



**You have downloaded a document from
RE-BUŚ
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: "Kiedy słowo jest bronią..." – wybrane aspekty komunikacji w sytuacjach kryzysowych

Author: Jadwiga Stawnicka

Citation style: Stawnicka Jadwiga. (2010). "Kiedy słowo jest bronią..." – wybrane aspekty komunikacji w sytuacjach kryzysowych. W: J. Stawnicka (red.), "Komunikacja w sytuacjach kryzysowych. [T. 1]" (S. 33-53). Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego; Oficyna Wydawnicza WW.



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

Jadwiga Stawnicka
Uniwersytet Śląski

„Kiedy słowo jest bronią...” – wybrane aspekty komunikacji w sytuacjach kryzysowych

Nigdy nie negocjujemy ze strachu, ale też nigdy nie bójmy się negocjować.

J. F. Kennedy

W niniejszym tekście omówiono kwestię badań aspektu komunikacyjnego w sytuacjach kryzysowych ze szczególnym uwzględnieniem negocjacji policyjnych. Poruszono w nim problemy zasadności podejmowania negocjacji w sytuacjach kryzysowych, perspektyw badawczych dotyczących przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych, zasygnalizowano konieczność badań w zakresie komunikacji niewerbalnej w tym obszarze, a także postawiono pytania – problemy badawcze w kierunku wielopłaszczyznowej analizy aspektu komunikacyjnego w sytuacjach kryzysowych.

Słowa kluczowe: kryzys, negocjacje policyjne, komunikacja werbalna, komunikacja niewerbalna

Co takiego kryje się pod słowem „słowo”? Siła. Siła słowa. Najdoskonalsza broń, jaką posiada człowiek, którą można wykorzystać w celach uzasadnionych, obronnych, ale i w celu ataku, a nawet nie używać go wcale, gdy tak jest lepiej.

Cytat, który pojawił się w tytule, pochodzi z eseju socjologa Oliviera Reboula (1980: 299–338), w którym autor, formułując przesłania używania sloganu, pisze, że rolą słów jest nie tylko informowanie czy doradzanie, ale i nakazanie działania, „[...] język nie służy już do tego, by przekazywać pewne treści, lecz by wytworzyć coś innego, coś ponad to, co bezpośrednio się mówi” (Reboul, 1980: 302)¹. To właśnie za pomocą języka walczymy na słowa, język służy nam jako broń, która tylko na pierwszy rzut oka jest łagodniejsza w porównaniu z przemocą fizyczną, atakujemy kogoś słowami, bombardujemy, odpieramy zarzuty, bronimy swoich pozycji, zmuszamy kogoś do ustępstw, słowami trafiamy do celu. To właśnie słowa mogą nas ranić, obrażać, poniżać, deprecjonować itd. Ale broń to nie tylko narzędzie walki do rażenia nieprzyjaciela, ale także do obrony własnej lub innych (por. *Coś jest skuteczną bronią w czyichś rękach, przeciw komuś. Cierpliwość, łagodność jest czyjąś bronią* (USJP)).

Zachowanie człowieka w sytuacjach kryzysowych jest częstym tematem rozważań w obrębie psychologii czy socjologii, lingwistyka rzadziej podejmuje próby opisanie użycia języka w sytuacjach kryzysowych. W niniejszym tekście postaram się wykazać, że to właśnie aspekt językowy sytuacji kryzysowych powinien stać się również przedmiotem opisu naukowego. Język jest bowiem narzędziem komunikacji – i to głównym narzędziem komunikacji, chociaż we współczesnym świecie intersemiotyczne formy przekazu (telewizja, radio, prasa i Internet) mają ogromny udział w przekazywaniu informacji i kształtowaniu opinii i poglądów. Rozumiany jest przy tym jako zbiór rozmaitych działań językowych, mających określony cel komunikacyjny (złożony proces interakcji), a nie tylko jako zbiór form powiązanych relacjami gramatycznymi. Skuteczność procesu komunikowania się wymaga od rozmówców znacznego wkładu kreatywności. Odtwarzanie zawartości treściowej komunikatu przez odbiorcę jest procesem twórczym, polegającym na konstruowaniu przez adresata całości informacyjnej na podstawie jego własnej interpretacji sygnałów napływających od interlokutora (Korzyk, 2001: 115).

¹ Autor twierdzi, że slogan to wypowiedź, która staje się bronią, i to bronią tajną, ponieważ jego natura zostaje ukryta.

Poniżej chciałabym omówić niektóre tematy szczegółowe w zakresie badań aspektu językowego w sytuacjach kryzysowych, ze szczególnym uwzględnieniem negocjacji policyjnych i wskazaniem zasadności wyjaśniania innych problemów z tego obszaru, stawianych w kolejnych partiach tekstu. Wskazanie na wybrane problemy z zakresu negocjacji kryzysowych rodzi serię pytań, na które niniejszy tekst nie udziela odpowiedzi. Pytania te – sformułowane w zakończeniu niniejszego artykułu – wskazują możliwe kierunki badawcze w zakresie komunikacji w sytuacjach kryzysowych.

Sytuacja kryzysowa – to wystąpienie sytuacji zakłócającej funkcjonowanie państwa i społeczeństwa, jest to stan będący wynikiem zmiany skokowej lub rozwijającego się procesu albo sam proces stanowiący zagrożenie dla zdrowia lub życia ludności, a także zespół okoliczności zewnętrznych i wewnętrznych, wpływających na zachwianie równowagi danego układu². Termin *negocjacje policyjne* może być rozumiany w sensie wąskim i szerokim. W sensie wąskim (*negocjacje policyjne sensu stricto*) obejmuje negocjacje przebiegające według procedur opisanych w aktach prawnych regulujących sprawy szkolenia zawodowego policjantów. *Negocjacje policyjne sensu largo* obejmują wszelkie działania interakcyjne policji w sytuacjach kryzysowych, zaś negocjacje kryzysowe odpowiadają działaniom interakcyjnym we wszelkich sytuacjach zagrożenia zdrowia i życia ludzkiego³.

² Sytuacja kryzysowa może powstać wskutek działania sił przyrody, żywiołów, coraz częściej jest też efektem działalności człowieka – lub jej zaniechania. Por. definicję sytuacji kryzysowej z *Ustawy z dnia 26 kwietnia 2007r. o zarządzaniu kryzysowym*: „Sytuacja kryzysowa – sytuacja będąca następstwem zagrożenia i wpływająca negatywnie na poziom bezpieczeństwa ludzi lub środowiska w stopniu wywołującym ograniczenia w działalności właściwych organów administracji publicznej, ze względu na nieadekwatność posiadanych sił i środków, lecz nie uzasadniająca wprowadzenia żadnego ze stanów nadzwyczajnych, o których mowa w art. 228 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.” (Dz. U. Nr 89, poz. 590 z późn. zm.). (por. art. 228: W sytuacjach szczególnych zagrożeń, jeżeli zwykłe środki konstytucyjne są niewystarczające, może zostać wprowadzony odpowiedni stan nadzwyczajny: stan wojenny, stan wyjątkowy lub stan klęski żywiołowej). Definicja W. Wróblewskiego (1996: 10) zawiera także element przywracania równowagi dzięki podjętym środkom regulacji.

³ Rozróżnienie pomiędzy negocjacjami kryzysowymi a negocjacjami policyjnymi przeprowadza D. Piotrowicz (2010: 11), natomiast M. Tokarz (2005: 195) zaznacza, że obecnie szerszego terminu *negocjacje kryzysowe* używa się dla tego szczególnego rodzaju inter-

Negocjować czy nie negocjować – oto jest pytanie

Na postawione w ten sposób pytania, będące zmodyfikowanym fragmentem monologu Hamleta, należy zdecydowanie odpowiedzieć twierdząco, chociaż nie wszyscy uznają zasadność negocjacji. Do negocjacji może dojść wtedy, jeśli spełnione są co najmniej następujące warunki: 1) *Strony muszą mieć możliwość komunikowania się*⁴; 2) *Przynajmniej niektóre interesy stron muszą być ze sobą sprzeczne*⁵; 3) *Przynajmniej niektóre interesy stron muszą być ze sobą zgodne*⁶; 4) *Obie strony muszą mieć wolę negocjowania*⁷ (Tokarz, 2005: 197).

Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002 roku w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych określa zakres i sposób wykonywania negocjacji policyjnych, podmioty właściwe do realizacji tych zadań oraz sytuacje, w których mogą być prowadzone negocjacje policyjne⁸.

„Negocjacje policyjne, zwane dalej „negocjacjami”, polegają na komunikacji między sprawcą sytuacji kryzysowej a negocjatorem policyjnym, zwanym dalej „negocjatorem”, w celu rozwiązania sytuacji kryzysowej” (par. 2 pkt. 1 *Zarządzenia*). Negocjacje są prowadzone przy wykorzystaniu środków technicznych lub jest to rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa (par. 2 pkt. 2 *Zarządzenia*).

akcji, który w dawniejszej literaturze określany był terminem negocjacji z porywaczem (*hostage negotiations*).

⁴ Przy braku możliwości wymiany informacji, negocjacje nie są możliwe.

⁵ Jeśli panowałaby zgoda, nie doszłoby do negocjacji.

⁶ Jeśli interesy stron są niezgodne, a nie ma podstaw do kompromisu, rozwiązaniem jest wojna.

⁷ Strony muszą być przekonane, że w wyniku negocjacji osiągną większe korzyści niż te, które osiągnęłyby, odmawiając negocjacji.

⁸ Na podstawie art. nr 7 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (Dz. U. z 2002 r. Nr 7, poz. 58 i Nr 19, poz. 185). Negocjatorami policyjnymi zgodnie z zarządzeniem Komendanta Głównego Policji z 26 marca 2002 r. mogą być wyłącznie policjanci, którzy ukończyli szkolenie z zakresu negocjacji, mają trzyletni staż pracy, nie mogą zajmować stanowiska kierowniczego, ponieważ spośród tych osób wybierani są dowódcy akcji i operacji policyjnych, więc nie mogliby negocjować i dowodzić jednocześnie.

Negocjacje policyjne mogą być prowadzone w sytuacjach kryzysowych związanych szczególnie z wzięciem i przetrzymywaniem zakładników, zapowiedzią popełnienia samobójstwa oraz w sytuacji groźby użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału w stosunku do osób i mienia (par. 2 pkt. 3 *Zarządzenia*).

Od kilkudziesięciu lat uznaje się konieczność negocjowania, przy czym negocjacje stanowią alternatywę w stosunku do działań siłowych w sytuacjach kryzysowych, takich jak akty terrorystyczne, porwania zakładników, czy próby samobójcze (Fuselier, Van Zandt, Lanceley, 1991; Head, 1988; Soskis, Van Zandt, 1986). Już prawie 400 lat temu François de Callieres w podręczniku *Sztuka dyplomacji* z 1716 roku (1929/1997) pisał, że należy wypróbować najpierw środki rozumnej perswazji, zanim podejmie się działania zbrojne. Podczas prowadzenia negocjacji zyskuje się bezcenny czas dla poznania celów porwawczy i znalezienia rozwiązania problemu (także polubownie), obniżenia napięcia emocjonalnego oraz zgromadzenia danych wywiadowczych niezbędnych dla przeprowadzenia skutecznej akcji zbrojnej (Tokarz, 2005: 207). Działania sił porządkowych podporządkowane są głównej sprawie – bezpieczeństwu zakładników (Pawlik, 1994: 37)⁹. Jeśli spojrzeć na incydent przez pryzmat sprawcy znajdującego się w kryzysie psychicznym, manifestowanie siły i obecność broni palnej ze strony policji podtrzymują tendencje do stosowania przemocy i wzmagają niebezpieczne pobudzenie u sprawcy incydentu, nie powodując wyciszenia agresji (Piotrowicz, 2010: 109). Negocjacje w sytuacji kryzysowej należy traktować zatem jako jedno z narzędzi (nie jedyne), mające pomóc w rozwiązaniu sytuacji konfliktowej. Ponadto podejmuje się często działania pozorowane w celu pozyskania czasu dla zorganizowania akcji militarnej (Hołyst, 2009: 1027). Negocjacje to poszukiwanie możliwości jednoczesnej realizacji interesów obu stron. Większość konfliktów ma charakter gry o sumie niezerowej, gdyż wygrana jednej strony nie musi oznaczać przegranej drugiej strony.

⁹ Por. także: „... podjęcie rozmowy ze sprawcą, nawet jeśli jest to osobnik głęboko zaburzony, przynosi więcej pożytku niż natychmiastowe próby jego pacyfikowania. Każda interwencja, w której używa się środków ostatecznych (w tym broni palnej), oznacza zawsze zagrożenie dla wszystkich jej uczestników” (Piotrowicz 2010: 108).

Uzasadnieniem konieczności negocjowania ze sprawcami sytuacji kryzysowych są dane statystyczne. Z danych statystycznych *New York Police Department* wynika, że w latach 1976–1995 stwierdzono 99% skuteczności pracy negocjatorów przy średniej rocznej liczbie incydentów wynoszącej 240, natomiast z danych stanu Texas w Stanach Zjednoczonych wynika, że w latach 1978–1990 w Huston odnotowano tylko dwa wypadki śmiertelne na 450 incydentów, z kolei z badań przeprowadzonych w departamencie policji w San Antonio wynika, że w wyniku prowadzenia rozmów ze sprawcą przy jednoczesnym otoczeniu miejsca incydentu, szanse na zranienie (policjantów / zakładników / sprawcy) jest mniejsze niż 1% (Greenstone, 1995: 359; za D. Piotrowicz, 2010: 107). Sukcesem kończy się dokładnie 0% interwencji z udziałem snajpera, tylko 22% interwencji z udziałem zespołu szturmowego i aż 95% negocjacji (McMains, Mullins, 2001: 33). Kryteria te wydają się jednak niejednoznaczne. Jeśli bowiem przyjąć, że incydent zakończony sukcesem to taki, „w którym nikt nie został ranny” (Fuselier, 1988: 176), to wynika z niego, że sytuacja kryzysowa, w której doszło do śmierci sprawcy, nie zakończyła się sukcesem. Dodajmy jednak, że snajper wykonuje swoje zadanie wtedy, gdy dalsze negocjacje stają się zbyt niebezpieczne, a zatem 0% powodzenia, oznacza w rzeczywistości zakończenie incydentu sukcesem (Tokarz 2005: 196).

Chociaż tematyka negocjacji oraz konfliktu była w ostatnich kilkunastu latach przedmiotem badań naukowych (Bazerman, Curhan, Moore, Valley, 2000; Putnam, Roloff, 1992; Rubin, Pruitt, Kim, 1994; Bilsky, 2007)¹⁰, to mimo udokumentowania znacznej liczby strategii negocjacyjnych, brak prac opartych na badaniach empirycznych, które wskazałyby zasadność stosowania strategii w zależności od zmieniających się parametrów sytuacji kryzysowej, poziomu kompetencji komunikacyjnych, negocjacyjnych i organizacyjnych negocjatora, oraz różnic kulturowych. Wiele czynników determinuje bowiem sposób zachowania negocjatora, zadawania pytań, udzielania wskazówek,

¹⁰ W Rosji powstała jedna praca na ten temat. Igor Łamanow, starszy wykładowca Akademii Wojskowej Sztabu Generalnego jest autorem unikatowej rozprawy habilitacyjnej *Negocjacje jako środek zapobiegania i rozwiązywania konfliktów*.

kierowania sytuacją aż do bezsiłowego rozwiązania konfliktu. Do parametrów sytuacyjnych incydentu¹¹ należą: **typ sprawcy**: osoba zaburzona umysłowo: schizofrenik, osobowość depresyjna, nieadekwatna, antyspołeczna, wyobcowana, odbywająca wyrok, skrzywdzona, fanatyk religijny; osoba w silnym stresie; **rodzaj incydentu**¹²: zapowiedź popełnienia samobójstwa, groźba użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału, porwania (wzięcie i przetrzymywanie zakładników) w celu wymuszenia okupu, decyzji biznesowych, przewagi gospodarczej...; porwania z motywacji politycznych lub ideologicznych (np. w celu wywarcia wpływu na decyzje rządu lub urzędu); porwanie w kręgu jednej grupy przestępczej lub między grupami przestępczymi; porwania na tle sporów rodzinnych; porwanie w celu wykorzystania seksualnego; porwanie, które się zdarza przy popełnieniu innego przestępstwa; porwanie z motywacji patologicznych; porwania pozorowane¹³); okupacje budynków administracji rządowej i samorządowej (interwencje w sytuacjach protestów społecznych); incydenty w czasie imprez masowych; wymuszenie (instytucja lub osoba prywatna); **faza incydentu**; **czynnik kulturowy**¹⁴.

Podkreślić należy pojawienie się prac badaczy zajmujących się problematyką komunikacji (komunikologów) oraz psychologów, którzy poświęcili swoje prace tym problemom (Donohue, Ramesh, Borchgrevink, 1991; Donohue, Ramesh, Kaufan, Smith 1991; Hammer, Rogan, 1997; Taylor, 2002)¹⁵.

¹¹ Nie jest to lista zakończona, w miarę badań nad sytuacjami kryzysowymi będą pojawiały się nowe parametry wpływające na przebieg incydentu.

¹² W tym rozróżnienie motywów: instrumentalne, ekspresyjne.

¹³ Rodzaje porwań Biuro Narodów Zjednoczonych ds. narkotyków i przestępczości (UNODC) *United Nations Office on Drugs and Crime* <http://www.unodc.org/> za Piotrowski 2010: 222–223.

¹⁴ Do nielicznych prac zwracających uwagę na czynnik kulturowy negocjacji kryzysowych należy artykuł M. Hammera i R. Rogana (2002: 551–575).

¹⁵ Należy także zwrócić uwagę, że konieczność negocjowania nie jest powszechnie przyznawana. H. E. Lapan i T. Sandler (1988: 16–21) badają przy pomocy teorii gier strategię, iż władze nie powinny negocjować z terrorystami, w przypadku przestępstwa wzięcia i przetrzymywania zakładników wyznaczają warunki skuteczności takiej strategii. B. Frey, S. Lüchinger (2002: 209–221; 2003: 264–269) uzasadniają kierunki polityki antyterrorystycznej z punktu widzenia analizy ekonomicznej. Jak zaznaczają na zakończenie artykułu (Frey, Lüchinger, 2003: 269) propozycje dotyczą problemów sformułowanych w sposób ogólny i wymagają dalszych badań.

Polska literatura przedmiotu nie może poszczycić się wieloma publikacjami z tego obszaru tematycznego. W książce Brunona Hołysta *Terroryzm* (2009) liczącej 2083 strony, poświęcono 21 stron (1% tekstu) kwestii negocjacji z terrorystami dotyczącymi zakładników. Autor powołuje się przede wszystkim na artykuł językoznawcy i logika M. Tokarza *Negocjacje z terrorystą* (2005: 195–230), który zawiera wskazówki dotyczące aspektu komunikacyjnego negocjacji ze sprawcą, chociaż – jak podkreśla autor – daleko ważniejsze są aspekty psychologiczne, militarne, prawne i społeczne, a także czysto techniczne i organizacyjne, związane z koordynacją działań w miejscu zdarzenia (Tokarz, 2005: 196).

Pojawiają się – nieliczne zresztą – artykuły dotyczące sposobu prowadzenia negocjacji policyjnych (Bartuszek, 2008a, 2008b; Białek, 2006: 32–37; Bielska, 1999, 2001; Biernat, 2008: 30–34; Bodziach, Poważa: 2002¹⁶; Burger-Łomnicka, 1994; Jałoszyński, 2000: 89–90; Kuliowski, 2007: 12–13; Liedel, 2003: 12–13; Loranty, 2003; 2007; Pawlik, 1994: 37–42). Z książek poświęconych tej tematyce na tle incydentów wzięcia i przetrzymywania zakładników wymienić należy pracę J. Pawlika *Negocjacje z osobami przetrzymującymi zakładników* (Legionowo, 1990), tłumaczoną z języka angielskiego książkę N. Antokol, M. Nudell *Nikt nie jest neutralny. Porywanie zakładników politycznych we współczesnym świecie* (1990), książkę J. Kaczmarka, J. Kierszki *Porwania dla okupu* (2008), a także książkę D. Piotrowicza poświęconą zagadnieniom komunikacji kryzysowej, szczególnie jej nurtu związanego z pracą policji oraz służb społecznych i medycznych *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne* (Piotrowicz, 2010). Osobne miejsce zajmują monografie K. Jałoszyńskiego poświęcone zagadnieniom terroryzmu, których znaczenia nie da się przecenić (2001a; 2001b; 2001c; 2002; 2003; 2008; 2010).

W roku 1994 r. Decyzją Komendanta Głównego Policji powołano zespół programowo-metodyczny ds. szkolenia negocjatorów¹⁷.

¹⁶ Książka poświęcona jest roli prenegocjacji policyjnych.

¹⁷ Propozycje doboru kryteriów osobowościowych kandydatów na negocjatorów oraz specjalistycznego przygotowania funkcjonariuszy wytypowanych do grup negocjatorów

Pierwszą działającą komórką negocjacyjną był Zespół ds. Negocjacji Wydziału Antyterrorystycznego Komendy Stołecznej Policji. Od czasu utworzenia Biura Operacji Antyterrorystycznych etatowi negocjatorzy pełnią służbę w tej strukturze. Sekcje negocjatorów etatowych znajdują się także w Komendzie Wojewódzkiej policji w Łodzi, a ich działania koordynuje Biuro Głównego Sztabu policji KGP. Od 2002 r. w każdej komendzie wojewódzkiej działają nietatowe zespoły negocjacyjne.

Negocjatorzy policyjni pracują w oparciu o dwa dokumenty: *Zarządzenie nr 213 Komendanta Głównego Policji* z dnia 28 lutego 2007 roku do spraw metod i form przygotowania i realizacji zadań Policji w przypadkach zagrożenia życia i zdrowia ludzi lub ich mienia albo bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także *Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji* z dnia 26 marca 2002 roku w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych.

Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych. Perspektywy badawcze

W celu wyjaśnienia zagadnień związanych z zagadnieniami komunikowania się w sytuacjach kryzysowych Wydział Filologiczny Uniwersytetu Śląskiego i Komenda Wojewódzka Policji w Katowicach rozpoczęły pracę nad projektem badawczym *Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych*. Badania wykonawców tego interdyscyplinarnego projektu¹⁸ obejmować będą aspekt psychologiczny, społeczny, organizacyjny i – ze szczególnym uwzględnieniem – aspekt językowy w obrębie badanych obszarów w sytuacjach kryzysowych. Badania przepływu informacji w sytuacji kryzysowej ujmują sytuację komunikacyjną w ramach szerokiej perspektywy badawczej, jako

poruszył J. Pawlik na konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21 X 1993 r. (Pawlik 1994: 37–42). Por. także uwagi K. Jałoszyńskiego (2000: 88).

¹⁸ Wykonawcami projektu będzie także Zarząd Centralnego Biura Śledczego w Katowicach i Komenda Miejska Policji w Siemianowicach Śląskich. Kierownikiem projektu i głównym wykonawcą jest prof. dr hab. Jadwiga Stawnicka z Uniwersytetu Śląskiego.

zjawisko wielokanałowe i wielokodowe¹⁹, zachodzące w planie werbalnym, parawerbalnym i niewerbalnym obejmujące nie tylko samą wypowiedź oraz intencje i kontekst, ale i milczenie, pauzę, retardację (opóźnianie narracji), elementy parawerbalne i niewerbalne (gesty, mimika...).

Badania nad przepływem informacji w sytuacjach kryzysowych będą dotyczyły następujących tematów szczegółowych: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych. Aspekt językowy, psychologiczny, prawny i organizacyjny negocjacji policyjnych; Badanie relacji negocjator – sprawca w ramach wybranych modeli komunikacyjnych; Komunikacja niewerbalna w sytuacjach kryzysowych; Public relations w sytuacjach kryzysowych w mundurowych instytucjach służby publicznej (studia przypadków w Policji)*. Te propozycje pełnią jedynie rolę zwiastuna, otwierając szerokie spektrum badawcze w tym zakresie. Celem ogólnym badań jest między innymi sprawdzenie hipotezy o istnieniu związku pomiędzy zasadnością stosowania strategii wywierania wpływu na sprawcę a typem incydentu, typem sprawcy, fazą negocjacji, czynnikiem kulturowym a poziomem ich skuteczności i określenie możliwości w zakresie antycypowania zachowań sprawcy poprzez stosowanie odpowiednich strategii konwersacyjnych, a także analiza działań w zakresie komunikacji Policji z mediami.

Wykonawcy projektu stawiają przed sobą następujące cele szczególne:

- określenie reguł stosowania strategii konwersacyjnych w negocjacjach policyjnych przy spojrzeniu na komunikację z szerszej perspektywy, co prowadzi do badania naturalnych ciągów aktów mowy w celu orzekania celu pragmatycznego i charakteryzowania środków wyrażania danego aktu mowy (np. sposoby wyrażania odmowy, wyrażanie braku zgody z opinią rozmówcy, wykładniki przeproszenia, prośby, deprecjonowania siebie i innych) przy podkreśleniu czynników wpływających na wybór strategii konwer-

¹⁹ W komunikacji wykorzystywane są wszystkie zmysły jako kanały przekazu (kanał audio-akustyczny, kinetyczno-wizualny, odorogenno-olfaktyczny, graficzny, dotykowy (Kita, 1998: 31) oraz kod werbalny, parawerbalny i niewerbalny, a także kulturowy.

- sacyjnej; pragmatycznych (konkretna sytuacja użycia, cel komunikacyjny), socjologicznych (status społeczny rozmówców, dystans ról), cech psychicznych rozmówców (preferencje werbalne i pozawerbalne, indywidualny styl zachowania);
- badanie relacji uczestników interakcji w sytuacjach kryzysowych w ramach wybranych modeli komunikacyjnych, między innymi modelu R. Rogana i M. Hammera (akronim S.A.F.E; 1994, 1995), modelu cylindrycznego P. Taylora (2002); modelu fazowego P. Gullivera (1979)²⁰, w celu wskazania ich uniwersalności oraz weryfikacji dla sytuacji kryzysowych w sensie szerokim;
 - wskazanie niedocenianej do tej pory roli komunikacji niewerbalnej w negocjacjach kryzysowych (badaniem zostaną objęte przypadki zachowań niewerbalnych towarzyszących wypowiedzianym zwrotom werbalnym w negocjacjach policyjnych, zarówno przez negocjatora, jak i sprawcę sytuacji kryzysowej, a także innych uczestników sytuacji kryzysowej);
 - omówienie zagadnień związanych z pracą służb *public relations* w sytuacjach kryzysowych w mundurowych instytucjach służby publicznej ze szczególnym uwzględnieniem aspektu językowego poprzez charakterystykę warunków działania rzecznika prasowego w mundurowych instytucjach służby publicznej (z uściśleniem do Policji), wykorzystania warsztatu językowego w pracy rzecznika Policji, wykorzystania Internetu w procesie komunikacji w sytuacji kryzysowej, roli komunikacji niewerbalnej w kontaktach rzeczników Policji z dziennikarzami²¹.

²⁰ O modelu fazowym P. Gullivera patrz Holmes M. E., Sykes R. E., 1993: *A test of the fit of Gulliver's phase model to hostage negotiations*. „Communication Studies”, Vol. 44, 38–55.

²¹ Materiał badawczy zostanie wyekscerpowany z dialogów i scen z filmów o tematyce negocjacji policyjnych, z literatury pięknej, nagrań z negocjacji kryzysowych i policyjnych, wywiadów z uczestnikami sytuacji kryzysowej (negocjatorami, sprawcami, ofiarami, świadkami, (w tym przedstawicielami mediów) rodziną, policjantami przeprowadzającymi prenegocjacje, policjantami – świadkami incydentu), wyników eksperymentów – symulowania sytuacji kryzysowych z udziałem negocjatora, sprawcy i ofiary, z obcojęzycznej literatury przedmiotu (z uwzględnieniem czynnika różnic międzykulturowych przy ekscerpcji przykładów) oraz wykorzystane zostaną przykłady własne, materiały prasowe, wywiady z rzecznikami prasowymi służb mundurowych.

Badania stanu kompetencji komunikacyjnych negocjatora przeprowadzane będą w oparciu o ujęcia kompetencji komunikacyjnej na gruncie socjo- i psycholingwistyki, pragmatyczno-kontekstową typologię aktów komunikacyjnych A. Awdiejewa (1987, 2004) i Z. Nęckiego (1996, 2000), koncepcję zasad skutecznego komunikowania się G. Leecha (1983) oraz koncepcję stylów komunikacji interpersonalnej L. Grzesiuk (1994). Badania prowadzone będą z perspektywy współczesnego językoznawstwa, semantyki i teorii aktów mowy, łączonych z kognitywizmem oraz z psychologią. Przyjęty sposób opisu został oparty na teorii H. P. Grice'a i uzupełniony aparatem pojęciowo-analitycznym retoryki, z podkreśleniem złożoności interakcji werbalnych (Warchała, 1991; Kita, 1998). Badania prowadzone w ramach projektu opierać się będą także na opisanej w literaturze przedmiotu metodologii (P. J. Taylor, R. G. Rogan, M. R. Hammer, P. H. Gulliver).

W badaniach komunikacji niewerbalnej podstawę metodologiczną stanowią badania K. L. Bühlera i W. M. Wundta nad psychologią mowy. Komunikacja niewerbalna jest złożoną strukturą, z której można wyodrębnić takie czynniki jak: parajęzyk – obejmujący właściwości głosowe i niewerbalne – wokalizację, proksemikę – obrazującą relacje między ciałem a otaczającą przestrzenią i środowiskiem oraz kinezykę – obejmującą swoim zakresem wszystkie ruchy cielesne, tj. ruchy mięśni twarzy, gesty, postawy i ruchy całego ciała. Inne kategorie niewerbalne, które mają ważny, ale w pewien sposób bardziej pośredni związek z interakcją, to wygląd fizyczny, czyli przedmiotowość osoby, sposób wykorzystania czasu, czyli chronemika, oraz obiekty fizyczne i ich uporządkowanie.

Zachowania niewerbalne w negocjacjach policyjnych

Nie ulega wątpliwości, iż akt komunikacyjny zawiera w sobie oprócz elementów języka (znaków językowych) i elementy innych kodów (np. kinetycznego czy proksemicznego).

W pracach o komunikacji niewerbalnej można spotkać się z twierdzeniami, iż 7% komunikatu to przekaz werbalny, 38% to sygnały parawerbalne, zaś aż 55% to sygnały niewerbalne, przy czym autorzy powołują się na pracę A. Mehrabiana (1971). Ale – jak zauważa – B. J. Kaczmarek (Kaczmarek, Markiewicz 2003: 7), spostrzeżenia A. Mehrabiana odnoszą się do wyrażania stanów emocjonalnych, a nie do aktu komunikacji w sferze neutralnej, tj. „ogólne uczucie = 7% uczucia wyrażone słowami + 38% uczucia wyrażone głosem + 55% uczucia wyrażone mimiką” (Zimbardo, Ruch 1994: 154).

Zachowania niewerbalne mają szczególne znaczenie w sytuacji napięcia emocjonalnego. Informacje dotyczą przekazywania stanów emocjonalnych, dlatego też badania komunikacji niewerbalnej nabierają szczególnego znaczenia w kontekście badań negocjowania ze sprawcą sytuacji kryzysowej. Do tej pory nie badano roli zachowań niewerbalnych w sytuacjach kryzysowych, w tym w negocjacjach policyjnych²². Kod niewerbalny obejmuje gesty konwencjonalne, znaki utrwalone w danej grupie społecznej, znaki indywidualne, dla których źródłem są osobowościowe predyspozycje mówiącego, system utrzymywania odległości między mówiącymi (gesty wykonywane rękami, dłońmi i palcami, mimika twarzy, ruchy ciała, głowy, nóg, oddalanie się i zbliżanie do rozmówcy).

Badania komunikacji niewerbalnej w negocjacjach mogłyby polegać między innymi na analizie pozawerbalnego wyrażania znaczeń w ramach kompetencji komunikacyjnej negocjatora (kinezyka i proksemika) i roli komunikacji niewerbalnej we wspieraniu komunikatów słownych (np. posługiwanie się natężeniem głosu, tempem mówienia pomaga w odbiorze informacji).

Poniżej przedstawiono tabelarycznie podział zachowań niewerbalnych wg Z. Nęckiego (2000: 185–186).

²² Problem roli komunikacji niewerbalnej w sytuacjach kryzysowych analizuje w rozprawie doktorskiej *Komunikacja niewerbalna w sytuacjach kryzysowych* st. sierż. mgr Jagoda Tomnek-Olczak (patrz także Jej artykuł *Komunikacja niewerbalna w negocjacjach policyjnych – rola mimiki* w niniejszym tomie).

Tabela 1. Zachowania niewerbalne w komunikacji
(Nęcki, 2000: 185–186)

Typy zachowań niewerbalnych	
Gestykulacja	Ruchy rąk; Ruchy dłoni; Ruchy palców, np. wskazywanie palcem, przeniesienie ręki z wystawionym palcem do góry, rozstawienie palców; Ruchy nóg; Ruchy stóp; Ruchy głowy; Ruchy korpusu ciała
Wyraz mimiczny twarzy	Np. marszczenie nosa, ruchy warg, ruchy brwi, wystawienie języka podczas mówienia; Otwieranie szeroko ust; Otwieranie lekkie ust; Zamykanie i zaciskanie ust; Usztywnienie podczas mówienia jednej z warg; Zamknięcie przez dłuższy czas ust; Zaciśnięcie ust
Dotyk i kontakt fizyczny	
Wygląd fizyczny	Ubiór; Uczesanie; Znaki szczególne
Dźwięki paralingwistyczne	Westchnienia; Pomruki; Płacz; Sapanie; Gwizdanie; Jęki; Śmiech: śmianie się na samogłoskę „a”; śmianie się na samogłoskę „u”; śmianie się na samogłoskę „i”; śmianie się na samogłoskę „e”; śmianie się na samogłoskę „o”; śmianie się poprzez hm-hm; Przydźwięki: eee,yyy / odgłosy, które nie tworzą słów
Kanał wokalny	Intonacja; Mówienie ciepłe, przyjazne / ostre, zimne; dynamiczne / spokojne nerwowe, inne; Akcentowanie; Barwa głosu; Rytm mówienia; Wysokość głosu
Spojrzenie i wymiana spojrzeń	Ruchy oczu: intensywne wpatrywanie się w partnera; Brak mrugania; Zawężanie się źrenic; Stopniowe przemykanie oczu; Długie, powolne spojrzenie w bok; Spuszczanie wzroku; Szybkie odwracanie wzroku; Rozszerzanie źrenic
Dystans fizyczny między rozmówcami	Strefa intymna pomiędzy 15 a 45 cm / subintymna 1–14 cm; Strefa osobista od 46 cm do 122 cm; Strefa społeczna od 122 cm do 3,6m; Strefa publiczna powyżej 3,6 m
Pozycja ciała w trakcie rozmowy	Poziom napięcia / rozluźnienia; Otwarcie / zamknięcie; Oparcie rąk na biodrach, odchylenie głowy do tyłu
Organizacja środowiska	Charakterystyka miejsca: oświetlenie, umeblowanie ...

Zakończenie

Uwzględniając badania aspektu komunikacyjnego w negocjacjach kryzysowych, należałoby uwzględnić szereg problemów szczególnie tego niezwykle interesującego programu badawczego. W części końcowej celowe jest wskazanie kierunków badawczych w zakresie badań nad komunikacją w sytuacjach kryzysowych. Poniżej wymieniono niektóre z możliwości dotyczące badań aspektu komunikacyjnego negocjacji kryzysowych:

1. Wyjaśnienie kwestii terminologicznych (np. terminy: kryzys, konflikt, katastrofa, stan zagrożenia, sytuacja kryzysowa, negocjacje, negocjacje kryzysowe, negocjacje policyjne, terror, terroryzm). Omawiając pojęcie kryzysu, celowe jest zanalizowanie kontekstów, w jakich występuje słowo *kryzys* w komputerowym Korpusie Cytatów Redakcji Słowników Języka Polskiego PWN, a ten kierunek postępowania badawczego byłby także celowy w odniesieniu do pozostałych pojęć z wykorzystaniem szerokiego materiału zawierającego konteksty użycia, między innymi materiały prasowe, przykłady z literatury przedmiotu, korpusy tekstowe. Badania takie mogłyby także objąć te pojęcia w innych językach, co uruchomiłoby możliwości badań konfrontatywnych.
2. Kryzys jako jedno ze „słów-kluczy” współczesności (parametr tekstowy, leksykalny i gramatyczny).
3. W jakim stopniu wiedza o procesach i mechanizmach wywierania wpływu na ludzi uwzględnia specyfikę języka, np. użycia różnych zwrotów gramatycznych, form komunikowania się w negocjacjach kryzysowych.
4. Zastosowanie modeli zachowań komunikacyjnych w negocjacjach kryzysowych.
5. Sprawdzenie zasadności stosowania modeli komunikacyjnych (np. P. Taylora, 2002) na obszernym materiale badawczym.
6. Ocena charakteru zachowań komunikacyjnych uczestników sytuacji kryzysowej.
7. Na czym polega istota zależności między zasadnością użycia reguł wpływu społecznego (Cialdini, 2002) przez negocjatora a typem

incydentu. Ustalenia na podstawie analizy wypowiedzi negocjatora, wyłączenia tych wypowiedzi, które służą wymianie informacji (w tym o szczegółach technicznych), projekcji emocji. Które strategie są stosowane najczęściej w danym typie incydentu, a które najrzadziej. Jak prezentuje się ich udział procentowy dla każdego typu incydentu oraz w obrębie danego typu incydentu w każdym przypadku szczegółowym. Czy zaobserwowano różnice w stosowaniu strategii wpływu przez negocjatorów.

8. Relacje między sprawcą i negocjatorem w incydentach wzięcia i przetrzymywania zakładników z powodów politycznych, kryminalnych i psychologicznych.
9. Ustalenie relacji między stosowaniem poszczególnych reguł wpływu społecznego. Czy ich stosowanie da się wyznaczyć grupowo, tj. niektóre strategie mogą występować z innymi?
10. Charakterystyka zachowania sprawcy w incydencie. Zachowanie sprawcy z punktu widzenia stosowanych przez sprawcę strategii wpływu i reakcji na stosowane strategie przez negocjatora²³. Czynniki wpływające na stosowanie poszczególnych strategii wpływu przez sprawcę – uwzględnienie parametrów sytuacji. Jak prognozować zachowania sprawcy?
11. Relacje między negocjatorem i sprawcą – jakie strategie stosowane przez negocjatora powodują prognozowane zachowanie sprawcy, a jakie nie powodują i jakie parametry sytuacji wpływają na wyniki badań.
12. Sposoby wyrażania poszczególnych strategii wpływu społecznego w negocjacjach kryzysowych. Jakie środki językowe są stosowane do wyrażania strategii wpływu.
14. Udział strategii wpływu w poszczególnych fazach incydentu.
15. Badania relacji między sprawcą i negocjatorem w incydentach wzięcia i przetrzymywania zakładników (z powodów politycznych, kryminalnych i psychologicznych) mogłyby być prowadzone w kierunku relacji pomiędzy stosowanymi strategiami a re-

²³ Te badania nabierają szczególnego znaczenia w kontekście obrony przed stosowaniem strategii.

- akcjami interlokutora w celu uprawdopodobnienia możliwości prognozowania zachowań sprawcy w czasie trwania incydentu.
16. Zbadanie roli języka jako jednego z psychospołecznych inhibitorów agresji.
 17. Rejestr metafor i językowych środków stylistycznych stosowanych dla opisu rzeczywistości i przypisywanych pojęciom (typy metafor: animizacja, personifikacja, oksymoron, symbol, alegoria, ironia).
 18. Terroryzm jako proces komunikacji.
 19. Terroryzm – media. Analiza zjawiska.
 20. Strach i lęk w terrorystycznych kampaniach wpływu społecznego. Aspekt językowy.
 21. Badania incydentów z punktu widzenia perspektywy ofiary.
 22. Problem syndromu sztokholmskiego w literaturze o sytuacjach kryzysowych.
 23. Badania aktów mowy w negocjacjach kryzysowych.
 24. Strategie konwersacyjne w negocjacjach kryzysowych²⁴.
 25. Środki realizacji aktów zagrażających twarzy w negocjacjach policyjnych.
 26. Sposoby wyrażania agresji werbalnej w sytuacjach kryzysowych.
 27. Emocjonalizmy składniowe jako narzędzie perswazji emocjonalnej (pytania retoryczne, wypowiedzenia żądające, wypowiedzenia wykrzyknikowe) w negocjacjach kryzysowych.
 28. Zastosowanie skal analizy treściowej L. Gottschalka i G. Glesera (1969, 1980) do badania stanów emocjonalnych uczestników sytuacji kryzysowej poprzez analizę wypowiedzi językowych.
 29. Opis i klasyfikacja arsenału systemowego środków perswazyjnych w sytuacjach kryzysowych.

²⁴ „Strategia konwersacyjna to taki świadomie kierowany przez nadawcę i odbiorcę spójny ciąg aktów mowy, za pomocą którego interlokutorzy dążą do osiągnięcia akceptowanego celu komunikacyjnego” (Awdiejew, 1991: 8).

Bibliografia

- Awdiejew A., 1987: *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzeń*. Kraków.
- Awdiejew A., 2004: *Gramatyka interakcji werbalnej*. Kraków.
- Bartuszek B., 2008a: *Tu nie ma gwiazd: negocjatorzy policyjni*. „Policja 997”, nr 9, 20–21.
- Bartuszek G., 2008b: *Ośmiornica w puszczy: policyjni negocjatorzy*. „Policja 997”, nr 6, 36–37.
- Bazerman, M. H., Curhan J. R., Moore D. A., Valley K. L., 2000: *Negotiation*. “Annual Review of Psychology” 51, 279–314.
- Białek T., 2006: *Odbić samolot, uratować zakładników*. „Komandos” nr 9, 32–37.
- Bielska T., 1999: *Problematyka negocjacji policyjnych na poszczególnych etapach kształcenia psychologicznego*. W: Krzyna I. (red.): *Psychologia a praktyka policyjna. Dotychczasowe doświadczenia i kierunki rozwoju kształcenia psychologicznego w szkołach policyjnych (materiały poseminaryjne)*. Szczytno.
- Bielska T., Kędzierska G. (red.), 2001: *Zachowanie policjanta na miejscu incydentu z zakładnikami lub manifestowanej próby samobójstwa*. Szczytno.
- Biernat, L., 2008: *Komunikacja wewnętrzna jako skuteczny element negocjacji policyjnych*. „Kwartalnik Policyjny”, nr 4, 30–34.
- Bilsky W., 2007: *Krisenverhandlungen – Verhandlungen bei Geiselnahmen. Möglichkeiten und Grenzen eines Theorie-Praxis-Transfers*. In: C. Lorei (Hrsg.) *Polizei & Psychologie. Kongressband der Tagung „Polizei & Psychologie“ am 3. und 4. April 2006 in Frankfurt AM Main*. Verlag für Polizeiwissenschaft, 11–39.
- Bilsky W., Müller J., Voss A., von Groote E., 2005: *Affect assessment in crisis negotiation: An exploratory case study using two distinct indicators*. “Psychology, Crime & Law” 11 (3), 275–287.
- Bodziach K., Poważa D., 2002: *Prenegocjacje policyjne – istota i znaczenie*. Katowice.
- Burger-Łomnicka J., 1994: *W poszukiwaniu negocjatorów*. „Policyjny Biuletyn Szkoleniowy”, nr 3–4.
- de Callieres François, 1929 (1997): *Sztuka dyplomacji*. Przekład i wstęp – M. Szerer (podstawa wydania: Warszawa 1929). Lublin.
- Cialdini B., 2002: *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańsk.
- Donohue W. A., Ramesh C., Borchgrevink C., 1991: *Crisis bargaining: Tracking relational paradox in hostage negotiation*. “The International Journal of Conflict Management” 2, 257–274.

- Donohe W. A., Ramesh D., Kaufman G., Smith R., 1991: *Crisis bargaining in hostage negotiations*. “International Journal of Group Tensions” 21, 133–154.
- Dubisz S. (red.), 2003: *Uniwersalny Słownik Języka Polskiego*. Warszawa (USJP).
- Frey B., Lüchinger S., 2002: *Ist Abschreckung wirksam? Eine Ökonomische Analyse des Terrorismus*. „Forum für Wirtschafts- Und Finanzpolitik”. Band 28, Heft 3, 209–221.
- Frey B., Lüchinger S., 2003: *Anti-Terrorismus Politik. Eine ökonomische Analyse*. „Wirtschaftswissenschaftliches Studium” 33. Heft 5, 264–269.
- Fuselier G. D., 1988: *Hostage negotiation consultant: Emerging role for the clinical psychologist*. “Professional Psychology. Research and Practise” 19, nr 2, 175–179.
- Fuselier G. D., Van Zandt C. R., Lanceley F. J., 1991: *Negotiating the protracted incident: The Oakdale and Atlanta prison sieges*. “FBI Law Enforcement Bulletin” 58, 1–7.
- Gottschalk L.A., Gleser G. C., 1969: *The Measurement of Psychological States through the Content Analysis of Verbal Behaviour*. Los Angeles.
- Gottschalk L.A., Gleser G. C., 1980: *Spezifische Aspekte unseres sprachinhaltsanalytischen Ansatzes*. In: G. Schöfer (hrsg.): *Gottschalk-Gleser Sprachinhaltsanalyse. Theorie und Technik. Studien zur Messung ängstlicher und aggressiver Affekte*. Weinheim, 15–41.
- Greenstone J., 1995: *Tactics and Negotiating Techniques (TNT): The Way of the Past and the Way of the Future*. W: Kurke M., Scrivner E. (eds.): *Police Psychology Into the 21st Century*. Hillsdale.
- Grzesiuk L., 1994: *Studia nad komunikacją interpersonalną*. Warszawa.
- Gulliver P. H., 1979: *Disputes and negotiations: A cross-cultural perspective*. New York.
- Hammer M. R., Rogan R. G., 1997: *Negotiation models in crisis situations: The value of a communication based approach*. In: Rogan R. G., Hammer M. R., Van Zandt C. R. (ed.): *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice*. London, 9–23.
- Hammer M. R., Rogan R. G., 2002: *Latino and Indochinese interpretative frames in negotiating conflict with law enforcement: a focus group analysis*. “International Journal of Intercultural Relations” 26, 551–575.
- Head W. B., 1988: *The hostage response. Doctoral dissertation, The School of Criminal Justice*. The State University of New York at Albany.
- Hogan K., 2001: *Psychologia perswazji. Strategie i techniki wywierania wpływu na ludzi*. Warszawa.

- Holmes M. E., Sykes R. E., 1993: *A test of the fit of Gulliver's phase model to hostage negotiations*. „Communication Studies”, Vol. 44, 38–55.
- Holyst B., 2009: *Negocjacje z terrorystami dotyczące zakładników* W: B. Holyst: *Terroryzm*. Tom 2. Warszawa, 1027–1048.
- Jałoszyński K., 2000: *Negocjacje policyjne*. „Policja. Kwartalnik Kadry Kierowniczej Policji”, nr 4, 89–90.
- Jałoszyński K., 2001a: *Zagrożenie terroryzmem w wybranych krajach Europy Zachodniej oraz w Stanach Zjednoczonych*. Warszawa.
- Jałoszyński K., 2001b: *Terroryzm czy terror kryminalny w Polsce*. Warszawa.
- Jałoszyński K., 2001c: *Terroryzm fundamentalistów islamskich*. Warszawa.
- Jałoszyński K., 2002: *Terroryzm i walka z nim we współczesnym świecie*. Legionowo.
- Jałoszyński K., 2003: *Koncepcja współczesnych działań antyterrorystycznych*. Warszawa.
- Jałoszyński K., 2008: *Współczesny wymiar antyterroryzmu*. Warszawa.
- Jałoszyński K., 2010: *Zagadnienia fizycznej walki z zagrożeniami terrorystycznymi: aspekty organizacyjne i prawne*. Warszawa.
- Kaczmarek J., Kierszka M., 2008: *Porwania dla okupu*. Wolters Kluwer.
- Kita M., 1998: *Wywiad prasowy. Język – gatunek – interakcja*. Katowice.
- Korzyk K., 2001: *Wyrażenie komunikacyjne – metafora a rzeczywistość*. W: Habrajska G. (red.): *Język w komunikacji*. Tom 1. Łódź, 103–116.
- Kuligowski Ł., 2007: *Kiedy do akcji wkraczają negocjatorzy: rozwiązywanie sytuacji kryzysowych*. „Gazeta Prawna”, nr 96, dod. Prawo o Życie, A12–A13.
- Lapan H. E., Sandler T., 1989: *To Bargain or Not To Bargain: That Is The Question*. „American Economic Review”, vol 78 (2), 16–21.
- Leech G. N., 1983: *Principles of Pragmatics*. London New York.
- Liedel K., 2003: *Zwalczanie brania zakładników*. „Jurysta”, nr 11, 12–13.
- Loranty D., 2007: *Zasady prowadzenia negocjacji ze sprawcami zamachów terrorystycznych*. W: Szafranski J. (red.): *Współczesne zagrożenia terrorystyczne i możliwości ich zwalczania*. Szczytno, 222–255.
- Loranty D., 2003: *Kurs zarządzania w sytuacjach kryzysowych według koncepcji obowiązujących w FBI*. „Policja. Kwartalnik Kadry Kierowniczej Policji”, nr 3.
- McMains M. J., Mullins W. C., 2001: *Crisis negotiation*. Cincinnati, OH.
- Mehrabian A., 1971: *Silent Messages*. Wadsworth: Belmont, California.
- Nęcki Z., 1996: *Komunikacja interpersonalna*. Kraków.
- Nęcki Z., 2000: *Komunikacja międzyludzka*, Kraków.
- Pawlik J., 1990: *Negocjacje z osobami przetrzymującymi zakładników*. Centrum Szkolenia Policji – Legionowo.

- Pawluk J., 1994: *Negocjacje z osobami przetrzymującymi zakładników jako forma zapobiegania agresji*. W: *Agresja i metody jej przeciwdziałania. Odniesienia do praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji. Materiały z konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21.10.1993*. Legionowo, 37–42.
- Piotrowicz D., 2010: *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne*. Warszawa.
- Putnam L. L., Roloff M. E. (red.), 1992: *Communication and negotiation*. Newbury Park.
- Reboul O., 1980: *Kiedy słowo jest bronią*. W: Głowiński M. (red.): *Język i społeczeństwo*. Warszawa, 299–338.
- Rogan R. G., Hammer M. R., 1994: *Crisis negotiations: A preliminary investigation of facework in naturalistic conflict discourse*. “Journal of Applied Communication Research” 22, 216–231.
- Rogan R. G., Hammer M. R., 1995: *Assessing message affect in crisis negotiations: An exploratory study*. “Human Communication Research” 21, 553–574.
- Rubin J. Z., Pruitt D. G., Kim S. H., 1994: *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. New York.
- Soskis D. A., Van Zandt L. R., 1986: *Hostage negotiation: Law enforcement's most effective nonlethal weapon*. “Behavioral Sciences and the Law” 4, 423–435.
- Taylor P. J., 2002: *Cylindrical model of communications behaviour in crisis negotiation*. „Human Communication Research” 28, 7–48.
- Tokarz M., 2005: *Negocjacje z terrorystą*. W: Sierocka B. (red.): *Aspekty kompetencji komunikacyjnej*. Wrocław, 195–230.
- Warchala J., 1991: *Dialog potoczny i tekst*. Katowice.
- Zimbaro P. G., Ruch F. L., 1994: *Psychologia i życie*. Warszawa.

Prof. dr hab. **Jadwiga Stawnicka** – Kierownik Studiów Podyplomowych Negocjacji Kryzysowych na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Śląskiego, Kierownik Zakładu Rosyjskiego Języka Biznesu w Instytucie Filologii Wschodniosłowiańskiej, autorka ponad 100 publikacji w zakresie badań konfrontatywnych z zakresu językoznawstwa rosyjsko-polsko-niemieckiego, problematyki aspektologicznej, translatologicznej i komunikologicznej, w tym 5 monografii, członek Towarzystw Językoznawczych (między innymi Slavic Linguistics Society, Gesellschaft für Sprache & Sprachen).