

# Agresivnost u komunikaciji

---

**Večerin, Tomislav**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2019**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:764252>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-25**

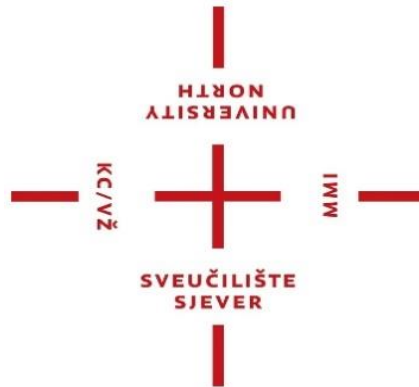


*Repository / Repozitorij:*

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



DIPLOMSKI RAD br. 106/OJ/2018

**AGRESIVNOST U KOMUNIKACIJI**

Tomislav Večerin

Varaždin, veljača 2019.

**SVEUČILIŠTE SJEVER**

**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**

**Diplomski studij Komunikologije i odnosa s javnostima**



DIPLOMSKI RAD br. 106/OJ/2018

## **AGRESIVNOST U KOMUNIKACIJI**

**Student**

Tomislav Večerin, 0532/336D

**Mentorica:**

prof.dr.sc. Ljubica Bakić Tomić

Varaždin, veljača 2019.

# Prijava diplomskog rada

studenta IV. semestra diplomskog  
studija Odnosi s javnostima

IME I PREZIME STUDENTA	Tomislav Večerin	MATIČNI BROJ	0532/336D
NASLOV RADA	Agresivnost u komunikaciji		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Aggressiveness in communication		
KOLEGIJ	Persuazija i interpersonalna komunikacija		
MENTOR	prof.dr.sc.Ljubica Bakić-Tomić		
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. prof.dr.sc .Jadranka Lasić Lazić - predsjednica povjerenstva		
	2. prof.dr.sc.Majda Tafra Vlahović -članica		
	3. prof.dr.sc.Ljubica Bakić - Tomić - mentorica		
	4. doc.dr.sc.Damira Đukec - rezervna članica		

## Zadatak diplomskog rada

BROJ 106/OJ/2018

OPIS

Agresivnost obilježava čovjekovu prošlost, sadašnjost i vjerojatno budućnost. Osvrnemo li se oko sebe posvuda vidimo razne primjere agresivnosti. Agresivnim ponašanjem izražavamo ljutnju zbog nekih vanjskih utjecaja ili zbog neke fizičke ili psihičke napetosti. Slično kao i u mnogim srodnim znanostima postoji više desetaka čak i stotina definicija komunikacije i još nema ni jedne definicije koju bi prihvatila većina znanstvenika. Komunikacija je najjednostavnije rečeno razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, prilagođena društvenoj prirodi situacije. Namjera ovog rada je objasniti agresivnost, što je komunikacija te utjecaj agresivnosti prilikom komuniciranja a posebno u policijskoj profesiji. Cilj rada je ispitati i analizirati stavove građana i pol. službenika o utjecaju agresivnosti u komunikaciji.

U radu je potrebno :

- objasniti teoriju agresivnosti
- objasniti značajke komunikacije
- objasniti vrste i uzroke agresivnosti
- provesti ispitivanje građana i policijskih službenika o agresivnosti u komunikaciji
- izvršiti analizu istraživanja

U VARAŽDINU, DANA

21. 12. 2018

POTPIS MENTORA

J. Bakić-Tomić



# Sadržaj

1. UVOD.....	1
2. KOMUNIKACIJA.....	2
2.2. VRSTE KOMUNIKACIJE .....	3
2.2.1. Verbalna komunikacija .....	3
2.2.2. Neverbalna komunikacija.....	4
3. ŠTO JE AGRESIVNOST? .....	6
3.1. TEORIJE AGRESIVNOSTI .....	7
3.2. NEOINSTINKTIVIZAM.....	8
3.3. BIHEVIORIZAM.....	9
3.4. ENVIROMENTALIZAM .....	9
3.5. TEORIJA FRUSTRACIONE AGRESIJE.....	9
3.6. VRSTE I UZROCI AGRESIVNOSTI .....	9
3.7. KONSTRUKTIVNA I DESTRUKTIVNA AGRESIJA .....	10
3.8. BENIGNA I MALIGNA AGRESIJA.....	12
3.8.1. BENIGNA AGRESIJA.....	12
3.8.2. MALIGNA AGRESIJA.....	13
4. UZROCI POLICIJSKOG AGRESIVNOG PONAŠANJA .....	15
4.1. Teorije o čimbenicima koji utječu na nezakonito/agresivno ponašanje policijskog službenika .....	15
4.2. Sociološke teorije.....	15
4.3. Psihološke teorije.....	16
4.4. Organizacijske teorije .....	17
4.5. Kodeks šutnje.....	18
5. UZROCI POLICIJSKOG AGRESIVNOG PONAŠANJA .....	20
6. TIPOVI POLICIJSKIH SLUŽBENIKA .....	22
7. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE .....	24
7.1. Predmet istraživanja .....	24
7.2. Cilj istraživanja.....	24
7.4. Uzorak .....	25
7.5. Mjerni instrumenti.....	25
7.6. Obuhvat i ograničenje.....	26
7.7. Analiza i interpretacija dobivenih podataka .....	26
8. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA.....	27
8.1. DISKUSIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA.....	44
9. ZAKLJUČAK .....	46

10.POPIS LITERATURE .....	49
11. PRILOG: Anketni upitnik.....	52

## SAŽETAK

U ovom diplomskom radu na temu "Agresivnost u komunikaciji" govori se o komunikaciji kao važnom dijelu ljudskog života. Komunikacija je sastavni dio ljudskog života te služi ispunjenju svakodnevnih potreba. Također govori se i o agresivnosti u komunikaciji kao svakodnevnoj pojavi. Čovjek kroz svoj život stalno dolazi u sukobe. Ti su mu sukobi prijeko potrebni za opstanak. Kroz sukobe on spoznaje svoju moć, on se bori za svoju dobrobit. Previše je uzroka agresivnosti u društvu da bismo je mogli iskorijeniti, a kada bismo i uspeli iskorijeniti sve društvene uzroke ostao bi onaj skriven duboko u našoj biološkoj osnovi – potencijal za agresivno ponašanje.

Agresivnost je svuda oko nas. Ne možemo je nazvati niti dobrom niti lošom jer ima i svoje dobre kao i loše strane. Ona jednostavno postoji, i susrećemo se s njom u svakodnevnoj komunikaciji. Važnije od činjenice da će ona biti uvijek prisutna je što ćemo s njom učiniti, a to zavisi ponajviše od nas samih. Agresivnost se najviše uči u djetinjstvu, ali nije kasno ni za odrasle naučiti kako se s njom nositi. Jedan od najbitnijih čimbenika je naučiti međusobno kvalitetno komunicirati i prilagoditi se određenoj situaciji.

Dio rada bavi se komunikacijom, a dio teorijama agresivnosti te vrstama i uzrocima agresije.

Cilj provedenog empirijskog istraživanja bio je utvrditi postoji li kod policijskih službenika agresivno ponašanje i agresivna komunikacija? Koje situacije izazivaju agresivnu reakciju te kojim oblikom agresije reagiraju policijski službenici na frustrirajuće situacije posla te koliko je agresivno ponašanje i agresivna komunikacija zastupljena u populaciji policijskih službenika. Rezultati istraživanja pokazuju kako se policijski službenici svakodnevno susreću s agresivnošću u komunikaciji ali se velika većina njih suzdrži od pretjerane reakcije.

Ključne riječi: komunikacija, verbalna i neverbalna komunikacija, agresivnost, teorije agresivnosti, vrste i uzroci agresije

## SUMMARY

This thesis, titled "Aggression in Communication" handles communication as an important part of human life. Communication is an integral part of human life and serves as a means of fulfilling daily needs. The thesis also handles aggression in communication as a daily occurrence. People come into conflicts all the time in their lives. These conflicts are vitally important for survival. Through conflict, man realizes his power, he fights for his well-being. There are too many causes of aggression for us to completely eradicate it, and even if we managed to exterminate all social causes, the one hidden deep within our biological basis would remain - the potential for aggressive behaviour.

Aggression is all around us. We cannot call it good or bad because it has its good, as well as bad sides. It simply is. More important than the fact that it will always be present is what we do with it, and that mostly depends on us. Aggression is most often learned during childhood, but it is not too late for adults to learn how to deal with it. One of the most important factors is to learn how to communicate efficiently and to adapt to a certain situation.

One part of the thesis deals with communication, the other with aggression theories, and types and causes of aggression.

The goal of the conducted empirical research was to determine whether aggressive behavior and communication exists in police officers. Which situations cause an aggressive reaction and with which type of aggression the police officers react to frustrating work situations, as well as how much is aggression represented in a population of police officers.

The results of the research show that police officers face aggression in communication daily, but most of them are able to suppress an overreaction.



Keywords: communication, verbal and non-verbal communication, aggression, aggression theories, types and causes of aggression

## 1.UVOD

Što je to komunikacija? Pod komunikacijom u širem smislu se kako materijalna tako i duhovna i psihička komunikacija. U užem smislu komunikacija je skup psihičkih sadržaja koji mogu biti najraznovrsniji. Jedan od načina izražavanja u komunikaciji je i agresija, a kako je komunikacija od velikog značaja za društvo, tako je onda i agresija. To su samo neka pitanja na koja ću pokušati odgovoriti u ovom diplomskom radu.

Ljudi ovise jedni o drugima. Čak je i u zatvoru najgora kazna samica. Osnovni ciljevi obavljanja policijskog posla ogledaju se u provođenju zakona i drugih propisa na etički prihvatljiv način. Policijska služba je profesionalna služba. Za nju je važno da zadobije i zadrži povjerenje javnosti. Kodeks šutnje ili plava zavjesa je neformalna zabrana prijavljivanja kolege policijskog službenika koji je prekršio pravila, a javlja se kao posljedica polu-vojničkog birokratskog policijskog sustava. Sudjelovanje u djelatnosti koju kodeks štiti (a koja je zapravo zabranjena) pojačava identitet i koheziju unutar skupine policijskih službenika.

Jedna od pretpostavki postojanja kodeksa je tajnost, tako da oni koji nisu prihvaćeni u skupinu, nisu ni upućeni u tajne. Izdvojeni su kao kolege i kao osobe. S tim u svezi zanimljivi su razlozi pokretanja i posljedice - odluke provedenih stegovnih postupaka zbog teže povrede radne discipline. Socijalizacija vježbenika stoga se obavlja na dvije razine: formalnoj (kao člana policijske profesije i policijske postaje) i neformalnoj (kao člana neformalne skupine). Pritisak kojim skupina djeluje na svoje članove je jak, a posljedica kršenja kodeksa (prijavljivanje kolege policijskog službenika koji je prekršio pravila službe) jest izolacija. Može se dogoditi, primjerice, da će policijskom službeniku koji je prekršio kodeks u nekom trenutku biti potrebna pomoć u obavljanju svakodnevnog posla, a članovi skupine izbjegavat će angažman, ostavljajući ga u opasnosti odnosno neće mu pomoći. Kodeks šutnje može se razlikovati u tome koji su oblici ponašanja policijskog službenika zaštićeni kodeksom, tj. što je zaštićeno. Kodeks šutnje također se može razlikovati i u tomu na koje se osobe proteže, tj. tko je zaštićen (primjerice, samo partner ili svi policijski službenici npr. postaje). (Kutnjak Ivković, 1996, prema Šuperina; Dujmović, 2010).

## 2. KOMUNIKACIJA

Što je to komunikacija? Kako se komunikacijom služimo u manipuliranju drugih ljudi? Možemo li manipulirati ljudima samo riječima ili to možemo činiti i neverbalnom komunikacijom? To su samo neka pitanja na koja ću pokušati odgovoriti u ovom diplomskom radu. Ljudi ovise jedni o drugima. Čak je i u zatvoru najgora kazna samica. Čovjekov odnos prema drugim ljudima nije uvijek iskren i otvoren, često je dvosmislen. Iako trebamo druge ljude, uvijek na prvo mjesto stavljamo sami sebe. Većina ljudi će uvijek napraviti ono što je najbolje za njih, ne misleći pritom hoće li nekoga povrijediti. Pojam komunikacija dolazi od latinske riječi *communicare*, što znači učiniti općim i ima nekoliko značenja: 1. priopćenje, izlaganje, predavanje, 2. promet, veza, saobraćaj, spoj jedne točke s drugom. Stoga, komunicirati znači: priopćiti, biti u vezi, spajati, dok je komunikativan onaj koji je lako snalažljiv u ophođenju s ljudima, pristupačan i razgovorljiv (Bašić i sur., 1994). Bratanić (1993) pod pojmom komunikacija podrazumijeva interakciju pomoću znakova, proces stvaranja značenja, te proces uzajamne razmjene značenja. Komuniciranje podrazumijeva, odnosno uključuje najmanje dvije osobe koje utječu jedna na drugu (Reardon, 1998), što znači da komunikacijski odnos čine osoba koja šalje poruku odnosno informaciju i osoba koja tu poruku odnosno informaciju prima (Bratanić, 1993).

Prilikom slanja poruka potrebno je poznavati osobu ili osobe kojima se šalju poruke, te poznavati situaciju, jer situacija određuje koje su poruke prikladne. Često se događa da ljudi pridaju različita značenja istim riječima. To znači kako su značenja u ljudima, a ne u riječima, budući da poruke koje šalju, osobe biraju prema svojim potrebama i željama i pridaju im značenja koja su povezana s prethodnim iskustvom, s potrebama i očekivanjima. Svaka osoba daje svoj doprinos i njime djeluje na doprinos koji će dati druga osoba (Reardon, 1998). Postoje dvije različite vrste značenja u komuniciranju. To su denotativno i konotativno značenje (Reardon, 1998). Denotativna značenja imaju deskriptivno značenje, to jest njima se imenuju predmeti, pojave i odnosi. Obično imaju isti sadržaj za sve ljude. Konotativna značenja vezana su za naš vlastiti emocionalni doživljaj, što znači da nemaju isti sadržaj za sve ljude (Bratanić, 1993; Reardon, 1998). Komunikacija je potpuna i stručna kada se poruke šalju namjerno, planirano, svjesno i uz traženje i primanje povratnih informacija o njihovom prihvaćanju i djelovanju. Inače, komunikacija je nepotpuna i nestručna (Brajša, 1994).

Dakle, komunikacija služi za sporazumijevanje, uspostavljanje kontakta, prijenos informacija i utjecanje na druge. Međutim, osim toga, komunikacija je važna zbog njezinog utjecaja na psihološki i socijalni razvoj pojedinca koji svoju ličnost, svoje „ja“ razvija kroz interakciju s drugim osobama iz svoje okoline. Prema Brajši, to čovjekovo „ja“ nastaje unutar interpersonalnih odnosa među ljudima od najranijeg djetinjstva i to je ono što čovjeka čini čovjekom (Bratanić, 1993).

## **2.2.VRSTE KOMUNIKACIJE**

### **2.2.1.Verbalna komunikacija**

Postoje dvije vrste komunikacije. Verbalna komunikacija je simbolička komunikacija jer podrazumijeva korištenje riječi tj. govora, dok je neverbalna signalna. Verbalno izražavanje je složena funkcija organizma i osobnosti koja je pod utjecajem trenutnih misaonih sadržaja. Govor je prirodan način razumijevanja psiholoških sadržaja među ljudima. On nam pored razmjene informacija može pokazati trenutno psihološko stanje pojedinca. Jezik djeluje kao instrument socijalne moći, pri čemu izbor riječi ima posebno značenje. Način govora nam pokazuje izražava li se osoba sigurno, prisebno, spontano i otvoreno.

Verbalna komunikacija je komunikacija u kojoj se komunicira riječima (Zrilić, 2010). Oblici u kojima se verbalna komunikacija javlja su čitanje, pisanje, govorenje i slušanje. Prema mišljenju mnogih, slušanje je najvažniji i najzastupljeniji oblik verbalne komunikacije, obuhvaća čak 40% komunikacije, ali je ujedno i najzanemareniji. Svakako bi mu se u odnosu s drugim ljudima morala dati puno veća pozornost (Petar, 2004). Predmetna osnova verbalne komunikacije je jednoznačna, stoga ju sve osobe mogu razumjeti na jednak način (Bašić i sur., 1994). Verbalna aktivnost je svjesna aktivnost. Njezina funkcija je informirati o zbivanjima i predmetima iz okoline, o emocijama i stavovima, te se njome iznose ideje (Bratanić, 1993).

Najuspješnije sredstvo socijalnog utjecaja je verbalna komunikacija jer se njome najpotpunije mogu izraziti misli, najrazličitiji i najsloženiji sadržaji, te predstaviti najpotpunije i najpreciznije ideje i saznanja (Rot, 1982).

Čitanje, pisanje, govorenje i slušanje oblici su verbalne komunikacije. Čitanje je važno pri učenju, no ljudi svoje kapacitete čitanja ne koriste u potpunosti (Petar, 2004). Ljudi zapravo vrlo malo svoga vremena provode čitajući. Taj postotak otprilike iznosi 16% (Miljković i Rijavec, 1997). Pisanje kao oblik verbalne komunikacije iznosi malih 9% (Miljković i Rijavec, 1997). Mnogo je različitih oblika pisanja kojima se ljudi izražavaju, a neki od njih su sljedeći: knjige, pjesme, priče, pisma, eseji, seminari, članci, znanstveni radovi, čestitke, razglednice, molbe, životopisi, te e-mail kao noviji oblik komunikacije. Vrlo je važno prilikom pisanja, u bilo kojem obliku, paziti na jasnoću, urednost i gramatičku ispravnost teksta (Petar, 2004; Bouša, Gazzari i Gazzari, 2012). Govorenje i slušanje se pak puno više koriste u svakodnevnoj komunikaciji nego čitanje i pisanje. Govorenje zauzima 35%, a slušanje 40% komunikacije (Miljković i Rijavec, 1997). Govor je najkarakterističniji oblik komunikacije pa se često smatra cijelim komunikacijskim procesom (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005). Međutim, govor predstavlja jednosmjernan proces, u kojem je prisutno davanje, ali ne i primanje. Razgovor predstavlja dvosmjernan proces u kojem se poruke šalju i primaju (Bašić i sur., 1994). Slušanje znači usmjeriti pozornost na ono što sugovornik govori, a može biti pasivno i aktivno. Pasivnim slušanjem ne ulaže se velik napor na slušanje i tako namjere sugovornika ostaju zanemarene.<sup>2</sup> Aktivno slušati znači biti usredotočen na drugu osobu, slušati s empatijom i pritom ju prihvaćati. Samo tako ju se može razumjeti i adekvatno joj odgovoriti. Aktivno slušanje važno je za verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

### **2.2.2. Neverbalna komunikacija**

Po definiciji neverbalna komunikacija je način kojim ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno ili nenamjerno. Njome iskazujemo stavove, izražavamo emocije, odražavamo osobine ličnosti i potičemo ili mijenjamo verbalnu komunikaciju. Mnogobrojne studije pokazale su kako neverbalni znakovi kao što su mimika, držanje tijela, odijevanje, pokreti zjenica, usana, ramena, igra prstiju, način pušenja, dodir, geste, ton glasa itd. otkrivaju skrivene misli sugovornika. Čovjek svakodnevno komunicira pomoću tih znakova kojih u većini slučajeva nije ni svjestan.

Najjednostavnija definicija neverbalne komunikacije glasi da je to „komunikacija bez riječi“ (Knapp i Hall, 2010). To se slaže sa Watzlawickovim prvim zakonom komunikacije da je nemoguće ne-komunicirati (Bratanić, 1993; Bašić i sur., 1994) , jer u svakom trenutku i bez korištenja riječi komuniciramo s drugima putem izraza lica, stava tijela, kretnji i drugih znakova kojima šaljemo poruke o vlastitim osjećajima (Rijavec i Miljković, 2002). Pri susretu s nekom osobom stvara se slika odnosno predodžba o njoj. Ta predodžba zapravo je poruka koju je ta osoba poslala neverbalnom komunikacijom (Burić Moskaljov, 2014). Neverbalno ponašanje sastavni je dio ljudske komunikacije te je važno znati njegove glavne funkcije. Argyle (1988; prema Knapp i Hall, 2010) navodi sljedeće funkcije neverbalnog ponašanja:

1. izražavanje emocija 2. izražavanje odnosa prema osobama u komunikaciji (svidanje/nesvidanje, dominacija/submisivnost i ostalo) 3. predstavljanje sebe drugima ovisno o neverbalnim znakovima koji se upotrebljavaju: otvoreni – zatvoreni, pristupačni – nepristupačni, sigurni – nesigurni i mnogi drugi 4. neverbalno ponašanje kao pratnja govora služi za davanje uzvratnih reakcija, za pokazivanje pažnje i razne ostale funkcije. Navedene funkcije mogu se naći i u primjerima verbalne komunikacije, međutim neverbalna komunikacija je u ovom slučaju prikladnija (Knapp i Hall, 2010).

Iako joj pripada veći udio u ukupnom procesu komunikacije, neverbalna komunikacija nije najvažnije sredstvo našeg sporazumijevanja, no, unatoč tomu, često djeluje snažnije od verbalne. To potvrđuju i istraživanja koja pokazuju kako neverbalni znakovi djeluju pet puta jače od onih verbalnih (Bašić i sur., 1994; Burić Moskaljov, 2014). Neverbalna komunikacija nije svjesna aktivnost, već se zbiva spontano, te u situacijama kada su verbalna i neverbalna poruka različite, upravo se više vjeruje i oslanja na neverbalnu komunikaciju (Burić Moskaljov, 2014). Čitanje govora tijekom može se učiti promatrajući ga na različitim mjestima na kojima se ljudi susreću i druže. Tako se može naučiti više o sebi i drugima i pritom se mogu poboljšati međusobni odnosi (Pease i Pease, 2012).

### 3. ŠTO JE AGRESIVNOST?

*lat. aggredi=pristupiti nekome, navaliti*

Agresivnost je postala općepoznati pojam u svakodnevnom životu premda ljudi ponekad nisu sasvim sigurni treba li je svrstati pod nešto negativno ili pozitivno. Ako uzmemo u obzir da je u današnjem svijetu potrebno boriti se za sebe i svoju dobrobit, ponekad igrajući i pomalo prljavo, možemo li takvo ponašanje onda nazvati negativnim? Možemo li smatrati negativnim postupke čovjeka koji se bori za svoj život iako on u tom trenutku pokazuje naznake agresivnog ponašanja? Postoje situacije u kojima je teško povući jasnu granicu. Agresivnost je postala čak i poželjna jer je posjeduje svaki vođa. U životinjskom svijetu agresivnost je opća pojava nužna za opstanak.

Vidimo da pojam *agresivnost* izaziva mnogo zbrke. U početku taj pojam nije označavao ništa negativno već nešto neodređeno, nešto što može značiti i dobro i loše. Agresivnost je značila pristupanje nekome ili nečemu, ali i postupanje s nekim ili nečim, a to postupanje može biti i pozitivno i negativno. Međutim, razvoj pojma agresivnosti donio joj je predznak društveno negativne, nepristojne, neprihvatljive. Pavao Brajša je definirao agresivnost kao fizičku ili verbalnu reakciju izvedenu s namjerom da se nekom drugom nanese šteta ili povreda bilo koje vrste bez obzira da li je ta namjera do kraja realizirana. Pod verbalnu reakciju možemo podrazumijevati izrugivanje, zadirkivanje i prijetnju. Fizičku reakciju čini guranje, udaranje ili sputavanje drugoga tjelesnim dodirrom. Društvena izolacija, kveljenje, nepristojne kretnje, odbijanje da se udovolji željama druge osobe isto tako spadaju u reakcije agresivnosti.(Brajša,1996)

Potrebno je razlikovati pojam agresija od pojma agresivnost. Agresija je način iskazivanja ljutnje, manifestacija trenutka, dok je agresivnost relativno trajna osobina nečije ličnosti. Osoba s izraženom agresivnošću kao osobinom ličnosti češće će primjenjivati agresiju.

Agresivno ponašanje je način na koji čovjek izražava svoju ljutnju. Agresivni ljudi imaju problema sa snalaženjem sa svojom ljutnjom, ne znaju kako se nositi s njom. Imaju osjećaj kao da se određeni događaji događaju samo njima, kao da ne mogu kontrolirati zbivanja oko sebe te ih oni iznova frustriraju i ljute. (Brajša, 1996).

### 3.1. TEORIJE AGRESIVNOSTI

Postoje mnoge različite teorije o agresivnosti. Jedni znanstvenici tvrde da je agresivnost nagon s kojim se čovjek rađa, nešto što je jednostavno u nama, nekakva granica osjetljivosti zbog koje mi reagiramo manje ili više agresivno. Drugi tvrde da je agresivnost nešto što se uči tijekom života. Kopirajući razne modele ponašanja (promatrajući roditelje i bliske osobe, idole) mi se učimo kako reagirati u određenim situacijama. Ipak, obje teorije imaju zajedničku crtu, a to je da svaki čovjek posjeduje potencijal agresivnog ponašanja.

Prema Anthony Storru u čovjeku postoji jedan fiziološki mehanizam čije podražavanje dovodi kako do subjektivnog osjećaja ljutnje, tako i do fizioloških promjena koje pripremaju organizam za borbu. Taj mehanizam se lako stavlja u pokret, a kao i ostale emocionalne reakcije, nepromjenjiv je i u tom pogledu instinktivan. Naše iskustvo može utjecati na te mehanizme tako što će ih ili pojačavati ili suzbijati.

U čovjeku postoji potencijalna agresija koja se pokreće kada su ugroženi njegovi životni interesi. Ta se potencijalna agresija može nagomilavati dok čovjek ne dođe u odgovarajuću priliku da se je oslobodi. Istraživanja pokazuju da se prvi agresivni ispadi javljaju rano u životu, prije prve godine života (dijete grize dojku za vrijeme sisanja, vrišti i mlatara rukama) što ide u prilog teoriji da se agresivnost pripisuje genetskom nasljeđu. No od izrazitog je značaja učenje tijekom života jer ono djetetu pokazuje primjere ponašanja odnosno ono što će smatrati razlogom za agresivne ispade (riječi, postupci, prijetnje), te kako su određeni oblici ponašanja omogućili modelima postizanje cilja.

Dijete se ne rađa sa sposobnošću koja bi mu pomogla u svladavanju nagona koji nosi u sebi. Djeca uče da im agresivno ponašanje pomaže pri postizanju nekakve



kontrole nad određenom situacijom odnosno kontrole nad roditeljskom pažnjom ( Storr, A. 1989).

Prema Frommu (Fromm, E. 1989) razlikujemo ove teorije agresivnosti:

- neoinstinktivizam
- biheviorizam
- enviromentalizam
- teorija frustracione agresije

### 3.2. NEOINSTINKTIVIZAM

Predstavnici ove teorije smatraju da je agresivnost posljedica **instinkta**.

Prema Sigmund Freudu prevladavaju dva osnovna instinkta – instinkt života *Eros* i instinkt smrti *Thanatos*. Njegovo objašnjenje agresije počiva na borbi između ta dva instinkta. Instinkt smrti teži samouništenju ili je usmjeren prema van odnosno teži uništenju nekog drugog. Taj nagon nam je urođen, biološki je i prirodan što znači da se njegovo djelovanje uvijek može prepoznati u našem ponašanju.

Za razliku od Freuda, za Konrad Lorenza agresija je potrebna i korisna za život, osigurava raspodjeljenost jedinke jedne vrste na prostoru te selekcijom izdvaja najsposobnije. Ona ne mora biti rezultat reakcije na nekakav vanjski stimulans, ona je urođeni potencijal koji nastaje nagomilavanjem energije. Ljudi su oduvijek agresivni, a društvene norme ih sprečavaju da tu svoju agresiju oslobode.

Prema ovoj teoriji agresivnost je čovjeku potpuno prirodna pojava izvan dosega ljudske kontrole. (Konrad, L. 1963)

### 3.3. BIHEVIORIZAM

Agresivnost je prema ovoj teoriji **stečena osobina**. Prema bihevoristima čovjek se ponaša na onaj način koji će mu najbolje pomoći pri ostvarenju nekog cilja. Ako dijete shvati da će mu bude li agresivno roditelji dati ono što želi, ono će i u budućim situacijama postati osoba sklona agresivnom ponašanju. Čovjekovo je ponašanje uvjetovano vlastitim interesom. Agresivnost se uči.

### 3.4. ENVIROMENTALIZAM

Prema enviromentalizmu agresivnost je posljedica utjecaja **okoline**, a ne nekih urođenih činioca. Loše društvo je iskvarelilo čovjekovu prirodnu dobrotu. Predstavnicl ove teorije usmjereni su na socijalne i društvene uvjete. Društvo treba dopustiti da ovaj prirodno dobar čovjek pokaže svoju dobrotu.

### 3.5. TEORIJA FRUSTRACIONE AGRESIJE

Za ovu teoriju od iznimne je važnosti **frustracija**. Agresivno ponašanje proizlazi iz frustracije. Isto tako frustracija proizlazi iz agresivnog ponašanja. Pojava i intenzitet frustracije odnosno agresivnog ponašanja ovisit će o karakteru osobe (*što* i *koliko* je frustrira). Ono što je nekome izrazito frustrirajuće druga osoba možda uopće neće primijetiti.

Frustracija može biti izazvana prekidom neke radnje ili negacijom neke težnje ili želje. Potreba za agresivnim ponašanjem ne nastaje sama od sebe već je reakcija na nešto.

### 3.6. VRSTE I UZROCI AGRESIVNOSTI

Postoje razne podjele vrsta i uzroka agresivnosti, no ovdje ćemo se osvrnuti na one Pavao Brajše i Erich Fromma.

### 3.7. KONSTRUKTIVNA I DESTRUKTIVNA AGRESIJA

Brajša ( Brajša,P. 1996)je agresivno ponašanje podijelio na **konstruktivnu** i **destruktivnu** agresiju. Ovdje se radi o dva različita načina postupanja i pristupanja prema nekome.

Kod konstruktivne agresije dominiraju postupci koji neće ni na koji način uvrijediti našeg sugovornika. Sugovornici otvoreno izražavaju svoje stavove, emocije, informiraju jedan drugog uz međusobno poštivanje bez međusobnog povređivanja. Takvim načinom komunikacije agresivno ponašanje postaje konstruktivnije. Slabljenjem spomenutih postupaka jača destruktivna agresija. Destruktivnom agresijom dominira međusobno povređivanje, uživanje u napadanju na sugovornika ili pasivnost. Hoćemo li reagirati destruktivno agresivnim ponašanjem zavisi ponajviše o našem zapažanju ponašanja, situacije i drugih ljudi. Destruktivnu agresiju kod sugovornika možemo izazvati i razgovorom. Evo nekoliko načina kojima možemo izazvati destruktivno reagiranje:

- Nedorečeni razgovor – ovom obliku pripadaju poopćenje ili generalizacija (pretjerivanje u prosudbi ponašanja, ako jednom nešto učinimo ne znači da smo *uvijek* takvi), izostavljanje bitnih elemenata (skrivanje i nespominjanje bitnih okolnosti u poruci), pretvaranje mišljenja u opće činjenice (kada tvrdimo da je nešto točno samo zbog vlastitih pretpostavki).

- Neiskreni razgovor – neverbalna komunikacija izrazito je bitna za komuniciranje. Brajša tvrdi da agresivno ponašanje mogu izazvati ovi neverbalni znakovi: bahatost i superiornost tjelesnog držanja, cinizam i omalovažavanje u mimici, vrijeđajući pogled, napadajuća i optužujuća modulacija glasa, prijeteće geste, grubo ali previše intimno dodirivanje, izazivajuće odijevanje, povreda granica prostorne autonomije, neprilagođavanje odgovarajućem vremenu, neodgovarajuće mjesto razgovora. Ponekad je način na koji nešto govorimo bitnije od onoga što govorimo. Sugovornik će se osjećati iznimno uvrijeđeno ako naš neverbalni govor poručuje suprotno od onog što verbalno iznosimo.

- Ugrožavajući način razgovora – kritizirajuće poruke, osuđivanja i etiketiranja, sumnjičavost, neprovjereno klevetanje, nepošteno potkazivanje, sramoćenje, optuživanje, zadirivanje, netaktni rječnik, prijeteći rječnik.

- Agresivni stavovi i odnosi za vrijeme razgovora – agresivni stav prema onome što govorimo i kome govorimo nemoguće je sakriti, a oni izazivaju agresivnost kod sugovornika.
- Nerazumljivi razgovor –duži period izloženosti kompliciranom, nepreglednom, opširnom i dosadnom razgovoru.
- Rivaliziranje, podvrgavanje i manipuliranje pomoću razgovora - rivalizirajući *ili ja ili ti* razgovor je borba za poziciju unutar odnosa, a odnosi se na međusobno omalovažavanje, optuživanje, napadanje, obranu i isticanje negativnosti. U podvrgavajućim *ja i ti* odnosima pozicije su točno određene ali ipak nakon nekog vremena dolazi do pobune. Manipulirajući *ja nad tobom* odnosi kriju iza prividne finoće obostranu želju za pobjedom jednog nad drugim.
- Neudobni razgovor – ako ne smijemo izraziti mišljenje koje se ne slaže sa sugovornikovim, nametnuta blizina ili distanca sugovornika, sugovornikovo određivanje početka, trajanja i završetka razgovora te dirigirani tempo razgovora. Ako pri svakom razgovoru s nekom osobom osjećamo nezadovoljstvo, razgovor se pretvara u potencijal za izbijanje agresivne reakcije.
- Direktno napadajući i indirektni bezlični razgovor – upotreba *ti-poruka* koje su otvoreno optužujuće, *mi-poruka* kada je jasno dano do znanja da se odnose na sugovornika te bezličnih i općenitih *trebalo bi-poruka*.
- Nepošteni razgovor – razgovor čini neudobnim karikiranje i ironiziranje sugovornika (često je za to izgovor humor), ne dozvoljavanje sugovorniku da sam izjasni svoje osjećaje već mu čitamo misli, stalno mijenjanje teme razgovora, neprestano optuživanje, stalna borba za riječ jer sugovornik neprestano prekida, zastrašivanje razgovorom, osjećaj manje vrijednosti nakon razgovora, izazivanje osjećaja krivnje. Svako mijenjanje stavova, mišljenja, ponašanja sugovornika može isto tako izazvati agresivnost. Ignoriranje frustrira i izaziva bijes i ljutnju.
- Izluđujući razgovor – negiranje pokazivanih osjećaja i izraženih želja tijekom razgovora, obezvrijeđivanje ispunjene molbe od sugovornika, odbijanje suodgovornosti za dogovoreno, davanje a zatim razbijanje nade, cjepidlačenje, podmetanje misli sugovorniku, optuživanje sugovornika za zlu namjeru, okrivljavanje sugovornika za svoje greške, neobaziranje na sugovornikove želje, stalno ponavljanje

istih misli, traženje skrivenog značenja, emocionalno i intelektualno silovanje sugovornika, nepriznavanje osobnosti sugovornika, izbjegavanje ponuđene prisnosti, samo povremeno približavanje sugovorniku.

Nedorečenost, neiskrenost, riječi koje ranjavaju, agresivni stavovi, nerazumljivi, dugi i dosadni razgovori, razgovor kao oruđe za pobjedu, podvrgavanje i manipuliranje sugovornika, nametanje mišljenja, ritma i dinamike razgovora, prevelika blizina ili udaljenost, napad, optuživanje, okrivljavanje, nepoštenje, izlučivanje – sve su to načini za izazivanje destruktivne agresivnosti( Brajša,P. 1996).

Agresija može biti i **prikrivena**. Moglo bi se reći da je to *fini način za destruktivno agresivno ponašanje*. U prikrivenu agresiju spada namjerno zaboravljanje, nerazumijevanje, odgađanje, pretjerano moraliziranje, ne priznavanje ičega pozitivnog kod sugovornika, sumnjičenje ( Brajša,P. 1996).

### 3.8. BENIGNA I MALIGNA AGRESIJA

Erich Fromm( Fromm, E.1989) razlikuje **benignu** i **malignu** agresiju.

#### 3.8.1. BENIGNA AGRESIJA

Benigna agresija je odgovor na ugroženost, teži uklanjanju te ugroženosti, mogli bismo je objasniti kao reakciju koja se javlja uslijed osjećaja ugroženosti.

▪ Pseudoagresija – odnosi se na djela kojima nije prvotna namjera uzrokovati štetu ali to čine:

- a) nehotična agresija: slučajno izazivanje neke štete (ozlijeđivanje osobe) bez izrazite namjere
- b) nestašna agresija: cilj je primjena vještine bez izrazite namjere nanošenja povrede
- c) samopotvrđujuća agresija: odnosi se na sposobnost kretanja naprijed i prevladavanja prepreka, ispunjavanje cilja bez straha od teškoća

▪ Defenzivna agresija – odnosi se na djela kojima je namjera očuvanje vitalnih interesa. Ova agresija zajednička je ljudima i životinjama samo što čovjek ima sposobnost predviđanja pa će u nekim situacijama predvidjeti opasnost iako ona možda ne postoji.

- a) narcisoidnost: zbog veličanja samih sebe, narcisoidne osobe subjektivno se doživljavaju savršenima, nadmoćnima prema drugim ljudima i zbog toga postaju krajnje neobjektivne te ako je njihova narcisoidnost ugrožena (npr. nekom kritikom) oni će se osjećati ugroženi u vitalno važnom području. Grupna narcisoidna agresija ogleda se u agresiji jedne vjerske zajednice prema drugoj gdje se ona druga zajednica u potpunosti obezvrjeđuje.
- b) konformistička agresija: agresivna djela zbog izvršavanja dužnosti, posljedica je potrebe za ugađanjem.
- c) instrumentalna agresija: služi kao sredstvo za postizanje neophodnog ili poželjnog cilja. Većina ljudi želi više od onog što im je neophodno za život, nezasićeni su, ali pri toj želji i skloni upotrebi agresije za postizanje teže ostvarivih ciljeva (Fromm Erich, 1989).

### 3.8.2. MALIGNA AGRESIJA

“Važno je shvatiti da je čovjek životinja, ali je čak važnije shvatiti da bit njegove jedinstvene prirode leži upravo u onim karakteristikama koje ne dijeli ni s jednom drugom životinjom. Njegovo mjesto u prirodi i njegov vrhovni značaj nisu definirani njegovom animalnošću već njegovom humanošću.”

*G.G. Simpson*

Niti jedno drugo živo biće ne uživa u okrutnosti i mučenju drugih osim čovjeka. Maligna agresija karakteristična je osobina ljudske vrste i ne potječe iz životinjskog instinkta. Ova agresija nema očitu svrhu, jedina joj je svrha užitak.

Čovjek živi u neskladu s prirodom jer nema svoje stanište koje bi mu u potpunosti odgovaralo; on ga neprestano mijenja i oblikuje da bi zadovoljio svoje egzistencijalne potrebe. To zadovoljenje egzistencijalnih potreba manifestira se u strastima kao što su

ljubav, neovisnost, istina, sadizam, destruktivnost, narcisoidnost koje su ukorijenjene u čovjekov karakter (nadmjestak za životinjski instinkt).

Čovjeku je potreban cilj koji je isto tako egzistencijalna potreba koja zahtijeva zadovoljenje bez obzira kako će do njega doći. Veze sa svijetom su od iznimne važnosti za čovjeka. Ako ne može izabrati put ljubavi on će izabrati neki drugi put što može dovesti do čežnje za uništenjem svih drugih. Bio bi izgubljen i bespomoćan bez mogućnosti da djeluje. Ukoliko to djelovanje izostaje nastupit će dosada. Dosada u kombinaciji sa depresijom proizvodi agresiju iz potrebe da se definira smisao vlastitog postojanja.

Postoje uvjeti društvene okoline koji vode unaprijeđenju života da bi se čovjek uspio u potpunosti ostvariti. Ukoliko ti uvjeti izostanu on postaje osakaćen. Agresivna osoba postaje takvom zbog nedostatka uvjeta za daljnji razvoj. Društvo, koje nam diktira poželjne karakterne osobine i ponašanje, je utjecalo na naš agresivni potencijal(Fromm,Erich,1989).

## **4. UZROCI POLICIJSKOG AGRESIVNOG PONAŠANJA**

Osnovni ciljevi obavljanja policijskog posla ogledaju se u provođenju zakona i drugih propisa na etički prihvatljiv način. Zbog posebnosti uloge u društvu i posebnih prava, dužnosti i ovlasti, policijski službenici moraju biti "vezani" mnogo strožim etičkim standardima od drugih državnih službenika. Policijska služba je profesionalna služba. Za nju je važno da zadobije i zadrži povjerenje javnosti. Ona to može postići samo uz čvrste standarde službenog profesionalnog ponašanja svojih pripadnika. Od policije se traži izrada odgovarajućih metoda i standarda u radu koji će omogućiti uspješno suprotstavljanje i suzbijanje kriminaliteta uz isključenje svake zlorabe ovlasti i nepotrebnih zadiranja u osobni, obiteljski i društveni život čovjeka, u njegova prava i slobode. (Šuperina; Dujmović, 2010)

### **4.1. Teorije o čimbenicima koji utječu na nezakonito/agresivno ponašanje policijskog službenika**

Po mišljenju R. E. Wordena skoro sva istraživanja koja su imala u svom središtu interesa proučavanja nezakonito ponašanje policijskog službenika, mogu se podijeliti na: sociološka, psihološka i organizacijska. (Worden, 1996, prema Šuperina; Dujmović, 2010)

### **4.2. Sociološke teorije**

Razumijevanje policijskog ponašanja sociološke teorije temelje na premisi kako na njihovo ponašanje utječe društvena dinamika susreta između policijskog službenika i građana. Tako D. Black svojom sociološkom teorijom pravde objašnjava kako na "količinu pravde" utječu društveni atributi sudjelujućih strana: žrtve i počinitelja, tužitelja i branitelja; kao i samih čimbenika društvene kontrole. Prema ovoj teoriji, najmanje je vjerojatno da će policijski službenik poduzeti zakonske ili neke druge prisilne korake protiv osoba nižeg društvenog statusa - osobito siromašnih te pripadnika rasnih i



etničkih manjina - ako su njihovi tužitelji također niskog društvenog statusa, ali čevjerojatnije poduzeti takav korak protiv osoba nižeg društvenog statusa čiji su tužitelji višeg statusa.

Već iz osnove ovog pristupa proučavanja policijskog ponašanja vidljivo je kako je analitička pozornost izdvajanja pojedinih kriminogenih čimbenika usmjerena na strukturu odnosa policijskog službenika i građana: pripadnost pojedinom društvenom staležu, spolu, ozbiljnost razloga zbog kojeg je došlo do njihovog međusobnog odnosa, prirodu odnosa između žrtve i počinitelja, vidljivost njihovog susreta (događa li se on najavnom mjestu ili ne, te jesu li nazočni "promatrači" ili ne), broju policijskih službenika u tom odnosu, socijalnim karakteristikama počinitelja - žrtve i dr. Iz ove sociološke teorijske perspektive, ti "situacijski" čimbenici su signali na osnovu kojih policijski službenik zaključuje kako se treba ponašati u pojedinoj situaciji. (Šuperina; Dujmović, 2010)

### **4.3. Psihološke teorije**

Psihološke teorije naglašavaju različitost u ponašanju policijskog službenika u zavisnosti od njegovih predispozicija, dok sociološki pristup zaklanja tu različitost. Ovo teorijsko motrište usmjerava svoju pozornost na stavove i osobine ličnosti policijskog službenika, za koje se smatra da kod različitih policijskih službenika izazivaju različite reakcije u svezi sa sličnim situacijama. Smatra se kako te razlike u stavovima, stupnju obrazovanja, ali i u svezi s porijeklom, dolaze do izražaja u njihovim obrascima ponašanja. Psihološka teorija (ili neke njezine izvedenice) odražava se u dijelovima izvješća kojeje sastavilo Christopherovo povjerenstvo (Neovisno povjerenstvo za Policijski odjel Los Angelesa, 1991), gdje je pronađena mala skupina "problematičnih policajaca" koji su u prevelikoj mjeri sudjelovali u incidentima u kojima je korištena, ili navodno zlorabljena sila, dakle njihovo agresivno ponašanje je izašlo iz okvira legalnog policijskog postupanja. Iako se povjerenstvo poglavito bavilo onim što bi uprava mogla i trebala učiniti nakon tih događanja, nakon što se utvrdilo koji policijski službenici predstavljaju problem, implicitno je pretpostavljeno da uzroci njihovog naizgled karakterističnog obrasca ponašanja leže u njihovim stavovima ili ličnostima (osobnostima). (Šuperina; Dujmović, 2010)

Istraživanja o značajkama, posebnostima ličnosti policijskih službenika, bave se prije svega pitanjem jesu li policijski službenici kao skupina ljudi psihološki homogeni i, dapače, razlikuju li se od ostalih građana. Nastojanja da se utvrdi modalna (i patološka) "ličnost policijskog službenika" nisu dala konačne rezultate. Štoviše, kada se pokušava objasniti razlika u ponašanju policijskih službenika, takva analiza vodi u krivom smjeru. Rezultati istraživanja koji kažu da policija kao skup pojedinaca nije autoritarna ne pobijaju pretpostavku da su policijski službenici koji imaju visoke pokazatelje autoritarnosti ti isti koji neobično često koriste silu. Autoritarnost i druge osobine policijskih službenika trebale bi se ispitati kao značajke koje variraju od jednog do drugog policijskog službenika, a koje mogu biti u međuodnosu s njihovom uporabom sile. Većije broj dokaza prikupljen za odnos između ponašanja policijskih službenika i njihove prošlosti i značajki - spol, duljina radnog staža u službi u policiji, a posebice obrazovanje. Mnoge su se studije bavile stručnom spremom policijskih službenika; iako ta istraživanja pokazuju da obrazovanje vrlo malo utječe na stavove i nimalo ne utječe na uporabu smrtonosne sile, ipak upućuju na to da policijski službenici s višom ili visokom stručnom spremom izazivaju manje pritužbi. (Šuperina; Dujmović, 2010)

#### **4.4. Organizacijske teorije**

U pristupu razumijevanja policijskog ponašanja organizacijske teorije naglašavaju obilježja policijske organizacije u kojoj rade. Worden pretpostavlja kako teorija koja u prvi plan stavlja svojstva organizacije u smislu utjecaja na policijsko ponašanje predstavlja smjernicu najvećeg potencijala za policijsku reformu, budući da je jednostavnije promijeniti organizacijske čimbenike negoli ponašanje osumnjičenika ili stavove policijskih službenika. No, organizacijske analize policije se rijetko provode, gotovo sigurno zbog visokih troškova i poteškoća u prikupljanju usporedivih podataka o više policijskih tijela. Stoga organizacijske teorije o ponašanju policije, policijskih službenika, nisu dovoljno potkrijepljene iskustvenim dokazima.

Jedna od organizacijskih teorija naglašava utjecaj formalnog organizacijskog ustroja na ponašanje policijskog službenika, poglavito sustav poticaja i kočnica te sadržaj i primjenu pravila i propisa. Glavni predstavnik ovog pristupa je J. S. Wilson,

čije je inovativno istraživanje utemeljilo skicu triju organizacijskih načina policijskog rada - pridržavanje slova zakona, stražarski stil ili uslužni stil - i pretpostavke kako bi se ti stilovi mogli pripisati orijentaciji načelnika (policijskom rukovoditelju), koji putem organizacijskog ustroja utječe na ponašanje policijskih službenika. Međutim, sam Wilson priznaje kako sama priroda policijskih zadaća ograničava mogućnost policijskih rukovoditelja da oblikuju ponašanje policijskih službenika. (Šuperina; Dujmović, 2010)

Druga pak varijanta organizacijske teorije kaže da formalni ustroj ograničava usmjeravanje i nadzor nad ponašanjem policijskih službenika primjerice u ophodnjama i naglašava značaj neformalne organizacije ili skupine kolega, to jest, policijsku kulturu (za razliku od kulture policijske organizacije). Prema tom gledištu, formalni, nametljivi nadzor nad policijom - nagrade i kazne, pravila, propisi i pravilnici - obuhvaćaju primjetnije i uglavnom svakodnevnije oblike policijskog rada, kao što je uporaba opreme, pisanje izvješća i izgled policijskog službenika. Istodobno, radna skupina (kolektiv) rukovodi primjenom nenametljivog nadzora nad policijom u smislu druženja i profesionalne obuke.

Analize procesa međusobnog druženja su malobrojne, no postojeće spoznaje ukazuju na to da mladi policijski službenici uče policijski zanat na samome poslu, i to od policijskih službenika s duljim stažem (a ne na policijskoj akademiji), a posebice od ljudi zaduženih za njihovu obuku na terenu. Početnici ubrzo počinju vjerovati daje njihovo iskustvo stečeno na policijskoj akademiji bilo samo inicijacija, daje tamo dobivena obuka nevezana za realnost policijskog posla i da će ono što trebaju znati naučiti na ulici. Stoga, prema ovome mišljenju, ne samo da su policijski službenici poglavito upućeni na policijsku kulturu, već je ona i najvažniji mehanizam organizacijskog nadzora (ukoliko se nadzor uopće provodi) kod stvarnog donošenja odluka među policijskim službenicima. (Worden, 1996, prema Šuperina; Dujmović, 2010).

#### **4.5. Kodeks šutnje**

Kodeks šutnje ili plava zavjesa je neformalna zabrana prijavljivanja kolege policijskog službenika koji je prekršio pravila, a javlja se kao posljedica poluvojničkog birokratskog policijskog sustava. Sudjelovanje u djelatnosti koju kodeks štiti (a koja je

zapravo zabranjena) pojačava identitet i koheziju unutar skupine policijskih službenika. Jedna od pretpostavki postojanja kodeksa je tajnost, tako da oni koji nisu prihvaćeni u skupinu, nisu ni upućeni u tajne. Izdvojeni su kao kolege i kao osobe. S tim u svezi zanimljivi su razlozi pokretanja i posljedice - odluke provedenih stegovnih postupaka zbog teže povrede radne discipline. Socijalizacija vježbenika stoga se obavlja na dvije razine: formalnoj (kao člana policijske profesije i policijske postaje) i neformalnoj (kao člana neformalne skupine). Pritisak kojim skupina djeluje na svoje članove je jak, a posljedica kršenja kodeksa (prijavljivanje kolege policijskog službenika koji je prekršio pravila službe) jest izolacija. Može se dogoditi primjerice, da će policijskom službeniku koji je prekršio kodeks u nekom trenutku biti potrebna pomoć u obavljanju svakodnevnog posla, a članovi skupine izbjegavat će angažman ostavljajući ga u opasnosti. Kodeks šutnje može se razlikovati u tome koji su oblici ponašanja policijskog službenika zaštićeni kodeksom, tj. što je zaštićeno. Kodeks šutnje također se može razlikovati i u tomu na koje se osobe proteže, tj. tko je zaštićen (primjerice, samo partner ili svi policijski službenici npr. postaje). (Kutnjak-Ivković, 1996, prema Šuperina; Dujmović, 2010)

## 5. UZROCI POLICIJSKOG AGRESIVNOG PONAŠANJA

Krapac (1995, prema Šuperina; Dujmović, 2010) u svojoj knjizi Engleski kazneni postupak, analizirajući policijske izvode u Engleskoj, sistematizirao je četiri glavna objašnjenja uzroka policijskog nasilja temeljem stručne literature Engleske i SAD-a u svezi s policijskim zloporabama i nasiljem:

### a) individualni ispadi pojedinih službenika

Po službenim objašnjenjima, policijske zloporabe proizlaze isključivo iz individualnih ispada pojedinih službenika, dok se svi ostali ponašaju ispravno (tzv. teorija trule jabuke). Jedan od utemeljitelja suvremene teorije o policiji, A. Vollmer, prije šest desetljeća naglašavao je da su osobna obilježja pojedinca (budućeg policijskog službenika) ta koja određuju hoće li vježbenik postati dobar ili loš policijski službenik. Ukoliko se želi objasniti devijantno ponašanje policijskog službenika, trebamo se usredotočiti na osobine ličnosti jer je policijska zloporaba, kao i drugi oblici devijantnog ponašanja - posljedica moralnih nedostataka nekog policijskog službenika. Ovo individualno objašnjenje, koje predlaže Vollmer, slikovito se naziva teorijom trule jabuke (u bačvi se nalazi hrpa jabuka i ukoliko je jedna od njih trula, trebaju što prije maknuti iz bačve kako se klice ne bi prenijele na ostale zdrave jabuke). Prema tumačenju Vollmera borba protiv policijskog devijantnog ponašanja stoga uključuje u sebi pozoran odabir pristupnika za policijsko zvanje, dosljedne istrage u slučajevima u kojima policijski službenici prekrše pravila, te njihovo oštro kažnjavanje i udaljavanje iz službe prije nego što "zaraze" druge, poštene policijske službenike.

### b) ustrojstvo i kultura policijske službe

Neki sociolozi objašnjavaju devijantno policijsko ponašanje različitim čimbenicima u ustrojstvu i kulturi policijske službe te prirodi istražnih zadataka represivne djelatnosti koji stvaraju pritiske na sve službenike da krše pravila službe, da smatraju kako se nalaze u ratu s kriminalcima te da ih trebaju pobijediti svim sredstvima pri čemu dopuštenja za svoje akcije od pretpostavljenih pribavljaju prikrivanjem stvarnih metoda i isticanjem etičkih ciljeva svoje akcije.

### **c) frustracije policijskih službenika**

Po komentarima visokih policijskih stručnjaka zloporabe često proizlaze iz frustracije policijskih službenika njihovom nemoći da učinkovito prikupe dokaze protiv osobe za koju znaju daje kriva, nemoći koju stvaraju stroga i kruta formalna procesna pravila (tzv. teorija zloporabe zbog plemenitog razloga).

### **d) osuda okrivljenika**

Policija se u modelu čistog akuzatornog postupka verbalno izjašnjava za poštovanje pravnih mjera osumnjičnikove obrane, ali u stvarnosti maksimalni prioritet daje cilju djelatnosti tijela progona, a to je osuda okrivljenika, što znači da ne istražuje "istinu" o slučaju, nego djeluje tako da nakon što je identificiran osumnjičenik sve podređuje prikupljanju (a u najgorim slučajevima fabriciranju) dokaza verziji kriminalnog događaja koju sama zastupa; pri tome pretpostavljeni službenici nemaju pravog interesa da suzbijaju zloporabe nižih službenika, pogotovo one koje nisu krupne i koje je lako prikriti od javnosti ili pravosuđa.

## 6. TIPOVI POLICIJSKIH SLUŽBENIKA

**a) „Čvrsti murjak“** - među tipovima policijskih službenika Worden (1996, prema Šuperina; Dujmović, 2010) razlikuje onog pod nazivom čvrsti murjak koji je po njemu možda najskloniji neprimjerenom uporabi sile i agresivnom ponašanju. "Čvrsti murjaci" su cinični, u smislu da pretpostavljaju kako su ljudi motivirani vlastitim uskogrudnim interesima. Ulogu policije zamišljaju kao nadzor nad zločinom, usredotočuju se posebice na teški kriminal, a sebe doživljavaju kao negativnu snagu u ljudskim životima. Vjeruju da su građani neprijateljski nastrojeni prema policiji i identificiraju se s kulturom policije. Smatraju da se u suočavanju s realnošću ulice najbolje rukovoditi iskustvom i zdravim razumom i daje "ulična pravda" ponekad prikladna i učinkovita.

**b) „Riješavatelji problema“**- nasuprot tipu čvrstog murjaka policijskog službenika, drugi tip pod nazivom riješavatelji problema imaju, po Wordenu, ono što se zove "tragičnom perspektivom". Shvaćaju da na ljudske postupke utječu složeni sklopovi psiholoških, gospodarskih i društvenih uvjeta, a ne jednostavno vlastiti interes. Ulogu policije zamišljaju kao "pružanje pomoći u rješavanju bilo kakvih problema", pa stoga sebe doživljavaju kao pozitivnu snagu. Skeptični su prema klasičnim policijskim metodama, budući da nisu u stanju pomiriti uporabu prisilnih mjera sa svojim moralnim shvaćanjima. Ovaj je tip policijskog službenika vjerojatno u najmanjoj mjeri sklon neprikladnoj uporabi sile (ili uporabi sile uopće) tj. agresivnom ponašanju.

**c) „Profesionalci“** - pribjegavaju metodama prisile kako bi došli do željenih rezultata, ali nju koriste s razvijenim osjećajem za mjeru. Oni vjeruju da bi primjena zakona trebala biti u skladu s mogućim posljedicama, te da bi trebala opravdati provođenje zakona u svrhu pomaganja ljudima. Ti policijski službenici nisu otvoreno agresivni na ulici, a također se ne protive zakonskim restrikcijama na njihove ovlasti.

**d) „Izravni borci“**- stavljaju naglasak na provođenje zakona od strane policije. Oni opravdavaju uniformno (neselektivno) provođenje zakona uz pomoć zastrašujućeg efekta. Vrlo su energični i agresivni na ulici, iako im nedostaje osjećaj uličnog, tvrdog policajca.

**e) „Oni koji izbjegavaju“** - nisu u stanju suočiti se sa zahtjevima koje nameće policijski posao. Oni se radije odlučuju za varijantu da policijske zadaće obavljaju u što je moguće manjoj mjeri (tek toliko da bi zadovoljili očekivanja svojih nadređenih).

Opisi ovih ali i drugih tipova policijskog službenika ukazuju na to da, ukoliko postoje policijski službenici s naglašenom sklonošću za primjenu sile i agresivno ponašanje, oni dijele više zajedničkih stavova po kojima se razlikuju od ostalih policijskih službenika. Po mišljenju Wordena može se očekivati da policijski službenici koji će najvjerojatnije upotrijebiti silu:

- (a)** zamišljaju ulogu policije u uskim okvirima, ograničenu na borbu protiv zločina i provođenje zakona,
- (b)** vjeruju da se ta uloga djelotvornije provodi kada policijski službenici mogu rabiti silu po vlastitom nahođenju, i
- (c)** smatraju da su građani, u najboljem slučaju, nezahvalni, a u najgorem slučaju, da se prema njima neprijateljski ponašaju i da ih iskorištavaju (Worden, 1996, prema Šuperina; Dujmović, 2010).



## **7. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE**

### **7.1. Predmet istraživanja**

Prema dosadašnjem iskustvu uočeno je kako veliki broj policijskih službenika prikriveno, verbalno ili na drugi način pokazuje određeni oblik frustracije vezano uz obilježja posla, što je naravno ogledalo njihove radne sredine i odnosa prema drugim policijskih službenicima, nadređenom rukovoditelju te njihovog odnosa prema policijskom poslu općenito kao i načinu života.

### **7.2. Cilj istraživanja**

Cilj istraživanja je utvrditi postoji li kod policijskih službenika agresivno ponašanje i agresivna komunikacija? Koje situacije izazivaju agresivnu reakciju te kojim oblikom agresije reagiraju policijski službenici na frustrirajuće situacije posla. Te koliko je agresivno ponašanje i agresivna komunikacija zastupljena u populaciji policijskih službenika.

### **7.3. Hipoteze istraživanja**

1. Policijski službenici mogu se suzdržati od agresije iako su izloženi različitim izvorima frustracije koji uzrokuju agresivno ponašanje upravo zbog različitih elemenata obilježja posla koji obavljaju.
2. Policijski službenici reagiraju verbalnom agresijom kada su izloženi različitim izvorima frustracije koji uzrokuju agresivno ponašanje upravo zbog različitih elemenata obilježja posla koji obavljaju.
3. Policijski službenici reagiraju agresivnim ponašanjem kada su izloženi različitim izvorima frustracije koji uzrokuju agresivno ponašanje upravo zbog različitih elemenata obilježja posla koji obavljaju.
4. Postoje vidljive razlike u agresivnom ponašanju i komuniciranju policijskih službenika prema dobi, stažu u policiji i bračnom statusu.

#### **7.4. Uzorak**

Istraživanje će biti anonimno provedeno putem društvene mreže Facebook, podijeljenom različitim policijskim službenicima po načelu dragovoljnosti. Veličina uzorka se određuje temeljem osnovnog skupa na kojem se problem istražuje, u ovom slučaju to su policijski službenici. Cilj je dobiti minimum 100 ispunjenih upitnika isključivo policijskih službenika.

#### **7.5. Mjerni instrumenti**

Za potrebe ovog istraživanja prilagođen je upitnik A-87 (Žužul, 1987) namijenjen procjenjivanju agresivnog ponašanja u provocirajućim situacijama, odnosno mjerenju impulsivne agresivnosti. Situacije predstavljaju uzorak provocirajućih situacija s kojima se najčešće susrećemo u svakodnevnom životu. Pet najčešćih odgovora ponuđenih za svaku situaciju predstavlja jedan od 5 modaliteta impulsivne agresivnosti:

- a) verbalna manifestna agresivnost (VM)
- b) fizička manifestna agresivnost (FM)
- c) indirektna agresivnost (IN)
- d) verbalna latentna agresivnost (VL)
- e) fizička latentna agresivnost (FL)

Zadatak ispitanika – policijskih službenika je da na svaki od ponuđenih oblika reagiranja (a-e) odgovori na skali od 1 do 5 (1 – nikad tako ne ponašam, 2 – rijetko se tako ponašam, 3 – ponekad se takoponašam, 4 – često se tako ponašam, 5 – vrlo često se tako ponašam).

Ukupni rezultat predstavlja mjeru tendencije pojedinca da u provocirajućim situacijama reagira agresijom.

## **7.6. Obuhvat i ograničenje**

Poradi elektroničkog načina prikupljanja podataka ,istraživanje će obuhvatiti policijske službenike koji imaju pristup Internetu .Automatski će se eliminirati osobe koje nisu policijski službenici .Stoga je za pristupanje upitniku bitno da su osobe zaposlene u Ministarstvu unutarnjih poslova .Također je važno da se osobe koje će pristupati upitniku znaju koristiti društvenim mrežama te da imaju profil ili su registrirane na istima .Istraživanje je provedeno u siječnju 2019 godine.

## **7.7. Analiza i interpretacija dobivenih podataka**

Analiza znači izvođenje logičkih zaključaka i konstatacija na temelju točno utvrđenih činjenica. Nakon što uspješno provedemo ispitivanje putem anketnog upitnika ,pristupa se analizi dobivenih podataka. Temeljem prikupljenih informacija iz anketnog upitnika,analiziraju se dobiveni podaci i pristupa se statističkoj obradi podataka .Također provjeravamo ispravnost provedene ankete .Nakon što se provede analiza podataka,isti se interpretiraju . Interpretacija je tumačenje te omogućuje istraživaču točnu analizu i točno objašnjenje što dobiveni rezultati govore o istraživanom problemu. Nakon uspješno provedenog istraživanja ,te analize dobivenih rezultata isto ću izložiti u svom diplomskom radu.

## 8. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 301 ispitanika.

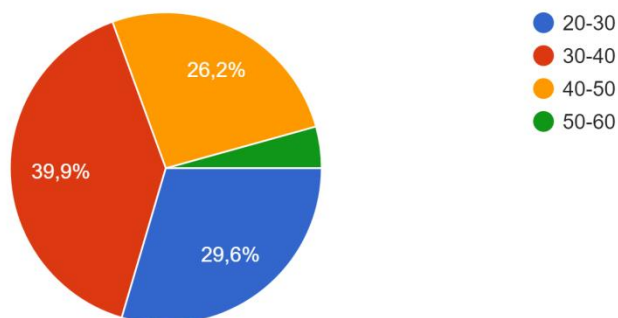
U istraživanju su sudjelovali ispitanici različite životne dobi. 120 ispitanika iz dobne skupine od 30 do 40 godine (39,9%), 89 ispitanika dobne skupine od 20 do 30 godina (29,6%), 79 iz dobne skupine od 40 do 50 godina (26,2%), 13 ispitanika dobne skupine od 50 do 60 godina (4,3 %).

Ispitanici u istraživanju bili su policijski službenici iz cijele Republike Hrvatske. Anketu je ispunio 301 ispitanik policijski službenik.

1.

Koliko imate godina ?

301 odgovor

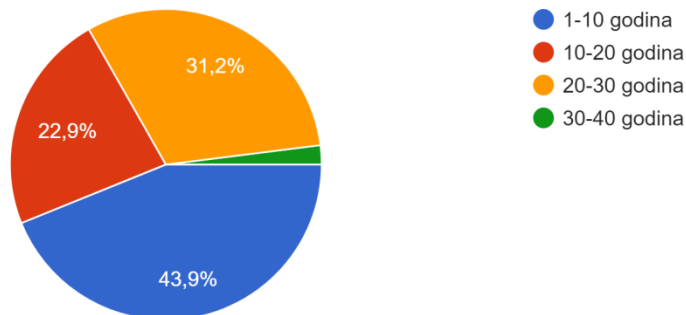


Grafikon 1. Prikazuje dobne skupine ispitanika

2.

### Koliko dugo radite u policiji?

301 odgovor



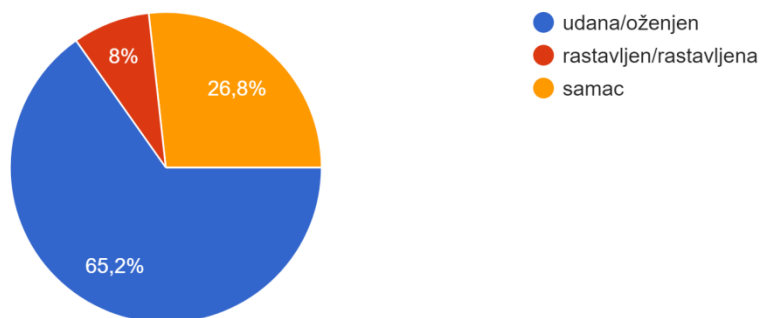
Grafikon 2. Prikazuje dužinu radnog staža ispitanika u policiji

132 ispitanika zaposleni su u policiji 1 do 10 godina (43,9%), 94 ispitanika zaposlena su u policiji od 20 do 30 godina (31,2%), 69 ispitanika zaposlena su u policiji od 10 do 20 godina (22,9%), 6 ispitanika zaposlena su u policiji od 30 do 40 godina (2%)

3.

## Bračni status

299 odgovora

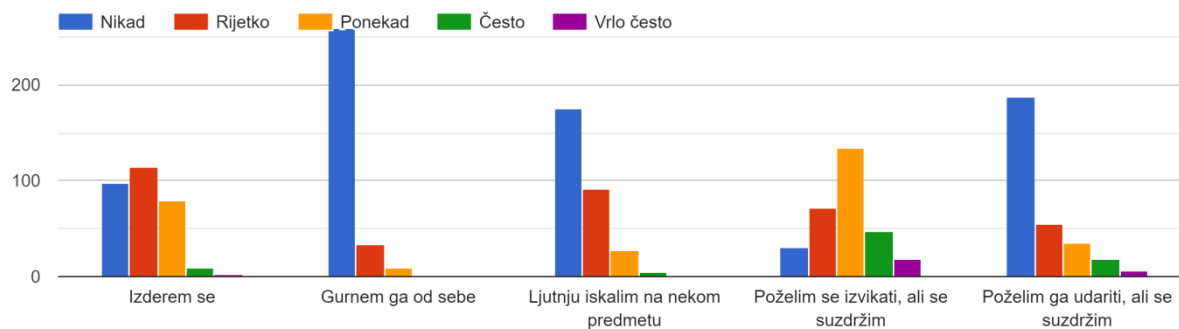


Grafikon 3. Prikazuje bračni status ispitanika

195 ispitanika je udano/oženjeno (65,2%), 80 ispitanika su samci/samice (26,8%), 24 ispitanika su rastavljeni / rastavljena (8 %).

4.

Ako me netko ometa dok radim važan posao reagirat ću tako da :



Grafikon 4. Prikazuje odgovore na pitanje: „Ako me netko ometa dok radim važan posao, reagirat ću tako da...“

32,2% ispitanika nikad se ne izdere, 37,9% ispitanika rijetko se izdere, 26,2% ispitanika ponekad se izdere, 2,9% ispitanika često se izdere, 0,3% ispitanik vrlo često se izdere.

86,0% ispitanika nikad ne odgurne nekog od sebe 10,9% ispitanika se rijetko odgurne nekog od sebe, 2,9% ispitanika se ponekad odgurne nekog od sebe, 0,6% ispitanika odgurne nekog od sebe.

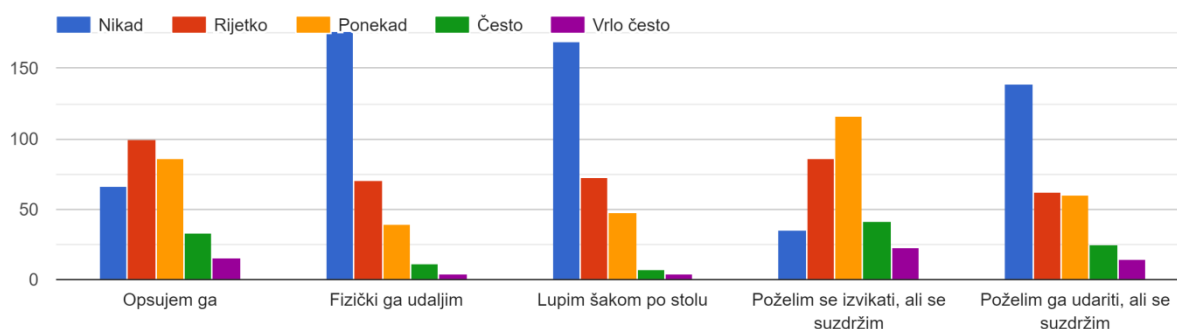
58,4% ispitanika nikad ne iskali ljutnju na nekom predmetu, 30,5% ispitanika rijetko iskali ljutnju na nekom predmetu, 9,3% ispitanika ponekad iskali ljutnju na nekom predmetu, 1,6% ispitanika često iskali ljutnju na nekom predmetu.

10,2% ispitanik nikad se ne poželi izvikati, 23,5% ispitanika rijetko se poželi izvikati, 44,5% ispitanika se ponekad želi izvikati, 15,6% ispitanika se često želi izvikati, 5,9% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

62,1% ispitanika nikad ne poželi nekog udariti, 18,2% ispitanika rijetko želi nekog udariti, 11,6% ispitanika ponekad želi nekog udariti, 5,9% ispitanika često želi nekog udariti, 1,9% ispitanika vrlo često želi nekog udariti.

## 5.

Ako me netko dulje vrijeme provocira ili izaziva reagirat ću tako da:



Grafikon 5. Prikazuje odgovore na pitanje: „Ako me netko dulje vrijeme provocira ili izaziva reagirat ću tako da...“

21,9% ispitanika nikad ne opsuje nekog, 33,2% ispitanika rijetko opsuje nekog, 28,5% ispitanika ponekad opsuje nekog, 10,9% ispitanika često opsuje nekog, 5,3% ispitanik vrlo često opsuje nekoga.

58,4% ispitanika nikad ne udalji fizički nekog, 23,5% ispitanik se rijetko fizički udalji nekog od sebe, 12,9% ispitanika se ponekad fizički udalji nekog od sebe, 3,6%

ispitanika često fizički udalji nekog od sebe, 1,3 ispitanika vrlo često fizički udalji nekog od sebe.

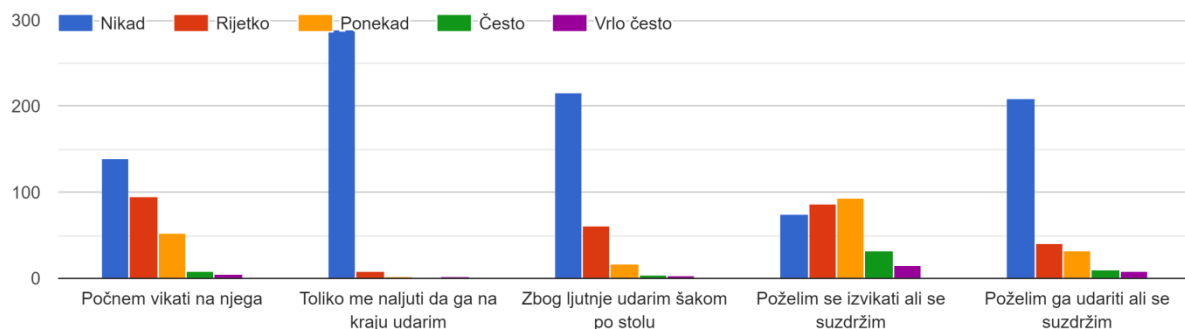
56,1% ispitanika nikad ne udari šakom o stol, 24,2% ispitanik rijetko udari šakom o stol, 15,9% ispitanika ponekad udari šakom o stol, 2,3% ispitanika često udare šakom o stol, 1,3% ispitanika vrlo često udare šakom o stol.

11,6% ispitanika nikad se ne poželi izvikati, 28,5% ispitanika rijetko se poželi izvikati, 38,5% ispitanika se ponekad želi izvikati, 13,6% ispitanika se često želi izvikati, 7,6% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

46,1% ispitanika nikad ne poželi nekog udariti, 20,5% ispitanika rijetko želi nekog udariti, 19,9% ispitanika ponekad želi nekog udariti, 8,3% ispitanika često želi nekog udariti, 4,9% ispitanika vrlo često želi nekog udariti.

## 6.

Kad tvrdim nešto u što sam sasvim siguran, a sugovornik mi ne vjeruje:



Grafikon 6. Prikazuje odgovor na pitanje: „Kad tvrdim nešto u što sam siguran, a sugovornik mi ne vjeruje...“

46,1% ispitanika nikad ne više, 31,8% ispitanika rijetko više, 17,2% ispitanika ponekad više, 2,9% ispitanika često više, 1,6% ispitanika vrlo često više.



96,0 % ispitanika se nikad ne naljuti da nekoga udari, 2,6% ispitanika se rijetko naljuti da nekog udari , 0,6% ispitanika se ponekad naljute da bi nekog udarili, 0,6% ispitanika se često naljuti da bi nekog udarili.

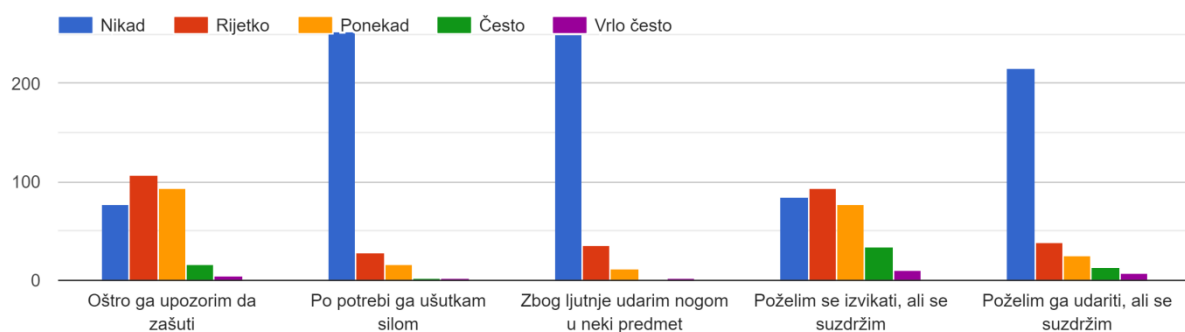
71,7% ispitanika nikad ne udari šakom o stol, 20,2% ispitanik rijetko udari šakom o stol, 5,6% ispitanika ponekad udari šakom o stol, 1,3% ispitanika često udare šakom o stol, 0,9% ispitanika vrlo često udare šakom o stol.

24,5% ispitanika nikad se ne poželi izvikati, 28,5% ispitanika rijetko se poželi izvikati, 30,8% ispitanika se ponekad želi izvikati, 10,6% ispitanika se često želi izvikati, 5,3% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

71,7% ispitanika nikad ne poželi nekog udariti, 13,2% ispitanika rijetko želi nekog udariti, 10,9% ispitanika ponekad želi nekog udariti, 3,3% ispitanika često želi nekog udariti, 2,6% ispitanika vrlo često želi nekog udariti.

## 7.

Ako netko stalno priča i ne mogu doći do riječi:



Grafikon 7. Prikazuje odgovor na pitanje: „Ako netko stalno priča i ne mogu doći do riječi...“

25,9% ispitanika ga nikad ne upozori oštro da zašuti , 35,8 ispitanika rijetko ga oštro upozori da zašuti , 31,8% ispitanika ponekad ga oštro upozori da zašuti , 5,6%

ispitanika često ga oštro upozori da zašuti,1,6% ispitanika vrlo često ga oštro upozori da zašuti.

83,7% ispitanika nikad ne ušutka nekog silom,9,3% ispitanika rijetko ušutka nekog silom,5,6% ispitanika ponekad ušutka nekog silom,0,9% ispitanika se često ušutka nekog silom,0,9% ispitanika se vrlo često ušutka nekog silom.

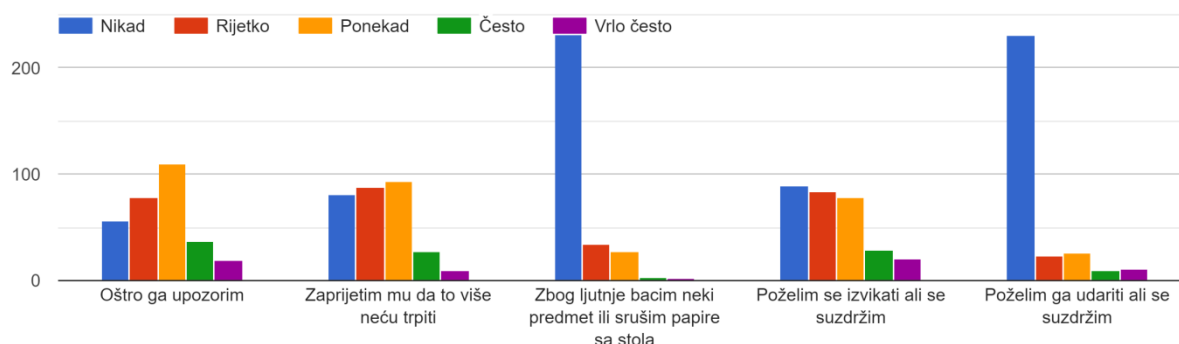
86,0% ispitanika nikad se ne naljuti da udari neki predmet nogom,11,9% ispitanika rijetko se naljuti da udari neki predmet nogom,3,9% ispitanika ponekad se naljuti da udari neki predmet nogom,0,3% ispitanik se često naljuti da udari neki predmet nogom,0,6%ispitanika se vrlo često naljuti da udare neki predmet nogom.

27,9% ispitanika nikad se ne poželi izvikati,31,2% ispitanika rijetko se poželi izvikati,25,9% ispitanika se ponekad želi izvikati,11,2% ispitanika se često poželi izvikati,3,6% ispitanika se vrlo često poželi izvikati.

71,4% ispitanik nikad ne poželi nekog udariti,12,6% ispitanika rijetko požele nekog udariti,8,6% ispitanika ponekad žele nekog udariti,4,6%ispitanika često požele nekog udariti,2,6% ispitanika vrlo često požele nekog udariti.

## 8.

Ako netko od kolega ne završi posao do kraja pa ostavi meni da ja moram završavati:



Grafikon 8. Prikazuje odgovor na pitanje: „Ako netko od kolega ne završi posao do kraja pa ostavi meni da ja moram završavati...”

18,6% ispitanika ga nikad ne upozori oštro, 26,2% ispitanika rijetko ga oštro upozori, 36,5% ispitanika ponekad ga oštro upozori, 12,2% ispitanika često ga oštro upozori, 6,3% ispitanika vrlo često ga oštro upozori.

26,9% ispitanik nikad ne zaprijeti da to više neće trpjeti, 29,2% ispitanika rijetko zaprijeti da to više neće trpjeti, 31,2% ispitanika ponekad zaprijeti da to više neće trpjeti, 9,3% ispitanika često zaprijeti da to više neće trpjeti, 3,3% ispitanika vrlo često zaprijeti da to više neće trpjeti.

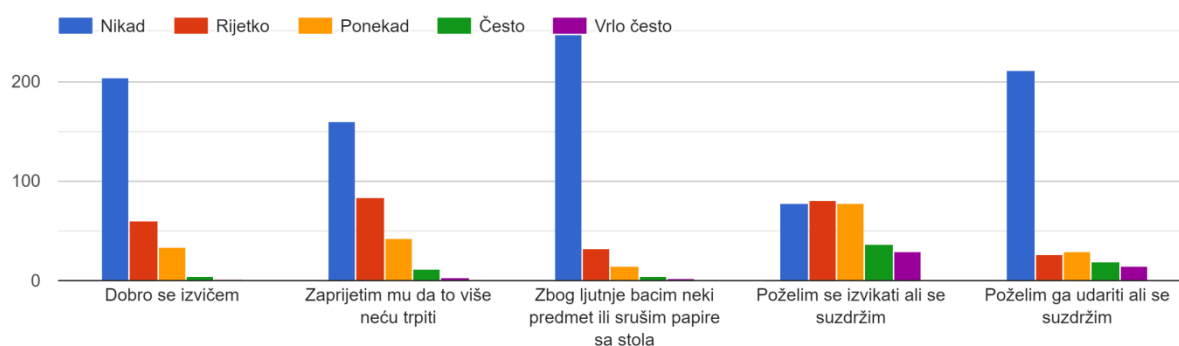
77,4% ispitanika nikad zbog ljutnje ne bace neki predmet ili sruše papire sa stola, 11,6% ispitanika rijetko zbog ljutnje bace neki predmet ili sruše papire sa stola, 9,3% ispitanika ponekad zbog ljutnje bace neki predmet ili sruše papire sa stola, 0,9% ispitanika često zbog ljutnje bace neki predmet ili sruše papire sa stola, 0,6% ispitanika vrlo često zbog ljutnje ne bace neki predmet ili sruše papire sa stola

29,9% ispitanika nikad se ne poželi izvikati, 27,9% ispitanika rijetko se poželi izvikati, 25,9% ispitanika se ponekad želi izvikati, 9,6% ispitanika se često poželi izvikati, 6,6% ispitanika se vrlo često poželi izvikati.

76,7% ispitanik nikad ne poželi nekog udariti, 7,9% ispitanika rijetko požele nekog udariti, 8,6% ispitanika ponekad žele nekog udariti, 2,9% ispitanika često požele nekog udariti, 3,6% ispitanika vrlo često požele nekog udariti.

9.

Kad se nakon napornog posla javim šefu, a on mi počne prigovarati nešto:



Grafikon 9. Prikazuje odgovore na pitanje: „Kad se nakon napornog posla javim šefu, a on mi počne prigovarati nešto...“

67,4% ispitanika se nikad ne izviču, 19,9% ispitanika rijetko se izviču, 10,9% ispitanika ponekad se izviču, 1,3% ispitanika često se izviču, 0,3% ispitanik vrlo često se izviče.

52,8% ispitanika nikad ne zaprijeti da to više neće trpjeti, 27,9% ispitanika rijetko zaprijeti da to više neće trpjeti, 14,2% ispitanika ponekad zaprijeti da to više neće trpjeti, 3,9% ispitanika često zaprijeti da to više neće trpjeti, 0,9% ispitanika vrlo često zaprijeti da to više neće trpjeti.

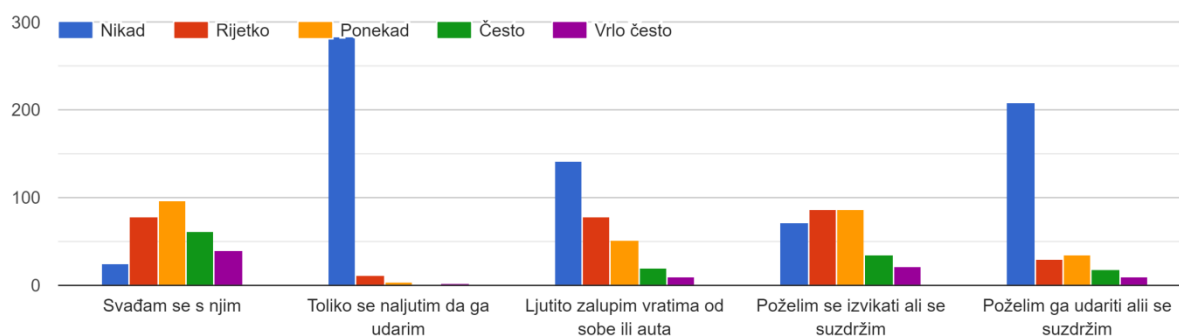
82,7% ispitanika nikad zbog ljutnje baci neki predmet ili papire sa stola, 10,6% ispitanika rijetko zbog ljutnje baci neki predmet ili papire sa stola, 4,6% ispitanika ponekad zbog ljutnje baci neki predmet ili papire sa stola, 1,3% ispitanika često zbog ljutnje baci neki predmet ili papire sa stola, 0,3% ispitanik vrlo često zbog ljutnje baci neki predmet ili papire sa stola.

25,9% ispitanika se nikad ne poželi izvikati, 26,5% ispitanika se rijetko poželi izvikati, 25,5% ispitanika se ponekad želi izvikati, 11,9% ispitanika se često želi izvikati, 9,9% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

70,1% ispitanika nikad ne poželi udariti šefa, 8,9% ispitanika rijetko poželi udariti šefa, 9,9% ispitanika ponekad želi udariti šefa, 6,3% ispitanika često poželi udariti šefa, 4,6% ispitanika vrlo često poželi udariti šefa.

10.

Ako me netko od kolega optužuje za nešto za što znam da nisam kriv:



Grafikon 10. Prikazuje odgovor na pitanje: „Ako me netko od kolega optužuje za nešto za što znam da nisam kriv...“

8,3% ispitanika nikad se ne svađa,25,9% ispitanika rijetko se svađa,32,2% ispitanika ponekad se svađa,20,2% ispitanik često se svađa,13,2% ispitanika vrlo često se svađa.

94,0% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari,3,6% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari,1,3% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari,0,3% ispitanika se često naljuti da nekog udari,0,6% ispitanika se vrlo često naljute da nekog udare.

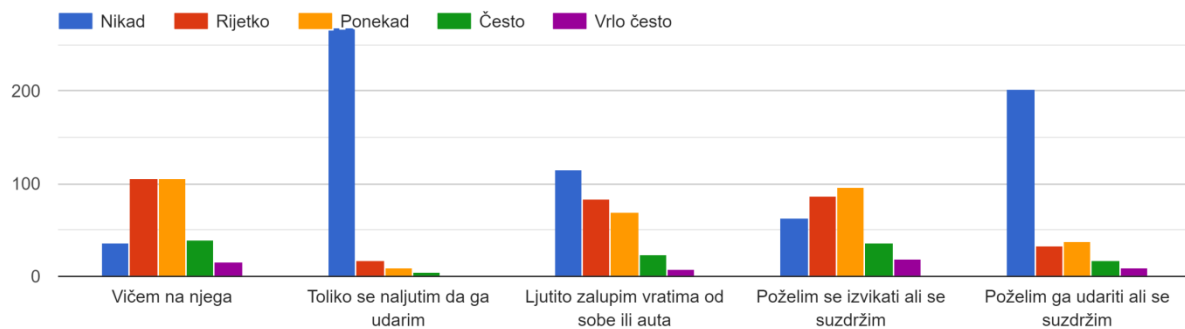
47,1% ispitanika nikad se ne naljute i zalupe vratima sobe ili automobila,25,9% ispitanika se rijetko naljute i zalupe vratima sobe ili automobila,16,9% ispitanik ponekad se naljuti i zalupi vratima sobe ili automobila,6,6% ispitanika često se naljute i zalupe vratima sobe ili automobila,3,3% ispitanika vrlo često se naljute i zalupe vratima sobe ili automobila.

23,5% ispitanika se nikad ne poželi izvikati,28,9% ispitanika se rijetko poželi izvikati,28,5% ispitanika se ponekad želi izvikati,11,6% ispitanika se često želi izvikati,7,3% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

69,1% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari,9,9% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari,11,6% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari,5,9% ispitanika se često naljuti da nekog udari,3,3% ispitanika se vrlo često naljute da nekog udare.

## 11.

Ako me netko jako naljuti:



Grafikon 11. Prikazuje odgovor na pitanje: „Ako me netko naljuti...“

12,2% ispitanika se nikad ne izviču, 34,8% ispitanika rijetko se izviču, 34,8% ispitanika ponekad se izviču, 12,9% ispitanika često se izviču, 4,9% ispitanika vrlo često se izviče.

89,0% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari, 5,6% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari, 3,3% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari, 1,6% ispitanika se često naljuti da nekog udari, 0,3% ispitanik se vrlo često naljuti da nekog udare.

38,2% ispitanika nikad se ne naljute i zalupe vratima sobe ili automobila, 27,9% ispitanika se rijetko naljute i zalupe vratima sobe ili automobila, 23,2% ispitanika ponekad se naljuti i zalupi vratima sobe ili automobila, 7,9% ispitanika često se naljute i zalupe vratima sobe ili automobila, 2,6% ispitanika vrlo često se naljute i zalupe vratima sobe ili automobila.

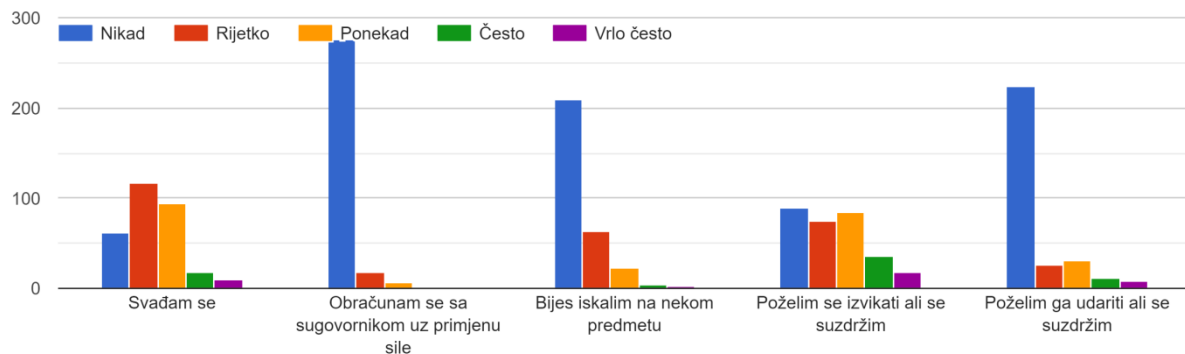
20,9% ispitanika se nikad ne poželi izvikati, 28,9% ispitanika se rijetko poželi izvikati, 31,8% ispitanika se ponekad želi izvikati, 11,9% ispitanika se često želi izvikati, 6,3% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

67,1% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari, 10,6% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari, 12,6% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari, 5,9%

ispitanika se često naljuti da nekog udari,3,3% ispitanika se vrlo često naljute da nekog udare.

12.

Ako se ljudi ne drže dogovora:



Grafikon 12. Prikazuje odgovor na pitanje: „Ako se ljudi ne drže dogovora...“

20,5% ispitanika nikad se ne svađa,38,8% ispitanika rijetko se svađa,31,5% ispitanika ponekad se svađa,5,9% ispitanik često se svađa,2,9% ispitanika vrlo često se svađa.

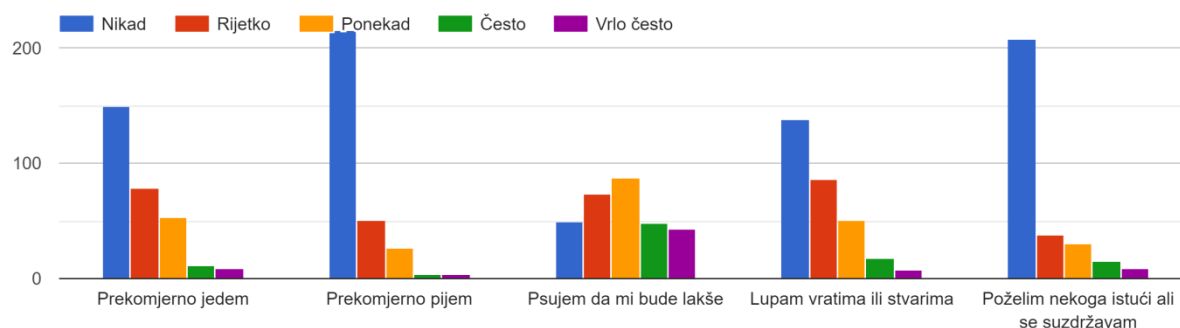
91,6% ispitanika se nikad ne obračunaju sa sugovornikom uz primjenu sile,5,9% ispitanika rijetko se obračunaju sa sugovornikom uz primjenu sile,1,9% ispitanike ponekad se obračunaju sa sugovornikom uz primjenu sile.

29,5% ispitanika se nikad ne poželi izvikati,24,9% ispitanika se rijetko poželi izvikati,27,9% ispitanika se ponekad želi izvikati,11,6% ispitanika se često želi izvikati,5,9% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

74,7% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari,8,6% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari,10,2% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari,3,6% ispitanika se često naljuti da nekog udari,2,6% ispitanika se vrlo često naljute da nekog udare.

### 13.

Ako sam ljut na samoga sebe:



Grafikon 13. Prikazuje odgovor na pitanje: „Ako sam ljut na samoga sebe...“

49,5% ispitanika nikad ne jede prekomjerno, 25,9% ispitanika rijetko jede prekomjerno, 17,6% ispitanika ponekad jede prekomjerno, 3,9% ispitanika često jede prekomjerno, 2,9% ispitanika vrlo često jede prekomjerno.

71,4% ispitanika nikad ne pije prekomjerno, 16,9% ispitanik rijetko pije prekomjerno, 8,9% ispitanika ponekad pije prekomjerno, 1,3% ispitanika često pije prekomjerno, 1,3% ispitanika vrlo često pije prekomjerno.

16,2% ispitanika nikad ne psuje, 24,5% ispitanika rijetko psuje, 28,9% ispitanika ponekad psuje, 15,9% ispitanika često psuje, 14,2% ispitanika vrlo često psuje.

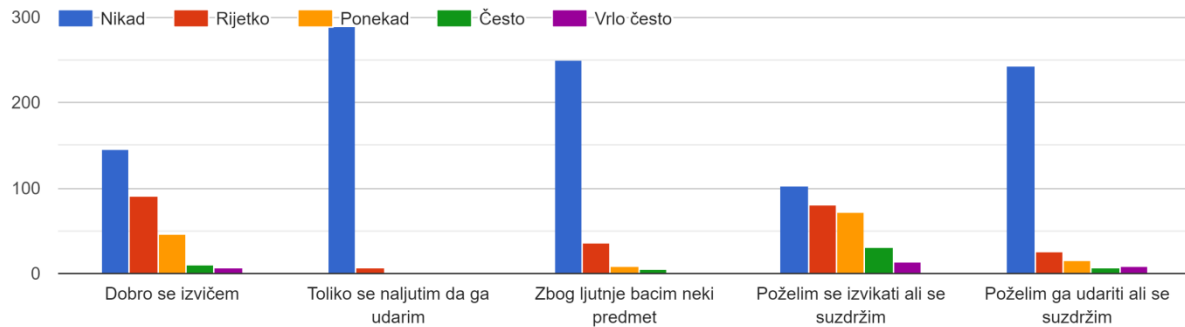
45,8% ispitanika nikad ne lupa vratima ili stvarima, 28,5% ispitanika rijetko lupa vratima ili stvarima, 16,9% ispitanik ponekad lupa vratima ili stvarima, 5,9% ispitanika često lupa vratima ili stvarima, 2,6% ispitanika vrlo često lupa vratima ili stvarima.

69,1% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog požele istući, 12,6% ispitanika rijetko se naljuti da nekog požele istući, 10,2% ispitanika ponekad se naljuti da nekog požele istući, 4,9% ispitanika se često naljuti da nekog požele istući, 2,9% ispitanika se vrlo često naljute da nekog požele istući.



## 14.

Kad se s nekim dogovorim za sastanak, on se pojavi sa pola sata zakašnjenja bez riječi isprike:



Grafikon 14. Prikazuje odgovore na pitanje: „Kad se s nekim dogovorim za sastanak, on se pojavi sa pola sata zakašnjenja bez riječi isprike...“

48,8% ispitanika se nikad ne izviču, 30,2% ispitanika rijetko se izviču, 15,2% ispitanika ponekad se izviču, 3,3% ispitanika često se izviču, 1,9% ispitanik vrlo često se izviče.

96,3% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari, 1,9% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari, 0,9% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari, 0,3% ispitanika se često naljuti da nekog udari, 0,3% ispitanik se vrlo često naljuti da nekog udare.

82,7% ispitanika nikad se ne naljute i bace neki predmet, 11,9% ispitanika se rijetko naljute i bace neki predmet, 2,6% ispitanik ponekad se naljuti i bace neki predmet, 1,9% ispitanika često se naljute i bace neki predmet, 0,9% ispitanika vrlo često se naljute i bace neki predmet.

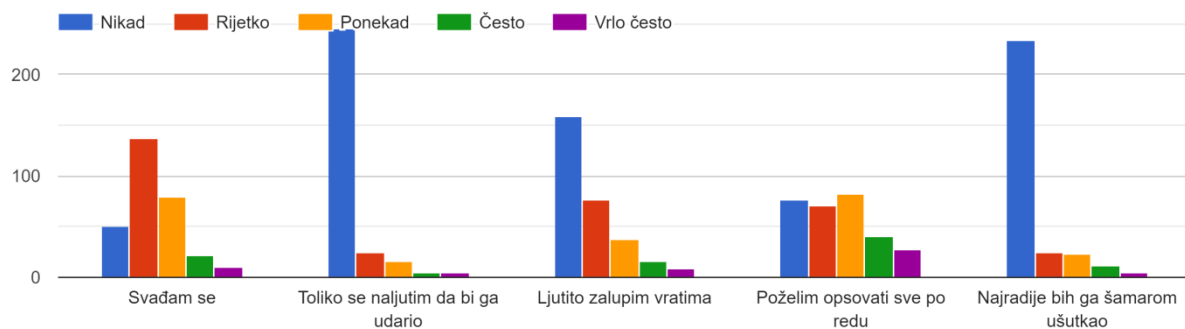
34,2% ispitanika se nikad ne poželi izvikati, 26,9% ispitanika se rijetko poželi izvikati, 23,9% ispitanika se ponekad želi izvikati, 9,9% ispitanika se često želi izvikati, 4,6% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

80,7% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari, 8,6% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari, 5,3% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari, 1,9%

ispitanika se često naljuti da nekog udari,2,6% ispitanika se vrlo često naljute da nekog udare.

15.

Kad nakon napornog dana dođem kući, a netko mi od članova obitelji počne prigovarati:



Grafikon 15. Prikazuje odgovore na pitanje: „Kad nakon napornog dana dođem kući, a netko mi od članova obitelji počne prigovarati...“

16,9% ispitanika nikad se ne svađa,45,5% ispitanika rijetko se svađa,26,5%ispitanika ponekad se svađa,6,9% ispitanik često se svađa,3,3% ispitanika vrlo često se svađa.

81,3% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog udari,8,3% ispitanika rijetko se naljuti da nekog udari,5,3% ispitanika ponekad se naljuti da nekog udari,1,6% ispitanika se često naljuti da nekog udari,1,6% ispitanik se vrlo često naljuti da nekog udare.

52,8 %ispitanika nikad se ne naljute i zalupe vratima,25,5% ispitanika se rijetko naljute i zalupe vratima,12,6% ispitanik ponekad se naljuti i zalupi vratima,5,3% ispitanika često se naljute i zalupe vratima,2,6% ispitanika vrlo često se naljute i zalupe vratima.

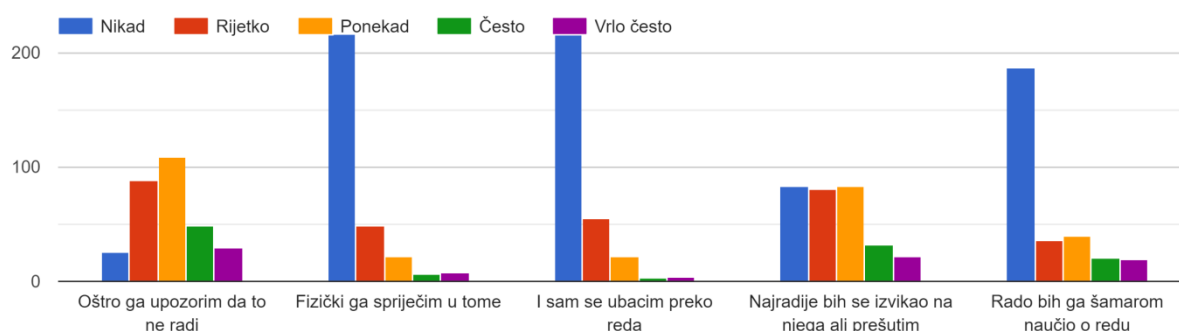
25,5% ispitanika nikad ne poželi opsovati,23,5% ispitanika rijetko poželi opsovati, 27,2% ispitanika ponekad poželi opsovati,13,6% ispitanika često poželi opsovati, 9,3% ispitanika vrlo često poželi opsovati.

77,7% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog šamarom ušutka,8,3% ispitanika rijetko se naljuti da nekog šamarom ušutka,7,6% ispitanika ponekad se naljuti da

nekog šamarom ušutka,3,9% ispitanika se često naljuti da nekog šamarom ušutka , 1,6% ispitanika se vrlo često naljute da nekog šamarom ušutka.

16.

Ako se netko bezobrazno ubacuje u red u kojem ja već dugo čekam :



Grafikon 16. Prikazuje odgovore na pitanje: „Ako se netko bezobrazno ubacuje u red u kojem ja već dugo čekam...“

8,6% ispitanika nikad ga oštro ne upozori,29,2% ispitanika rijetko ga oštro upozori,35,8% ispitanika ponekad ga oštro upozori,16,2% ispitanika često ga oštro upozori,9,9% ispitanika vrlo često ga oštro upozori.

71,7% ispitanika nikad ga fizički ne spriječi,15,9% ispitanika rijetko ga fizički spriječi,7,3% ispitanika ponekad ga fizički spriječi,2,3% ispitanika često ga fizički spriječi,2,6% ispitanika vrlo često ga fizički spriječi.

72,0% ispitanika se nikad ne ubaci preko reda,18,2% ispitanika se rijetko ubaci preko reda,7,3% ispitanika se ponekad ubaci preko reda,0,9% ispitanika se često ubace preko reda,1,3% ispitanika se vrlo često ubace preko reda.

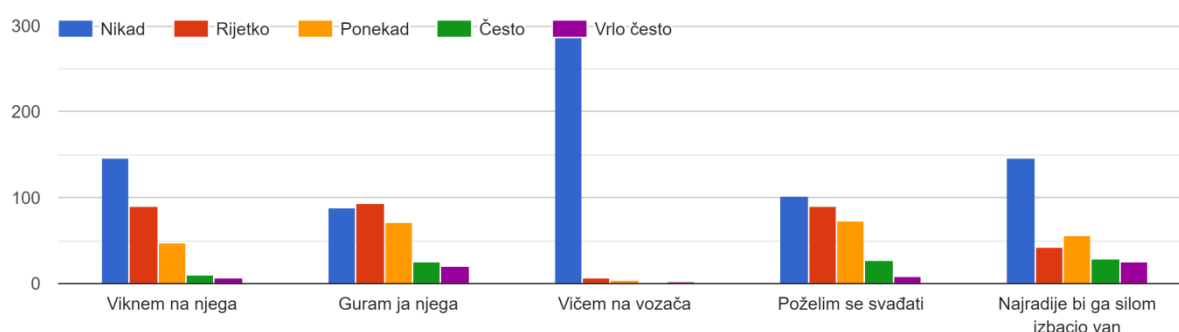
27,5% ispitanika se nikad ne poželi izvikati,26,9% ispitanika se rijetko poželi izvikati,27,5% ispitanika se ponekad želi izvikati,10,6% ispitanika se često želi izvikati,7,3% ispitanika se vrlo često želi izvikati.

62,1% ispitanika nikad se ne naljuti da nekog šamarom nauči reda,11,9% ispitanika rijetko se naljuti da nekog šamarom nauči reda,12,9% ispitanika ponekad

se naljuti da nekog šamarom nauči reda,6,6% ispitanika se često naljuti da nekog šamarom nauči reda ,6,3% ispitanika se vrlo često naljute da nekog šamarom nauči reda.

17.

kada me netko bezobzirno gura u tramvaju ili autobusu ja:



Grafikon 17. Odgovori na pitanje: „Kada me netko bezobzirno gura u tramvaju ili autobusu, ja...”

48,5% ispitanika se nikad ne izviču,29,9% ispitanika rijetko se izviču,15,6% ispitanika ponekad se izviču, 3,6% ispitanika često se izviču,2,3% ispitanika vrlo često se izviče.

25,5% ispitanika nikad ne gurne on njega, 31,2% ispitanika rijetko gurne i on njega,23,5% ispitanika ponekad gurne i on njega,8,6% ispitanika često gurne i on njega,6,9% ispitanik vrlo često gurne i on njega.

96,0% ispitanika nikad ne viče na vozača,1,9% ispitanika rijetko viče na vozača,1,3% ispitanika ponekad viče na vozača,0,3% ispitanik vrlo često viče na vozača.

33,8% ispitanika nikad se ne poželi svađati,29,9% ispitanika rijetko se poželi svađati,24,2% ispitanika se ponekad poželi svađati, 8,9% ispitanika se često poželi svađati,2,9% ispitanika se vrlo često poželi svađati.

48,3% ispitanika ga nikad ne poželi silom izbaciti van,14,2% ispitanika rijetko bi ga silom izbacilo van,18,6%ispitanika ponekad bi ga silom izbacilo van,9,6% ispitanika često bi ga silom izbacilo van,6,6% ispitanika vrlo često bi ga silom izbacilo van.

## 8.1. DISKUSIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je provedeno na uzorku od ukupno 301 ispitanika.

U istraživanju su sudjelovali ispitanici različite životne dobi. 120 ispitanika iz dobne skupine od 30 do 40 godine (39,9%), 89 ispitanika dobne skupine od 20 do 30 godina (29,6%), 79 iz dobne skupine od 40 do 50 godina (26,2%), 13 ispitanika dobne skupine od 50 do 60 godina (4,3 %). Ispitanici u istraživanju bili su policijski službenici iz cijele Republike Hrvatske. Anketu je ispunilo 301 ispitanik policijski službenik

H1 Policijski službenici mogu se suzdržati od agresije iako su izloženi različitim izvorima frustracije koji uzrokuju agresivno ponašanje upravo zbog različitih elemenata obilježja posla koji obavljaju. Dobiveni rezultati istraživanja pokazuju kako 90,6% ispitanika smatra da se mogu suzdržati od agresivnog ponašanja bez obzira na frustracije izložene na poslu, dok 9,4% ispitanika se ne može suzdržati od agresivnog ponašanja s obzirom na frustracije kojima su izloženi na poslu. Gotovo svi ispitanici se mogu suzdržati od agresivnog ponašanja, tako da je H1 **potvrđena**.

H2 Policijski službenici reagiraju verbalnom agresijom kada su izloženi različitim izvorima frustracije koji uzrokuju agresivno ponašanje upravo zbog različitih elemenata obilježja posla koji obavljaju. 83,3% ispitanika ne reagira verbalnom agresijom u većini slučajeva, dok 16,7% ispitanika reagira verbalnom agresijom. Gotovo svi ispitanici se mogu suzdržati od verbalne agresije, tako da je H2 **potvrđena**.

H3 Policijski službenici reagiraju agresivnim ponašanjem kada su izloženi različitim izvorima frustracije koji uzrokuju agresivno ponašanje upravo zbog različitih elemenata obilježja posla koji obavljaju. 85,3% ispitanika ne reagira agresivnim ponašanjem u većini slučajeva, dok 14,7% ispitanika reagira agresivnim ponašanjem. Gotovo svi ispitanici se mogu suzdržati od agresivnog ponašanja, tako da je H3 **nije potvrđena**.

H4 Postoje vidljive razlike u agresivnom ponašanju i komuniciranju policijskih službenika prema dobi, stažu u policiji i bračnom statusu .Pošto velika većina ispitanika 85,3% ispitanika ne reagira agresivnim ponašanjem u. većini slučajeva,dok 14,7% ispitanika reagira agresivnim ponašanjem ne možemo utvrditi vidljive razlike prema dobi,stažu i bračnom statusu tako da H 4 **nije potvrđena**.

## 9. ZAKLJUČAK

Čovjekov odnos prema drugim ljudima nije uvijek iskren i otvoren, često je dvosmislen. Iako trebamo druge ljude, uvijek na prvo mjesto stavljamo sami sebe. Većina ljudi će uvijek napraviti ono što je najbolje za njih, ne misleći pritom hoće li nekoga povrijediti (odnosno nekom nanijeti štetu). Čovjek kroz svoj život stalno dolazi u sukobe (sukobi s roditeljima, braćom, sestrama, prijateljima, curom/dečkom, na radnom mjestu s kolegama ili šefom itd.). Ti su mu sukobi prijeko potrebni za opstanak. Kroz sukobe on spoznaje svoju moć, on se bori za svoju dobrobit odnosno bori se da bi osigurao povoljniji položaj za sebe bilo u društvu, obitelji ili na poslu.

Agresivnost je svuda oko nas. Ne možemo je nazvati niti dobrom niti lošom jer ima i svoje dobre kao i loše strane. Ona jednostavno postoji. Važnije od činjenice da će ona biti uvijek prisutna je što ćemo s njom učiniti, a to zavisi ponajviše od nas samih te kako ćemo se nositi s agresivnošću u komunikaciji.

U radu je obrađena tema agresivnog ponašanja policijskih službenika i njezina povezanost sa obilježjima posla policijskih službenika. Cilj istraživanja prikazanog u ovom radu bio je utvrditi postoji li kod policijskih službenika agresivno ponašanje koje izlazi iz okvira prihvaćenog agresivnog ponašanja policijskih službenika prilikom obavljanja policijskih poslova, odnosno kako se policijski službenici ponašaju u svakodnevnim situacijama na poslu ili privatnom životu, te na koji način je to agresivno ponašanje uvjetovano, potpomognuto ili izazvano utjecajem raznih čimbenika koji obilježavaju svakodnevno radno okruženje (obilježja posla).

Policijski službenici se češće od ostalih zanimanja, susreću s nasilnim osobama nego s uljudnim i korektnim, zbog prirode samog posla. Budući da je u većini takvih slučajeva komunikacija prvo, jedino ili možda najvažnije sredstvo intervencije mnoge se situacije mogu ublažiti ili razriješiti kvalitetnom komunikacijom. Također možemo zaključiti da je agresivnost svuda oko nas, agresivnost ne možemo nazvati dobrom ili lošom jer kao takva ima svojih i dobrih i loših strana. Agresivnost se najviše uči u djetinjstvu, ali najvažnije da naučimo kako se s njom nositi i kako ju kvalitetno okrenuti u svoju korist. Jedan od najbitnijih čimbenika je naučiti međusobno kvalitetno komunicirati i prilagoditi se određenoj situaciji, a samim time ćemo izbjeći i agresivnost u komunikaciji. Bez obzira da li se radi psihološkoj ili fizičkoj intervenciji u situacijama

obojanim agresijom bilo fizičkom ili agresijom u komunikaciji policijski službenik neprestano mora procjenjivati obilježja i daljnji razvoj situacije, te prema tome i prilagoditi svoje postupanje. Tako da možemo zaključiti da uvijek u komunikaciji policijskog službenika u većini slučajeva postoji doza agresivnosti, samo o nama ovisi da istu okrenemo u svoju korist, odnosno da ju iskoristimo u što je moguće boljoj mjeri kako bi postigli cilj uz što manje štete.

*“Svatko može biti ljut. To je lako. Ali biti ljut na pravu osobu, do pravog stupnja, u pravo vrijeme, s pravim razlogom i na pravi način – to nije lako.”*

*Aristotel*





**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 VEČERIN (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Agresivnost u komunikaciji (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

*Tomislav Večerina*

(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 VEČERIN (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Agresivnost u komunikaciji (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

*Tomislav Večerina*

## 10. POPIS LITERATURE

1. Aronson, E., Wilson, T.D., Akert, R.M. (2005). *Socijalna psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
2. Balgač, I. (2015). *Relevantnost i metodološki pristupi istraživanju zadovoljstva poslom policijskog službenika*. Zbornik radova IV. međunarodne znanstveno - stručne konferencije Istraživački dani Visoke policijske škole, 441.-454. Zagreb: MUP.
3. Beck, R. C. (2003). *Motivacija – Teorija i načela*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
4. Bračić, M. (2016) Karakteristike agresivnog ponašanja i obilježja posla policijskih službenika, Završni rad, PA, Visoka policijska škola, Zagreb
5. Brajša, P. (1996) Umijeće svađanja, svađam se dakle postojim, C.A.S.H., Pula
6. Brajša, P. (1985): Ljubav i svađa u dvoje, Varaždin, Varaždin
7. Brajša, P. (1994): Pedagoška komunikologija, Školske novine, Zagreb
8. Dujmović, Z., Šuperina, M. (2010). *Međunarodni policijski standardi o ljudskim pravima i policijsko obrazovanje*. Policija i sigurnost, 19(1), 1.-39.
9. Fromm, E. (1989) Anatomija ljudske destruktivnosti, Zagreb: Naprijed
10. Fulgosi, A. (1997). *Psihologija ličnosti*. Zagreb: Školska knjiga..
11. Glavina, I. i Vukosav, J. (2011). *Stres u policijskoj profesiji*. Policija i sigurnost (1), 32.-46.
12. Horvatić, Z. (1998). *Osnove kriminologije. Temelji učenja o pojavnim oblicima i uzrocima kažnjivih ponašanja*. Zagreb: MUP RH.
13. Kazneni zakon. (2013). Zagreb: Narodne novine.
14. Keresteš, G., Žužul, M. (1992). *Priručnik za primjenu Upitnika za mjerenje agresivnosti (A-87)*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
15. Kolesarić, V., Krizmanić, M., Petz, B. (1991). *Uvod u psihologiju. Suvremena znanstvena i primjenjena psihologija*. Zagreb: Grafički zavod Hrvatske.
16. Kolesarić, V., Petz, B. (1999): *Statistički rječnik*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
17. Konrad, L. (1963) Tako zvano zlo, Zagreb, Algoritam
18. Ljubin, T. (2002). *Povezanost osobina ličnosti i nekih biokemijskih parametara*. Doktorska disertacija. Zagreb, Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
19. Meško, G. (1994). *Policijska subkultura*. Revija za kriminalistiku in kriminologiju, 45(2), 143.-149.

20. Odak, A. (2013). *Jednako prema svima*. Policijski e-glasnik, 77. Zagreb: MUP RH..
21. Petz, B. (1997). *Osnovne statističke metode za nematematičare*. Jastrebarsko: Naklada Slap
22. Price, B. R. (1979). *Integralni profesionalizam - model za obuzdavanje policijskih zloupotreba*. Izbor članaka iz stranih časopisa, 19(4), 307.-313.
23. Rajhvajn, L. (2004). *Povezanost agresivnosti i sociometrijskog statusa srednjoškolaca*. Diplomski rad. Zagreb: Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
24. Reiss, A. (1997). *Policijska i društvo u XXI. Stoljeću*. Izbor članaka iz stranih časopisa, 37(3), 231.-239.
25. Rot, N. (1980). *Osnovi socijalne psihologije*. Beograd: Zinus.
26. Schaefer, R. (1979). *Provoditelj zakona, čuvar reda i mira ili službenik - alternativne uloge policijskog službenika*. Izbor članaka iz stranih časopisa, 19(3), 181.-195.
27. Sindik, J., Perinić Lewis, A., Novokmet, N., Havaš-Auguštin, D., (2014). *Usporedba stresa i mentalne čvrstoće kod medicinskih sestara i policijskih službenika*. Sigurnost, 3, 213.-221.
28. Sindik, J., Vukosav., J. (2013/2014). *Metodologija istraživanja sigurnosnih pojava - biješke s predavanja*. Zagreb: Policijska akademija, Visoka policijska škola.
29. Sindik, J., Bičanić, V., (2015). *Doživljaj sagorijevanja i karakteristike posla policijskog službenika*. Završni rad. Zagreb: Policijska akademija, Visoka policijska škola.
30. Stork, H. (1991). *Policijska kultura u svakodnevnicima profesije*. Izbor članaka iz stranih časopisa, 31(1), 25.-36.
31. Storr, A. (1989) *Ljudska agresivnost*, Beograd, Nolit.
32. Šuperina, M. (2001). *Kaznenopravni položaj policijskih službenika tijela unutarnjih poslova u hrvatskom materijalnom kaznenom pravu*. 3. knjiga Kaznenopravne-krimi- nalističke biblioteke "Vladimir Bayer". Zagreb: Hrvatsko udruženje za kazneno pravo i praksu - MUP RH.
33. Šuperina, M., Dujmović, Z. (2009). *Policijske ovlasti*. Izvodi iz pravnih izvora. Zagreb: Laserplus.

34. Šuperina M., Dujmović Z. (2010). *Analiza kriminogenih čimbenika protuzakonitog ponašanja polic. služb.* Policijska i sigurnost, 19 (3),. 327.-344.
35. Vasta, R., Marshall, M. i Miller, S. A. (1998). *Dječja psihologija.* Jastrebarsko: Naklada Slap.
36. Vukosav, J., Glavač-Glišić, R.,(2009). *Policijska psihologija i komunikologija.* Zagreb: MUP RH
37. Žužul, M. (1986). *Pregled teorija agresivnosti.* Penološke teme. 1, (3-4), 123.-144.
38. Žužul, M. (1989). *Agresivno ponašanje – Psihološka analiza.* Zagreb: Radna zajednica Republičke konferencije Saveza socijalističke omladine Hrvatske.

## 11. PRILOG: Anketni upitnik

### UPITNIK O AGRESIVNOSTI U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

*Ponekad su ljudi frustrirani i ne mogu uvijek biti mirni i nasmijani. Koje Vas situacije izbacе „iz takta“? Što Vas ljuti i frustrira? Upitnik je anoniman i rezultati će se koristiti isključivo za potrebe izrade diplomskog rada na Sveučilištu Sjever u Varaždinu. Unaprijed zahvaljujemo na suradnji!*

Koliko imate godina (dob)? \_\_\_\_\_

Koliko dugo radite u policiji? \_\_\_\_\_

Bračni status? \_\_\_\_\_

Rbr	Ako me netko ometa dok radim važan posao reagirat ću tako da:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
1.						
a)	Izderem se					
b)	Gurnem ga od sebe					
c)	Ljutnju iskalim na nekom predmetu					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim					

Rbr	Ako me netko dulje vrijeme provocira i izaziva, reagirat ću tako da:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
2.						
a)	Opsujem ga.					
b)	Fizički ga udaljim.					
c)	Lupim šakom po stolu.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim					

Rbr	Kad tvrdim nešto u što sam sasvim siguran, a sugovornik mi ne vjeruje:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
3.						
a)	Počnem vikati na njega					
b)	Toliko me naljuti da ga na kraju udarim.					
c)	Zbog ljutnje udarim šakom po stolu					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim					

Rbr	Ako netko stalno priča i ne mogu doći do riječi:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
4.						
a)	Oštro ga upozorim da zašuti.					
b)	Po potrebi ga ušutkam silom.					
c)	Zbog liutnje udarim nogom u neki predmet.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim					

Rbr	Ako netko od kolega ne završi posao do kraja pa ostavi meni da ja moram završavati:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
5.						
a)	Oštro ga upozorim.					
b)	Zaprijetim mu da to više neću trpjeti.					
c)	Zbog liutnje bacim neki predmet ili srušim papire sa stola.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim					

Rbr	Kad se nakon napornog posla iavim šefu, a on mi počne prigovarati nešto:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
6.						
a)	Dobro se izvičem.					
b)	Zaprijetim mu da to više neću trpjeti.					
c)	Zbog liutnje bacim neki predmet ili srušim papire sa stola.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim					

Rbr	Ako me netko od kolega optužuje za nešto za što znam da nisam kriv:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
7.						
a)	Svađam se s njim.					
b)	Toliko se naljutim da ga udarim					
c)	Liutito zalupim vratima od sobe ili auta.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim					

Rbr	Ako me netko jako naljuti:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
8.						
a)	Vičem na njega.					
b)	Toliko se naljutim da ga udarim.					
c)	Liutito zalupim vratima od sobe ili auta.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim.					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim.					

Rbr	Ako se ljudi ne drže dogovora:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
9.						
a)	Svađam se.					
b)	Obračunam se sa sugovornikom uz primjenu sile.					
c)	Bijes iskalim na nekom predmetu.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim.					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržim.					

Rbr	Ako sam ljut na samoga sebe:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
10.						
a)	Prekomjerno jedem.					
b)	Prekomjerno pijem.					
c)	Psujem da mi bude lakše.					
d)	Lupam vratima ili stvarima.					
e)	Poželim nekoga istući, ali se suzdržavam.					

Rbr	Kad se s nekim dogovorim za sastanak , a on se pojavi s pola sata zakašnjenja bez isprike:	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
11.						
a)	Dobro se izvičem.					
b)	Toliko se naljutim da ga udarim.					
c)	Zbog ljutnje bacim neki predmet.					
d)	Poželim se izvikati, ali se suzdržim					
e)	Poželim ga udariti, ali se suzdržavam.					

Rbr		1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
12.	Kada nakon napornog dana dođem kući, a netko mi od članova obitelji počne prigovarati :					
a)	Svađam se.					
b)	Toliko se naljutim da bi ga udario.					
c)	Ljutito zalupim vratima.					
d)	Poželim mu opsovati sve po redu.					
e)	Najradije bi ga šamarom ušutkao.					

Rbr		Ako se netko bezobrazno ubacuje u red u kojem ja već dugo čekam	1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
a)		Oštro ga upozorim da to ne radi.					
b)		Fizički ga spriječim u tome.					
c)		I sam se ubacim preko reda.					
d)		Najradije bih e izvikao na njega, ali prešutim.					
e)		Rado bi ga šamarom naučio redu					

Rbr		1- nikad	2- rijetko	3- ponekad	4- često	5- vrlo često
14.	Kad me neko bezobzirno gura u tramvaju ili autobusu ja:					
a)	Viknem na njega.					
b)	Guram i ja njega.					
c)	Vičem na vozača.					
d)	Poželim se svađati.					
e)	Najradije bi ga silom izbacio van.					