

Drošības psiholoģija

Veronika Semenkova

Uldis Miķelsons

Cilvēka drošība visos laikos ir bijusi viena no svarīgākajām sabiedrības un cilvēku prioritātēm. Šis temats vienmēr būs aktuāla – tāpat kā sabiedrības vērtību un ideālu rakstura izmaiņas. Turklāt sabiedrības vērtību sistēma nereti ir tieši saistīta ar cilvēku drošību – dažādu valstu vēsture parādījusi, ka saistībā ar dominējošās ideoloģijas ietekmi izmainoties sabiedrības priekšstatiem, attieksmei, vērtībām un ideāliem, ar atšķirīgu intensitāti cilvēka individuālā drošība var būtiski mainīties, tajā skaitā arī samazināties līdz ļoti zēmam līmenim, kas nereti izpaužas uz noziedzības pieauguma vai militāro draudu fona.

Piemēram, Vācijā XX gs. pirmajā pusē nacistiskās ideoloģijas dominēšana ierāva vācu tautu pasaules karā, kas galarezultātā bija postošs ne vien citām tautām, bet arī vāciešiem pašiem. ASV XX gs. sākumā kristiešu ideoloģijas dominantes ietekmē pieņemot «sauto likumu», izveidojās apstākļi, ka ļoti daudzi cilvēki iegādājās alkoholu nelegālajās tirdzniecības vietās, kas sekmēja organizētās noziedzības uzplaukumu un tai sekojošu brutālu vardarbību ASV, tajā skaitā pat asiņainus slaktiņus pilsētu ielās. Latvijā pēc neatkarības atgūšanas XX gs. deviņdesmito gadu sākumā, izmainoties sabiedrības attieksmei pret uzņēmējdarbības brīvību, arī diezgan plaši izvērsās organizētās noziedzības aktivitātes, tajā skaitā izspiešanas, krāpnieciskas finanšu piramīdas, bruņotas laupīšanas, kriminālās ietekmes zonu pārdales, ko pavadīja spridzināšanas utt., kas radīja ievērojamu gan ekonomisku, gan fizisku apdraudējumu daudziem cilvēkiem Latvijā.

Tādos apstākļos, kad sabiedrībā dominējošā ideoloģija izkropļoti vai nepilnīgi atspoguļo faktiskās sabiedrības dzīves likumsakarības un tāpēc uz sabiedrībā dominējošo (vai oficiālās propagandas uzspiesto) priekšstatu un vērtību sistēmu nevar pilnībā paļauties, būtiski pieaug ikviena cilvēka personības īpašību un dotumu, zināšanu un izpratnes, prasmju un spēju loma savas drošības nodrošināšanās, bet īpaši nozīmīga loma šādai personīgajai un profesionālajai kompetencei ir tām personām, kuru uzdevums ir citu cilvēku drošības nodrošināšana, tajā skaitā apsardzes un drošības dienestu darbiniekiem.

Kriminālās situācijas novērtējums Latvijā, diemžēl, vēl aizvien norāda uz augstu gan tradicionālās, gan organizētās noziedzības līmeni. Turklāt iestāšanās Eiropas Savienībā var pakāpeniski vēl veicināt kriminogēno subjektu skaita pieaugumu, Latvijā vairāk ierodoties citu valstu pilsoņiem un bēgļiem, kuri var izraisīt gan neiecietības un ksenofobijas

pastiprināšanos sabiedrībā un tai sekojošu vardarbību, gan sekmēt jaunas noziedzības izpausmes, jaunu destruktīvu reliģisko orgaizāciju darbību, narkotiku izplatīšanos utt.

Apdraudējumus cilvēku drošībai rada ne vien tradicionālās noziedzības izpausmes, bet arī cita veida devianta uzvedība,¹ tajā skaitā ceļu satiksmes noteikumu pārkāpumi, braucot dzērumā, darba drošības noteikumu rupja ignorēšana, pusaudžu likumpārkāpumi un stihiskas satracināta pūļa aktivitātes masu pasākumos vai pēc tiem, bīstamu infekciju nekontrolēta pārnēsāšana, paaugstinot to izplatīšanās risku utt. Apdraudējumu veidi un avoti mūsdienās ir ļoti daudzveidīgi un izpaužas tikpat kā ikvienā sabiedrības dzīves jomā.

Dažādu jaunu apdraudējuma veidu attīstību var uzskatāmi raksturot, piemēram, tas, ka Londonā XXI gs. sākumā vērsās plašumā gan tādi gadījumi, kad diezgan plašu popularitāti ieguvušās afrikāņu maģijas *Voodoo* rituālos tiek veiktas no Āfrikas atvestu bērnu upurēšanas, rituāli nogalinot šos bērnus, gan arī gadījumi, kad angļu pusaudži veic vienaudžu un mazāku bērnu sadistisku spīdzināšanu un izvarošanu tikai tādēļ, lai palielītos ar šiem vardarbības aktiem savu paziņu priekšā, izsūtot to laikā uzņemtos videoierakstus ar mobilo telefonu multimēdiu funkciju vai ievietojot Internet tīklā (šī Londonas jauniešu vidū plašu popularitāti ieguvusi «izprieca» ieguvusi slenga nosaukumu *Happy Slapping*). Arī terora aktu rīkošana Londonā, kā to norādīja Londonas mērs, ir dēļ Apvienotās Karalistes iesaistīšanās tā sauktajā «karā pret terorismu», kas faktiski tikai veicina terorisma un vardarbības eskalāciju pasaulē.

Latvijas sabiedrībā var pamanīt līdzīgas cilvēku uzvedības likumsakarības, tajā skaitā mūsu valstī gan nelegāli darbojas dažādas destruktīvas sektas (piemēram, Kazahijas sekta, kuras līderi krāpnieciski piedāvā «ārstēšanu ar gaismu», vienlaikus destruktīvi ietekmējot visus sektas dalībniekus), gan arī Latvijā bija gadījums, kad jaunieši dedzināja dzīvu balodi kamīnā tikai tādēļ, lai palielītos paziņu priekšā, ievietojot šīs vardarbības videoierakstu Internet portālā. Arī vardarbība Latvijas skolās un uz ielām nav retums, bet Drošības policijas priekšnieks ir atzinis, ka arī Latvija var ciest terora aktā dēļ iesaistīšanās Irākas okupācijā.

Kaut arī, kā iepriekš minēts, sabiedrībā dominējošā ideoloģija, priekšstatu un vērtību sistēma būtiski ietekmē cilvēku dzīves apstākļus, tajā skaitā drošības aspektu, jāapzinās, ka apdraudējumus savai un citu cilvēku drošībai galvenokārt rada paši cilvēki, bet cilvēku uzvedības likumsakarības ir pamataspektos vienādas gan Āfrikā vai Indijā nabadzības un slimību izpostītajos graustu rajonos, kur cilvēka dzīvības cena nekad nav bijusi augsta, bet ir saglabājušies reliģiskie upurēšanas rituāli, gan postindustriālā lielpilsētā Londonā pārtikušu

¹ Jēdziens «devianta uzvedība» nozīmē sabiedrībā nevēlamu uzvedību, tajā skaitā likumpārkāpumus

un izlepušu cilvēku vidū, kas ir lielvalsts ar iespaidīgu koloniālo vēsturi, gan arī tikai nesen no sociālisma režīma atbrīvojušajā Latvijā, kas ir nabadzīgākā Eiropas Savienībā, bet daudz bagātāka un modernāka par daudzām Āfrikas valstīm.

Iepriekšminētais parāda, ka efektīvu drošības risinājumu nodrošināšanai ikvienā sabiedrībā, neraugoties uz sociālās un tehnoloģiskās infrastruktūras attīstības līmeni, ļoti svarīgas ir zināšanas un izpratne par cilvēku psihisko procesu un sabiedrības sociālo procesu likumsakarībām.

Šie jautājumi īsumā aplūkoti šajā rakstā. Šeit galvenokārt pievērsta uzmanība tiem aspektiem, kas ir būtiski privātā jomā strādājošiem drošības speciālistiem, proti – apsardzes un uzņēmumu drošības dienestiem. Tomēr jāapzinās, ka drošības psiholoģijas jautājumu loks ir ļoti plašs un sarežģīts, tāpēc tā pietiekami pilnīgai apguvei jāstudē papildus literatūra un jāvērsas pie šās jomas speciālistiem.

1. Drošības un apsardzes dienestu veidošanas psiholoģiskie aspekti

Viens no drošības un apsardzes dienestu darbības pamatelementiem ir personāla atlase, tajā skaitā personības izpēte, pieņemot cilvēkus darbā, un darbinieku turpmāka psiholoģiskā sagatavošana. Šo funkciju jāveic attiecīgā dienesta vadītājam, taču augstākai efektivitātei ļoti lietderīgi piesaistīt profesionālu psihologu – vai nu pastāvīgi, vai arī uz noteiktu laiku – atsevišķu uzdevumu izpildei.

Drošības un apsardzes dienestu darbības svarīgāko psiholoģisko aspektu raksturošanai parasti norāda šādus drošības garantēšanas pamatprincipus:

1. Uzbrukuma novēršana tā sagatavošanas stadijā (bet ne pasīva personas aizsardzība, kāda visbiežāk izpaužas apsardzē). Rīcība jābalsta uz aktīvu informācijas ieguvī, ārējo, iekšējo, informatīva un cita rakstura radušos draudu atklāšanu un analīzi nolūkā novērst uzbrukumus;
2. Informācijas ieguves plūsmas nepārtrauktība un pilnīgums. Veikto uzbrukumu analīze parāda, ka visus no noziedznieku pozīcijas veiksmīgi paveiktos uzbrukumus, kas tiek iepriekš plānoti (terora akti, laupīšanas), drošības dienesta darbinieki un drošības dienesti nebija novērsuši sagatavošanas, izlūkošanas un apsargājamo personu izpētes stadijā, kaut arī tāda iespēja bija;
3. Vadības operativitāte. Drošības dienestiem lietderīgs tāds pārvaldības princips, kad krīzes situācijas pārvaldībai būtisko lēmumu pieņemšana izriet ne tikai no dienesta centrālā vadītāja kompetences, bet – kritiskos jautājumos – arī no atsevišķu

struktūrvienību vadītāju un pat tiešo izpildītāju kompetences. Pilnībā centralizēta pārvaldība krīzes situācijās var novest pie nepieļaujama laika un informācijas zuduma, turklāt tāda pārvaldības modeļa iespaidā tiešajiem izpildītājiem veidojas šabloniska rīcība (tas gan ir lietderīgi standarta situācijās) un nenoteiktība nestandarta situācijās. Piemērs tam ir lēmuma pieņemšana par pārvietošanās maršruta strauju izmaiņšanu vai ieroča pielietošanu bruņota uzbrukuma gadījumā;

4. Mērķtiecība. Visām darbībām jābūt veidotām viena mērķa interesēs – droša aizsardzība.

Aplūkojot profesionālo atlasu un jaunu darbinieku sagatavošanas sistēmu drošības dienestiem, liela uzmanība tiek veltīta psiholoģiskajiem aspektiem. Psiholoģiskais komponents vispārējā atlasē sistēmā un darbinieku sagatavošanā izpaužas visos trijos etapos (sk. pielikumā 1. shēmu).

- 1) *Pirmais etaps* – **profesionālā atlase**. Viens no pamatkomponentiem šajā etapā ir speciālā psiholoģiskā atlase, kur ietverti psiholoģiskās izpētes psihodiagnostiskie un didaktiskie pasākumi: a) personības psiholoģiskā izpēte; b) profesionālās atbilstības novērtējums; c) ieteikumu izstrāde profesionālai sagatavotībai. Profesionālās atlasē visās stadijās tiek novērota pretendenta uzvedība un praktiskā rīcība.
- 2) *Otrais etaps* – **profesionālā sagatavotība**, kur ietilpst arī psiholoģiskais bloks. Psiholoģiskā sagatavotība ietver tādu speciālu apmācības sistēmu, kas sarežģītās situācijās nodrošina personīgo īpašību realizāciju maksimāli kvalitatīvā līmenī.
- 3) *Trešais etaps* – **profesionālās darbības nodrošināšana**, kas arī ietver psiholoģisko atbalstu un turpmāko nodrošinājumu. Šo pasākumu kompleksam jānodrošina labvēlīgus apstākļus profesionālai darbībai.

Balstoties uz šādu pamatsistēmu, lietderīgi aplūkot potenciālo darbinieku personības psiholoģiskā novērtējuma funkcionālo struktūru (sk. pielikumā 2. shēmu).

Personības psiholoģiskais novērtējums paredz to psiholoģisko un personības īpašību attīstības pakāpes noteikšanu, kuras nodrošina veiksmīgu apmācību un turpmāko profesionālo darbību.

Personas psiholoģiskā novērtējuma gaitā nepieciešams novērtēt personības un profesionālo ievirzi un motivāciju, profesionālo un dzīves pieredzi, komunikatīvās īpašības, organizatoriskās iemaņas, attīstības apstākļus un personības individuālās īpatnības.

Ar profesionālo ievirzi apzīmē noturīgu un no konkrētas situācijas diezgan neatkarīgu motīvu apkopojumu, kas pamato personas profesionālo rīcību, tajā skaitā gan izvēli strādāt, piemēram, apsardzes dienestā, gan apsardzes darbinieka rīcības veidu kaut kādā konflikta situācijā.

Motivācija ir noturīgu attieksmju, priekšstatu, nostādņu un uz tā balstīto personības ieviržu apkopojums, kas nosaka cilvēka uzvedību. Motīvu, kas ietilpst darbinieka motivācijas jomā, pamatgrupas ir šādas:

- 1) Profesionālie motīvi (interese par specialitāti, tiekšanās profesionāli pilnveidoties);
- 2) Sasniegumu motīvi (tiekšanās pienācīgi pielietot savas personīgās īpašības, zināšanas un pieredzi, tiekšanās ieņemt augstu sociālo stāvokli);
- 3) Sadzīviskie motīvi (tiekšanās paaugstināt dzīves līmeni, saņemt labu atalgojumu, apmierināt savas sociālās un ikdienišķās vajadzības);
- 4) Sociāli nozīmīgie motīvi (izpratne par izvēlētajā profesijas nepieciešamību un sociālo nozīmību, vēlme rīkoties tiesiskās reglamentācijas ietvaros, profesijas prestižs, atbildības sajūta);
- 5) SASKARSMES UN MIJIEDARBĪBAS MOTĪVI (vēlme strādāt kolektīvā, interese par vadošo un organizatorisko darbību);
- 6) Izzināšanas motīvi (interese par spectehniku, apbruņojumu, ekipējumu, kā arī kvalifikācijas celšanu).

Bez tam, uzvedības un rīcības motivāciju būtiski ietekmē personības vadošās ievirzes, personīgās un situatīvās trauksmes līmenis, iekšējo konfliktu esamība un neapmierinātās vajadzības.

Profesionālās un dzīves pieredzes izpēte tiek veikta ar mērķi novērtēt pretendenta spējas, noslieces un intereses, un attīstības virzienu. Šajā nolūkā nepieciešams izpētīt arī pretendenta iepriekšējo profesionālo darbību.

Komunikācijas iemaņas nodrošina personas saskarsmes efektivitāti ar citiem cilvēkiem un psihisko saderību darbībā. Saskarsmes iemaņu esamība – prasme noklusēt informāciju, kontrolēt runu, rūpīgi atlasīt sniedzamo informāciju. Svarīgas ir tādas komunikācijas iemaņas, kā, piemēram, labvēlība, pacietība un prasme pārliecināt, prasme pielietot saskarsmes un psiholoģiskā spiediena metodes. Apsardzes un drošības dienestu darbiniekiem dažkārt var būt lietderīga prasme izmantot arī dažādu zīmju sistēmu veidus – ne tikai verbālo, bet arī optiski kinestētiskās (neverbālās) zīmju sistēmas (žesti, mīmika, poza utt.), ekstralingvistiskās metodes (intonācija, neverbālie iestarpinājumi sarunas laikā – skaņas, pauzes), komunikācijas laika un telpas organizēšanas sistēmas, kā arī «acu kontakta» metodi.

Vienmēr jāņem vērā, ka jebkura saskarsmes procesa svarīgs aspekts ir tās dalībnieku nolūks ietekmēt vienu otru. Tas attiecas arī uz sarunu, ko dienesta vadītājs vai viņa uzdevumā cita persona veic ar pretendentu. Šādas sarunas gaitā nepieciešams novērst arī

kļūdainu novērtējumu par pretendentu, kura cēlonis var būt paša sarunas vadītāja nepareizi izvēlētas saskarsmes metodes.

Organizatoriskās iemaņas tiek vērtētas ar mērķi prognozēt darbinieka sagatavošanai nepieciešamo apmācības līmeni, orientēties drošības dienesta darbinieku grupas vadības apjomā un specifikā. Organizatorisko iemaņu izpēte notiek divos galvenajos virzienos:

- 1) To sociālo grupu analīze, kurās galvenokārt notikusi personības veidošana;
- 2) To personīgo īpašību tieša izpēte, kuras nosaka līdera spējas, savstarpējo attiecību ar kolēģiem dominanci, raksturīgo uzvedību un ieņemamo stāvokli grupā.

Attīstības apstākļus pētī nolūkā novērtēt galvenos sociālos faktorus, kam ir nozīmīga ietekme, veidojot pretendenta personību. Attīstības apstākļu izpētes procesā tiek risināti šādi pamatuzdevumi:

- 1) To sociālo priekšnosacījumu noskaidrošana, kuri veido un nostiprina personas profesionāli svarīgas individuāli psiholoģiskās īpatnības;
- 2) To faktisko piemēru noskaidrošana, kuri liecina par profesionālo interešu, motīvu, vērtību orientāciju un citu personības īpatnību noturību.

Individuāli personīgās īpatnības ietver rakstura īpatnības un personības akcentuācijas jeb personības kaut kādu aspektu pārmērīgi izteiktas izpausmes, un nosaka sociālās uzvedības un rīcības vadošās ievirzes.

Psihoemocionālās un psihofizioloģiskās izpētes mērķis ir novērtēt profesionāli svarīgu īpašību attīstības pakāpi subjektīvā un indivīda līmenī drošības dienesta darbinieka personības struktūrā. Šāda izpēte ir personības psiholoģiskā novērtējuma otra sastāvdaļa un paredz temperamenta tipa un īpatnību noteikšanu, un psihiskās izzināšanas procesu attīstības pakāpes, gribas noturības un psihomotoro īpašību novērtējumu.

Konkrētās situācijas analīze un novērtējums – objektīvo apstākļu apzināšana un labāko veidu atrašana šo apstākļu izmantošanai, lai efektīvāk izpildītu savu profesionālo uzdevumu. Šajā posmā tiek izpētīti apstākļi apsargājamās personas drošības nodrošinājumam (drošības pasākumu veikšanai), tiek konstatēti faktori, kas veicinās vai traucēs tā izpildi. Īpaša nozīme tiek piešķirta ārējo un iekšējo draudu faktoriem.

Reālos apstākļos parasti ir liels daudzums nenoteiktas informācijas, ko veido daudzu specifisku situāciju, mērķu un risināmo uzdevumu kopība. Ja drošības dienesta darbinieka rīcībā ir nenoteikta vai nepilnīga informācija, tad iespējami divi rīcības varianti: pirmais – atlikt lēmuma pieņemšanu un censties iegūt trūkstozo informāciju; otrais – pieņemt lēmumu esošajos nenoteiktības apstākļos. Konkrētu rīcības variantu jāizvēlās atbilstīgi zināmajiem situācijas apstākļiem, rīcībai atvēlētā laika un papildu informācijas ieguves iespējām.

Lai apsardzes vai drošības dienesta darbinieks varētu pieņemt pareizu lēmumu, viņam ir svarīgi saprast, kādu informāciju zina potenciālais apdraudējuma izraisītājs jeb pretinieks, piemēram, vai pretinieks arī var uzzināt svarīgu informāciju par klientu, viņa apsardzi un tās vājajām vietām. Tas nozīmē, ka nepieciešams iegūt informāciju par klientu it kā no pretinieka redzesviedokļa. Drošības dienesta darbiniekam jāzina savas vājās vietas, lai pretinieks par tām nebūtu informēts agrāk.

Draudus prognozējošā psihiskā darbība veidojas no drošības dienesta darbinieka veiktā draudu kvantitatīvā un kvalitatīvā novērtējuma. Šāda novērtējuma algoritmam ir četri posmi:

- 1) *Draudu identifikācija* – iespējamo draudu nošķiršana no apkārtējās vides pēc konkrētām pazīmēm vai simptomiem – vairāku pazīmju kopuma;
- 2) *Draudu interpretācija* – konstatēto draudu īpatnību izpratne, to būtības apraksts saprotamā valodā, kā arī izpratne par draudu cēloņsakarību saistību ar citiem objektiem;
- 3) *Draudu varbūtības novērtējums* – to izpildes iespējamības novērtējums;
- 4) *Nozīmīguma novērtējums* – draudu īstenošanās negatīvo seku paredzēšana un iespējamo zaudējumu novērtējums.

Analizējot situāciju vispārējās metodoloģijas aspektā, parastas ir indukcijas (no atsevišķā uz vispārējo) un dedukcijas (no vispārējā uz atsevišķo) metodes. Analīzes procesā tiek pielietota arī abstrahēšanas metode – nodalīšana no visu faktoru kopuma un koncentrēšanās uz galveno draudu avotu. Vispārīgi situācijas analīze un novērtējums balstās gan uz novērojumu rezultātiem, gan arī uz iekšējo informāciju. Līdz ar to šajā procesā var būt nodalīti divi galvenie komponenti drošības dienesta darbinieka intelektuālajā darbībā – formāli loģiskā un psiholoģiskā.

2. Operatīvo lēmumu pieņemšana

Balstoties uz apstākļu un situācijas analīzi un novērtējumu, drošības sistēmas darbiniekam veidojas noteikts priekšstats par sava profesionālā uzdevuma atrisināšanas dažādiem iespējamiem variantiem, ņemot vērā arī tādu svarīgu aspektu kā laika ierobežojums. Lēmuma pieņemšana psiholoģijā tiek skatīta kā *gribas akts*, kas saistīts ar mērķa un darbības veidu izvēli.

Lēmuma pieņemšanas psiholoģija daļēji izpaužas arī kā objektīvās varbūtības nenovērtēšana vai pārvērtēšana riska situācijās, jo cilvēkam darbojas ne tikai visu psihisko

procesu savstarpējie sakari, bet nozīmīga ietekme ir arī individuāli psiholoģiskajiem faktoriem.

Lēmumu izstrāde un pieņemšana lielā mērā saistīta arī ar domāšanu kā prasmi veidot motīvu, mērķu, situācijas apstākļu un rīcības rezultātu savstarpējo sakaru. Motīvs ir kā gribas faktors lēmuma pieņemšanai, taču bez tā lēmuma pieņemšanu ietekmē arī domāšanas procesa ātrums un arī notikumu prognozēšanas veids.

Lai samazinātu iepriekš minēto faktoru ietekmi, kā arī nobīdes riska novērtējumā un nejaušības lēmumu pieņemšanā, jāņem vērā šādas vienkāršas lietas:

- 1) Saglabāt precīzus pierakstus (apkārtējiem cilvēkiem nepieejamā vietā). Tādi pieraksti var būt labs pamats pagātnes notikumu analīzei, lai palīdzētu uzkrāt tik vērtīgo profesionālo pieredzi un līdz minimumam samazinātu *jaunuma efektu* nākamajās situācijās, kad atkal būs ātri jāpieņem svarīgi lēmumi riskantās situācijās;
- 2) Samazināt vēlāmā rezultāta apdomāšanas biežumu, lai pazeminātu situācijas pārvērtēšanas vai nenovērtēšanas varbūtību. Viens no labākajiem veidiem aizsargāties no domām par vēlamo – konsultēties vai lūgt padomu trešai, neatkarīgai pusei, kas var sniegt kvalificētu novērtējumu;
- 3) Sarežģītus notikumus sadalīt vienkāršos.

Aplūkojot lēmuma pieņemšanu, jāņem arī vērā tipiskos negatīvos psiholoģiskos faktoros:

- 1) Pārliecīga pašpaļāvība un pašpārliecinātība;
- 2) Ticība iedomātam, noteiktam iznākumam (vai pat pareģojumiem un pravietojumiem);
- 3) Stereotipiska uztvere, novērtēšana un uzvedība, kas neatbilst konkrētajai situācijai («uzvedības lamatas»).

3. Uzvedība ekstremālos apstākļos

Apsardzes un drošības dienestu darbiniekiem lietderīgi zināt pamatjautājumus, kas saistīti ar cilvēku uzvedību un psihiskajiem stāvokļiem ekstremālos apstākļos, turklāt ņemot vērā, ka šie faktori attiecas ne vien uz personām, ar kurām, piemēram, apsardzes darbinieks saskaras savā profesionālajā darbībā, bet arī uz viņu pašu. Bez tam jāuzsver, ka ekstremāli apstākļi var būt ne vien vispārbīstamas situācijas (piemēram, ugunsgrēks apsargājamā ēkā, kur atrodās cilvēki), bet arī tādi, kas ir ekstremāli nozīmīgi tikai dažiem cilvēkiem (piemēram, laupīšanas uzbrukums).

Ekstremāli apstākļi – tie ir apstākļi, kuri izraisa tādas organisma un psihiņas reakcijas, kas robežojas jau ar patoloģiskiem traucējumiem vai kas izraisa pārmērīgu psihisko spriedzi. Psiholoģijā ar ekstremālu situāciju saprot *neiespējamības situāciju*, kad cilvēks saskaras ar neiespējamību realizēt savas pamatvajadzības, nenodarot kaitējumu pats sev.

Tas, vai konkrētie situācijas apstākļi ir vai nav ekstremāli cilvēkam, mazāk atkarīgs no šo apstākļu objektīvās izpausmes, bet vairāk atkarīgs no tā, kāds ir personas subjektīvais novērtējums konkrētajiem apstākļiem.

Pamatā izšķir sešus pamatjēdzienus, ar kuriem psihologi apraksta subjektīvos stāvokļus ekstremālos apstākļos – konflikts, krīze, stress, frustrācija, afekts un panika.

Konflikts – pretēji vērstu mērķu, interešu, pozīciju, domu vai uzskatu sadursme. Konflikts var būt gan ārējs, gan arī iekšējs. Jebkura konflikta pamatā ir situācija, kas ietver vai nu pušu pretrunīgas pozīcijas, vai arī pretēji vērstus mērķus vai līdzekļus to sasniegšanai, vai arī interešu, vēlmju, aizraušanās u.c. nesakritība (par šiem jautājumiem papildus sk. arī 4. apakšnodaļā).

Krīze – straujš lūzums savstarpējās attiecībās vai lielas grūtības savu nodomu īstenošanā (tajā skaitā var būt arī nereāli, iluzori nodomi). Krīzi var izraisīt arī apkārtējo cilvēku novērtējuma nesakritība ar cilvēka paša iztēlotu, vēlamu priekšstatu par sevi (tajā skaitā gan pusmūža vecuma krīzes, gan sociālā statusa izmaiņas materiālo apstākļu dēļ utt.). Krīze ir viens no visspēcīgākajiem stresoriem un tāpēc nereti tas ir veicinošs faktors cilvēkam pašam ar savu rīcību izraisīt ekstremālas situācijas. Piemēram, nolūkā mazināt savu subjektīvo nomāktības pārdzīvojumu, cilvēks krīzes situācijā var apzināti vai daļēji apzināti rīkoties sev un citiem bīstamā veidā. Krīze var izraisīt arī suicīdu vai agresiju, kā arī nereti izraisa pārmērīgu alkohola lietošanu vai atkarību no azartspēlēm. Ja krīze ir ilgstoša, nereti tā izraisa depresiju (psihiska saslimšana, kam raksturīgs arī pazemināts hormona *serotonīna* līmenis organismā).

Stress – psihiskā sasprindzinājuma stāvoklis, kas rodas cilvēkam darbības procesā viņam nepierastās, sarežģītās situācijās. Jebkurā situācijā ik brīdī cilvēka organisms un psihe nonāk dažādu kairinātāju (stresoru) ietekmē, atbilstīgi kuriem organisms un psihe pastāvīgi tiecas pielāgoties, adaptēties situācijas apstākļiem, lai nodrošinātu savas vajadzības. Atbilstīgi Kanādas psihologa H. Seljes (*Herbert Selye*) 1936. gadā sniegtajam skaidrojumam, stress ir organisma nespecifiska reakcija uz kairinātāju iedarbību, kas izpaužas *vispārējā adaptācijas sindromā*. Ja kairinātāji nav pārāk intensīvi un cilvēka būtisko vajadzību realizācija nav apdraudēta, tad cilvēka izjustais stress (psiholoģija galvenokārt pievēršas stresa psihoemocionālajai komponentam, tomēr tas attiecās arī uz psihofizioloģisko komponentu).

Turklāt, ja kairinātāji ir pārāk vāji un cilvēkam vispār nerodas šāds *vispārējais adaptācijas sindroms* (tādu stāvokli sauc par *hipostresu*), tad šāds ilgstošs stāvoklis ir kaitīgs organismam un psihei. Tāpēc sadzīviski lietotais termins «stress» faktiski attiecās uz stresu, ko izraisa bīstamas situācijas, pārmērīgi intensīvi kairinātāji, vai uz pārāk ilgstošu stresu, proti, **hiperstresu**.²

Frustrācija – cilvēka psihiskais stāvoklis, ko izraisa neveiksmes pārdzīvojums, objektīvi nepārvaramas grūtības, virzoties uz mērķi vai risinot uzdevumu. Frustrācija ir viena no hiperstresa psihoemocionālas un psihofizioloģiskas izpausmes formām, kas robežojas ar afekta iestāšanos. Tā rodas konflikta situācijā (kā iekšējā, tā arī ārējā). Augsts frustrācijas līmenis noved pie rīcības dezorganizācijas, samazina tās efektivitāti un vienlaikus izpaužas arī kā dusmas, trauksme, vilšanās, vainas sajūta utt.

Afekts ir spilgti izteikts, īslaicīgs emocionāls stāvoklis – intensīvs uzbudinājums, kura laikā cilvēks savu rīcību nekontrolē un kuru izraisa straujas izmaiņas cilvēkam svarīgos dzīves apstākļos. Afekta definīcija: «psihisks nervu uzbudinājums, kas sakarā ar galvas smadzeņu garozas darbības īslaicīgiem traucējumiem nav pakļauts gribas kontrolei».

Afektīvi stāvokļi var būt arī cilvēkiem ar lielu sociālo pieredzi, tajā skaitā arī apsardzes un drošības dienestu darbiniekiem (piemēram, ja viņa acu priekšā iet bojā tuvs cilvēks). Afekts attīstās kritiskos apstākļos, cilvēkam nespējot atrast adekvātu izeju no bīstamām, visbiežāk – negaidītām situācijām. Tomēr afekta pamatā var būt arī cilvēka pārdzīvotais iekšējais konflikts, ko izraisa vai nu pretrunas starp viņa tieksmēm, centieniem, vēlmēm, vai arī pretrunas starp prasībām, ko cilvēkam izvirza citi vai viņš pats, un iespējām šīs prasības izpildīt.

Afektīvos stāvokļos cilvēka nervu sistēmā var formēties īpaši afektīvie kompleksi, kas var atkārtoti izraisīt afektu, turklāt pat psihei reaģējot tikai uz atsevišķiem elementiem, kādi bija tajā situācijā, kad izveidojās šie afektīvie kompleksi, un cilvēkam pat neapzinoties konkrēto apstākli, kas izraisa atkārtotu afektu.

Afektam piemīt dominantes īpašības – tas bremzē ar to nesaistītos psihiskos procesus, uzspiežot situācijas stereotipu risinājumu (sastingums, bēgšana, agresija). Afekta stāvoklim raksturīga apziņas sašaurināšanās, pie kuras subjekta uzmanību pilnībā pārņem afektu izraisījušie apstākļi un to uzspiestā rīcība.

Afektu iedala *fizioloģiskā* un *patoģiskā*. Fizioloģiskam afektam raksturīga apziņas un atmiņas daļēja saglabāšanās visā afekta laikā. Pēc šāda afekta cilvēks subjektīvi izjūt atvieglojumu un nožēlu. Fizioloģiski afekti ir diezgan bieži un var rasties jebkuram

²Par šo jautājumus plašāk sk. rakstā par melu diagnosticēšanu

cilvēkam, reaģējot uz spēcīgu kairinātāju. Fizioloģisks afekts parasti neizraisa tādu stāvokli, kuru psihiatriskā ekspertīze atzītu par nepieskaitāmības stāvokli.

Fizioloģiskam afektam nodala piecus tipus. Pirmais ir klasiskais afekts – sākotnēji ir uzbudinājuma fāze, pēc tās kulminācijas fāze, pēc kuras seko atvieglojuma fāze, kad psihiskie procesi atgriežas normas robežās. Kā otrais tips tieks nodalīts alkohola izraisīts afekts (galvenokārt izpaužas līdzīgi klasiskajam afektam). Trešais – saspringuma afekts, kad uzbudinājuma fāze līdz kulminācijas iestāšanās ir ļoti ilgstoša, var būt pat pusotru gadu. Ceturtais – uzbudinājuma afekts, kad uzbudinājuma fāzi veido vairākkārtēji nelieli uzbudinājumi, kas rada neizteiktu kulminācijas fāzi, līdz beidzot noved pie ļoti augsta uzbudinājuma ar izteiktu kulmināciju (piemēram, cilvēks vairākkārtīgi ķeras pie ieroča, līdz beidzot izdara slepkavību). Piektais tips – nepabeigtais afekts, kad kulminācijas brīdī cilvēks izdara pašnāvību, tāpēc pēdējās fāzes vispār nav.

Patoloģisks afekts parasti saistīts ar organiskām izmaiņām galvas smadzeņu darbībā vai citām psihiskām novirzēm, kaut gan tas var rasties arī psihiski veseliem cilvēkiem. Patoloģisks afekts sastopams diezgan reti. Patoloģiskā afekta laikā cilvēkam pilnībā izmainās apziņas darbība, bet pēc tā raksturīgs pilnīgs atmiņas zudums par notikumu (amnēzija), kā arī pilnīgs fizisko un psihisko spēku izsīkums, kam raksturīga arī pilnīga emocionālā vienaldzība, apātija. Pēc patoloģiskā afekta var būt arī tieksme uz miegu.

Reti sastopamajā *pataloģiskajā reibumā* afektīvu stāvokli izraisa alkohols (turklāt noteicošais nav iedzertā alkohola daudzums, bet kopējais nervu sistēmas stāvoklis).

Vēl, nosacīti, afektu dažkārt iedala arī «sarkanajā» un «baltajā». «Sarkanais» afekts izpaužas cilvēka aktīvā darbībā, bet «baltais» afekts – sastingumā, pilnīgā nespējā rīkoties.

Afektu ļoti raksturīga ievērojama organisma reakcijas izpausme, kas rodas sakarā ar straujām pārmaiņām asinsritē (nobālēšana, nosarkšana), sirds darbībā (sirds spazmas, pārmērīgi kāpināta vai stipri aizturēta sirds darbība), elpošanā (elsas), muskuļu stāvoklī (pārmērīgs spraigums vai gļēva bezdarbība), endokrīno dziedzeru darbībā (piemēram, svīšana, pastiprināta urinēšana), kuņģa un zarnu funkcijās (vemšana, strauja zarnu iztukšošanās) utt.

Tā kā afekti saistīti ar ļoti straujām un stiprām fizioloģiskām reakcijām organismā, tie var pat izraisīt pēkšņu nāvi, turklāt ne vien bēdu, bet arī prieka afekta gadījumā. Ja cilvēkam nepatīkamie afekti netiek normālā veidā «noreagēti» (nervu sistēmas uzbudinājums mazinās, reaģējot ar psihomotoro sistēmu – fizisku aktivitāti) vai arī saprātīgā veidā ar gribu apspiesti (racionalizējot afekta cēloni, lai tas zaudētu emocionālo pieskaņu), bet vienkārši «izstumti» no apziņas, tad cilvēkam var rasties ilgstoši psihiski sarežģījumi.

Panika ir nekontrolētas bailes. Bailes bīstamās situācijās ir vienmēr, tās ir dabiska un organismam nepieciešama paš aizsardzības reakcija. Bailes mobilizē fiziskās un psihiskās spējas, koncentrē uzmanību, palīdz apzināties izeju no sarežģītas situācijas. Tomēr nekontrolētas bailes ir cilvēkam pašam un apkārtējiem ļoti nevēlamas. Baiļu pakāpe saistīta arī ar iztēli – ja cilvēkam ir vāja iztēle, tad viņš var nebūt spējīgs pietiekami skaidri apzināties situāciju (tas ir ļoti slikti) un tāpēc var nejust bailes. Savukārt cilvēki ar ļoti attīstītu iztēli var izjust neproporcionālas bailes mazāk bīstamās situācijās. Bez tam baiļu pakāpe saistīta ar apkārtējo cilvēku ietekmi (neapzināta ietekmēšana), proti, panikā nonācis pūlis aizrauj sev līdzīgi arī tos, kuri pat neapzinās apdraudējumu.

Pārmērīgas vai pārāk ilgstošas bailes bieži izraisa nemieru, vājumu, bezspēku, pat nekustīgumu, kā arī var izraisīt organisma veģetatīvās nervu sistēmas darbības novirzes (veģetatīvo distoniju). Citos gadījumos pārmērīgas bailes var izraisīt histērisku uzvedību, kad izpaužas nespēja skaidri domāt un adekvāti rīkoties. Nespēja adekvāti izprast situāciju var radīt bezpalīdzības sajūtu un atteikšanos pretoties vai arī neracionālu, instinktīvu glābiņa meklēšanu. Cilvēki, kurus pārņēmusi panika, pilnībā zaudē individuālās pašnovērtēšanas spējas un kļūst par graužoša pūļa daļu, kas neadekvātā rīcībā var nodarīt postu gan sev, gan citiem (piemēram, pūlis panikā, censdamies izkļūt pa šauru izeju, līdz nāvei saspiež daudzus cilvēkus un arī nozīmīgi apgrūtina izkļūšanu no telpas).

Pretdarboties panikas pārņemtā pūlim ir ārkārtīgi sarežģīti. Apsardzes darbiniekam jābūt ar tādām personības īpašībām, kādas piemīt dabiskiem līderiem, un arī jārīkojas ļoti noteikti un pārliecinoši, jāiedveš šādam pūlim uzticība un jākļūst par autoritāti situācijas risināšanā. Atkarībā no notikumu intensitātes apsardzes darbinieks var izteikt kategoriskas pavēles vai arī, ja ir laiks, viņš var veikt izskaidrojošu pārliecināšanu.

Ja ir draudi, ka skrienošs panikas pārņemts pūlis var pret šķērslī nāvējoši saspīest priekšējos cilvēkus, labāk censties pūļa kustību kavēt no aizmugures, izraujot cilvēkus no kopējās masas un tādā veidā samazinot pūļa apjomu, jo no priekšpuses pat ar vardarbības draudiem nevar panākt pūļa apstāšanos kaut vai tāpēc, ka aizmugurējie gāžas virsū priekšējiem.

Nav vēlams lietot vārdus «Nekrīti panikā!» vai tamlīdzīgus, jo baiļu pārņemtiem cilvēkiem ir ierobežota kritiskā domāšana un viņi uz šādiem vārdiem reaģē tieši pretēji vēlamajam. Labāk pārliecinoši izteikt īsas skaidras komandas par to rīcību, ko visiem nepieciešams darīt, turklāt ar savu uzvedību radīt iespaidu, ka briesmas un apdraudējums ir novēršams.

Lai apsardzes darbinieks pats nepakļautos panikai, vajag sevi pastāvīgi psiholoģiski gatavot, tajā skaitā nostiprināt savu gribasspēku un iemācīties rīkoties patstāvīgi, vienmēr uzņemoties atbildību par savu rīcību un kontrolējot sevi. Ekstremālā situācijā labāk neļauties iztēlei, bet gan uzmanību koncentrēt uz mērķi un ticību tam, ka ar racionālu un nevainojamu rīcību šo mērķi var sasniegt. Gribasspēku un fiziskās spējas, kā arī koncentrēšanās spējas nostiprina sporta nodarbības, sevišķi jau daudzpusīgi cīņas sporta veidi, praktiski pašaizsardzības treniņi, kas attīsta arī spēju nepieļaut fizisku sāpju un bīstamu situāciju pārmērīgu ietekmi uz iztēli.

Lai noteiktu apsardzes un drošības dienestu darbinieku profesionāli svarīgās īpašības, kuras nodrošina pareizu lēmumu pieņemšanu un prasmīgu rīcību ekstremālās situācijās, jāaplūko ekstremālo situāciju attīstības psihodinamika:

- 1) draudu pazīmju atpazīšana un uzvedības konstruēšana (subjektīvi tas izpaužas kā piesardzīgums, kas pāriet trauksmē, fizisks sasprindzinājums, informatīva gaidīšana);
- 2) draudu izvēršana, stress, intelektuālā aktivitāte (motīvu cīņa, drudzaina uzvedības variantu izvēle, kustību aktivitāte, var būt pastiprināts iekšējais un ārējais monologs, augsta trauksmainība, kas tuva panikai);
- 3) kulminācija (rīcība pēc izvēlēta uzvedības varianta, taču var būt arī strauja intelektuālo un gribas funkciju samazināšanās, iespējamās arī afektīvas izpausmes);
- 4) situācijas atrisinājums (uzvedības novērtējums, agresija, trauksmainība, uzbudinājums, runas aktivitāte).

Šie četri posmi izpaužas jebkurā ekstremālā situācijā. Tomēr atkarībā no ārējiem apstākļiem un personīgām īpašībām nozīmīgi var mainīties gan šo posmu laika intervāli, gan arī subjektīvās izpausmes. Bez šaubām, uzvedības taktikā izšķirīgā loma ir cilvēka personības īpatnībām, prasmēm un pieredzei.

Pirmais posms – uzvedības konstruēšana. Laikā, kad cilvēks atrodas ekstremālos apstākļos, apzinās savu stāvokli un uzdevumus, emocionāli un fiziski reaģē uz notiekošo, situācijas risināšanā tiek iesaistīti noturīgie personības elementi. Pirmajā posmā veidojas vispārējā uzvedības stratēģija, kas subjektīvi šķiet spējīga risināt radušos problēmu. Izšķirīgā loma šajā etapā ir tādiem aspektiem kā noturība pret stresu, trauksmainība, emocionāla labilitāte, spēja ātri uztvert un analizēt nozīmīgu informāciju, kā arī prasme un pieredze pārdzīvot ekstremālus apstākļus.

Otrs posms – draudu izvēršana. Šajā posmā prioritāte ir tādām īpašībām, kā, piemēram, spējai ātri un izlēmīgi rīkoties, noslieci uz risku, spējai savaldīt agresīvu

spiedienu. Šajā posmā cilvēks plāno noteiktas secīgas darbības un savu vēlamās uzvedības taktiku.

Jāuzsver, ka diezgan svarīga loma taktikas izvēlē var būt arī individuālām tieksmēm uz risku. Vairumā gadījumu cilvēks cenšas atrisināt situāciju ar labvēlīgu rezultātu, tomēr dažiem cilvēkiem ir vēlme vienkārši būt dalībniekam ekstremālās situācijās, kas viņam ļauj izjust subjektīvu eiforisku uzbudinājumu, kam pamats ir tas, ka ekstremālās situācijās organisma endokrīnā sistēma pastiprināti producē gan *adrenalīnu*, gan *endorfīnus*, tajā skaitā *dopamīnu*.

Trešais posms – kulminācija. Lielākoties krīzes atrisināšanas stratēģija šajā posmā jau ir noteikta un šis posms sastāv no secīgi īstenotām darbībām. Subjektīvi izšķirīgu nozīmi iegūst tādas cilvēka īpatnības kā tieksme uz agresiju un vardarbību, spēcīga vai vāja motivācija mērķa sasniegšanai, rīcības motīvi.

Var piebilst, ka praksē dažkārt veiksmīgāko ekstremālās situācijas risinājumu *trešajā posmā* īsteno tie darbinieki, kuriem profesionālā pamudinājuma pamatā ir sava labuma motīvs un profesionālās veiksmes motīvs. Šeit gan nevar noteikt, tieši kāds ir tādu gadījumu cēlonis. Var būt, ka motivācijas saistība ar savu labumu ļauj cilvēkam domāt mierīgāk un mērķtiecīgāk un tāpēc rīkoties aukstasinīgāk, bet var būt, ka tieši cilvēkiem, kuriem ir iemaņas domāt mērķtiecīgāk un rīkoties pārliecinošāk, biežāk motivācijas sistēmā sāk dominēt iepriekšminētās ievirzes. Jāuzsver gan, ka šis apstāklis nav noteicošais veiksmīgai rīcībai, salīdzinot ar tādu apstākli kā profesionālā pieredze un trenētība, kas ir visbūtiskākie faktori efektīvai rīcībai.

Ceturtais posms – situācijas atrisinājums. Galvenais aspekts, kas raksturo ekstremālās situācijas *ceturto posmu*, ir novērtējuma fenomēns un notikumu sagrozīšana. Turklāt situācijai sekojoša sagrozīšana skar visus rīcības subjektīvos aspektus: motivāciju, emocionālās izpausmes, uzvedības struktūru un pilnīgi nav atkarīga no notikumu galarezultāta. Šis posms izpaužas ar galējas pakāpes uzbudinājumu, augstu runas aktivitāti un bieži arī vardarbību. Piemēram, kad notiek draudošā subjekta tuvošanās, var novērot, ka drošības dienesta darbinieki pielieto fizisku spēku, ko pavada aktīva runa, tajā skaitā lamu vārdi.

Var piebilst, ka **agresija** vīriešiem izpaužas galvenokārt fiziski un to pavada verbālā agresija, bet sievietēm – biežāk tikai verbāli. Turklāt abiem dzimumiem saistībā ar agresiju ir nereti atšķirīgas nostādnes – ja sievietes agresiju uztver kā pašapliecināšanos un stresa samazinātāju, tad vīriešiem bieži tā ir instruments, ar ko viņi realizē tādu uzvedību, lai iegūtu morālu un materiālu apmierinājumu.

Lielākoties cilvēka apziņā izveidojas vairāki situācijas atrisināšanas modeļi, katrs no kuriem pēc krīzes attīstības pakāpes vai nu būtiski izmainīsies, vai arī tiks atmests, tajā skaitā:

- 1) *drošības stratēģija* – krīzes risinājums, likvidējot tikai notikuma dalībnieku tiešus draudus. Nedz ekstremālās situācijas cēloņi, nedz tā sekas netiek novērsti;
- 2) *veiksmes stratēģija* – vērsta uz to, lai novērstu draudošos faktorus un sekas. Tomēr kopumā šī stratēģija pieļauj zaudējumu rašanos vai pat notikuma dalībnieku bojāeju;
- 3) *manipulāciju stratēģija* – pilnībā balstīta uz tiekšanos sasniegt visus dalībniekam nozīmīgos mērķus: maksimāls drošības nodrošinājums, ekstremālo situāciju cēloņu un seku novēršana. Šī stratēģija balstās uz secīgām darbībām, kuras ir sekas vismazākajām situācijas izmaiņām.

Kaut arī trešā no minētajām stratēģijām ir visefektīvākā, praksē visbiežāk sastopama *drošības stratēģija*, jo *manipulācijas stratēģijai* nepieciešama augsta profesionalitāte, liela pieredze un noteikta intelektuāla sagatavotība.

Nereti tipiskām ekstremālām situācijām, piemēram tādām, kas saistītas ar ieroču lietošanu, ir saspīests laika intervāls. Visi iepriekš minētie četri posmi var iekļauties laika robežās no vienas līdz divām minūtēm.

Atkarībā no personas trenētības pakāpes, viņa personīgajām īpatnībām, rīcības motivācijas, uzvedības stereotipus ekstremālo situāciju atrisināšanai nosacīti var iedalīt divās grupās:

- 1) *rezultatīvie* stereotipi, kas sastāv no secīgām darbībām, kas vērstas uz radušos šķēršļu novēršanu, draudošo faktoru stabilizāciju;
- 2) *vitālie* uzvedības stereotipi bāzējas uz dziļiem pašsaglabāšanās instinktiem un vērsti uz maksimālu savas dzīvības aizsardzību, kā arī ārējo draudu likvidēšanu.

Var piebilst, ka viens no *vitālā* stereotipa paveidiem ekstremālās situācijās var būt darbības, kas vērstas uz pašiznīcināšanos.

Ekstremālu situāciju psiholoģiskie faktori

Morāli psiholoģiskie faktori	Profesionāli psiholoģiskie faktori
<p style="text-align: center;">▼</p> <ul style="list-style-type: none"> a) novērojamais un apzinātais sabiedriskās kārtības pārkāpums un sava pienākuma izpratne; b) novērojamie cilvēku upuri; c) vispārēja dzīves dezorganizācija (panika, pūļi, bēgļi, agresivitāte); d) kriminālo elementu strauja aktivācija; e) savas atbildības apzināšanās; f) briesmas veselībai un dzīvībai; g) kolektīvisms, solidaritāte; h) priekšnieka ietekme; i) iespējamā piekukuļošana (morālā izvēle). 	<p style="text-align: center;">▼</p> <ul style="list-style-type: none"> a) jauna un neparasta situācija; b) pēkšņums un neparedzētība; c) steiga un laika trūkums; d) lielas psihoemocionālas, gribas piepūles un fiziskas slodzes; e) ilgstošas slodzes (pastāvīga steiga, sarežģītu uzdevumu risināšana, sarunas ar cilvēkiem, kuriem ir saskarsmes grūtības); f) nenoteiktība (informācijas trūkums, nepatiesa informācija); g) paaugstināta riska pakāpe.

Ekstremālām situācijām un cilvēku rīcībai tādās situācijās ir liela ietekme uz apsardzes un drošības dienestu darbinieku psihi. Nonākot ekstremālos apstākļos, cilvēks izjūt lielu psihoemocionālo slodzi, vērodams visu notiekošo un izpildīdams nepieciešamās profesionālās darbības. Drošības dienesta darbinieks daudz un saspringti apsver, novērtē, izdara secinājumus, pieņem lēmumus, apdomā uzvedības un rīcības veidus, mobilizē savus spēkus un spējas, pārvar iekšējās grūtības un svārstības, pakļauj savu uzvedību pienākumam, izvirzīto uzdevumu risināšanai utt. Tas, kas notiek viņa psihē, neizbēgami atspoguļojas viņa profesionālās rīcības kvalitātē.

Ievērojot iepriekš minēto, jāatzīst, ka ļoti lielu loma profesionālo uzdevumu kvalitatīvai izpildei un pozitīvai ietekmei uz drošības dienestu darbinieka psihi ir labai morāli psiholoģiskajai un profesionālajai sagatavotībai.

4. Konflikta situācijas novērtēšanas un risināšanas īpatnības

Ar konflikta situāciju saprot situācijas subjektīvu pretrunīgas ievirzes ainu, kas veidojas situācijas dalībnieka apziņā. Tā ietver:

- 1) oponentu priekšstatus pašiem par sevi (saviem mērķiem, motīviem, vērtībām, iespējām utt.);
- 2) priekšstatus par pretējo pusi (citu cilvēku mērķiem, motīviem, vērtībām, iespējām utt.);
- 3) katra dalībnieka priekšstatus par to, kā, viņaprāt, citi cilvēki viņu uztver;
- 4) priekšstatus par vidi, kur veidojas konkrētās attiecības.

Konflikta situācijas sagrozīšana. Apsardzes un drošības dienestu darbinieku saskarsmes laikā ar citiem situācijas dalībniekiem notiek lielāka vai mazāka informācijas sagrozīšana un zudums. Tādēļ, lai pareizi izprastu konflikta situācijas būtību un spētu izvēlēties pareizāko rīcību tajā, jāņem vērā vairāki faktori, kas būtiski ietekmē notikumu gaitu starp konflikta situācijas dalībniekiem.

A) Uzvedības motīvu subjektīvā sagrozīšana konfliktā

- 1) *Personīgā motivācija.* Lielākoties cilvēki paši savas rīcības subjektīvam novērtējumam pieņem sociāli atzītus motīvus (piemēram, cīņa par taisnību, savas cieņas un goda aizstāvēšana utt.). Personīgie nodomi tiek novērtēti kā labvēlīgi, līdz ar to katrs cilvēks domā, ka tieši viņam ir taisnība;
- 2) *Oponenta motīvi.* Parasti konflikta situācijā katrs cilvēks oponenta motīvus novērtē negatīvi, turklāt kā pastāvīgus, nemainīgus, tāpēc bieži rodas kļūdas, novērtējot otra cilvēka motīvus.

B) Darbību, izteikumu, rīcības uztveres sagrozīšana

- 1) *Personīgā nostāja.* Katrs cilvēks sava mērķa komponentu parasti vērtē kā «Man ir taisnība, tāpēc man noteikti jāuzvar!». Tas var izpausties šādos variantos:
 - a) Pašuzmundrināšana («Es visu daru pareizi», «Taisnība tomēr ir man» u.tml.);
 - b) Atbildības novelšana uz apstākļiem («Es esmu spiests tā darīt»);
 - c) Tas ir vienīgais iespējamais risinājums («Citādāk šajā situācijā nav iespējams rīkoties»);

- d) Atbildības novelšana uz citu cilvēku («Viņš pats ir vainīgs, ka man nākas tā rīkoties»);
 - e) Atbildības izkļiedēšana vispār («Tā visi dara»).
- 2) *Oponenta nostāja*. Parasti oponenta nostāja tiek novērtēta kā kļūdaina, bez pierādījumiem vai nav apstiprināta ar normatīviem noteikumiem, līdz ar ko – nepieļaujama («Viņam ir jāsaprot, ka viņam nav taisnība, un jāpiekāpjas»). Tas var izpausties arī šādos variantos:
- a) otra cilvēka pilnīgi visas darbības tiek uzskatītas par amorālām un pretlikumīgām;
 - b) neitrāla rīcība tiek novērtēta kā agresīva;
 - c) iepriekš neplānota rīcība tiek uztverta kā tīša.

C) Personības īpatnību subjektīvā sagrozīšana

- 1) *Savas personības novērtēšana*. Parasti savā personībā katrs cilvēks izceļ pozitīvās un pievilcīgās personības iezīmes. Tiek ignorētas un netiek pieņemtas jebkādas cita cilvēka kritiskas piezīmes attiecībā uz savu personību.
- 2) *Oponenta personība*. Attiecībā uz citu cilvēku, parasti tiek pastiprinātas un pārspīlētas viņa negatīvās iezīmes un īpašības. Izpaužas efekts «gruzītis cita acī». Dažkārt tiek pilnībā ignorētas pozitīvās īpašības.

D) Konflikta situācijas subjektīvās sagrozīšanas pakāpe

Pastāv vairāki faktori, kas rada un pastiprina konflikta situācijas subjektīvās sagrozīšanas pakāpi, tajā skaitā šādi:

- 1) stresa stāvoklis – tas būtiski izmaina psihisko procesu norisi. Parasti sašaurina un apgrūtina domāšanu, vienkāršo uztveri;
- 2) augsts negatīvo emociju līmenis – vienmēr strauji palielina konflikta situācijas subjektīvo sagrozīšanu;
- 3) dalībnieku informētības pakāpe vienam par otru – jo mazāk informācijas oponentam ir par otru, jo vairāk viņš iztēlojas pats (turklāt, lielākoties ar negatīvu ievirzi);
- 4) intelektuālās spējas;
- 5) neprasme paredzēt sekas. Nepietiekamas sociālās un profesionālās pieredzes dēļ nespēja pareizi novērtēt un prognozēt konflikta attīstību rada kļūdaināku konflikta situācijas novērtēšanu;

- 6) apdraudējuma intensitāte – jo dzīvībai svarīgāki personas motīvi un vajadzības tiek aizskarti konfliktā, jo lielāka ir tā subjektīvas sagrozīšanas varbūtība.

Kā iedarboties uz oponenta uzvedību

Psihologijā izstrādāta ļoti plaša atziņu un ieteikumu sistēma attiecībā uz cilvēku savstarpējās saskarsmes pārvaldīšanu, tajā skaitā citu cilvēku uzvedības vadīšanu. Tomēr šajā nodaļā, ierobežotā apjoma dēļ, var nosaukt tikai dažus ieteikumus:

- 1) nepieprasiet no apkārtējiem neiespējamo, ņemiet vērā, ka viņu spējas dažādiem rīcības veidiem ir atšķirīgas. Šis nosacījums var pat pilnībā novērst konflikta situācijas;
- 2) necentieties ātri, radikāli, ar tiešas iedarbības paņēmieniem pārāudzēt cilvēku;
- 3) saskarsmes procesā svarīgi novērtēt partnera patreizējo psihisko stāvokli (tajā skaitā noskaņojumu) un izvairīties apspriest saasinātas problēmas, ja ir liela iespējamība, ka viņš varētu reaģēt agresīvi;
- 4) efektīvs veids konflikta novēršanai – laikus informēt otru cilvēku par to, ka noteikta rīcība nepieļaujami aizskar svarīgas intereses. Ļoti bieži cilvēki rīkojas, neapzinādamies visas savas rīcības izpausmes un sekas. Ja cilvēku informē par to, kas faktiski šajā situācijā notiek, tad cilvēks var pats atteikties no turpmākas destruktīvas rīcības un nebūs nepieciešamība viņa rīcību pārtraukt ar spēku;
- 5) ja problēmas apspriešana ļauj mazināt apdraudējumu, tad apspriešanas procesā svarīgi nepārtraukt oponentu, ļaut viņam runāt;
- 6) jebkuru problēmu, it sevišķi partnera nostājas un personības apspriešanā vēlams izvairīties no galēju, stingru, kategorisku formu novērtējuma;
- 7) ļoti būtiski, lai apsardzes, drošības dienesta darbinieks skaidri zinātu savas juridiskās tiesības un pienākumus un prastu pareizi, efektīvi un likuma ietvaros rīkoties konflikta situācijās, jo tas šim darbiniekam dod pārliecību par sevi, bet pārliecība ir faktors, ka nozīmīgi ietekmē oponenta uzvedību, tajā skaitā gan apziņas, gan zemapziņas līmenī.