

KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ POLICIJOS PAREIGŪNŲ PRAKTINĖJE VEIKLOJE ANALIZĖ

Edmundas Štarevičius¹
doc. dr. Robertas Veršinskas²
Aurelija Morkūnienė³

^{1,2,3}Mykolo Romerio universiteto Viešojo saugumo fakulteto Specialaus fizinio rengimo katedra
V. Putvinskio g. 70, LT-44211 Kaunas
Telefonas (8~37) 30 36 52
Elektroninis paštas vsfsfrk@mruni.eu

S A N T R A U K A

Tyrimo tikslas. Išanalizuoti konfliktų tarp asmens ir policijos pareigūno pasitaikančias priežastis bei sprendimo būdus.

Tyrimo metu anonimiškai apklausti 120 Mykolo Romerio universiteto Viešojo saugumo fakulteto (toliau MRU VSF) 1 kurso studentų (60 merginų ir 60 vaikinių), kurie 2006 – 2007 mokslo metais atliko mokomąją tarnybos 4 mėnesių praktiką tam tikrose policijos įstaigose.

Remiantis tyrimo rezultatais nustatyta:

1. Dažniausiai konfliktai kyla tarp asmens ir policijos pareigūno patrulių veiklos organizavimo skyriuje – 65 %, eismo priežiūros tarnyboje – 12 %, operatyvaus valdymo tarnyboje (budėtojų dalis) – 10 %, apsaugos organizavimo tarnyboje – 8 % ir prevencijos tarnyboje – 5 %.

2. Konfliktai dažniausiai atsiranda dėl teisėtų policijos pareigūno reikalavimų nevykdymo 66 %, taip pat, kai asmuo pareigūną įžeidinėja 16 %, bando sprukti nuo pareigūno 10 %, užpuola (arba ketina pulti) agresyviais smurtiniais veiksmais 8 %.

3. Dažniausiai konfliktinę situaciją sukelia agresyvūs neblaivūs asmenys 77 %, 13 % konfliktinių situacijų įvyko su neagresyviais neblaiviais asmenimis. Taip pat reikėtų paminėti konfliktus su nestabilios psichikos agresyviais asmenimis – 4 %. Mažiausiai konfliktinių situacijų įvyko su agresyviais, blaiviais asmenimis – 3 % ir neagresyviai nusiteikusiai blaiviais asmenimis – 3 %.

4. Apklausoje dalyvavę respondentai teigia, kad konflikto metu dažniausiai jautė šias emocijas: nerimą – 51 %, pyktį – 31 %, baimę – 10 % ir įniršį – 8 %.

5. Konfliktinių situacijų metu, realiomis sąlygomis dirbantiems policijos pareigūnams, dažniausiai teko naudoti fizinę prievartą – 82,8 %, nenaudodami fizinės jėgos prieš asmenį – konfliktą išsprendė 18 % pareigūnų.

IVADAS

Kiekvienuose santykiuose pasitaiko konfliktų ir nesutarimų. Ne patys konfliktai, o nemokėjimas konstruktyviai juos spręsti gali ardyti šiuos santykius. 80 – 90 proc. žmonių nemoka tinkamai elgtis kilus konfliktui ir, užuot sprendę jį, tik dar labiau paaštrina. (H.Ryborz, 1999).

Mokslinėje literatūroje konfliktas apibrėžiamas kaip priešingų tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių ar požiūrių susidūrimas. Konflikto metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai.(1). Remiantis konflikto apibrėžimu bei įsigilinus į policijos įstatymo 21 str.1 punkto 2d.(apie policijos pareigūno pareigas), kuriame teigiama, kad, pareigūnas privalo: „...imtis neatidėliotinių priemonių užkirsti kelią daromai nusikalstamai veikai ar kitam teisės pažeidimui...“(2) galima suprasti kokie veiksniai gali sukelti konfliktą tarp pareigūno ir pažeidusio (ketinančio pažeisti) įstatymą asmens. Tai – skirtingi poreikiai, nuostatos ir veikimo tikslai.

Policijos pareigūnams tarnybos metu dažnai tenka valdžios atstovo, vertintojo, taip pat ir baudėjo vaidmuo, kas neretai gali sąlygoti konfliktinę situaciją tarp pareigūno ir sulaikomo ar nusižengusio asmens. Policininko tarnyboje konfliktai dažnas reiškinys, todėl nereikėtų jų baimintis ir stengtis bet kokiomis priemonėmis jo išvengti (3). Svarbu pareigūnui mokėti laiku konfliktus „užgesinti“, išspręsti juos taikiausiu būdu ir visuomet pagal galimybes valdyti esamą situaciją. Konfliktai sprendžiami pozityviomis (policijos įstatyme žinomos kaip įtikinimo priemonės) ir negatyviomis priemonėmis (psichinė ir fizinė prievarta). Naudojant pozityvias priemones abu konflikto dalyviai (policininkas ir asmuo) dažniausiai lieka patenkinti sprendimo rezultatais. Negatyvios priemonės vienam iš konkurentų (arba abiem) sukelia neigiamas emocijas kito konkurento atžvilgiu, o sprendimo rezultatai netenkina jo tikslo, intereso, pozicijos, nuomonės ar požiūrio. Sprendžiant bet kokį konfliktą, labai svarbu pasirinkti tinkamas priemones. Kartais policijos pareigūno griežčiau ištartas žodis gali paaštrinti konfliktą su agresyviais asmenimis. Kitais atvejais įsikarščiavusį žmogų nuramins ramus, savimi pasitikintis pareigūno balsas.

Kilus konfliktui, policijos pareigūnas turi operatyviai įvertinti situaciją ir pasirinkti tinkamą konflikto sprendimo būdą, kuris užtikrintų geriausią išeitį iš probleminės situacijos.

Neretai pareigūnui konflikto sprendimą apsunkina jo nemokėjimas bendrauti su asmenimis, nesugebėjimas valdyti savo emocinės ir psichinės būsenos.

Bet kokio kontakto su žmonėmis metu pareigūnui nederėtų tapti dar didesniu dirgikliu, aštrinančiu situaciją. Jis turėtų sumažinti įtampą, kvalifikuotai ir atitinkamai reaguoti į susidariusias aplinkybes. Sudėtingos situacijos reikalauja visapusiško požiūrio, socialinės kompetencijos, tikslios strategijos. Policininkas turi turėti tam tikrų žinių, kurios padėtų nuslopinti neigiamas emocijas, konfliktą išspręstų taikiu būdu bei laiduotų galimybę nesutrikti ir suteikti visapusišką pagalbą.

Darbo tikslas. Išanalizuoti konfliktų tarp asmens ir policijos pareigūno pasitaikančias priežastis bei sprendimo būdus.

Tyrimo metodai: literatūros šaltinių apžvalga, anketinė apklausa, matematinė statistika.

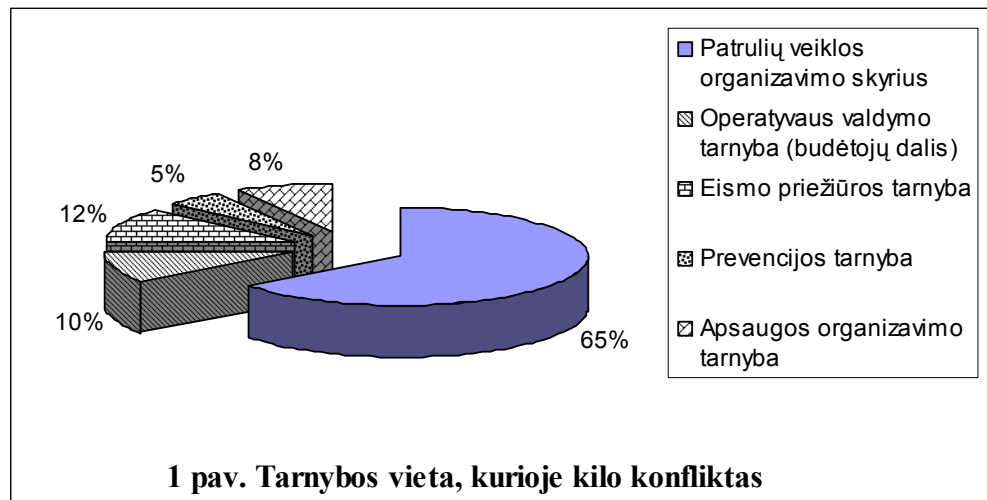
Tyrimo organizavimas. 2006 – 2007 mokslo metais buvo vykdoma būsimumų policijos pareigūnų anketinė apklausa. Apklausoje dalyvavo 120 Mykolo Romerio universiteto Viešojo saugumo fakulteto (toliau MRU VSF) 1 kurso studentų (60 merginų ir 60 vaikų), kurie atliko 4 mėnesių mokomąją tarnybos praktiką šiose policijos įstaigose: patrulių veiklos organizavimo skyriuje, eismo priežiūros tarnyboje, apsaugos organizavimo tarnyboje, operatyvaus valdymo tarnyboje, prevencijos tarnyboje. Anketoje studentai atsakė į klausimus apie konflikto priežastis, formą, eigą bei finalą.

Tyrimo rezultatai. Dažniausiai konfliktai kyla tarp asmens ir policijos pareigūno patrulių veiklos organizavimo skyriuje, tai pažymi 78 (65 %) apklausoje dalyvavę respondentai. Ši reiškinį galima paaiškinti šios tarnybos veiklos specifiškumu. Viešosios policijos patrulių tarnybos pareigūnai, užtikrindami viešąją tvarką bei visuomenės rimtį, dažnai atsiduria įvairių konfliktinių situacijų sukuryje. Jiems dažniau nei kitų tarnybų pareigūnams tenka malšinti masines riaušes, buitinius konfliktus, bendrauti su asocialiais konfliktiškais asmenimis, pažeidinėjantiais viešąją tvarką.

Kitose tarnybos vietose konfliktų skaičius (procentas) ženkliai mažesnis: eismo priežiūros tarnyboje įvyko 14 konfliktinių situacijų (12 %), operatyvaus valdymo tarnyboje (budėtojų dalis) – 12 situacijų (10 %), prevencijos tarnyboje 6 įvykiai (5 %) ir apsaugos organizavimo tarnyboje – 10 konfliktinių situacijų (8 %). (1 lentelė, 1 pav.)

1 lentelė. Tarnybos vieta, kurioje kilo konfliktas

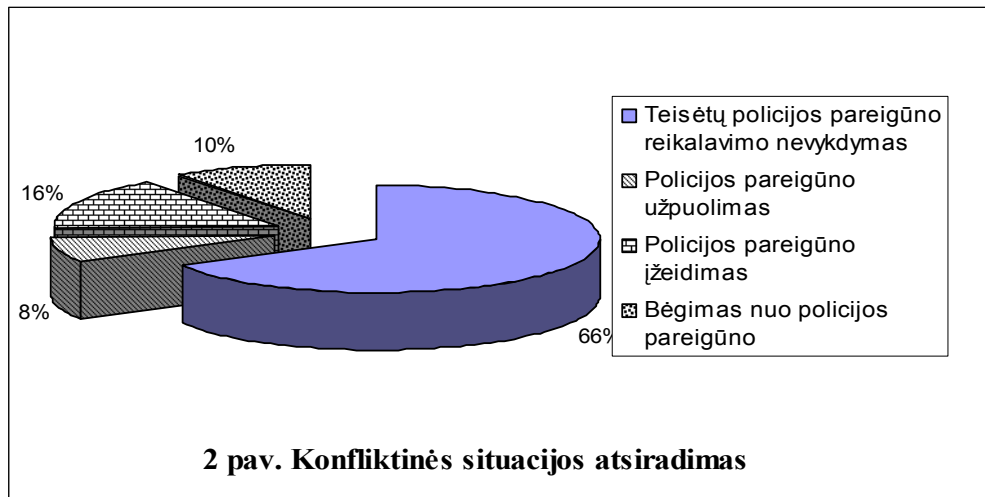
Patrulių veiklos organizavimo skyrius	Operatyvaus valdymo tarnyba (budėtojų dalis)	Eismo priežiūros tarnyba	Prevencijos tarnyba	Apsaugos organizavimo tarnyba
78	12	14	6	10



80 (66 %) respondentai teigia, kad konfliktai tarp asmens ir policijos pareigūno kyla tais atvejais, kai policininkai kreipiasi su prašymu arba reikalavimu elgtis nepažeidžiant įstatymo ribos, arba kai to reikalauja policijos funkcijos viešajai tvarkai užtikrinti, o asmuo atsisako paklusti pareigūno reikalavimams. Taip pat galima išskirti atvejus, kai asmuo pareigūną įžeidinėja (19 kartų 16 %), užpuola (arba ketina pulti) agresyviais smurtiniais veiksmais (9 kartų 8 %) ar bando sprukti nuo pareigūno (12 kartų 10 %). (2 lentelė, 2 pav.)

2 lentelė. Konfliktinės situacijos atsiradimas

Teisėtų policijos pareigūno reikalavimo nevykdymas	Policijos pareigūno užpuolimas	Policijos pareigūno įžeidimas	Bėgimas nuo policijos pareigūno
80	9	19	12

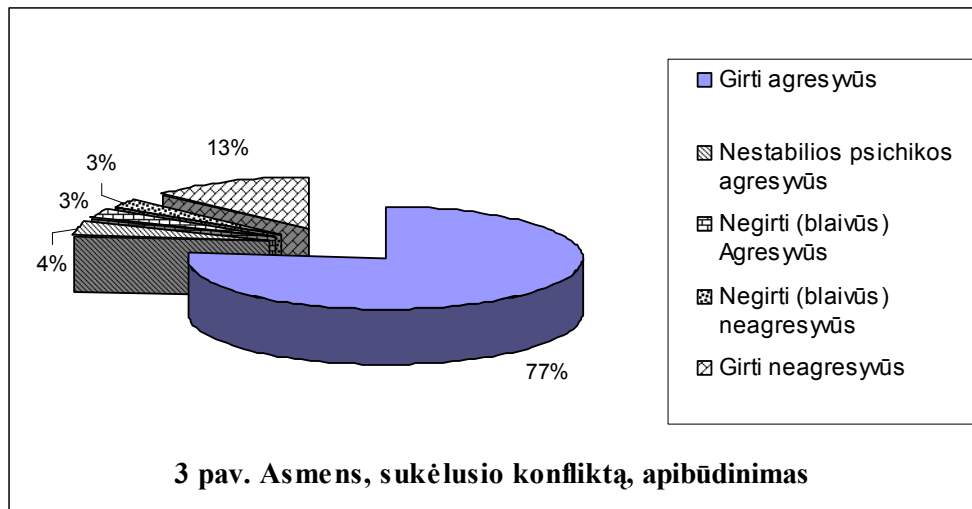


Policijos pareigūnai, vykdydami savo tarnybines pareigas, dažnai susiduria su konfliktiškais, agresyviais asmenimis. Neretai šie asmenys būna apsvaigę nuo alkoholio, kas dažniausiai ir paskatina juos imtis agresyvaus elgesio prieš aplinkinius.

Mūsų apklausos rezultatai rodo, kad didžioji dalis konfliktų 92 (77 %) kilo su girtais agresyviais asmenimis, 16 (13 %) konfliktinių situacijų įvyko su neagresyviais neblaiviais (girtais) asmenimis. Taip pat reiktų paminėti konfliktus su nestabilios psichikos agresyviais asmenimis – 5 (4 %). Mažiausiai konfliktinių situacijų įvyko su negirtais (blaiviais), tačiau agresyviais asmenimis – 4 (3 %) ir neagresyviai nusiteikusiai negirtais (blaiviais) asmenimis – 3 (3 %). (3 lentelė, 3 pav.)

3 lentelė. Asmens, sukėlusio konfliktą, apibūdinimas

Girti agresyvūs	Nestabilios psichikos agresyvūs	Negirti (blaivūs) Agresyvūs	Negirti (blaivūs) neagresyvūs	Girti neagresyvūs
92	5	4	3	16

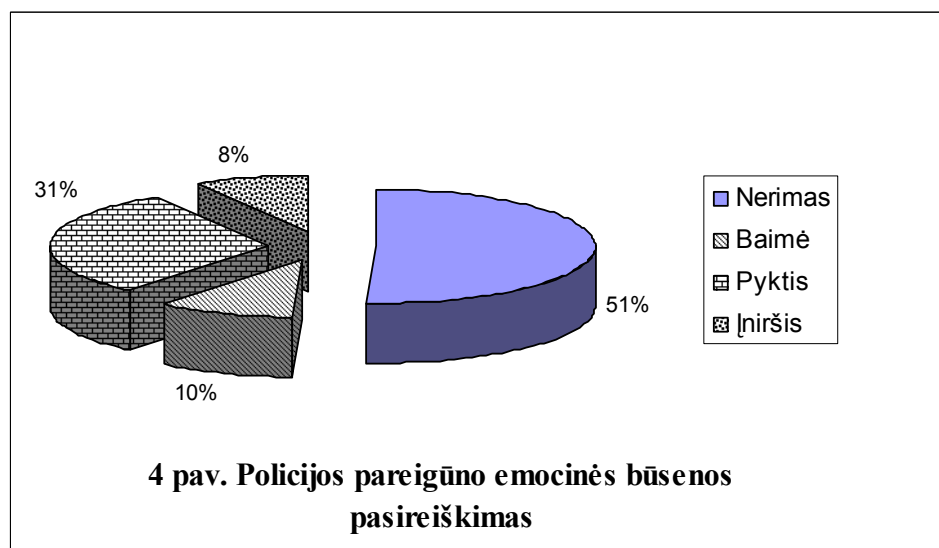


Kiekvienas konfliktas jo dalyviams sužadina emocinę būseną, kuri dažnai gali pasireikšti nerimu, baimė, pykčiu ar įniršiu. Kiekviena šių emocijų, skirtingai įtakoja žmogaus veiką, o taip pat ir konfliktinę situaciją.

Apklausoje dalyvavę respondentai teigia, kad konflikto metu dažniausiai jautė šias emocijas: nerimą – 61 (51 %), pyktį – 37 (31 %), baimę – 12 (10 %) ir įniršį – 10 (8 %). (4 lentelė, 4 pav.)

4 lentelė. **Policijos pareigūno emocinės būsenos pasireiškimas**

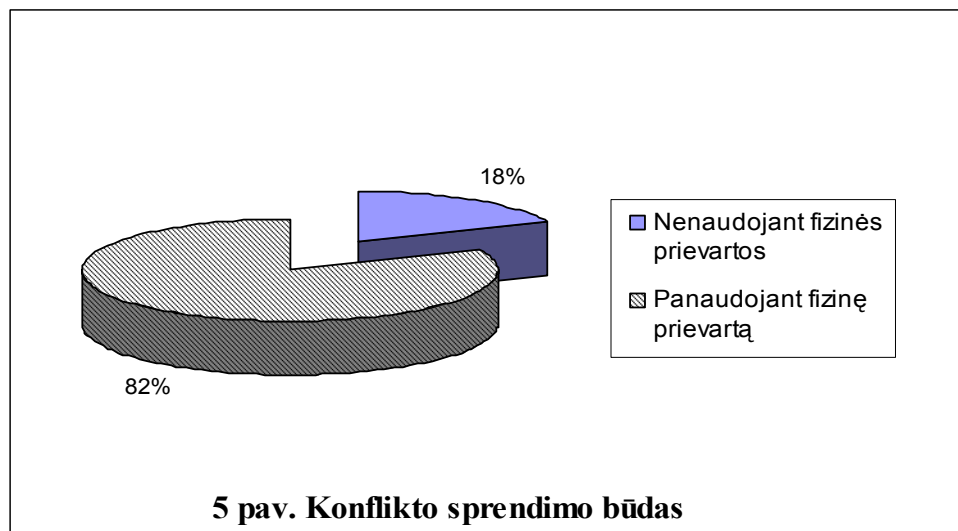
Nerimas	Baimė	Pyktis	Įniršis
61	12	37	10



Labai kilnu, kai policijos pareigūnai sugeba išspręsti konfliktą pozityviomis priemonėmis, t.y. nenaudojant fizinės jėgos prieš asmenį – tokiu būdu konfliktą išsprendė 22 (18 %) pareigūnų. Tačiau dirbantiems realiomis sąlygomis policininkams ne visuomet pavyksta tai padaryti. Taigi, konfliktinių situacijų metu dažniausiai teko naudoti fizinę prievartą – 98 (82 %). Respondentai pažymi, kad visais fizinės jėgos panaudojimo atvejais prieš asmenį buvo laikytasi įstatyme numatytos tvarkos: pirmiausiai taikomos įtikinimo priemonės, jeigu jos neduodavo norimo rezultato, naudojama psichinė prievarta ir tik kraštutiniu atveju buvo griebtasi fizinės jėgos. (5 lentelė, 5 pav.)

5 lentelė. **Konflikto sprendimo būdas**

Nenaudojant fizinės prievartos	Panaudojant fizinę prievartą
22	98



TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS

Pagal apklausos analizės rezultatus, nustatyta, kad pareigūnai konflikto metu būna labai dažnai priversti naudoti fizinę prievartą (82 %). Kokie veiksniai įtakoja policijos pareigūną pasirinkti šį konflikto sprendimo būdą? Viena iš priežasčių – tai teisėtų policijos pareigūno reikalavimo nevykdymas (66 %) Visi tyrimo dalyviai pažymi, kad fizinę prievartą prieš asmenį naudojo tais atvejais, kai visos naudojamos įtikinimo priemonės nedavė norimo rezultato, o asmuo fiziniais veiksmais priešinosi policijos pareigūnams.

Neblaivaus asmens agresija (77 %) nukreipta į aplinkinius arba prieš patį pareigūną taip pat apsunkina konflikto sprendimą. Su šiais asmenimis sunku bendrauti, o ypač įtikinti juos elgtis įstatymiškai. Kai kurie autoriai teigia, kad „...žmogus ... priešinasi, nes apsvaigus dėmesys sutelkiamas tik į tuo metu esančią situaciją, nesvarstomi galimi padariniai“ [4].

Asmens agresija konfliktinių situacijų metu pasireiškia įvairiomis formomis: žodiniu (nežodiniu) pareigūno įžeidimu, grasinimu (16 %) taip pat policininko užpuolimu fiziniiais smurtiniais veiksmais (8 %). Šis reiškinys daugeliui respondentų konflikto metu sukelia tam tikras emocijas, kurios daro įtaką tiesioginiam pareigūno darbui [6]. Daugiau kaip pusė respondentų teigia, kad konflikto metu jautė nerimą (51 %). Žinoma, kad žmogus patyręs šią emocinę būseną sunkiau randa teisingus sprendimus, sustiprėja jo jausmų dvilypumas, sutrinka judesių koordinacija, o tai gali turėti neigiamos įtakos pareigūnui sprendžiant konfliktą (7). Mažiau nei pusė respondentų (31 %) įvardijo konflikto metu jautę pyktį. Pyktis aktyvina žmogaus elgseną, stiprina pasitikėjimą savo jėgomis, įkvėpia drąsos, tačiau silpnina savikontrolę (7). Sumažėjus savikontrolei policijos pareigūnas gali klaidingai įvertinti susidariusią situaciją, o taip pat pasirinkti netinkamas priemones konfliktui spręsti. Neretai konflikto metu pareigūnai jausdavo abi šias emocijas, kur nerimas peraugdavo į pyktį. Psichologė Hornei [5] teigia: „kai nerimas yra pagrįstas jaučiama grėsme, jis lengvai išprovokuoja atsakomąjį priešišumą. Šiuo požiūriu jis beveik nesiskiria nuo baimės, kuri lygiai taip pat gali išprovokuoti agresiją“. Šis emocijų derinys gali pareigūnui apsunkinti konflikto sprendimą.

IŠVADOS

1. Dažniausiai (65 %) į konfliktines situacijas papuolė pareigūnai dirbantys Viešosios policijos patrulių padaliniuose. Viena iš dažniausiai pasitaikančių priežasčių sukeliančių konfliktinę situaciją – neblaivių asmenų agresyvus elgesys aplinkinių ir pareigūnų atžvilgiu. Žymia dalimi ($p < 0,01$) konfliktą pagilina policijos pareigūno įžeidinėjimas ir teisėtų pareigūno reikalavimų nevykdymas ($p < 0,001$).

2. Įtikinti neblaivų ir agresyvių asmenį elgtis įstatymiškai dažnai nepavyksta (77 %), todėl policijos pareigūnai, vykdydami tiesiogines tarnybines pareigas, priversti panaudoti fizinę prievartą (82 %).

3. Būtina gerinti policijos pareigūnų psichologinį parengimą, kuris efektyviau įtakotų pareigūno emocinės būsenos ir konfliktinės situacijos valdymą. Priešingu atveju konfliktinėse situacijose

pasitaikančios nerimo (51%) ar pykčio (31%) emocijos gali apsunkinti konfliktinės situacijos sprendimą.

LITERATŪRA

1. Almonaitienė J., Antinienė D., Ausmanienė N. ir kt. Bendravimo psichologija: vadovėlis.– Kaunas: Technologija, 2001.
2. Lietuvos Respublikos policijos veiklos įstatymas. 2000m. spalio 17d. Nr. VIII–2048.
3. Kasiulis J., Barvydienė V. Vadovavimo psichologija. – Kaunas: Technologija, 2001.
4. Myers D.G. Psichologija. – Kaunas: Poligrafija ir informatika, 2000.
5. Horney K. Neurotiška mūsų laikų asmenybė.– Vilnius: „Apostrofa“, 2004.
6. Šakočius A. Policija valstybėje ir visuomenėje: nuo distinktyviai iki racionaliai pragmatinio požiūrio į policijos paslaugą // Jurisprudencija. Visuomenės saugumas ir policijos mokslai. 2000, 15 (7), 167 – 172.
7. Psichologijos žodynas. – V.: Mokslo enciklopedijų leidykla.

THE ANALYSIS OF CONFLICT SITUATIONS IN POLICEMAN'S PRACTICE

Edmundas Štarevičius¹
Assoc. Prof. Dr. Robertas Veršinskas²
Aurelija Morkūnienė³

^{1,2,3}Mykolas Romeris University

S U M M A R Y

The object of investigation is to analyse the reasons and the ways of solution of conflicts between a person and a police officer.

120 first-year students (60 girls and 60 boys from Mykolas Romeris University Kaunas faculty of Police took part in the research. In 2006-2007 school year they had 4 months teaching practice in specialised police units.

The results of the investigation are the following:

1. Most often there are conflicts between persons and eat officers in the Division of Patrol Officers Activity Organisation (65 %); at the Service of Traffic Supervision (12 %); at the

Service of Operative Management Activities (watcher section) (10 %) ; at the Protection Organisation (8 %) and Service of Prevention (5 %).

2. Conflicts usually arise because of failure to perform legitimate demands of police officers (66 %); when a person insults a police officer (16 %); tries to run away from a police officer (10 %) or attacks him/her using violence (8 %).

3. Most often drunk and aggressive persons are the cause of conflicts (77 %). Of conflict situations were caused by drunk but non-aggressive people (13 %). Conflicts with aggressive persons with unstable mental state should be mentioned too (4 %). The least number of conflict situations happened with aggressive and sober persons (3 %) and non-aggressive sober persons (3 %).

4. The respondents affirm that during conflicts they felt e following emotions: anxiety (51%), anger (31 %) , fear (10 %) and fury (8 %).

5. In conflict situations under factual conditions he working officers most often had to apply force (82 %). Only 18 % of police officers resolved arguments without using any force against persons.