

Miloš Bučko

Konanie policajta očami transakčnej analýzy

Anotácia: Príspevok sa zaoberá správaním sa policajta k občanovi z pohľadu transakčnej analýzy. Autor článku analyzuje prejavy Ja-stavov policajta so zameraním na zvýšenie efektivity komunikácie. Okrajovo sa dotýka vzdelávania policajtov v oblasti transakčnej analýzy.

Kľúčové slová: komunikácia, transakčná analýza, Ja-stavy, konflikt, vzdelávanie.

Úvod

Úlohou príslušníkov Policajného zboru SR je ochrana života, zdravia, osobnej slobody a bezpečnosti osôb a plnenie ďalších úloh tak, ako im to ukladá zákon NR SR č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore.¹ Pri plnení služobnej činnosti pritom zohráva významnú úlohu interakcia s inými ľuďmi, bez ktorých by úlohy Policajného zboru nebolo možné naplňať. *Proces vykonávania služobných činností sa realizuje aj prostredníctvom rôznych foriem komunikácie a správania sa policajtov, ktoré sa stávajú v poslednom období terčom kritiky.* Na to, aby bol policajt schopný vykonávať svoje služobné činnosti, je dôležité, aby mal vhodné osobnostné vlastnosti, prosociálnu hodnotovú orientáciu a ovládal komunikačné zručnosti.

Každý človek niekedy vo svojom živote príde do kontaktu s policajtom a interakcia medzi týmito dvomi stranami prebieha hlavne na komunikačnej úrovni, ktorá je ovplyvnená názormi a postojmi, motiváciou, hodnotovou orientáciou alebo predsudkami. Formami, ako efektívne viesť rozhovor, sa zaoberajú rôzne techniky a jednou z nich je aj transakčná analýza.

Transakčná analýza ako prostriedok policajnej komunikácie

Transakčná analýza vo svojej teórii vychádza z rozdelenia osobnosti človeka do troch stavov, ktoré nazýva stavy Ja. Tieto Ja-stavy v osobnosti človeka charakterizoval psychológ Eric Berne. Práca Erica Berneho sa zameriavala na pozorovanie ľudí a ich zmeny správania sa v závislosti od situácie a od podnetov. Počas výskumu zistil, že človek sa dokáže v priebehu krátkej chvíle vžiť do troch rôznych „osôb“, ktoré sa svojím správaním, vystupovaním, motiváciou či hodnotovou orientáciou navzájom odlišujú.² Pri týchto zmenených podnetoch a situáciách sa mení nielen forma verbálnej komunikácie, ale aj výraz a mimické prejavy tváre, postoj tela i gestá. Premeny z jedného stavu do druhého sú pritom pozorovateľné a dajú sa charakterizovať podľa jednotlivých stavov Ja. *Tieto stavy nazývame stav Ja-Rodič, Ja-Dieťa a Ja-Dospelý.*³

Stav **Ja-Rodič** zaznamenáva veľkú zbierku nespochybniteľných záznamov, ktoré sa do podvedomia ukladajú už od nášho detstva a vytvárajú v každom človeku určitú hodnotovú

¹ Zákon NR SR č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore v znení neskorších zmien a predpisov.

² CAPPONI, V., NOVÁK, T. 1993. *Sám sobě dospělým, dítětem i rodičem.* Praha : Grada, 1993, s. 20-22

³ ČECH, J. a kol. 2005. *Psychológia pre políciu a justíciu.* Trnava : Univerzita Sv. Cyrila a Metoda v Trnave, 2005, s. 290-291

orientáciu. V stave Ja-Rodič sú uložené všetky pravidla, príkazy, zákazy, predpisy alebo predpoklady, ktoré každému človeku určuje spoločnosť a zároveň spoločnosť vyžaduje, aby sa ľudia podľa nich správali. Môže tu vzniknúť dojem, že prejavy stavu Ja-Rodič svojimi príkazmi a zákazmi sú veľakrát prehnané a neopodstatnené.⁴ Policajt vykonávajúci služobnú činnosť sa ale môže nachádzať aj v situáciách, keď je ohrozené zdravie alebo život človeka. Preto je dôležité, aby policajt dokázal svojím stavom Ja-Rodič v prípade, ak je to nutné, autoritatívne rozhodnúť a orientovať svoje konanie na ochranu hodnôt tak, aby čo najefektívnejšie eliminoval ohrozenie.

Správanie policajta v stave Ja-Rodič môžeme popísať z dvoch rôznych uhlov pohľadu: Ja-Rodič kritický a Ja-Rodič starostlivý.⁵

Výhodou kritického stavu Ja-Rodič je, že umožňuje policajtovi kritické posúdenie alebo zhodnotenie každej situácie. *Policajt by mal byť schopný poukázať na chyby, ktorých sa človek dopusti, a mal by vedieť zhodnotiť závažnosť situácie.* Zároveň psychikou prevzaté normy a pravidlá zaznamenané v stave Ja-Rodič robia polemizovanie a spochybňovanie zaužívaných pravidiel či zákonov zbytočným. Policajt je pri svojej služobnej činnosti povinný dodržiavať predpisy a zákony a je jeho úlohou dbať na dodržiavanie predpisov a zákonov inými ľuďmi spoločnosti. *Kritický stav Ja-Rodič však môže viesť v správaní policajta až k prejavom neprimeranej kritickosti.* Policajt sa potom zameriava len na negatívne aspekty a chyby, ktorých sa občan dopúšťa, a občana neprimerane kritizuje. Vzniká riziko, že sa medzi policajtom a občanom vytvorí komunikačná bariéra alebo konflikt. Naopak, správanie sa na úrovni starostlivého stavu Ja-Rodič umožňuje policajtovi prejaviť útechu, povzbudenie alebo ochranu. *Ak policajt prejaví záujem na riešení vzniknutej situácie, získava tým občana na svoju stranu a občan s policajtom väčšinou komunikuje.* Nevýhodou starostlivého stavu Ja-Rodič môže byť nevyslovenie oprávnenej kritiky voči človeku vtedy, ak je kritika oprávnená.⁶

Využitie komunikácie vedenej zo stavu Ja-Rodič by sa preto pri policajných služobných činnostiach malo využívať hlavne pri komunikácii s občanmi, ktorí nerešpektujú požiadavky policajta a odmietajú s ním komunikovať. Ak občan nie je ochotný s policajtom spolupracovať, je vhodné použiť direktívnejší štýl komunikácie z úrovne stavu Ja-Rodič.

Stav **Ja-Dieťa** zaznamenáva reakcie človeka vo forme rôznych pocitov, ktoré sú v závislosti od podnetu buď pozitívne, alebo negatívne. Príkazy a zákazy vyvolajú v každom z nás skôr negatívne pocity sklamaní, nespravodlivosti a nepochopenia, zatiaľ čo prejavy starostlivosti a pomoci aktivujú v človeku pocity radosti, šťastia a spokojnosti.⁷ Tieto pocity sa taktiež prelínajú do hodnotových orientácií človeka, do jeho ďalšieho životného smerovania.

Tu vzniká riziko, že *ak policajt pri výkone služobných činností ovládnu jeho emócie zo stavu Ja-Dieťa, ktoré nedokáže udržať pod kontrolou, dostáva sa do konfliktu s iným*

⁴ HARRIS, T. A. 1997. *Já jsem OK, ty jsi OK.* Praha : Pragma, 1997, s. 38-44

⁵ CAPPONI, V., NOVÁK, T. 1993. *Sám sobě dospělým, dítětem i rodičem.* Praha : Grada, 1993, s. 21

⁶ BUČKO, M. 2005. *Aplikácia sociálnej komunikácie v interakcii medzi policajtom a občanom.* Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave, 2005, s. 39-40

⁷ HARRIS, T. A. 1997. *Já jsem OK, ty jsi OK.* Praha : Pragma, 1997, s. 44-48

človekom alebo sa podvolí manipulatívnejmu správaniu. Vecná komunikácia medzi stranami zúčastnenými v komunikačnom procese zaniká a riešenie situácie sa dostáva do úzadia.

Je preto veľmi dôležité, aby policajt dokázal kontrolovať emócie, ale zároveň vedel cielene prejavovať pocity svojho stavu Ja-Dieťa. *Tento stav Ja totiž policajtovi uľahčuje empatické vcítenie sa do pocitov iného človeka.* Výhodou prirodzeného správania sa stavu Ja-Dieťa je to, že tento stav Ja pridáva osobnosti policajta šarm, srdečnosť a spontánnosť. Riziko prirodzeného správania sa stavu Ja-Dieťa policajta voči občanovi ale spočíva hlavne v neuváženom a nekontrolovateľnom správaní sa. Využívanie stavu Ja-Dieťa pri služobnej policajnej činnosti je ale napriek niektorým nedostatkom veľmi dôležité aj pri intuitívnom pochopení súvislostí. Policajt dokáže vďaka svojej intuícii pochopiť súvislosti medzi uvedenými faktmi a zistiť, prečo k uvedenej situácii vlastne prišlo a čo jej predchádzalo. Využitie komunikácie policajta z úrovne Ja-Dieťa s občanom je vhodné hlavne v situáciách, v ktorých je dôležité prejavovať empatiu, umožniť občanovi psychické uvoľnenie a nadviazať kontakt.⁸

V tretej zložke našej osobnosti z pohľadu transakčnej analýzy, v stave **Ja-Dospelý**, *prichádza k zachytávaniu a preverovaniu prijímaných informácií či hodnôt z okolia cez rozumovú zložku.* Na základe vyhodnotenia informácií prijíma stav Ja-Dospelý potrebné rozhodnutia, či informáciu prijme, alebo odmietne.⁹ Ja-Dospelý umožní policajtovi zhodnotiť pravdepodobnosť, či sa situácia udiala tým spôsobom, aké informácie mu o situácii poskytuje zúčastnená strana v interakčnom procese a ako sa celá situácia môže ďalej v budúcnosti vyvíjať. Cez stav Ja-Dospelý si policajt udrží nadhľad a objektivnosť, ktorá je pri riešení problémov veľmi dôležitá.

Dôležitou úlohou stavu Ja-Dospelý je prehodnotenie použitia iného stavu Ja v komunikácii, je sférou racionality a rozumu. Pôsobí ako sprostredkovateľ medzi Ja-Rodičom a Ja-Dieťaťom.¹⁰ *Stav Ja-Dospelý zabezpečuje, že všetky emócie budú použité primerane vzhľadom na vážnosť situácie a emocionálny stav osoby.* Stav Ja-Dospelý zároveň umožní policajtovi urýchliť rozhodovací proces, pretože hodnotové orientácie, zákony a nariadenia, ktorými sa musí policajt riadiť, má stav Ja-Dospelý policajta už v rámci racionálneho procesu spracované. Prostredníctvom tohto stavu Ja sa potom môže policajt sústrediť na vecné riešenie problému. Interakcia sa zameriava hlavne na situáciu alebo problém, s ktorým sa občan na policajta obrátil. V komunikačnom kanáli medzi oboma osobami zúčastnenými v transakcii zanikajú údaje, ktoré môžu pôsobiť rušivo ako nedôležité údaje stavov Ja-Rodič a Ja-Dieťa, napríklad súčasné pocity a psychické nastavenia občana a policajta.¹¹

Keďže sa u policajta stav Ja-Dospelý zameriava na analýzu informácií, umožňuje mu to v rámci komunikačného procesu s občanom vymieňať si názory a postoje bez predsudkov.

⁸ BUČKO, M. 2005. *Aplikácia sociálnej komunikácie v interakcii medzi policajtom a občanom.* Bratislava : Univerzita Komenského v Bratislave, 2005, s. 42-44

⁹ HARRIS, T. A. 1997. *Já jsem OK, ty jsi OK.* Praha : Pragma, 1997, s. 48-56

¹⁰ LISTER-FORD, CH. 2006. *Transakční analýza.* Praha : Portál, 2006, s. 30

¹¹ BUČKO, M. 2005. *Aplikácia sociálnej komunikácie v interakcii medzi policajtom a občanom.* Bratislava : Univerzita Komenského v Bratislave, 2005, s. 46-47

Predsudky uložené v stave Ja-Rodič dokáže silný stav Ja-Dospelý potlačiť tak, aby neovplyvňovali komunikačný proces a aby policajt pri vyjadrovaní svojich názorov na verejnosti vystupoval neustranne a zdržanlivo tak, aby nevyvolal pochybnosť o svojej neustrannosti.¹² Nevýhodou stavu Ja-Dospelý môže byť, ak sa komunikačný proces zameriava len na samotný problém. Vtedy vzniká riziko, že občan bude vnímať a následne považovať osobu policajta za emocionálne chladnú a citovo prázdnu. Toto zdanie môže vo vedomí človeka vyvolať pocity, že policajt nie je schopný vcítiť sa do jeho pocitov a pochopiť závažnosť celej situácie.¹³

Nemôžeme tvrdiť, že niektorý stav Ja je pri vykonávaní služobných činností dôležitejší alebo významnejší viac ako iný, pretože ich použitie pri interakcii závisí priamo od charakteru situácie alebo osoby. Zároveň každý z týchto stavov Ja formuje osobnosť policajta individuálne, vplyva na jeho hodnotovú orientáciu, motiváciu či záujmy.

Riešenie komunikačných nedorozumení a konfliktov pomocou transakčnej analýzy

Transakčná analýza sa nezaobera len popisovaním jednotlivých stavov Ja, ale *mimoriadnou stránkou je teória komunikácie, teda transakčná analýza ako taká, ktorá umožňuje pochopiť nielen to, ako vnútorný svet ovplyvňuje interakcia s druhými, ale umožňuje pochopiť aj samotné interakcie.* To je cenným poznatkom, ktorý dáva možnosť voľby a zlepšovanie komunikácie.¹⁴ Využitie poznatkov o komunikácii medzi osobami sa odzrkadľuje v riešení komunikačných konfliktov, ktoré vznikajú ako následok stretu rôznych hodnotových orientácií, názorov alebo postojov, ale zároveň aj v prevencii, aby k takýmto konfliktom nedochádzalo. Smerovanie komunikácie sa preto môže uberať dvomi smermi: buď vznikajú v rámci komunikačného procesu tzv. transakcie paralelné, alebo vznikajú transakcie krížové.¹⁵

Transakciu pritom chápeme ako reakciu na podnetom oslovený stav Ja. *Ak sa snažíme v interakcii oslovovať svojim racionálnym Ja-Dospelým racionálneho Ja-Dospelého zúčastnenej osoby, ide o rovnobežnú, teda paralelnú transakciu.* Ak obe strany zachovávajú priebeh komunikácie na úrovni paralelných transakcií, nepríde medzi stranami k žiadnemu konfliktu. Vznik krížových transakcií je preto podmienený reakciou na podnet z iného stavu Ja ako toho, ktorý bol v rámci interakcie oslovený. Preto platí, že ak komunikácia medzi policajtom a občanom prebieha na úrovni paralelných transakcií, celý komunikačný proces sa zameriava na výmenu informácií. *Ak ale v procese komunikácie vznikne krížová transakcia, dialóg sa prestáva orientovať na problém, ktorého sa týka, ale informácie poskytované v transakciách sa zaoberajú úplne inou a veľakrát so situáciou nesúvisiacou témou.*

¹² Nariadenie MV SR č. 3/2002 o etickom kódexe príslušníka Policajného zboru

¹³ BUČKO, M. 2005. *Aplikácia sociálnej komunikácie v interakcii medzi policajtom a občanom*. Bratislava : Univerzita Komenského v Bratislave, 2005, s. 47-48

¹⁴ LISTER-FORD, CH. 2006. *Transakční analýza*. Praha : Portál, 2006, s. 13

¹⁵ HARRIS, T. A. 1997. *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha : Pragma, 1997, s. 85-113

Za žiaduce sa preto počas vedenia transakcií považuje na strane policajta hlavne využívanie podnetov racionálneho stavu Ja-Dospelý.¹⁶ Zvládnutie komunikačných zručností formou techník transakčnej analýzy umožní policajtovi bezkonfliktné riešenie rôznych situácií, čo zefektívni vykonávanie služobných činností.

Vzdelávanie príslušníkov Policajného zboru v oblasti transakčnej analýzy

Pretože transakčná analýza sa venuje efektívnemu vedeniu komunikácie a sebapoznávaniu, kurz transakčnej analýzy bol súčasťou výučby príslušníkov polície počas ročnej základnej policajnej prípravy až do roku 2007, keď prišlo k skráteniu základného policajného štúdia a následne k zrušeniu kurzu transakčnej analýzy. Od začlenenia transakčnej analýzy do vyučovacieho procesu v roku 2000 až do jeho ukončenia absolvovalo tento kurz celkovo 2716 policajtov.

Z dotazníkov, ktoré účastníci vyplňali po ukončení kurzu, pritom vyplynuli poznatky, že až 85,2 % účastníkom kurz poskytol užitočné informácie o komunikácii s iným človekom, či už pracovne alebo súkromne tak, aby sa interakcia viedla na vecnej, racionálnej úrovni. Zároveň 64,7 % účastníkov kurzu pri vyhodnocovaní uvádzalo, že vďaka transakčnej analýze, si uvedomili svoje pozitívne a negatívne vlastnosti, spoznali svoje hodnotové orientácie a životnú motiváciu. Taktiež je zaujímavé, že až 70,6 % účastníkov kurzu uvádzalo, že považujú za užitočné, že takýto kurz v rámci policajnej prípravy absolvovali.

Napriek pozitívnym ohlasom zo strany účastníkov, že kurz transakčnej analýzy naozaj pomáhal policajtom pochopiť svoje vnútorné psychické procesy, hodnotové orientácie, komunikáciu medzi ľuďmi, vzťahy, verbálne či neverbálne prejavy, po skrátení základnej policajnej prípravy príslušníkov Policajného zboru tento kurz zanikol. V súčasnosti je ponúkaný len ako voliteľný kurz pre príslušníkov s ukončeným policajným vzdelaním.

Záver

Transakčná analýza a jej aplikácia v komunikačnom procese je jednou z mnohých foriem, ako viesť rozhovor s iným človekom. Jej základnou myšlienkou je naučiť ľudí vecnému smerovaniu komunikácie predchádzaním konfliktných situácií a identifikovaním komunikačných faktorov, ktoré vecne vedenej komunikácii zabraňujú. Sila Ja-Dospelého je u každého človeka iná a súvisí s výchovou v rodine a životnými situáciami, ktoré každý jednotlivец prežíva už od svojho narodenia. Je veľmi ťažké výrazne meniť svoje stavy Ja a zmeniť tým úplne svoju osobnosť, jednoduchšia cesta je naučiť sa spoznať, ktorý stav Ja sa v človeku v akej situácii prejavuje, naučiť sa tieto stavy Ja v sebe identifikovať a kontrolovať.

Krokom k posilneniu stavu Ja-Dospelého je poznanie svojich predsudkov, emócií a identifikácia podnetov, ktoré spúšťajú v našom správaní neadekvátne reakcie. Sebapoznanie je možné prehĺbiť si všímaním si svojich emocionálnych prejavov a snahou o ovládnutie

¹⁶ BUČKO, M. 2005. *Aplikácia sociálnej komunikácie v interakcii medzi policajtom a občanom*. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave, 2005, s. 67-73

svojich nekontrolovaných reakcií, prípadne ich dodatočnou analýzou, ak takého reakcie nastali.

Ak sa policajt naučí cez sebaopoznávanie správne identifikovať podnety, ktoré v ňom spúšťajú nadradené správanie Ja-Rodiča alebo emocionálne správanie Ja-Dieťa, dokáže Ja-Dospelý udržať nad začínajúcim neadekvátnym správaním kontrolu. Inak povedané, ak policajt správne identifikuje podnety občana, ktoré v ňom vyvolávajú nadradenosť alebo emócie a uvedomí si ich, jeho stav Ja-Dospelý sa bude aj napriek podnetom snažiť reagovať vecne. Vďaka sebaopoznaniu, empatii, využívaniu aktívneho počúvania a kladenia otázok stavom Ja-Dospelý dokáže policajt lepšie viesť komunikáciu a dosiahnuť tak svoj stanovený cieľ.

Literatúra

BUČKO, M. 2005. *Aplikácia sociálnej komunikácie v interakcii medzi policajtom a občanom*: rigorózna práca. Bratislava : Univerzita Komenského Bratislava, 2005. 113 s.

CAPPONI, V., NOVÁK, T. 1993. *Sám sobě dospělým, dítětem i rodičem*. Praha : Grada, 1993. 192 s. ISBN 80-7169-017-1.

ČECH, J. a kol. 2005. *Psychológia pre políciu a justíciu*. Trnava : Univerzita Sv. Cyrila a Metoda v Trnave, 2005. 603 s. ISBN 80-89034-91-8.

HARRIS, T. A. 1997. *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha : Pragma, 1997. 312 s. ISBN 80-7205-508-9.

LISTER-FORD, CH. 2006. *Transakční analýza*. Praha : Portál, 2006. 230 s. ISBN 80-7367-085-2.

Nariadenie MV SR č. 3/2002 v zmysle nariadenia MV SR č. 6/2006 v zmysle nariadenia MV SR č. 40/2004 o etickom kódexe príslušníka Policajného zboru.

Zákon NR SR č. 171/1993 o Policajnom zbore v znení neskorších zmien a predpisov.

Key words: Communication, Transactional analysis, Ego–states, Conflict, Education

Summary

Transactional analysis is a method of dealing with interviewing through three different states of personality. These Ego-states are called Parent, Adult and Child. Their use is also possible at communication between the police and citizens in dealing with different situations that people are turning to the police. Through effective communication, then the police can perform the way its servant activities and focus on the substantive problem solving.

kpt. PhDr. Miloš Bučko
doktorand

*Katedry spoločenských vied APZ v Bratislave
Stredná odborná škola PZ v Pezinku
e-mail: milos.bucko@minv.sk*

Recenzent: pplk. doc. Ing. Ľubica Baričičová, PhD.