

V. Justickis, G. Navikas „Bendravimo psichologija“ (1995)

p.3 Policininkas turi būti dar ir geras psichologas, gerai pažįstantis žmones, mokantis suprasti jų poelgių priežastis bei paskatinti piliečius veikti taip, kaip reikalauja įstatymas.

Svarbiausias policininko bruožas turi būti mokėjimas bendrauti su žmonėmis.

p.5 Pedagoginiai tyrimai rodo, kad viena svarbiausių nesėkmingo mokymosi priežasčių yra mokymosi metu kylanti „žinojimo“ iliuzija.

p.8 Emocijos ir jausmai – tai betarpiški santykio su tikrovės daiktais ir reiškiniais atspindžiai.

Svarbiausias psichikos požymis yra aktyvus tikrovės atspindėjimas.

p.9 Teisėsaugos įstaigų darbuotojai turi visomis išgalėmis neleisti įvykti įstatymo pažeidimams. [Lengviau užkirsti negu bausti.]

p.14 Rengiant policijos darbuotojus, didelis dėmesys skiriamas savikontrolės lavinimui. Policijos darbuotojas, kuris nemoka valdytis, panašus į lakūną, kuris bijo aukščio, arba į gaisrininką, kuris negali žiūrėti į ugnį.

p.21 Piliečio elgesio stimulo aiškinimasis:

I Versijų iškėlimas (kuo daugiau)

II Labiausiai tikėtinos versijos nustatymas

III Tikėtinio stimulo išorinių požymių nustatymas (kaip stimulus reiškiasi kalboje, elgesyje)

IV Prielaidos dėl stimulo patikrinimas (ar tikrai pasireiškia stimulus)

p.23 Kuo geriau policininkas žino, ką piliečiai dažniausiai jaučia <...> tipinėse situacijose, tuo jam lengviau rasti su piliečiais bendrą kalbą.

p.24 „visada yra liudytojų“

[Kaip dirbti individualiai su liudytojais]

Skubančiam jis pasako: „Aš labai trumpai. Tik užduosiu porą klausimų.“

Oficialumo bijančiam draugiškai nusišypso. Jei bijo rūpesčių, prideda žodelį „tik“. „Aš noriu, kad Jūs tik atsakytumėte...“. Kalbėdamas su smalsuoliu, policininkas pradeda žodžiu „įvykis“.

Esmė – prisitaikyti prie konkretaus žmogaus.

p.28 Prašymo situacijų psichologinis turinys:

1. Tam tikros priklausomybės nuo prašomojo pripažinimas. Tam tikro jo pranašumo pripažinimas.
2. Pasitikėjimo, empatijos prašomajam reiškinys.
3. Nerimas dėl sutikimo įvykdyti policininko prašymą.
4. Atsisakymo padarinių neaiškumas.
5. Pagalbos visuomeninės reikšmės supratimas.

p.31 Reikalavimo situacijos psichologinis turinys:

1. Kaltinimas
 2. Pažeminimo elementas
 3. Pasipriešinimo elementas
 4. Situacijos reikšmingumo elementas
- Reikalavimas „kaltina be žodžių“.**

p.32 Žeminantis poveikis būna ypač ryškus, jeigu yra žiūrovų.

p.33 Pabėgimo tikimybė ypač didelė, jeigu suimtas mėgsta riziką, jeigu kelis kartus gyvenime smarkiai surizikavęs pasiekė tikslą.

p.34 Baasmės situacijos psichologinis turinys:

1. Neigiamas piliečio poelgio vertinimas
2. Reikalavimas daugiau nepažeidinėti įstatymų.

p.49 Dalykus, kurie nėra akivaizdūs, žmonės paprastai laiko mažai tikėtinais („psichologinės distancijos“ fenomenas).

p.51 2 priežastys, kodėl policininkai nemandagūs:

- baimė susilyginti su piliečiu, jei bendrausi mandagiai
- baimė, kad mandagumas – silpnumo požymis

p.59 Neverbalika

1. Vertikali galvos pozicija (savigarba)
2. Horizontali (klausant – nepasitikėjimas, jei pasukta į šoną)
3. Burnos raumenų įtempimas – atpalaidavimas (atidumas – neatidumas). Truputį prasižiojęs – klauso atidžiai.
4. Kaktos raumenų įtempimas (valia). Antakiai suraukti – sunku jūsų klausytis. Antakiai atpalaiduoti – man lengva jūsų klausytis.
5. Lūpų kampučiai nuleisti – pakelti (pasitenkinimas – nepasitenkinimas)
6. Burnos raumenų sudėjimas „rutuliuku“. Rutuliuku – aš vertinu tai, ką sužinojau. Normaliai – šiuo metu nieko nevertinu.
7. Žvilgsnio trajektorija (į viršų arba žemyn nuo vidurio linijos). Į viršų: aš tikiu, kad bus gerai. Žemyn: aš netikiu, kad bus gerai.
8. Visų veido raumenų atpalaidavimas (nuovargio, nuobodulio ženklas). Jei labai atpalaiduoti – nuovargis.
9. Akių išplėtimas (jausmo pabrėžimo ženklas). Akių išplėtimas = žodis „labai“.
10. Akių primerkimas (gilinimosi į problemą ženklas). „Aš suprantu to reikalo esmę“.

p.63 Kalbėdamas bosu – siekiu pagarbos sau. Kalbėdamas falcetu – atiduodu pagarbą kitam. Daug pauzių tarp žodžių – aš neskubu, galite atsakyti išsamiai. Mažai – atsakykite trumpai.

p.66 Laikydamas rankas kišenėse, policininkas iš anksto praneša piliečiui, kad elgsis su juo nepagarbiai, nemandagiai.

Liemens palinkimą į priekį dažnokai panaudoja tardytojai, norėdami paskatinti pilietį, įvykio liudytoja papasakoti kuo smulkiau apie tai, ką jis matė, girdėjo.

4. [čia neverbalika toliau] Koja uždėta ant kojos – jaučiuosi padėties šeimininkas. Esu ramus. [Jei pokalbyje stipriai pakinta neverbalika, tai pakinta ir pokalbio eiga.]
9. Raminimo ženklai – ranka paliesti petį.

p.70 Stereotipo turinys – tai asmenybės bruožai, priskiriami tam tikros profesijos atstovams. Policininkams dažniausiai priskiriami neigiami bruožai.

p.74 Dažniausiai policininkų stereotipai:

- „geras vaikinąs“
- „policininkas – detektyvas“
- „savanaudiškas policininkas“
- „slaptųjų tarnybų darbuotojas“
- „tvarkdarys“

p.77 Kai policininkas pažeidžia įstatymą, jis niekinamas net labiau už nesąžiningą gydytoją ar mokytoją. Lygiai taip kaip kunigas, nusižengiantis dorovės normoms.

p.87 „Kontrolės lokas“ ☺ Dabar naudojamas terminas „lokusas“.

p.88 Kiekvienas žmogus pasaulyje gyvena vieną kartą. Todėl jis įsivaizduoja, kad jam viskas atsitinka ne taip, kaip kitiems žmonėms.

p.89 Spręsdami problemą, stenkitės iškelti kuo daugiau versijų.

p.91 Žmogaus pojūtis, kad versijų daugiau nebėra, vadinamas kogniciniu barjeru.

p.94 E.M.Remarkas: „sunkiausi žmogaus gyvenime yra pirmieji 70 metų. Paskui jau šiek tiek lengviau“.

p.104 Daugelis rašytojų pasakojo apie nuostabią kūrybos ypatybę: rašant romaną paaiškėja, kad kuriamas personažas elgiasi ne taip, kaip numatė rašytojas, o taip, kaip liepia jo charakterio, asmenybės logika.

p.114 7-12m. vaikai stengiasi išsaugoti paslaptį, o skundikai visų smerkiami.

p.115 Vaikai daug geriau, negu Jūs manote, supranta, mato ir jaučia apsimetimą, dirbtinumą. Daugumai vaikų bus daug maloniau su Jumis bendrauti, jeigu elgsitės su jais kaip su suaugusiais.

p.116 Paauglystė – tai labai konfliktiškas amžius.

p.119 Bendravimas su paaugliais – tai jūsų psichologinio išradingumo ir profesionalumo išbandymas.

p.122 Tai, kad jūsų mažiau bijo, neįvertina intelekto, galima net išnaudoti. Kai žmogus nebijo, tai ir nesisaugo, pasako ar padaro tokių dalykų, kurių nereikėtų sakyti ar daryti. (moterų tardytojų praktika).

Pabaigoj knygos gerai surašyta kaip policininkui bendrauti su skirtingo amžiaus tarpinių žmonių ir girtais piliečiais.