

## PAREIGŪNŲ BENDRAVIMO YPATUMAI LAIDOJE „FARAI“

**Timas Petraitis**

*Mykolo Romerio universitetao Viešojo saugumo fakulteto Humanitarinių mokslų katedra  
V. Putvinskio g. 70, LT-44211 Kaunas  
Telefonas(8 37) 303 664, el. paštas [vsfhnk@mruni.lt](mailto:vsfhnk@mruni.lt)*

**Santrauka.** Praktinio pobūdžio straipsnyje nagrinėjami pareigūnų bendravimo su piliečiais ypatumai lietuviškoje TV laidoje „Farai“. Šios TV laidos medžiaga yra naudojama būsimų policijos ir pasienio pareigūnų rengimui M. Romerio universitete psichologijos dalyko seminarų metu. Išsamių diskusijų metu pavyko nustatyti įvairius žodinio ir nežodinio pareigūnų bendravimo trūkumus, netikslumus. Straipsnyje pateikiami 9 žodinio ir 5 nežodinio bendravimo netikslumai, kurie užfiksuoti 13-oje 2009 m. rodytų TV laidų „Farai“. Straipsnio pabaigoje pateikiamos apibendrintos rekomendacijos policijos pareigūnams. Jų laikymasis padėtų gerinti Lietuvos Policijos įvaizdį.

**Pagrindinės sąvokos:** TV laida „Farai“, žodinis bendravimas, nežodinis bendravimas, policijos įvaizdis. TV show „Farai“, verbal communication, nonverbal communication, police image.

### ĮVADAS

Kiekvieno konferencijos pranešimo pažodinė prasmė yra „kažką pranešti“, t.y. informuoti apie kokią tai naujovę, svarbų dalyką ir t.t. Šiuo savo pranešimu noriu pranešti kelis svarbius dalykus:

1. 2009 m. rudens semestre psichologijos dalyko seminarų metu pradėjau taikyti naują mokymo metodą – laidos „Farai“ analizę;
2. Viso buvo pažiūrėta 13 2009 m. laidų, kurios buvo transliuotos per TV3 ir yra laisvai prieinamos internete (pvz. [www.youtube.com](http://www.youtube.com));
3. Šiuolaikinių technologijų dėka laidos epizodus galima sustabdyti, parodyti iš naujo, neaiškiai išgirstas vietas – perklausyti, o tai atveria papildomas galimybes detalesnei epizodo analizei;
4. Svarbia metodo dalimi yra pamatytos medžiagos analizė, gebėjimas reflektuoti ir įsisąmoninti tai, ką pamatei. Po kiekvieno epizodo vyksta mažai struktūruota diskusija su studentais daugiausiai paliečiant pareigūno *bendravimo* ypatumus (dėl dėstomo dalyko specifikos), tačiau šį metodą galima pritaikyti ir taktikos bei kovinės savignyos dalykuose.

Šiame pranešime pateiksiu trumpą laidos „Farai“ pristatymą bei didesnę dėmesį skirsiu matytose laidose pastebėtiems žodinio ir nežodinio pareigūnų bendravimo ypatumams. Pranešimą baigsiu apibendrintomis rekomendacijomis visiems pareigūnams, kurie dažnai matomi viešumoje ir savo elgesiu kuria policijos įvaizdį.

Šio pranešimo aktualumas nedvejotinas, nes panašaus pobūdžio tyrimų, analizuojančių pareigūnų įvaizdį TV laidose, Lietuvoje nebuvo atlikta. Šiame pranešime pristatomo tyrimo tikslas – išanalizavus 13 2009 m. rodytų laidos „Farai“ serijų, išskirti svarbiausius žodinio bei nežodinio pareigūnų bendravimo ypatumus, kurie kuria neigiamą pareigūno įvaizdį.

Tikslui pasiekti iškelti šie uždaviniai:

1. peržiūrėti visus 2009 m. rodytus TV laidos „Farai“ epizodus;
2. išskirti epizodus, kuriuose matyti daugiausiai bendravimo ypatumų, kuriančių neigiamą įvaizdį;
3. bendravimo ypatumus apibendrinti;
4. pateikti bendravimo rekomendacijas policijos pareigūnams, kurie dažnai matomi viešumoje.

### **TV LAIDOS „FARAI“ APŽVALGA**

TV laidos „Farai“ pirmtake greičiausiai galima įvardinti Amerikos TV šou „COPS“ [1]. Pastaroji laida pirmą kartą buvo parodyta net 1989 ir tebėra rodoma iki šiol. Per visą gyvavimo laiką daugiau nei 20-yje sezonų buvo parodyta maždaug 750 epizodų. Nepaisant pakankamai ilgo gyvenimo laiko ir išskirtinumo, laida sulaukė mažai mokslininkų dėmesio. Daugiausia dėmesio tyrėjai skyrė rasinei diskriminacijai [2] bei policijos įvaizdžio formavimui [3] tokiose laidose. Šaltiniai šykšti informacijos ir apie lietuvišką laidos „COPS“ analogą – laidą „Farai“. Pavyko rasti informaciją, kad ši laida yra kuriama Kaune įsikūrusios UAB „J&G produkcija“, o laidos prodiuseris yra Justinas Milušauskas [4]. Tame pačiame šaltinyje [4] minima, kad laida „Farai“ jau transliuota Baltijos TV eteryje 2001 m., vadinasi, su didesnėmis ar mažesnėmis pertraukomis ši laida Lietuvoje transliuojama jau 8 metus.

Panašiai kaip ir pirmtakė „COPS“ lietuviškoji laida „Farai“ nesulaukė jokio mokslinio susidomėjimo, o per visą savo gyvavimo laikotarpį paminėtinas tik vienas nutikimas, kai už epizodą su parodyta nuoga moterimi laidos autoriai pateko Moterų ir vyrų lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos akiratin [4]. Ištrauka iš pranešimo apie šį įvykį: „2001 m. birželio 26 d. 20.10 val. per Baltijos televiziją buvo parodyta dokumentinė drama „Farai“, kurios metu rodytas šokiruojantis siužetas apie policijos nuovadoje nufilmuotą nuogą moterį.

Paskambinusi moteris piktinosi, kad per televiziją buvo rodoma nuoga, jos nuomone, psichiškai nesveika moteris, iš kurios šaipėsi policininkai bei filmavimo grupės nariai. Pareiškėja buvo įsitikinusi, kad “nuogos, psichiškai nesveikos, moters rodymas per televiziją, vyrų pašaipus juokas yra moters žeminimas ir tyčiojimas iš jos”.“ [4]. Po pakankamai detalios analizės į kurią buvo įtraukti tiek laidos kūrėjai, tiek policijos atstovai, tiek Žurnalistų ir leidėjų etikos komisija buvo prieita išvados, kad: „Baltijos TV laidos “Farai” autoriai pažeidė Žurnalistų ir leidėjų etikos kodekso 20 str. “Žurnalistas ir leidėjas negali pažeisti žmogaus teisių ir orumo” ir 21 str. “Žurnalistas negali žeminti ir šaipytis iš žmogaus pavardės, rasės, tautybės, jo religinių įsitikinimų, amžiaus, lyties ar fizinių trūkumų net tada, kai tas žmogus yra nusikaltęs”.“ [4].

Kitas laidą „Farai“ kritikuoti bandęs šaltinis pasirodė straipsnio pavidalu dienraštyje „Kauno diena“ 2009.05.09 [5]. Straipsnyje apžvelgiamos dvi paraleliai rodomos kriminalinės laidos: „Farai“ ir „Kriminaliniai tyrimai“. Nepateikiama jokių kritinių pastabų. Džiugina buvusio policijos generalinio komisaro Vytauto Grigaravičiaus žodžiai, jog „Iš esmės ši laida („Farai“) yra daug naudingesnė pareigūnams nei žiūrovams. Mat peržvelgdami laidas jie analizuoja veiksmus ir mokosi, ką reikėjo daryti, ko – ne, ką reikėtų keisti, kaip reikėtų elgtis patekus į panašią situaciją. Taip klaipėdiečių operacijas gali įvertinti kolegos vilniečiai“ [5]. Vadinas, ir šio pranešimo autorius eina teisingu keliu, naudodamas laidos „Farai“ turinį mokomiejiems tikslams.

Laida „Farai“ – tai dokumentinio pobūdžio TV laida, kurioje dokumentuojama policijos patrulių darbo kasdienybė (nors laidose matomi ir kitų profesijų atstovai, pvz. gaisrininkai, medikai bei komisariatuose dirbantys pareigūnai, tačiau didžiausias dėmesys laidose skiriamas patruliams). Laidos trukmė ~30 min, jos metu parodomi 5-8 epizodai, priklausomai nuo jų trukmės. Rodomas įvairių miestų patrulių darbas. Minėtuose 13-oje seminarų metu analizuotų epizodų buvo rodyti ne tik penkių didžiųjų miestų pareigūnai, tačiau ir mažesnių miestelių tokių kaip Kelmė, Mažeikiai policininkai. Laida pradedama naujausiu Lietuvos Policijos reklaminiu klipu, kuris dažnai kontrastuoja su laidoje matoma realybe: pvz. klipe policijos pareigūnai keičia salotinio WV Beattle automobilio ratą dailiai merginai, deja, tokio epizodo nepavyko pamatyti nei vienoje iš trylikos laidų. Epizodas pradedamas budinčio iškvietimu arba trumpu įgarsintojo komentaru apie tai, kas per situacija laukia, tuomet matome pačią situaciją ir galiausiai epizodas užbaigiamas vieno iš patrulių trumpu apibendrinimu apie tai, kas čia ką tik vyko.

Tolesnėje pranešimo dalyje analizuosiu matytus pareigūnų bendravimo ypatumus. Bendravimas dažniausiai dalinamas į dvi kategorijas: žodinį bei nežodinį, todėl ir ypatumus suskirsčiau pagal šį padalinimą. Parinkau įdomesnes detales iš matytų epizodų ir pateiksiu galimas tokių pareigūno elgesio ypatumų implikacijas pareigūno įvaizdžio formavimui.

## **TYRIMO ORGANIZAVIMAS IR TYRIMO REZULTATAI**

Tyrimo metu buvo peržiūrėti visi 2009 m. parodytos TV laidos „Farai“ epizodai. Įvardinus darbą skaičiais, peržiūrėta 13 serijų, kurių kiekviena turi nuo 5 iki 8 epizodų (priklausomai nuo epizodo trukmės), tad peržiūrėta apie 80 epizodų. Žiūrėjimas buvo ne vien individualus straipsnio autoriaus užsiėmimas, tačiau epizodai buvo analizuojami „Psichologijos“ dalyko seminarų metu su būsimais policijos pareigūnais. Tai sudarė galimybę susidaryti mažiau egocentrišką ir labiau objektyvų išpūdį apie pareigūnų elgesį.

Iš visų analizuotų 80 epizodų buvo išskirti 12, kuriuose pareigūnų bendravimas galėjo palikti neigiamą išpūdį žiūrovui (15%). 7 epizoduose buvo nustatytos žodinio bendravimo klaidos, 3 nežodinio, o 2 tiek žodinio, tiek nežodinio. Detali epizodų analizė pateikiama žemiau.

## **REZULTATŲ APTARIMAS**

### **Žodinio pareigūnų bendravimo ypatumai**

Justickis ir Navikas [6] teigia, kad pareigūnui bendraujant su piliečiu egzistuoja bazinės informacijos (žodinis bendravimas) ir parainformacijos (nežodinis bendravimas) lygiai. Jei bazinė informacija yra palyginti standartizuota ir joje mažai laisvės interpretacijoms, tai parainformacijos lygmuo yra daug platesnis ir pareigūnas gali pasirinkti atitinkamus reagavimo būdus. Vienok, ir bazinės informacijos lygyje pareigūnai „klumpa“ ir nepaisant juos filmuojančios kameros ištaria įdomius žodžius, sakinius. Štai keli pavyzdžiai:

1. 2009.06.04 rodytos laidos 2 epizode Kauno patrulis kalba su viešoje vietoje sumuštu asmeniu. Pokalbis vyksta prie jo namų. Asmuo nepatenkintas, kad policija atvyko ne tada, kai jį mušė, bet jau po laiko. Nukentėjęs išvežamas greitosios medicinos pagalbos automobiliu, o patrulis toliau kalba su nukentėjusio draugu. Viso epizodo metu (ypač iš nukentėjusio elgesio manierų) galima susidaryti išpūdį, kad kartu gyvenantys vyriškiai gali būti netradicinės lytinės orientacijos. Kalbėdamas su nukentėjusio draugu ir išgirdęs, kad pastarasis buvo užpultas bei apdraskytas savo draugo, pareigūnas ištaria šiuos žodžius: „Tai jūs neišdykaukit daugiau taip,

nu“. Geriausiu atveju galima numanyti, kad tokiu sakiniu pareigūnas kreipiasi į du susipykusius mažus vaikus, blogiausiu atveju – pašaipiai (galbūt netgi nesąmoningai) išsiduoda, kad numano apie piliečių lytinę orientaciją ir šiais žodžiais apie ją pasako. Šioje situacijoje galima buvo sureaguoti profesionaliau: „Jei vėl kiltų konfliktas – kreipkitės į policiją“ ir pan.

2. 2009.06.25 3 epizode Vilniaus patrulis apibendrina situaciją. Buitinė situacija, kai viena kaimynė terorizuoja žydų kilmės nuomininką įžeidžiančiais užrašais virš jo butų durų. Policininkas kalbėdamas apie situaciją ištaria šiuos žodžius: „Pasak jo (nuomininko) ta kaimynė yra psichiškai nesveika“. Po šio epizodo iš karto uždaviau studentams klausimą – o kokia psichine liga serga kaimynė? Kilo įdomi diskusija, visgi nei studentai, nei aš pats nesugebėjome įvertinti tikslios diagnozės. Policijos pareigūnas šioje situacijoje tikrai nenusižengė labai stipriai, lengvinanti aplinkybė yra ta, kad jis kalbėjo ne savo, tačiau nuomininko žodžiais („Pasak jo“), nepaisant to, apibendrinančių pareiškimų, kad žmogus serga psichine liga, pačiam tuo neįsitikinus, vertėtų vengti, nes po šių žodžių labai padidėja stigmatizacijos tikimybė. O ir apskritai abejotinas tokio pareiškimo reikalingumas, net jei asmuo iš tikrųjų serga psichine liga.

3. 2009.07.02 5 epizode Klaipėdos pareigūnai aiškina dviems jaunuoliams, kad šašlykinėje kepti šašlykus gyvenamųjų daugiabučių namų teritorijoje ant pievelės yra draudžiama, o taip pat draudžiama viešoje vietoje vartoti alkoholinius gėrimus. Bandydamas išaiškinti vienam iš jaunuolių, kad negalima laikyti rankų kišenėse, kai su tavimi bendrauja pareigūnas, patrulis įsismarkauja ir pasako šiuos sakinius:

– „Aš su jumis turbūt biliardo irgi nežaidžiu“. Tik vienos studentų grupės dėka paaiškėjo tikroji šių policininko žodžių reikšmė. Iki tol net nesupratau, kas čia per klausimas. Pasirodo, kad šis klausimas yra vartojamas būtent tada, kai vyras laiko rankas kišenėse, o biliardo metafora yra taikoma rankų ir lyties organo santykiui nusakyti. Jei pareigūnas iš tiesų būtent tai norėjo pasakyti – tuomet tokie žodžiai yra pakankamai grubūs ir įžeidžiantis pilietį teiginys.

– „A tu supranti, kas už nepaklusnumą būna? Į teismą nori pasivaikščioti?“. Šie žodžiai sekė po pirmojo, jau aptarto teiginio. Atrodo, kad čia taip pat perlenkta lazda. Ypač su grasinimu „pasivaikščioti į teismą“ už tai, kad nepakluso pareigūno reikalavimui ištraukti rankas iš kišenių... Buvo galima reaguoti santūriau ir paprasčiau šioje situacijoje.

4. 2009.07.09 1 epizode Klaipėdoje pareigūnai tramdo įsismarkavusį kavinės lankytoją, kuris, manoma, sumušė kitą kavinės lankytoją. Pilietis atsisako vykti kartu su pareigūnais į

komisariatą. Pakeltas tonas, žodinė dvikova, kol kas neprieita iki kovinių veiksmų. Vienas iš pareigūnų, reaguodamas į tokį piliečio elgesį, teigia: „Nu gal nepradėkit čia draskytis“. Tikėtina, kad šioje situacijoje nuraminti išsismarkavusį pilietį galima ir kitokiais žodžiais. Netgi tikėtina, kad būtent šie žodžiai gali dar labiau paskatinti pilietį „draskytis“. Kavinės lankytojiui pradėjus kalbėti rusiškai, pareigūnas paprašo jį šnekėti lietuviškai, o pastarasis su jumoru sako „Tai gal angliškai?“, pareigūnas atsako „Davai, varyk angliškai“. Čia irgi svarbus ne tiek nevertotinas žodelis „davai“, kiek toliau sekantis provokacinis pasiūlymas. Greičiausiai šioje situacijoje daug geriau būtų tikę paprasti, taktiškai nuraminimai: „Pone, prašau nusiraminkite“. Nepaisant žodinių netikslumų, norėčiau pagirti pareigūnus operatyviai atlikus veiksmus ir sklandžiai sulaikius išsismarkavusį pilietį.

5. 2009.07.09 3 epizode turime galimybę stebėti Kelmėje atliekamą reidą, kurio tikslas – patikrinti vairuotojų blaivumą. Vieno vairuotojo alkotesterio rezultatui esant 0,33 promilėms, girdime tokius pareigūno žodžius: „Būssite vairuotojas kažko ragavęs“ ir po trumputės pauzės „033.. Jūsų laimei“. Šiuose žodžiuose matomas pareigūno buitiskumas, neformalumas. Ypač kliūna paskutiniai du žodžiai. Ką jais norėjo pareigūnas pasakyti? „Jūsų laimei, kad nepagavau?“. Daug geriau šioje situacijoje skambėtų paprastas palinkėjimas: „Vairuokite saugiai“. Mintį apie pareigūno naudojamą buitinį kalbėjimą patvirtina ir jo komentaras apie ką tik vykusią situaciją: „Priėjus prie vairuotojo užsiuodė šioks toks kvapas, todėl, kilus įtarimui, davėm pasitikrint sveikatą“. Alkotesteris netikrina sveikatos. Negalime teigti, kad 1,5 promilės „įpūtęs“ žmogus serga. Jis tėra girtas...

6. 2009.07.16 2 epizode panevėžietis pareigūnas daro, mano manymu, vieną rimčiausių žodinio bendravimo klaidų. Epizode rodoma istoriją apie neblaivią mamą, kuri šlaistosi parke su 1 m. vaiku. Atvykus į komisariatą, iškviečiama močiutė, kuri pasiima vaiką. Komentuodamas situaciją ir tolimesnius veiksmus pareigūnas teigia: „o paskui grįšime į komisariatą ir dirbsime su mama, kuri neverta mamos vardo, visiškai“. Šis teiginys yra labai kategoriškas ir iš karto stigmatizuoja mamą. Pareigūnas nėra įgaliotas spręsti ir viešai teigti, kuri mama verta mamos vardo, o kuri ne. Žmogiškai galima pareigūno elgesį pateisinti ir suprasti, tačiau kaip profesionalas jis diskriminuoja išgėrusią mamą ir apsiima spręsti už vaikų teisių apsaugos tarnybą, ar mama tebėra mama, jei ji išgėrė ar jau ne. Tokio pobūdžio teiginių vertėtų vengti.

7. 2009.07.16 6 epizodas yra išskirtinis. Jo metu buvo parodyta Kauno Nemuno saloje besimylinti jaunuolių pora. Šis epizodas susilaukė išskirtinio populiarumo [www.youtube.com](http://www.youtube.com) puslapyje bei atitinkamo komentarų skaičiaus. Visgi ir jame pasitaikė tam tikrų bendravimo

netikslumų. Diskutuodamas apie porelės poelgį ir reaguodamas, kad ne pareigūnai cirką padarė, sulaukydami šią porelę, bet pati porelė cirką darė, pareigūnas ištaria tokius žodžius: „Jūs nė velnio nemaštot, jei tokias nesąmones šnekat“. Vėlgi, tai per daug kategoriškas ir diskriminuojantis teiginys. Galima įtarti, kad pareigūnas nesusivaldė. Šiame teiginyje slypi du įžeidimai: „nė velnio nemaštot“ (suprask, neturite gebėjimo mąstyti) ir „nesąmones šnekat“ (nusišnekaite). Tikrai taktiškam ir profesionaliam pareigūnui vertėtų vengti tokio tipo pareiškimų.

8. 2009.08.06 5 epizodas Klaipėdos Jūros šventė. Patruliuodami pareigūnai aptinka padegtą traktoriaus padangą, iškviečia gaisrinę. Kreipdamasis į galimus padegėjus (kurių aplink padangą susirinkę net keliolika), pareigūnas sako: „Duodu 30 sekundžių, kad aš jūs nei vieno čia nematyčiau. Jeigu pamatau, dar iškviečiu porą pareigūnų ir visiems darom skaudžiai“. Šis teiginys, įsigilinus, net šypsena kelia. Itin ryški jo pabaiga „visiems darom skaudžiai“. Juk tai tiesmukiškas grasinimas sukelti fizinį skausmą. Ar įstatymuose yra nurodyta, kad nepaklusus pareigūnui, šis turi sukelti fizinį skausmą piliečiui? Galbūt dėl to pareigūno reikalavimas ir nesuveikia? Atvykus gaisrinei, ji pasitinkama tų pačių jaunuolių (vadinasi, neišsiskirstė) audringomis ovacijomis.

9. 2009.05.26 7 epizodas Vilniuje ieškomas autobuse triukšmavęs ir jo veidrodėlį laužęs pilietis. Radus išvaizdos apibūdinimą atitinkantį žmogų, prasideda gaudynės, nes jis nepakluso pareigūno reikalavimui sustoti. Bėgdamas pareigūnas šaukia šiuos teiginius: „Stok, šausiu!... Šausiu, sakau!... Stokit!... Stokit, sakiau!... Ak tu, žąsine...“. Pateikiu šią situaciją ne tik dėl akivaizdaus pareigūno savikontrolės praradimo ir piliečio pavadinimo žąsinu. Svarbu čia ir tai, kad neveikia grasinimas šauti. Ir tai teko matyti ne viename epizode: pažadama „šauti“, tačiau ir toliau bėgama iš paskos, įvykdyti pažado nesiryžtama.

Iš pateiktų 9 situacijų analizės apibendrintos šios rekomendacijos:

– Pareigūnams derėtų vengti apibendrinančių vertinamųjų teiginių apie pilietį, su kuriuo bendraujama (1, 2, 6, 7 situacijos). Tai ypač akivaizdu 6 situacijoje. O kraštutinis tokio teiginio pavyzdys – 9 situacijoje „Ak tu, žąsine“.

– Pareigūnui vertėtų kalbėti taktiškai, formaliai. Vengti žargono, įžeidžiančių metaforų (3, 4, 5 situacijos).

– Pareigūnas neturėtų grasinti piliečiams fiziniu ar kitokio pobūdžio susidorojimu (3, 8 situacijos). Itin akivaizdu 8 situacijoje.



### **Nežodinio pareigūnų bendravimo ypatumai**

Nežodinis bendravimas arba parainformacijos lygmuo [6] yra daug platesnis už žodinį bendravimą, todėl ir galimybių „suklupti“ šioje vietoje, pasielgti neetiškai, neprofesionaliai – daugiau. Štai keli pavyzdžiai:

1. 2009.05.19 3 epizodas Jonava pareigūnai tiria autoįvykį, kai mėlynas VW Golf III automobilis atsidūrė miško griovyje. Viso epizode dalyvauja du pareigūnai ir keturi piliečiai [2 moterys, 2 vyrai]. Vienam iš pareigūnų sukonfliktavus su vienu iš vyriškiu, kitas pareigūnas priėjęs iš šono stumteli tą vyriškį, kad šis pasitrauktų. Aštrėja žodinis konfliktas ir pareigūnas dar kartą stumteli tą vyrą. Galiausiai pareigūnai priversti panaudoti specialias priemones – antrankius. Čia svarbu, kad iš pareigūno pusės nebuvo jokios žodinės komandos pasitraukti, sėsti atgal į mašiną, tačiau iš karto buvo imtasi veiksmų, kurie, tikėtina, tik dar labiau išprovokavo agresyvų elgesį.

2. Panaši į pirmąją situaciją užfiksuota ir 2009.07.02 6 epizode. Piliečiai sulaikomi už girtavimą viešojoje vietoje. Pareigūnas atsiveda vieną iš jų prie tarnybinio automobilio, ištaria šiuos žodžius: „Šunį ant žemės (nes pilietis rankoje nešėsi mažą šuniuką), rankos ant kapoto“. Pilietis paklūsta pareigūno reikalavimui ir atlieka visus veiksmus, tada pareigūnas spiria į kairę piliečio koją ir tik po to sako šiuos žodžius: „Kojytes plačiai pastatom, va taip va“. Panašumas į pirmąją aprašytą situaciją tame, kad vėlgi sumaišytas eiliškumas. Fiziniai veiksmai turėtų sekti po žodinės komandos ir dažniausiai tik tada, kai nepaklūstama žodinei komandai. Iš kur piliečiui žinoti, kad padėjus rankas ant kapoto reikia dar ir kojas praskėsti, jei tokios komandos nebuvo? Ir ar tikrai jis nusipelnė spyrio į koją šioje situacijoje?

3. 2009.06.04 2 epizodas (aprašytas prie Žodinio bendravimo ypatumų Nr.1). Pareigūnas kalbasi su nukentėjusio nuo smurto piliečio draugu. Pareigūnas klausia piliečio, kiek laiko jau jie kartu gyvena, išgirdęs atsakymą, jį pakartoja: „Trys mėnesiai kartu gyvenat“ ir pakartojimą lydi labai įdomus judesys rankomis – pilvo srityje pareigūnas kelis kartus suartina ir atitolina rankas (lyg plotų, tačiau rankų nesuglaudžia). Tai labai nežymus judesys, kalbinamas pilietis jo neužfiksuoja ir studentų grupė, žiūrėdama visą epizodą pirmą kartą, jo neužfiksuoja, tačiau sustabdžius ir pakartojus šią vietą – prapliumpa juokais. Tikėtina, kad tai nesąmoningas pareigūno judesys, tačiau viena iš galimų interpretacijų (ir ją atspindi studentų juokas) galėtų būti, jog pareigūnas numano apie šių dviejų asmenų lytinę orientaciją ir šiuo judesiu – išsiduoda.



4. 2009.07.16 6 epizodas (aprašytas aukščiau Nr.7). Kalbėdamas su pagauta viešoje vietoje seksu užsiiminėjusia porele, pareigūnas kažką valosi nuo rankų. Akys taip pat nukreiptos į valymo procesą, bet ne į pašnekovą, kuriam sakomi žodžiai. Valosi greičiausiai drėgmę ar prilipusius žolės gabaliukus, nes teko bristi per aukštas žoles, kad rasti tą porelę. Visgi toks neverbalinis elgesys išduoda arba pareigūno pasimetimą šioje situacijoje, arba parodo, jog rankų švara jam šiuo metu daug svarbiau nei norimi pasakyti žodžiai nusikaltėliams.

5. 2009.08.13 2 epizodas Mažeikiai. Pareigūnai iškviečiami į eismo įvykį, kai mokomojo automobilio vairuotoja „įvažiavo“ į kitą automobilį. Situacija pakankamai komiška, tačiau jos komiškumą padidina pareigūno elgesys. Pradėjęs įvykio anamnezės rinkimą ir klausydamas moters, vairavusios mokomąjį automobilį, parodymų, pareigūnas sugalvoja pasitvarkyti kelnes. Tuo metu jį filmuoja laidos operatorius ir visi žiūrovai gali matyti, kai pareigūnas susikiša marškinius į kelnes ir jas pasitaiso, atlikdamas judesį klubais. Čia peršasi dvi mintys: pirmiausia, tai tikrai nevertėtų to daryti prie filmavimo kameros (galbūt tik išlipus iš automobilio?), antra, to tikrai nevertėtų daryti bendraujant su įvykio liudininkais.

Apibendrinus paminėtus 5 epizodus, pateikiamos šios rekomendacijos:

– Neverbalinis elgesys neturėtų eiti pirmiau verbalinio, ypač jei jis gali išprovokuoti agresyvų piliečių elgesį (1, 2 situacijos).

– Pareigūnams verta stebėti tiek savo žodinį, tiek nežodinį elgesį ir vengti, kad jų elgesys išduotų piliečių vertinimą, stigmatizavimą, priskyrimą tam tikrai mažumai (3 situacija).

– Bendraudamas su piliečiu, pareigūnas turėtų visą dėmesį skirti jam ir situacijos kontrolei bei mažiau dėmesio skirti savo paties išvaizdai (4, 5 situacijos).

Apibendrinant visa, kas parašyta aukščiau, norisi visgi pagirti pareigūnus. Su studentais peržiūrėjome beveik 100 skirtingų epizodų ir nei viename nepastebėjome labai didelių tarnybinės etikos pažeidimų, bendravimo netikslumų. Visi aukščiau surašyti pastebėjimai – daugiau kaip kelrodis tolesniam tobulėjimui, nes pastarajam ribų nėra. Visiems prieš TV laidos operatoriaus kamerą dirbantiems pareigūnams, tai dar vienas papildomas stresorius ir taip įtampos kupiname darbe, todėl džiugina, jog jie, net ir padidėjus įtampai, gerai tvarkosi su savo pareigomis. Svarbu nepamiršti, kad kiekviename epizode pareigūno darbą stebi milijoninė auditorija ir pareigūnas savo veiksmis kuria visos Lietuvos Policijos įvaizdį. O tai – didelė atsakomybė.

**Summary.** This article is more of a practical nature. It summarizes verbal and nonverbal communication errors of Lithuanian police officers shown in a popular TV show “Farai”. There are 9 verbal errors and 5 nonverbal errors examined. The episodes of TV show “Farai” became a useful teaching method during the seminars of psychology course in M. Romeris University. Students that are going to be future Lithuanian officers greatly enjoy examining the actions of “real” policemen, finding tactical mistakes and psychological tricks that policemen use. Article was written from the analysis of 13 episodes which aired between 2009.05.12 until 2009.08.13 on television broadcaster TV3. All in all, there were approximately 100 episodes viewed and 12 were identified as of great importance. Actions of police officers in this TV show are greatly important, because this TV show reaches audience of millions and forms an image of Lithuanian Police.

Analysis of episodes and communication errors found in them ends with 6 recommendations to Lithuanian police officers.

Recommendations for verbal communication:

1. Officers should avoid any remarks to citizens which could be considered as stigmatizing, categorical, judging.
2. Officers should approach citizens in a discreet and diplomatic manner. They should avoid slang and jargon.
3. Officers should avoid threatening statements about physical pain to citizens.

Recommendations for nonverbal communication:

1. Officers should state verbal command before nonverbal action.
2. Officers should pay great attention not only to verbal statements, which could be interpreted as stigmatizing, categorical and judging, but to nonverbal statements too.
3. While involved in communication process with a citizen, officer should pay all his attention to this process and avoid distraction of attention to his appearance (i.e. cleaning his hands or neatening his trousers).

This article is probably the first scientific study of its kind in Lithuania. Further research is considered necessary and worthwhile.

## LITERATŪRA

1. JAV laidos „COPS“ aprašymas. – 2009, paimta iš [www.cops.lt](http://www.cops.lt), 2009.11.20
2. Proisse T., Johnson A. Law Enforcement and crime on Cops and World's Wildest Police Videos: Anecdotal Form and the Justification of Racial Profiling // Western Journal of Communication. – 2004, Vol. 68, Issue 1, p. 72-90.
3. Arcuri A. You Can't Take Fingerprints Off Water: Police Officers' Views Toward "Cop" Television Shows // Human Relations. – 1977, Vol. 30, Issue 3, p. 237-247.
4. Moterų ir vyrų lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos informacinis pranešimas. – 2002, paimta iš [http://www.google.lt/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=1&ved=0CAYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww3.lrs.lt%2Fowa-bin%2Fowarepl%2Finter%2Fowa%2FU0079429.doc&ei=8RUJS-vhOpbWmwPfoZm3Cg&usg=AFQjCNEi8cmeJSNUqDE6zW9Ye1\\_OiBKKJA&sig2=bbyiSKAh9pt9XtazkuDAtQ](http://www.google.lt/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=1&ved=0CAYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww3.lrs.lt%2Fowa-bin%2Fowarepl%2Finter%2Fowa%2FU0079429.doc&ei=8RUJS-vhOpbWmwPfoZm3Cg&usg=AFQjCNEi8cmeJSNUqDE6zW9Ye1_OiBKKJA&sig2=bbyiSKAh9pt9XtazkuDAtQ), 2009.11.20.
5. Straipsnis dienraštyje „Kauno diena“ „“Farai“ naudingiausi patiems farams“. – 2009, paimta iš <http://kauno.diena.lt/dienrastis/priedai/tvdiena/-farai-naudingiausi-patiems-farams-216722>, 2009.11.20
6. Justickis V., Navikas G. Bendravimo psichologija. – Vilnius: LPA, 1995.