

Policisti v pritožbenih postopkih: delovanje obrambnih mehanizmov[#]

Aleksander Koporec, Robert Šumi in Simon Vindiš
Polijska uprava Kranj, Kranj*

Povzetek: Zakon o policiji in navodilo za reševanje pritožb sta v zadnjem času podvržena spremembam, vendar te spremembe niso tematika prispevka. V prispevku sta oba predpisa na kratko opisana predvsem z vidika pritožbenega postopka in vabila policistom na razgovor. Avtorji so v povezavi s tem predvideli določena nezavedna ravnanja policistov, ki jih je mogoče opisati s pomočjo delovanja posameznih obrambnih mehanizmov. Prispevek opisuje tudi Freudovo strukturno teorijo osebnosti. Ker je bil v raziskavi uporabljen tudi modificirani Kellermanov vprašalnik življenjskega sloga, je delovanje obrambnih mehanizmov opisano tudi v povezavi s čustvi. Rezultati nam povedo, kako policisti in policistke ocenjujejo pritožbeni postopek, kateri so tisti obrambni mehanizmi, ki jih policisti najbolj uporabljajo, kako ocenjujejo svoj postopek, kako ocenjujejo svoje priprave na razgovor zaradi podane pritožbe, kako kompetentne se počutijo za opravljanje svojega dela in podobno. Vsebina raziskave in rezultati so v prvi vrsti namenjeni vsem tistim, ki se ukvarjajo z reševanjem pritožb, pa tudi samim policistom in vodstvu policije.

Ključne besede: obrambni mehanizmi, pritožbe, Freudova strukturna teorija, vprašalnik življenjskega sloga, pritožbeni postopek

Policemen and procedures for complaints: the effect of defence mechanisms

*Aleksander Koporec, Robert Šumi and Simon Vindiš
Police Directorate Kranj, Kranj, Slovenia*

Abstract: Recently the law about the police and the procedures for the resolution of complaints have undergone some changes, which are not, however, the subject of this paper. A short description is given of both sets of regulations, with particular emphasis on the procedures for complaints, and ways in which policemen are required to participate in these procedures. The authors consider that certain unconsciously-caused behaviour of policemen can be described by means of different types of defence mechanisms. The paper also provides a description of Freud's structural theory of personality. Since the

[#]*Nerecenziran prispevek v podobni obliki je bil predstavljen na četrth dnevh varstvoslovja na Bledu, v mesecu juniju 2003 z naslovom »Delovanje obrambnih mehanizmov policistov v pritožbenih postopkih in njihovo ocenjevanje pritožbenega postopka.« Avtorji se zahvaljujemo vodstvu Policijske uprave Kranj in policijskih postaj za podporo pri raziskavi in hkrati vsem policistkam in policistom, ki so s svojim sodelovanjem omogočili izvedbo le-te.*

**Naslov / address: Aleksander Koporec, univ.dipl.psih., policijski inšpektor II v Uradu direktorja Policijske uprave Kranj, Savska Loka 18, 4000 Kranj, Slovenija, e-mail: aleksander.koporec@policija.si*

modified Kellerman's life-style questionnaire was used in the research, the operation of defence mechanisms has also been described with regard to feelings. The results show us the general opinion of policemen, both men and women, regarding procedures for complaints, as well as indicating, which are the defence mechanisms most frequently used by them, what is their opinion regarding the procedure concerned, what is their opinion regarding their preparation for meetings to discuss complaints, that have been made, how competent they feel about performing their work, and similar questions. The results of the research are intended primarily for all concerned in the resolution of complaints, including policemen and senior police officers.

Key words: defence mechanisms, complaints, Freud's structural theory, life style questionnaire, procedures for resolving complaints

CC=4290

Kar nekaj časa je preteklo od sprejema zakona o policiji in sprejema navodila za reševanje pritožb. Oba predpisa sta se v zadnjem času spremenila, kljub temu pa sta v obdobju od sprejema do danes odigrala pomembno vlogo za vse slovenske policiste. O delovanju slovenske policije je bilo opravljenih precej raziskav, ki so proučevale vedenje posameznih policistov. Te so bile osredotočene predvsem na vedenje, značilno za vse policiste. Raziskav, ki bi vključevale spoznanja o nezavednih ravnanjih policistov v povezavi z reševanjem pritožb oziroma v povezavi s pritožbenim postopkom, kot ga v slovenski policiji poznamo danes, skoraj ni, oziroma avtorji z njimi nismo seznanjeni, zato je naš prispevek toliko bolj smiseln. Z raziskavo smo v predvsem želeli ugotoviti, kateri so tisti obrambni mehanizmi, ki se v vzorčni skupini policistov zaradi vabila na razgovor največ pojavljajo. Predvidevali smo, da je to obrambni mehanizem projekcije. Predvidevali smo tudi, da imajo policisti negativen odnos do pritožbenega postopka, predvsem tisti, ki so že imeli izkušnje s pritožbami in so bili že vabljeni na razgovor. Pri tem smo izhajali iz razumevanja obratnega odnosa policist – občan, ki se pojavi v pritožbenem postopku. V povezavi s tem nas je tudi zanimalo, kako policisti ocenjujejo pritožbeni postopek, kako kompetentne se počutijo za opravljanje svojega dela, kako pogosto imajo postopke z občani in kako ocenjujejo te postopke. Zanimalo nas je tudi, ali imajo policisti težave s komunikacijo in kako ocenjujejo svoja znanja s tega področja. Pri raziskavi smo se oprli na teoretična izhodišča Freudove strukturne teorije osebnosti in nadaljevali s Kellermanovim razumevanjem povezave delovanja obrambnih mehanizmov s čustvi. Naš namen ni bil podrobno analizirati in pojasnjevati celotne zgodovine raziskav, ki zajemajo področje nezavedne sfere, pač pa na kratko osvetliti koncept obrambnih mehanizmov, ga vsebinsko povezati z rezultati in iz raziskave izluščiti uporabne ugotovitve, ki bi v služile vsem, ki se z reševanjem pritožb ukvarjajo, pa tudi policistom in vodstvu policije.

Zakon o policiji in navodilo za reševanje pritožb

Zakon o policiji (Uradni list RS, št. 49/98 s spremembami in dopolnitvami) predstavlja osnovo, na podlagi katere je v letu 2000 začelo veljati navodilo za reševanje pritožb nad postopki policistov (Uradni list RS, št. 103/00), ki podrobneje opredeljuje postopek reševanja pritožbe. V skladu z zakonom o policiji ima vsak posameznik pravico pritožiti se nad postopkom policista, če meni, da je le-ta s svojim dejanjem ali opustitvijo dejanja kršil njegove pravice in svoboščine. Svoje mnenje o kršenih pravicah in svoboščinah posameznik izrazi v obliki trditve ali opisa neljubega dogodka, kar pisno posreduje katerikoli enoti policije. Pristojna služba (običajno urad direktorja posamezne policijske uprave, lahko pa tudi oddelek za pritožbe, notranjo zaščito in pomoč policistom generalne policijske uprave) sprejeto pritožbo začne obravnavati po predpisanem postopku, ki je naveden v navodilu za reševanje pritožb in dopolnjen z usmeritvami generalne policijske uprave.

Postopek reševanja posamezne pritožbe običajno zajema sprejem pritožbe, preveritev vseh okoliščin in zbiranje dokazov, opravljanje razgovorov s policisti, pritožnikom in pričami, soočenja in druge ukrepe pooblaščenec,¹ pri čemer je namen postopka ugotoviti, ali je policist v svojem postopku, ki ga je imel s pritožnikom², ravnal zakonito, strokovno, etično, taktično in človeško in kar je najpomembneje, ali je policist kršil pravice in svoboščine pritožnika. V postopek reševanja pritožbe je vključena tudi obravnava pritožbe na senatu in odgovor pritožniku. Pri reševanju pritožbe si pooblaščenec postavi vprašanje, ali je policist, glede na vse navedeno, dejansko kršil pravice posameznega pritožnika ali pa je bil pritožnik kot laični poznavalec policijskega dela in predpisov, po katerih se mora ravnati policist pri svojem delu, v zmoti in do kršitve pravic in svoboščin v konkretnem postopku ni prišlo. O utemeljenosti pritožbe in ustreznosti predlaganih ukrepov zoper policista odloči senat za pritožbe.³

V letu 2000 je Policijska uprava Kranj obravnavala 126 pritožb, v letu 2001 103, leta 2002 pa 94 pritožb občanov nad postopki policistov. Od teh jih je bilo v obravnavi na senatu za pritožbe 72 v letu 2000, 52 v letu 2001 in 50 v letu 2002. Vse ostale sprejete pritožbe, zaradi različnih razlogov (pritožbo je podala neupravičena oseba, zamujen je bil rok za podajo pritožbe ipd.) niso bile obravnavane na senatu za pritožbe, kljub temu so bila preverjena vsa dejstva, okoliščine in dokazi, ki bi lahko potrdili ali ovrgli trditve občana, ki je pritožbo podal. Senat je za 8 pritožb v letu 2000, 9 pritožb v letu 2001 in 7 pritožb v letu 2002 odločil, da so utemeljene in je policist kršil pravice in svoboščine posameznega občana. Utemeljene pritožbe so se nanašale

¹Pooblaščenec je posameznik, ki je pooblaščen za reševanje posamezne pritožbe, ali delavec urada direktorja generalne policijske uprave ali policijske uprave, ki se profesionalno ukvarja z reševanjem pritožb.

²Občan, ki je v predpisanem roku podal pisno pritožbo na postopek policista in meni, da mu je policist s svojim dejanjem ali opustitvijo dejanja kršil pravice in svoboščine.

³Skupina, sestavljena iz predsednika senata, predstavnika javnosti in predstavnika sindikata, ki na seji senata odloča o utemeljenosti posamezne pritožbe in primernosti odgovora pritožniku.

predvsem na kršenje pravice do enakosti pred zakonom in kršitve človekovega dostojanstva. V več primerih je šlo tudi za neetično ravnanje policistov. Posledice utemeljenih pritožb so bili predvsem disciplinski ukrepi, v posameznih primerih pa tudi kazenska odgovornost policistov.

V pritožbenem postopku je torej vloga zamenjana oziroma je odnos policist – občan obraten od tistega, ki so ga policisti vajeni pri svojem vsakdanjem delu. Policisti so namreč naučeni in navajeni izvajati določila različnih zakonov in kaznovati ali opozarjati občane, ki zakone kršijo, v pritožbenem postopku pa je občan tisti, ki zazna nepravilnosti policistov oziroma meni, da so ti ravnali napačno, nezakonito, nestrokovno in prekoračili svoja pooblastila do te mere, da so kršili njihove pravice in svoboščine. Ravno tako kot se občan počuti ogroženega oziroma mu je neprijetno, če ga ustavi policist (npr. pri kontroli cestnega prometa), se tudi policist počuti nelagodno, kadar izve za pritožbo nad svojim postopkom in je zaradi tega povabljen na razgovor, običajno v urad direktorja policijske uprave. Neprijeten občutek policistu ostane ne glede na njegovo razumevanje reševanja pritožbe in ne glede na trud in objektivnost vseh korespondentov, ki so odgovorni za rešitev pritožbe in končno odločitev o utemeljenosti le-te. Pritožbeni postopek namreč tudi ob prepričanju policista, da je ravnal pravilno, zanj še vedno pomeni stresno situacijo, saj proces ugotavljanja zakonitosti, strokovnosti in etičnosti posameznega postopka predstavlja tudi večjo verjetnost, da se odkrijejo določene napake policistov v postopkih, ki bi posledično lahko pripeljale do različnih ugotovitev, kot recimo, da ima policist premalo strokovnega znanja, da ima pomanjkljive komunikacijske sposobnosti, da je namerno storil neko dejanje, ki je nedovoljeno, in podobno. Posledice takih ugotovitev za policiste predstavljajo nevarnost in ogrožujoč položaj, zaradi česar se vabilu na razgovor odzovejo z najrazličnejšimi občutki anksioznosti⁴ in strahu, včasih tudi agresivno, pri čemer so njihove reakcije pogojene z delovanjem nezavedne sfere in delovanjem obrambnih mehanizmov.

Freudova strukturna teorija osebnosti

Pojem obrambnih mehanizmov izvira iz psihoanalize (Lamovec, 1994) in opredeljuje opisne koncepte nezavednih psihičnih procesov, ki ščitijo ego oziroma rešujejo konflikte med instinktivnimi potrebami (id), ponotranjenimi prepovedmi (super ego) in realističnimi zunanji grožnjami. Uporabljamo jih avtomatično in nezavedno, kot poskus ega, da bi se sprijel z nevzdržno situacijo (Lamovec, 1994). Obramba se lahko kaže kot anksioznost in je usmerjena v reduciranje posameznikovih bolečih izkušenj. Koncept obrambnih mehanizmov je uvedel Sigmund Freud, ko se je ukvarjal s proučevanjem nevroze. S svojo formulacijo represije,⁵ da služi izogibanju neprijetnega, je vzpodbudil

⁴Gre za kompleksen emocionalni odgovor na grožnjo, ki nima določenega izvora. Anksioznost je izzvana, kadar je ogroženo fizično in psihološko blagostanje posameznika ali kadar je ogrožena dostopnost oseb, ki zagotavljajo varnost. Strah izzovejo mnogo bolj specifične in realne grožnje in nevarnosti (Puklek, 1998).

⁵Obrambni mehanizem, s katerim posameznik potiska neprijetne dogodke in konflikte iz zavesti.

vrsto raziskav, ki so jo skušale empirično preveriti (Lamovec, 1994). Freud je človekov um primerjal z ledeno goro, pri kateri lahko opazujemo le njen manjši del, ki predstavlja zavest. Večji del ledene gore je skrit pod gladino vode in je zavesti nedostopen. Ta predstavlja nezavedno sfero našega uma oziroma osebnosti. Delovanje osebnosti oziroma človeškega uma poteka v medigri med nezavednimi silami ida in superega, ki vsak s svoje strani pritiskata na zavedni ego (Musek, 1997).⁶

Freud je predvideval, da je osebnost posameznika sestavljena iz treh delov, ida, ega in superega. Id je sestavljen iz vseh podedovanih komponent osebnosti, vključujoč seksualne gone in agresijo. Zahteva takojšnjo zadovoljitev primitivnih impulzov in deluje na principu zadovoljstva.⁷ Ego predstavlja nadzornika ida in se oblikuje zato, da lahko nagonski id ustrezno zadovolji svoje potrebe (Rus, 1997). Freud je ego primerjal z jezdecem konja, pri čemer je konja predstavljal id, jezdeca pa ego. Konj je seveda močnejši od jezdeca, vendar ga jezdec kontrolira in usmerja. Superego predstavlja vrednote in moralo družbe, ki se jih posameznik nauči od staršev in drugih posameznikov, ki ga obkrožajo. Razvije se kot rezultat nagrad in kazni v času odraščanja. Naloga superega je kontroliranje idovih impulzov, še posebno tistih, ki so v družbi prepovedani ali nezaželeni, kot so npr. spolni in agresivni impulzi. Freud je menil, da je dinamika spolnosti odločilno sooblikovala razvoj človeštva in nastanek kulture in civilizacije (Musek, 1997), kar je tudi največkrat kritika Freuda, namreč, da je precenil vlogo spolnosti (Musek, 1997). Poleg navedenega je naloga superega tudi, da prepriča ego k doseganju moralnih ciljev in da le-ta teži k perfekcionizmu oziroma popolnosti. Superego je sestavljen iz vesti in idealnega ega. Prva v posamezniku vzpodbuja slabo vest in občutke krivde, če posameznik ne dosega pričakovane popolnosti, idealni ego pa občutke ponosa, če posameznik popolnost dosega.

Kljub vsemu navedenemu mora posameznik nekako zadovoljiti želje ida. Slednje ostajajo kljub dejstvu, da jih kontrolira superego. Tako se lahko pojavi potreba narediti nekaj nedovoljenega oziroma prepovedanega, za kar predvidevamo, da bomo kaznovani, pa četudi samo s svojo vestjo. Zaradi tega posameznik postane anksiozen, anksioznost pa predstavlja stanje zavesti, ki ga mora reducirati. Reducira ga lahko npr. tako, da postane športnik in prepovedane impulze izraža na način, ki ga družba odobrava, npr. boksanje predstavlja ventil za sproščanje agresivnosti. Tukaj nastopijo obrambni mehanizmi oziroma metode za reduciranje napetosti. Slednje je bolj kot Sigmund Freud preučevala njegova hči Ana Freud, ki je napisala prvo sistematično delo s tega področja (Lamovec, 1994).

⁶Musek (1997) za id, superego in ego uporablja pojme *ono*, *nadjaz* in *jaz*.

⁷Izogibanje bolečini in povečevanje zadovoljstva.

Najpogostejši obrambni mehanizmi

Najpogostejši obrambni mehanizmi so:

- Regres ali regresija – označuje povratek na zgodnejšo razvojno raven.⁸ Od točk fiksacije⁹ je odvisno, na katero razvojno raven psihoseksualnega razvoja se bo posameznik vrnil;
- Represija ali potlačevanje – je osnovni obrambni mehanizem, pri katerem gre za potiskanje neprijetnih dogodkov in konfliktov iz zavesti. Posameznik noče prepoznati zunanje realnosti oziroma spoznanje o njej odklanja in potiska v nezavedno sfero;
- Projekcija – da bi se izognili anksioznosti, lahko pripišemo nezaželene misli in občutke drugim. Nekoga lahko sovražite, vendar vam superego govori, da je sovraštvo nesprejemljivo, zato se prepričujete, da on sovraži vas. Pri projekciji svoj nezaželeni ali nesprejemljivi impulz pripišemo drugi osebi in s tem, da svoje negativne lastnosti pripisujemo drugim, vidimo druge v slabši in zato sebe v boljši luči;
- Zanihanje – pojavi se takrat, ko ljudje niso pripravljeni priznati, da se jim dogaja nekaj neprijetnega. To neprijetnost negirajo;
- Premeščanje – preusmeritev nesprejemljivih impulzov in energije na nadomestek oziroma drug objekt ali povedano drugače iz ene mentalne podobe na drugo;
- Kompenzacija ali izravnavanje – če se na nekem področju čutimo šibke in nekompetentne, manjvredne, bomo to nezavedno skušali izravnati z večjim uspehom na drugem področju;
- Reakcijska formacija – sprememba določenega čustva v njegovo nasprotje;
- Intelektualizacija – posameznik, da bi se izognil notranjim, nezavednim aspektom impulzov ali čustvom, razumno pojasnjuje, teoretizira in argumentira svoje izjave.

Kellermanovo proučevanje obrambnih mehanizmov

Freudove teoretične predpostavke o delovanju obrambnih mehanizmov so proučevali mnogi, vendar namen prispevka ni izčrpno podajanje pregleda vseh raziskav. Omenimo

⁸Freud je tudi avtor teorije psihoseksualnega razvoja, v kateri je opisal oralno, analno, falično fazo, obdobje latence in genitalno fazo razvoja posameznika. V prvem letu starosti je posameznik v oralni fazi, ko na področju ust začne ločevati med ugodjem in neugodjem. Obdobje drugega in tretjega leta predstavlja analno fazo, ki je pomembna za razvoj ustrezne stopnje samostojnosti. Obdobje četrtega in petega leta starosti predstavlja falična faza, za katero je značilen Ojdipov kompleks. V tem obdobju se utrdi struktura osebnosti (id, ego in superego), sledi pa mu relativno mirno obdobje latence. Čas po dvanajstem letu starosti Freud imenuje genitalno fazo, v kateri je libido (seksualna energija) usmerjen na področje spolnih organov. Ta faza ali obdobje je obdobje zgodnje odraslosti, ki omogoča razvoj partnerskih odnosov (Praper, 1995).

⁹Fiksacija je v bistvu razvojni zastoj in pomeni, da bo kasneje odrasli doživljal konflikte, ki spominjajo na njegovo fiksacijo, podobno kot jih je v otroštvu (Praper, 1995).

naj le Kellermana, ki je delovanje obrambnih mehanizmov proučeval v povezavi z emocijami. Ugotovil je, da je premeščanje povezano z jezo, ki jo posameznik najpogosteje uravnava tako, da jo usmeri na drug objekt. Represija je povezana s strahom, reakcijska formacija z veseljem, kompenzacija z žalostjo. Ugotovil je tudi naslednje povezave: zanikanje – sprejemanje, projekcija – gnus, intelektualizacija – pričakovanje, regres – presenečenje. Kot navaja Lamovec (1994), po Kellermanu projekcija vključuje selektivno nepozornost, ki deluje v obratni smeri kot pri zanikanju in omogoča posplošeno zavračanje. Posameznik ni zmožen sprejemati, temveč zavrača vsepovprek. Emocija pričakovanja pa je po Lamovčevi (1994) povezana s potrebo po nadzoru in predvidevanju dogodkov.

V študiji smo si v zvezi z raziskovanim problemom zastavili naslednje hipoteze:

1. Policisti v pritožbenem postopku uporabljajo predvsem obrambni mehanizem projekcije.
2. Policisti imajo negativen odnos do pritožbenega postopka in ga slabo ocenjujejo.
3. Policisti, nad katerimi so pritožbe, se počutijo bolj kompetentne v svojih postopkih.
4. Policisti, ki imajo več postopkov, imajo več pritožb.
5. Policisti, nad katerimi so pritožbe, bolje ocenjujejo svoje postopke.
6. Policisti, nad katerimi so pritožbe, imajo več težav s komunikacijo v svojih postopkih.
7. Policisti, nad katerimi so pritožbe, bolje ocenjujejo svoja znanja in sposobnosti komunikacije.
8. Policisti, nad katerimi so pritožbe, se bolje pripravijo na razgovor v zvezi s pritožbo.
9. Policisti, nad katerimi so pritožbe, menijo, da pritožbeni postopek in ugotovitve ne vplivajo na njihovo nadaljnje delo.

Metoda

Udeleženci

V raziskavi so sodelovali policisti in policistke, zaposleni v 10 policijskih enotah Policijske uprave Kranj. Skupno je bilo v enote poslanih 350 vprašalnikov, vzorec tistih, ki so izpolnjene vprašalnike vrnili, pa je zajemal 208 policistov (od tega 12 policistk), kar predstavlja približno 50 % policistov uprave. Starost policistov in policistk je bila v razponu od 19 do 48 let. Največ je bilo starih 30 let, povprečna starost vseh anketiranih pa je bila 32 let. Policisti, nad katerimi so bile pritožbe, so bili v povprečju stari 30 let in so v povprečju službovali pri policiji 8 let. V primerjavi s temi pa so bili policisti, ki pritožb niso imeli, v povprečju stari 32 in so v povprečju službovali pri policiji 10 let. Stopnja izobrazbe se je gibala med V. in VII. stopnjo. Največ anketiranih ima srednjo policijsko šolo. Policisti so bili razdeljeni tudi po kriteriju podanih pritožb. Tako je v

raziskavi sodelovalo 121 policistov, ki še niso imeli pritožb nad svojimi postopki, in 87 policistov, ki so imeli pritožbe na svojimi postopki.

Pripomočki

V raziskavi je bil uporabljen anketni vprašalnik, sestavljen iz štirih sklopov, ki je bil anonimen. Prvi sklop so sestavljali demografski podatki. Drugi sklop vprašanj, poimenovan »osnovni podatki«, je bil sestavljen iz vprašanj o tem, kako se posamezni policisti počutijo kompetentne za opravljanje svojega dela, kako pogosto imajo postopke z občani, kako ocenjujejo vodenje svojih postopkov, kako pogosto imajo težave s komunikacijo v postopkih, kako ocenjujejo svoje znanje in sposobnosti komuniciranja, koliko pritožb so imeli v zadnjih petih letih¹⁰, kako ocenjujejo pritožbeni postopek, kako ocenjujejo odnos in vodenje pritožbenega postopka, kako ocenjujejo svojo predhodno pripravo na pritožbeni postopek in kako vplivajo pritožbeni postopki in ugotovitve na nadaljnje delo. Policisti in policistke so odgovarjali tako, da so svoje odgovore obkrožali na sedemstopenjski lestvici. Takšen je primer vprašanja iz tega sklopa:

Kako ocenjujete svojo predhodno pripravo na razgovor v zvezi pritožbe?

SLABO SE PRIPRAVIM							DOBRO SE PRIPRAVIM	
1	2	3	4	5	6	7		

Tretji sklop je bil sestavljen iz 6 fiktivnih dogodkov. Fiktivni dogodek je bil kratko opisan, policistu pa so bili ponujeni možni odgovori, ki so vsebovali možna obrambna reagiranja. Policisti so v tem delu morali odgovarjati po metodi prisilne izbire in izbrati en odgovor izmed možnih pri vsakem fiktivnem dogodku. Ta sklop je služil le ugotavljanju in potrjevanju obrambnih mehanizmov in v raziskavi ni posebej izpostavljen. Primer dogodka iz tega sklopa:

Ustavili ste voznika, ki je na vas začel vpiti preden ste mu dopovedali kaj hočete in zakaj ste ga ustavili. Močno vas je razburil in nikakor niste mogli ostati ravnodušni. S povišanim tonom ste izvedli postopek. Rezultat postopka je bilo vaše represivno ukrepanje. Voznik se je zaradi vašega tona glasu pritožil. Kako se zagovarjate v pritožbenem postopku?

- če on vpije name imam tudi sam pravico vpiti nanj,
- zanikam vpitje in poudarim, da to ni sprejemljivo,
- ne povem resnice, saj sva bila v postopku sama,
- pri postopku je bil sodelavec, ki me bo podprl in rekel, da nisem povzdignil

¹⁰Policisti in policistke so odgovarjali tako, da so obkrožili številko na sedemstopenjski lestvici, v intervalu odgovorov med nič in veliko. Na podlagi tega so bili vsi policisti, ki so obkrožili številko 1, v skupini »s pritožbami«, ostali policisti in policistke pa v skupini »s pritožbami«.

- glas,
- ne vem kaj bi naredil.

Zadnji sklop vprašanj je bil modifikacija Kellermanovega vprašalnika življenjskega sloga. Vprašanja so bila prirejena na situacijo pritožbenega postopka in reducirana. Vrednotenje je ostalo enako. Anketiranci so obkrožali odgovore DA ali NE glede na to, ali se strinjajo s postavljenimi trditvami. Vsak odgovor DA je bil ovrednoten z eno točko, ki so bile v okviru posameznih obrambnih mehanizmov seštete in uporabljene kot rezultati v raziskavi. Primer vprašanja iz tega sklopa¹¹:

- | | | |
|---|----|----|
| - V pritožbenem postopku si ne dovolim preklinjati. | DA | NE |
| - Z menoj je lahko sodelovati. | DA | NE |

Postopek

Vprašalniki so bili razdeljeni po enotah. Policisti so vprašalnike izpolnili in jih poslali avtorjem. Opravljene so bile ustrezne statistične analize in primerjave. V raziskavi smo operirali predvsem s povprečji oziroma aritmetičnimi sredinami in ustreznimi standardnimi odkloni ter Pearsonovimi koeficienti korelacije. Kjer je bilo potrebno, smo uporabili tudi postopek analize variance in rezultate tudi ustrezno izpostavili.

Rezultati

Iz tabele 1 je razvidno, da policisti, ki nimajo pritožb na svoje postopke, v povprečju največ uporabljajo obrambni mehanizem intelektualizacije, nato pa projekcije. Najmanj uporabljen obrambni mehanizem pri tej skupini je premeščanje. Za policiste, ki imajo pritožbe na svoje postopke, velja, da najbolj uporabljajo obrambni mehanizem projekcije, za tem pa intelektualizacije. Tudi pri tej skupini je najmanj uporabljen obrambni mehanizem premeščanja. Opravljena je bila tudi enosmerna analiza variance. Ugotovljeno je bilo, da statistično ni pomembnih razlik med vzorcema. Skupno policisti največkrat uporabljajo obrambni mehanizem projekcije in nato intelektualizacije, oba pa sta sicer veliko bolj uporabljana kot ostali obrambni mehanizmi.

Iz tabele 2 je razvidno, da se policisti, nad katerimi so pritožbe na njihove postopke, počutijo nekoliko manj kompetentne kot tisti, ki pritožb nimajo. Ocenjujejo, da imajo v povprečju več postopkov z občani in slabše ocenjujejo vodenje svojih postopkov. Menijo, da imajo več težav pri komunikaciji in da so v času šolanja pridobili manj znanj o komunikaciji kot tisti, ki pritožb nad svojimi postopki nimajo. Policisti s pritožbami bolje ocenjujejo pritožbeni postopek in vodenje pritožbenega postopka in menijo, da so slabše pripravljene na pritožbeni postopek kot policisti, ki pritožb nimajo. Glede vpliva pritožbenega postopka na njihovo nadaljnje delo policisti s pritožbami menijo, da ima le-ta manj vpliva

¹¹ Vprašalnik je na vpogled pri avtorjih prispevka.

Tabela 1: Povprečja in ustrezni standardni odkloni vzorčne skupine policistov glede na obrambne mehanizme.

št. pritožb		RG	K	RP	PR	PRO	RF	Z	I
0	<i>M</i>	3,06	2,68	2,68	0,74	6,35	1,25	4,94	6,50
	<i>SD</i>	1,90	1,30	1,44	1,00	2,56	0,67	1,81	1,48
	<i>N</i>	121	121	121	121	121	121	121	121
1	<i>M</i>	3,01	2,84	2,74	0,76	6,62	1,11	4,59	6,28
	<i>SD</i>	1,96	1,35	1,66	0,95	2,71	0,71	1,90	1,74
	<i>N</i>	87	87	87	87	87	87	87	87
Skupaj	<i>M</i>	3,04	2,75	2,70	0,75	6,46	1,19	4,79	6,40
	<i>SD</i>	1,92	1,32	1,53	0,98	2,62	0,69	1,85	1,59
	<i>N</i>	208	208	208	208	208	208	208	208

Legenda:

Obrambni mehanizmi: RG – regres, K – kompenzacija, RP – represija, PR – premeščanje, PRO – projekcija, RF – reakcijska formacija, Z – zanikanje, I – intelektualizacija.

0 – policisti, ki nimajo pritožb

1 – policisti, nad katerimi so pritožbe

Tabela 2: Povprečja in ustrezni standardni odkloni vzorčne skupine policistov glede na posamezne ocene.

št. pritožb		ko	pog	ocv	tkom	zkom	ocpp	ocvpp	ocpr	vppd
0	<i>M</i>	5,53	5,72	5,87	6,00	3,94	3,54	4,01	5,10	4,50
	<i>N</i>	118	121	120	121	120	108	106	104	106
	<i>SD</i>	1,12	1,52	0,89	1,07	2,04	1,65	1,58	1,65	1,98
1	<i>M</i>	5,25	6,36	5,79	5,78	3,47	4,07	4,24	4,52	4,06
	<i>N</i>	87	87	87	87	87	86	86	85	87
	<i>SD</i>	1,37	1,09	0,95	1,33	2,10	1,94	1,69	1,73	2,05
Skupaj	<i>M</i>	5,41	5,99	5,84	5,91	3,74	3,77	4,11	4,84	4,30
	<i>SD</i>	1,24	1,39	0,91	1,19	2,07	1,80	1,63	1,71	2,02
	<i>N</i>	205	208	207	208	207	194	192	189	193

Legenda:

Ocene: ko – kompetentnost, pog – pogostost postopkov z občani, ocv – ocena vodenja postopka, tkom – težave s komunikacijo, zkom – znanje komunikacije, ocpp – ocena pritožbenega postopka, ocvpp – ocena vodenja pritožbenega postopka, ocpr – ocena priprave na razgovor, vppd – vpliv pritožbenega postopka na delo.

0 – policisti, ki nimajo pritožb,

1 – policisti, nad katerimi so pritožbe

na njihovo delo kot policisti brez pritožb. Opravljena je bila enosmerna analiza variance, s pomočjo katere so bile ugotovljene pomembne razlike pri pogostosti postopkov $F(1, 206) = 11,19, p = 0,01$, pri oceni pritožbenega postopka $F(1, 192) = 4,26, p < 0,05$ in oceni priprave na razgovor $F(1, 187) = 5,50, p < 0,05$.

Tabela 3: Pearsonovi koeficienti korelacije glede na posamezne ocene policijskih postopkov ($N = 207$).

pog	ocv	tkom	zkom	
0,23**	-0,04	-0,09	-0,11	št. pritožb
	0,22**	0,12	0,05	pog
		0,54**	0,13	ocv
			0,10	tkom

Legenda:

Ocene: pog – pogostost postopkov z občani, ocv – ocena vodenja postopka, tkom – težave s komunikacijo, zkom – znanje komunikacije,

0 – policisti, ki nimajo pritožb,

1 – policisti, ki imajo pritožbe

* ... r je pomemben na ravni $p=0,05$ (dvosmerni test)

** ... r je pomemben na ravni $p=0,01$ (dvosmerni test)

Tabela 4: Pearsonovi koeficienti korelacije glede na posamezne ocene pritožbenega postopka ($N = 187$).

ocpp	ocvpp	ocpr	vppd	
0,15*	0,07	-0,17*	-0,11	št. pritožb
	0,79**	-0,01	-0,18*	ocpp
		0,04	-0,21*	ocvpp
			0,17*	ocpr

Legenda:

Ocene: ocpp – ocena pritožbenega postopka, ocvpp – ocena vodenja pritožbenega postopka, ocpr – ocena priprave na razgovor, vppd – vpliv pritožbenega postopka na delo.

0 – policisti, ki nimajo pritožb,

1 – policisti, ki imajo pritožbe

* ... r je pomemben na nivoju $p=0,05$ (dvosmerni test)

** ... r je pomemben na nivoju $p=0,01$ (dvosmerni test)

Iz tabele 3 so razvidne statistično pomembne korelacije med številom pritožb in pogostostjo postopkov, med pogostostjo postopkov in oceno vodenja postopka ter med oceno vodenja postopka in težavami s komunikacijo.

Iz tabele 4 so razvidne statistično pomembne korelacije med številom pritožb in oceno pritožbenega postopka, številom pritožb in oceno pripravljenosti na pritožbeni postopek, med oceno pritožbenega postopka in oceno vodenja pritožbenega postopka, med oceno pritožbenega postopka in vplivom pritožbenega postopka na delo policistov ter med oceno vodenja pritožbenega postopka in vplivom pritožbenega postopka na delo policistov.

Tabela 5: Dvosmerni Pearsonovi koeficienti korelacije glede na obrambne mehanizme ($N = 208$).

RG	K	RP	PR	PRO	RF	Z	I	
-0,01	0,06	0,02	0,01	0,05	-0,10	-0,10	-0,07	št. pritožb
	0,35**	0,26**	0,67**	0,40**	0,20**	0,05	0,14*	RG
		0,10	0,28**	0,30**	0,09	0,21**	0,32**	K
			0,15*	0,11	0,05	0,18*	0,17*	RP
				0,29**	0,07	-0,05	-0,03	PR
					0,26**	0,12	0,25**	PRO
						0,22**	0,30**	RF
							0,34**	Z

Legenda:

Obrambni mehanizmi: RG – regres, K – kompenzacija, RP – represija, PR – premeščanje, PRO – projekcija, RF – reakcijska formacija, Z – zanikanje, I – intelektualizacija.

0 – policisti, ki nimajo pritožb

1 – policisti, ki imajo pritožbe

* ... r je pomemben na nivoju $p=0,05$ (dvosmerni test)

** ... r je pomemben na nivoju $p=0,05$ (dvosmerni test)

Iz tabele 5 so razvidne statistično pomembne korelacije med posameznimi obrambnimi mehanizmi. Pomembnih korelacij med posameznimi obrambnimi mehanizmi in številom pritožb ni bilo.

Razprava

Na podlagi enosmerne analize variance je bilo ugotovljeno, da statistično ni pomembnih razlik glede na obrambne mehanizme med policisti in policistkami, ki že imajo izkušnje s postopkom reševanja pritožb, in tistimi, ki pritožb na svoje postopke nimajo. Kljub temu se kažejo nekatere tendence obrnjenega vrstnega reda najbolj uporabljenih obrambnih mehanizmov projekcije in intelektualizacije. Hipotezo, da policisti v pritožbenem postopku uporabljajo predvsem obrambni mehanizem projekcije, lahko sprejmemo in dodamo, da poleg tega obrambnega mehanizma v približno enaki meri uporabljajo tudi obrambni mehanizem intelektualizacije (tabela 1). Policisti, tako tisti, nad katerimi so pritožbe, kot tisti, ki pritožb nad svojimi postopki nimajo, izhajajo iz iste populacije, iz česar lahko sklepamo, da delovanje obrambnega mehanizma projekcije in intelektualizacije ni pogojeno s pritožbenim postopkom in vabilom na razgovor. Slednje potrjujejo tudi rezultati v tabeli 5, iz katere je razvidno, da korelacije med številom pritožb in katerimkoli obrambnim mehanizmom niso statistično pomembne. Raziskava je torej pokazala, da policisti največkrat, da bi se izognili anksioznosti, reagirajo tako, da nezaželene misli in občutke

pripišejo drugim v povezavi s tem, da razumno pojasnjujejo, teoretizirajo in argumentirajo svoje izjave. Iz Kellermanovih navedb lahko sklepamo, da imajo policisti visoko potrebo po nadzoru in predvidevanju dogodkov.

Policisti imajo negativen odnos do pritožbenega postopka in ga slabo ocenjujejo, je bila druga hipoteza, ki smo jo v okviru raziskave preverjali. Pri oceni pritožbenega postopka je bila opravljena enosmerna analiza variance, s pomočjo katere so bile ugotovljene statistično pomembne razlike med skupino policistov, nad katerimi so pritožbe in tistimi, ki nad svojimi postopki nimajo pritožb; $F(1, 192) = 4,26, p < 0,05$. Iz tabele 2 je razvidno, da policisti, ki so bili že udeleženi v pritožbenem postopku, bolje ocenjujejo pritožbeni postopek kot tisti, ki o njem le sklepajo. Na splošno postavljene hipoteze ne moremo potrditi, saj skupna povprečna ocena pritožbenega postopka znaša 3,77 na sedemstopenjski lestvici v intervalu med oceno »slabo« in oceno »dobro«. Hipotezo lahko zavrtnemo tudi na podlagi rezultatov tabele 4, iz katere je razvidna statistično pomembna pozitivna korelacija med številom pritožb in oceno pritožbenega postopka.

Hipoteze, da se policisti, nad katerimi so pritožbe, počutijo bolj kompetentne v svojih postopkih, ne moremo potrditi. Iz opravljene analize variance (glej razlago k tabeli 2) namreč izhaja, da se skupini policistov v kompetentnosti statistično pomembno ne razlikujeta. Iz tabele 2 pa je razvidna tudi tendenca, da se policisti, nad katerimi so pritožbe na njihove postopke, počutijo nekoliko manj kompetentne kot tisti, ki pritožb nimajo.

Hipotezo, da policisti, ki imajo več postopkov, imajo več pritožb, lahko sprejmemo kot resnično. Iz analize variance izhajajo statistično pomembne razlike pri pogostosti postopkov, $F(1, 206) = 11,19, p = 0,01$. Policisti s pritožbami namreč ocenjujejo, da imajo v povprečju več postopkov z občani kot tisti, ki niso deležni pritožb. Iz tabele 3 je razvidna statistično pomembna pozitivna korelacija med številom pritožb in pogostostjo postopkov. Logična razlaga te korelacije bi bila, da več, kot imajo policisti postopkov, več imajo pritožb, čeprav je možno tudi, da je večje število postopkov posledica večjega števila pritožb in tudi, da na korelacijo vpliva nek tretji faktor.

Hipoteze, da policisti, nad katerimi so pritožbe, bolje ocenjujejo svoje postopke, ne moremo sprejeti. Z analizo variance niso bile ugotovljene statistično pomembne razlike, prav tako pa je iz tabele 2 razvidna tendenca, da ti policisti nekoliko slabše ocenjujejo vodenje svojih postopkov kot policisti, ki pritožb nad svojimi postopki nimajo. Logika ocenjevanja lastnih postopkov naj bi bila povezana s samozavestjo in predvidevanjem, da se občani bolj pritožujejo nad policisti, ki so bolj samozavestni v postopkih in zato bolj strogi in rigidni pri upoštevanju in izvajanju zakonodaje, vendar pa so rezultati do neke mere pokazali, da to ne drži.

Dobljeni podatki tudi kažejo, da med policisti, nad katerimi so pritožbe in tistimi, ki le-teh nimajo, ni razlik v težavah s komunikacijo v svojih postopkih. Prav tako tudi ni razlik v ocenjevanju svoje večine komuniciranja. Policisti s pritožbami pa vendar menijo, da se slabše pripravijo na pritožbeni postopek kot tisti policisti, ki pritožb nimajo. Omenjena vzorca se statistično pomembno razlikujeta pri oceni priprave na razgovor $F(1, 187) = 5,50, p < 0,05$. Glede vpliva pritožbenega postopka na njihovo nadaljnje delo nismo ugotovili statistično pomembnih razlik.

Zaključek

Prispevek je na kratko osvetlil nezavedni aspekt oziroma del delovanja nezavedne sfere v pritožbenem postopku. Med raziskavo so bile ugotovljene nekatere pomanjkljivosti, prav tako pa določene smernice za nadaljnje delo. Določeno pomanjkljivost je predstavljalo število policistk v vzorčni skupini. Le-to ni bilo reprezentativno. Prav tako bi bilo z nadaljnjimi raziskavami smotno preveriti značilnost policistov, ki slabše ocenjujejo pritožbeni postopek in pripravo na razgovor, čeprav v pritožbenem postopku niso bili udeleženi, kot tisti, ki imajo dejansko osnovo za tako oceno. Ta ugotovitev bi lahko nakazovala določeno neosnovano stopnjo kritičnosti do nadzornega aparata.

Ugotovitve vsekakor veljajo za vzorčno skupino policistov in policistk Policijske uprave Kranj, ki pa za nivo generalne policijske uprave ni reprezentativen. Ugotovitve so gotovo uporabne za vodilne delavce Policijske uprave Kranj, še posebno tiste hipoteze, ki niso bile potrjene in nakazujejo predvsem nerazlikovanje med skupinama policistov, ki pritožbe imajo in policistov, ki nimajo pritožb nad svojimi postopki. Zanimive so tudi ocene pritožbenih postopkov, predvsem v povezavi s spremembami in dopolnitvami navodila za reševanje pritožb, ki kažejo na pozitivno oceno samega pritožbenega postopka. V povezavi z raziskavo, ki jo je opravila policija na isto temo med predstavniki senata za pritožbe in pooblašenci za reševanje pritožb, bi lahko sklepali, da je pritožbeni postopek, kakršnega imamo sedaj, dober. V povezavi s tem se samo po sebi postavi vprašanje, kakšne so ocene pritožnikov, in če so le-te dobre, zakaj sploh spremembe.

Pripomnimo naj tudi, da obstajajo tudi novejša teorije, ki se ukvarjajo z obrambnimi mehanizmi in osebnostjo nasploh, vendar smo se avtorji odločili, da raziskavo navežemo na Freudovo teorijo, med drugim tudi zaradi razloga njene aktualnosti in večkratnega preverjanja le-te.

Literatura

- Lamovec, T. (1994). *Psihodiagnostika osebnosti I [Psychodiagnostics of personality I]*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Musek, J. (1993). *Osebnost pod drobnogledom [Personality under the microscope]*. Maribor: Založba Obzorja.
- Musek, J. (1997). *Znanstvena podoba osebnosti [Scientific image of personality]*. Ljubljana: Educy.
- Praper, P. (1995). *Tako majhen pa že nervozen [So small and so nervous]*. Ljubljana: Educa.
- Puklek, M. (1998). *Izbrane teme iz razvojne psihologije: socialna anksioznost in egocentrizem v adolescenci [Selected themes of development psychology: social anxiety and egocentrism in adolescence]*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo.
- Rus, V. (1997). *Socialna in societalna psihologija, z obrisi sociopsihologije [Social and societal psychology outlining sociopsychology]*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo.

Prispelo/Received: 26.06.2003

Sprejeto/Accepted: 08.10.2003