

Komunikacija policijskih službenika tijekom postupanja prema vozačima

Sirovina, Tomislav

Master's thesis / Diplomski rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:071057>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-17**

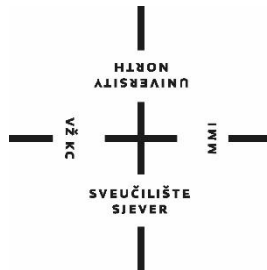


Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



DIPLOMSKI RAD br. 78/OJ/2017

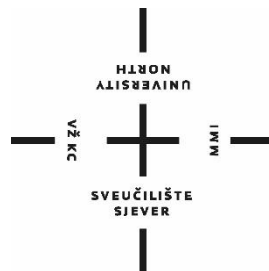
**KOMUNIKACIJA POLICIJSKIH SLUŽBENIKA
TIJEKOM POSTUPANJA PREMA VOZAČIMA**

Tomislav Sirovina

Varaždin, ožujak 2018.

SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

Studij Odnosi s javnostima



DIPLOMSKI RAD br. 78/OJ/2017

**KOMUNIKACIJA POLICIJSKIH SLUŽBENIKA
TIJEKOM POSTUPANJA PREMA VOZAČIMA**

Student:
Tomislav Sirovina, mat.br. 0404/336D

Mentorica:
prof. dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić

Varaždin, ožujak 2018.

Prijava teme diplomskoga rada

studenta IV. semestra diplomskog studija
Odnosa s javnostima

BROJ: **78/OJ/2017**

(upisuje studentska referada)

IME I PREZIME STUDENTA Tomislav Sirovina

MATIČNI BROJ 0404/336 D

NASLOV IZABRANE TEME
DIPLOMSKOGA RADA Komunikacija policijskih službenika tijekom postupanja prema vozačima

NASLOV IZABRANE TEME DIPLOMSKOGA
RADA NA ENGLISKOM JEZIKU Communication of Police Officers in the Treatment of Drivers

KOLEGIJ IZ KOJEG JE IZABRANA
TEMA DIPLOMSKOGA RADA Persuazija i interpersonalna komunikacija

MENTOR prof.dr.sc. Ljubica Bakić-Tomić

U VARAŽDINU, DANA 18.10.2017

POTPIS MENTORA *Ljubica Bakić-Tomić*



POTPIS STUDENTA
Sirovina Tomislav

SADRŽAJ

UVOD	1
1. ULOGA POLICIJE U DRUŠTVU	3
1.1. Policija kao društvena institucija i profesija	4
1.2. Vrijednosti i vrline koje izražavaju misiju policije.....	6
1.3. Položaj policije u javnosti.....	7
1.4. Policija i odnosi s javnostima	8
1.4.1. Temeljne unutarnje vrednote	9
1.5. Aktivnosti policije kroz odnose s javnostima	10
2. SIGURNOST CESTOVNOG PROMETA – ULOGA PROMETNE POLICIJE	13
2.1. Zakonsko uređenje prometa.	13
2.2. Poslovi i zadaće prometne policije.....	15
2.3. Prevencija kao čimbenik sigurnosti u cestovnom prometu	16
3. RAZGOVOR KAO SREDSTVO KOMUNIKACIJE POLICIJE I GRAĐANA	18
3.1. Oblici komunikacije.....	19
3.1.1. Verbalna komunikacija.....	19
3.1.2. Pismovna komunikacija	20
3.1.3. Neverbalna komunikacija	20
3.2. Oblici razgovora	20
3.2.1. Razgovor bez riječi	21
3.2.2. Otvoreno-suradnički razgovor.....	22
3.2.3. Obrambeno-napadački razgovor.....	23
3.2.4. Kontrolirajući razgovor	23
3.2.5. Pošteni i nepošteni razgovor.....	25

3.3.	Uloga i značaj komunikacijskog slušanja.....	25
4.	SPECIFIČNOSTI KOMUNIKACIJE U POLICIJI.....	27
4.1.	Specifičnosti komunikacije policijskih službenika	27
4.2.	Osnovna pravila komuniciranja policijskih službenika.	28
4.3.	Neverbalna i verbalna komunikacija u policijskom postupanju.	30
4.3.1.	Projiciranje željene poruke	32
4.3.2.	Samopoštovanje i ljudske vještine policijskog službenika.....	33
4.4.	Osnovna pravila verbalnog i neverbalnog komuniciranja policijskih službenika u konfliktnim situacijama	34
4.5.	Zakonska legislativa koja uređuje ophođenje policijskih službenika s građanima	37
4.6.	Faze uspješnog policijskog postupanja.....	38
5.	PROVEDENO ISTRAŽIVANJE	41
5.1.	Predmet istraživanja.....	41
5.2.	Cilj istraživanja	41
5.3.	Hipoteze	41
5.4.	Metode prikupljanja podataka.....	42
5.5.	Određenje uzorka	42
5.6.	Vremenski period istraživanja.....	43
6.	REZULTATI ISTRAŽIVANJA S DISKUSIJOM.....	44
7.	ZAKLJUČAK	68
8.	LITERATURA	71
9.	POPIS GRAFIKONA	72
10.	PRILOG – ANKETNI UPITNIK	75

Sažetak

Kvalitetna komunikacija ključ je dobrog odnosa među ljudima, a komuniciramo svim onim što jesmo. Gotovo da nema problema ili zapreke koju nije moguće riješiti komunikacijom. Iako na prvu komuniciranje nekima predstavlja nepremostivu zapreku, bilo da se radi o tome da ne znaju razgovarati, ne znaju slušati ili pak smatraju da se u komunikaciji trebaju koristiti teškim pojmovima i da moraju biti rječiti govornici, to ipak nije tako.

Osnovna svrha rada jest istaknuti važnost poznavanja osnovnih komunikacijskih vještina, kao i specifičnosti komuniciranja policijskih službenika sa vozačima. Dobrim komunikacijskim vještinama policijski službenici si pojednostavljaju samo postupanje uz bolje rezultate. Ovlasti koje su na raspolaganju policajcima prilikom postupanja su takve prirode da zadiru u stečena ljudska prava svakog pojedinca, a policijski službenici sa dobro razvijenom komunikacijom će minimalno zadirati u stečena prava uz maksimalnu efikasnost

Osobni razvoj i uporaba kvalitetne komunikacije pojedinog policijskog službenika razvija povjerenje i utječe na sigurnost građana.

Ključne riječi: komunikacija, specifičnosti komunikacije policijskih službenika, oblici komunikacije, policijski službenici, policija.

Summary

Quality communication is the key to good relations between people, and we communicate with all of what we are. There are almost no problems or obstacles that could not be solved through communication. Although communication for some people represents an insurmountable obstacle, whether it is about the fact that they don't know how to talk to, listen to, or are considered to need to use difficult concepts in communication and that they must be an eloquent speakers, it's not so.

The main purpose of the paper is to highlight the importance of knowledge of the basic communication skills, as well as the specifics of communication of police officers with drivers. Good communication skills, make it easier for police officers dealing with drivers with better results. The powers that are available to police officers during the treatment are of such a nature to intrude in the acquired human rights of every individual, and police officers with well-developed communication will minimally intrude in the acquired rights with maximum efficiency.

Personal development and the use of quality communication of the individual police officer develops confidence and affect the safety of the citizens.

Key words: communication, the specificities of law enforcement communication, forms of communication, police officers, the police.

UVOD

Kako bi policijski službenici prilikom nadzora prometa učinkovito djelovali i bili u stanju ispravno i točno interpretirati što im vozači govore nužna je kvalitetna komunikacija. Kvalitetnom komunikacijom policijski službenici si pojednostavljaju samo postupanje, odnosno uz manje napora postižu bolje rezultate, što doprinosi većoj učinkovitosti u obavljanju svakodnevnih zadaća.

Policijski službenici moraju posjedovati i koristiti se komunikacijskim vještinama te se djelotvorno koristiti osjetilima, puno slušati i zapažati. Na taj način policijski službenici povećavaju osobnu sigurnost, ali i sigurnost drugih osoba, smanjuju pritužbe na rad, kao i stres kako na poslu tako i kod kuće, te unaprjeđuju službu profesionalizmom.

U teoriji postoje razni modeli i alati za komuniciranje, pa se čini da je komunikacija „znanstvena fantastika“, no u stvarnosti komunikacija omogućava interakciju sa drugima, i tko svoje emocije, mišljenja, stavove, strahove, želje i dr. može riječima oblikovati i da njegova poruka bude shvaćena na način kako je i zamislio, u prednosti je u odnosu na one koji to ne mogu

Kako bi svi aspekti djelovanja policije bili ispravno i točno interpretirani, bez obzira radi li se o dobrom ili lošem, zakonitom ili nezakonitom primjeru, nužna je kvalitetna komunikacija, jer se odobravanje javnosti može postići samo odgovornim, otvorenim i proaktivnim pristupom prema toj istoj javnosti. Povjerenje građana u policiju ovisit će o percepciji građana u kojoj mjeri policija svojim djelovanjem štiti upravo njihove interese.

Glavni komunikatori Ministarstva unutarnjih poslova su svi policijski službenici, koji su po prirodi svog posla svakodnevno u neposrednom kontaktu s građanima, što se naročito odnosi na policijske službenike prometne policije. Preko tih kontakata javnost stvara sliku o policiji, a hoće li ona biti pozitivna ili negativna ovisi o nizu čimbenika, od kojih su najvažniji uvažavanje mišljenja građana, pošteno i profesionalno postupanje, osobna urednost službenika, čistoća i ispravnost policijske opreme te brzina i kvaliteta intervencije. Stoga bi cilj svakog policijskog službenika ponaosob, tijekom nadzora vozila i vozača, trebao biti da odgovornim, proaktivnim i transparentnim pristupom stječe

razumijevanje građana, gradi povjerenje i općenito pridonosi razvoju pozitivnog subjektivnog osjećaja sigurnosti svakog građanina odnosno vozača.

Moć komunikacije proizlazi upravo iz toga da poruke koje se šalju budu shvaćene onako kako to pošiljatelj želi, da informacije ne budu krivo interpretirane ili iskrivljene, a da se poruke i informacije koje dopiru, mogu ispravno interpretirati i njihovo istinsko značenje shvatiti. Što znači da policijski službenici moraju posjedovati i vješto se koristiti komunikacijskim vještinama, kako bi si osigurali prednost prilikom postupanja, odnosno kako bi prilikom postupanja mogli prepoznati što im vozači zaista govore, čime pridonose vlastitoj sigurnosti i sigurnosti samih vozača, a istovremeno postupaju profesionalno i efikasno. Time nedvojbeno doprinose profesionalizaciji i ugledu samog ministarstva, iz razloga što mogu razlučiti kada i u kojoj mjeri trebaju zadirati u stečena ljudska prava građana tj. vozača.

1. ULOGA POLICIJE U DRUŠTVU

Pred policijom su postavljeni najodgovorniji zadaci i poslovi svakog društva. Ne podcjenjujući pri tome važnost svih ostalih institucija koje prožimaju jedno društva. Međutim treba naglasiti kako je upravo policiji, između ostalog, povjerena najodgovornija karika u funkcioniranju društva, a to je sigurnost. Policija je pod stalnim pritiskom u svladavanju rastućih prijetnji usmjerene protiv društva, od najobičnijih prekršaja, preko kaznenih djela do terorističkih, a da pri tome ne zadire u zajamčena prava svakog pojedinca i da ne prekorači ovlasti koje su joj na raspolaganju.

Prema Goldsteinu, policiju je najprikladnije promatrati kao službu koja se nalazi u nadležnosti vlade, a ima vrlo razgranate i višestruke svrhe. Ovakav stav prihvatio je i Wilson koji nadodaje kako Policija istodobno mora biti na usluzi građanima, održavati javni red i mir te osigurati sprovođenje zakona¹.

Policija je javna služba, neizostavni dio državne uprave te predstavlja organizaciju koja posjeduje opće pravo uporabe zakonom ograničene sile radi korektivnog djelovanja na ponašanje svojih građana i otklanjanju neposredno predstojećih opasnosti².

Policija kao institucija prvenstveno služi građanima, na način da rješava različitu problematiku koja se javlja u društvu. Smatra se da građani nemaju uvijek dovoljan uvid u složenost poslova policije stoga neprestano dolazi do nesporazuma u njihovom međusobnom odnosu, a koje rezultira mnoštvom pritužbi na rad i postupanje policije³.

Polijska struka puna je ovlasti koje joj odobrava zakon, međutim ona u svojstvu tog represivnog aparata ima zakonsku moć koja može biti i zlorabljena. Zbog toga posao policije treba biti kontroliran, a mediji su u najboljoj poziciji da to čine u ime društva. Bez medijskih izvješća o policijskim događajima ti događaji ne bi niti postojali kao društveni događaji. Javnost je osjetljiva i najviše zabrinuta za sigurnost, stoga sigurnosna pitanja plijene pozornost medija i predstavljaju čimbenik kvalitete života⁴.

¹ Cajner Mraović I., *Etika policijskog zvanja*, Policijska akademija, 2007., str. 11

² Baboselac-Marić M., *Obilježja policijske kulture*, str. 240

³ Cajner Mraović I., *Etika policijskog zvanja*, Policijska akademija, 2007., str. 8.

⁴ Bakić-Tomić Lj., Cajner-Mraović I.; International Conference Media and Communication Theory., Dubrovnik 2004.,

1.1. Policija kao društvena institucija i profesija

Primarna funkcija policije je održavanje reda i mira, a ta funkcija je ujedno funkcija društvenog nadzora. Kao generalna služba policija pruža neposrednu reakciju na različite probleme građana⁵.

Prema članku 2 Zakona o policiji, policija je definirana kao središnja služba Ministarstva koja obavlja poslove određene zakonom i drugim propisima. Policija građanima pruža zaštitu njihovih temeljnih ustavnih prava i sloboda i zaštitu drugih Ustavom Republike Hrvatske zaštićenih vrijednosti⁶.

Kao što je u prethodnom poglavlju navedeno policija, kao javna služba i organizacija, posjeduje opće pravo uporabe zakonom ograničene sile radi korektivnog djelovanja na ponašanje svojih građana. Tako da ovlasti koje su policiji, kao državnom tijelu i policijskom službeniku kao pojedincu, na raspolaganju, a koje su takve da kada se primjenjuju kose s ljudskim i građanskim pravima i slobodama, za dobroti bit svih treba nadzirati društvo⁷.

Djelovanje policije regulirano je različitim zakonskim aktima i drugim oblicima nadzora na razini vlade odnosno na nacionalnoj ili lokalnoj razini. Tu moć, koju policija kao društvena institucija posjeduje, staviti isključivo pod nadzor vlade bez mogućnosti da društvo djeluje na rad policije, značilo bi dati vladi moć da provodi svoju volju nad društvom. Osim toga, to bi značilo i da se policijski službenici kao pojedinci ponašaju izvan okvira zakona do one mjere do koje je vlada spremna prihvatiti takve oblike ponašanja, ne vodeći pri tome računa koliko je to ponašanje prihvatljivo za društvo i njegove pojedine segmente.

Iz ovoga jasno proizlazi da društvo mora biti uključeno u rad policije, a time na raspolaganju imati i određene mehanizme za provođenja nadzora nad funkcioniranjem policije. Dakako da direktan nadzor od strane cjelokupne populacije nije moguć, ali odgovornost policije prema društvu je moguć. Odgovorno ponašanje policije prema

⁵ Cajner Mraović I., *Etika policijskog zvanja*, Policijska akademija, 2007., str. 10

⁶ *Zakon o policiji*, NN 34/2011, dostupno na https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_03_34_762.html, datum pristupanja 24.02.2018

⁷ Cajner Mraović I., *Etika policijskog zvanja*, Policijska akademija, 2007., str. 16

društvenoj zajednici, se očituje u mogućnosti da zajednica, ukoliko je nezadovoljna funkcioniranjem policije, može utjecati i nešto promijeniti.

Da bi policija kao organizacija bila odgovorna društvu, potrebno je uspostaviti čvršće veze između policije i zajednice, između policijskih službenika i lokalnih dužnosnika te između policajaca i građana. Kako bi policija bila u mogućnosti uspostaviti čvršće veze te prepoznati i uzeti u obzir stavove građana neophodna je komunikacija između nje i lokalne zajednice.

Odvojeno od pitanja odgovornosti policije kao organizacije, potrebno je tretirati pitanje odgovornosti individualnog policijskog službenika. Građani prema jednom predstavniku prosuđuju organizaciju u cjelini, pa tako na temelju jednog lošeg iskustva mogu zaključiti da je čitava policija nepristupačna, nepristojna, nefunkcionalna, ukratko loša i neprimjerena.

Kao društvena institucija policija je dužna kontrolirati svoj odnos prema društvu kako sa stajališta cjelokupne organizacije tako i sa stajališta svakog policijskog službenika ponaosob, kao jedinice koja predstavlja tu organizaciju. To su ujedno dvije komponente čija je komunikacija neophodna za prepoznavanje stavova građana prema svom funkcioniranju i odlukama koje donosi ili provodi.

Od građana se ne očekuje da sagledava organizaciju u cjelini već je prosuđuju prema jednom njezinom predstavniku pa tako može na temelju tog jednog slučaja i jednog lošeg iskustva zaključiti da je čitava policija kao institucija nepristupačna, nepristojna, nefunkcionalna, jednom riječju loša i neprimjerena građanstvu.

Policija se kroz javnost prikazuje kroz interakciju i komunikaciju s građanima. Policija je ta koja dolazi kada nastane neki problem, odnosno konflikt te se od nje očekuje da postupa autoritativno. Najčešći incidenti koji dovode ljude u kontakt s policijom odnose se upravo na cestovni promet bilo da se radi o prometnoj nesreći, prometnom prekršaju ili nekom nesporazumu u prometu koji uslijedi svađom između sudionika i to bez obzira u kojoj se uloži određena osoba našla; žrtva, svjedok ili počinitelj⁸.

⁸ Cajner Mraović I., *Etika policijskog zvanja*, Policijska akademija, 2007., str. 16 – 18.

Negativno mišljenje i stavovi javljaju se prema policiji prvenstveno odmah nakon što policajac u obavljanju službene dužnosti primjeni neku od ovlasti primjene sredstava prisile ili represivno djeluje na način da sankcionira prekršitelja nekom od zakonom propisanih odredbi.

1.2. Vrijednosti i vrline koje izražavaju misiju policije

Kako bi policija zadobila i zadržala povjerenje javnosti, njezini dionici se moraju pridržavati etičkim normama propisani u Etičkom kodeksu policijskih službenika. Policijski službenici u obavljanju posla i osobnom životu brinu o zaštiti i jačanju svog ugleda i ugleda policije u cjelini. Posebno brinu o jačanju integriteta policije u cjelini. Prilikom ophođenja s ljudima, državnim tijelima, nevladinim organizacijama i drugim institucijama, u svom su radu principijelni, dosljedni, odlučni, ustrajni, pravedni, stručni, pristojni i korektni. Vrijednosti i vrline koje izražavaju misiju policije očituje se kroz njezine pojedince na način da policijski službenici:

- služe ljudima,
- štite živote ljudi i imovine,
- štite slabije pred jačima,
- osiguravaju ustavna i zakonska prava svim ljudima pod jednakim uvjetima,
- imaju visok stupanj integriteta,
- hrabri su i odlučni čak i kada je ugrožen život,
- svjesni su da službena iskaznica i značka znači odgovornost i javno povjerenje u policiju,
- održavaju povjerenje i ne zlorabe podatke i informacije,
- uvijek postupaju etično, zakonito i profesionalno⁹.

Postupajući u skladu s navedenim, policijski službenici zadobivaju povjerenje građana.

⁹ *Etički kodeks policijskih službenika*, NN 34/2011 dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_06_62_1501.html , datum pristupanja 12.01.2018.

1.3. Položaj policije u javnosti

Između policije i javnosti postoji izvjesna konfuzija u odnosu na realitete, percepciju policije, očekivanja javnosti od policije te interakciju i komunikaciju između policije i građana. Iako policija postupa u skladu s ovlastima koje je dobila od društva, često to isto društvo očekuje da policija nekoga prisili na određeno ponašanje, ali da ta prisila bude bez sile. Percepcija javnosti prema policiji jest takva da većina voli znati da postoji i da je dostupna, ali se istodobno nadaju da ju nikad neće trebati niti da će s policijom imati posla. Policiju se zove da posreduje u različitim konfliktnim situacijama očekujući od policajaca da postupaju autoritativno ali ne i autoritarno.

Javnost od policije uglavnom očekuje nazočnost i dostupnost, te je vrlo jasno postavljeno da policija mora biti 24 sata dnevno na raspolaganju, sedam dana u tjednu, cijelu godinu. Svi građani mogu očekivati da će u nekoj fazi njihovog života zatrebati policiju, bilo da se radi o prijavljivanju najjednostavnijim prekršaja, preko prometnih nesreća, do kaznenih djela i drugih prijetnji. Stoga konstanta dostupnost policije pruža građanima osjećaj sigurnosti, da postoji netko tko je tu kada im zatreba. Moderno društvo pruža čitav niz oblika pomoći svojim članovima, jer moderni način života nameće ljudima da podršku i pomoć pronalaze izvan obiteljskog kruga odnosno na razini onoga što nudi država. Iako Država ima širok spektar službi na raspolaganju, vrlo malo je službi koje su na raspolaganju 24 sata dnevno. To su obično službe za hitne intervencije kao što su služba hitne medicinske pomoći, vatrogasci, služba spašavanja i policija. Prve tri službe su vrlo jasno i specifično definirane, pa će tako svaka osoba koja se uputi u bolnicu bit pregledana i ukoliko se utvrdi da nema nikakvih medicinskih poteškoća bit će iz bolnice otpuštena. Vatrogasci će napustiti mjesto u slučaju da nema vatre, kao i službe spašavanja ukoliko utvrde da na mjestu nema potrebe za njihovim djelovanjem. Dakle, iako sve službe zaprimaju određeni broj neutemeljenih poziva, sve službe policije te pozive vrlo lako mogu odbiti. Tako da policiji preostaje da se bavi svim ostalim problemima, odnosno kako tvrde Punch i Naylor, policiju bi se moglo opisati kao jedinu 24 sata dežurnu potpuno mobilnu socijalnu službu.

Studija koju su proveli Punch i Naylor pokazuje što javnost očekuje od policije. Od 30 ispitanika, o njihovim razlozima za pozivanjem policije, svega petero ljudi je znalo zašto

zovu policiju i imali opravdan razlog za pozivanje, dok je dvanaestero njih izjavilo da su bili svjesni da zovu pogrešnu instituciju i da je za njihov problem nadležna druga organizacija, ali nisu mogli s njom stupiti u kontakt ili je nisu znali pronaći. Može se reći da je najbrže i najlakše pozvati policiju negoli neku drugu instituciju, jer su policajci ti koji su dostupni i kada nitko drugi nije te će pomoći i kada to ne spada u njihovoj domeni posla. Naposljetku, policija će uvijek reagirati na poziv bez obzira na njegov karakter.

Prema Bittner-u koji je izradio vrlo korisnu analizu fenomena koji bi se mogao nazvati „pozivanje policije“. Kada u društvu dođe do neravnoteže tj. do konflikta i kada taj konflikt izađe izvan granica dopuštenog, članovi društva imaju potrebu razriješiti ga. Često je to nemoguće učiniti bez pomoći i intervencije posrednika. Formalni posrednik je sudstvo, međutim sudstvo treba netko pokrenuti, a taj netko najčešće je upravo policija. Stoga, kada situacija izađe izvan kontrole građana, oni pozivaju policiju da je ponovno stavi pod nadzor i da riješi problem. Ovlasti koje su policajcima na raspolaganju i potencijal da se koriste sredstvima prisile i te činjenice zapravo kriju suštinu fenomena „pozivanja policije“ te policiju čine znatno vrjednijom u kritičnim situacijama nego bilo koju drugu društvenu službu¹⁰.

1.4. Policija i odnosi s javnostima

Jedna od temeljnih karakteristika djelovanja policije u državama s demokratskom tradicijom jest javnost rada, što posebice dolazi do izražaja u društvima gdje dominira participativan tip političke kulture tj. gdje građani aktivno sudjeluju u društvenim procesima. U tom kontekstu građani žele biti informirani o svim politički i društvenim kretanjima u društvu pa tako žele imati i informacije koje su u djelokrugu policije.

Policija koja primjenjuje moderan način djelovanja treba biti javni servis građana kojemu je zaštitna uloga pretpostavljena nadzornoj, a pro aktivan pristup važniji od reaktivnog. Kako bi se uistinu razvijala u tom smjeru, policija se treba razvijati u suradnji s cijelom društvenom zajednicom, što se postiže kvalitetnim odnosima s javnošću. Ključne komponente takve policijske organizacije jesu: komunikacija-interakcija-povjerenje-

¹⁰ Cajner Mraović I., *Etika policijskog zvanja*, Policijska akademija, 2007., od str. 17 – 20.

partnerstvo. Kako bi svi aspekti djelovanja policije bili ispravno i točno interpretirani, bez obzira radi li se o dobrom ili lošem, zakonitom ili nezakonitom primjeru, nužna je kvalitetna komunikacija, jer se odobravanje javnosti može postići samo odgovornim, otvorenim i pro aktivnim pristupom prema toj istoj javnosti. Pokazujući odgovornost policija od javnosti može očekivat razumijevanje za ono s čime se svakodnevno suočava i za ono što svakodnevno čini. Posredstvom razumijevanja takva je odgovornost povod povjerenju i temelj suradnje, što vodi većem stupnju angažiranosti građana u svim pitanjima od zajedničkog interesa i građana i policije. U konačnici, povjerenje javnosti u policiju ovisit će o percepciji građana u kojoj mjeri policija svojim djelovanjem štiti upravo njihove interese. Konačni je cilj odgovornim, pro aktivnim i transparentnim pristupom stjecati razumijevanje, graditi povjerenje i otvarati vrata suradnji s javnošću, odnosno pridonositi razvoju pozitivnog subjektivnog osjećaja sigurnosti¹¹.

1.4.1. Temeljne unutarnje vrijednosti

- **Odgovornost** - Svojim reakcijama policija i druge službe ministarstva trebaju cjelokupnoj javnosti potvrđivati da uvijek preuzimaju odgovornost za svoje aktivnosti, poduzete mjere i postupke policijskih i državnih službenika, bilo da je riječ o preventivnim ili represivnim, pozitivnim ili negativnim, zakonitim ili čak nezakonitim primjerima.

- **Transparentnost** – s obzirom na veliku društvenu odgovornost, policija i druge službe ministarstva u komunikaciji uvijek trebaju biti lako razumljive, jasne i konkretne, a kako javnost odaslane poruke ne bi pogrešno shvatila ili krivo interpretirala.

- **Proaktivnost** – kako bi javnost razvijala osjećaj sigurnosti u svoju policiju, ministarstvo treba djelovati pro aktivno, odnosno preuzimati inicijativu i odgovornost, te inicirati aktivnosti kako bi spriječila moguće problematične i opasne situacije.

- **Objektivnost** – kako bi javnost razumjela postupke policije i drugih službi ministarstva i razvijala osjećaj povjerenja, ministarstvo uvijek, bez obzira na situaciju,

¹¹ Tomić Z., *Odnosi s javnošću, teorija i praksa, II, dopunjeno i izmijenjeno izdanje*, Synopsis, Zagreb-Sarajevo, 2016 od str. 1047 - str. 1049.

mora iznositi cjelovite, istinite i točne informacije, poštujući pritom zakonska ograničenja s jedne, a pravičnost s druge strane.

- Dosljednost – kako bi javnost razvijala osjećaj povjerenja u svoju policiju, komunikacija treba uvijek biti koordinirana, točna, istinita i temeljita, primjenjujući jasne i nedvosmislene kriterije u svim situacijama.

- Profesionalnost – u komunikaciji s javnošću, a pogotovo u neposrednim kontaktima s građanima, svaki policijski i državni službenik ministarstva mora uvijek, bez obzira na moguće tenzije, biti profesionalan i dosljedan, te štiti prava i interese građana i takvim dobrim običajima razvijati povjerenje, čuvati vlastiti ugled, ugled ministarstva i policije.

- Etičnost – i kroz komunikaciju s javnošću treba poštovati temeljna prava čovjeka, ljudske i građanske slobode, djelovati povjerljivo, tolerantno, objektivno, odlučno, obazrivo i pravično, ne radeći razlike među ljudima ni po kojoj osnovi.

- Kreativnost – komunikaciji s javnošću treba pristupati kreativno → uočljivim, privlačnim, pamtljivim i svima razumljivim sadržajima¹².

1.5. Aktivnosti policije kroz odnose s javnostima

Odnosi s javnošću podrazumijevaju veliki broj različitih aktivnosti:

- Interna komunikacija - komuniciranje sa svim zaposlenicima sustava unutarnjih poslova – policijskim i državnim službenicima.

- Organizacijski odnosi s javnošću - komuniciranje u korist cijelog ministarstva.

- Odnosi s medijima - komuniciranje s predstavnicima lokalnih, regionalnih, nacionalnih, međunarodnih i stručnih medija svih vrsta (tisak, radio, TV, Internet).

¹² Borovec K.: *Strategija odnosa s javnošću*, MUP RH, str. 6.

- Partnerski odnosi - komuniciranje s ostalim tijelima državne uprave i policijama, odnosno svim lokalnim, regionalnim, nacionalnim i međunarodnim partnerskim službama i institucijama.

- Poslovi od javnog značaja - komuniciranje s političkom javnošću, lokalnim/regionalnim ili nacionalnim predstavničkim tijelima, saborskim odborima.

- Odnosi s društvenom zajednicom/društvena odgovornost ministarstva i policije - komuniciranje s lokalnom/regionalnom zajednicom, institucijama i izabranim zastupnicima, s policijskim upravama i policijskim postajama.

- Strateška komunikacija - identificiranje i analiziranje situacije, te rješavanje problema u skladu sa dogovorenim strategijama, programima i ciljevima ministarstva i policije.

- Rješavanje krize - komuniciranje jasnim porukama, odnosno u skladu sa definiranom strategijom kriznog komuniciranja ministarstva i policije.

- Pisanje tekstova - raznih vrsta za različitu publiku, uz visok stupanj pismenosti, na razini ministarstva i policijskih uprava, i to putem portala MUP-a i web stranica svih 20 policijskih uprava, internog časopisa i internog glasnika.

- Upravljanje komunikacijskim alatima - posredno komuniciranje s cjelokupnom vanjskom i unutarnjom javnošću uređivanjem/administriranjem svih javnosti odaslatih dokumenata i objavljenih sadržaja na portalu MUP-a, na web stranicama PU, u internom časopisu i u internom glasniku.

- Upiti građana - neposredno komuniciranje s građanima putem elektronske pošte.

- Provođenje javnih kampanja - posredno komuniciranje s cjelokupnom javnošću kako bi se unaprijedila sigurnost cijele zajednice; npr. akcije „Manje oružja-manje tragedija“, „Živim život bez nasilja“ (Udruga hrvatskih menadžera sigurnosti MUP-u je 2011. za kampanju dodijelila tzv. Hrvatsku veliku nagradu sigurnosti zbog medijske promocije sigurnosti), „Poštujte naše znakove“ i „NENO – nacionalna evidencija nestalih osoba“.

- Organiziranje događaja i izložbi - kojima se obilježavaju važni datumi iz povijesti države i policije, ili međunarodni dani¹³.

¹³ Borovec K.: *Strategija odnosa s javnošću*, MUP RH, str. 8.

2. SIGURNOST CESTOVNOG PROMETA – ULOGA PROMETNE POLICIJE

Jedna od definicija prometa je da je to svako premještanje ljudi i dobara s mjesta na mjesto, što podrazumijeva određeno savladavanje udaljenosti tj. prostora. Poznati engleski ekonomist, Marshall, promet je opisao kao djelatnost koja prodire svugdje, prožimajući sve faze proizvodnje, razmjene, razdiobe i potrošnje dobara.

Promet utječe na sve dijelove društva, pridonosi gospodarskom i društvenom razvoju te oblikuje prostor i svakodnevni način života. Promet osim pozitivnih učinaka ima i negativne učinke koji ponajviše dolaze do izražaja u nepovoljnom utjecaju na sigurnost ljudi i na okoliš. Nepoželjna nuspojava razvoja prometa je rast broja prometnih nesreća.

Tijelima državnopravne represije promet pobuđuje interes tek kad poprimi svoje ekstreme ili devijantne oblike, odnosno kad rezultira materijalnim štetama, tjelesnim ozljedama ili nečijom smrću. Tada se postavlja pitanje kako spriječiti prometne nesreće i posljedice koje iz njih proizlaze. Ukupni gubici u prometu kojima rezultiraju prometne nesreće premašuju sve štete izazvane drugim oblicima kriminaliteta. Unatoč mnogim nedostacima u prometu, bez prometa se ne može, on je krovotok moderne civilizacije i zato ga treba učiniti sigurnim. Kako je promet vrlo složen i šarolik sustav, teško je odrediti način kako to postići, odnosno na koji način i kojim mjerama promet učiniti sigurnim za sve njegove dionike¹⁴.

2.1. Zakonsko uređenje prometa.

Promet je potrebno regulirati i nadzirati kako bi se spriječile nesreće, koje štetno mogu utjecati na čovjeka, okoliš ili imovinu. S obzirom na svoju nacionalnu i međunarodnu komponentu, promet je reguliran nacionalnim i međunarodnim normama, pri čemu treba naglasiti kako se međunarodne norme ne primjenjuju izravno, već se putem ratifikacije implementiraju u nacionalno pravo tj. nacionalne zakone. Pod prometnim propisima

¹⁴ Mršić Ž., *Poslovi i zadaće prometne policije*, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija, Zagreb 2010. str. 15 – 21.

razumijevamo skup pravnih propisa koji uređuju međusobne odnose osnovnih čimbenika cestovnog prometa (čovjek, vozilo, cesta) radi sigurnijeg i nesmetanog odvijanja prometa te sprječavanje i uklanjanje opasnosti za sudionike u prometu.

Najvažniji međunarodni izvori prometnih propisa, koji su inicirani od Ujedinjenih naroda doneseni na međunarodnoj razini zbog razvoja međunarodnog prometa, su konvencije, sporazumi i ugovori (Bilateralni ili multilateralni) kao što su Međunarodna konvencija o cestovnom prometu sa završnim aktom Konferencije Ujedinjenih naroda o cestovnom i automobilskom prijevozu, te protokolom o cestovnoj signalizaciji tzv. Ženevska konvencija potpisana u Ženevi 19. Rujna 1949. godine. Jedan od najpoznatijih sporazuma je svakako Europski sporazum o međunarodnom cestovnom prijevozu opasnih tvari skraćeno ADR, koji je implementiran u nacionalni Zakon o prijevozu opasnih tvari.

Propisi kojima se unutar nacionalnoga prava uređuju pravila ponašanja i odnosi u prometu, nalazimo u zakonskim i pod zakonskim aktima, pretežito u domeni prekršajnog zakonodavstva rjeđe u kaznenopravnom, su:

- „zakoni – kao temeljni pravni propisi koje donosi Hrvatski sabor i kojima se uređuju osnovni odnosi.
- pravilnici – kao pod zakonski akti koji potanje razrađuju pojedine odredbe zakona radi njihove primjene, koje donose ovlašteni ministri nadležnih ministarstava a vrijede na cjelokupnom području Republike Hrvatske.
- naredbe – koje donose nadležni ministri, a odnose se na pojedine dijelove Republike Hrvatske, odnosno pojedine ceste.
- odluke – koje vrijede samo na teritoriju jedinica lokalne i područne samouprave ili uprave, a donose ih tijela tih jedinica“.

Temeljni zakon iz područja cestovnog prometa je Zakon o sigurnosti prometa na cestama kojim se utvrđuju pravila prometa na cestama, temeljna načela međusobnih

odnosa i ponašanja sudionika, osnovni uvjeti kojima mora udovoljavati prometna infrastruktura, uvjeti kojima moraju udovoljavati vozila u prometu i dr.¹⁵.

2.2. Poslovi i zadaće prometne policije

Prvi zahtjev koji se postavlja pred prometni sustav je mobilnost, tj. protočnost prometa, a drugi je sigurnost. Poslovi i zadaće prometne policije je osigurati optimalne uvjete sa odvijanje prometa, odnosno osigurati što veći protok vozila u jedinici vremena uz što manje rizike za sudionike¹⁶.

Zadaci prometne policije najjednostavnije se mogu podijeliti u tri osnovne grupe¹⁷:

- nadzor,
- represija,
- progon.

Nadzorom sudionika u prometu na cesti utvrđuje se i provjerava njihovo pridržavanje prometnih propisa, valjanost prometnih isprava te njihovo psihofizičko stanje i drugi uvjeti koje moraju ispunjavati za sigurno i nesmetano sudjelovanje u prometu¹⁸.

Nadzor prometa na cestama od strane prometne policije podrazumijeva nadziranje, tj. kontrolu sva tri čimbenika prometne sigurnosti. To su poslovi nadzora prometnih površina, vozila te nadzor nad ponašanjem sudionika u prometu. Nadzor nad prometom ne znači neselektivno, rutinsko kontroliranje vozača, već podrazumijeva širi skup aktivnosti koje su usmjerene na poboljšanje sigurnosne komponente.

Promet ponajprije treba analitički pratiti kako bi se uočile određene zakonitosti koje ugrožavaju promet, da bi se pravilnom organizacijom policije moglo efikasno smanjiti ugroze. Kontrolom prometnih površina otklanjaju se nedostaci u okolišu, ponajprije samih

¹⁵ Mršić Ž., *Poslovi i zadaće prometne policije*, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija, Zagreb 2010. str. 29 i 30.

¹⁶ Ibidem str. 211.

¹⁷ Gledec M., *Sigurnost prometa I.*, Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Zagreb, 1996., str. 83.

¹⁸ Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika u obavljanju poslova nadzora i upravljanja prometom na cestama, čl. 18., NN 141/11, dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=8706>, datum pristupanja 17.01.2018.

prometnica zatim i prometne signalizacije. Nadzorom vozila se osigurava da vozila udovoljavaju propisanim uvjetima za sudjelovanje u prometu na cestama i da su tehnički ispravna. Kontrolom vozača i drugih sudionika u prometu se utvrđuje da li vozač ima pravo sudjelovati u prometu (da li posjeduje vozačku dozvolu) i da li je sposoban za sigurno upravljanje vozilom, dok se nadzorom drugih sudionika naročito pješaka utvrđuje da li se pridržavaju propisa, budući su upravo pješaci najranjiviji sudionici u prometu i svojim ne pridržavanjem propisa doprinijeli prometnim nesrećama u kojima na koncu često i smrtno stradaju. Cilj nadzora prometa jest da se svi sudionici u prometu na cestama pridržavaju prometnih propisa, kako bi svi dionici bili što sigurniji. Ne treba se propisa držati zbog straha od policije i visine kazne, već zbog toga što su propisi u službi vlastite i sigurnosti ostalih¹⁹.

Represijom se nastoji suzbiti prometna delinkvencija. Represivne mjere se sve više kombiniraju sa preventivnim mjerama. Svrha je represivnog djelovanja nastojati utjecati na ponašanje počinitelja kako više ne bi kršio propise te kako bi uvidio svoje ponašanje kao društveno neprihvatljivo.

Progon uglavnom pokreće policija na temelju svojih pismena iako nije nužno da se i završi na razini policije kao represivnog organa, već može po službenoj dužnosti biti prosljeđen nadležnom sudstvu koje će preuzeti cjelokupan predmet te donijeti u sklopu svojih ovlasti konačnu presudu.

2.3. Prevencija kao čimbenik sigurnosti u cestovnom prometu

Demokratskim društvima, kojima je stalo da što manje zadiru u stečena ljudska prava, posljednje sredstvo u zaštiti društvenih vrijednosti trebale bi biti kazne i represivne mjere. Ponašanja koja su u skladu s očekivanjima društva mogu se ostvariti preventivnim mjerama, koja idu za tim da do ugrožavanja ni ne dođe²⁰.

Ideja prevencije usmjerena je na razvijanje opće svijesti ljudi o zajedničkom životu i na razvijanje spoznaje o tome da je sloboda kao apstraktno, univerzalno dobro jednoga

¹⁹ Mršić Ž., *Poslovi i zadaće prometne policije*, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija, Zagreb 2010. str. 211-214

²⁰ Ibidem str. 15.

društva moguća samo kao zbroj djelića slobode svakog pojedinca, koje oni svjesno i dragovoljno „žrtvuju“ kao uvjet ostvarenja nužne mjere osobne i zajedničke slobode. Svjedoci smo pretjeranog normiranja, juridizacije različitih područja života, te javnost stječe pogrešan dojam kako će se sve negativne pojave riješiti ako se za njih propiše kazna. Međutim mnogobrojni su dokazi, kako kazne tj. represija ne utječe na pozitivne promjene u ponašanju.

Svako društvo koje se suprotstavlja nepoželjnim ponašanjima u prometu, koja dovode u opasnost sudionike u prometu te koje se suprotstavlja delikvenciji u prometu mora imati prikladan alat kojim će to činiti. Društva tako na strateškoj razini na raspolaganju imaju represivne i preventivne mjere, odnosno kombinaciju tih mjera. Današnja društva više-manje primjenjuju kombinacije preventivno-represivnih mjera s naglaskom na jednu ili drugu mjeru, dok čistog represivnog ili preventivnog modela skoro nigdje više u svijetu nema.

Ni jedna država se ne odriče represije kao sredstva za suzbijanje neželjenih ponašanja, samo što institucije ovlaštene za poduzimanje represivnih mjera nastoje „dozu“ represije kombinirati s „dozom“ prevencije, u nastojanju da pogode optimalnu mjeru koja će utjecati na suzbijanje neželjenih ponašanja.

Neka istraživanja su pokazala da pravilno usmjerena aktivnost prometne policije može utjecati na stanje sigurnosti i smanjenju broja prometnih nesreća i do 40 %. Kako bi se aktivnost policije približila tom postotku gornje granice mogućega, mora u svojim aktivnostima sadržavati što više moguće preventivnih mjera. Kazneni i Prekršajni zakon precizno definiraju svrhu kažnjavanja i razloge za primjenu bilo koje pojedinačne sankcije. Represija samo po sebi ne donosi ništa, ako se njome nije utjecalo na pozitivnu promjenu u ponašanju počinitelja. I najmanja kazna mora u sebi nositi poruku da prekršitelj treba mijenjati svoje ponašanje²¹.

²¹ Mršić Ž., *Poslovi i zadaće prometne policije*, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija, Zagreb 2010. str. 22 - str. 24.

3. RAZGOVOR KAO SREDSTVO KOMUNIKACIJE POLICIJE I GRAĐANA

U komunikaciji s okolinom ljudi često zaboravljaju da svi ljudi ne doživljavaju sve na isti način, naročito se to odnosi na komunikaciju s pripadnicima drugih kultura, ali isto tako i na pripadnike iste kulture ali različite kulturne prakse. Ovisno o tome kojoj kulturi pojedinac pripada u skladu s njom se i ponaša, pa tako ljudi iz kolektivističkih kultura²² stavljaju dobrobit zajednice ispred vlastite dok ljudi iz individualističkih kultura²³ to čine obrnuto tj. svoje osobne interese stavljaju ispred interesa zajednice. U komunikaciji osoba različitih kultura, često je nerazumijevanje pozicije i motivacije onog drugog, uzrok neuspjelom komunikacijskom procesu. Kako bi to izbjegli i mogli što uspješnije komunicirati potrebno je različitosti prepoznati, uvažiti i u skladu s njima komunicirati²⁴.

Kako će netko reagirati prema policijskom službeniku ovisi ponajprije o naravi te osobe, ranijem iskustvu u susretima s policijom i o naravi događaja. Ipak ponašanje policajaca, naročito kakav prvi dojam ostave, znatno utječe na ponašanje građana. Policijski službenik koji preblago traži od nekoga da nešto napravi često neće postići željeno, iz razloga što na taj način ne može privući ničiju pozornost. Policijski službenik koji postupi pregrubo može izazvati kod građana potrebu obrane i time isprovocirati nasilno ponašanje. Policijski službenici nakon što su prethodno ovladali situacijom i poduzeli sve da zaštite svoj fizički integritet i integritet ostalih osoba provode drugi korak, a to je stvaranje prvog dojma o prijateljskom autoritetu, što mogu postići da na smiren, nepokolebljiv i izravan način objasne osobi što od nje očekuju²⁵.

²² *Kolektivističke kulture karakterizira tzv. "mi – identitet" koji podržava kolektivne ciljeve i dobrobit. U kolektivističkim kulturama stavovi i osjećaji "drugih" manje su važni od stavova i osjećaja pojedinaca u ili izvan spomenute kulture.*

²³ *Individualističke kulture su one koje karakterizira tzv. "ja – identitet" kod kojeg su prioritet osobni ciljevi i korist. U individualističkim kulturama važan je svaki pojedinac i njegovi stavovi i osjećaji, ako ne i važniji od stavova i osjećaja društva u cjelini.*

²⁴ Čerepinko D., *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, Veleučilište u Varaždinu, Varaždin 2011, str.166.

²⁵ Cajner Mraović I., *Komuniciranje policijskih službenika*, Policijska akademija, Zagreb 2007., str. 81

3.1. Oblici komunikacije

Komunikacija je jedna od osnovnih ljudskih aktivnosti. Možemo pretpostaviti da ljudi oduvijek komuniciraju, ili barem od trenutka razvoja svijesti o sebi samima, iako je i sam razvoj čovjeka u mnogim segmentima još uvijek znanstvena misterija. Komunikacija je u svakom slučaju osobina koja nas čini onime što jesmo i jedan od važnih elemenata ljudske socijalizacije, odnosno povezivanja u društvene grupe. Komunikacija nije svojstvena samo ljudima već je kroz različite kanale i na različite načine primjenjuju i sva druga živa bića. Jednom riječju komunikacija je aktivnost svojstvena svim živim bićima.

Oblici komunikacije mogu se oslanjati na različite kodove i biti izloženi različitim kanalima, a mogu se podijeliti na usmenu komunikaciju, pisanu i neverbalnu komunikaciju²⁶.

3.1.1. Verbalna komunikacija

Usmena komunikacija odnosi se na razgovore u kojima je glavni kod komunikacije izgovorena riječ. Kanali kojima se prenosi usmena komunikacija su telefon, razgovor licem u lice, vide, televizija, radio i zvuk na internetu. Ovaj tip komunikacije je izuzetno bitan u poslovnom svijetu, a svojim istraživanjima, poslovni strateg Henry Mintzberg, otkrio je da menadžeri provode između 50 i 90 posto svog radnog vremena u razgovoru. Prednost usmene komunikacije je ta da ljudi putem razgovora pitanja i odgovora, mogu dobiti feedback odnosno povratnu informaciju i ustanoviti jesu li sugovornici razumjeli ono što im govorimo, kao i to da li smo mi razumjeli ono što nama drugi govore. Pri usmenoj komunikaciji sugovornici se mogu usredotočiti na neverbalnu komunikaciju i tako procijeniti treba li ili ne treba vjerovati ono što je čuo. Međutim osim pozitivnih strana ovaj oblik komunikacije ima i negativnih strana iz razloga što je lako govoriti, a ljudi često ne razmišljaju o poruci prije no što ju pošalju, pa često dolazi do nerazumijevanja jer je izgovoreno više no što smo htjeli ili kažemo nešto što poslije požalimo²⁷.

²⁶ Čerepinko D., *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, Veleučilište u Varaždinu, Varaždin 2011, str.10.

²⁷ Rouse, M. i S. (2005.), *Poslovne komunikacije*, Masmedia, Zagreb 2005, str. 46 - 47

3.1.2. Pismovna komunikacija

Pisana komunikacija je u prednosti nad usmenom jer ljudi obično više razmišljaju o tome što pišu, zato što jednom napisana ona postaje trajan zapis. Pošiljalac ulaže više vremena i više se angažira oko sastavljanja poruke kako njome bio zadovoljan. A prednost je i ta da primatelj ima vremena upiti informaciju, i može ju po potrebi iznova pročitati kada je god potrebno. Nedostatak pisane komunikacije jest taj da ipak oduzima dosta vremena, dok se informacija napiše, otipka, pripremi za slanje, sam transport-dostava, i proslijedi do određene osobe koja ju treba preuzeti, otvoriti i naposljetku pročitati, prođe dosta dragocjenog vremena, koje se moglo utrošiti na druge aktivnosti²⁸.

3.1.3. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je često zanemarena, no primatelj poruke obraća više pozornosti ovom obliku nego usmenoj ili pisanoj komunikaciji. Neverbalna komunikacija se odnosi na sva namjerna ili nenamjerna značenja kojih nema u prethodna dva oblika komunikacije, a obuhvaća elemente kao što su izraz lica, geste, pogled, stav, odjeća i vanjski izgled, ton glasa i razdaljinu među govornicima. Neverbalna komunikacije je izrazito snažna i dijelovi neverbalnih poruka mogu biti važniji od značenja izgovorenih riječi²⁹, više o neverbalnoj komunikaciji u poglavlju razgovor bez riječi.

3.2. Oblici razgovora

„Razgovor je namjerno i nenamjerno, svjesno i nesvjesno, planirano i neplanirano slanje, primanje i djelovanje poruka unutar neposrednih, životno važnih, licem u lice, odnosa među ljudima. Budući da je nemoguće u razgovoru izbjeći nenamjerno, neplanirano i nesvjesno, moramo razviti sposobnost snalaženja u konkretnom razgovoru, koji je uvijek nepredvidljiv, nepredočiv i neponovljiv. Nije dovoljno dobro izgovoriti kvalitetnu poruku. Treba osigurati i njeno prihvaćanje pa time i njeno djelovanje, utjecaj na sugovornika. Mi nismo odgovorni samo za slanje nego također i primanje kao i djelovanje naše poruke. Razgovor je nezamisliv bez provjeravanja poslane poruke.

²⁸ Rouse, M. i S. (2005.), *Poslovne komunikacije*, Masmedia, Zagreb str. 47

²⁹ Ibidem str. 47 – 51.

Obilježja razgovora mogu se sažeti u rečenici: Tko (pošiljalac poruke) kaže što (sadržaj poruke) s kojim sredstvima (način razgovora) i s kakvim djelovanjem (utjecaj poruke).

Za razgovor možemo reći da označava razmjenu riječi između dva ili više sugovornika. Izmjena riječi i pojmova je verbalni dio razgovora i može se još nazvati konverzacija.

Razgovor se može opisati kao uspostavljanje kontakta s drugima prilikom kojeg se izaziva pažnja drugoga, odnosno daju se informacije i učvršćuje se poruka koja je poslana. Razgovor je uspješan kada je vještina razgovaranja savladana. Kao i svaku drugu vještinu, i razgovor se treba učiti i vježbati. Kako bi čovjek živio kvalitetno i uspješno, potrebna mu je savladana vještina razgovora.

Razgovor je vještina oblikovanja i slanja, te osiguranja prihvaćanja i djelovanja poruke. Mnogi znaju oblikovati i poslati poruku, ali nisu u stanju osigurati njeno prihvaćanje od strane primaoca poruke i utjecaj na njegovo ponašanje.

Mnogi ljudi misle da znaju razgovarati. Razgovor nije samo izgovaranje riječi i rečenica. Razgovorom se smatra razumijevanje izrečenog, odnosno sugovornikovo razumijevanje i prihvaćanje onoga što smo mu rekli, kao i naše razumijevanje poruke koju nam sugovornik šalje. Razgovor je oblik komunikacije koji treba usavršavati da bi bio konstruktivan.

Razgovor se smatra uspješnim kada primatelj poruke shvati, razumije i prihvati ono što smo mu željeli reći. Sadržaj razgovora kao i način razgovora jednako su važni, te možemo reći da je možda način na koji razgovaramo malo važniji od onoga što želimo reći, jer zbog načina prenošenja poruka i informacija, one nekada znaju propasti i ostati nerealizirane³⁰.

3.2.1. Razgovor bez riječi

Neverbalna komunikacija vrlo je važan i neizostavan dio našeg cjelokupnog komuniciranja s drugima. Nju sačinjavaju ponašanje tijela (držanje, usmjerenost i pokreti

³⁰ Pavao Brajša, *Umijeće razgovora*, Biblioteka C, Pula: C.A.S.H. 1996. Str. 21- 23.

tijela kod sjedenja, stajanja, hodanja i ležanja), mimika (čela, obraza, brade, obrva, usta), očni kontakt (pogled, zjenice, očni mišići), govorno izražavanje (brzina, ritam, jačina i boja glasa, artikulacija, melodija, jasnoća, smijanje, glasovi bez verbalnog sadržaja), gestikulacija (govor ruku, velike i male geste, radnje), dodirivanje, odijevanje, prostorno ponašanje (intimna, osobna, društvena i javna zona odstojanja), vremensko ponašanje (intimno, osobnom društveno i javno vrijeme za kontakte), vanjski kontekst (vanjske okolnosti za vrijeme komuniciranja).

Govor tijela je jako bitan prilikom razgovora jer svaki naš pokret, gesta, mimika, stil i način odijevanja šalju neverbalnu poruku sugovorniku o našim emocijama i stavovima. Također, prvi dojam stječemo na temelju neverbalne komunikacije, odnosno govora tijela.

Iz osnovnih funkcija neverbalne komunikacije (sadržajna razina, osobna razina, odnosna razina i utjecajna razina) proizlazi i njena uloga i važnost u razgovoru. Izgovorena poruka dobiva svoj smisao tek u kompletu sa neverbalnom komunikacijom. Neverbalna komunikacija može pojačati ali i oslabiti utjecaj naše poruke tijekom razgovora, pa čak i poništiti poruku koju smo željeli prenijeti. Neverbalna komunikacija se ne može kontrolirati, tako da naše tijelo samo komunicira i kada mi to ne želimo. Tajna uspješne komunikacije leži u usklađenosti verbalne i neverbalne poruke.

Neizgovoreno za vrijeme razgovora bitno utječe na tumačenje poslanih poruka, otkriva osobnost, namjere i očekivanja pošiljaoca poruke, razotkriva odnose i stavove među sugovornicima, te potiče ili koči razgovor!³¹

3.2.2. Otvoreno-suradnički razgovor

Otvoreno suradnička komunikacija podrazumijeva komunikaciju u kojoj se opisuju problemi i gdje se sugovornici spontano ponašaju. Osobe se uživljavaju u sugovornika, empatični su jedan prema drugom i odnos je ravnopravan, te se gradi međusobno povjerenje.

³¹ Pavao Brajša, *Umijeće razgovora*, Biblioteka C, Pula: C.A.S.H. 1996. str. 41 i 42.

3.2.3. Obrambeno-napadački razgovor

U obrambeno-napadačkom razgovoru komunikacija se odvija na način da se međusobno ocjenjujemo, kontroliramo, strateški dirigiramo, racionalno i izvjesno planiramo, međusobno se natječemo, superiorno nadmećemo te je komunikacija bez međusobnog povjerenja.

Određeni načini komunikacije otežavaju komunikacijski proces, što se događa kada se zapovijeda, naređuje, zahtijeva, prijeti, ako se drže predavanja i uporno nešto dokazuje. Osuđivanje, kritiziranje i predbacivanje također otežava komunikacijski proces kao i hvalisanje, ulizivanje, podređivanje.

Napad potiče obranu i protunapad, a ne razgovor, što onemogućuje kvalitetan i uspješan razgovor. Napadom se drugoj strani pokušava nešto nametnuti i upravo to je najčešća greška u svakodnevnoj komunikaciji jer se na taj način otežava i često onemogućuje međusobni razgovor, kojim za razliku od napada pokušavamo nešto pojasniti.

Uspješan razgovor vodi se u otvoreno-suradničkoj, a neuspješan u obrambeno-napadačkoj komunikacijskoj klimi³².

3.2.4. Kontrolirajući razgovor

Pojedini komunikolozi kontrolirajući razgovor razlikuju po stilovima koji se mogu podijeliti: na konvencionalni, blaže kontrolirajući, oštro kontrolirajući, na istražujući i otvoreni stil komuniciranja.

konvencionalno komuniciramo ako smo tijekom komuniciranja ugodni, vedri, opušteni, prijateljski i suradnički raspoloženi. To je površna komunikacija, koja služi rješavanju svakodnevnih, jednostavnih problema, izmjeni informacija o svakodnevnim činjenicama, bezveznom brbljanju i slobodnom ćaskanju koje na popunjava vrijeme.

U blaže kontrolirajućem stilu komuniciramo, ako tijekom komuniciranja uvjeravamo, usmjeravamo, ponašamo se autoritativno, upozoravamo, savjetujemo.

³² Pavao Brajša, Umijeće razgovora, Biblioteka C, Pula: C.A.S.H. 1996, str. 114 i 115.

Takva komunikacija služi izazivanju promjena ili suprotstavljanja njima, pokretanju ili sprječavanju nečega, demonstriranju autoriteta, izražavanju određenih očekivanja, dijeljenju odgovornosti, signaliziranju nezadovoljstva ili napetosti, ohrabriranju pozitivnog ponašanja, uvjeravanju sugovornika u nešto, podučavanju sugovornika, te prijateljskom uvjeravanju.

U aktivno oštro kontrolirajućem stilu komuniciramo, ako tijekom komunikacije sugovornika okrivljujemo, optužujemo, od njega nešto zahtijevamo, prijetimo mu, etiketiramo ga, ismijavamo, obezvrjeđujemo i rugamo mu se. Govorimo grubo, strogo, prijetećim i iritirajućim glasom. Koristimo zapovjedni način, zatvorena pitanja, te govorimo umjesto drugih.

U pasivno oštro kontrolirajućem stilu komuniciramo, ako tijekom komuniciranja naglašeno optužujemo sebe, plačemo, obezvrjeđujemo se, branimo, preuzimamo ulogu mučenika, a uz to sugovorniku nešto uskraćujemo, kritiziramo ga, ušutkujemo ili jednostavno sve negiramo. Takvom komunikacijom nastojimo sugovornika prisiliti na promjenu ili ga u tome onemogućiti, povrijediti ga, izazvati u njemu osjećaj krivnje, skinuti sa sebe odgovornost, obraniti se, dobiti nešto za sebe, postići kod sugovornika pristanak ili ga podvrgnuti sebi. Govorimo pretjerano blago i plačljivo, a na neverbalnom planu vrtimo glavom, uzdišemo, šmrcamo i plačemo ili pak uporno šutimo.

U istražujućem stilu komuniciranja tragamo za nečim, izražavamo svoje utiske, objašnjavamo, argumentiramo, razmišljamo, analiziramo, predlažemo, dajemo opaske, koristimo otvorena pitanja, oklijevamo, testiramo. Cilj nam je upoznati, istražiti, testirati stvarnost, odrediti i objasniti situaciju, doći do novih informacija i alternativa. Neposredni cilj nije nam ni mijenjanje ni kontrola kao ni vlastito angažiranje i poduzimanje nečega.

Otvoreno komuniciranje je ciljano, direktno, jasno, odgovorno, pristupačno, pozitivno, iskreno, obazrivo i suradničko. Karakteristike takvoga komuniciranja stvarno su upoznavanje, iskreno prihvaćanje, angažirano djelovanje, aktivno slušanje i objektivno priopćavanje. Tijekom takvog komuniciranja nastojimo ići do srži problema, poštujemo razlike, uočavamo eventualne napetosti, ne okrivljujemo, ne zahtijevamo, ne branimo se, iskreno izražavamo vlastite, ali prihvaćamo i tuđe namjere. Njuguje se atmosfera međusobnog obaziranja i podržavanja, razumijevanja i poštovanja, te, iznad svega,

zajedništva. To je stil komuniciranja kojim se mogu postići stvarne promjene. Koristi se u slučaju, ako je jedan od partnera nezadovoljan, ako se promijene okolnosti, kada nisu ispunjena očekivanja, kada se raspravlja o zajedničkoj budućnosti, kada se želi priopćiti neki posebni doživljaj ili se želi potvrditi i učvrstiti odnos sa sugovornikom.

Uspješnom razgovoru smo bliži, ako komuniciramo otvoreno, a ne konvencionalno, blaže ili strože kontrolirajući i istražujući³³.

3.2.5. Pošteni i nepošteni razgovor

Nepoštenom komunikacijom se smatra komunikacija pri kojoj sugovornika ironiziramo i karikiramo njegovo ponašanje, kada stalno mijenjamo teme i ne dopuštamo sugovorniku da završi što je naumio. Prekidanje i zastrašivanje sugovornika, kao i ponižavanje, izluđivanje, izrugivanje i izazivanje osjećaja krivnje također su obilježja nepoštene komunikacije. Nepoštena komunikacija je najveći neprijatelj uspješne komunikacije.

Za razliku od nepoštene komunikacije, u poštenu komunikaciju spada slušanje i međusobno poštivanje, objašnjavanje, dogovaranje, suosjećanje kao i povjerenje prema sugovorniku. Iznošenje iskrenog mišljenja i poštivanje međusobnih želja smatra se uspješnim poštenim razgovorom.³⁴

3.3. Uloga i značaj komunikacijskog slušanja

Kada prestajem slušati, prestajem i postojati!

Kada počinjem slušati počinjem i postojati!

Ja slušam, dakle postojim!

J.E. Berendt

Slušanje je izuzetno važna komunikacijska vještina. No ipak često i oni dobra sluha puno toga ne čuju, što uzrokuje probleme u komunikaciji.

³³ Pavao Brajša, Umijeće razgovora, Biblioteka C, Pula: C.A.S.H. 1996. str. 144 i 145.

³⁴ Ibidem, str. 118-120.

Aktivno slušanje je vrsta istinskog slušanja, a koje je bitan preduvjet uspješnoj komunikaciji jer aktivnim slušanjem nastojimo razumjeti sugovornika, prepoznati njegove potrebe i osjećaje.

Kaže se da treba *slušati ušima, očima i srcem!*

Kako bi uspješno slušali potrebno je:

- Pripremiti se za slušanje.
- Koncentrirati se na sugovornika.
- Verbalnim i neverbalnim znakovima poticati sugovornika i davati mu do znanja da ga se sluša.
- Pokušati shvatiti suštinu poruke.
- Ne prekidati i ne požurivati govornika.
- Ne dovršavati govornikove rečenice .
- Izbjegavati osuđujući stav dok se sluša.
- Odrediti je li poruka pretežno činjeničnog ili emotivnog tipa i u skladu s njom odgovarati.
- Parafrazirati ili preformulirati glavne točke govornikove poruke.³⁵

³⁵ Vukosav J., Glavač-Glišić R., *Policijska psihologija i komunikologija*, Policijska akademija, 2009., str. 99 – 101.

4. SPECIFIČNOSTI KOMUNIKACIJE U POLICIJI

Ministarstvo unutarnjih poslova je organizacija koja nema proizvod temeljem kojeg gradi uspjeh. „Proizvod“ Ministarstva unutarnjih poslova je zapravo čovjek odnosno policijski službenik i njegova „usluga“ u kojima leži uspjeh samog ministarstva. Kao što je u poglavlju Policija i odnosi s javnostima navedeno, kako bi djelovanja policije i policijskih službenika bili ispravno i točno interpretirani, nužna je kvalitetna komunikacija između policajaca i građana, jer se odobravanje javnosti može postići samo odgovornim, otvorenim i pro aktivnim pristupom prema toj istoj javnosti. Pokazujući odgovornost policija od javnosti može očekivati razumijevanje za ono s čime se svakodnevno suočava i za ono što svakodnevno čini, a na osnovu čega gradi svoj uspjeh³⁶.

4.1. Specifičnosti komunikacije policijskih službenika

Policijski službenici svakodnevno kontaktiraju s građanima – pojedincima, ali i s javnošću. Razgovaraju formalno i neformalno, komuniciraju međusobno – horizontalno i vertikalno, u policijskom sustavu, ali i s drugim institucijama, usmeno ili pisanim putem. Izdaju naredbe, ali ponekad i tješe. Ukratko, policijski službenici trebaju imati razvijene komunikacijske vještine i znati se prilagoditi situacijama i različitim sugovornicima. Policijski službenici u komuniciranju s građanima trebaju se služiti standardnim književnim hrvatskim jezikom te izbjegavati uporabu narječja i izraza lokalne sredine iz koje dolaze, jer time mogu izazvati nepotrebne komunikacijske poteškoće, nerazumijevanje pa i podsmijeh građana.

Važno je što se kaže, ali i kako se nešto kaže. Riječi mogu biti lijek, utjeha, ali i udariti i zaboljeti jače od fizičkog udarca. Mogu "zapaliti", ali i "ugasiti" konflikt. Zato su u vještih rukama moćno oružje i djelotvoran alat³⁷.

U policijskom poslu primjena sredstava prisile (u smislu Zakona o policijskim poslovima i ovlastima NN 76/09, 92/14) katkad je neizbježna. Prema tome, neophodno je

³⁶ Tomić Z., *Odnosi s javnošću, teorija i praksa, II, dopunjeno i izmijenjeno izdanje*, Synopsis, Zagreb-Sarajevo, 2016 od str. 1047 - str. 1049.

³⁷ Kalem D., *Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika*, str. 171.

da policijski službenici posjeduju osnove pravilne komunikacije, osobito u slučajevima represivnog sprječavanja javnog reda i mira. Razvijene komunikacijske vještine policijskih službenika zbog opsega posla sežu i van granica sprječavanja nasilja, a odnose se na kvalitetno prikupljanje saznanja od građana radi sprječavanja kaznenih i prekršajnih djela, vođenje obavijesnih razgovora sa osumnjičenima, oštećenima te počiniteljima tih djela, zatim kvalitetnu među policijsku suradnju i suradnju s drugim nadležnim tijelima, rad sa strancima pa i na samo preventivno djelovanje policije, podnošenje izvješća nadređenima i drugo. Kako god, niti jedan posao policijski službenik ne može obaviti pravovremeno i profesionalno, ostavljajući dojam povjerenja i sigurnosti građana, ukoliko ne raspolaže s osnovnim komunikacijskim vještinama.

Razvijene komunikacijske vještine policijskih službenika: povećavaju razinu njihove osobne sigurnosti, ali i sigurnosti građana, unaprjeđuju profesionalizam, smanjuju pritužbe građana, umanjuju stres na poslu i kod kuće, održavaju kvalitetne međusobne odnose kolega što sve zajedno poslovnu klimu čini zdravom i podnošljivom. Prema tome, policijski službenici moraju koristiti komunikacijske vještine; djelotvorno koristiti osjetila, puno slušati i zapažati³⁸.

4.2. Osnovna pravila komuniciranja policijskih službenika.

Policijski službenik dužan je:

- a) U obavljanju policijskih poslova
 - ophoditi se uljudno prema građanima
- b) u primjeni policijskih ovlasti:
 - postupati čovječno
 - poštovati dostojanstvo, ugled i čast svake osobe
 - poštovati druga temeljna prava i slobode čovjeka
- c) prije početka primjene policijske ovlasti:
 - predstaviti se pokazivanjem službene značke i službene iskaznice

³⁸ Kalem D., *Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika*.

- priopćiti razloge primjene policijske ovlasti, osim ako bi se time ugrozilo postizanje cilja primjene policijske ovlasti.

Primjenom slijedećih 6 pravila policijski službenik uspostavlja pozitivne odnose s građanima u vrlo različitim situacijama:

- sprječava ili rješava konflikte,
- vodi računa o sebi i drugima, čime pridonosi:
 - vjerodostojnosti
 - učinkovitosti i
 - sigurnosti svog postupanja

1. Izgradnja pozitivnog odnosa.

Bez obzira koliko je odnos privremen i kratkotrajan, posljedice su dugoročne. Građani na temelju kontakta s jednim policijskim službenikom ocjenjuju čitavu policiju, pa čak i stanje sigurnosti. Građani koji nemaju povjerenja u policiju niti imaju pozitivan stav o njoj, neće davati informacije neophodne za sprečavanje i otkrivanje kažnjivih djela.

Policijski službenik:

- obvezno će pozdraviti
 - predstaviti se imenom i prezimenom
 - navesti razlog zbog kojeg je tu
 - Ponašati se uljudno
 - neće zlorabiti osjećaj građanina da trenutno ovisi o njemu
 - obraćati se osobi na način koji je njoj samoj prihvatljivo, može se obraćati ne previše formalno, ali niti previše intimno.³⁹
2. Nastojati, što je moguće prije, s osobama prema kojima postupaju, oko nečega se složiti, bez obzira bile to riječi ili aktivnosti.
3. Poštovati osobni fizički i emocionalni prostor drugih osoba.
- ne dodirivati osobe

³⁹ Ukoliko policijski službenik komunicira s osobama na način koji to njima najbolje odgovara, to znači da se policijski službenik služi njihovim rječnikom i da prepoznanje i uvažava njihova emocionalna stanja.

- pustiti da osobe same odrede na kojoj udaljenosti će razgovarati
 - izbjegavati naslanjati se na predmete (stol, auto, ogradu i sl.).
4. Zahtjevi koji se postavljaju moraju biti: jednostavni, razumljivi i direktno upućeni.
 5. Ne davati obećanja ili jamstva za koja unaprijed nije sigurno da će se moći ostvariti.
 6. Kada osobi treba postaviti određena ograničenja radi njene vlastite sigurnosti, to treba učiniti:
 - s naglaskom upravo na svrsi policijskog postupanja, a to je sigurnost odnosno dobrobit građana.
 - Bez ikakvog postupka koji bi upućivao na nazočnost nadređenih i podređenih u toj situaciji
 - Uz provjeravanje razumije li osoba što se od nje traži i shvaća li svrhu toga.⁴⁰

4.3. Neverbalna i verbalna komunikacija u policijskom postupanju.

Najvažnija vještina preživljavanja, vjerojatno je sposobnost policijskog službenika da se dobro snalazi u odnosu s drugim ljudima. Generalno govoreći policajci imaju posla s tri kategorije ljudi; građani koji se ponašaju na društveno prihvatljive načine, prekršitelji zakona i drugi policajci. Ljudi iz svih tih kategorija mogu biti pomoć ili prijetnja policijskom službeniku, ovisno o situaciji. Za pretpostaviti je kako su prekršitelji zakona prijetnja, jer je većina fizički opasnih situacija povezana s njima (uhićenja, privođenja i sl.).

No, i građani se mogu okrenuti protiv policijskog službenika tijekom prepirke. Isto tako, građani su izvor psihičke boli i stresa za one policijske službenike koji su opterećeni predrasudama, imaju nisku razinu samopoštovanja ili su opterećeni negativnim stavovima i predrasudama.

I drugi policajci također mogu biti izvori fizičke i psihološke prijetnje. Policijski službenik može učiniti taktičku grešku koja ugrožava sigurnost drugog policijskog

⁴⁰ Cajner Mraović I., *Komuniciranje policijskih službenika*, Policijska akademija, Zagreb 2007., str. 81-84.

službenika. Može zbog svoje nekompetentnosti ili iz nekog drugog razloga, i drugog policijskog službenika uvući u besmisleni fizičku konfrontaciju.

Tijekom života čovjek nauči čitati ljude, proniknuti u njihovu osobnost promatrajući njihovo ponašanje. Isto tako i sam šalje velik broj signala koji drugim ljudima daju informacije o njemu. Ta dvosmjerna, najčešća neverbalna komunikacija baza je većine međuljudske interakcije. Ukupna poruka svih tih signala je odraz vlastite slike i osobnih nesvjesnih potreba i uvjerenja. Osobe s pozitivnom slikom samog sebe i visokim samopoštovanjem odašilju povjerenje i sigurnost, a ljudi s lošom slikom samog sebe i niskim samopoštovanjem odašilju nesigurnost, nepouzdanost i neprijateljstvo. Ta je komunikacija većinom neverbalna i sastoji se od stava, pokreta, poze, geste, vizualnog kontakta i pokreta oka, tona glasa i drugih indikatora.

Dobra međuljudska komunikacija zahtijeva visokorazvijene neverbalne komunikacijske vještine primatelja i pošiljatelja. Dobri komunikatori obično su oni kojima je uzor bio isto tako dobar komunikator, ili su učinili svjestan napor da bi to postigli. Važno je napomenuti kako se te vještine mogu naučiti i da možemo svjesno kontrolirati ono što odašiljemo kako bismo prenijeli željenu poruku. Glumci to čine cijelo vrijeme. Stoga neki autori tvrde da dobar policajac mora biti dobar glumac⁴¹.

Pa i kad šutimo mi komuniciramo. Jedan značajan pogled ili pokret može više reći i ostaviti jači dojam od mnoštva riječi. Ovo je vrlo važno u komunikaciji policijskih službenika s građanima i policijski službenici trebaju osvijestiti i kontrolirati svoj neverbalni način komuniciranja i uskladiti ga s verbalnim. Policijski službenik uvijek treba biti svjestan odore koju nosi i njezine simbolike te uvijek paziti na svoj izgled. Treba biti osjetljiv na neverbalne signale drugih osoba koji su dobar indikator nečijeg trenutalnoga psihičkog, odnosno emotivnog stanja i manje su pod utjecajem svjesne, voljne kontrole. Posebnu pozornost treba obratiti na opći izgled osobe, odjeću, izraz lica, pogled, geste, tikove, stav i držanje tijela, način hodanja i sjedenja, dodire i radnje koje netko poduzima. Neusklađenost verbalne i neverbalne komunikacije pruža sliku neiskrenosti. Ponekad osobe jedno verbalno izražavaju, a držanje tijela im govori suprotno. Čitanje govora tijela je vještina koja traži puno znanja i iskustva. Da ne bi bilo zabune, neverbalne znakove ne

⁴¹ Cajner Mraović I., *Komuniciranje policijskih službenika*, Policijska akademija, Zagreb 2007., str. 84-86

možemo uvijek jednoznačno i jednako tumačiti u svim situacijama. Oni nisu uvijek u vezi s istim osobinama ličnosti ili istim emocionalnim stanjima, a treba skrbiti i o kulturološkim razlikama među ljudima. Kada govorimo o neverbalnoj komunikaciji policijskih službenika s građanima onda je neprimjereno prekrižiti ruke na prsima ili iza leđa jer tako šaljemo signal agresivnosti. Pridržavanje jedne ruke drugom može biti znak nesigurnosti. U redovnim kontaktima s građanima policijski službenici trebaju držati noge razmaknute u razini ramena, gledati osobe u oči te stavom i držanjem odavati ozbiljnost namjere u obavljanje svoje dužnosti. Ruke trebaju biti opuštene uz tijelo što predstavlja neutralan stav tijela kojim "pozivamo" osobu s kojom razgovaramo da i ona zauzme sličan stav⁴².

4.3.1. Projiciranje željene poruke

Kao i bilo koji drugi nesvjesni proces, neverbalna komunikacija može privremenom biti kontrolirana na svjesnoj razini. Zbog toga je moguće lagati. Dobar lažac laže, a da se to ne primijeti na njegovom licu. Postoje mnoga zanimanja u kojima uspjeh ovisi o sposobnosti laganja tj. da se nekoga uvjeri u nešto u što ni sama osoba ne vjeruje. Većina od njih spadaju u kriminalno ponašanje, ali mnoga su legalna (pravo, medicina, prodaja i sl.).

U drugim slučajevima važno je pokazati autoritet i hrabrost koju osoba ne osjeća da bi riješila neku situaciju. Policijski službenik se pred bijesnim sudionicima nekog konflikta mora pokazati kao vrlo čvrst, iako se možda takvim u tom trenu ne osjeća. Ako je neverbalna informacija konzistentna, napor će se isplatiti. Svjesno prikrivanje nesvjesnih procesa je samo privremeno rješenje. Prije ili kasnije kroz vlastito ponašanje će se pokazati pravo nesvjesno uvjerenje. Nesvjesni strah vidjet će se iz osobnog ponašanja, isto kao i hrabrost. Rijetko će se netko uspješno ponašati ako ga je strah i to zbog mnogih fizičkih signala koje mora nadzirati i mijenjati. Budući da u određenom vremenu na svjesnoj razini čovjek može raditi samo jedno, teško će ako i nemoguće, nešto reći i istodobno kontrolirati mnoštvo manirizama u isto vrijeme⁴³.

⁴²Kalem D., *Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika*.

⁴³Cajner Mraović I., *Komuniciranje policijskih službenika*, Policijska akademija, Zagreb 2007., str. 86 i 87

4.3.2. Samopoštovanje i ljudske vještine policijskog službenika

Nisko samopoštovanje je najčešće psihičko stanje s kojim u vezu dolaze policijski službenici. Kad je nečije samopoštovanje nisko, to znači da se njemu ne sviđa to što on jest, pa će njegovo ponašanje vjerojatno uključivati mnoge destruktivne elemente. Neverbalni će govor pokazati znakovima kao što su glava spuštena prema dolje, odbijanje kontakta pogledom tijekom razgovora, stiskanjem ruku itd. Dobar policajac uporabiti će te znakove da odredi mentalno stanje osobe i da joj pristupi na odgovarajući način. Budući da su ljudi niske razine samopoštovanja vrlo ranjivi, vrlo velik efekt mogu imati blago pozitivne izjave. Treba naglasiti da većina ljudi niske razine samopoštovanja odbija jako pozitivne izjave kao nevjerojatne.

Nisko se samopoštovanje može pokazati i kao ekscenno „macho“ ponašanje ili agresivno zastrašivanje. Takvi će se ljudi radije svađati ili tući nego probleme rješavati na odrastao način. Tijekom konfrontacije s takvim pojedincima, obično će doći do perioda kada će oni biti blizu nasilnog odgovora. Doći će do ratoborne inicijative. Njihove će se oči micati brzo s lijeva na desno, stiskati će šake ili brisati dlanove o odjeću, podići će svoju bradu tako da na policijskog službenika gledaju odozgo, disati će ubrzano i vidljivo, imati će povišen i nemiran glas, postajati će sve zbunjeniji (što su zbunjeniji to su opasniji, mogli bi započeti tučnjavu samo da ne moraju razmišljati). Obazrivi policajac mora očitati te i slične neverbalne signale i može načiniti korake za ublažavanje situacije, ili bar može biti spreman u slučaju provale nasilja. Mnogi od navedenih neverbalnih znakova su pokazatelj stresa. Ako policijski službenik ima na umu da osobe tako ponašaju zbog nesigurnosti i slabosti, u prednosti su i zadržati će mentalnu spremnost za tu „lgru“. Policijski službenici si u tim situacijama ne smiju dopustiti da osobe počnu sažalijevati ili se s njima počnu prepirati. Policijski službenici moraju zadržati kontrolu i odgovarati profesionalno. Miran i staložen ton policijskog službenika umirit će i potaknuti osobu na samo sažalijevanje. Policajci trebaju zadržati stav da su u prednosti, ali i dalje nastojati pokazivati da im je stalo do osobe. Činjenica je da će ljudi niske razine samopoštovanja pozitivno odgovoriti onima osobama koje pokazuju brigu, interes i razumijevanje za njih. Nitko pri tome ne kaže da policajci trebaju postati Majka Tereza, ali ima puno istine u poslovi „Budi dovoljno jak da budeš blag“.

Policijski službenik većinu vremena provodi s ljudima koji i nisu u svojem najboljem stanju. Ako nije dobar u međuljudskim odnosima mogao bi većinu vremena provesti pod stresom. Najuspješniji policajci su oni koji su i inače iskreni ljudi. To je zato jer ti ljudi uživaju u komunikaciji i u njoj su zbog toga dobri. Tako su i mnogo efikasniji na poslu. Dobre međuljudske vještine čine dobrog policajca, detektiva, supervizora. Suprotno, manjak tih vještina koji proizlazi iz manjka uživanja u komunikaciji čini lošeg policajca. Ljudi visokog samopoštovanja imaju visok stupanj povjerenja u ljude, ne slijepo povjerenje, ali i osnovno očekivanje da su mnogi ljudi bazično dobri i vrijedni povjerenja. To ih uvjerenje čini boljim u otkrivanju neiskrenost, jer će manjak sklada između verbalnog i neverbalnog kod njih uzrokovati jak osjećaj kognitivne disonance. Kao i u većini ostalih stvari u životu, ljudi se trude biti dobri u onome što im se sviđa⁴⁴.

4.4. Osnovna pravila verbalnog i neverbalnog komuniciranja policijskih službenika u konfliktnim situacijama

Osnovna pravila komuniciranja policijskog službenika i faze uspješnog postupanja, u situacijama kada postoji prijetnja nasiljem ili je nasilje već u tijeku, dobro je držati se slijedećih pravila:

- Kad god je to moguće tražiti i čekati da se dobije dopuštenje za miješanje i situaciju od onih koji su već uključeni.
- Time se omogućuje početno slaganje sa sudionicima situacije, čime ih se pridobiva za suradnju; izbjegava se nametanje autoriteta, što može osobe potaknuti na novo nasilje; dobiva se na vremenu i prepoznaju oni koji mogu pomoći i one čije ponašanje će biti najteže nadzirati.
- Birati trenutak za svaku pojedinu mjeru kako bi se ostvario najveći mogući utjecaj i eventualna promjena.
- Poštivati osobni fizički i emocionalni prostor osoba. Činiti sve što je nužno kako bi se izbjegla opasnost da druge osobe vide policijskog službenika kao potencijalnu prijetnju ili opasnost.
- Izbjegavati stavljanje osobe u fizičku poziciju koja podsjeća na zamku.

⁴⁴ Cajner Mraović I., *Komuniciranje policijskih službenika*, Policijska akademija, Zagreb 2007., str. 87 – 89.

- Kad god je to moguće, nastojati iskoristiti stavove i vjerovanja osobe u pravcu promjene njenog ponašanja. To uključuje traženje zajedničkih sličnih točaka umjesto različitosti.
- Ostaviti svakom od sudionika dovoljno mogućnosti da bi pojasnio ili poricao osjećaje vezane uz svoje ponašanje.
- Kada se postavljaju zahtjevi, treba izbjegavati ispitivanje sposobnosti osoba da to izvedu.
- Umjesto toga, bolje je provjeriti volju i spremnost osoba da to učine. U protivnom osoba može smatrati da ju se podcjenjuje, što može navesti da se brani odnosno da postane još nasilnija.
- Baviti se onime što je trenutno ovdje i sada, umjesto s problemima iz prošlosti.
- Pitati „što“ i „kako“ se dogodilo umjesto „zašto“.
- Vrlo je vjerojatno da na pitanje „zašto“ osoba neće znati odgovor, zbog čega će se osjećati još lošije i zbog toga biti još nasilnija.
- Ako osoba odgovori na pitanje „zašto“, bit će to njeno subjektivno viđenje i objašnjenje, a ne objektivni tok događaja kakav bi iznijela da se pitalo što se i kako se dogodilo.
- Razgovarati o „stanju“ ili „situaciji“ radije nego o „problemu“ je se radi o blažim izrazima. Osim toga, problem je za većinu ljudi nešto što treba rješavati, a moguće je da osoba u tom trenutku bude previše iscrpljena i uplaši se te spoznaje.
- Izbjegavati složene ili pak prepune riječi kao što su „svaki“, „nikada“ ili „svi“. Te riječi su neprecizne i upućuju na krajnost što odvlači od točnih informacija koje želite dobiti od osobe, a potiče negativna stanja koja se želi prekinuti.
- Pogrešno je pretpostaviti da svi sudionici u nekoj situaciji razumiju neki zahtjev ili poruku pa to povremeno treba provjeriti, naročito kada se radi o bitnim stvarima.
- Izbjegavati razgovarati s odraslim osobama kao roditelj s djetetom, jer se time povećavaju izgledi za rast ljutnje.
- Kada god to prilike dopuštaju, ponuditi osobi u krizi alternativu koja će „spasiti“ njezin status i „obraz“ ili pak jednostavno izlaz iz situacije. Nasilnici su često

osobe koje se osjećaju uhvaćenima u zamku, koje su i same bile ili još uvijek jesu žrtve nasilja i koje su vrlo zbunjene.

- Izbjegavati naglo i burno reagirati kada osoba prijete da će ozlijediti policijskog službenika, sebe ili drugu osobu jer to može potaknuti daljnje agresivno ponašanje te osoba na taj način može preuzeti kontrolu nad situacijom i manipulirati policijskim službenikom. Stoga treba nastojati odvratiti pozornost od osobe kojoj je prijetnja upućena i vratiti se na napadačeve želje i potrebe.
- Pohvale koristiti oprezno, ubacujući ih između neutralnih izjava, ali ih se treba sjetiti koristiti. Lijepa riječ upućena osobi i krizi za nju znači da nije potpuno odbačena i da policijski službenik može biti na istoj strani. Naravno, opet treba paziti da to ne izgleda kao podilaženje.
- Izbjegavati nastojati silom razvedriti žrtvu ili počinitelja i depresivnoj fazi, jer to opet znači da ne prihvaćate njihov pogled na stvari i događaje.
- Nastojati pomoći osobi u suočavanju s bolnim činjenicama te joj pokazati da je ona vrijedna truda i poštovanja.
- Usporiti ili proširiti komunikaciju kada je to potrebno. Time će se pokazati da je svako od nazočnih dovoljno vrijedan da ga se sasluša. Osim toga to policijskom službeniku daje dovoljno vremena da analizira trenutačno stanje i da u skladu s time donese prikladnu odluku o daljnjem postupanju.
- Tamo gdje incident još nije kulminirao, situacija može biti ublažena i nasilje spriječeno na način da policijski službenik traži dodatne informacije od napadača, odnosno da traži njegovu pomoć. Takav zahtjev može skrenuti napadačevu pozornost s vlastite ljutnje na neki sasvim drugi sadržaj. Također, ton u izvjesnom smislu apelira na razum pri čemu se osjećaji nužno stavljaju u drugi plan. Međutim, ukoliko je učinjena kriva procjena ili je eskalacija nasiljem već toliko uznapredovala da je tik do kulminacije, ovakav zahtjev može djelovati iritirajuće i samo jo pogoršati situaciju.
- Uporaba paradoksa ili pomutnje katkada može biti vrlo prikladna. Na primjer, ponekad je dobro tražiti čašu vode, pitati koliko je sati ili komentirati nekakav miris. Ovakve mjere mogu policijskom službeniku dati priliku da preusmjeri

pozornost nazočnih osoba što će odmah zatim rezultirati i vođenjem njihova ponašanja u znatno poželjnijem ponašanju.⁴⁵

4.5. Zakonska legislativa koja uređuje ophođenje policijskih službenika s građanima

Dužnost policijskih službenika da poštuju dostojanstvo, ugled i čast svake osobe i druga temeljna prava i slobode čovjeka. Dužnost je policijskih službenika da se i izvan službe ponašaju uzorno kako ne bi štetili ugledu službe⁴⁶.

Zakon o policijskim poslovima i ovlastima ističe dužnost poštovanja dostojanstva, ugleda i časti svake osobe, te druga temeljna prava i slobode čovjeka. Policijski službenici trebaju obzirno postupati prema djeci, maloljetnim, starim i nemoćnim osobama, osobama s invaliditetom i prema žrtvi kaznenog djela i prekršaja.

Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika govori o dužnosti policijskih službenika da se prigodom obavljanja policijskih poslova ophode uljudno prema građanima, pozdrave ih te oslovljavaju riječima: gospođo odnosno gospodine. Isti Pravilnik obvezuje izravno nadređenog rukovoditelja, u prvom redu šefa smjene, da prije početka obavljanja policijskih poslova provjeri jesu li policijski službenici propisno odjeveni, naoružani i opremljeni, te jesu li psihofizički sposobni za obavljanje policijskih poslova.

Etički kodeks policijskih službenika predstavlja moralne i etičke standarde policije, izražava volju i želju policijskih službenika za zakonitim, profesionalnim, pravednim, pristojnim, korektnim i humanim postupanjem te posebno ističe obvezu policijskih službenika u zaštiti ljudskih prava i poštovanja dostojanstva, ugleda i časti svake osobe

Policijski službenici u obavljanju poslova brinu da su svima osigurana jednaka ljudska prava i temeljne slobode, neovisno o rasi, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, politikom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovini, rođenju, naobrazbi, društvenom položaju ili drugim osobinama.

⁴⁵ Cajner Mraović I., *Komuniciranje policijskih službenika*, Policijska akademija, Zagreb 2007., str. 103 – 106.

⁴⁶ Zakon o policiji, pl. 15. i 31. (NN 34/11.)

Zakon o državnim službenicima¹¹ u II. poglavlju Dužnosti državnih službenika, 1. odjeljku Načela ponašanja državnih službenika, tijekom obavljanja službenih poslova obvezuje državne službenike na zakonito postupanje, zabranjuje zlouporabu ovlasti i primanje darova te obvezuje na ponašanje kojim ne umanjuje svoj ugled, ugled državne službe te ne dovodi u pitanje svoju nepristranost u postupanju.⁴⁷

4.6. Faze uspješnog policijskog postupanja

Kako bi se policajci mogli snalaziti s vrlo različitim ljudima i situacijama, oni moraju biti u svakom trenutku sposobni odabrati najbolje dostupno sredstvo, odnosno način verbalnog i/ili neverbalnog komuniciranja. postupanje policijskih službenika se stoga odvija kroz nekoliko faza:

Prva faza je procjena osoba i situacija, te poduzimanje mjera u svrhu zaštite vlastite sigurnosti i sigurnosti drugih osoba.

- Razmotriti prethodno iskustvo u sličnim situacijama
- Razmisliti i predvidjeti što bi se neočekivano u konkretnoj situaciji moglo dogoditi.
- Kreirati privremeni plan djelovanja.

Druga faza je smirivanje napetosti i konflikata

- Uočiti i otkloniti prijetnje vlastitoj sigurnosti
- Kod sudionika situacije stvoriti dojam ne prijetećeg autoriteta.
- Ljudi su, bilo da su neposredno uključeni ili su samo promatrači u neugodnom događaju, pod vrlo visokim utjecajem emocija. Koje emocije se osobito iskazuju ovisi o osobi i o vrsti situacije. Bez obzira na to jesu li upletene osobe izrazito agresivne, bijesne, zbunjene ili uplašene, zadaća policajca je prije svega smiriti te osobe, kako bi mogao nakon toga prikupiti potrebne informacije i razriješiti situaciju.

⁴⁷ Kalem D., *Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika* str. 159.

Smirivanje emocija se može postići na različite načine:

- Pokazujući razumijevanje riječima, tonom glasa, izrazom lica i gestama. Policijski službenik može pokazati osobi da razumije koliko su snažni njeni osjećaji.
- Dajući osobi primjer poželjnog ponašanja riječima, tonom glasa, izrazom lica i gestama policijski službenik može dati ostalim nazočnim osobama primjer smirenog ponašanja.
- Uvjeravajući kao će postupanje po njegovim uputama osobi donijeti određenu dobrobit.
- Potičući razgovor često je učinkovito metoda smirivanja jer je vrlo teško nastaviti vikati, plakati, vrištati, tući se i općenito ponašati se izrazito emotivno dok se postavljaju pitanja na koja treba odgovoriti. S tim da ova metoda neke osobe može dodatno uznemiriti, kad bi se od njih tražilo da pričaju o kritičnoj situaciji i da opisujući situaciju, od njih traži da ponovno prožive istu stvar koja ih je uznemirila.
- Odvrćući i preusmjeravajući pozornost osobe koja se može ostvariti kroz: traženje usluge, npr. „mogu li dobiti čašu vode?“; postavljanjem pitanja potpuno nevezanog uz konkretnu situaciju; iskazivanjem primjedbe koja nema nikakve veze s konkretnom situacijom ili sugeriranjem ili naređivanjem da nastave točno ono što oni očekuju da će im se braniti.
- Ponavljajući i nadglasavajući jer ljudi, kada su vrlo ljuti, nervozni, bijesni i sl. okrenuti svojim osjećajima istoga često nisu svjesni osjećaja, govora, pa čak niti prisutnosti drugih ljudi. Kada je svađa u tijeku, policajci moraju nadglasati njene sudionike kako bi ih oni mogli čuti.
- Koristeći humor, kojim se neugodna situacija čini manje ozbiljnom. Humorom policijski službenik pokazuje umiješanim osobama da nije pretjerano zabrinut time što se događa, te često tako može smiriti napetosti u situaciji agresivne prirode.
- Koristeći druge osobe koje su od povjerenja, računajući da su okolnosti takve da policajac treba potražiti nekoga da mu pomogne, ili da potpuno preuzme rješavanje situacije smirivanja uzrujanih osoba. Ova metoda može biti i

neophodna u situacijama kada je policajac prezauzet nadziranjem situacije i onemogućavanjem potencijalnih prijetnji i opasnosti, kad ima previše umiješanih uzrujanih osoba, kada se radi o strancima i sl.

- Privremeno ignorirajući jer je ponekad situacija takva da policajac umjesto primjene neke od dosada navedenih metoda odluči privremeno ignorirati osobe koje su u teškoj situaciji i vidno uznemirene. Ovisno o postojanju prijetnji sigurnosti, policajcu i drugim osobama i o hitnosti rješavanja krizne situacije, policajac može dati prioritet rješavanju ostalih stvari, a ne osjećaja umiješanih osoba.
- Koristeći fizičku silu ukoliko ne uspiju navedene metode verbalnog komuniciranja, policijski službenik mora obuzdati agresivnu osobu. Pri tome se posebno naglašava da se smije primijeniti samo onolika sila kolika je potrebna za ostvarenje cilja. Dok se obuzdava jedna osoba treba biti svjestan postojanja i drugih.

Koja će metoda biti najučinkovitija u određenoj situaciji i koju uporabiti, ovisi o osobnom iskustvu policijskog službenika. Ne smije se očekivati da će jedna ili dvije metode biti uspješne u svim situacijama, već treba biti prilagodljiv te kroz rad istraživati i tražiti najbolju moguću metodu.

treća faza prikupljanje relevantnih informacija

prikupljanje relevantnih informacija sastoji se od četiri koraka, Prvi korak je građaninu objasniti što se od njega traži i zašto se traži. Drugi korak je razgovarati s građaninom na način da se dobije što je više moguće jasnih detalja. Treći korak se sastoji od potvrđivanja da je iskaz razumljiv i da se točno odgovori na postavljena pitanja, a četvrti korak se sastoji od prilagodbe plana djelovanja policijskog službenika.⁴⁸

⁴⁸ Cajner Mraović I., *Komuniciranje policijskih službenika*, Policijska akademija, Zagreb 2007., str. 90 – 97.

5. PROVEDENO ISTRAŽIVANJE

Za potrebe ovog diplomskog rada, provedeno je istraživanje na temu: „Komunikacija policijskih službenika tijekom postupanja prema vozačima.“

5.1. Predmet istraživanja

Kvalitetnom komunikacijom policijski službenici postižu bolje rezultate prilikom obavljanja svakodnevnih zadaća, što neposredno doprinosi i ugledu policije kao institucije. Kako građani upravo kroz postupanje policijskih službenika, stječu sliku o policiji, bitno je da su policijski službenici prilikom postupanja profesionalni. Ovlasti koje su na raspolaganju policajcima prilikom postupanja su takve prirode da zadiru u stečena ljudska prava svakog pojedinca, a policijski službenici sa dobro razvijenom komunikacijom će minimalno zadirati u stečena prava uz maksimalnu efikasnost. Istraživačkim radom moći će se utvrditi kako policijski službenici komuniciraju s vozačima, te kakva su iskustva stekli vozači prilikom nadzora od strane policijskih službenika.

5.2. Cilj istraživanja

Zbog važnosti komunikacije policijskih službenika i građana, poželjno je ispitati samu kvalitetu te komunikacije. Iako je nedovoljno objektivno ispitivanje anketnim upitnikom, jer ispitanici koji su kažnjeni od strane policijskih službenika prilikom nadzora odgovaraju u negativnoj konotaciji, teško je osigurati objektivniju metodu, ali svejedno iz subjektivne slike građana, iz njihovih zapažanja, možemo zaključiti kakvo komunikacijsko ponašanje se očekuje ili ne od policijskih službenika prilikom kontrole i nadzora prometa.

5.3. Hipoteze

1. Policijski službenici prilikom nadzora vozača komuniciraju blaže kontrolirajućem stilom.
2. Stečene navike komunikacijskog ponašanja i urednost policijskih službenika doprinose profesionalizaciji i ugledu policije.
3. Policijski službenici su strogi i grubo u komunikaciji s vozačima

4. U komunikaciji s policijskim službenicima građani se osjećaju napeto, nervozno i nesigurno.
5. Policijski službenici ne slušaju što im vozači imaju za reći i ne uvažavaju njihova objašnjenja.

5.4. Metode prikupljanja podataka

Provedeno istraživanje je kvantitativno istraživanje provedeno putem online ankete. Anketni upitnik je izrađen koristeći alat Google obrasci te sadrži različite segmente kao što su: mišljenje, stavovi i iskustva vozača prilikom komunikacije sa policijskim službenicima. Upitnik je postavljen na društvenoj mreži Facebook, te je poveznica dijeljena među korisnicima čime je dospjela u doticaj s većim brojem ljudi. Osim na društvenoj mreži, poveznica ankete poslana je putem elektroničke pošte i aplikacije „whats up“ kontaktima autora, uz napomenu da poveznicu podijele sa svojim prijateljima, poznanicima i kolegama.

Prvi dio upitnika sadrži pitanja o socio-demografskim obilježjima vozača kao što su dob ispitanika, stručna sprema, spol, koje kategorije posjeduju i sl.

U drugom dijelu postavljena su pitanja koja se odnose ponašanje policijskih službenika tijekom postupanja.

U trećem dijelu postavljena su pitanja koja se odnose na način govora policijskih službenika tijekom postupanja.

U četvrtom dijelu postavljena su pitanja koja se odnose na emocije vozača tijekom postupanja policijskih službenika.

U petom dijelu postavljena su pitanja koja se odnose na stavove vozača o interpersonalnoj komunikaciji s policijskim službenicima.

5.5. Određenje uzorka

Populaciju ispitanika čine vozači različitih kategorija; od vozača osobnih automobila mopeda i motociklista, teretnih automobila te autobusa. Veličina uzorka je 102 ispitanika, a anketni upitnik ispunjavao se anonimno.

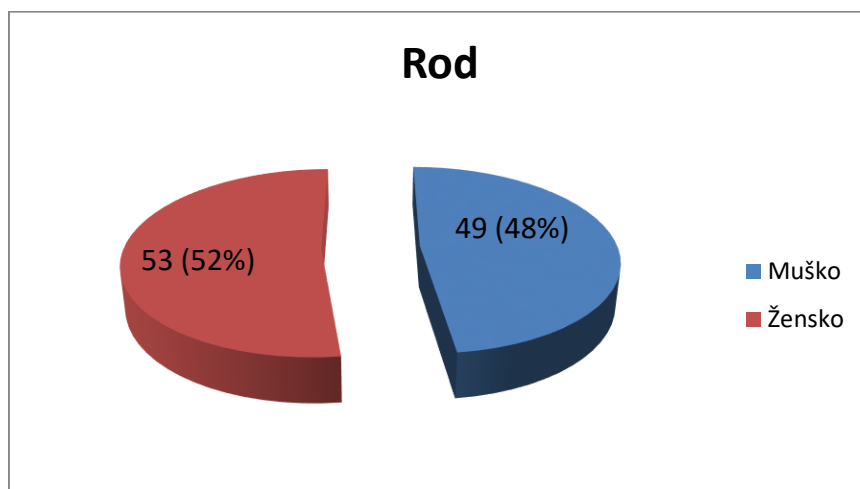
5.6. Vremenski period istraživanja

Anketa je provedena u vremenskom periodu od 16.02.2018. do 26.02.2018.

6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA S DISKUSIJOM

Grafički i analitički prikazat će se rezultati prikupljenih podataka uz objašnjenje. Prvim djelom upitnika, odnosno prilikom ispitivanja sociodemografskih obilježja utvrdile su se slijedeće činjenice: rod, starosnu dob, stručnu spremu, kategorija vozača i vozačko iskustvo.

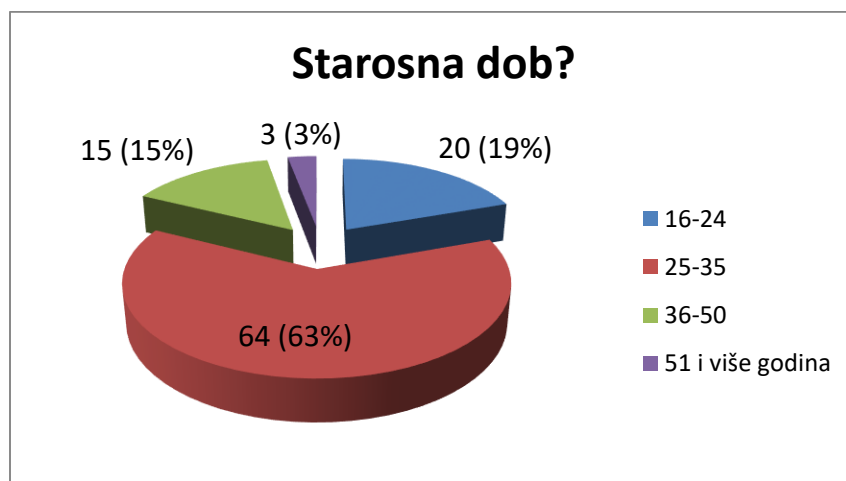
Struktura vozača prema spolu prikazana je u grafikonu broj 1.



Grafikon 1: Struktura ispitanika prema spolu.

Grafikonom je prikazan omjer ispitanika prema spolu, a koji se odnosi na 48 % ispitanika i 52 % ispitanika.

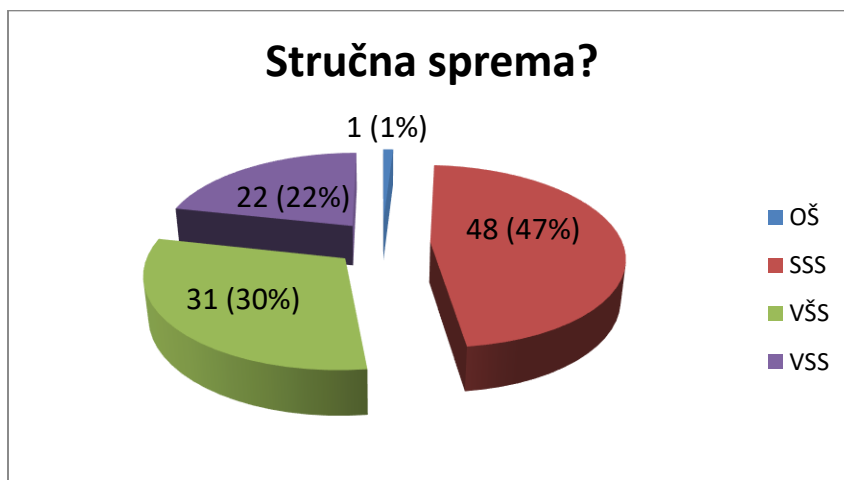
Struktura ispitanika prema starosnoj dobi prikazana je u grafikonu broj 2.



Grafikon 2: Struktura ispitanika prema starosnoj dobi.

Istraživanjem su najviše obuhvaćeni vozači u dobi od 25 do 35 godina u omjeru od 62,7%, zatim slijede vozači u dobi od 16 do 24 godina u omjeru od 19,6%, potom ispitanici navršениh godina od 36 do 50 godina, njih 14,7%, dok stariji od 51 i više godina čini 2,9% uzorka.

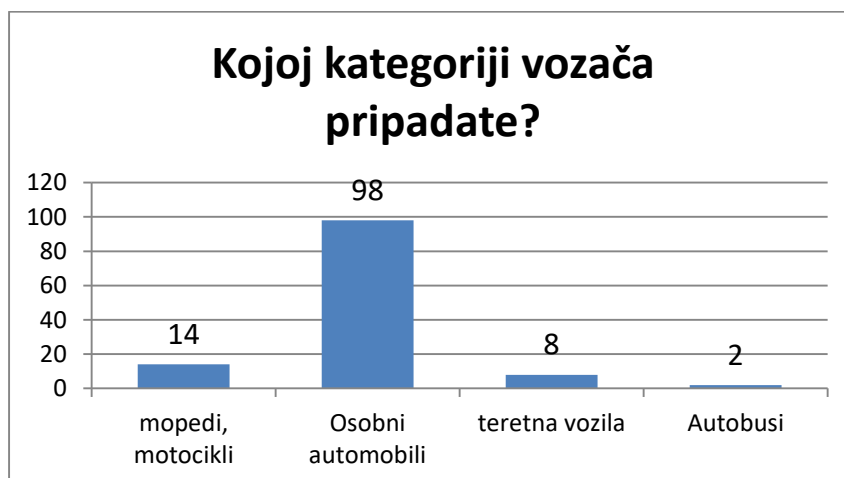
Omjer ispitanika prema stupnju obrazovanja prikazan je u grafikonu broj 3.



Grafikon 3: Struktura ispitanika prema stručnoj spremi.

Kroz grafikon je vidljivo da prevladavaju vozači sa srednjom stručnom spremom u omjeru od 47,1%, zatim sa višom stručnom spremom, 30,4%, sa visokom stručnom spremom u omjeru od 21,6% dok je sa osnovnom školom obuhvaćen samo jedan ispitanik u omjeru od 1%.

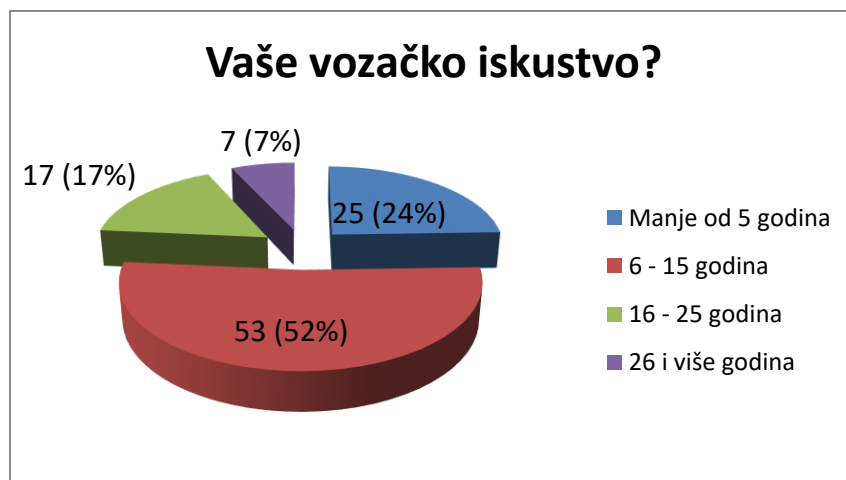
Struktura vozača prema kategoriji vozila prikazana je u grafikonu broj 4.



Grafikon 4: Struktura ispitanika prema kategoriji vozača kojoj pripadaju.

Kroz grafikon je vidljivo da su većina vozači osobnih vozila, u omjeru 80%, zatim slijede vozači mopeda i motocikala u omjeru od 11%, u manjem omjeru su vozači teretnih vozila, 7% i vozači autobusa čine 2% uzorka.

Vozačko iskustvo ispitanika prikazano je u grafikonu broj 5.

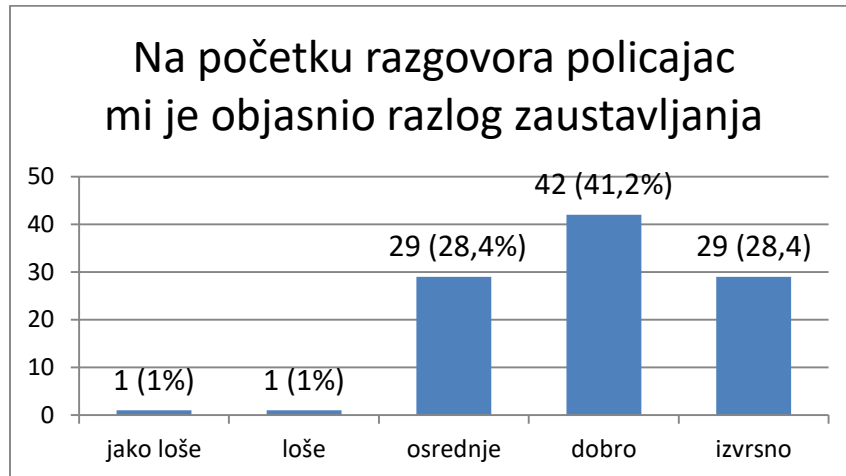


Grafikon 5: Struktura ispitanika prema godinama vozačkog iskustva.

Iz grafikona je vidljivo kako prevladavaju ispitanici sa vozačkim iskustvom od 6 do 15 godina, u omjeru od 52%, zatim slijede ispitanici sa manje od 5 godina vozačkog iskustva, u omjeru od 24,5%, sa iskustvom od 16 do 25 godina bilo je vozača u omjeru od 16,7% i najmanje je onih sa 26 i više godina vozačkog iskustva u omjeru od 6,9%.

Drugi dio upitnika odnosi se na procjenu vozača na ponašanje policijskih službenika tijekom postupanja tvrdnjama ocjenama od 1 do 5 pri čemu ocjena 1 predstavlja jako loše a ocjena 5 izvrsno.

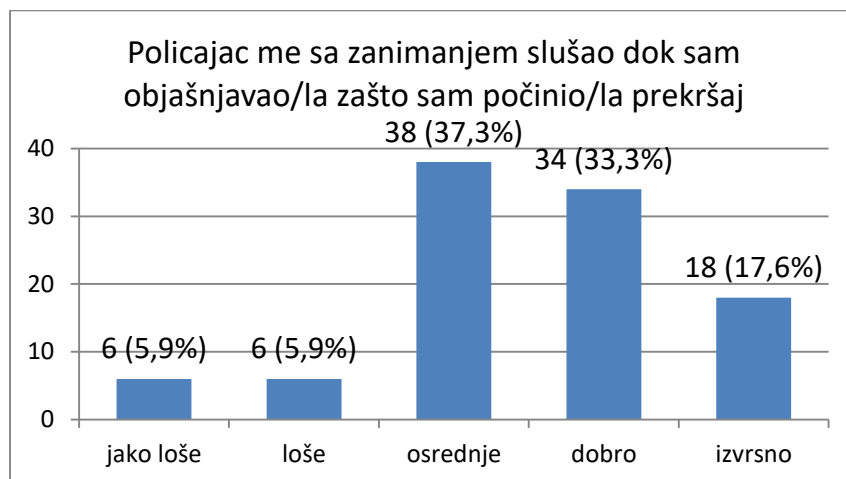
U grafikonu broj 6 vidljivo da li je policijski službenik koji je zaustavio vozača istom objasnio razlog zbog kojeg je zaustavljen.



Grafikon 6: Prikaz procjene ispitanika da li su im policijski službenici objasnili razlog zaustavljanja.

Iz ovog grafikona vidljivo je da su ispitanici zadovoljni kako im policijski službenici objašnjavaju razlog zbog kojeg su zaustavljeni, zadovoljno je 70% ispitanika. Da policijski službenici jako loše i loše objašnjavaju razlog zaustavljanja smatraju samo po jedan ispitanik u omjeru od po 1%.

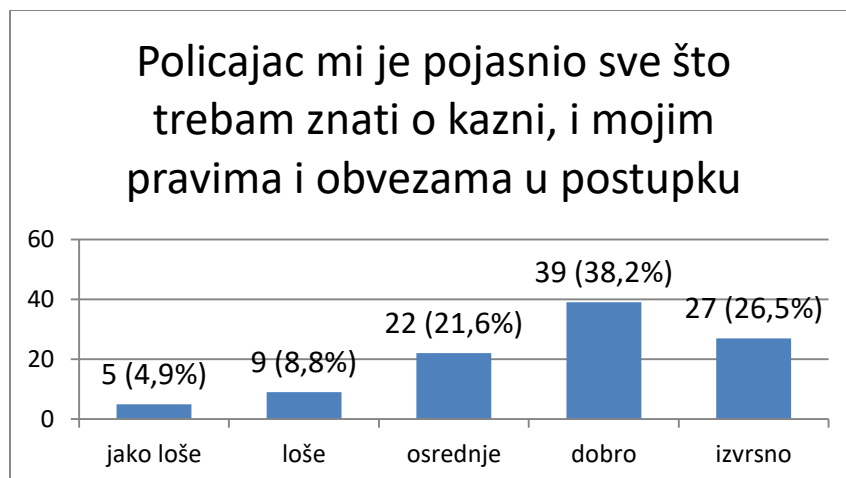
Grafikon broj 7 prikazuje sa kojim zanimanjem su policijski službenici slušali dok su im vozači objašnjavali zašto su počinili prekršaj.



Grafikon 7: Prikaz procjene ispitanika da li su ih policijski službenici slušali.

Iz grafikona broj 7. vidljivo je da je polovica ispitanika (49%) nezadovoljna kako su ih policijski službenici slušali, dok su im objašnjavali zašto su počinili prekršaj zbog kojeg su zaustavljeni.

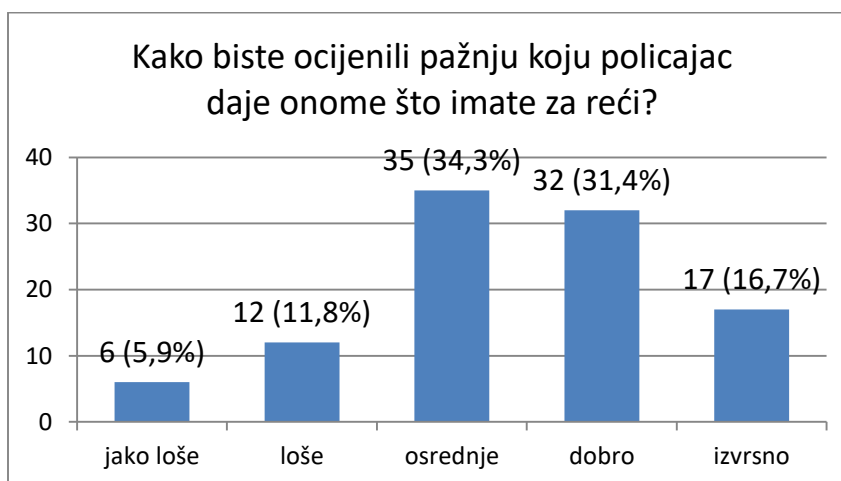
Grafikon broj 8. prikazuje kako su policijski službenici vozačima prema kojima su postupali pojasnili sve što trebaju znati o kazni, kao i o pravima i obvezama u postupku.



Grafikon 8: Prikaz procjene ispitanika kako su im policijski službenici pojasnili sve što trebaju znati o kazni, te pravima i obvezama u postupku.

Iz grafikona broj 8. vidljivo je da je preko 64% vozača zadovoljno kako im policijski službenici pojašnjavaju obveze i prava koje imaju u postupku.

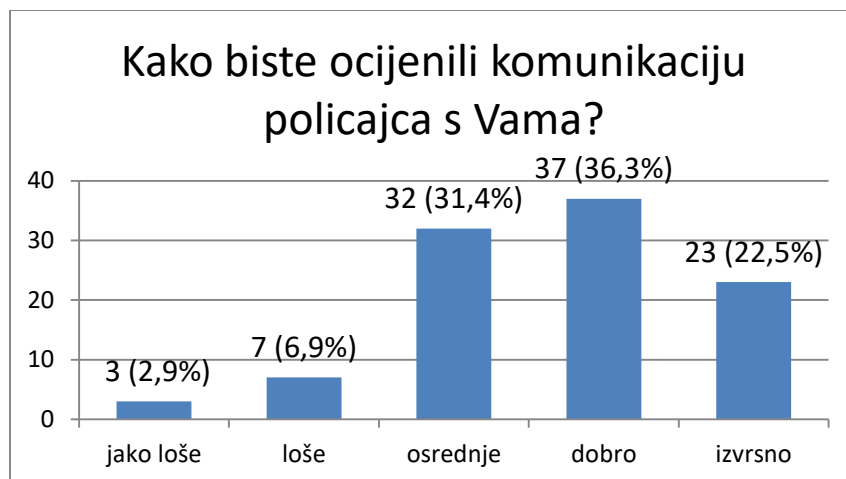
Grafikon broj 9 prikazuje ocjenu ispitanika koliku pažnju su im policijski službenici davali onome što su imali za reći, te je usko vezano za pitanje broj 7. odnosno sa kojim zanimanjem su policijski službenici slušali dok su im vozači objašnjavali zašto su počinili prekršaj.



Grafikon 9: Prikaz ocjene ispitanika koliku pažnju su policijski službenici davali onome što im imaju za reći.

Iz grafikona broj 9 vidljivo je da je blizu polovice ispitanika (48%) nezadovoljna pažnjom koju im policijski službenici pridaju ako imaju što za reći.

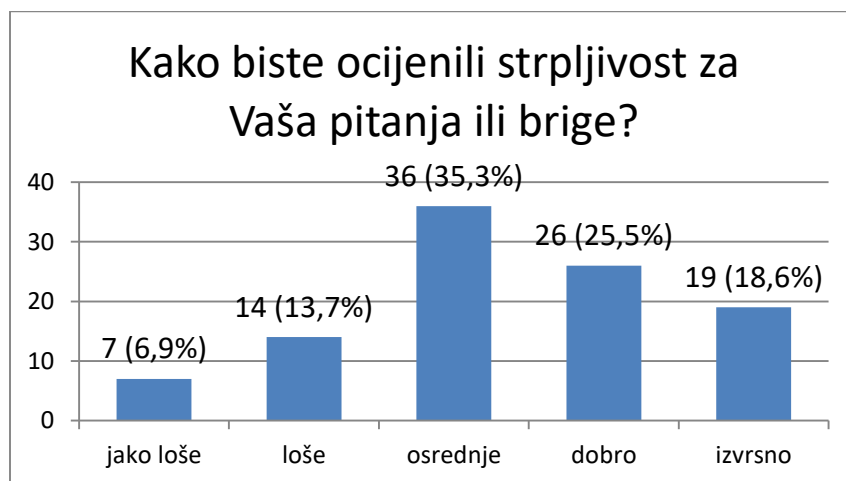
Grafikon broj 10 prikazuje ocjenu ispitanika komunikacije policijskih službenika s vozačima.



Grafikon 10: Prikaz ocjene ispitanika komunikacije s policijskim službenicima.

Iz grafikona broj 10 vidljivo je da je 58,8% vozača zadovoljno s komunikacijom policijskog službenika.

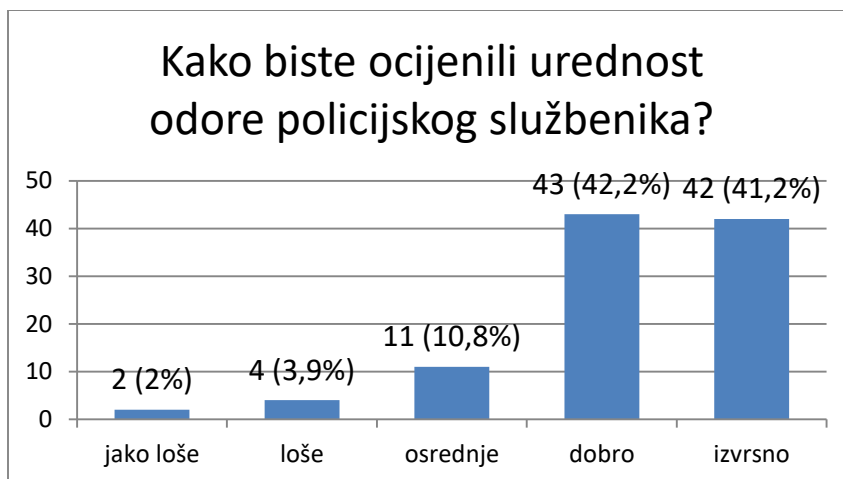
Grafikon broj 11 prikazuje ocjenu ispitanika strpljivosti policijskih službenika na pitanja ili brige vozača.



Grafikon 11: Prikaz ocjene ispitanika strpljivosti policijskih službenika s vozačima.

Iz navedenog grafikona vidljivo je kako približno 45% građana drži da su policajci dovoljno strpljivi u komunikaciji s njima, što je rezultat sličan slušanju u komunikaciji.

Grafikon broj 12. prikazuje ocjenu ispitanika o urednosti odore policijskih službenika.

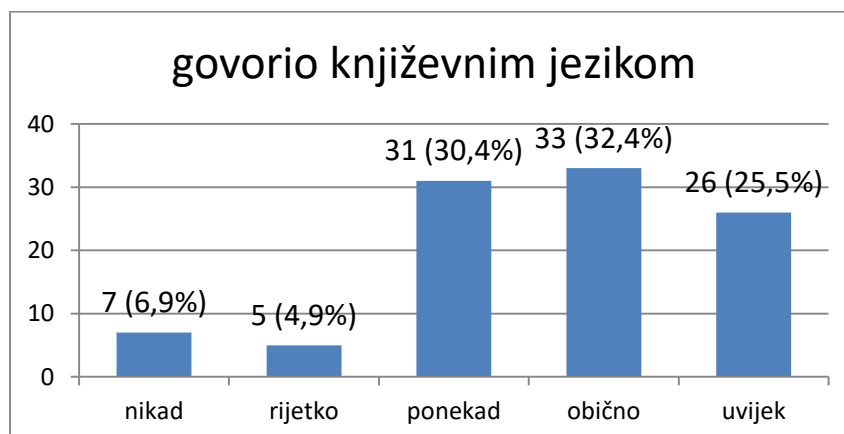


Grafikon 12: Prikaz ocjene ispitanika o urednosti odore policijskih službenika.

Iz ovog grafikona jasno je vidljivo kako ispitanici smatraju da je odora na policijskim službenicima uredna, što dokazuje visoki omjer od preko 80%.

Treći dio upitnika odnosi se na procjenu vozača na govor policijskih službenika tijekom postupanja ocjenama od 1 do 5 pri čemu ocjena 1 predstavlja nikad, a ocjena 5 uvijek.

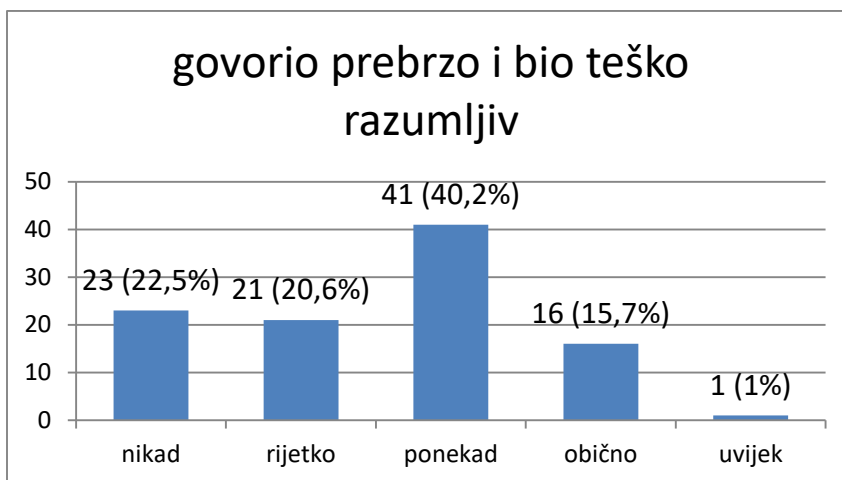
Grafikon broj 13. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenik govorili književnim jezikom.



Grafikon 13: Prikazuje koliko često su policijski službenik govorili književnim jezikom.

Iz ovog grafikona vidljivo je kako 58% vozača smatra da policijski službenici govore književno u komunikaciji s njima, dok 42% ispitanih smatra da ne govore uvijek.

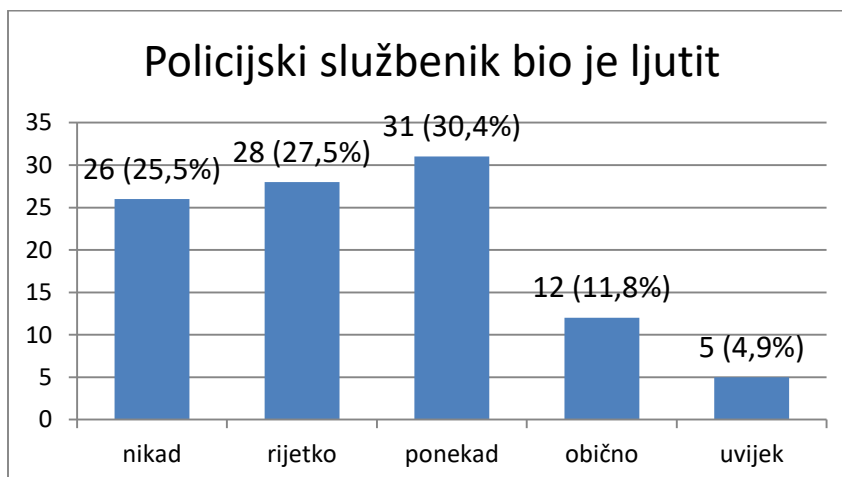
Grafikon broj 14 prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenik govorili prebrzo i bili teško razumljivi.



Grafikon 14: Prikazuje procjene ispitanika koliko često su policijski službenik govorili prebrzo i bili teško razumljivi.

Iz ovog grafikona vidljivo je kako 56% građana smatra da su im policijski službenici nerazumljivi i da govore prebrzo, nejasno.

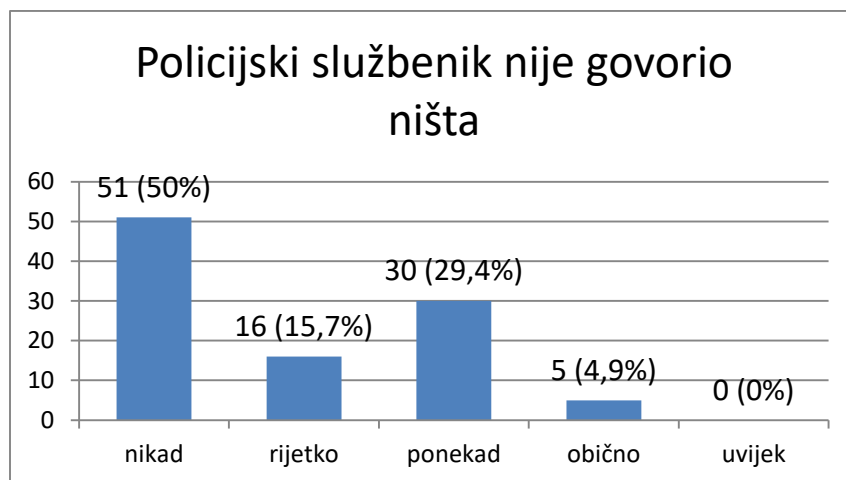
Grafikon broj 15. prikazuje procjenu vozača koliko često su policijski službenici bili ljutiti.



Grafikon 15: Prikazuje procjene ispitanika koliko često su policijski službenik bili ljutiti.

Da su policijski službenici ponekad prilikom postupanja ljutiti smatra čak 30,4% ispitanika, a 17% vozača smatra da su policijski službenici uglavnom ljutiti.

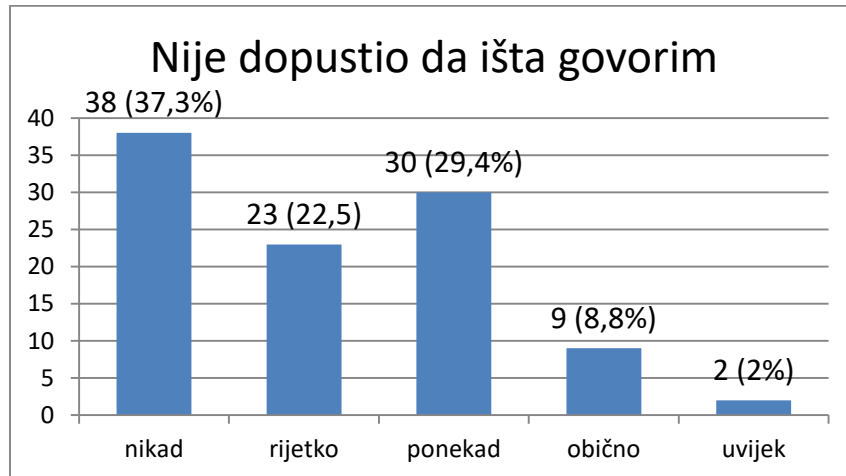
Grafikon broj 16 prikazuje procjenu ispitanika koliko često policijski službenik nisu govorili ništa.



Grafikon 16: Prikazuje procjene ispitanika koliko često policijski službenici nisu govorili ništa.

Da policijski službenici prilikom postupanja nisu ništa govorili smatra tek 5% ispitanika. 35% smatra da policijski službenici ponekad šute, što nužno ne mora biti loše za komunikaciju, ali su u toj kategoriji vjerojatno oni policijski službenici koji niti ne slušaju ili loše pojašnjavaju.

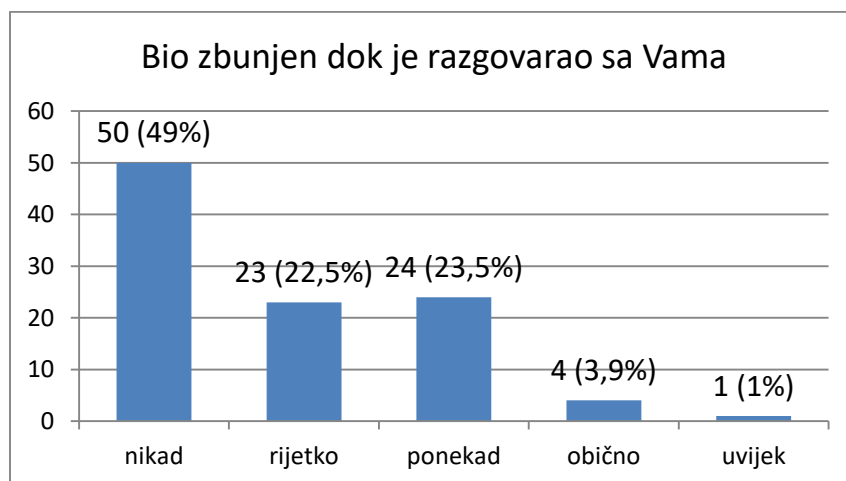
Grafikon broj 17 prikazuje procjenu ispitanika koliko često policijski službenik vozaču nije dopustio da išta govori.



Grafikon 17: Prikazuje koliko često policijski službenik vozaču nije dopustio da išta govori.

Da im policijski službenici prilikom postupanja nisu dopustili da išta govore smatra 10,% ispitanika, a skoro 30% vozača smatra da im policijski službenici ponekad nisu dopustili da išta govore.

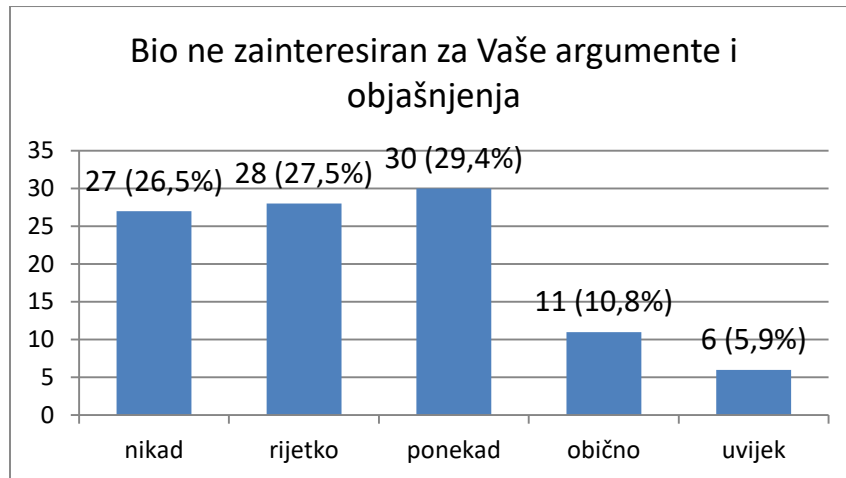
Grafikon broj 18. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici tijekom razgovora s njima bili zbunjeni.



Grafikon 18: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici tijekom razgovora s njima bili zbunjeni.

Da policijski službenici tijekom komunikacije s vozačima nisu zbunjeni odgovorilo je 71,5% ispitanika.

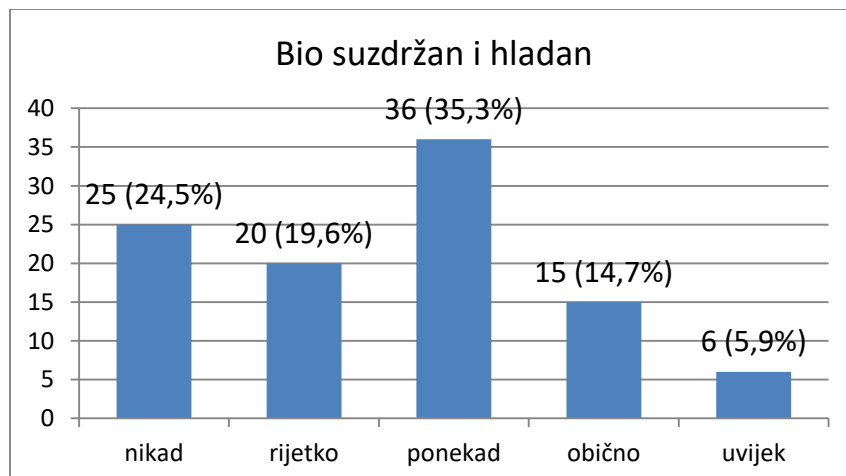
Grafikon broj 19. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici tijekom postupanja bili nezainteresirani za njihove argumente i objašnjenja.



Grafikon 19: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici tijekom postupanja bili nezainteresirani za njihove argumente i objašnjenja.

Iz grafikona broj 19. vidljivo kako 46% ispitanika smatra kako su policijski službenici, prilikom postupanja prema njima, često bili ne zainteresirani za njihove argumente i objašnjenja.

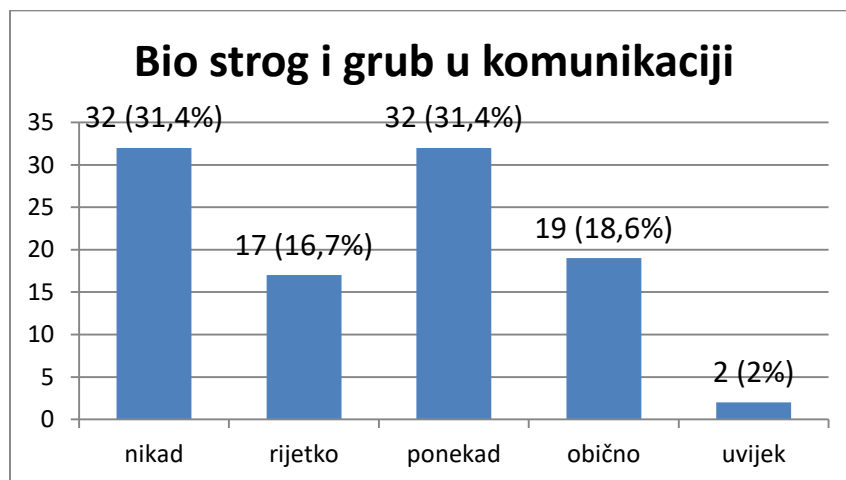
Grafikon broj 20. prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio suzdržan i hladan prilikom postupanja.



Grafikon 20: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio suzdržan i hladan prilikom postupanja.

Da su policijski službenici ponekad prilikom postupanja suzdržani i hladni smatra 35,3% ispitanika, dok 45% ispitanika smatra da policijski službenici nisu suzdržani i hladni u komunikaciji s građanima, to jest zadovoljni su njihovim odnosom i komunikacijom.

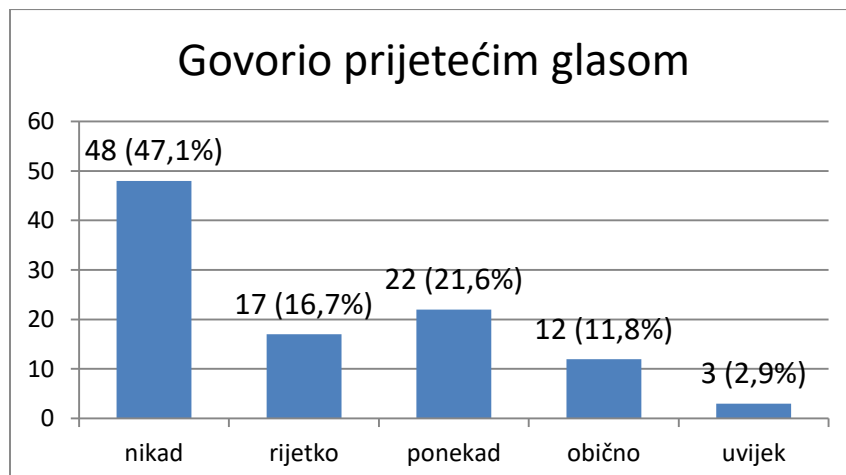
Grafikon broj 21. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenik bili strogi i grubu u komunikaciji.



Grafikon 21: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici bili strogi i grubu u komunikaciji.

Da su policijski službenici prilikom postupanja strogi i grubu u komunikaciji odgovorilo je 20,6% ispitanika. Da nisu odgovorilo je 48,1% ispitanika. Međutim 31,4% ispitanika odgovorilo je kako su to ponekad.

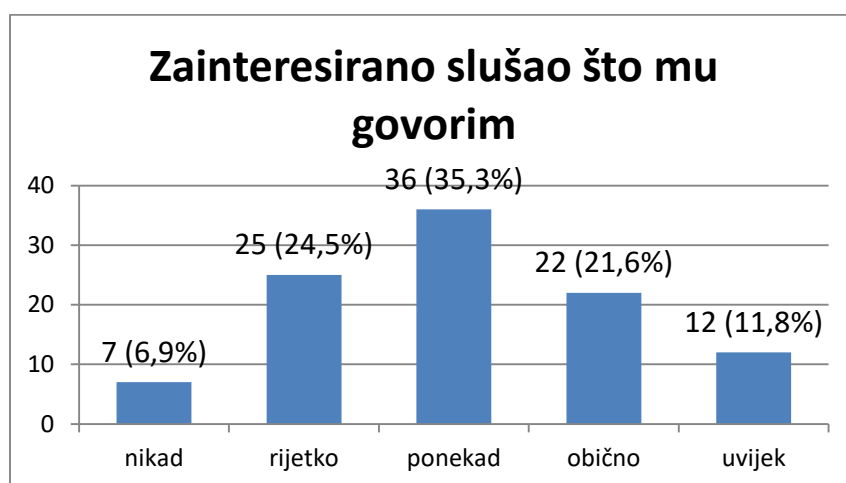
Grafikon broj 22 prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici govorili prijetećim glasom.



Grafikon 22: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici govorili prijetećim glasom.

Da policijski službenici prilikom postupanja ne govore prijetećim glasom odgovorilo je 63,8% ispitanika. Da su to ponekad činili odgovorilo je 21,6% ispitanika. Policijski službenici prilikom postupanja nikad ne bi trebali govoriti prijetećim glasom, te je iz grafikona jasno vidljivo kako prostora za poboljšanjem ima.

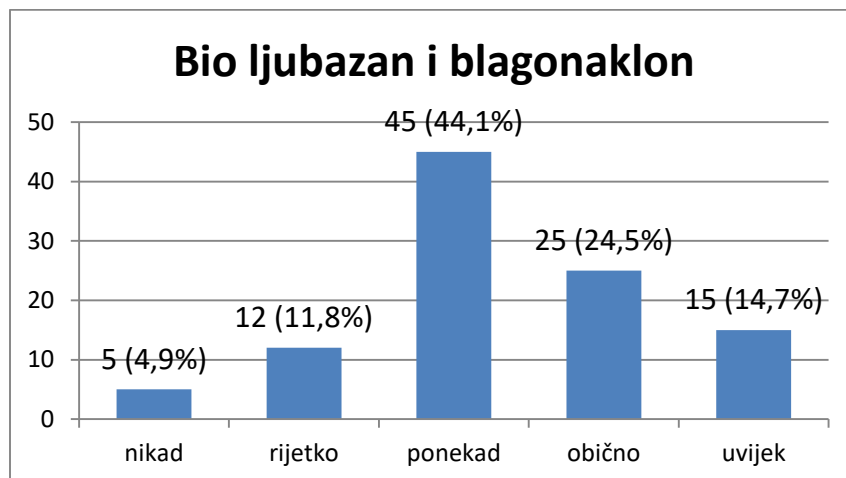
Grafikon broj 23 prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici zainteresirano slušali što im govore tijekom postupanja.



Grafikon 23: prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici zainteresirano slušali što im govore tijekom postupanja.

Iz grafikona broj 23. vidljivo je kako svega 33% vozača smatra da su ih policijski službenici zainteresirano i pažljivo slušaju dok su komunicirali s njima.

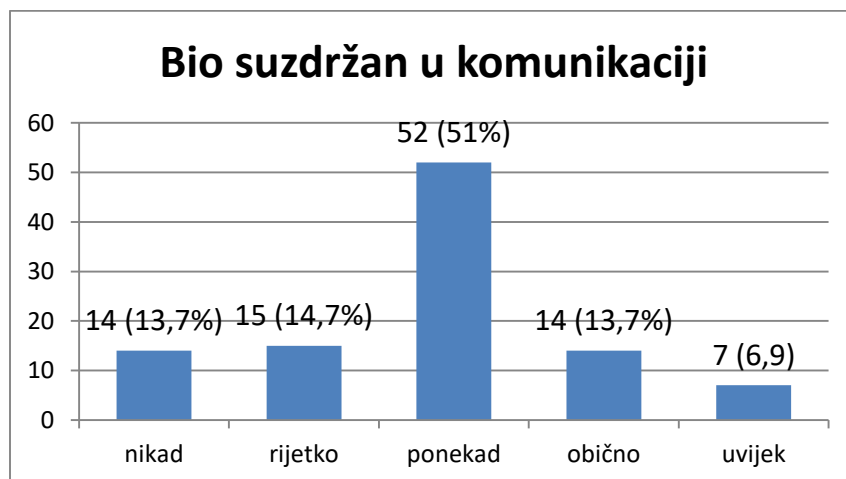
Grafikon broj 24. prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio ljubazan i blagonaklon prilikom postupanja.



Grafikon 24: prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio ljubazan i blagonaklon prilikom postupanja.

Iz navedenog je vidljivo da blizu 40% građana smatra policijske službenike ljubaznim i blagonaklonim u komunikaciji

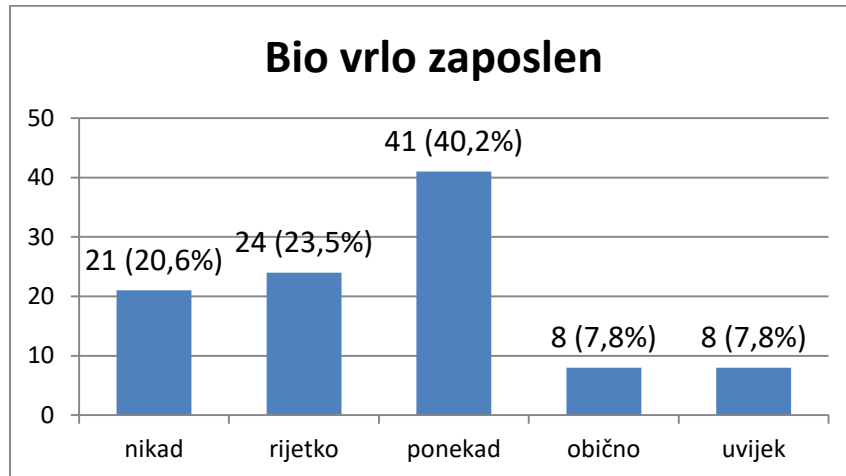
Grafikon broj 25 prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici bili suzdržani u komunikaciji.



Grafikon 25: prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio suzdržan u komunikaciji.

Da su policijski službenici ponekad prilikom postupanja suzdržani smatra više od polovice ispitanika tj. 51%, dok tek 28,4% ispitanika smatra da to nisu.

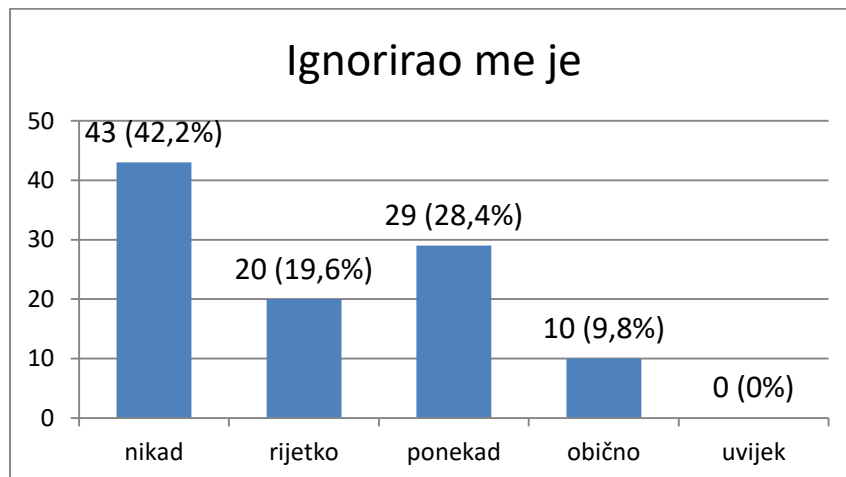
Grafikon broj 26. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici bili zaposleni prilikom postupanja.



Grafikon 26: prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio zaposlen prilikom postupanja.

Da policijski službenici prilikom postupanja nisu bili vrlo zaposleni odgovorilo je 44,1% ispitanika.

Grafikon broj 27. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su ih policijski službenici ignorirali.

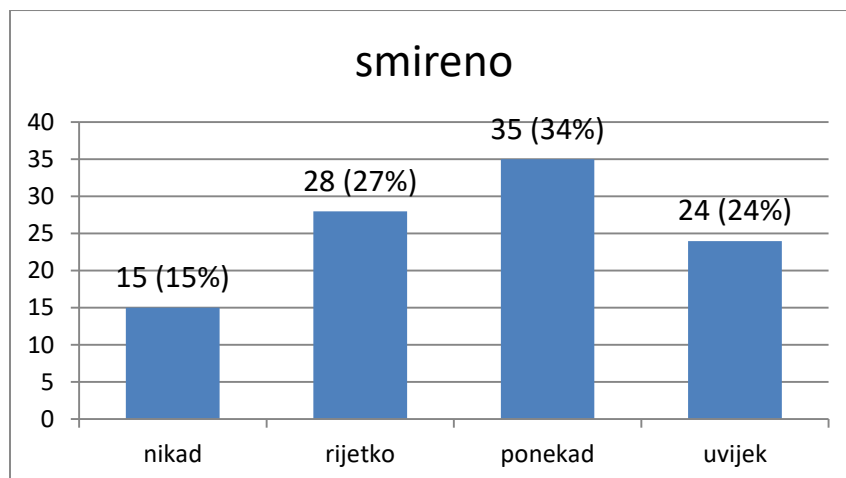


Grafikon 27: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su ih policijski službenici ignorirali.

Iz navedenog grafikona vidljivo je da 61,8% vozača smatra da ih policijski službenik nije ignorirao.

Četvrti dio upitnika odnosi se na to kako su se vozači osjećali dok su komunicirali s policijskim službenikom koji ih je zaustavio.

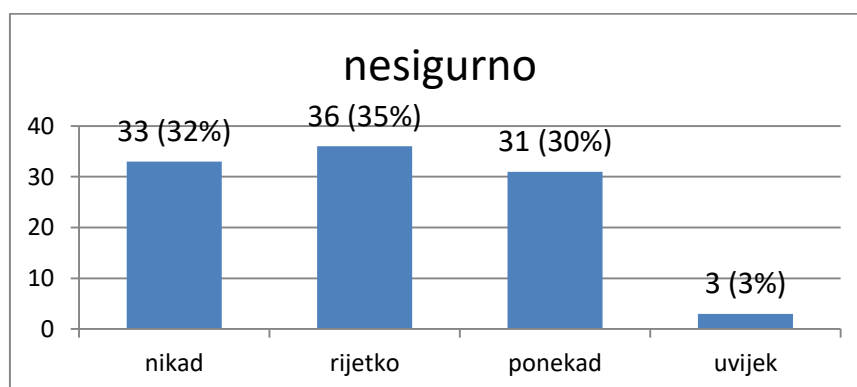
Grafikon broj 28. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali smireno dok su komunicirali s policijskim službenicima.



Grafikon 28: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali smireno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Iz grafikona broj 28. vidljivo je kako se tek 24% vozača uvijek osjeća smireno dok komuniciraju s policijskim službenikom.

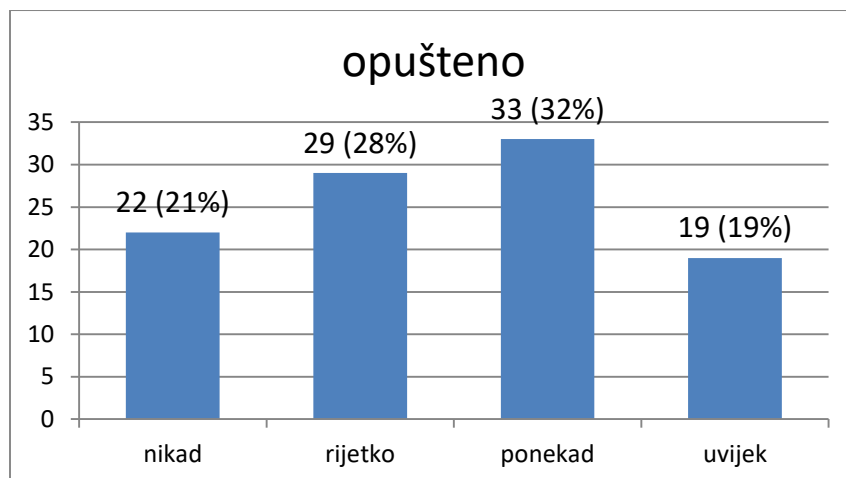
Grafikon broj 29. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali nesigurno dok su komunicirali s policijskim službenicima.



Grafikon 29: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali nesigurno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Iz grafikona broj 29 vidljivo je kako se 67% vozača osjećalo sigurno dok su razgovarali s policijskim službenikom.

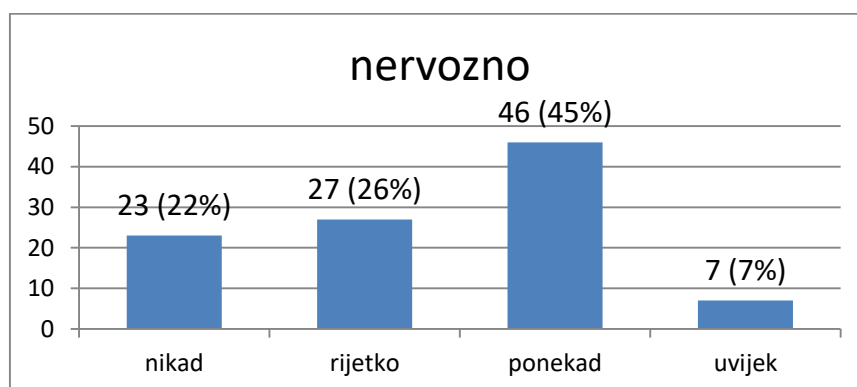
Grafikon broj 30. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali opušteno dok su komunicirali s policijskim službenicima.



Grafikon 30: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali opušteno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Iz grafikona broj 30. vidljivo je kako se tek 19% vozača osjeća opušteno dok komuniciraju s policijskim službenikom.

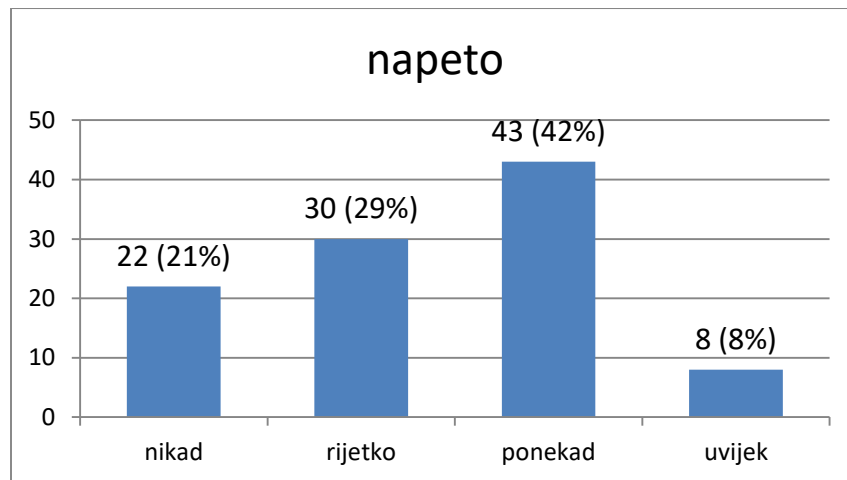
Grafikon broj 31. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali nervozno dok su komunicirali s policijskim službenicima.



Grafikon 31: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali nervozno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Iz grafikona broj 31. vidljivo je kako se 52% vozača osjeća nervozno dok su razgovarali s policijskim službenikom.

Grafikon broj 32. prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali napeto dok su komunicirali s policijskim službenicima.

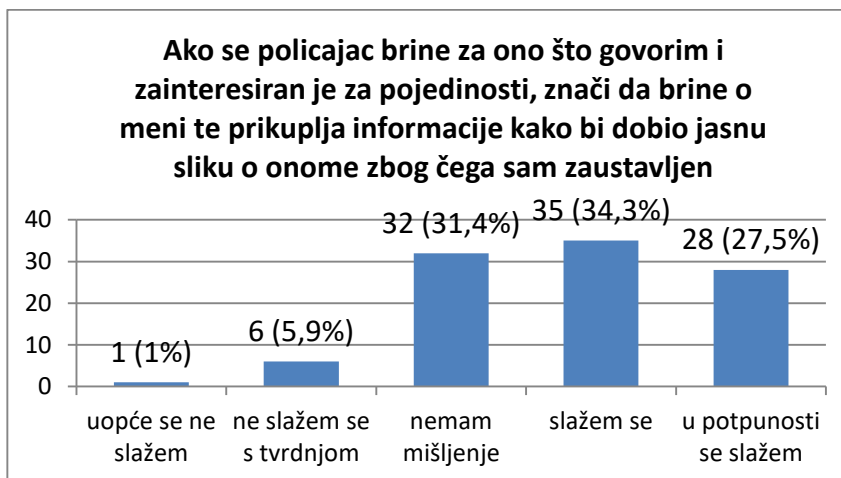


Grafikon 32: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali napeto dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Iz grafikona broj 32. vidljivo je kako se polovica vozača (50%) ne osjeća napeto dok komuniciraju s policijskim službenikom, dok se polovica vozača tako osjeća.

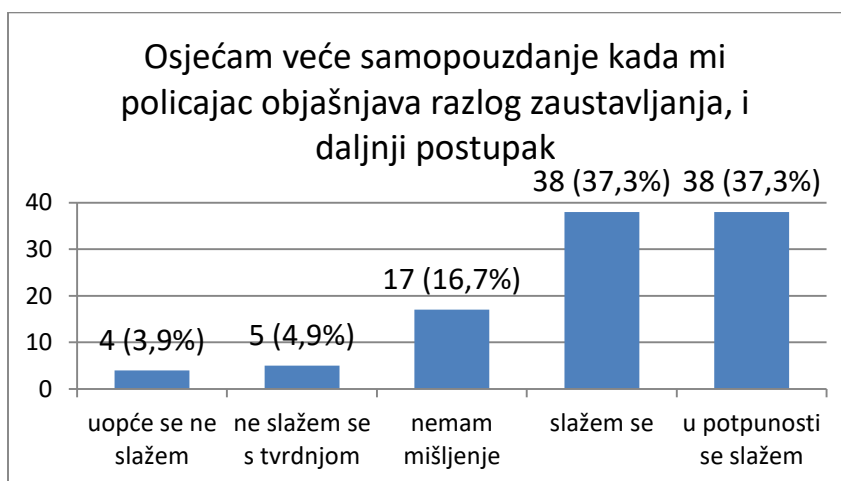
Peti odnosno posljednji dio upitnika odnosi se stavove vozača o interpersonalnoj komunikaciji s policajcem koji je postupao prema njima. Pri čemu su ispitanici davali odgovore od 1 do 5, pri čemu 1 znači uopće se ne slažem s tvrdnjom, a 5 u potpunosti se slažem s tvrdnjom.

Grafikon broj 33. Ako se policajac brine za ono što govorim i zainteresiran je za pojedinosti, znači da brine o meni te prikuplja informacije kako bi dobio jasnu sliku o onome zbog čega sam zaustavljen.



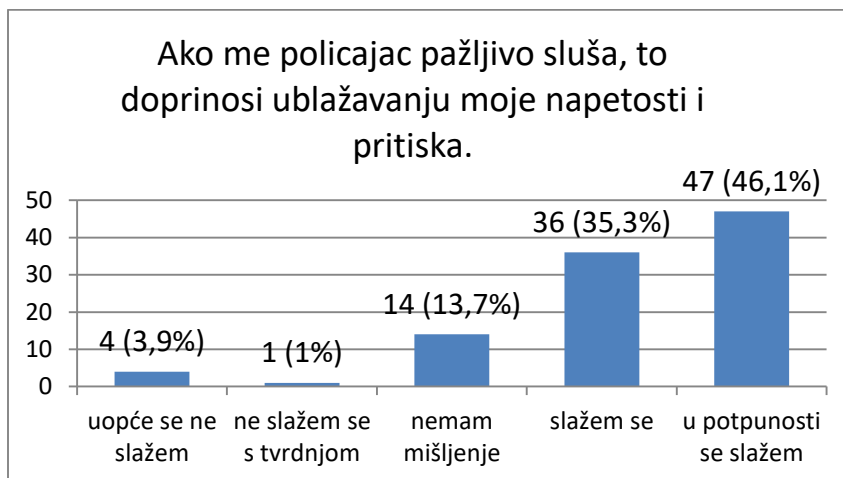
Prema grafikonu 33. preko 60% vozača smatra da ako se policijski službenik brine o onome što imaju za reći, da time prikuplja informacije o njima, kako bi dobio jasniju sliku zbog čega ih je i zaustavio.

Grafikon broj 34. Osjećam veće samopouzdanje kada mi policajac objašnjava razlog zaustavljanja, i daljnji postupak.



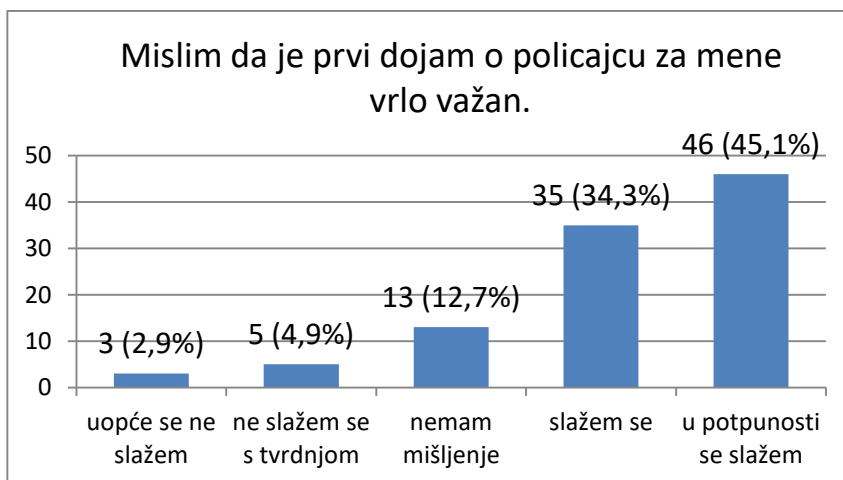
Prema grafikonu 34. 74,6% ispitanika osjećaja veće samopouzdanje kada im policijski službenik objašnjava razlog zaustavljanja i daljnji postupak.

Grafikon broj 35. Ako me policajac pažljivo sluša, to doprinosi ublažavanju moje napetosti i pritiska.



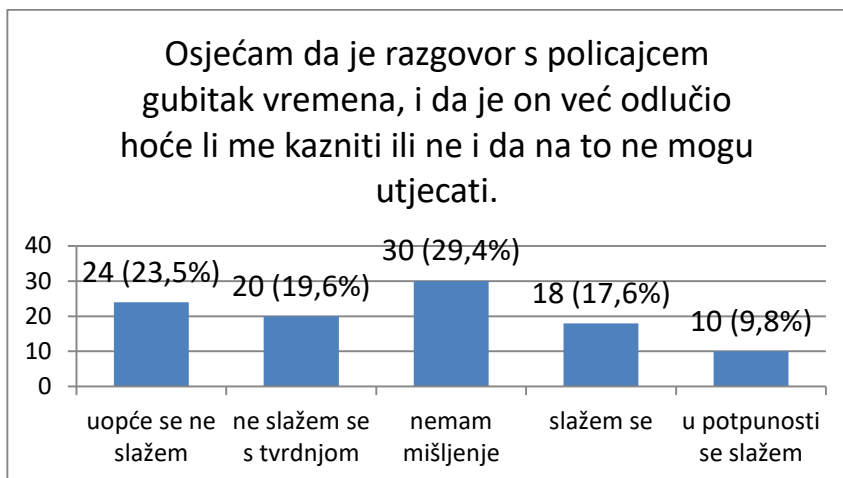
Prema grafikonu 35. više od 81% ispitanika tvrdi da ako ih policijski službenik pažljivo sluša to doprinosi ublažavanju njihove napetosti i pritiska.

Grafikon broj 36. Mislim da je prvi dojam o policajcu za mene vrlo važan.



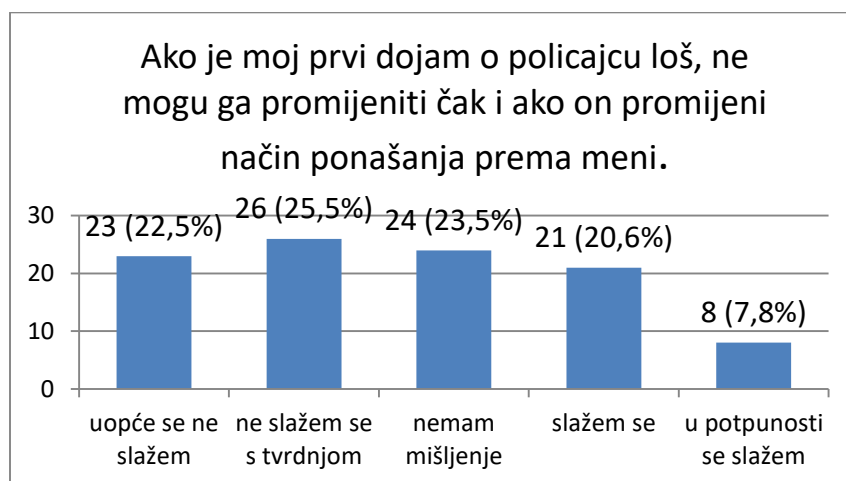
Iz grafikonu 36. vidljivo je kako skoro 80% ispitanika smatra da je prvi dojam o policijskom službeniku za njih vrlo važan.

Grafikon broj 37. Osjećam da je razgovor s policajcem gubitak vremena, i da je on već odlučio hoće li me kazniti ili ne i da na to ne mogu utjecati.



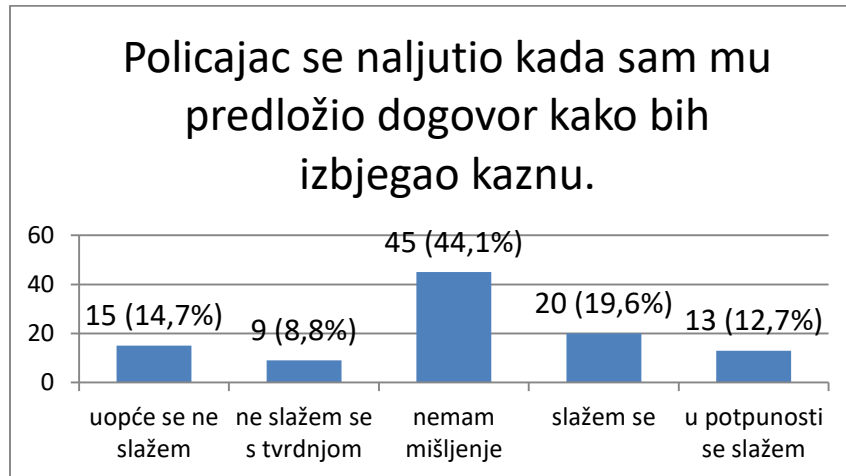
Iz grafikona 37. vidljivo je kako je stav vozača podijeljen s tvrdnjom kako je razgovor s policijskim službenikom gubitak vremena i da je policajac već odlučio hoće li ih kazniti ili ne, te da oni na to ne mogu utjecati.

Grafikon broj 38. Ako je moj prvi dojam o policajcu loš, ne mogu ga promijeniti čak i ako on promijeni način ponašanja prema meni.



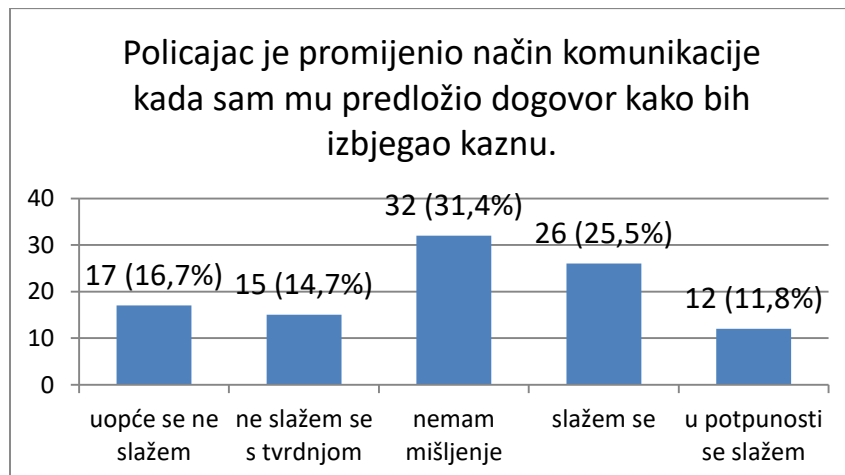
I iz grafikona 38. vidljivo je kako je stav vozača podijeljen s tvrdnjom da ako je njihov prvi dojam o policijskom službeniku loš, da ga ne mogu promijeniti čak i ako policijski službenik promijeni način ponašanja prema njima.

Grafikon broj 39. Policajac se naljutio kada sam mu predložio dogovor kako bih izbjegao kaznu.



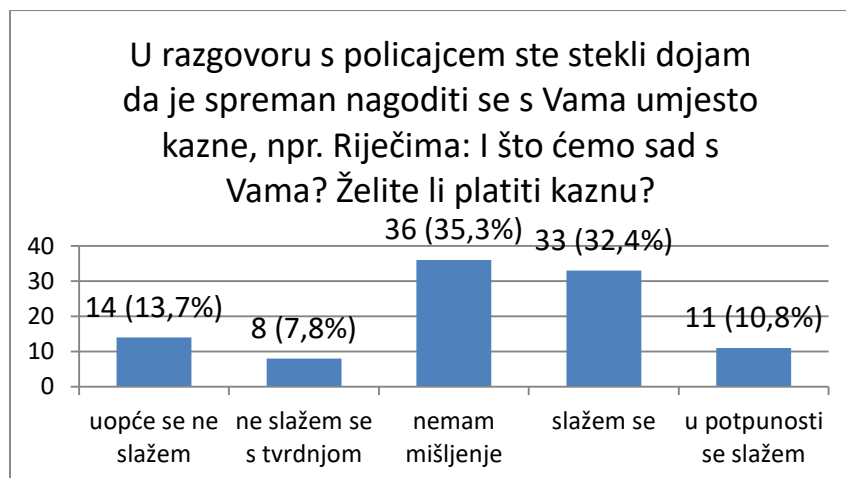
Prema grafikonu 39. Na tvrdnju da se policijski službenik naljutio kada mu je je predložen dogovor kako bi se izbjegla kazna ispitanici su odgovorili slijedeće: uopće se ne slaže 14,7% ispitanika, 8,8% ispitanika se ne slaže, 44,1% ispitanika o toj tvrdnji nema mišljenje, 19,6% ispitanika se slaže, a 12,7% ispitanika se u potpunosti slaže s tom tvrdnjom. Te se može zaključiti kako je i u ovom pitanju stav vozača podijeljen, iako treba naglasiti da je najveći broj ispitanika odgovorio kako nemaju mišljenje, pa je za pretpostaviti kako se nisu uopće našli u takvoj ili sličnoj situaciji.

Grafikon broj 40. Policajac je promijenio način komunikacije kada sam mu predložio dogovor kako bih izbjegao kaznu.



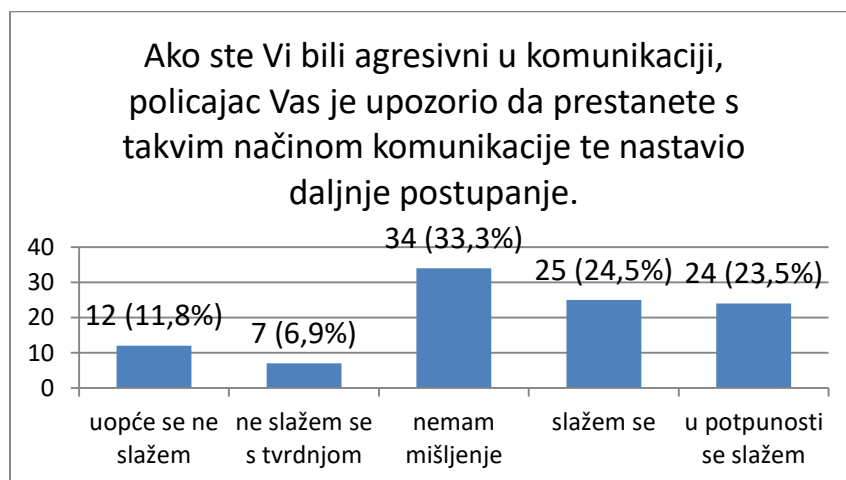
Prema grafikonu 40. 37,3% ispitanika tvrdi kako je policajac promijenio način komunikacije kada mu je predložen dogovor kako bi se izbjeglo kažnjavanje.

Grafikon broj 41. U razgovoru s policajcem ste stekli dojam da je spreman nagoditi se s Vama umjesto kazne, npr. Riječima: I što ćemo sad s Vama? Želite li platiti kaznu?



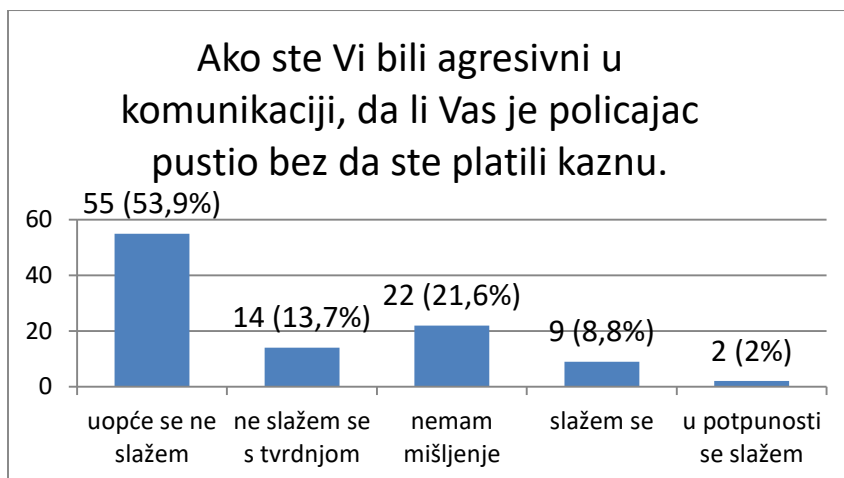
Prema grafikonu 41. 43,2% ispitanika tvrdi kako su stekli dojam da je policajac spreman nagoditi se s njima umjesto plaćanja kazne. Što je poražavajući postotak za ugled kako policije tako i policijskih službenika ponaosob.

Grafikon broj 42. Ako ste Vi bili agresivni u komunikaciji, policajac Vas je upozorio da prestanete s takvim načinom komunikacije te nastavio daljnje postupanje.



Prema grafikonu 42. 48% ispitanika tvrdi da dok su bili agresivni u komunikaciji prema policajcu, da ih policijski službenik upozorio da prestanu s takvim načinom komunikacije te nastavio daljnje postupanje.

Grafikon broj 43. Ako ste Vi bili agresivni u komunikaciji, da li Vas je policajac pustio bez da ste platili kaznu.



Prema grafikonu 43. Skoro 70% ispitanika je odgovorilo da ih policajac nije pustio bez da su platili kaznu, ako su bili agresivni u komunikaciji.

7. ZAKLJUČAK

Cilj rada bio je ispitati kvalitetu komunikacije između policijskih službenika i vozača, odnosno kakvi su stavovi i mišljenja vozača prema policijskim službenicima koji postupaju prema njima, te su prije početka istraživanja postavljene sljedeće hipoteze:

1. Policijski službenici prilikom nadzora vozača komuniciraju blaže kontrolirajućem stilom.
2. Stečene navike komunikacijskog ponašanja i urednost policijskih službenika doprinose profesionalizaciji i ugledu policije.
3. Policijski službenici su strogi i grubo u komunikaciji s vozačima
4. U komunikaciji s policijskim službenicima građani se osjećaju napeto, nervozno i nesigurno.
5. Policijski službenici ne slušaju što im vozači imaju za reći i ne uvažavaju njihova objašnjenja.

H1: Policijski službenici prilikom nadzora vozača komuniciraju blaže kontrolirajućem stilom. Rezultati istraživanja pokazuju nam kako približno 70% policijskih službenika komunicira asertivnim stilom (vidljivo iz grafikona 6. i 8.) odnosno policajci vozačima na početku postupanja objašnjavaju razlog zbog kojeg su zaustavljeni kao i koja su njihova prava i obveze u daljnjem postupku koji će se protiv njih pokrenuti. Više od 45% policijskih službenika nastupa i komunicira autoritativnim stilom što je vidljivo iz grafikona 42. Kako je postotak vozača koji su se izjasnili sa ponekad na pitanja da ih policajac ne sluša, da je grub, da je ne zainteresiran, da ih ignorira, možemo zaključiti da policijski službenici komuniciraju blaže kontrolirajućem stilom. S obzirom na navedeno možemo zaključiti da je ova hipoteza potvrđena.

H2: Stečene navike komunikacijskog ponašanja i urednost policijskih službenika doprinose profesionalizaciji i ugledu policije. Komunikacijske navike kako koje su zadovoljavajuće. Da policijski službenici dobro pojašnjavaju razloge zaustavljanja, i njihova prava i obveze u daljnjem postupku smatra preko 65% ispitanih vozača. Urednost odore je također zadovoljavajuća (preko 80% ispitanih je izjavilo da je odora na policajcu uredna). Nadalje prema grafikonu broj 10, vidljivo je kako skoro 60% ispitanika smatra da

je komunikacija s policajcima dobra. Međutim da su policijski službenici strpljivi za pitanja vozača i da ih slušaju što im imaju za reći smatra manje od polovice ispitanih (vidljivo iz grafikona 11., grafikona 19., grafikonu 23. i grafikona 27.) što nikako ne doprinosi profesionalizaciji službe i ugledu policije. Time je ova hipoteza djelomično potvrđena

H3: Policijski službenici su strogi i grubi u komunikaciji s vozačima. Da su policijski službenici prilikom postupanja strogi i grubi u komunikaciji odgovorilo je 20,6% ispitanika. Da nisu odgovorilo je 48,1% ispitanih. Međutim 31,4% ispitanih odgovorilo je kako su policajci ponekad strogi i grubi u komunikaciji što nije zadovoljavajući postotak i svakako ostavlja prostora za poboljšanjem komunikacijskih navika policajaca. Ova hipoteza nije potvrđena.

H4: U komunikaciji s policijskim službenicima građani se osjećaju napeto, nervozno i nesigurno. Prema rezultatima istraživanja, 67% vozača osjećalo se sigurno dok su razgovarali s policijskim službenikom; 52% vozača nije se osjećalo nervozno, a napeto se osjećalo tek 8% ispitanika. Ova hipoteza također nije potvrđena.

H5: Policijski službenici ne slušaju što im vozači imaju za reći i ne uvažavaju njihova objašnjenja. Prema rezultatima istraživanja (grafikon 9.) vidljivo kako 48,1% ispitanih vozača smatra da policijski službenici pridaju dovoljnu pažnju onomu što imaju za reći, što znači da više od polovice vozača smatra kako to ne čine. Da su ih policajci sa zanimanjem slušali dok su objašnjavali zašto su počinili prekršaj (grafikon 7.) odgovorilo je oko 50% ispitanika, što opet znači kako ih polovica policajaca nije slušala, a iz grafikona 19. vidljivo je kako 46% ispitanika smatra da su policijski službenici često bili ne zainteresirani za njihove argumente i objašnjenja. Ova hipoteza je djelomično potvrđena.

Zaključno, stavovi vozača o komunikaciji s policijskim službenicima su u većoj mjeri pozitivni, a što je vidljivo i iz grafikona 10. prema kojem je preko 58% ispitanika zadovoljno s komunikacijom policijskih službenika. Ipak na kraju treba naglasiti kako je provedenim istraživanjem utvrđeno da je visok postotak građana koji misle da je ponašanje policajaca varirajući (odgovori ponekad), što ne pridonosi ni ugledu policije niti policijskih službenika ponaosob.

Na osnovu provedenog istraživanja možemo zaključiti da policijski službenici djeluju i komuniciraju prema situaciji, raspoloženju, kao i prema povratnoj informaciji od građana, što nije profesionalno ponašanje i policijski službenici svakako trebaju poraditi na unapređenju svojih komunikacijskih vještina. Posebno treba istaknuti da policijski službenici nedovoljno slušaju što im vozači govore, a što je bitan preduvjet kvalitetnoj komunikaciji. U obavljanju svakodnevnih zadaća policijski službenici trebaju se koristiti osjetilima, puno slušati i zapažati. Riječi mogu biti moćno oružje i djelotvoran alat policajaca, pomoću kojih će si osigurati da se prema vozačima odnose profesionalno, a istovremeno će zadaće obavljati sigurno i učinkovito. Razvijenim komunikacijskim vještinama policijski službenici su u mogućnosti ovladati bilo kojom situacijom, doprinijeti osobnom ugledu kao i ugledu čitave policije, bez obzira na to koliko kontakt s vozačem bio privremen i kratkotrajan.

8. LITERATURA

1. Bakić-Tomić, Lj., Cajner-Mraović, I., *Policija i javnost*, International Conference Media and Communication, Dubrovnik 2004.
2. Brajša, P., *Umijeće razgovora*, Biblioteka C, C.A.S.H., Pula 1996.
3. Cajner Mraović, I., *Etika policijskog zvanja*, Policijska akademija, Zagreb 2007.
4. Čerepinko, D., *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, Veleučilište u Varaždinu, Varaždin 2011.
5. Glavaš-Glišić, R., Vukosav J.: *Policijska psihologija i komunikologija*, Policijska akademija, Zagreb 2007.
6. Gledec, M., *Sigurnost prometa I.*, Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Zagreb 1996.
7. Kalem, D., Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika, dostupno na: <https://www.mup.hr/UserDocImages/PA/onkd/2-2014/dkalem.pdf> datum pristupanja 16.02.2018.
8. Mršić, Ž.: *Poslovi i zadaće prometne policije*, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija, Zagreb 2010.
9. Pease, A., Pease, B., *Velika škola govora tijela, 2. izd.*, Mozaik knjiga, Zagreb 2011.
10. Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika u obavljanju poslova nadzora i upravljanja prometom na cestama, čl. 18., NN 141/11
11. Tomić, Z., *Odnosi s javnošću, teorija i praksa, II, dopunjeno i izmijenjeno izdanje*, Synopsis, Zagreb-Sarajevo 2016.
12. Zakon o policiji, NN br. 34/11
13. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, čl. 3. NN 92/14

9. POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Struktura ispitanika prema spolu.

Grafikon 2: Struktura ispitanika prema starosnoj dobi.

Grafikon 3: Struktura ispitanika prema stručnoj spremi.

Grafikon 4: Struktura ispitanika prema kategoriji vozača kojoj pripadaju.

Grafikon 5: Struktura ispitanika prema godinama vozačkog iskustva.

Grafikon 6: Prikaz procjene ispitanika da li su im policijski službenici objasnili razlog zaustavljanja.

Grafikon 7: Prikaz procjene ispitanika da li su ih policijski službenici slušali.

Grafikon 8: Prikaz procjene ispitanika kako su im policijski službenici pojasnili sve što trebaju znati o kazni, te pravima i obvezama u postupku.

Grafikon 9: Prikaz ocjene ispitanika koliko pažnju su policijski službenici davali onome što im imaju za reći.

Grafikon 10: Prikaz ocjene ispitanika komunikacije s policijskim službenicima.

Grafikon 11: Prikaz ocjene ispitanika strpljivosti policijskih službenika s vozačima.

Grafikon 12: Prikaz ocjene ispitanika o urednosti odore policijskih službenika.

Grafikon 13: Prikazuje koliko često su policijski službenik govorili književnim jezikom.

Grafikon 14: Prikazuje procjene ispitanika koliko često su policijski službenik govorili prebrzo i bili teško razumljivi.

Grafikon 15: Prikazuje procjene ispitanika koliko često su policijski službenik bili ljutiti.

Grafikon 16: Prikazuje procjene ispitanika koliko često policijski službenici nisu govorili ništa.

Grafikon 17: Prikazuje koliko često policijski službenik vozaču nije dopustio da išta govori.

Grafikon 18: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici tijekom razgovora s njima bili zbunjeni.

Grafikon 19: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici tijekom postupanja bili nezainteresirani za njihove argumente i objašnjenja.

Grafikon 20: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio suzdržan i hladan prilikom postupanja.

Grafikon 21: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici bili strogi i grubi u komunikaciji.

Grafikon 22: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici govorili prijetećim glasom.

Grafikon 23: prikazuje procjenu ispitanika koliko često su policijski službenici zainteresirano slušali što im govore tijekom postupanja.

Grafikon 24: prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio ljubazan i blagonaklon prilikom postupanja.

Grafikon 25: prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio suzdržan u komunikaciji.

Grafikon 26: prikazuje procjenu ispitanika koliko često je policijski službenik bio zaposlen prilikom postupanja.

Grafikon 27: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su ih policijski službenici ignorirali.

Grafikon 28: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali smireno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Grafikon 29: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali nesigurno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Grafikon 30: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali opušteno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Grafikon 31: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali nervozno dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Grafikon 32: Prikazuje procjenu ispitanika koliko često su se osjećali napeto dok su komunicirali s policijskim službenikom.

Grafikon broj 33: Prikaz ocjene ispitanika da ako se policajac brine za ono što vozač govori i zainteresiran je za pojedinosti, znači da brine o njemu te prikuplja informacije kako bi dobio jasnu sliku o onome zbog čega ga je zaustavio.

Grafikon broj 34: Prikaz ocjene ispitanika da osjećaju veće samopouzdanje kada im policajac objašnjava razlog zaustavljanja, i daljnji postupak.

Grafikon broj 35: Prikaz ocjene ispitanika da ako ih policajac pažljivo sluša, to doprinosi ublažavanju njihove napetosti i pritiska.

Grafikon broj 36: Prikaz ocjene ispitanika da je prvi dojam o policajcu za njih vrlo važan.

Grafikon broj 37: Prikaz ocjene ispitanika da osjećaju kako je razgovor s policajcem gubitak vremena, i da je on već odlučio hoće li ih kazniti ili ne i da na to ne mogu utjecati.

Grafikon broj 38: Prikaz ocjene ispitanika da ako je njihov prvi dojam o policajcu loš, ne mogu ga promijeniti čak i ako policajac promijeni način ponašanja prema njima.

Grafikon broj 39: Prikaz ocjene ispitanika da se Policajac naljutio kada su mu predložili dogovor kako bi izbjegli kaznu.

Grafikon broj 40: Prikaz ocjene ispitanika da je policajac promijenio način komunikacije kada mu se predložio dogovor kako bi se izbjegla kazna.

Grafikon broj 41: Prikaz ocjene ispitanika da su u razgovoru s policajcem stekli dojam da je spreman nagoditi se s njima umjesto kazne, npr. Riječima: I što ćemo sad s Vama? Želite li platiti kaznu?.

Grafikon broj 42: Prikaz ocjene ispitanika da ako su oni bili agresivni u komunikaciji, policajac ih je upozorio da prestanu s takvim načinom komunikacije te nastavio daljnje postupanje.

Grafikon broj 43: Prikaz ocjene ispitanika da ako su oni bili agresivni u komunikaciji, da ih je policajac pustio bez da su platili kaznu.

10. PRILOG – ANKETNI UPITNIK

*Pred Vama se nalazi upitnik o komunikacijskim navikama i ponašanju policijskih službenika tijekom postupanja prema vozačima. Budući je istraživanje usmjereno na vozače, molim da ispunjavanju ankete pristupe samo vozači, a ostalima se zahvaljujem. Anketa je anonimna, stoga Vas molim za iskrenost! Rezultati istraživanja bit će korišteni **za potrebe diplomskog rada** na Sveučilištu Sjever u Varaždinu, Studij odnosi s javnostima. Unaprijed zahvaljujem na suradnji!*

T. Sirovina

1. Rod

- Muško
- Žensko

2. Starosna dob?

- 16 - 24
- 25 - 35
- 36 - 50
- 51 i više godina

3. Stručna sprema?

- OŠ
- SSS
- VŠS
- VSS

4. Kojoj kategoriji vozača pripadate?

- Mopedi, Motocikli
- Osobni automobili
- Teretna vozila
- Autobusi

5. Vaše vozačko iskustvo?

- Manje od 5 godina
- 6 - 15 godina
- 16 - 25 godina
- 26 i više godina

Procijenite ponašanje policijskog službenika tijekom postupanja

(1= jako loše, 2 = loše, 3 = osrednje, 4 = dobro, 5 = izvrsno)						
1	Na početku razgovora policajac mi je objasnio razlog zaustavljanja	1	2	3	4	5
2	Policajac me sa zanimanjem slušao dok sam objašnjavao/la zašto sam počinio/la prekršaj	1	2	3	4	5
3	Policajac mi je pojasnio-sve što trebam znati o kazni, i mojim pravima i obvezama u postupku	1	2	3	4	5
4	Kako biste ocijenili pažnju koju policajac daje onome što imate za reći?	1	2	3	4	5
5	Kako biste ocijenili komunikaciju policajca s Vama?	1	2	3	4	5
6	Kako biste ocijenili strpljivost za Vaša pitanja ili brige?	1	2	3	4	5
7	Kako biste ocijenili urednost odore policijskog službenika?	1	2	3	4	5
8	Kako biste ocijenili pažnju koju policajac daje onome što imate za reći?	1	2	3	4	5

Procijenite način govora policajca u komunikaciji						
<u>Koliko često je policajac...</u>						
(1 = nikada, 2 = rijetko, 3 = ponekad, 4 = obično, 5 = uvijek)						
1	govorio književnim jezikom	1	2	3	4	5
2	govorio prebrzo i bio teško razumljiv	1	2	3	4	5
3	Bio ljutit	1	2	3	4	5
4	Nije govorio ništa	1	2	3	4	5
5	Nije dopustio da išta govorim	1	2	3	4	5
6	Bio zbunjen dok je razgovarao sa Vama	1	2	3	4	5
7	Bio ne zainteresiran za Vaše argumente i objašnjenja	1	2	3	4	5
8	Bio suzdržan i hladan	1	2	3	4	5
9	Bio strog i grub u komunikaciji	1	2	3	4	5
10	Govorio prijetećim glasom	1	2	3	4	5
11	Zainteresirano slušao što mu govorim	1	2	3	4	5
12	Bio ljubazan i blagonaklon	1	2	3	4	5
13	Bio suzdržan u komunikaciji	1	2	3	4	5
14	Bio vrlo zaposlen	1	2	3	4	5
15	Ignorirao me je	1	2	3	4	5
<u>Kako se osjećate dok komunicirate s policajcem koji Vas je zaustavio?</u>						
(1=nikada; 2=rijetko, 3=ponekad; 4=uvijek;						
1	Smireno	1	2	3	4	
2	Napeto	1	2	3	4	
3	Nesigurno	1	2	3	4	
4	Opušteno	1	2	3	4	
5	Nervozno	1	2	3	4	
<u>Navedite Vaš stav o interpersonalnoj komunikaciji s policajcem koji Vas je zaustavio</u>						
(1= uopće se ne slažem, 2 = ne slažem se, 3 = nemam mišljenje, 4 = slažem se, 5 = u potpunosti se slažem)						
1	Ako se policajac brine za ono što govorim i zainteresiran je za pojednosti, znači da brine o meni te prikuplja informacije kako bi dobio jasnu sliku o onome zbog čega sam zaustavljen	1	2	3	4	5

2	Osjećam veće samopouzdanje kada mi policajac objašnjava razlog zaustavljanja, i daljnji postupak	1	2	3	4	5
3	Ako me policajac pažljivo sluša, to doprinosi ublažavanju moje napetosti i pritiska.	1	2	3	4	5
4	Mislím da je prvi dojam o policajcu za mene vrlo važan.	1	2	3	4	5
5	Osjećam da je razgovor s policajcem gubitak vremena, i da je on već odlučio hoće li me kazniti ili ne i da na to ne mogu utjecati.	1	2	3	4	5
6	Ako je moj prvi dojam o policajcu loš, ne mogu ga promijeniti čak i ako on promijeni način ponašanja prema meni.	1	2	3	4	5
7	Policajac se naljutio kada sam mu predložio dogovor kako bih izbjegao kaznu.	1	2	3	4	5
8	Policajac je promijenio način komunikacije kada sam mu predložio dogovor kako bih izbjegao kaznu.	1	2	3	4	5
9	U razgovoru s policajcem ste stekli dojam da je spreman nagoditi se s Vama umjesto kazne, npr. Riječima: I što ćemo sad s Vama? -Želite li platiti kaznu?	1	2	3	4	5
10	Ako ste Vi bili agresivni u komunikaciji, policajac Vas je upozorio da prestanete s takvim načinom komunikacije te nastavio daljnje postupanje	1	2	3	4	5
11	Ako ste Vi bili agresivni u komunikaciji, policajac Vas je pustio bez da ste platili kaznu	1	2	3	4	5



Sveučilište
Sjever



SVEUČILIŠTE
SJEVER

**IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU**

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Tomislav Sirovina pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor diplomskog rada pod naslovom Komunikacija policijskih službenika tijekom postupanja prema vozačima te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student:
Tomislav Sirovina

TOMISLAV SIROVINA
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Tomislav Sirovina neopozivo izjavljujem da sam suglasan s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom Komunikacija policijskih službenika tijekom postupanja prema vozačima čiji sam autor.

Student:
Tomislav Sirovina

TOMISLAV SIROVINA
(vlastoručni potpis)