracy menedżera, [w:] Psychologia w pracy menedżera, red. B. Kożusznik, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1994.
- [2] Bolton R., Bariery na drodze komunikacji, [w:] Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi, red. J. Stewart, tłum. J. Doktor, A. Kochańska, P. Kostyło, J. Kowalczyńska, J. Rączaszek, J. Suchecki, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
- [3] Covey S.R., Siedem nawyków skutecznego działania, tłum. I. Majewska-Opiełka, wyd. III, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2003.
- [4] Dobek-Ostrowska B., [w:] Podstawy komunikowania społecznego, Wydawnictwo ASTRUM Wrocław 2004.
- [5] Egan G., Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów, tłum. J. Gilewicz, E. Lipska, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2002.
- [6] Egan G., Twarzą w twarz. Uczestnictwo w grupowym treningu psychologicznym i rozwój interpersonalny, tłum. B. Czarnecka, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2001.
- [7] Garvin Ch.D., Seabury B.A., Działania interpersonalne w pracy socjalnej. Procesy i procedury, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998.
- [8] Łucewicz J., Organizacyjne zachowania człowieka, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław 1999.
- [9] Mellibruda J., Ja – Ty – My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich, Wydawnictwo Nasza Księgarnia, Warszawa 1986.
- [10] Nęcki Z., Negocjacje w biznesie, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1991.
- [11] Rogers C.R., Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe, Wydawnictwo „Thesaurus – Press” Juniorzy Gospodarki, Wrocław 1991.
- [12] Sobkowiak B., Interpersonalne i grupowe komunikowanie się w organizacji, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań – Wrocław 2005.
- [13] Stankiewicz J., Komunikowanie się w organizacji, Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 2006.
- [14] Wilsz J., Mechanizmy ludzkich zachowań w sytuacjach kryzysowych, [w:] Inżynieria bezpieczeństwa a zagrożenia cywilizacyjne, red. A. Gil, U. Nowacka, M. Chmiel, Centralna Szkoła Państwowej Straży Pożarnej w Częstochowie, Częstochowa 2012.
- [15] Wilsz J., Teoria pracy. Implikacje dla pedagogiki pracy, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009.
- [16] Wilsz J., Umiejętności potrzebne nauczycielowi techniki do skutecznego komunikowania się z uczniami, [w:] Technika – Informatyka – Edukacja.

Teoretyczne i praktyczne problemy edukacji technicznej, tom IX, red. W. Furmanek, Uniwersytet Rzeszowski, Wydawnictwo Diecezjalne i Drukarnia w Sandomierzu, Rzeszów 2008.

Jolanta Wilsz
Uczelnia Warszawska im. Marii Skłodowskiej-Curie

COMMUNICATION OF PEOPLE IN EMERGENCY SITUATIONS

Abstract

In the article special features of emergency communication process were discussed. Its course and functions were analyzed. The skills of safety personnel in relation of communication with injured people were identified. They were also discussed in the context of constant individual personality traits concept.

Keywords: emergency situation, communication, skills to communicate, constant individual personality traits concept.