

SUPORT DE CURS 1/GNM – STILUL DE COMPORTAMENT AL COMISARULUI GARZII NATIONALE DE MEDIU (GNM)

ION DAN TRESTIENI-Consilier personal al Comisarului General al GNM

C1-1 Fazele actului de inspectie si control al comisarului GNM

- **DIAGNOZA:** se merge pe teren si se evalueaza gradul de vatamare a mediului prin nerespectarea legilor de protectie a mediului;
- **PROGNOZA:** se evalueaza in ce masura acest prejudiciu s-ar putea repeta in viitor – caracterul intamplator, neintamplator, voluntar, involuntar, constient, inconstient;
- **ACTIUNEA:** derularea efectiva a actelor de inspectie si control;
- **CORECTIA:** actiunile intreprinse pentru a remedia situatia (sanctionarea sau remedierea pagubei de mediu).
- In toate aceste faze comisarul GNM trebuie sa aiba comportamente specifice pentru a fi efficient.

C1-2 Studiu de caz- auditori de mediu francezi / Diagnoza

- Este un posibil model de tip de comportament ideal al comisarului de mediu
- Lucrau trei auditori cu un chestionar/fisa de observatie, prin care voiau sa stabileasca printr-o unica vizita de sit, gradul de poluare al zonei.
- Dupa aplicarea chestionarului ei isi comparau rezultatele in trei pentru a ajunge la un consens;
- Acest chestionar era cuantificat si cuantificarile erau introduce in calculator, care pe baza softului inclus stabilea gradul de poluare al zonei;
- **Concluzii:** profesionalism, actiune neintrusiva care starneste respect si legitimarea puterii comisarului Garzii Nationale de Mediu (autoritatea conferita de competenta si cea conferita de functie).

C1-3 Importanta jocului de rol in actul de inspectie si control

- Comisarii sunt **persoane**;
- In limba latina “**persona**”**inseamna masca**: comisarii sunt purtatori de masti, masca functionarului public care inspecteaza, controleaza si sanctioneaza persoanele care nu aplica legea protectiei mediului. Sunt deci actori care joaca pe scena;
- Ca orice actor, ei au de jucat un rol care este descris intr-un text de rol: legislatia specifica muncii de inspectie si control.

- Ca orice actor au un costum si o recuzita: costumul inspectorului GNM, legitimitia care ii permite sa faca inspectie, carnetul de observatii, chitantiul, binoclul, masina de serviciu,etc.
- Desi toti inspectorii au oportunitatea de a juca acelasi rol, cu acelasi text si aceeasi recuzita, nu toti il joaca la fel: unii au success si altii nu.
- Ceea ce-i deosebeste este TALENTUL.
- Comportamentul comisarului GNM este un indicator al talentului lui.
- Elemente de talent: incerci sa intelegi motivatia care a stat la baza actului de delincventa; incerci sa oferi alternativele altor resurse celor care incearca sa foloseasca abuziv resursele de mediu; incerci sa intelegi sistemul de valori al delincventului (semantica); ai incredere in sine; sti sa asculti;sti sa taci; faci diferenta intre rationalitatea formala si cea substantiva; sti sa faci animatie cu cei inspectati si controlati;sti sa construiesti o retea de sprijin pe care s-o utilizezi mai ales in cazurile dificile; sti sa decodifici limbajul corpului; sti sa rezolvi problemele de conflict de rol; sti sa te adaptezi la tipologia delincventului;.

C1-4 A intelege motivatiile actelor de infractiune ale clientilor /Proгноza

- Originea conceptului motivatie provine din latinescul “movere”,a misca.
- Procesul psihologic “motivatie”contine trei dimensiuni diferite: 1) ceea ce energizeaza comportamentul; 2) ceea ce directioneaza comportamentul; 3) ceea ce sprijina, sustine sau intretine comportamentul.
- A.Maslow ierarhizeaza motivatiile pe o scara cu 5 niveluri: 1) **Nevoile fiziologice:** hrana, apa, aer, caldura,etc. 2) **Nevoile de siguranta:** securitate, stabilitate, sanatate, lipsa pericolelor; 3) **Nevoile de afiliere si dragoste:** afiliere la un grup, cuplu erotic sau marital; 4) **Nevoile de stima:** stima de sine, stima celorlalti, dorinta de realizare (recunoastere sociala) dorinta de recunoastere si respect; 5) **Nevoia de actualizare:** implinirea, realizarea potentialului ce tine de structura psihofizica personala.
- Delincventii pot fi “miscati”de aceste motivatii si cunoasterea lor va fi importanta pentru actiunile comisarului GNM.
- Un om nu poate trece de pe o treapta inferioara de motivatie pe o treapta superioara pana nu-si va satisface nevoile de rang inferior. De exemplu, o persoana saraca va incerca sa fie performanta taind ilegal pomi si vanand ilegal animale. Ea este motivata de nevoile fiziologice. Va continua sa aiba acest comportament pana va reusi sa-si satisfaca nevoile fiziologice. Exemplul cu persoana eliberata din puscarie in Decembrie 1989 si care a venit sa ceara ajutoare. Exemplul cu nevoia de afiliere si dragoste in delincventa juvenila.
- Cunoscand motivatiile delincventilor comisarul va putea: 1) sa prevada comportamentul lor viitor; 2) sa caute solutii pentru a le rezolva nevoile de rang inferior si a trece spre nevoile de rang superior.

C1-5 Teoria conservarii resurselor a lui Habfall /Proгноza

- Oamenii incearca sa conserve acele resurse pe care ei le evalueaza inalt si accepta sa le substituie numai cu resurse care sunt evaluate la fel de inalt si numai daca se potrivesc cu mediul lor social. Ex: Rosia Montana: exista un comportament de delincventa curenta dar el a devenit o cutuma: oamenii considera ca lemnul, aurul, pamantul, este pus de Dumnezeu pentru toti. Holoangarul este un erou. De ce au acest comportament? Ei sunt mineri si minerii au pretuit totdeauna banii « cash ». A lua aur, lemn si pamint in mod gratuit le permite sa-si dezvolte aceasta resursa. Pe de alta parte, ei accepta solutia RMGC care le conserva resursa in sensul ca primesc foarte multi bani pe pamintul si casa vanduta. Nu suporta insa o alta resursa, aceea de a castiga bani din ferma sau turism (solutiile Academiei Romane).
- Pentru comisari, una din resursele pe care le ofera potentialilor delincventi poate fi sprijinul social, stima sociala, etc. Toti oamenii evalueaza inalt acele resurse care sunt inalt evaluate in mediul lor. De multe ori, deci, pentru a schimba un comportament individual sau de grup trebuie mai inatai sa schimbi o cultura.

C1-6 A intelege sistemul de valori ale celuiilalt / Proгноza

- Metafora lui Homer: numai regale are viziune campului de batalie;
- A si Non A pot avea dreptate ambii: trebuie doar sa explice pe ce pozitii se situeaza.
- Se va constata uneori ca delincventul in baza valorilor, educatiei, experientei personale si biografiei a avut o oarecare normalitate a comportamentului.
- E bine sa cunosti semantica celuiilalt pentru a-i descrie comportamentul, a-l intelege si a prevedea comportamentele lui viitoare. E bine sa descri celuiilalt pe ce pozitie/valori te plasezi tu insuti pentru a negocia o noua formula de comportament care sa nu mai fie in afara normelor.

C1-7 A face deosebirea intre rationalitatea formala si rationalitatea substantive / Actiunea

- Conform rationalitatii formale toti oamenii sunt egali in fata legii, adica au aceleasi oportunitati
- Conform rationalitatii substantive, lucrurile nu stau chiar asa: fiecare om este o situatie particulara. Nu poti pune toti oamenii in aceeaasai oala. Un sarac si un bogat nu vor fi niciodata posesorii aceleasi oportunitati in fata legii.

- Uneori trebuie sa cautam circumstantele atenuante ale unui gest: Ex- un om care este obligat, fortat, constrans, santajat sa faca un delict. Sau, un om care nu are constiinta greselii- minorii, etc.

C1-8 A avea incredere in sine / Actiunea

- In actiunile sale comisarul GNM trebuie sa dea dovada de increderea in sine. Sovaiala, neincrederea, indecizia, teama, vor fi percepute imediat de catre delincvent si sanctionate prompt;
- Increderea in sine se poate obtine prin: 1) experienta; 2)cunoasterea legislatiei; 3) pregatirea minutioasa a inspectiei si controlului; 4) utilizarea retelei de sprijin in actiunile de teren.
- Unul din cele mai utile instrumente este un caiet in care sa ai notate cele mai frecvente obiectii pe care le poate aduce delincventul in diferite situatii si raspunsurile cele mai convenabile la acestea. In functie de situatie trebuie consultat acest caiet inainte de a merge pe sit. Comisarul GNM trebuie sa fie pregatit psihic ca aceste obiectii vor apare. Acest caiet trebuie tot timpul actualizat.
- Studiu de caz: Olanda – aici se utilizeaza un Manual Ghid pentru Inspectie in care sunt incluse capitolele: cum se pregateste o inspectie; cum se realizeaza o inspectie; tipuri de inspectii; instrumente de inspectie; echipamente de lucru si echipamente de protectie utilizate in actul de inspectie si control; analiza informatiilor dupa inspectie; actiunile necesar a fi intreprinse – sanctiuni pozitive (repararea stricaciunilor) sau sanctiuni negative (penalizarea).

C1-9 A sti sa asculti / Actiunea

- Limiteaza-ti propria vorbire;
- Gandeste-te la acela ce vorbeste pentru a-i cunoaste nevoile (empatie, simpatie);
- Pune intrebari cand nu ai inteles despre ce este vorba;
- Fi rabdator, nu grabi interlocutorul, nu-l completa frazele;
- Cocentreaza-te asupra celor spuse, incearca sa intelegi;
- Asculta ideile oamenilor, nu numai vorbele lor;
- Foloseste interjectii: Oh! Serios?, Chiar asa?, Nu mai spuneti! Interesant! Nu se poate! etc.
- Nu te gandi la problemele tale personale in timpul discursului celuiilalt
- Nu veni la discutie cu prejudecati
- Nu argumenta mental, evita sa gandesti ca este gresit ceea ce spune interlocutorul;
- Nu sari la concluzii, lasa interlocutorul sa spuna tot ceea ce are de spus
- Asculta tonalitatea vocii, uneori conteaza mai mult um spune decat ceea ce spune.

C1-10 A sti sa taci / Actiunea

- Lasa-l pe omul furios sa se descarce pe tine, oricum nu va reactiona la argumente logice pana ce nu-ti va spune tot ceea ce considera el ca are de spus.
- Zambeste cu condescendentia, pastreaza-ti calmul, cand e cazul, compatimeste-l. In felul acesta delincventul va iesi din starea de agresivitate care este o reactie la frustrarea pe care i-o provoaca inspectia/controlul.

C1-11 A sti sa faci animatie cu cei inspectati/controlati /Actiunea si Curatia

- Persoana expusa greselii nu este autonoma.
- A face animatie inseamna a ajuta o persoana sa devina autonoma; Exemplul cu locurile de triere a deseurilor in Belgia.
- Animatia te ajuta sa diminuezi numarul persoanelor expuse greselilor in materie de protectia mediului.
- Exista mai multe metode de animatie, definite de obiectivul animatiei: 1) obiectivul "a discuta"- se discuta spontan, fara o pregatire prealabila, se furnizeaza argumente, se asculta obiectii, opozitii; 2) obiectivul "a informa": comisarul joaca rolul de expert; 3) obiectivul "a explora": se aplica mai ales la control, dupa ce tema a fost dezbatuta multa vreme. Se prezinta documente, fotografii, filme, etc; 4) obiectivul "a munci": se antreneaza persoanele incriminate in remedierea situatiei critice; 5) obiectivul "a decide"- il rogi pe cel incriminat sa se puna in locul tau si sa ia o decizie; 6) obiectivul "a te antrena/a te forma"- se fac exercitii pentru a evita producerea unei erori pe viitor; 7) obiectivul "a evalua": strangi oamenii pentru a face o judecata asupra unui prejudiciu care-l afecteaza pe toti si pentru a propune solutii de remediere- bun inceput pentru a crea o retea de sprijin; 8) obiectivul "a te destina": foarte important pentru a aplica educatia prin interpretare si pentru a crea o imagine umana despre tine insuti.
- In concluzie, comisarul animator este: 1) un expert privit cu respect in comunitate; 2) un agent revelator al unor situatii critice care afecteaza comunitatea; 3) un initiator de actiuni de reparare a mediului afectat.

C1-12 A construi o retea sociala de sprijin, mai ales pentru gestionarea situatiilor critice / Actiunea

- Revenind la exemplul cu auditorii francezi, este bine ca acelasi obiect sa fie observat de 3 observatori (triangulare) pentru a confrunta observatiile din perspectiva fiecaruia.

- Pe de alta parte, exista situatii periculoase sau complexe in care este bine sa fi insotit de politisti, jandarmi, ONG-uri, ingineri silvici, padurari, ziaristi etc.
- ONG-urile trebuie sa faca ceea ce GNM nu poate sa faca: servicii de proximitate. Ele trebuie sa fie in mod real “ de utilitate publica”. Interesul lor la GNM este CV-ul organizational. Interesul GNM: ochii, urechile si vocea comunitatii care vrea sa se dezvolte durabil.
- Este bine sa-ti faci o retea sociala de sprijin pentru munca ta. Analiza “ stakeholderilor”.
- Exista doua mari metode de creare a retelelor; 1) metoda formala: in baza protocoalelor cu alte institutii interesate; 2) metoda informala: determinarea liderilor de opinie informali, construirea arborelui telephonic, utilizarea sociometriei, etc.
- Analiza stakeholderilor
- Studiu de caz: reseaua de sprijin in Olanda – in actul de inspectie si control al aplicarii legislatiei de mediu se implica 500 de institutii diferite cu peste 500 de persoane (la o populatie de 16 milioane de locuitori). Ele provin din 12 ministere, 12 administratii regionale, autoritatile portuare, 450 de municipalitati, politie, pompieri. Reteaua de sprijin este de asemenea sustinuta de 2 retele de comunicare separate: retea de informatori (intelligence network) si retea de informatii. In munca de inspectie si control se aplica “principiul de investigatie in lant” care se aplica prin aplicarea “Chain Management”(management in lant) si “Chain Inspection”(inspectia in lant).

C1-13 A sti sa analizezi limbajul corpului interlocutorilor / Actiunea

- Bratele incrucisate: refuza sa comunice;
- Ocolirea privirii: ascunde ceva;
- Tonul vocii, roseala.
- Mainile la bracinari; isi arata barbatia, poate deveni violent.
- Daca tu vorbesti unei persoane si mai sunt de fata si alte persoane, atitudinea reala a grupului fata de tine iti va fi aratata de persoanele care nu vorbesc
- Exista carti in librarii care abordeaza pe larg problematica limbajului corpului.

C1-14 A sti sa analizezi tipologia persoanelor deviante/delinvente / Actiunea

- Sunt patru tipuri de oameni: **1) Dominant/autoritar; 2) Amiabil/sociabil; 3) Expresiv/extrovertit; 4) Analitic/ethnic.**

- **1) Dominant/autoritar;** vrea sa-l controleze pe ceilalti; face eforturi sa-si controleze sentimentele; se asteapta ca comisarul sa ajunga repede la subiect; agresiv, ostil; se da atotstiutor; nu renunta usor la ideile lui; vorbeste repede; incearca sa te puna in defensive. **Sfaturi:** e receptiv la sugestiile tale daca au sens; nu e bine sa intri cu el in competitie; lasa-l sa simta ca parerea lui conteaza; vorbeste cu el in termeni de rezultate si actiuni; cand se decide sa accepte punctul tau de vedere actioneaza imediat.
- **2) Amiabil/sociabil:** nu vrea sa-l controleze pe ceilalti; are control de sine; are dubii asupra ceea ce spui; este indecis; odata ce ia o decizie, cauta aprobarea ta; pune multe intrebari pana ce trebuie sa ia o decizie; vorbeste rar si direct. **Sfaturi:** fi atent ca opune mare rezistenta la schimbare neprevazuta sau brusca; se gandeste mult inainte sa ia o decizie; trebuie sa fi rabdator cu el; trebuie sa folosesti mult persuasiunea; trebuie sa-ti planifici bine convorbirea; sa aduci tot timpul dovezi; incearca sa te plimbe cu vorba; accentueaza pe faptul ca daca ia o decizie buna va fi in siguranta si securitate; forteaza decizia cu actiuni de genul “ ori-ori” .
- **3) Expresiv/extrovertit:** vrea sa-l controleze pe ceilalti sin u se stapaneste; e relaxat; nu e grabit; e entuziast; vorbeste mult; raspunde emotional la situatie; te simte daca sovai; **Sfaturi:** cu el nu merge strategia “ ori-ori” ; iti pierzi timpul expunandu-l fapte sau detalii; lasa-l sa vorbeasca cat vrea dar adu-l din cand in cand la subiect; arata ca te preocupa problemele lui;
- **4) Analitic/tehnice:** nu incearca sa-l influenteze pe ceilalti; se stapaneste; e tacut; orientat spre detalii; voce plata, calma, neemotionala; tendinta de a raspunde repede; **Sfaturi:** este cel care reactioneaza la ceea ce-l spui cel mai incet, este ganditor si delibereaza mult; iti raspunde punct cu punct si-ti urmeaza instructiunile; trebuie sa fi la fel de analitic si tehnic ca si el; nu folosi cu el un stil agresiv sau presant.

C1-15: Elemente de Analiza Tranzactionala / Actiunea

- In fiecare om exista trei personaje: PARINTELE, ADULTUL, COPILUL.
- Evitarea comunicarii incrucisate;
- Importanta “stroke’-urilor pozitive

C1-16: Curatia

- A sti sa anunti o sanctiune tinand cont de personalitatea clientului pentru a nu genera o stare de stress excesiv si de agresivitate.
- Disonanta Cognitiva: diferenta dintre ceea ce te astepti sa gasesti si ceea ce gasesti in mod real – daca aceasta diferenta este prea mare se creaza o stare de tulburare psihica care uneori poate provoca acte agresive;
- Necesitatea de a anunta gradual sanctiunile mari

- Necesitatea de a remedia situatiile, cand este posibil, fara a aplica sanctiuni, pentru a castiga respect si cooperare in comunitate
- Necesitatea actiunilor de animatie
- Studiu de caz: Sistemul Olandez - exista doua tipuri de sanctiuni care se aplica dupa inspectia si controlul inspectorilor de mediu: a) sanctiuni administrative – sunt aplicate de municipalitati; scopul lor este:a1) repararea pagubelor produse mediului si a2) stoparea temporara a cativitatilei. b) sanctiuni penale – sunt aplicate de tribunale; scopul lor este pedepsire penala a celor care incalca legislatia de mediu.