IMAGINEA POLIȚIEI ÎN RÂNDURILE POPULAȚIEI DIN REPUBLICA MOLDOVA

THE IMAGE OF THE POLICE FOR THE POPULATION OF REPUBLIC OF MOLDOVA

Diana CHEIANU-ANDREI, ***doctor în sociologie,***
Universitatea de Stat din Moldova

Mircea MANOLI, ***doctorand,***
Universitatea de Stat din Moldova

Summary

A positive image of the police bodies represents an essential precondition in consolidating the population's trust in the State's institutions. The sociological researces reveal a medium / low level of populations' trust in police, in the framework of a high level of corruption, of the political instability and as an effect of political events of April 2009. Accordingly, the consolidation of the police' credibility in the eyes of the Moldovan society becomes of an urgent necessity. The present article tries to study both the general image of the police in the society, and the factors which can decisively influence this general image. The purpose of this research consists in offering some concrete measures which would improve the police image in the local society.

Keywords: *image, police, trust, society, research, credibility.*

Imaginea poliției în rândurile populației este un concept destul de larg, care reflectă sentimentele respondenților față de organele de poliție, precum încrederea, respectul, satisfacția, susținerea etc. Ar fi insuficient doar să chestionăm respondenții referitor la încrederea acestora în organele de poliție. Imaginea poliției este clădită pe un set de factori ce au un impact decisiv asupra acesteia. Cercetările internaționale evidențiază următorii factori care au o influență cardinală asupra imaginii poliției în societate: (i) imaginea generală a poliției; (ii) experiența personală a cetățenilor în contact cu poliția; (iii) imaginea poliției creată de mass-media; (iv) percepția nivelului de criminalitate în societate; (v) comportamentul colaboratorilor organelor de poliție în contact cu populația; (vi) percepția populației față de nivelul de corupție în societate[1]. Imaginea generală a poliției este una complexă, difuză și reflectă percepțiile, sentimentele și evaluările făcute de respondenți atunci când sunt întrebați despre instituții de forță la modul general, fără să se facă referire la vreun criteriu particular. Cercetarea celorlalți factori permite o cuantificare mai corectă a imaginii generale a poliției, măsurând impactul fiecărui factor în parte asupra imaginii poliției în general.

Scopul principal al prezentei cercetări constă în încercarea de a cuantifica imaginea poliției existentă în rândurile populație reieșind din impactul fiecărui factor care o influențează în final. Astfel, imaginea organelor poliției (**I**), la momentul cercetării, poate fi calculată după următoarea formulă:

$$\mathbf{I = (A + Z) / 2,}$$

unde:

A este încrederea generală a populației în activitatea poliției, iar Z reprezintă ponderea fiecărui factor ce influențează imaginea poliției în parte. Z se calculează după următoarea formulă:

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 108 27.10.2016 13:01:44

$$Z= E + M + R_i + C + C_{or},$$

unde:

E - experiența cetățenilor în contact cu poliția,
M - imaginea poliției creată de mass-media,
$\mathbf{R_i}$ - nivelul de infracționalitate în țară,
C - comportamentul polițiștilor în activitatea lor de zi cu zi,
$\mathbf{C_{or}}$ – nivelul de percepție a corupției.

La finele anului 2013, Centrul de investigații sociologice și marketing CBS-AXA a realizat un sondaj de opinie cu tema: „Poliția văzută de cetățean: imagine, așteptări". La inițiativa autorilor prezentului studiu, în textul chestionarului aplicat de CBS-AXA au fost incluse și unele întrebări care ar permite determinarea impactului factorilor descriși mai sus asupra imaginii generale a organelor de poliție.

Imaginea generală a poliției în rândurile populației. Fiind un concept complex, imaginea generală a poliției în rândurile populației ar putea fi cercetată printr-o întrebare generală care ar reflecta încrederea populației în organele de poliție. În experiența internațională există o presupoziție că anume nivelul de încredere al populației dictează cel mai mult imaginea pe care o are poliția în societate [2]. Astfel, la întrebarea: „*Câtă încredere aveți în poliție?*", 42,4% din respondenți au răspuns că au foarte multă / oarecare încredere în poliție, ceea ce poate fi considerat un rezultat destul de promițător [3] (*Fig. 1*). Totodată, experiența internațională demonstrează faptul că, cu cât întrebarea este mai generală, cu atât incidența răspunsurilor pozitive este mai mare[4].

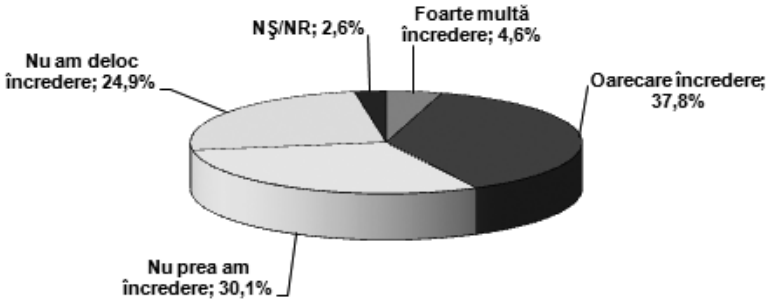


Fig. 1. **Încrederea populației în poliție**

Datele cercetării relevă că cea mai mare încredere în poliție o au femeile tinere din zonele rurale, cu vârsta de până la 29 de ani, cu studii medii incomplete sau fără studii, vorbitoare de limba română și cu nivel socioeconomic scăzut. Această situație trezește un interes sporit, deoarece, conform datelor cercetării, grupul respectiv de respondenți a contactat destul de rar organele poliției în ultimele 12 luni. La polul opus se află bărbații din zonele urbane, cu vârsta de 30 – 44 ani, cu studii medii profesionale, vorbitori de limba rusă și cu un nivel socioeconomic mediu. Acest grup de respondenți a contactat destul de frecvent cu organele de poliție în ultimele 12 luni. Respectiv, se creionează o interdependență invers proporțională între nivelul de încredere în poliție și frecvența contactelor populației cu poliția.

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 109 27.10.2016 13:01:44

Datele cercetării nu prezintă o interdependență clară între variabila sex și încrederea respondentului în organele de poliție: dintre cei care au foarte multă / oarecare încredere în poliție, femei au fost 42,5%, iar bărbați - 42,4%. Nici la nivel internațional nu a fost determinată vreo legătură clară între atitudinea față de poliție și gender [5]. Din perspectiva vârstei, ca factor ce ar putea influența atitudinea respondentului față de poliție, cercetarea evidențiază că persoanele tinere (18 – 29 de ani) au cea mai înaltă încredere în poliție (45,3%), fiind urmați de persoane cu vârsta de peste 65 de ani (43,6%). Respectiv, în cazul cercetării noastre, nu se confirmă ipoteza, cu cât respondentul este mai tânăr, cu atât atitudinea sa față de structurile de forță este mai negativă [6, p.67-88]. Rezultatele cercetării denotă că respondenții fără studii sau cu studii medii incomplete au cea mai mare încredere în poliție. O astfel de situație confirmă ipoteza generală, potrivit căreia cunoștințele care stau la baza creării percepției respondenților privind organele de drept sunt asimilate mai mult prin mass-media și cercul de colegi, dar nu școală sau facultate[7, p.20].

Este interesant și faptul că vorbitorii de limba română tind să aibă o încredere mai mare în poliție (43,8% din respondenți) în comparație cu vorbitorii de limba rusă (38,7%). O posibilă explicație a acestei situații ar putea fi faptul că majoritatea campaniilor de îmbunătățire a imaginii poliției sunt realizate în limba de stat, și nu în limba rusă. Respondenții din zonele rurale au o mai mare încredere în poliție decât respondenții din zonele urbane (45,4% față de 39,0%). Aici se observă o legătură cu faptul că respondenții din zonele urbane contactează mai frecvent cu organele de poliție decât cei din zonele rurale. Putem deduce aceeași dependență invers proporțională între nivelul de încredere al respondenților în poliție și frecvența contactelor cu reprezentanții poliției. Practica internațională recomandă urmarea unei întrebări generale cu o altă întrebare ajutătoare, care ar arăta pe cât de preocupată este populația de activitatea poliției, sau dacă respondenții în general s-au gândit la activitatea poliției în ultimul timp. În cazul cercetării noastre, această întrebare ajutătoare a fost: „Cât de îngrijorat sunteți privitor la nivelul de criminalitate în localitate (raion)?" La întrebarea dată, aproape jumătate din respondenți (49,5%) au răspuns că sunt foarte / destul de îngrijorați privitor la nivelul de criminalitate în localitatea în care locuiesc. Aceasta demonstrează că nivelul de criminalitate este o preocupare destul de serioasă în rândurile populației, iar acțiunile concrete ale poliției în combaterea infracționalității ar putea spori imaginea acesteia în rândurile populației.

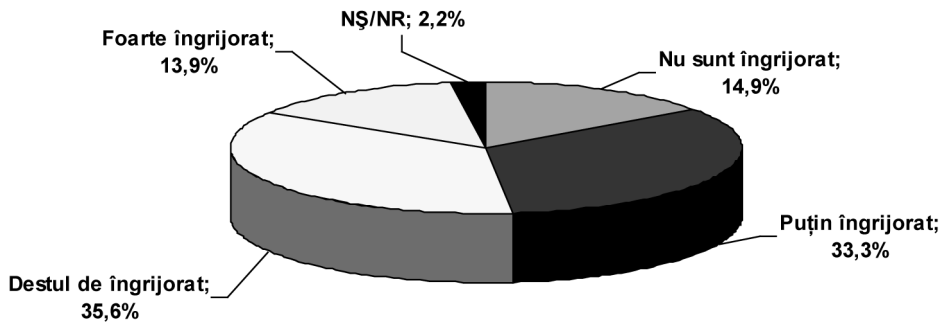


Fig. 2. **Gradul de îngrijorare al populației față de nivelul de criminalitate**

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 110 27.10.2016 13:01:44

Din cele expuse mai sus, pot fi trase următoarele concluzii: 1. persoanele care contactează mai rar cu poliția au o imagine mai bună referitor la aceasta; 2. variabilele sex și vârstă nu par să aibă o influență decisivă asupra încrederii respondenților în poliție; 3. campaniile de promovare a imaginii poliției sunt mai puțin îndreptate spre vorbitorii de limbă rusă din zonele urbane, ei fiind cei care contactează mai frecvent cu poliția; 4. în afară de mun. Chișinău, campaniile de promovare a imaginii poliției sunt realizate foarte rar și în alte localități urbane ale țării, în care concentrația de vorbitori de limba rusă este destul de mare (spre ex. mun. Bălți sau UTA Găgăuzia).

Experiența personală a cetățenilor în contact cu organele de poliție. Pentru a cerceta impactul experienței personale a cetățenilor față de atitudinea acestora privind poliția este necesar de relevat mai multe aspecte. Unul din aceste aspecte reprezintă frecvența contactelor cetățenilor cu organele de poliție. Potrivit datelor cercetării efectuate, o medie ponderată de doar 6,7% din respondenți au contactat cu organele de poliție cel puțin o dată în ultimele 12 luni (*Fig.3*). O incidență destul de mică a contactelor populației cu reprezentanții organelor de poliție nu ar trebui tratată drept un fenomen negativ. Lipsa contactelor populației cu poliția ar putea fi motivată, pe de o parte, de lipsa necesității acestor contacte, iar pe de altă parte, de un nivel scăzut de încredere a populației în poliție (55,0% din respondenți au declarat că nu prea au încredere sau nu au deloc încredere în poliție).

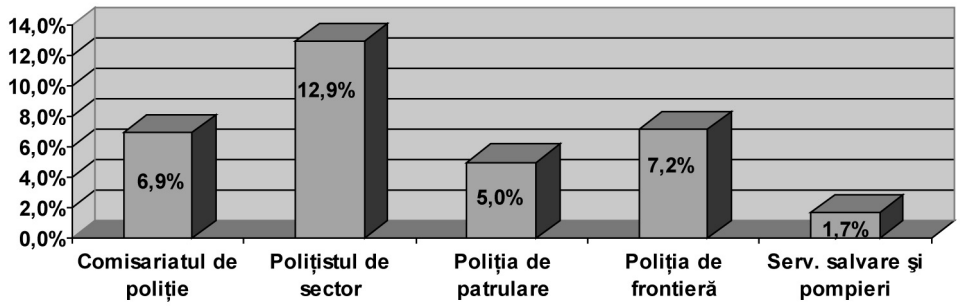


Fig. 3. **Contactarea organelor de poliție**

Răspunsurile respondenților privind influența propriei experiențe în contact cu poliția relevă un impact asupra formării atitudinii acestora față de poliție (21,3% din respondenți au afirmat că experiența lor personală a influențat puțin asupra atitudinii lor față de poliție). Cel mai frecvent, cetățenii contactează cu polițistul de sector (12,9%), iar cel mai rar - cu reprezentanții Serviciului de Pompieri și Salvatori (1,7%).În acest context, este important de analizat inclusiv motivele contactelor cetățenilor cu reprezentanții organelor de drept pentru a înțelege mai bine impactul acestor contate asupra formării atitudinii populației față de poliție.

Rezultatele studiului efectuat evidențiază:

- *polițistul de sector* este contactat de către cetățeni pentru a reclama o infracțiune, în care respondentul sau un membru al familiei respondentului a fost victimă (în 25,1% de cazuri din totalul categoriei respective). De obicei, acestea sunt femei tinere (18 – 29 ani), din zonă rurală, cu studii superioare și vorbitoare de limba română;

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 111 27.10.2016 13:01:44

▪ cu reprezentanții *poliției de frontieră* populația contactează cel mai des la traversarea frontierei de stat. Contactul are loc la inițiativa polițistului, pentru a verifica sau a întreba ceva (în 45,4% de cazuri din totalul categoriei respective). Profilul respondenților din această categorie: femei cu vârsta cuprinsă 45 – 64 ani, cu studii medii incomplete sau fără studii, vorbitoare de limbă română, din zona rurală;

▪ la *comisariatele de poliție* populația apelează la fel, pentru a reclama o infracțiune (în 47,1% de cazuri din totalul categoriei respective). Și aici apelanții sunt, de obicei, femei cu vârsta cuprinsă între 30-44 ani, din zona rurală, cu studii superioare, dar vorbitoare de limba rusă;

▪ contactele cu *poliția de patrulare* (până la reforma sistemului MAI aceștia erau reprezentanții poliției rutiere și ai patrulei stradale), de cele mai dese ori au loc la inițiativa polițistului de patrulare, pentru a solicita sau întreba ceva (în jumătate din cazuri din totalul categoriei respective). Aici putem presupune că este vorba, în cele mai dese cazuri, de contactele în cadrul traficului rutier. Profilul respondenților din această categorie: bărbați de vârstă 30 – 64 ani, din zona rurală, cu studii medii incomplete și vorbitori de limba română;

▪ reprezentanții *Serviciului Salvare și Pompieri* sunt contactați de către cetățeni pentru a stinge incendiul (în 32,0% de cazuri din totalul categoriei respective).

Un aspect important pentru studiul nostru ține și de comportamentul reprezentanților organelor de poliție în cadrul contactelor cu populația. Din datele cercetării reiese că polițistul de sector este reprezentantul organelor de poliție cu care cetățenii interacționează cel mai frecvent. Respectiv, comportamentul polițistului de sector poate influența considerabil imaginea organelor de poliție în general. De altfel, 74,2% din respondenți au confirmat că în cadrul interacțiunii sale cu polițistul de sector ultimul s-a comportat cu atenție și simpatie sau cu oarecare atenție. Totodată, într-un caz din zece, polițistul de sector s-a comportat cu iritație sau cu ostilitate față de respondenți, iar în 14,5% de cazuri polițistul de sector s-a comportat cu indiferență, ceea ce este regretabil. Din câte am văzut mai sus, populația apelează la polițistul de sector din proprie inițiativă. Astfel, demonstrarea atenției și interesului din partea polițistului de sector față de plângerile populației este mai mult decât binevenită.

În cazul comisariatelor de poliție, ponderea respondenților primiți cu atenție și simpatie / cu oarecare atenție a fost de 76,4% (cu 2,2 puncte procentuale mai înaltă decât în cazul polițiștilor de sector). Totodată, procentajul respondenților tratați cu indiferență în cadrul comisariatelor de poliție a fost de 13,2%, iar a celor tratați cu iritație / ostilitate – 10,4%. Reprezentanții poliției de patrulare au dat dovadă de atenție și simpatie / oarecare atenție în 75,1% de cazuri, iar reprezentanții poliției de frontieră – în 78,7% din cazuri. Datele relevă că de cele mai dese ori (în 76,1% de cazuri) populația care apelează la un reprezentant al organelor de poliție este tratată cu atenție și interes. Pe de altă parte, sunt regretabile cazurile când poliția tratează cetățenii cu indiferență, iritație sau chiar ostilitate. Fiecare din aceste cazuri prejudiciază semnificativ imaginea poliției, iar conducerea MAI ar trebui să depună toate eforturile pentru a diminua maximal posibil incidența unor astfel de cazuri.

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 112 27.10.2016 13:01:44

Un alt element important în cercetarea experienței personale a cetățenilor în contact cu poliția reprezintă impresia cetățenilor de după ultimul contact cu un reprezentant al poliției. Cercetările în domeniu, de nivel internațional, demonstrează că ultimul contact al intervievatului cu organele de drept influențează enorm asupra atitudinii acestuia față de toate instituțiile de forță, iar experiența negativă are un impact mai mare decât cea pozitivă [8, p.88-99]. Astfel, cercetarea realizată a evidențiat faptul că în majoritatea cazurilor (84,3%) respondenții nu au avut parte nici de experiență negativă, nici de experiență pozitivă în cadrul ultimului contact avut cu un reprezentant al poliției (*Fig. 4*). Doar în 11,4% de cazuri respondenții au caracterizat ultima experiență în contact cu poliția drept pozitivă, iar altele 4,3% au caracterizat-o drept negativă.

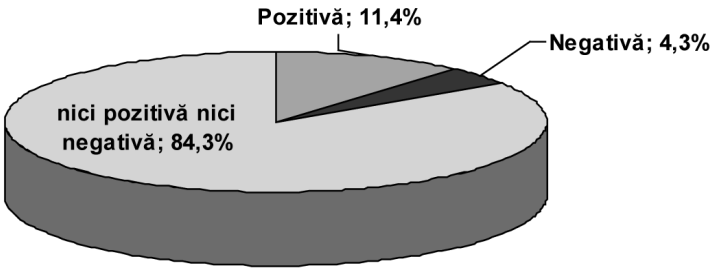


Fig. 4. **Aprecierea ultimei experiențe în contact cu poliția**

Fiind întrebați dacă au rămas satisfăcuți de răspunsul oferit de reprezentanții organelor de poliție în cadrul ultimului contact, 72,7% din respondenți au răspuns „da". Astfel, experiența personală a respondenților în contact cu poliția relevă următoarele:

- populația contactează destul de rar cu reprezentanții organelor de poliție. Acest fapt ne permite să lansăm ipoteza că imaginea poliției în rândurile populației este creată mai mult de mass-media, de discuțiile cu rudele sau colegii, decât de experiența proprie a cetățenilor;
- contactul cetățenilor cu poliția are loc mai mult la inițiativa colaboratorilor organelor de poliție, iar cel mai des în contact cu poliția intră femeile;
- polițistul de sector este persoana care contactează cel mai frecvent cu populația, practic devenind imaginea structurilor de forță în rândul cetățenilor. De comportamentul polițistului de sector, în cadrul contactului cu populația, depinde enorm deschiderea populației în colaborarea cu organele de poliție;
- ponderea aprecierilor pozitive din partea respondenților a ultimului contact cu poliția este extrem de redus, cu toate că marea majoritate a respondenților sunt satisfăcuți de răspunsul primit în cadrul ultimului contact cu poliția. Această situație poate fi explicată prin faptul că, apelând la poliție, cetățenii nu se așteaptă la o experiență pozitivă, caracterizând-o din start drept una lipsită de emoții.

Imaginea poliției creată de mass-media. Un rol extrem de important în formarea atitudinii populației față de organele de poliție îl dețin sursele de informare în masă. Pentru a afla care este totuși imaginea creată de mass-media autohtone, a fost realizată o cercetare a buletinelor de știri difuzate în sursele TV din Republica Moldova, precum și în sursele on-line. Fiind chestionați privind principala sursă de informare despre ac-

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 113 27.10.2016 13:01:44

tivitatea poliției, 67,9% au indicat televiziunea, iar 15,0% au indicat Internetul. În cazul televiziunii, aceasta este principala sursă de informare pentru persoanele de vârstă mai înaintată (45-64 ani) din zonele rurale, în cazul Internetului, acesta este principala sursă de informare pentru tinerii (18-29 ani) din zonele urbane. Astfel, pentru atingerea scopului propus, au fost selectate două canale TV (Prime TV și PRO TV) care au acoperire națională, o audiență solidă și care dispun de arhive ale știrilor difuzate. Din cadrul surselor on-line a fost selectat portalul de știri www.unimedia.md, care se bucură de o audiență bună și dispune și de arhivă de știri. În cadrul cercetării a fost selectat și analizat conținutul știrilor ce fac referire la organele de poliție. Perioada de cercetare a fost mai – iunie 2013, adică jumătatea de an premergătoare cercetării realizate de CBS-AXA. Din fiecare săptămână a fost selectată o zi în care, după observările efectuate, sursa respectivă face unele retrospective ale săptămânii curente sau trecute. Astfel, pentru PRO TV a fost selectată ziua de duminică, pentru Prime TV ziua de luni și pentru UNIMEDIA ziua de vineri.

Toate știrile care au relatat într-un fel sau altul activitatea organelor de poliție au fost împărțite în trei categorii:

- *știri cu caracter pozitiv* (știrile care prezentau în lumină favorabilă activitatea poliției);
- *știri cu caracter negativ* (știrile care relatau despre un fapt care ar putea prejudicia imaginea poliției);
- *știri cu caracter neutru* (știrile care relatau despre activitatea poliției în contracararea criminalității, fără a-i acorda o tentă pozitivă sau negativă);

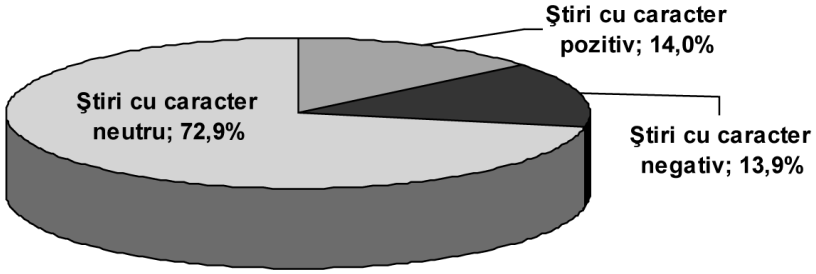


Fig. 5. **Caracterul buletinelor de știri referitoare la activitatea poliției**

- 72,9% din totalul știrilor în care este prezentată activitatea poliției reprezintă *știrile cu caracter neutru*, ce mediatizează crimele și infracțiunile care au loc zilnic în țară. În aceste știri poliția este prezentată doar ca organ de stat care se ocupă de investigarea cazurilor respective. Aceste știri reflectă, de fapt, activitatea de zi cu zi a poliției, fără să i se facă o apreciere pozitivă sau negativă;

- 14,0% din știrile ce fac referire la activitatea poliției reprezintă *știri cu caracter pozitiv.* Majoritatea știrilor din categoria dată au relatat succesele reformei realizate de către conducerea MAI (ridicarea performanței colaboratorilor MAI prin instruire continuă, introducerea uniformelor noi, procurarea vehiculelor noi pentru Poliția de Patrulare, instalarea sistemului video de monitorizare a traficului rutier etc.), dar și despre diferite campanii de sensibilizare a populației realizate la inițiativa MAI;

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 114 27.10.2016 13:01:44

- 13,9% din total au reprezentat *știrile cu caracter negativ,* care au caracterizat activitatea poliției într-o lumină negativă, prejudiciindu-i considerabil imaginea de organ de ocrotire a normelor de drept. O bună parte a știrilor din categoria respectivă (68,5%) s-au referit la posibile acte de corupție cu implicarea polițiștilor. Totodată, în atenția presei s-au aflat și accidentele rutiere cu implicarea vehiculelor aflate în dotarea poliției de patrulare (8,5%), precum și dosarul de corupție Vama Albița-Leușeni, în care sunt acuzați de corupere inclusiv și colaboratori ai poliției de frontieră.

În urma cercetării conținutului știrilor care au făcut referire la organele de poliție în perioada monitorizată, dar și reieșind din constatările prezentate mai sus, concluzionăm:

1. în cadrul buletinelor de știri, cetățenii sunt zilnic bombardați de știri care descriu crimele și infracțiunile ce au loc în țară. Pe de o parte, odată cu creșterea accesului la informație, populația devine tot mai informată referitor la tot ce se petrece în propria localitate sau chiar la nivel de țară. Pe de altă parte, cu cât acest flux de știri este mai abundent, cetățenii devin tot mai îngrijorați de nivelul de criminalitate în țară (după cum am menționat mai sus, 49,5% din respondenți s-au declarat foarte / destul de îngrijorați față de nivelul de criminalitate în localitatea în care locuiesc);

2. principalele surse de informare în masă (TV, Internet, Radio) difuzează fluxuri de știri practic identice, doar cu unele diferențieri reieșind din specificul fiecărui post TV sau site luat în parte. Cu alte cuvinte, datorită unui nivel înalt de digitalizare, odată ce un eveniment este produs, el este preluat rapid de majoritatea surselor de informare în masă, indiferent de tipul mass-mediei;

3. știrile care reprezintă activitatea poliției în lumină pozitivă sunt realizate mai mult la inițiativa MAI. Reformarea MAI este un subiect destul de delicat, atât din perspectivă politică, cât și socială. Astfel, MAI are grijă să își mediatizeze pe larg succesele în propria reformare, dar și să dezrădăcineze stereotipul greșit, creat în rândurile populației, conform căruia poliția este un organ extrem de corupt, opresiv și incapabil de a asigura ordinea publică;

4. liberalizarea presei, dar și noile tehnologii fac extrem de dificilă ascunderea de mass-media a unui eveniment, odată ce acesta a avut loc. Mass-media, în calitatea sa de „câine de pază", nu va pierde nici o ocazie de a mediatiza un caz în care poliția este prezentată în alură negativă;

Totodată, orice caz depistat de corupție cu implicarea unui colaborator MAI, pe de o parte, prejudiciază imaginea întregului sistem de ocrotire a normelor de drept, iar pe de altă parte, demonstrează eficiența luptei cu corupția în organele de poliție, ceea ce este, în final, un factor pozitiv. În cazul în care organele de poliție sunt prezentate inadecvat de o anumită sursă de informare în masă, MAI ar trebui să vină imediat cu o dezmințire și cu demonstrările de rigoare. Dacă totuși apare o știre negativă la adresa MAI și este o știre veridică, MAI ar trebui să își accepte oficial greșeala și să prezinte în mass-media acțiunile concrete ce vor fi întreprinse pentru a evita astfel de cazuri pe viitor.

Percepția nivelului de criminalitate în societate. În limitele prezentei cercetări, una din ipoteze constă în faptul că percepția cetățenilor față de nivelul de criminalitate, în localitatea proprie sau în țară în general, influențează considerabil imaginea organelor de poliție. Un nivel redus de criminalitate este deseori asociat cu o bună activitate a organelor de poliție și invers, un nivel înalt de criminalitate creează impresia că organele de ocrotire a normelor de drept nu își exercită meseria eficient.

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 115 27.10.2016 13:01:44

Pentru a confirma ipoteza respectivă, am contrapus percepția respondenților privind nivelul de siguranță perceput în societate cu datele statistice oficiale privind situația criminogenă în țară pe parcursul perioadei evaluate *(Fig. 6)*. În baza răspunsurilor respondenților, am primit următoarea imagine privind nivelul de siguranță pe care îl percep respondenții:

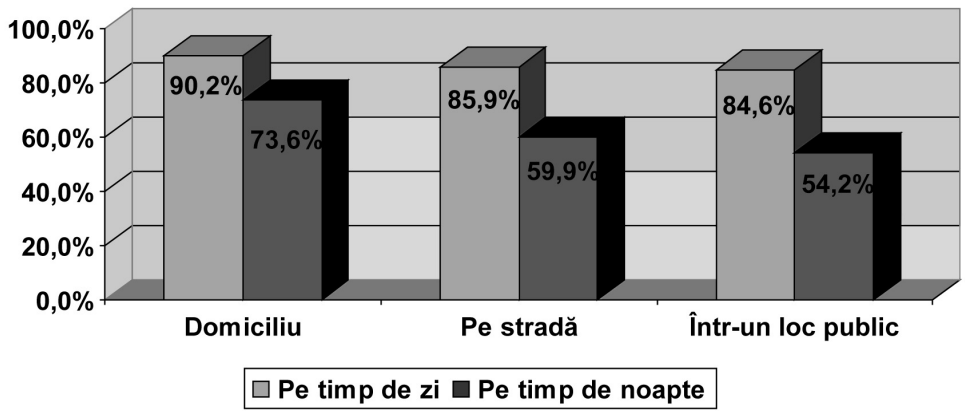


Fig. 6. **Nivelul de siguranță perceput de respondenți la domiciliu, pe stradă, în loc public**

Respondenții se simt în siguranță cel mai mult aflându-se la domiciliu, pe timp de zi (90,2%), iar cel mai jos nivel de siguranță îl percep aflându-se într-un loc public, noaptea (54,2%). Totuși, calculând media ponderată a indicatorilor respectivi, putem afirma că respondenții se simt în siguranță în 74,7% de cazuri, ceea ce poate fi considerat un indicator destul de bun. Doar jumătate din respondenți (50,0%) s-au arătat foarte mulțumiți / mulțumiți de activitatea poliției [9]. Totuși, acest indicator este destul de înalt, comparativ cu indicatorii la aceiași întrebare a altor organe de ocrotire a normelor de drept (Serviciul Vamal – 24,3%, Serviciul de Informații și Securitate – 23,4%, Centrul Național Anticorupție – 21,6%, Procuratura Generală – 17,9%). Conform datelor MAI, în anul 2013, pe teritoriul țării au fost înregistrate 38,2 mii infracțiuni, ceea ce constituie o creștere de 4,2% comparativ cu anul 2012. Rata infracționalității este de 107 infracțiuni înregistrate la 10 mii locuitori față de 72 infracțiuni în anul 2009.

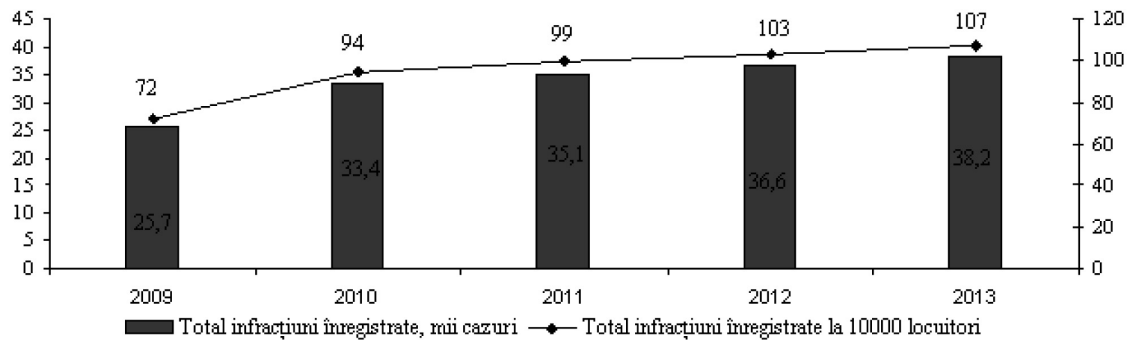


Fig. 7. **Rata infracționalității în anii 2009-2013 [10]**

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 116 27.10.2016 13:01:45

În concluzie, putem afirma că situația în care o pătrime din respondenți (25,3%) nu au sentimentul de siguranță proprie corelează destul de mult cu faptul că jumătate din respondenți (50,0%) nu sunt mulțumiți de activitatea poliției.

Comportamentul colaboratorilor organelor de poliție în contact cu populația. Comportamentul colaboratorilor organelor de drept, conduita lor profesională în contact cu cetățenii este crucială în crearea unei impresii pozitive. Astfel, în limitele cercetării noastre este extrem de important de studiat cum sunt respectate principiile de conduită obligatorii pentru polițiști expuse în Codul de Etică și Deontologie al polițistului [11]. În rezultatul chestionării efectuate, am încercat să aflăm atitudinea respondenților față de faptul cum sunt respectate cele 12 principii stipulate în Codul de Etică și Deontologie al polițistului. Din rezultatele prezentate în *Tabelul 1* reiese că, după opinia respondenților, principiile de conduită a polițiștilor sunt respectate de ultimii, în medie, doar în 48,3% cazuri, ceea ce este un indicator destul de slab.

Tabelul 1. **Atitudinea populației față de respectarea Codului de Etică și Deontologie al polițistului**

№	Principiul	Afirmația	De acord / parțial de acord	Media	Media generală
	Nivel înalt				**48,3%**
1	**Profesionalismul**	Poliția știe cum să lupte cu criminalitatea, să ajute victimele și societatea în general	61,3%	**56,4%**	
2	**Disponibilitatea**	Poliția este prezentă în locurile și în cazurile necesare	58,3%		
3	**Integritatea morală**	Polițiștii își păstrează calmul în timpul lucrului cu cetățenii	56,0%		
4	**Capacitatea și datoria de exprimare**	Poliția se străduie să răspundă nevoilor oamenilor și le explică acestora acțiunile și deciziile sale	55,4%		
5	**Confidențialitatea**	Polițiștii respectă principiul nedivulgării informației	51,0%		
	Nivel mediu				
6	**Loialitatea**	Polițiștii sunt devotați patriei și cetățenilor	46,8%	**46,6%**	
7	**Egalitatea, imparțialitatea și nediscriminarea**	Poliția tratează toți oamenii egal fără diferențiere pe bază de etnie, religie, statut social etc.	46,3%		
	Nivel scăzut				
8	**Prioritatea interesului public**	Polițiștii acordă prioritate interesului de serviciu față de interesul personal	44,0%	**40,9%**	
9	**Respectul**	Poliția tratează toți oamenii cu respect	42,7%		
10	**Independența operațională**	Polițiștii sunt independenți în activitatea lor de zi cu zi	42,7%		
11	**Legalitatea**	Acțiunile polițiștilor sunt întotdeauna legale	40,4%		
12	**Transparența**	Activitatea poliției este una transparentă	34,7%		

Pentru a facilita analiza acestor date, rezultatele au fost grupate în trei segmente: *nivel înalt* – acele principii care, după părerea respondenților, sunt respectate în mai mult de 50% de cazuri (acest nivel nicidecum nu poate fi numit drept bun, deoarece doar în 56,4% de cazuri este un rezultat slab); *nivel mediu* – acele principii care sunt respectate în 45% ≥ 50% de cazuri; *nivel scăzut* – principiile care, după percepția celor

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 117 27.10.2016 13:01:45

chestionați, sunt respectate în mai puțin de 45% de cazuri. Analizând primul segment (*nivel înalt)*, putem concluziona că respondenții, în proporție medie de 56,4%, au încredere în nivelul de profesionalism al reprezentanților poliției; consideră că poliția este disponibilă în cazurile în care aceasta este necesar și este capabilă să explice legalitatea acțiunilor sale, precum și să respecte principiul confidențialității.

Analiza celui de-al doilea segment (*nivel mediu*) demonstrează că respondenții au dubii în privința faptului că polițiștii tratează cetățenii într-un mod nediscriminatoriu și sunt absolut devotați, loiali populației pe care o deservesc.

În final, cel de-al treilea segment (*nivel scăzut*) ne arată că respondenții nu consideră activitatea poliției drept transparentă; se îndoiesc de faptul că activitatea poliției este întotdeauna legală și independentă de unii factori de influență externă; precum și de faptul că poliția tratează toți oamenii cu respect. Strategia de reformare MAI, în vigoare la momentul actual, ar trebui să includă acțiuni concrete întru consolidarea respectării tuturor acestor principii obligatorii în activitatea polițiștilor de zi cu zi. În concluzie vom încerca să formulăm unele propuneri care ar fi în stare să redreseze situația dată.

Calculul final al imaginii organelor de poliție în rândurile populației. După cum am menționat anterior, pentru a calcula imaginea generală a poliției, este necesar de cuantificat impactul factorilor care au o influență decisivă asupra formării atitudinii populației față de poliție. Cercetarea realizată a stabilit că 42,4% din respondenți au răspuns că au foarte multă / oarecare încredere în poliție.

Respectiv **imaginea generală a poliției (A) = 42,4%**

Experiența personală a cetățenilor în contact cu organele de drept (**E**) poate fi calculată după următoarea formulă:

$$E = \frac{E1 + E2}{2}$$

unde: E_1 reprezintă raportul contactelor cu caracter pozitiv din numărul total de contacte, iar E_2 nivelul de satisfacție a cetățeanului în urma ultimului contact cu un colaborator al organului de drept.Cercetarea efectuată a reliefat faptul că în 76,1% de cazuri populația care apelează la un reprezentant al organelor de poliție este tratată cu atenție și interes. Totodată, doar în 11,4% de cazuri respondenții au caracterizat ultima experiență în contact cu poliția drept pozitivă.

Respectiv **experiența personală a cetățenilor în contact cu poliția (E) =**

E = (76,1% +11,4%) / 2

E = 43,75%

Prezenta cercetare a demonstrat că doar 14,0% din totalul de știri difuzate în mass-media, în perioada de referință, au caracterizat organele de poliție într-o lumină pozitivă.

Astfel, imaginea poliției creată de mass-media (M) = 14,0%. Nivelul de infracționalitate în țară ($\mathbf{R_i}$) poate fi calculat după următoarea formulă:

$$Ri = \frac{P1 + P2}{2} - \frac{Nx}{10000} * 100\ ,$$

unde:

- $\mathbf{P_1}$ este media ponderată a respondenților care au declarat că se simt în siguranță (74,7%)
- $\mathbf{P_2}$ este ponderea respondenților foarte mulțumiți / mulțumiți de activitatea poliției (50,0%),
- $\mathbf{N_x}$ este rata infracționalității în țară pentru anul relevant cercetării.

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 118 27.10.2016 13:01:45

Astfel:

$$\mathbf{R_i = (74,7\% + 50,0\%) / 2 - 107 / 10\,000 * 100\%}$$

$$\mathbf{R_i = 62,35\% - 1,07\%}$$

$$\mathbf{R_i = 61,28\%}$$

Atitudinea populației privind comportamentul polițiștilor (C) poate fi calculată după următoarea formulă:

$$C = \frac{C1 + C2 + Cn + ... + C12}{12}$$

Reieșind din datele cercetării efectuate,

$$\mathbf{C = (40,4\% + 46,3\% + 34,7\% + 55,4\% + 58,3\% + 44,0\% + 61,3\% + 51,0\% + 42,7\% + 56,0\% + 42,7\% + 46,8\%) / 12}$$

$$\mathbf{C = 579,6\% / 12}$$

$$\mathbf{C = 48,3\%}$$

Indicele percepției corupției (C_{or}) pentru Republica Moldova în anul 2013 a fost de 35 de puncte din 100. **Astfel, C_{or} = 35,0.**

Pentru comoditate, factorii A, E, M, R_i, C și C_{or} pot fi transferați la o scară de la 0 la 10.

În acest fel:

$$\mathbf{A= 4.24; E =4.38; M = 1.40; R_i = 6.13; C = 4.83; C_{or} = 3.50}$$

Pentru a asigura un nivel mai înalt de acuratețe a datelor, este extrem de important de aflat în ce măsură fiecare indicator în parte, din cele prezentate mai sus, influențează asupra imaginii generale a poliției. În acest scop, respondenții au fost rugați să aprecieze pe o scală de la 1 la 7, unde 1 este cel mai puțin, iar 7 este cel mai mult, în ce măsură fiecare din factorii enunțați mai sus au influențat asupra formării atitudinii respondenților privind poliția. Astfel, au fost obținute următoarele rezultate:

Tabelul 2. **Principalii factori ce influiențează imaginea poliției**

	Factor	Nota medie ponderată	Ponderea din total
1	Imaginea poliției creată de mass-media (M)	4,49	25,4%
2	Conduita polițiștilor în contact cu populația (C)	4,31	24,4%
3	Experiența personală în contact cu poliția (E)	1,30	7,3%
4	Nivelul de corupție în țară (C_{or})	4,03	22,8%
5	Nivelul de infracționalitate în țară (R_i)	3,56	20,1%
	TOTAL	**17,69**	**100%**

Din *Tabelul 2* reiese că cel mai mare impact asupra imaginii organelor de poliție o au imaginea creată de mass-media, comportamentul polițiștilor și nivelul de corupție din țară. Pe de altă parte experiența personală a populației are un impact destul de redus asupra opiniei populației față de organele de poliție în general. În formula finală, fiecare din factorii descriși mai sus vor conta în următoarea proporție:

$$\mathbf{M*25,4 + C*24,4 + E*7,3 + C_{or}*22,8 + R_i*20,1}$$

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 119 27.10.2016 13:01:45

În final, Z va fi calculat în felul următor:

Z = (1,40*25,4 + 4,83*24,4 + 4,38*7,3 + 3,5*22,8 + 6,13*20,1) / 100
Z = (35,56 + 117,85 + 31,97 + 79,8 + 123,21) / 100
Z = 388,39 / 100
Z = 3,88

Odată ce am identificat coeficientul Z, putem purcede la calcularea imaginii poliției în rândul populației (I) la momentul realizării cercetării. Coeficientul (I) va oscila în toate cazurile între 0 și 10, unde 0 înseamnă o imagine absolut negativă a poliției, iar 10 înseamnă o imagine extrem de pozitivă a organelor de drept.

$$0 \prec I \prec 10$$

După cum am relatat mai sus, coeficientul (I) poate fi calculat după formula:

I = (A + Z) / 2
I = (4,24 + 3,88)/2
I = 8,12/ 2
I = 4,06

Concluzii

În situația în care **10,00** ar fi valoarea maximală pe care teoretic ar fi putut să o obțină coeficientul (I), o valoare de doar **4,06** poate fi considerată destul de modestă. Acest fapt demonstrează că reforma organelor de poliție este doar la început de cale. Totodată, se evidențiază o necesitate clară în realizarea, de către conducerea MAI, a unor eforturi concrete întru consolidarea imaginii sale în rândurile populației.

Rezultatele prezentei cercetări scot în evidență un set de acțiuni clare ce ar putea îmbunătăți, pe viitor, atitudinea populației față de poliție. Grupându-le în contextul factorilor ce influențează imaginea poliției, aceste acțiuni ar putea fi:

a) Încrederea populației în organele de poliție

1. campaniile de promovare a imaginii poliției trebuie îndreptate spre bărbați de vârstă medie (cuprinsă între 30 – 60 ani), vorbitori de limba rusă și cu un nivel socioeconomic mediu;

2. campaniile de promovare a imagini poliției trebuie realizate și în alte localități urbane ale țării (în afară de mun. Chișinău), în care concentrația de vorbitori de limba rusă este destul de mare (spre ex. mun. Bălți sau UTA Găgăuzia);

3. ar fi oportună realizarea unor campanii de promovare a imaginii cu implicarea elevilor din școli / licee / școli profesionale, pentru a consolida încrederea tinerilor în poliție.

b) Experiența personală a cetățenilor în contact cu poliția

1. polițiștii de sector trebuie instruiți periodic referitor la comportamentul și modul de comunicare a acestora în contact cu populația;

2. comisariatele de poliție trebuie să asigure faptul că fiecare cetățean cunoaște numele de familie, prenumele, datele de contact al polițistului de sector, precum și adresa

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 120 27.10.2016 13:01:45

sectorului de poliție de care sunt deserviți. Acest lucru va facilita contactarea poliției de către cetățeni, în caz de necesitate;

3. este necesar de exclus cazurile în care cetățenii sunt tratați cu indiferență, iritație sau chiar ostilitate. În astfel de cazuri, comisariatele de poliție trebuie să afișeze la loc vizibil, în incinta sectoarelor de poliție, metodele prin care cetățenii ar putea raporta astfel de cazuri.

c) Imaginea poliției creată de mass-media

1. conducerea MAI trebuie să încheie contracte de colaborare cu diferite mijloace de informare în masă, dar și cu organizații ce reprezintă societatea civilă, pentru ca în final, prin intermediul acestora, să mediatizeze succesele în reformarea organelor de poliție, dar și altă informație care ar putea prezenta poliția în lumină pozitivă;

2. în cadrul aparatului central al MAI este necesară crearea unui post nou de PR manager, atribuțiile căruia s-ar axa în exclusivitate asupra metodelor de îmbunătățire a imaginii poliției;

3. ar fi oportun de realizat, periodic, analiza de conținut a articolelor din presă care se referă la activitatea poliției, pentru a evidenția statistica articolelor cu tentă pozitivă, precum și a celor cu tentă negativă. Această măsură ar putea facilita identificarea problemelor curente cu care se confruntă imaginea poliției în societate;

4. reforma MAI trebuie mediatizată pe larg, ca o „istorie de succes";

5. este necesar de exclus la maximum posibil cazurile în care reprezentanții poliției se autovictimizează, declarând că principalele impedimente în lucrul acestora este lipsa echipamentului necesar și nivelul scăzut de salarizare. Aceste probleme pot fi rezolvate, însă mediatizarea lor prejudiciază imaginea poliției în general;

6. în cazul în care organele de poliție sunt defăimate pe nedrept de o anumită sursă de informare în masă, MAI ar trebui să vină imediat cu o dezmințire și cu demonstrările de rigoare;

7. în cazul în care apare o știre negativă la adresa MAI și este o știre veridică, MAI ar trebui să își accepte oficial greșeala și să prezinte în mass-media acțiunile concrete ce vor fi întreprinse pentru a evita astfel de cazuri pe viitor.

d) Percepția nivelului de criminalitate în societate

1. pe lângă statistica privind situația criminogenă în țară, organele de poliție ar trebui să găsească metode de mediatizare a succeselor poliției în contracararea crimelor;

2. un accent deosebit, în cadrul mediatizării succeselor poliției, trebuie pus pe profesionalismul colaboratorilor de poliție și devotamentul acestora în deservirea cetățenilor;

3. pe site-ul oficial al MAI trebuie plasate mai multe note analitice / informative privind succesele poliției în combaterea criminalității. Notele informative respective trebuie să contrabalanseze informația privind situația criminogenă în țară.

e) Comportamentul colaboratorilor organelor de poliție în contact cu populația

1. în contact cu cetățenii, colaboratorii de poliție trebuie să explice foarte clar necesitatea contactului, pentru ca cetățenii să fie siguri că acțiunile colaboratorului de poliție sunt perfect legale;

2. conducerea MAI trebuie să identifice metode de facilitare a raportării, de către cetățeni, a oricărui caz de discriminare din partea angajaților poliției pe bază de etnie,

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 121 27.10.2016 13:01:45

religie, statut social, etc. Astfel de cazuri trebuie tratate cu cea mai mare atenție de către colaboratorii serviciului de securitate internă a MAI;

3. la fel, este necesară identificarea metodelor suplimentare de transparentizare a activității de zi cu zi a poliției, pe lângă informația ce ține de Reforma MAI. În acest fel, populația va avea senzația că cunoaște mai bine activitatea poliției;

4.unul din scopurile activității serviciului de securitate internă a MAI ar trebui să fie excluderea cazurilor în care interesele personale ale polițiștilor prevalează asupra intereselor profesionale prin testarea periodică a integrității angajaților MAI;

5.în cadrul procesului de reformare, conducerea MAI ar trebui să propună perfecționarea cadrului normativ relevant în scopul asigurării independenței operaționale a colaboratorilor săi, atât pe nivel ministerial / interdepartamental, cât și față de posibile interferențe politice în activitatea organului de ocrotire a ordinei de drept.

Acestea sunt doar unele aspecte ce au ieșit în evidență pe parcursul realizării studiului în cauză. Totuși, realizarea acestor acțiuni ar putea spori considerabil imaginea poliției în rândurile populației, dar și ar putea completa calitativ eforturile conducerii MAI în reformarea organelor de poliție.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. Albrecht S., Green M. Attitudes Toward the Police and the Larger Attitude Complex: Implications for Police-Community Relationships. În: Criminology: An Interdiscipilnary Journal, 1977, nr.15, pp. 67-86.
2. Gallagher C. The Public Image of the Police. George Manson University. 2001. http://www.theiacp.org/The-Public-Image-of-the-Police (vizitat la 12.01.2015).
3. Pentru comparație, datele Barometrului de Opinie Publică realizat în noiembrie 2014 demonstrează că 39,0% din respondenți au o foarte multă / oarecare încredere în poliție (cu o creştere de 7,9 puncte procentuale față de BOP noiembrie 2013, situându-se la cel mai înalt nivel din ultimii 21 de ani).
4. Gallagher C. Op. cit. http://www.theiacp.org/The-Public-Image-of-the-Police (vizitat la 12.01.2015).
5. Ibidem.
6. Jesilow P., Meyer J., Namazzi N. Public Attitudes toward the Police. În: American Journal of Police, 1995, nr. 14, pp. 67-88.
7. Ibidem, p.20.
8. Reisig Michael D., Chandek M. S. The Effects of Expectancy Disconfirmation on Outcome Satisfaction in Police-Citizen Encounters. În: International Journal of Police Strategies and Management, 2001, nr. 24, pp. 88-99.
9. La acest capitol este interesant faptul că, fiind întrebați despre pe cât de mulțumiți sunt de activitatea Ministerului Afacerilor Interne, doar 31,3% au răspuns că sunt foarte mulțumiți / mulțumiți.
10. http://www.statistica.md/newsview.php?l=ro&id=4335&idc=168
11. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.481 din 10.05.2006 cu privire la aprobarea Codului de Etică şi Deontologie al polițistului. În: Monitorul Oficial Nr. 75-78 din 19.05.2006.

Revista Filosofie ASM nr_3_2016.indd 122 27.10.2016 13:01:45