
KONFLIKTAI TARNYBOS METU: POLICIJOS PAREIGŪNŲ EMOCIJŲ RAIŠKA

Edmundas Štarevičius

*Mykolo Romerio universiteto Viešojo saugumo fakulteto Fizinio rengimo katedra
Putvinskio g. 70, LT-44211 Kaunas
Telefonas (8~37) 303652
El. paštas: edma.star@mrni.eu*

Anotacija. Straipsnyje siekiama nustatyti policijos pareigūnų emocijų raišką dažniausiai pasitaikančią konfliktinių situacijų metu. Analizuojamos šių konfliktų priežastys ir galimi sprendimo būdai. Tyrimo metu gauti duomenys leido nustatyti kokiose tarnybos vietose dažniausiai kyla konfliktai tarp pareigūno ir sulaikomų asmenų, kokie asmenys dažniausiai sukelia konfliktą, dėl ko šie konfliktai atsiranda, kokias emocijas jaučia pareigūnas konflikto metu, kokiomis priemonėmis pareigūnams tenka dažniausiai spręsti konfliktus. Manome, kad daugelį kilusių konfliktų galima išspręsti pozityviomis priemonėmis (nenaudojant psichinės ar fizinės prievartos), tačiau susidūrus su agresyviai nusiteikusi neblaiviu žmogumi, pozityvios įtikinimo priemonės dažnai būna neveiksmingos. Tais atvejais pareigūnams tenka naudoti fizinę prievartą. Be to, bendraujant su tokiais asmenimis, pozityvų konflikto sprendimą gali apsunkinti kilusios neigiamos emocijos: pyktis, įniršis, nerimas, baimė.

Pagrindinės sąvokos: studentas, pareigūnas, konfliktinė situacija.

ĮVADAS

Policija, veikianti naujų viešojo valdymo tendencijų, vis labiau tampa ne baudžiamojo persekiojimo, o demilitarizuota nusikaltimų prevencijos institucija. Šiuolaikinėje išsivysčiusioje ir demokratinėje visuomenėje tarnyba teisėsaugos įstaigose turėtų būti laikoma gerbtina profesija, nes ji reikalauja ne tik stipraus charakterio ir aukšto intelekto, gero fizinio pasirengimo, bet ir noro tarnauti atsižvelgiant į asmens, visuomenės bei valstybės interesus. Remiantis šiomis nuostatomis valstybė nemažai dėmesio skiria teisėsaugos pareigūnų rengimo kokybei, tobulinimui ir standartui, kad parengtas, kvalifikuotas teisėsaugos pareigūnas, gebėtų spręsti įvairaus pobūdžio teises – socialines problemas praktinėje veikloje užtikrindamas teisėtumą. Policijos pareigūnui 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. Konfliktinei situacijai aštrėjant, didėja ir emocinė įtampa tarp pareigūno ir nepaklūstančio asmens. Kartais ji pasiekia kritinę ribą, kurią peržengus emocijos pasidaro nevaldomos, o žmonių veiksmai nekontroliuojami, nenuspėjami. Panašių įvykių analizė rodo, kad šių konfliktų priežastimi gali būti ne tik asmens, įvykdžiusio įstatymo pažeidimą ar sukėlusio konfliktą, veiksmai, bet ir paties pareigūno elgsena, kuri

dažnai priklauso nuo jo emocinės būsenos bei gebėjimo ją valdyti. 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. Policijos pareigūnas privalo turėti tam tikrų žinių, kurios padėtų nuslopinti neigiamas emocijas, konfliktą išspręstų taikiu būdu bei laiduotų galimybę nesutrikti ir suteikti visapusišką pagalbą žmogui.

Daugelis konfliktų tarp pareigūno ir asmens atsiranda dėl jų bendravimo įgūdžių stokos. Nemokėjimas suprantamai perteikti informaciją adresatui arba netaktiškas poelgis pokalbio metu (pvz., nesugebėjimas išklaudyti pašnekovo) gali sukelti konfliktą. Siekiant užtikrinti konfliktinių situacijų pozityvų sprendimą, pareigūnui svarbu išmanyti kai kuriuos bendravimo aspektus. Tarp žmonių dažnai nutrūksta bendravimas ir kyla konfliktai ne todėl, kad norima piktybiškai pabloginti santykius, o dėl to, kad pašnekovai vienas kito nesupranta (siuntėjas nesugeba pakankamai informatyviai siųsti pranešimą, o gavėjas supranta pranešimą tokį, kokį užfiksuoja jo sąmonė).

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 pareigūnų darbo specifiką, galima suprasti, kokie veiksniai gali sukelti konfliktą tarp pareigūno ir pažeidusio ar ketinančio pažeisti įstatymą asmens. Tai – skirtingi poreikiai, interesai, nuostatos, pozicijos ir veikimo tikslai. Tačiau pareigūnų darbe konfliktai su asmenimis gali kilti ne tik dėl išvardintų veiksnių. Kiti autoriai² nurodo šiuos konflikto atsiradimo šaltinius: situacijos aktualumas, asmens charakterio ypatybės, nepakankami bendravimo įgūdžiai.

Žmogaus jausmus dažnai nulemia įvykiai, situacijos, kitų žmonių poelgiai, kuriuos valdyti retai kada įmanoma. Šių situacijų svarbą asmeniui galima įvertinti pagal tai, kokią emocinę bei psichinę būseną (emocijų stiprumas, veikimo trukmė) jos sukelia asmeniui: kuo įvykis aktualesnis – tuo didesnę psichologinę ar emocinę įtampą jis sukelia individui. (Pvz., artimo žmogaus mirtis bus labai aktuali situacija ar įvykis, o to paties žmogaus nepavojinga gyvybei liga, pavyzdžiui, sloga – nebus labai aktuali situacija). Asmens poelgiai po įvykio

¹ Žukauskas, G. P.; Taljūnaitė, M.; Jasmontaitė, E.; Sušinskas, J. *Pareigūnų stresų priežastys ir pasekmės. Teisininkams apie stresą*. Vilnius: LTU, 2000.

² Grakauskas, Ž. Stresas ir elgesio savireguliacija: teorinės sąveikos problemos. *Psichologija*. 2004. Nr. 29, p.74. Shherbatykh, Ju. *Psichologija strakha*. Moskva: Ehksmo – Press, 2001.

neatsiejamai priklauso nuo jo charakterio ypatybių: nepakantumas kito žmogaus trūkumams, nepakankamas savikritiškumas, impulsyvumas, per didelis jausmingumas, neigiamos nuostatos, polinkis agresyviai elgesiui, perdėtas noras vadovauti – šie charakterio bruožai gali turėti įtakos konflikto atsiradimui bei apsunkinti jo sprendimą.

Problemos aktualumas, ištyrimo lygis. 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 jį sprendę, tik dar labiau paaštrina.³ Konfliktų prevencija – tai konfliktų kilimą lemiančių priežasčių pašalinimas. Mažiausiai tai veiksminga, kai konfliktai kyla dėl socialinių priežasčių, nes neįmanoma pasiekti, kad visų žmonių norai, interesai, pomėgiai, vertinimai būtų vienodi. Jei konfliktas kyla dėl organizacinių priežasčių, konfliktų prevencija turi daug daugiau galimybių, nes įmanoma šalinti ir valdyti organizacines priežastis, pvz., kertasi kelių padalinių interesai ar informacijos trūkumas, jos blokavimas ar neteisingas interpretavimas. Kilus konfliktui lieka vienintelė išeitis – jį valdyti. Laiku nesuvaldytas konfliktas gali plėstis ir tapti nekontroliuojamas. Ką reiškia laiku pradėti valdyti konfliktą? Konflikto formavimosi stadija turi įtakos jo valdymo sėkmei. Jei tai yra pradžia (užslėptas arba suvoktas konfliktas ir iš dalies jaučiamas konfliktas), konfliktą galima valdyti gana nesunkiai, nes stiprios emocijos dar netrukdo pakankamai ramiai šnekėtis su oponentu, iškelti pretenzijas, suvokti priežastis, ieškoti abipusiai priimtino sprendimo. Tada įmanoma išvengti konflikto peraugimo į agresyvią elgseną. Nuo kitų stadijų, kai konfliktas yra jaučiamas ar jau išryškėja, valdyti situaciją tampa sudėtinga. Idealiausia konflikto valdymo stadija yra jo suvokimas ir jautimas, kol jausmai dar nepasiekę kraštutinio – nevaldomo laipsnio. Tam reikia sugebėti laiku atpažinti konflikto požymius savyje arba kitame žmoguje.⁴

Dauguma autorių tik fragmentiškai įsigilina į šią problemą, todėl pasigendama išsamesnių straipsnių, kuriose būtų skiriamas dėmesys ne tik policijos pareigūno psichologijos tyrimui, bet ir būsimojo policijos pareigūno dalykiniam parengimui, jo asmeninių savybių ir charakterio bruožų lavinimui bei solidaus ir oraus bendravimo su aplinkiniais gebėjimų ugdymui.

³ Butavičius, A.; Štarevičius, E. *Policijos pareigūno emocinės būsenos ir veiksmų taktika konfliktinių situacijų metu*. Vilnius, LTA, 1999.

⁴ Grigaliauskienė, E. *Stresas ir jo valdymas. Psichikos sveikatos prielaidos*. Šiauliai: ŠU, 2002.

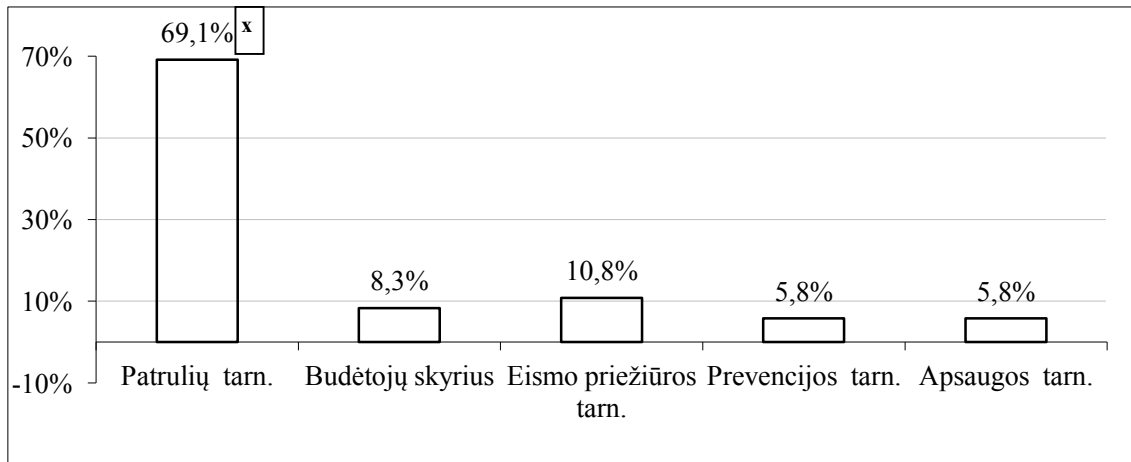
Šio straipsnio **tikslas** – nustatyti policijos pareigūnų emocijų raišką dažniausiai pasitaikančią konfliktinių situacijų metu bei išanalizuoti šių konfliktų priežastis ir galimus sprendimo būdus.

Tyrimo metodai – mokslinės literatūros ir dokumentų analizė, studentų apklausa raštu, kiekybinė duomenų analizė.

Tyrimo imtis. Siekiant gauti platesnę informaciją, kaip patys būsimieji pareigūnai vertina šį procesą, atlikome empirinį tyrimą. Pasirinktas apklausos raštu metodas. Atliktame anketinės apklausos tyrime dalyvavo 120 Mykolas Romeris universiteto Viešojo saugumo fakulteto pirmo kurso studentų (60 vaikinų ir 60 merginų). Šie studentai 2008–2009 mokslo metais atliko 4 mėnesių mokomąją tarnybos praktiką teritoriniuose policijos įstaigose. Apklausei naudojome mūsų parengtą anketą, kurioje vyravo klausimai apie studentų patirtas emocijas mokomosios praktikos metu, taip pat buvo paprašyta įvertinti ir policijos pareigūnų emocijų raišką įvairių konfliktinių situacijų metu. Studentams prieš tyrimą buvo paaiškintas jo tikslas, anketos pildymo metodika, pabrėžta atsakomybė už asmeninių atsakymų slaptumą. Apklauso medžiaga buvo analizuojama statistiniais metodais pagal Viešojo saugumo fakulteto informatikos specialistų parengtas duomenų bazių kaupimo ir apdorojimo programas ir atliktas bazių vadybos sistema „Microsoft Access 7.0 for Windows“. Studento (t) kriterijus taikytas hipotezei apie vidutinių reikšmių lygybę tikrinti. Duomenų skirtumas statistiškai reikšmingas, kai $p < 0.05$.

REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS

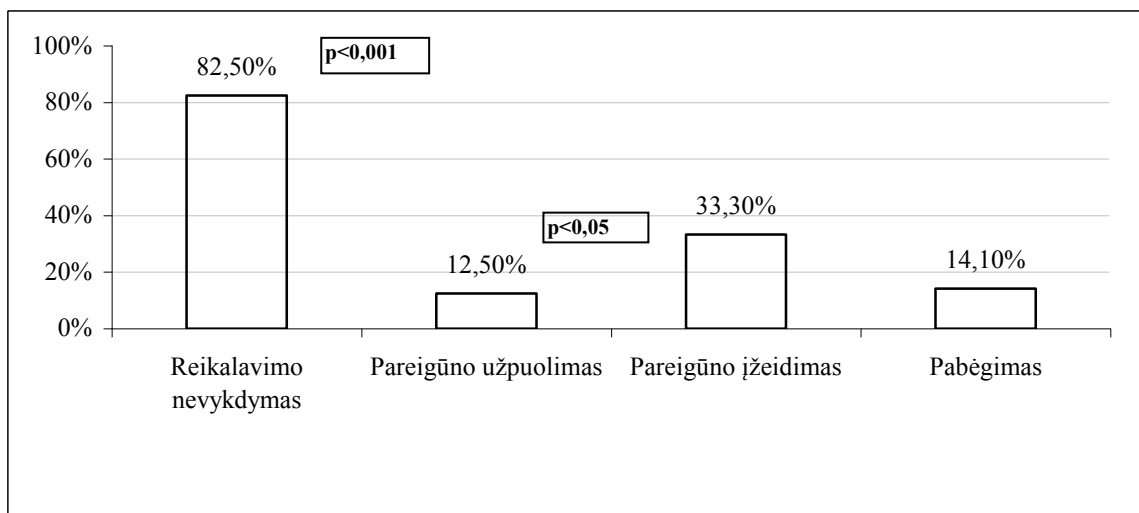
Respondentai, atsakydami į anketos klausimus, nurodė, kad dažniausiai konfliktai kyla tarp asmens ir policijos pareigūno patrulių veiklos organizavimo skyriuje. Tai pažymi 83 (69,1 %) apklausoje dalyvavę respondentai. Šį reiškinį galima paaiškinti šios tarnybos veiklos specifiškumu. Viešosios policijos 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, pažeidinėjančiais viešąją tvarką. Kitose tarnybos vietose konfliktų skaičius (procentas) kur kas mažesnis (žr. 1 pav.).



1 pav. Konfliktinių situacijų dažnis atskiruose policijos padaliniuose (proc.)

x – $p < 0.001$, lyginant patrulių tarnybą su likusiais padaliniais

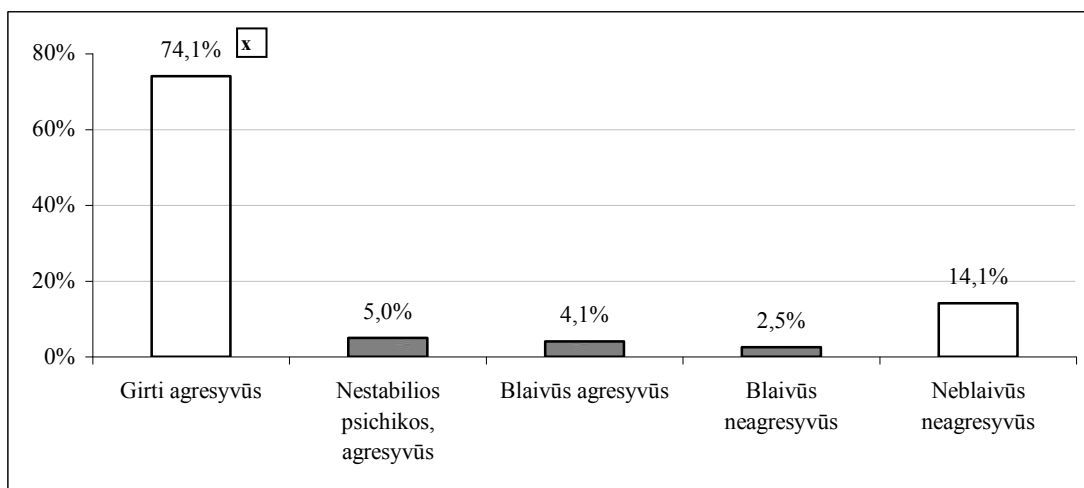
Dauguma respondentų (82,5%) teigia, kad konfliktai tarp asmens ir policijos pareigūno kyla tais atvejais, kai policininkai kreipiasi su prašymu arba reikalavimu elgtis nepažeidžiant įstatymo ribos, arba kai to reikalauja policijos funkcijos viešajai tvarkai užtikrinti, o asmuo atsisako paklusti teisėtiems pareigūno reikalavimams. Respondentai paminėjo ir šias konfliktinės situacijos atsiradimo priežastys: pareigūno įžeidinėjimas, pareigūno fizinis užpuolimas arba ketinimas pulti (agresyvūs smurtiniai veiksmai, bandymas pasišalinti iš įvykio vietos (sprukti nuo pareigūno) ir pan. (žr. 2 pav.)



2 pav. Konfliktinių situacijų atsiradimo priežasčių dažnis (proc.)

$x - p < 0.05$, lyginant patrulių tarnybą su likusiais padaliniais

Policijos pareigūnai dažnai susiduria su konfliktiškais, agresyviais asmenimis. Neretai šie asmenys būna apsvaigę nuo alkoholio, kas dažniausiai ir paskatina jų agresyvų elgesį (3 pav.).

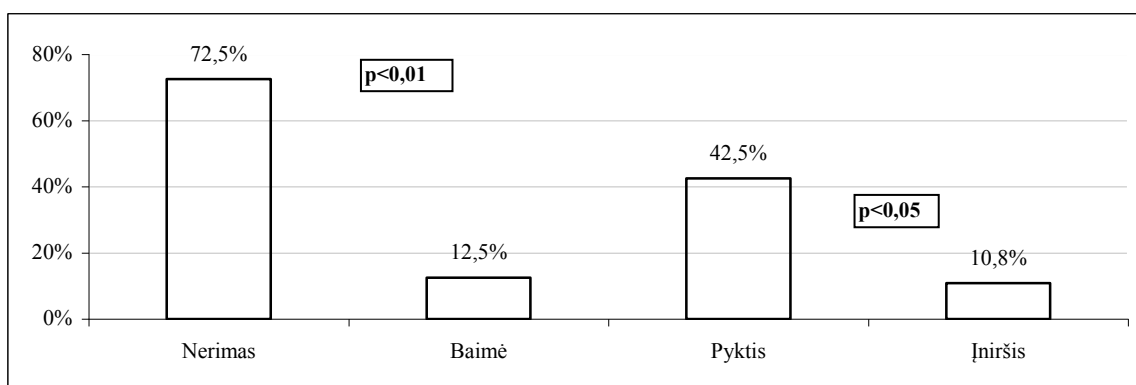


3 pav. Konfliktus provokuojantis agresyvumo dažnis priklausomai nuo apsvaigimo alkoholiu (proc.)

$x - p < 0.001$, lyginant pirmąją pasirinktį su likusiomis

Kiekvienas konfliktas jo dalyviams sužadina emocinę būseną, kuri dažnai gali pasireikšti nerimu, baime, pykčiu ar įniršiu. Kiekviena šių emocijų, daro skirtingą įtaką žmogaus veikai, taip pat ir konfliktinės situacijos sprendimui.

Apklausoje dalyvavę respondentai teigia, kad konflikto metu dažniausiai jautė šias emocijas: nerimą – 87 (72,5 %), pyktį – 51 (42,5 %), baimę – 15 (12,5 %) ir įniršį – 13 (10,8 %). (4 pav.)



4 pav. Policijos pareigūno emocinės būsenos pasireiškimas

$x - p < 0.001$, lyginant pirmąją pasirinktį su likusiomis

Labai kilnu, kai policijos pareigūnai sugeba išspręsti konfliktą pozityviomis priemonėmis, t.y. nenaudojant fizinės jėgos prieš asmenį. 24 apklausti respondentai (20%) nurodė, kad tokiu būdu atsiradusį konfliktą išsprendė policijos pareigūnai. Tačiau dirbantiems realiomis sąlygomis policininkams ne visuomet pavyksta tai padaryti. Taigi, konfliktinių situacijų metu tekusią panaudoti fizinę prievartą nurodė 96 respondentai (80%). Respondentai pažymi, kad visais fizinės jėgos panaudojimo atvejais prieš asmenį buvo laikytasi įstatyme numatytos tvarkos: pirmiausia buvo taikomos įtikinimo priemonės, jeigu jos neduodavo rezultato, naudojama psichinė prievarta ir tik kraštutiniu atveju buvo griebtasi fizinės jėgos.

Analizuojant šios apklausos rezultatus, mūsų dėmesį patraukė fizinės prievartos panaudojimo dažnumas. Kokie veiksniai nulemia policijos pareigūno veiksmus pasirenkant šį konflikto sprendimo būdą? Visi tyrimo dalyviai pažymi, kad fizinę prievartą prieš asmenį naudojo tais atvejais, kai visos naudojamos įtikinimo priemonės nedavė rezultato, o asmuo fiziniais veiksmais priešinosi policijos pareigūnams. Neblaivių asmenų agresija prieš aplinkinius arba prieš patį pareigūną taip pat sunkina pozityvų 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“.⁵

Asmens agresija konfliktinių situacijų metu pasireiškia įvairiomis formomis: nuo žodinio (nežodinio) pareigūno įžeidimo iki fizinių smurtinių veiksmų. Pateiksime keletą pavyzdžių apie šias situacijas iš apklaustųjų anketų: „Įvykio vietoje pašalinis asmuo trukdė policijos pareigūnams bei juos įžeidinėjo, perspėtas liautis – nepakluso“, „Paprašėme asmenį išlipti iš automobilio, jis pradėjo triukšmauti, spjaudytis, keiktis, bandė pabėgti“, „Sustabdžius automobilį, išsoko neblaivus keleivis ir pradėjo užgaulioti policijos pareigūnus, kumščiu trenkė į policijos automobilį. Buvo įspėtas liautis, tačiau jis ėmė elgtis dar agresyviau“, „Išlipęs iš automobilio girtas vairuotojas puolė policininką kumščiais, teko panaudoti fizinę prievartą“.

Policininkui labai svarbu atskirti tikrą asmens agresiją nuo apsimestinės. Tai padėtų įvertinti situacijos pavojų. Ne kiekvienas asmuo, išgėręs alkoholio, kelia aplinkiniams ar policininkams tikrą pavojų. Vieni jų triukšmauja, grasina, dažnai ketina atkreipti aplinkinių dėmesį, imituodami į save nukreiptą agresiją (demonstratyviai bando suvaidinti savižudybę:

⁵ Almonaitienė, J.; Antininė, D.; Ausmanienė, N. ir kt. *Bendravimo psichologija*. Vadovėlis. Kaunas, Technologija, 2005.

nušokti nuo tilto, persipjauti venas, pasikarti ir pan.). Kiti žmonės išreiškia agresiją žodžiais arba veiksmais jausdamiesi kieno nors įžeisti, įskaudinti arba kai, jų manymu, to reikalauja situacija (pvz.: reikia ką nors apginti, kažką pakeisti situacijoje ir pan.). Šie asmenys dažnai elgiasi įkyriai, todėl konflikto kulminacija gali priartėti greičiau. Šis asmens elgesio tipas yra nuosekliai agresyvus (NAT). Ir trečia, pati sudėtingiausia asmens elgesio išraiška, – spontaniškai agresyvaus elgesio tipas (SAET). Šis tipas pasireiškia asmens agresyvaus elgesio spontaniškumu. Asmens elgesys neprognozuojamas, gali pasireikšti netikėtai ir nepriklausyti nuo situacijos turinio.⁶ Tai ypač pavojingi asmenys, gali būti su psichinėm sveikatos problemomis, todėl statutiniai pareigūnai, bendraudami su jais, turi būti ypač budrūs ir atsargūs.

Agresyvus asmens elgesys dažniausiai pareigūnui sukelia tam tikrą emocinę būseną, kuri gali pasireikšti nerimu, baime, pykčiu, įniršiu ir kt.

Yra įrodyta, kad didelis emocijų intensyvumas neigiamai veikia žmogaus veiklą⁷. Pavyzdžiui, nerimas arba baimė dažnai iškreipia realų situacijos suvokimą, dėl to pareigūnas gali neteisingai įvertinti situaciją bei panaudoti netinkamas priemones šiai situacijai valdyti. Pykčio ar įniršio apimtas žmogus neretai imasi neapgalvotų, skubotų veiksmų. Šie reiškiniai policininkui gali turėti neigiamos įtakos vykdant tarnybines pareigas. Yra nemažai pavyzdžių, kai nusikaltimus įvykdo asmenys, būdami per daug emociškai susijaudinę, vėliau, kai emocinė būsena stabilizuojasi, jie sugeba realiai įvertinti savo veiklos žalą. Gali būti atvejų, kai žemas emocijų intensyvumo lygis daro neigiamą įtaką individo veiklai ar mąstymui.⁸ Tai situacijos, kuriose reikalingas greitas operatyvus mąstymas arba aktyvi veikla. Pavyzdžiui, pažeidėjo persekiojimas, sporto varžybos ir pan.

Didžioji dalis apklaustųjų (72,5 %) teigia, kad konflikto pradžioje jautė nerimą. Nerimas – žmogaus emocinė būsena – neapibrėžtos grėsmės jausmas, kylantis dėl realaus ar įsivaizduojamo pavojaus. Psichiniai nerimo požymiai yra šie: sunkiau rasti sprendimus, sustiprėja jausmų dvilypumas, sutrinka judesių koordinacija. Vieni žmonės prie šios emocijos prisitaiko lengvai – tai vadinama adaptyviomis reakcijomis, kitiems ši emocija trukdo jų veiklai – tai dezadaptyvios reakcijos.⁹

⁶ Lapė, J.; Navikas, G. *Psichologijos įvadas*. Vilnius: LTU, 2003.

⁷ Valickas, G. *Psichologinė pagalba kritiškus įvykius patyrusiems policijos pareigūnams. Teisininkams apie stresą*. Vilnius: LTU, 2000.

⁸ Martens, R. *Sporto psichologijos vadovas treneriui*. Vilnius: Lietuvos sporto informacijos centras, 1999.

⁹ Myers, D.G. *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika, 2000.

Yra žinoma, kad daugiau patirties turintis žmogus gali atlikti tam tikrą veiklą efektyviau ir būdamas stresinės būsenos. Patirtis padeda tiksliau įvertinti bei atskirti realią grėsmę nuo įsivaizduojamos, taip pat pasirinkti tinkamiausią būdą tai grėsmei įveikti. Dažnai dėl patirties stokos sustiprėja nerimo jausmas, kuris trukdo mažai patyrusiam policininkui pasitikėti savo mokėjimais, įgytais studijų metu bei užtikrintai juos taikyti tarnyboje: „nerimavau, nes tai buvo pirma konfliktinė situacija, kurioje veikia viena, svarsčiau ar viską teisingai atlikau“, „nerimavau, nes buvo pirma tarnybos diena, kai kilo reali konfliktinė situacija“, „jaučiau nerimą dėl būsimo konflikto“. Nerimo sukeltas nepasitikėjimo savimi jausmas dažnai gali būti pastebėtas aplinkinių žmonių. Neryžtingi veiksmai, drebantys balsas, virpančios rankos ar kojos – visi šie požymiai gali išduoti policininko nerimą aplinkiniams. Blogiausia, kai šie požymiai pasireiškia policininkui tarnybos metu bendraujant su konfliktiškais, asocialiais asmenimis, ypač atlikusiais bausmę įkalinimo įstaigose. Šie asmenys, pastebėję, kad pareigūnas konflikto metu elgiasi nedrąsiai, nepasitikėdamas savo gebėjimais, gali pasinaudoti tokia pareigūno būsena ir mėginti išvengti atsakomybės už įstatymo pažeidimus. Taip pat yra buvę atvejų, kai policijos pareigūnas, kritinės situacijos metu nerimaudamas dėl savo ar aplinkinių gyvybės, viršija „įstatymo ribas“, sužalodamas arba atimdamas gyvybę asmeniui (pažeidėjui) arba aplinkiniams žmonėms.

Baimę jautė kur kas mažesnė dalis (12,5 %) apklaustųjų. Nuo nerimo baimė skiriasi pavojaus aiškumu, konkretumu. Baimė – tai emocija, kylanti individui suvokiant arba įsivaizduojant pavojų, lemiamą savisaugos instinkto, patirtų išgyvenimų ir auklėjimo.¹⁰ Yra daug baimės rūšių. Vieni autoriai skirsto baimę į konstruktyvią ir patologinę, kiti į gamtinę – baimę dėl savo sveikatos, gyvybės, socialinę – baimę dėl savo socialinio statuso ir vidinę – tai įsivaizduojama baimė, tačiau nepagrįsta realiu pavojumi.¹¹ Atsižvelgiant į policijos pareigūnų tarnybos specifiką bei remiantis apklausos rezultatų analize, galima teigti, kad didesnioji dalis respondentų jautė baimę dėl savo ir aplinkinių saugumo.

Pagal intensyvumą baimė skirstoma į tris lygius: paprastą baimę, išgąstį ir siaubą. Paprasta baimė apima tada, kai pavojus nėra didelis ar neišvengiamas. Išgąstį sukelia netikėtai atsiradęs pavojus. Siaubas kyla tada, kai susiduriama su dideliu ir neišvengiamu pavojumi. Dideliam išgąsčiui būdinga tai, kad žmogus apstulbsta, sustingsta vienoje vietoje arba tampa labai lėtas ir nevikrus. Baimę policijos pareigūnui gali sukelti aiški ar

¹⁰ Shherbatykh, Ju. *Psichologija strakha*. Moskva: Ehksmo–Press, 2001.

¹¹ Juodraitis, A. *Asmenybės psichologinės adaptacijos prielaidos*. Šiauliai, 1999.

įsivaizduojama grėsmė jo arba aplinkinių saugumui (ginkluoto asmens persekiojimas, susišaudymas, grasinimas pareigūnui ir pan.)

Iki šiol mokslininkai neranda vieningos nuomonės ar baimė ir nerimas yra viena ir ta pati emocija, tik skiriasi savo stiprumu. Ar tai vis dėl to dvi skirtingos emocijos, o gal baimė yra nerimo ir mąstymo sąveikos rezultatas? Jei randamas problemos sprendimas, diskomfortas sumažėja ir nerimas palaipsniui išnyksta. Priešingu atveju nerimas perauga į baimę. Jei nerimas ir baimė yra skirtingos emocijos, tai nerimas praneša organizmui apie gresiantį jam pavojų, o baimė yra atsakas apie jau įvykusią grėsmę organizmui. Manoma, kad šios emocijos sukelia ir skirtingą poveikį žmogaus psichikai: nerimas jaudina, žadina, o baimė slopina, stabdo. Baimė dažniausiai reiškiasi biologinio instinkto pagrindu, kuris yra genetiškai užprogramuotas žmoguje.¹²

Taigi, nors nerimas ir baimė pasižymi pasyvia organizmo reakcija, tačiau iškilus pavojui šios emocijos gali transformuotis į pyktį arba įniršį, kurie dažnai pareigūną skatina griebtis agresyvių veiksmų, tokių kaip psichinė arba fizinė prievarta. Su šia emocijų kaita konfliktinių situacijų metu susidūrė dalis respondentų: „Konflikto metu nerimas išgaravo, jutau įniršį“, „...konflikto metu jutau nerimą, tačiau sulaikant asmenį, nerimas peraugo į pyktį, veikiau spontaniškai“, „...kai eini prie žmogaus, jautiesi neramiai, tačiau kai prasideda grumtynės nerimas pradingsta ir norisi sulaikytąjį kuo greičiau surakinti antrankiais“.

Beveik pusė apklaustųjų (42,5 %) pažymi, kad konflikto metu jautė pyktį asmeniui tais atvejais, kai šis nepakludavo pareigūno teisėtiems reikalavimams arba kada asmuo juos įžeisdavo žodžiais ar veiksmais: „...prieš konfliktą maniau, kad pilietis bus sukalbamesnis. Tačiau bandant asmenį įtikinti žodžiu jis priešinosi dar labiau, stengėsi įžeisti. Tuo metu aš asmeniui jutau pyktį.“ „Nuvykę į įvykio vietą, radome neblaivų vyriškį, kuris užkabinėjo praėivius. Bandėm su asmeniu rasti kompromisą, tačiau nepavyko, jis tik dar labiau suįžūlėjo – ėmė mus įžeidinėti, puolė mano kolegą. Konflikto metu jutau pyktį asmeniui dėl tokio elgesio.“

Yra žinoma, kad kontroliuojamas pyktis kartais gali būti naudingas SVT, nes ši emocija aktyvina žmogaus elgseną, stiprina pasitikėjimą savo jėgomis, įkvėpia drąsos. Šios savybės pareigūnui gali praversti sprendžiant konfliktus su asmenimis, taip pat veikiant ekstremaliomis sąlygomis: sulaikant pažeidėją, gelbėjant žmogaus gyvybę įvairių įvykių metu (katastrofų, stichinių ir pan.). Tačiau pyktis turi ir neigiamą pusę – jis silpnina individo

¹² Judin, V.V.; Ratnikov, V.P. i dr. *Konfliktologija*. Moskva, 2001.

savikontrolę (savikontrolė – racionali žmogaus refleksija ir savo veiksmų vertinimas pagal sau pačiam svarbius motyvus ir nuostatas, santykių tarp veiksmų, tikslų, priemonių ir padarinių lyginimas, analizavimas ir koregavimas).¹³

Gebėjimas kontroliuoti savo veiksmus, elgseną bei ją analizuoti yra būtinas SVT, nes jis privalo vykdyti tam tikras (įstatyme numatytas) pareigas, taip pat asmeniškai atsakyti už savo veiksmus, sprendimus bei jų padarinius. Tai ypač aktualu tais atvejais, kada įstatymas leidžia pasirinkti pačiam pareigūnui „prievertos rūšį bei jos panaudojimo ribas atsižvelgiant į konkrečią situaciją.“¹⁴ Sumažėjus savikontrolėi pareigūnas gali klaidingai įvertinti susidariusią situaciją, taip pat pasirinkti netinkamas priemones konfliktui spręsti. Būtų labai negatyvu, jei taip atsitiktų ir pareigūnas nepagarbiai elgtųsi su asmeniu, vertintų jį vien tik pagal išorę (išvaizdą, apsirengimą, elgseną). Šiuo atveju, pasikarščiavęs pareigūnas pats paaštrintų santykius bei sukeltų dar didesnę asmens pasipriešinimą, kurį sustabdyti pozityviomis priemonėmis (kompromisu, derybomis) būtų jau beveik neįmanoma.¹⁵

Pyktis apima didelį spektrą emocijų: nuo paprasto sudirgimo iki įsiūčio. Jis pasireiškia skirtingai: tikslingai – konstruktyviai, tikslingai – destruktvyviai, spontaniškai – konstruktyviai, spontaniškai – destruktvyviai. Šios pykčio išraiškos parodo, kaip žmogus sugeba prisitaikyti prie šios emocijos bei racionaliai elgtis. Tikslingas – konstruktyvus pyktis yra žmogaus kontroliuojamas. Šioje emocinėje būsenoje kalbėtojas prisiima atsakomybę už savo jausmus ir aiškiai išdėsto savo lūkesčius bei leistinas ribas. Tai savotiškas pareiškimas pašnekovui. Tikslingas – destruktvyvus pyktis pasireiškia sarkastiškomis pastabomis, humoru, pašaipomis, kerštavimu. Ši pykčio išraiška gali išprovokuoti pašnekovą dideliu pykčio protrūkiui (tai būtina atsiminti pareigūnui). Spontaniškas – konstruktyvus pyktis asocijuojasi su aistringumu pykčiu. Tačiau tai yra trumpas atsakas į situaciją, o ne nevaldoma reakcija. Trumpalaikės aistros apimtas žmogus įsisąmonina savo jausmus ir laiku nutraukia pašnekovo emocinį puolimą, kad galėtų apmąstyti įvykį. Ir paskutinė šios emocijos išraiška yra spontaniškas – destruktvyvus pyktis. Kitaip šią emocinę būseną galima pavadinti įniršiu. Įniršęs žmogus nesugeba kontroliuoti savo emocinės būsenos, vis kelia balsą, užgaulioja, įžeidinėja pašnekovą.

¹³ Kandyba, B. *Psichicheskaja samo – reguljacija*. Sankt – Peterbyrg, 2001.

¹⁴ Žukauskas, G. P.; Taljūnaitė, M.; Jasmontaitė, E.; Sušinskas, J. *Pareigūnų stresų priežastys ir pasekmės. Teisininkams apie stresą*. Vilnius: LTU, 2000.

¹⁵ Kasiulis, J.; Barvydienė, V. *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija, 2005.

Žmonės žymiai greičiau supyksta, jei prieš tai buvo kieno nors sujaudinti ar suerzinti. Pyktis taip pat gali atsirasti, kai žmogus jaučia neteisybę dėl sutartų ar įprastų taisyklių nesilaikymo, kai pažeidžiami jo įsitikinimai, interesai arba kyla grėsmė, kad juos kas nors ketina pažeisti. Pyktis gali kilti, kai žmogus jaučiasi negerbiamas, atstumtas, ignoruojamas arba įžeistas. Taip pat ši emocija gali atsirasti, kada individas suvokia, kad pažeidžiama jo laisvė, autonomija, erdvė.

Manoma, kad pyktis kyla dėl patirtos frustracijos (negalėjimo pasiekti norimo tikslo). Frustracija – tai tam tikra psichinė būseną (slegianti įtampa, nerimas, neviltis, pyktis), kuri atsiranda dėl išorinių ar vidinių veiksnių, trukdančių siekti tikslo.¹⁶ Frustracinę būseną konfliktinėse situacijose patiria ir policijos pareigūnai. Ši emocija dažnai kyla tipinėse policininko bendravimo su piliečiais situacijose, kada pareigūnui tenka asmens ko nors prašyti, reikalauti arba bausti, o asmuo pareigūnui nepaklūsta arba prieštarauja jo sprendimui. Neretai šių situacijų metu pareigūnai yra įžeidinėjami, o tai jiems gali sukelti dar didesnę neigiamą emocinę įtampą. Didelė ir dažnai besikartojanti psichinė ar emocinė įtampa gali sukelti stresinę organizmo būseną, kuri žmogųalina tiek fiziškai, tiek psichiškai, daro jį dirglų, irzlų, neramų, linkusį į agresiją ar depresiją. Stiprus ir ilgalaikis stresas gali sukelti kai kurias ligas (pvz.: miokardo infarktą, skrandžio ir žarnyno opas, kraujospūdžio didėjimą). Tai svarbu žinoti pareigūnams, nes jie tarnybos metu dažnai susiduria su stresinėmis situacijomis, ypač konflikto metu. Taigi norint išvengti streso neigiamų padarinių, reikia išmokti jį laiku atpažinti.

IŠVADOS

Neabejotina, kad žmogus, patyręs bet kokią emocinę būseną, sunkiau randa teisingus sprendimus, sustiprėja jo jausmų dvilypumas, sutrinka judesių koordinacija, o tai gali turėti neigiamos įtakos pareigūnui sprendžiant konfliktą.

Apklausoje dalyvavę respondentai teigia, kad konflikto metu dažniausiai jautė šias emocijas: nerimą (72,5 %), pyktį (42,5 %), baimę (12,5 %) ir įniršį (10,8 %).

Didžioji dalis respondentų pažymi, kad nerimą jautė konflikto pradžioje, daugelis šią būseną įvardija dėl tarnybos patirties stokos.

¹⁶ Legauskas, V. *Psichologijos įvadas*. Kaunas: VDU, 2001.

Dalis apklaustųjų konflikto metu jautė pyktį asmeniui tais atvejais, kai šis nepakludavo pareigūno teisėtiems reikalavimams arba kada asmuo juos įžeisdavo žodžiais ar veiksmais.

Didesnioji dalis respondentų jautė baimę dėl savo ir aplinkinių saugumo.

Daugumas respondentų pažymi, kad, įnirši jautė konflikto metu, šio jausmo priežastys šios: policijos pareigūno įžeidinėjimai, nepaklusimas teisėtiems pareigūno reikalavimams.

Įtikinti neblaivų ir agresyvių asmenį elgtis įstatymiškai dažnai nepavyksta (20 %), todėl policijos pareigūnai, vykdydami tiesiogines tarnybines pareigas, priversti panaudoti fizinę prievartą (80 %).

Būtina gerinti policijos pareigūnų psichologinį parengimą, kuris padėtų valdyti pareigūno emocinę būseną ir konfliktinę situaciją. Priešingu atveju konfliktinėse situacijose pasitaikančios nerimo (72,5 %) ar pykčio (42,5 %) emocijos gali apsunkinti konfliktinės situacijos sprendimą.

LITERATŪRA

1. Almonaitienė, J.; Antininė, D.; Ausmanienė N. ir kt. *Bendravimo psichologija*. Vadovėlis. Kaunas, Technologija, 2005.
2. Butavičius, A.; Štarevičius, E. *Policijos pareigūno emocinės būsenos ir veiksmų taktika konfliktinių situacijų metu*. Vilnius, LTA, 1999.
3. Grakauskas, Ž. Stresas ir elgesio savireguliacija: teorinės sąveikos problemos. *Psichologija*. 2004, 29: 74.
4. Grigaliauskienė, E. *Stresas ir jo valdymas. Psichikos sveikatos prielaidos*. Šiauliai: ŠU, 2002.
5. Judin, V.V.; Ratnikov, V.P. i dr. *Konfliktologija*. Moskva, 2001.
6. Juodraitis, A. *Asmenybės psichologinės adaptacijos prielaidos*. Šiauliai, 1999.
7. Kandyba, B. *Psikhicheskaja samo – reguljacija*. Sankt – Peterbyrg, 2001.
8. Kasiulis, J.; Barvydienė, V. *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija, 2005.
9. Lapė, J.; Navikas, G. *Psichologijos įvadas*. Vilnius: LTU, 2003.
10. Legauskas, V. *Psichologijos įvadas*. Kaunas: VDU, 2001.
11. Martens, R. *Sporto psichologijos vadovas treneriui*. Vilnius: Lietuvos sporto informacijos centras, 1999.
12. Myers, D. G. *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika, 2000.
13. Shherbatykh, Ju. *Psikhologija strakha*. Moskva: Ehksmo – Press, 2001.
14. Valickas, G. *Psichologinė pagalba kritiškus įvykius patyrusiems policijos pareigūnams. Teisininkams apie stresą*. Vilnius: LTU, 2000.
15. Žukauskas, G. P.; Taljūnaitė, M.; Jasmontaitė, E.; Sušinskas J. *Pareigūnų stresų priežastys ir pasekmės. Teisininkams apie stresą*. Vilnius: LTU, 2000.

CONFLICTS IN POLICE SERVICE: POLICE OFFICERS EMOTIONS

Edmundas Štarevičius*
Mykolas Romeris University

Summary

The article aims to identify that the police officers are most often found in the expression of emotions when dealing with conflict situations. Analyzing the causes of these conflicts there are possible solutions. The survey data helped to determine in which service areas are the most conflicts between the officer and the detainees, which persons usually cause to arise the conflict, why do these conflicts occur, what are the emotions the officer feels during the conflict, what actions officers usually use to resolve conflicts. We believe that the most conflicts could be resolved positively (without using mental or physical abuse), for example if the aggressive drunk man is faced, a positive persuasion is mostly ineffective. In these cases the officers got to use the physical violence. In addition, when dealing with such kind of persons, a positive decision within the conflict could be difficult to make, because of the negative emotions such as: anger, rage, anxiety and fear. All mentioned emotions affect police officer's ability to make the best decisions in the most proper manner. And the purpose is to establish the best police officer's emotional stage when confronting these situations. Actually, in this case we need to reduce the influence of negative emotions, so the police officer does not get lost once needs to make a proper decision. Police officer shouldn't be affected by any emotions once on duty and to acquire that, the officer has to be experienced. Usually officers feel anxious or fear; some of them anger at the complicated situations. And it happens, because of a little experience in service, the lack of experience in these types of situations. Investigation goal is to establish the appearance of an emotional state of an officer and estimate its causes.

Keywords: student, officer, conflict situations.

Edmundas Štarevičius*, Mykolas Romeris universiteto Viešojo saugumo fakulteto Fizinio rengimo katedros lektorius. Mokslinių tyrimų kryptis: 07 Edukologija.

Edmundas Štarevičius*, Mykolas Romeris university, Faculty of Public security, Department of Physical Training, lecturer. Research interests: 07 Education.