

Particularități în comunicarea cu persoanele evaluate/sanționate penal

Material pregătit de Ramona Bălăiță, expert, România

1. Analiza documentelor

- În procesul de investigație psiho-socială în vederea evaluării/planificării supravegherii, consilierul de probațiune are la dispoziție o metodă extrem de utilă, punct de plecare în utilizarea altor metode: **analiza documentelor**.
 - consultarea dosarului penal, a rechizitoriului
 - studiul unui referat întocmit anterior pentru aceeași persoană, dacă există un astfel de document/ studiu dosar de probațiune
 - nota: în acest caz, se recomandă precauție pentru a nu se forma prejudecăți și a se nu eticheta pe baza informațiilor axate în principal pe săvârșirea infracțiunii
 - bazele de date ale diverselor instituții cu care colaborăm

2. Observația

- Practicarea observației este un exercițiu de luciditate
- Observația este structurată sau sistematică dacă se utilizează explicit un plan pentru selecția, înregistrarea și codificarea datelor; ea este nestructurată dacă aceste procese sunt implicite și emergente” (Chelcea, 2004)
- Sa se respecte standardul derularii întrevederilor la domiciliul persoanei, chiar în perioadele de suprasolicitare. Acest lucru face posibilă practicarea observației directe a condițiilor de locuit și a vecinătății, dar și a altor elemente neașteptate.
- **Aplicatie -DVD**

3. Interviu

Metodă de bază în întocmirea referatului de evaluare.

- S. Chelcea (1996) realizează o clasificare a interviurilor, dintre care reținem următoarele delimitări:
 - interviuri față în față sau prin mijloace online (după genul convorbirii);
 - interviuri structurate, semistructurate și nestructurate (după gradul de libertate în formularea întrebărilor, în cursul convorbirii)
 - individual și de grup (după numărul de participanți).

4. Interviul

Pentru activitatea de probatiune, forma obișnuită a interviului este cea față în față, semistructurat și individual. În cazul interviului semistructurat, prestabilite sunt doar temele în jurul cărora se va purta discuția. Astfel, consilierul de probațiune va utiliza în activitatea sa ca instrument de lucru un ghid de interviu care, pornind de la câteva teme mai generale, poate să cuprindă o lungă listă de subiecte și întrebări specifice. (Rotariu T, Iluț P; 1999).

Si in mediul on-line se mentin aceste caracteristici.

1. Pregătirea interviului cu persoana supravegheată

- Identificarea și amenajarea spațiului în care se va derula întrevederea constituie o condiție și o preocupare importantă. Desfășurarea întrevederii într-un spațiu separat de spațiul dedicat birourilor consilierilor, asigură un cadru favorabil construirii unei relații profesionale sincere și constructive și confidential.

- Garantarea confidențialității și construirea unui cadru favorabil dezvăluirii și deschiderii persoanei intervievate, mai ales în cazul anumitor infracțiuni: contra integrității sexuale, al violenței domestice, ori în alte cazuri în care comiterea infracțiunii implică elemente sensibile pe care consilierul necesită a le explora și evalua cât mai corect.
- Interviul la domiciliul persoanei— prezintă o serie de particularități – exemplificare!

2. Derularea interviului cu persoana supravegheată

- Pentru probatiune, studiile arata că cel mai potrivit este interviu semi-structurat care presupune investigarea unor temelor stabilite dinainte (ca în interviurile structurate), deși întrebările și succesiunea acestora nu sunt prestabilite (ca în interviurile nestructurate). Acest lucru permite cursivitate în derularea interviului, începerea interviului cu ce crede mai potrivit consilierul și continuarea cu ceea ce apreciază că este mai adecvat în funcție de particularitățile cazului.
- Ghidul de interviu semi-structurat este concentrat pe unități tematiche, de interes pentru o anumită arie de investigare
- În realizarea interviului, întrebările nu se stabilesc și nu se adresează în aceeași ordine în toate cazurile, pentru că discursul și disponibilitatea persoanelor de a dialoga sunt diferite. Interviul se construiește și se adaptează în funcție de caz, iar consilierul trebuie să exerseze și să fie pregătit să abordeze subiectele care apar - atât cele previzibile, cât și cele imprevizibile.

2. Derularea interviului...

- Nils, F & Rime B., „Interviul”, în Moscovici, S. & Buschini, F., *Metodologia științelor socioumane*, p.221:

În general, în privința organizării întrebărilor, interviuatorul va încerca să respecte următoarele criterii:

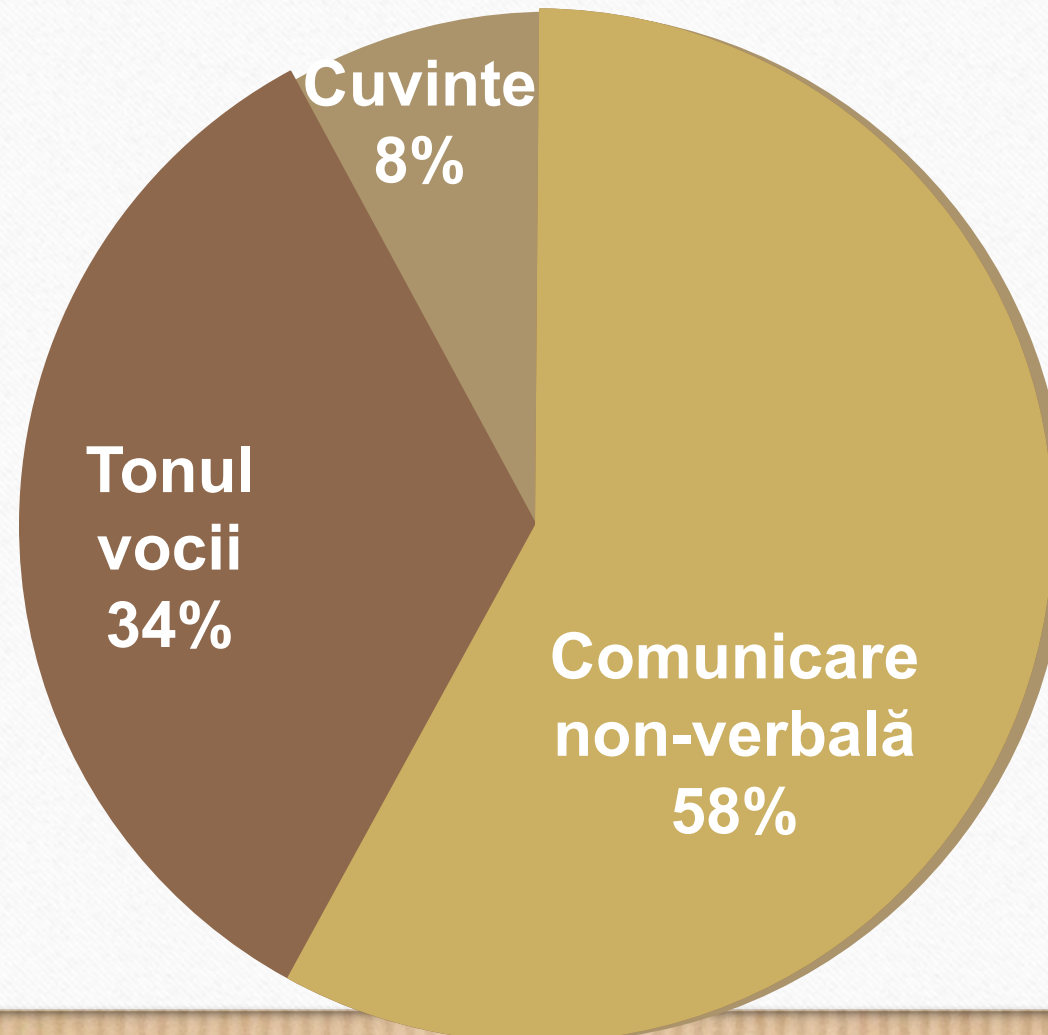
1. să înceapă cu întrebări la care să se poată răspunde ușor...;
2. să se plaseze întrebările complexe sau cele sensibile după ce s-a stabilit raportul de încredere, ...;
- ...
4. să se grupeze întrebările asupra unei teme;
- ...
6. să fie utilizate comentarii de tranziție.

Verbal / non-verbal

Congruența limbajului verbal / nonverbal

„Limbajul nonverbal a făcut obiectul unor cercetări asidue în ultimii ani. Unii psihologi estimează că circa 60% din semnificațiile prezente într-o conversație sunt purtate de semnale nonverbale (gesturi, expresii faciale, poziții ale corpului, mișcări oculare, în spațiu etc.).

Comunicarea non-verbală



Verbal / non-verbal

Comunicarea nonverbală între adulți este marcată de diferențe transculturale. Contactul vizual, de pildă, are semnificații diferite în culturi diferite. Doi europeni (sau nord-americani) aflați în conversație privesc din când în când unul în ochii celuilalt (acest tipar l-a învățat în copilărie: “uită-te la mine când îți vorbesc” - spun părinții).

Exemplu: ”Pentru un japonez, acest lucru e considerat o impolitețe gravă, el fixându-și privirea pe gâtul partenerului de discuție.

Un european poate vedea în aceasta o lipsă de interes din partea colegului său japonez și va întrerupe conversația.

Un arab însă e obișnuit să privească fix, în ochi persoana cu care vorbește; pentru el, glisarea privirii e semnul lipsei de respect și al insolenței. Fără luarea în considerare a acestor diferențe, comunicarea nonverbală dintre personaje din culturi diferite are de suferit.”

(Curs de Psihologie generală, anul I, sem I, Fac. De Psihologie și Științele Educației, Univ. Babeș-Bolyai Cluj-Napoca, Înv. la Distanță).

Abilitati de comunicare specifice interviewerului

2. Derularea interviului cu făptuitorul /inculpatul/supravegheatul

Întrebările productive și deschise invită deseori persoana să își exprime liber opinia. Sunt construite pozitiv, direcționate la subiect și sunt lipsite de prejudecăți sau oricare din caracteristicile menționate anterior.

Cum? Când? Unde? Care? Cine? Și De ce? sunt, de asemenea, întrebări deschise. Integrarea într-un dialog a întrebărilor deschise poate fi o modalitate utilă de a extrage mai multe informații și de a spori dorința de schimbare. R

!!! Repetarea lor, fara alternare, poate crea impresia de interogatoriu

Întrebările productive sunt:

- specifice și clare
- încurajează persoana să se exprime liber și deschis
- sunt construite pozitiv

Exemple: Ce credeți despre...? Cum ați putea descrie...? Care este părerea dumneavoastră despre...?

2. Derularea interviului cu făptuitorul /inculpatul/supravegheatul

Tehnici greșite de interviuare:

- Prea multe întrebări
- Întrebări închise
- Întrebări cu răspuns inclus/sugerat
- Întrebări indiscrete
- Întrebări discriminatoare

Ascultarea activă

Ascultarea este un ingredient esențial al comunicării cu aceasta categorie de persoane .

Credem cu toții că putem asculta, cu toate acestea, în practică, avem cu toții cereri și factori care ne distrag.

Să asculți și să observi bine reprezintă o **aptitudine care necesită timp, angajament și practică**. Ascultarea nu se referă la vorbire și nici nu înseamnă doar să auzi cuvintele, înseamnă să dobândești o înțelegere adevărată a persoanei din ceea ce poate să îți spună aceasta (empatia).

3 tehnici de bază:

- ❖ **Reflectarea:** repetă comentariile sau afirmațiile persoanei
- ❖ **Parafrazarea:** prelucrează comentariile sau afirmațiile persoanei
- ❖ **Sumarizarea:** verificarea/clarificarea afirmațiilor

Exemple:

Reflectarea: Ceea ce spui... Spuneai ca...

Parafrazarea: Cu alte cuvinte...Ceea ce înțeleg eu... Dacă înțeleg bine...

Sumarizarea: In concluzie... Asadar ceea ce am discutat... Inteleg in final...

Există trei tipuri de reflectare

Simplă

Amplificată

Bilaterală

Reflectarea Simplă

Recunoaște dezacordul, emoția sau percepția persoanei.

Evită confruntarea-negare (da dar...). Utilizează reflectarea pentru o schimbare de accent.

Nu adăugați multe la ceea ce a spus persoana: repetați ceea ce-a spus persoana

Inteleg ca vrei sa reduci consumul de alcool...

Reflectarea Amplificată

Amplifică ceea ce a menționat o persoană. Încearcă să încurajeze ambivalența.

Diferită de reflectarea simplă deoarece **adăugați** ceva la ceea ce a spus persoana.

Inteleg ca vrei sa reduci consumul de alcool în perioada următoare

Reflectarea Bilaterală

Reluați ce a spus și rezumați **discrepanța** dintre comportamentul persoanei și ceea ce spune sau scopurile/obiectivele sale menționate pentru a crea o disonanță în acea persoană

Pe de o parte dorești să reduci consumul de alcool, pe de altă parte ai spus mai devreme că te întâlnești cu prieteni care sunt alcoolici și care te încurajează să bei cu ei

Aplicație!

Persoana: Doamna/domnule nu pot participa la programul de reintegrare! Lucrez si nu prea am când...

Consilierul: Da, înțeleg... Care este programul tău la locul de lucru?

Persoana: 8 ore pe zi începând de la ora 7...

Consilierul: Deci termini zilnic la ora 15.00?

Persoana: Da

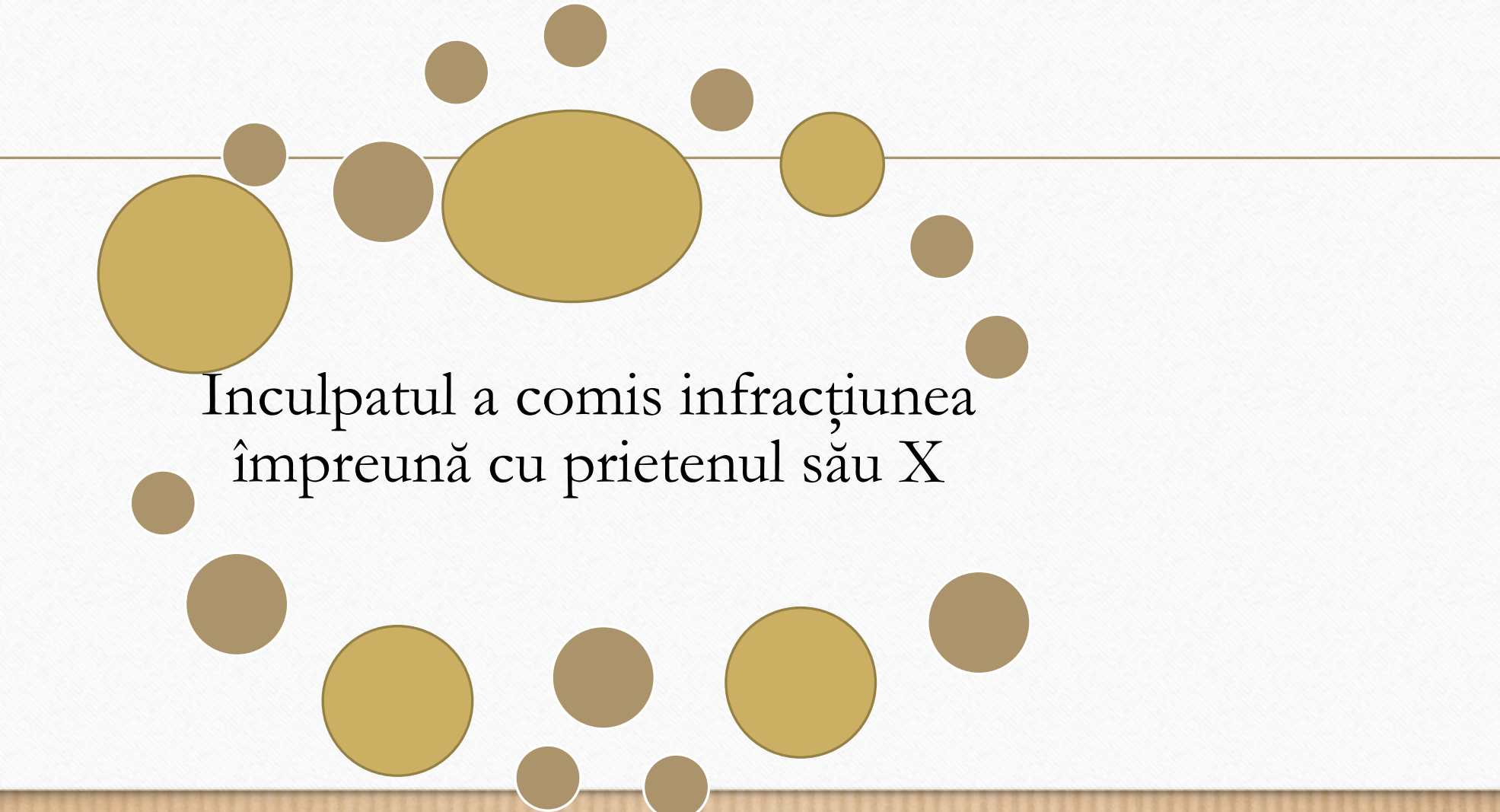
Consilierul: Crezi ca putem găsi o soluție?

Persoana: Nu știu ce sa zic... Nu prea...

Parafrizare exemplu

Inteleg că schimbarea este un traseu anevoios, mai de durată decât te-ai aștepta și solicită mai mult efort din partea ta...

Analiza și sinteza informațiilor



Inculpatul a comis infracțiunea
împreună cu prietenul său X

Particularități în analizei și sintezei informațiilor

Relevanță

Utilitate

Coerență

Cursivitate

- Gestionarea **aspectelor administrative în cadrul întâlnirilor** (consemnare, înregistrare informații). Analizăm aici practica, prea des întâlnită în cadrul birourilor de probațiune, a consemnării informațiilor oferite și/sau a completării rapoartelor *în timpul* conversației purtate cu persoana supravegheată.
- Opțiunea pentru completarea documentelor/tipizatelor dosarului în cursul interviului cu persoana supravegheată nu permite exprimarea unei atitudini deschise comunicării, respectiv o poziție deschisă sau contact vizual susținut. În această modalitate de lucru, atenția consilierului este distribuită pe realizarea a cel puțin două sarcini concomitent, situație în care este posibil ca niciuna dintre aceste activități să nu fie îndeplinită la standardele propuse.

Recomandări privind gestionarea aspectelor administrative asociate unei întrevederi:

- Este foarte important ca atenția consilierului să fie centrată pe activitatea aflată în acel moment în desfășurare, în acest caz, pe derularea întrevederii cu persoana evaluată/supravegheată, informațiile obținute urmând a fi consemnate *ulterior* în documente. **!!!** Pentru fidelitate, în timpul întrevederii consilierul poate consemna telegrafic informațiile, notând doar cuvintele cheie (nume, denumiri, cifre, ani, adrese etc).
- Concentrându-se pe întrevedere, pe dialogul purtat, consilierul va constata că detaliile vor fi reținute mai ușor, completarea rapoartelor urmând să devină în modul acesta o sarcină mai simplă.

!!! Pentru obținerea semnăturii persoanei supravegheate pe documentul care conține raportul întrevederii derulate, consilierul poate alocă după întrevedere 10-15 minute în vederea completării documentului, timp în care persoana poate fi rugată să aștepte, citind o broșură a serviciului, pliante ale colaboratorilor sau alte informații despre probatiune.