

# Percepcija građana kvalitete interpersonalne komunikacije s policijskim službenicima

---

Vizec, Marina

Master's thesis / Diplomski rad

2020

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:818266>

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

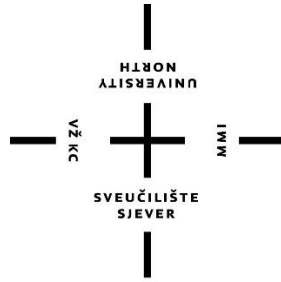
Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-11**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





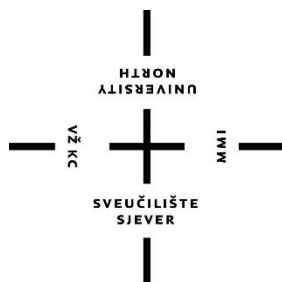
**Sveučilište  
Sjever**

DIPLOMSKI RAD br. 175/OJ/2020

**PERCEPCIJA GRAĐANA KVALITETE  
INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE S  
POLICIJSKIM SLUŽBENICIMA**

Marina Vizec, 0723/7336D

Varaždin, veljača 2020. godine



**Sveučilište  
Sjever**

DIPLOMSKI RAD br. 175/OJ/2020

**PERCEPCIJA GRAĐANA KVALITETE  
INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE S  
POLICIJSKIM SLUŽBENICIMA**

Studentica:  
Marina Vizec,0723/7336D

Mentorica:  
doc.dr.sc. Ana Globočnik Žunac

Varaždin, veljača 2020.



## Sažetak

U modernom društvu policija kao javna služba izaziva veliku pozornost javnosti zbog specifičnih poslova kojima se bavi. Upravo iz tog razloga vrlo je važna kvalitetna interpersonalna komunikacija između građana i policijskih službenika, kako bi građani izgradili povjerenje u policiju, a ujedno i kako bi policija kao institucija o sebi stvorila pozitivan imidž.

Rad je podijeljen na dva djela, od kojih se u prvom djelu teorijski razmatra i analizira područje komunikacije policijskih službenika i građana, dok je u drugom dijelu prikazano istraživanje o percepciji građana kvalitete interpersonalne komunikacije sa policijskim službenicima.

*Ključne riječi: policija, interpersonalna komunikacija, percepcija građana, kvaliteta komunikacije, povjerenje, imidž*

## Summary

In modern society, police, as a public service, attracts a great deal of public attention due to the specific job it deals with. For this reason, a good interpersonal communication between citizens and police officers is very important, in order to build trust of the citizens and at the same time to create a positive image of the police as an institution.

This paper consists of two parts, thereof the first part theoretically discusses and analyzes the area of communication between police officers and citizens, while the second part presents a survey of citizens' perception of the quality of interpersonal communication with police officers.

*Key words: police, interpersonal communication, citizen perception, quality of communication, trust, image*

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. POLICIJA I DRUŠTVO .....	3
2.1. Pojam policije .....	3
2.2. Nastanak policije .....	4
2.3. Mjesto i uloga policije u državi .....	7
2.4. Funkcija policije.....	9
2.5. Uloga policije u društvenoj zajednici.....	10
3. KOMUNIKACIJA POLICIJSKIH SLUŽBENIKA.....	13
3.1. Predrasude o komunikaciji .....	14
3.2. Vrste komunikacije .....	16
3.2.1. Interpersonalna komunikacija.....	18
3.3. Najčešće barijere uspješne komunikacije .....	19
4. KARAKTERISTIKE KOMUNIKACIJE POLICIJSKIH SLUŽBENIKA .....	22
4.1. Pravila komuniciranja policijskih službenika .....	23
4.2. Zakonska regulativa .....	25
4.3. Vrste komunikacije policijskih službenika sa građanima.....	27
4.4. Etički kodeks.....	28
4.5. Policija i javnost.....	29
4.6. Strategija odnosa sa javnošću.....	30
4.6.1. Sigurnost i povjerenje.....	32
5. ISTRAŽIVANJE KVALITETE KOMUNIKACIJE IZMEĐU GRAĐANA I POLICIJSKIH SLUŽBENIKA .....	34
5.1. Definiranje problema istraživanja .....	35
5.2. Predmet i cilj istraživanja.....	36

5.3. Hipoteze i varijable.....	36
5.4. Uzorak.....	37
5.5. Metodologija i instrument istraživanja .....	37
5.6. Obrada podataka .....	38
6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	39
6.1. Analiza rezultata .....	39
6.2. Diskusija.....	54
7. ZAKLJUČAK.....	58
LITERATURA .....	60
POPIS GRAFIKONA.....	64
POPIS TABLICA.....	65
Prilozi.....	66

## 1. UVOD

Sve današnje, moderne i demokratski uređene države imaju ustrojen neki oblik policijske organizacije koji u svojoj biti ima osnovnu ulogu primjene legitimne prisile u cilju provođenja zakonitih odluka tijela vlasti. U provođenju tih zakonitih odluka policija, odnosno policijski službenici na dnevnoj bazi komuniciraju na različite načine sa građanima. Upravo ta interpersonalna komunikacija između građana i policijskih službenika je ključ u stvaranju javnog mijenja, odnosno percepcije građana o policijskim službenicima i policiji kao instituciji u krajnjem slučaju. U ovom radu će se pisati o komunikaciji između građana i policijskih službenika, odnosno o ključnim čimbenicima koji utječu na stvaranje percepcije građana o kvaliteti te komunikacije. Naglasak će biti na onaj ključni oblik komunikacije, a to je interpersonalna komunikacija građana i policijskih službenika, a posebice na probleme koji se javljaju u svakodnevnoj komunikaciji policijskih službenika i građana zbog specifičnih situacija u kojima se ta komunikacija odvija.

Diplomski rad sastoji se od sekundarnog i primarnog dijela istraživanja koja su obrađena u sedam poglavlja. Prvo poglavlje je uvod gdje se opisuje predmet i sama struktura diplomskog rada. U drugom dijelu rada, analizira se pojmovno policija, njen razvoj kroz povijest sa osvrtom na turbulentnu povijest koja je prethodila nastanku današnje, moderne Hrvatske policije. Taj povijesni kontekst razvoja Hrvatske policije je važan sa stajališta teme ovoga diplomskog rada, jer je za shvaćanje današnjeg načina komunikacije policijskih službenika sa građanima važno shvatiti i ulogu koju je ta policijska organizacija imala u proteklom razdoblju. Treće poglavlje diplomskog rada odnosi se na analizu same komunikacije policijskih službenika pojmovno i sadržajno, a analizirane su i barijere i predrasude koje utječu na kvalitetu komunikacije jer se one jako često javljaju u komunikaciji građana i policijskih službenika. U četvrtom teorijskom poglavlju analiziran je zakonski okvir kojim se regulira komunikacija građana i policije, zatim strategija odnosa sa javnošću kao jedan značajni dio policijske strategije djelovanja. Obrađen je i etički kodeks policijskih službenika jer i on predviđa neka pravila u komunikaciji građana i policijskih službenika. Peti dio rada odnosi se provedeno istraživanje među građanima o kvaliteti komunikacije sa policijskim službenicima. Glavni cilj istraživanja je bio utvrditi stavove i mišljenja ispitanika (građana) o načinu komunikacije policijskih



službenika i imidžu koji ostavljaju u procesu komunikacije. U svrhu provođenja istraživanja korištena je metoda anketnog upitnika na koji su ispitanici anonimno i samostalno davali odgovore. U šestom poglavlju rada izvršena je analiza i tumačenje rezultata dobivenih istraživanjem, dok je u zadnjem sedmom poglavlju zaključak, u kojem je prikazan kratak rezime s naglaskom na glavne značajke rada.

## 2. POLICIJA I DRUŠTVO

Kako bi se shvatio značaj i važnost interpersonalne komunikacije između građana na jednoj strani i policije, odnosno policijskih službenika na drugoj strani, potrebno je shvatiti ulogu policije kao javne službe u društvenoj zajednici. To nije moguće bez detaljne analize policije kao službe ili bolje rečeno društvene organizacije, njenog ustrojstva, te ako se ne izvrši analiza zadaća koje policija provodi, njene uloge u modernom, demokratskom društvu, uloge policijskih službenika u interakciji sa građanima, i ako se ne izvrši analiza najčešćih situacija u kojima građani komuniciraju sa policijom, odnosno policijskim službenicima. U tu svrhu bitno je objasniti što to točno znači sam pojam policije, način nastanka i povijest razvoja policije, bitne događaje iz povijesti koji su utjecali na taj razvoj te objasniti sadašnju ulogu policije u društvu. Upravo ta moderna uloga policije u demokratskom društvu odlika je višestoljetnog razvoja policije. U toj modernoj policiji, načelo javnosti rada policije je jedna od temeljnih zadaća i temeljnih načela. Navedeno načelo policiju stavlja u službu građana i zaštite ustavnog poretka koji su ti građani uspostavili (Pušeljčić, Magušić i Nađ, 2008).

### 2.1. Pojam policije

Povijesni razvoj policije od njenih početaka pa do današnjeg načina rada i organizacije policije neraskidivo je vezan za sam razvoj ljudskog društva. Iako je svako društvo bez obzira na stupanj razvoja imalo neki oblik organizacije koji je bio zadužen za održavanje reda i provođenje odluka tijela vlasti (bez obzira na oblik vlasti) nazivi tih organizacija su varirali tijekom godina. Sama riječ „policija“ pojmovno ima dva značenja. Povijesno gledano na latinskom riječ *policia*, kasnije *politeje* se odnosi na oblik vlasti odnosno građansko pravo ili oblik državne uprave. Drugo, možemo reći modernije značenje odnosi se na sustav posebnih državnih tijela upravne vlasti i njima podčinjenih oružanih ljudi, kojima je zadaća izravno održavanje javnoga mira i poretka u državi (Hrvatska enciklopedija). Taj pojam sa svojim širim značenjem odgovara povijesnom kontekstu poslova koje su organizacijski prethodnici policije radili u određenom društvu. S obzirom da se u tim počecima nije provela distinkcija vojnih, komunalnih, inspeksijskih, zatvorskih ili obavještajnih tijela, u užem smislu riječi pojam policija zadržao se i u novijoj uporabi (Karas 2016:154). Isti autor navodi sa se prema ranim njemačkim shvaćanjima pod pojmom policije podrazumijevalo sve radnje koje su imale za cilj upravljanje gradom ili državom.

Ovakva definicija je dosta općenita i ne obuhvaća srž uloge policije, a Conoy (2007, prema Karasu 2016.), navodi da takva široka i općenita shvaćanja pojma policije potječu iz 16. Stoljeća, kada se pojmom *politesse* obuhvaćalo sve zadaće u kojima se osiguravao red, dobrobiti i sigurnosti. Isti autor navodi i da je u 17. Stoljeću nastala teorija i pojam „dobre policije“ (Gute Policey), po kojemu policija nije imala samo ulogu istraživanja kažnjivih radnji i ponašanja, nego je nudila i određenu širu uslugu građanima u uređenju javnog života. Kroz povijest razvoja Republike Hrvatske, ovaj pojam, odnosno pojam policije nije zaživio i nije se upotrebljavao kao naziv za službe koje su obavljale poslove održavanje sigurnosti i reda sve do osamostaljenja u 1991. godine. U razdoblju prije toga na području Hrvatske, kroz njenu povijest ovaj pojam se nije upotrebljavao radi označavanja službi ili ljudi koji su obavljali takve poslove. S obzirom da je razvoj Republike Hrvatske popraćen iznimno turbulentnim razdobljima promjene vlasti i društvenog uređenja nazivi koji su se koristili za ove službe varirali su od redarstva, žandarmerije pa do milicije za vrijeme razdoblja u kojemu je Republika Hrvatska bila u sastavu takozvane Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije. O povijesti razvoja policije kao službe više će se navesti u poglavljima koja slijede.

## **2.2. Nastanak policije**

U prethodnim poglavljima navedeno je da je pojam policije povezan sa latinskom riječi *politeje* te da se njome označavana skupina radnji s ciljem upravljanja ili vladanja gradom ili određenim područjem. Stvaranjem sve kompleksnijih oblika društvenih uređenja i zajednica mijenjala se i uloga policije, odnosno tih organizacija koje su bile preteča policiji. Pušeljić, Magušić i Nađ (2008:28) navode da kao aparat prisile koji je u svojem radu odvojen od naroda policija nastaje zajedno sa pojmom države i privatnog vlasništva. Ovi pojmovi su od presudnog značaja jer se njihovim razvojem pojavljuje potreba donošenja pravila i zakona koji štite te vrijednosti i dobra, a samim time posljedično pojavljuje se potreba organiziranja službe ili organizacije koja će štiti te vrijednosti i koja će postupati prema onima koji ih ugrožavaju.

Za razvoj policije kao službe iz tih prvih početaka u današnju modernu službu, značajno je spomenuti nekoliko bitnih događaja i razdoblja. Jedno od ključnih razdoblja za praćenje razvoja policije je razdoblje Egipatskog kraljevstva koje je ustrojilo prve organizacijske strukture koje su imale obilježja i zadaće slične

današnjoj policiji. Tome u prilog govore Pušeljić i dr. (2008:29) kada navode da je Egipatsko kraljevstvo, radi lakšeg i učinkovitijeg vladanja podijeljeno na provincije na čijem čelu se nalazio izabrani službenik. Osim administrativnih zadaća taj službenik je bio zadužen i za sigurnost kao i za izvršenje kazni. Uz te policijske poslove Masleša (2008:7) navodi da su u Egiptu bile ustrojene i mornaričke patrole i carinarnice radi zaštite trgovine koja je itekako bila važna za egipatsko gospodarstvo, a navedene službe su također imale u djelokrugu rada i dio policijskih poslova.

Upravo u tadašnjem Egiptu i donekle u tadašnjoj Grčkoj vidljivo je da se po prvi puta pojavljuje povezanost policije, odnosno službi sa policijskim poslovima i zakonodavne vlasti. Za vrijeme Rimskog carstva sam grad Rim bio je podijeljen na četiri administrativna okruga, a u svakom okrugu bio je raspoređen određeni broj stražara nazvanih *curatores urbis*, a njihova zadaća je bila obilazak određenih ulica s ciljem održavanja reda i mira. Kao znak prepoznavanja ti službenici su nosili sjekire sa svežnjevima palica (Pušeljić i dr. 2008:30) čime su bili lako uočljivi i prepoznati od strane građana.

Za sva ova razdoblja pa i u kasnijim stadijima razvoja policije bilo je karakteristično da je nije postojala distinkcija između vojske i policije. Naime nije postojala jasno ustrojena administrativna služba koja je imala samo policijske zadaće nego su takve službe imale i obrambenu i vojnu zadaću, a vrlo često su imale ulogu i pravosudnih tijela, budući su u praksi izvršavali kazne koje su izrekli sudovi. To je iznimno bitno jer je takva uloga uvelike određivala i način komunikacije građana sa tim službenicima, budući su građani bili podređeni službenicima koji su bili su službi kralja, dakle u poziciji moći. Zbog toga su se kroz stoljeća stvorile određene predrasude o tim službenicima, a određene predrasude su se zadržale do danas.

Za stvaranje moderne policije, odnosno razdvajanje policije od vojske i distanciranje policije od vojnih zadaća mnogi autori navode da je najznačajnija uloga Velike Britanije, odnosno pojedinaca koji su imali reformsku ulogu bilo u administrativnom bilo u zakonodavnom smislu. Tvorcem moderne policije smatra se Robert Peel. Riječ je o britanskom državniku i čovjeku koji je dva puta bio britanski premijer (HistoryExtra). Njegovim reformskim djelovanjem, pogotovo u zakonodavnim inicijativama donesen je cijeli niz zakona koji su utjecali na više područja, a neki od njih su pogotovo utjecali na razvoj policijske službe u njenom organizacijskom i

administrativnom smislu. O tome govori i Karas (2016:166) koji navodi da je industrijalizacija i urbanizacija društva, kao i česte migracije seoskog stanovništva u velike gradove utjecao na stanje sigurnosti te je bilo jasno da se mora promijeniti način na koji se do tada osiguravala javna sigurnost. Isti autor navodi da je 1813. godine Robert Peel radi suzbijanja nereda u Irskoj osnovao Kraljevsko irsko pozorišтво koje je imalo poluvojnu ulogu te je kasnije isključivo imalo ulogu osiguranja javne sigurnosti. Model se pokazao uspješnim te je primijenjen i u britanskim kolonijama poput Australije i Kanade. Karas također navodi da je Robert Peel nakon toga uz velik otpor građana Engleske, a pogotovo Londona, pokušao uspostaviti stalnu redarstvenu službu u čemu je uz puno truda uspio osnovavši Metropolitan Police. I dan danas policijske službenike u Engleskoj nazivaju „Bobbies“ po gore navedenom Robertu Peelu ali isto tako njegove službenike su često pogrdno nazivali i „Peelers“, odnosno u slobodnom prijevodu gulikože, što govori nešto o načinu na koji su navedeni službenici doživljavani među građanima. Unatoč tomu postojala su određena načela na temelju kojih je ta služba funkcionirala. Prvo od devet Peelovih načela bilo je:

- potreba prevencije kriminala,
- da je potrebno odobravanje građana za rad policije,
- potrebno je osigurati dobrovoljnu suradnju s građanima na prikupljanju podataka,
- suradnja sa javnosti mora biti obrnuto razmjerna uporabi sile,
- treba postupati nepristrano,
- silu je moguće uporabiti samo ako je nužno, koliko je najmanje moguće i ako su druga sredstva neuspješna,
- potrebno je održavati odnos prema kojem je policija dio javnosti i javnost dio policije,
- održavati dobre odnose s pravosuđem,
- test efikasnosti je odsutnost kriminala, a ne vidljivost istraživanja, (Karas 2016:169).

Ova načela jasno pokazuju i potrebu policijskih službenika da surađuju sa javnošću, odnosno sa samim građanima te da im u svojem postupanju budu na usluzi. Upravo se tu vidi promjena u tradicionalnom načinu na koji je policija funkcionirala, odnosno u shvaćanju da policija ne odgovara građanima, nego da joj je svrha održavanje vlasti i nadzor nad građanima. Koliko je važna uloga ovih načela jasno govore i Borovec, Prpić i Hrupelj (2018:1) koji navode da se od tada pa do danas razdoblje razvoja policije može podijeliti u tri ere, koje se temelje na načinu i temeljnim načelima policijskog rada, a navedene ere su:

- Političko razdoblje: od londonske Metropolitan policije do 1930. godine,
- Profesionalno razdoblje koje traje između 1930. i 1980. godine,
- Razdoblje policije u zajednici koje još uvijek traje.

U narednim poglavljima analizirati će se moderniji načini funkcioniranja policije, pa i model znan kao „Policija u zajednici“ kao moderni pristup policijskom poslu koji je usmjeren na suradnju sa zajednicom.

### **2.3. Mjesto i uloga policije u državi**

Svaka vlast, pogotovo u moderno uređenim zemljama pokušava što efikasnije i uspješnije ustrojiti mehanizme kojima će upravljati zemljom. Iz toga razloga, radi ostvarivanja tih ciljeva ustrojavaju se različite službe i organizacije kojima je zadaća upravljati određenim društvenim područjem. Policija je sastavni dio državne uprave, a prema Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave obnaša među ostalim, i opće upravne funkcije. Nadalje policija kao služba ima za cilj osigurati miran i siguran život svim članovima društva i omogućiti poštivanje zakona. Međutim za razliku od nekih drugih službi koje su dio vlasti na policiju se oduvijek gledalo sa određenom dozom animoziteta. Razlog takvog stava građana je činjenica da policijski službenici jedini imaju ovlast primijene sile, odnosno na zakonu utemeljene prisile prema članovima društva koji se ne pokoravaju zakonima. Međutim kroz povijest, a i danas bilo je mnogo primjera kada je taj animozitet građana prema policijskim službenicima bio opravdan, a prema Pušeljiću i dr. (2008:11) sami policijski službenici uvelike doprinose takvom stavu kada nezakonitim postupcima krše ljudska prava i slobode građana koje bi trebali štiti. Kako je policija jedno od tijela državne uprave Pušeljić i Magušić (2008:192 i 193) navode da kao i ostala tijela

državne uprave policija ima određene upravne funkcije i poslove, te da kao i ostala upravna tijela u drugim ministarstvima, policija ima utvrđen djelokrug rada. Taj djelokrug rada i te funkcije su sljedeće:

- policija provodi određenu politiku, zakone i podzakonske propise na području unutarnjih poslova
- policija je odgovorna za stanje upravo za područja za koja je uspostavljena
- policija mora pratiti stanje na područjima za koja su uspostavljena
- policija ima i ovlast odlučivanja u određenim upravnim predmetima i upravnom postupku
- policija može provoditi upravni nadzor (nad zaštitarskim tvrtkama, nad svim djelatnicima)
- policija može predlagati donošenje propisa i drugih akata sa ciljem unaprjeđivanja rada
- Ustav i zakon policiji daju i druge ovlasti iz djelokruga izvršna tijela.

Kako bi definirali ulogu policije u državi potrebno je definirati određene pojmove koji su važni za shvaćanje te uloge. Jedan od tih bitnih pojmova je javni red. Riječ je o pojmu, odnosno pravnom dobru za čiju zaštitu su upravo u povijesti i osnivane službe koje su bile preteča današnjoj policiji. Postoje različite definicije pojma javnog reda, a jedna od njih je da je javni red ponašanje prema unaprijed utvrđenim pravilima, a svako odstupanje od tih pravila povlači za sobom sankcije, bez obzira na posljedice do kojih je takvo ponašanje dovelo (Pušeljić i dr. 1998:1). Isti autori navode da je upravo definiranje pojma javnog reda jedan od osnovnih elemenata na temelju kojih određujemo funkciju policije u državi. Pojam javnog reda i poretka obuhvaća:

- Zaštitu javnog reda i poretka,
- Stvaranje i održavanje uvjeta za stabilizaciju reda i poretka,
- Prevencija narušavanja javnog reda i poretka,
- Represiju prema onima koji narušavaju javni red i poredak (Pušeljić i dr. 1998:1).

Upravo na represivnim zadaćama policije, odnosno njenom represivnom postupanju prema građanima dolazi do najviše kontroverzi koje su važne i za temu ovoga diplomskog rada. Naime moderno ustrojene policijske službe u demokratski uređenim zemljama pokušavaju tu represivnu ulogu smanjiti na najmanju moguću mjeru kako bi se izbjeglo da policija postane predominantna u društvenom životu. U takvim slučajevima dolazi do pojave takozvane *Policijske države* koju se definira kao alat kojim vlada nastoji zaplašiti i ukloniti političku opoziciju sa političke scene, pogotovo koristeći tajnu policiju (Babović 1997:31). U cilju da se izbalansira uloga policije, odnosno da se osigura njena učinkovitost u odnosu na očekivanje zajednice u kojoj ta policija djeluje, profilirala su se tri modela rada policije.

Riječ je o:

- Takozvani klasični policijski model-fokus je na otkrivanju kažnjivih ponašanja i hvatanju počinitelja, a obilježava ga pretežito represivni karakter,
- Drugi model ima težište na održavanju reda u zajednici-fokus je na policijskim službenicima u odori i prevenciji kao glavnom obliku rada,
- Treći model je takozvani uslužni-policijski službenici djeluju kao pomagači građanima u održavanju reda u zajednicama, uključujući i ulogu posrednika u njihovim interpersonalnim problemima (Pušeljčić i dr. 2008:13)

Kroz povijest razvoja hrvatske policije vidljivo je da su bila obuhvaćena prva dva modela funkcioniranja s time da je potonji model onaj koji se danas primjenjuje. Treći model je onaj model kojemu treba težiti u budućem razdoblju razvoja policije. Taj treći model rada policije je nešto što je karakteristično za visoko razvijena društva sa izgrađenim institucijama i izrazitim demokratskim uređenjem, a mišljenje autorice rada je da Hrvatska još uvijek nije došla do te razine u kojoj bi se uspješno mogao implementirati ovaj model rada policije.

#### **2.4. Funkcija policije u državi**

S obzirom na činjenicu da je upravno područje unutarnjih poslova dosta opsežno i veliko te da se ne može obuhvatiti jednom funkcijom ili ulogom policije, Pušeljčić i dr. (2008:18) navode da sigurnosna uloga policije obuhvaćena u nekoliko osnovnih funkcija:

- Preventivna funkcija,



- Represivna funkcija,
- Obrambena funkcija,
- Razvojno-istraživačka funkcija,
- Nadzorna funkcija.

Isti autori nadalje analiziraju svaku od tih funkcija ponaosob, te zaključuju da se razvojem ljudskih prava i sloboda kao i daljnjom modernizacijom ljudskog društva mora težiti da se represivna funkcija policije ostavi kao sredstvo krajnje nužde, te da policija mora jačati preventivnu funkciju, a sa gledišta teme ovoga rada, pogotovo u odnosu policije i javnosti značajno je navesti da isti autori navode neka načela preventivnog djelovanja koja koriste moderne i razvijene policijske službe, a to su:

- Javnost rada,
- Javno nastupanje,
- Suradnja sa građanima,
- Zaprimanje i obrada sigurnosnih obavijesti,
- Sustavnost preventivnih djelatnosti,
- Interdisciplinarnost preventivnih djelatnosti,
- Istraživački rad preventivnih djelatnosti.

Hrvatska policija je tijekom svojeg razvoja, pogotovo nakon osamostaljenja od SFRJ, konstantno jačala svoju preventivnu ulogu i funkciju u društvu te je proveden niz projekata sa ciljem da se ojača preventivna uloga policije. Jedan od tih projekata je bio i projekt policije u zajednici koji je implementiran u hrvatsku policiju. Također tijekom pristupa Republike Hrvatske zajednici Europske Unije došlo je do usklađivanja zakonodavnog okvira i prihvaćanje i implementiranje pravne stečevine EU u zakonodavstvo RH, čime se i politika unutarnje sigurnosti i zakona koji reguliraju rad policije prilagodio zakonima EU, te je također došlo do otvaranja i jačanja procesa demokratizacije policije.

## **2.5. Uloga policije u društvenoj zajednici**

Nbrojeno puta samo u medijskom izvještavanju čuli izraz da je policija servis građana. Policijski rukovoditelji isto tako u svojim medijskim istupima konstantno govore tu uzrečicu te se postavlja pitanje da li je to doista tako i da li je policija kao služba stvarno okrenuta prema zajednici, odnosno građanima ili i dalje u njenom djelovanju prevladava tradicionalni karakter u kojemu policija nadzire i kontrolira

građane i sankcionira ih kada prekrše ustaljene norme ponašanja. Borovec i sur. (2013:9) navode ta pravila po kojim se vodilo kod tradicionalnog djelovanja policije, a to su: da je uloga policije otkrivati i rješavati kaznena djela, da se nadzire i kontrolira cijeli niz zakonskih propisa, da se policija bavi incidentima, da su prioriteti policije otkrivati i sankcionirati što veći broj kažnjivih ponašanja iz nadležnosti policije, da se učinkovitost policije mjeri brojem otkrivenih i sankcioniranih počinitelja kažnjivih ponašanja, a odnos policije prema građanima je takav da se sve građane gleda kao potencijalne prekršitelje i nad njima se konstantno provodi kontrola. Zbog ovakvog, zastarjelog i tradicionalnog shvaćanja policijskog rada, nije teško zaključiti da je stav javnosti i zajednice prema policiji bio često negativan, a ponekad i otvoreno neprijateljski.

Dodatan uteg u odnosima zajednice i policije na ovim prostorima je bio taj što je hrvatska policija nastala nakon raspada SFRJ, u kojoj je do tada vladao jednopartijski model vladanja, gdje je policija imala velike, gotovo neograničene ovlasti prema građanima, te je takav model vladanja imao donekle obilježja policijske države čiju smo definiciju ranije u radu naveli, a to je ostavilo snažan trag u stavovima građana prema policiji. Zbog toga se nakon osamostaljenja Republike Hrvatske očekivala promjena u načinu na koji policijski službenici postupaju prema građanima i opravdano se očekivala promjena u ulozi policije u zajednici.

Iz toga razloga u Republici Hrvatskoj pokrenut je projekt Policije u zajednici koji je imao za cilj približiti policiju građanima, demistificirati njenu ulogu i promijeniti tradicionalni način obavljanja policijskog posla kako bi se ostvarila suradnja policije i građana. Na taj način bi se kroz određeno, duže vrijeme vjerojatno promijenili i stavovi građana prema policiji i osiguralo bi se povjerenje i suradnja.

Policiju u zajednici Trojanowitz, Bucqueroux (1990:5) definiraju kao novi smjer ili bolje rečeno način razmišljanja o pravim zadaćama policije. Temelj tog novog smjera u radu policije, usmjeren je na jačanje suradnje građana i policijskih službenika. Isti autori navode da je ta suradnja namijenjena rješavaju lokalne problematike, s ciljem otklanjanja određenih društvenih poremećaja koji utječu na kvalitetu života u toj zajednici. Jedan od ključnih čimbenika je bila i promjena u definiranju prioriteta po kojima će policija postupati. Definiranje tih prioriteta je upravo prepušteno građanima

koji žive u toj zajednici, a kako bi se uklanjanjem tih problema, u čije rješavanje je uključena i policija, pridonijelo kakvoći života u toj zajednici.

Iako u teoriji ova definicija dobro zvuči i čini se prihvatljivim i logičnim načinom na koji bi policija trebala djelovati, u samoj praksi bilo je dosta otpora novom načinu organiziranja rada policije. Policijskim rukovoditeljima je bilo teško prihvatiti da prioritete u radu policije određuje zajednica, odnosno građani, a ne policijski menadžment. Novu ulogu policije su donekle teško prihvatili i sami policijski službenici koji su se bojali da će im se na ovaj način narušiti njihov ugled i da će im se onemogućiti da primjenjuju i represivne metode kada su ugroženi. Tijekom godina implementacije ovoga projekta u javnosti je postalo vidljivo da ovi strahovi nisu bili opravdani. Fokus suradnje policije i građana se pomaknuo sa modela traženje dojave i izlaska policijskih službenika, na model stalne komunikacije policijskih službenika sa predstavnicima zajednice i građanima. Fokus se stavio na policijskog službenika kontakt-policajca i njegovu konstantnu prisutnost na određenom malom području u zajednici (Strategija djelovanja „Policija u zajednici“).

Uz ovaj novi projekt koji je od policijskih službenika kontakt-policajaca napravio sredstvo komunikacije između građana i policije, došlo je do promjena u percepciji policije i građana, a i sam način na koji su policijski službenici gledali na suradnju sa građanima se drastično promijenio, te se napokon shvatilo da probleme u zajednici policija može riješiti samo u suradnji sa građanima, i da samostalno i represivno djelovanje policije neće te probleme riješiti, nego će ih dapače dodatno potencirati.

Postoji niz primjera iz prakse u kojima se dobra suradnja građana i policijskih službenika pokazala uspješnom, i dovela je do rješavanja važnih problema ili otkrivanja počinitelja nekih teških kaznenih djela.

### 3. KOMUNIKACIJA POLICIJSKIH SLUŽBENIKA

Kada se promatra ljudska povijest i razvoj ljudskog društva od samih njegovih začetaka, pa do današnjeg modernog društva, vidljivo je da je za takav strelovit uspjeh ljudske vrste najzaslužniji alat bila upravo mogućnost komunikacije. Upravo ta mogućnost komunikacije i to njen napredni oblik kojom vlada ljudska vrsta je omogućio čovjeku da se izdigne iznad svih drugih vrsta i da svoju okolinu prilagodi sebi i omogući si lakši i lagodniji život. Mršić (2018:76) navodi da je interpersonalna komunikacija bila jedan od osnovnih preduvjeta opstanka ljudske vrste, a to je poglavito dolazilo do izražaja prilikom lova gdje je komunikacija bila jako važna za ishod lova. Međutim, isti autor navodi da je komunikacija bila važna i na ostalim životnim područjima poput ratova, te zaključuje da se obzirom na to komunikacija može smatrati temeljnom ljudskom potrebom. Komunikacija je omogućila čovjeku bolju i uspješniju suradnju sa drugim jedinkama i time mu omogućila stvaranje složenijih društvenih zajednica i konstantan razvoj društva u kojemu živi, tako da se od najprimitivnijih društvenih zajednica, odnosno proširenih obitelji došao na razinu sadašnjeg složenog društva.

Zbog svoje važnosti u razvoju ljudskog društva i u svakodnevnom životu svakog čovjeka potrebno je definirati što je to komunikacija i koji su to sve najčešći oblici komunikacije kojom se služi čovjek u svojem osobnom i poslovnom životu. Iako je riječ o pojmu koji gotovo svakodnevno koristimo, definirati komunikaciju nije lako, budući je riječ o opsežnom području i svaka definicija koliko god točna bila, izostavlja neka bitna područja. Pojednostavljeno možemo navesti da komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio* odnosno *communicare*, što u prijevodu znači komunicirati. Prema Velikom rječniku stranih riječi komunikacija podrazumijeva priopćavanje, priopćenje, vezu, ophođenje, općenje, dodir, promet, vojno zaštićen pristup prednjim položajima, prometnicu (Jurković 2012). Prema Zvonareviću (1978:17), komuniciranje u svom najopćenitijem vidu označava izmjenu poruka između dvije ili više osoba. Poruke mogu biti verbalne i neverbalne. Komuniciranje se može shvatiti i kao proces odašiljanja, prenošenja, primanja poruka, signala i informacija. Temeljni proces komunikacije je stvaranje odnosa, odnosno stvaranje raznovrsnih socijalnih interakcija. Kvaliteta odnosa direktno utječe i na kvalitetu komunikacije (Pletenac 2013).

Upravo to stvaranje odnosa u interakciji i interpersonalnoj komunikaciji između građana i policijskih službenika je itekako važno. Naime policijski službenici i građani često komuniciraju u uvjetima koji nisu uobičajeni, a okruženje u kojoj ove dvije strane komuniciraju često je stresno i napeto te je takva komunikacija odnosno komunikacija u takvom okruženju otežana, a ukoliko obje strane ne uspiju naći kompromis, tj. ako u toj komunikaciji ne pronađu zajednički jezik, često može doći do eskalacije i neželjenih posljedica. Ovakav oblik komunikacije često je opterećen problemima koji se očituju u barijerama i predrasudama, te se često pošalju određene pogrešne poruke bilo od strane policijskog službenika bilo od strane građanina koji je u interakciji sa tim policijskim službenikom.

Analizom svih gore navedenih definicija komunikacije vidljivo je da ona predstavlja nezamjenjiv alat u svakodnevnom životu i da uspjeh svakog pojedinca uvelike ovisi o vještinama komunikacije.

S obzirom da komunikacija predstavlja nezamjenjiv alat u svakodnevnom životu i postoji oduvijek, Bratanić (1993.) smatra da je komunikacija itekako važna za stvaranje same ličnosti svakog čovjeka, odnosno čovjekovo „ja“, a koje nastaje od najranije čovjekove dobi upravo u interakciji sa drugim osobama.

### **3.1. Predrasude o komunikaciji**

Predrasude su unaprijed stvoren pozitivan ili negativan sud i uvjerenje o nekom ili nečem. Takve se prosudbe prema Hrvatskoj enciklopediji najčešće donose neopravdano s ciljem da se pojednostavi i osiromaši pripadnike određene socijalne skupine. Iako nije uvijek tako, predrasude su u većini slučajeva negativne, a posebice su česte prema pripadnicima drugih vjera, ljudi drugačije boje kože, ali i prema primjerice osobama s invaliditetom, ovisnicima i sl. Na temelju predrasuda često su se započinjali sukobi i ratovi među različitim etičkim, religijskim i socijalnim skupinama. S obzirom da je komunikacija nešto što svatko od nas radi gotovo svakodnevno, i da pri tome imamo različita iskustva koja oblikuju naše stavove i mišljenja, često dolazi do predrasuda u komunikaciji, a ovo su neke od najčešćih predrasuda (Vukosav, Glavač, Glišić, 2009):

- Komuniciranje je svakodnevno i obično, pa su svi uvjereni da to sigurno znaju ali to je demantirano brojnim iskustvima i komunikacijskim nesporazumima.

- Poruka koju netko šalje bit će primljena i shvaćena upravo onako kako je pošiljalatelj mislio no značenje koje različiti ljudi pridaju istim riječima se razlikuje. Često je potrebno provjeriti je li primatelj čuo poruku, kako ju je razumio, protumačio i kako je ona na njega djelovala.

- Predrasuda o svemoći komuniciranja odnosi se na pogrešnu uvjerenost da se prikladnom komunikacijom, bez obzira na sve druge uvijete, mogu postići bilo kakvi željeni učinci.

- Predrasuda o nemoći komunikacije odnosi se također na pogrešan stav jer u nekim situacijama komunikacijsko djelovanje može pokazati neočekivano dobre rezultate.

- Mnogi vjeruju da mogu izbjeći komuniciranje, npr, šutnjom, no šutnja često govori mnogo više od riječi. Nije moguće ne komunicirati.

- Ljudi su uvjereni da komuniciraju isključivo ili pretežno riječima ali činjenica je da se sve veći dio komunikacije odvija neverbalnim sredstvima (mimikom, pokretima, pogledima, dodirima, odjećom, pa čak i mirisima).

- Komunikacija je svjestan, namjeren proces što nije nužno tako, ona je često nenamjerna i nesvjesna, primjerice položaj tijela pri razgovoru.

- Ova se predrasuda odnosi na sadržaj poruke, a on nije samo informativan, već redovito ima i odnosnu, relacijsku komponentu koja govori i odnosima između pošiljalca i primatelja.

- Mišljenje da je uvijek dobro komunicirati što više, bez obzira na ostale okolnosti, no više komuniciranje ne vodi uvijek i u svakoj situaciji boljim odnosima i boljem rješavanju problema.

- Ljudi su uvjereni da gospodare svojim komunikacijskim ponašanjem, osim u izuzetnim situacijama, ali istina je da velik dio naše verbalne i neverbalne komunikacije nije pod našom potpunom kontrolom.

Analizom ovih, najčešćih predrasuda u komunikaciji, vidljivo je da se sve one mogu primijeniti na komunikaciju građana i policijskih službenika. Takva komunikacija je

upravo zbog predrasuda i stereotipa opterećena problemima i šumovima u komunikaciji.

### **3.2. Vrste komunikacije**

Teško je opisati i taksativno navesti sve oblike i vrste komunikacije, pogotovo zbog snažnog napretka informatizacije društva i razvoja novih oblika društvenih mreža na kojima su se razvili neki novi oblici komunikacije među ljudima. Tubbs i Moss (1977; prema Bratanić, 1993) razlikuju:

- komunikaciju između dvije osobe,
- komunikaciju u maloj grupi,
- organiziranu komunikaciju,
- javnu komunikaciju,
- komunikaciju masovnim medijima.

Komunikacija između dvije osobe jest najčešći oblik komunikacije, bez obzira da li je riječ o verbalnoj ili neverbalnoj komunikaciji. Primjeri su svakodnevna komunikacija između nas i naših partnera, radnih kolega ili roditelja. Komunikacija u malim grupama je dosta karakteristična za radno okruženje, a može se prenijeti i na policiju u kojoj su kao organizacijske jedinice ustrojene smjene, grupe ili patrole. Organizirana komunikacija se odnosi na veće grupe, a na primjeru policije može se prenijeti na situacije sa velikim osiguranjima utakmica kada policijski službenici djeluju unutar velikih skupina, poput vodova ili satnija. Javna komunikacija se odnosi na proslave ili veće priredbe, dok se masovna komunikacija odvija posredno putem medija, a primjer su konferencije za novinare i javna priopćenja.

Druga, možda i važnija podjela, jest podjela prema načinu komuniciranja, to jest verbalna i neverbalna komunikacija. Česta je zabluda se većina komuniciranja između osoba odvija verbalnom komunikacijom i to govorom. Međutim Mršić (2009:78) navodi da se više od 60% socijalnog značenja u međuljudskoj komunikaciji prenosi neverbalno. Isti autor navodi da neki znanstvenici tvrde da neverbalni znakovi daju 93% cjelokupnog socijalnog značenja u komunikaciji licem u lice. Od toga 55% informacija daje izraz lica, 38% glas, a riječi samo 7%. Teško je provjeriti

koliki je značaj neverbalne komunikacije ali svi mi možemo prepoznati određene znakove na drugim osobama sa kojima komuniciramo na temelju kojih možemo donijeti zaključak (bez verbalne komunikacije), te da li nas ta osoba doživljava ozbiljno, da li sluša našu poruku ili da li se uopće toj osobi sviđamo ili joj dosađujemo. Zrilić (2010:154) navodi da je verbalna komunikacija, komunikacija u kojoj se komunicira riječima, a dodatni oblici verbalne komunikacije su još i pisanje, čitanje, govorenje i slušanje.

Ljudi najčešće pogrešno smatraju da je govor osnovni način komunikacije, ali istraživanja pokazuju da govorenje zauzima 35%, a slušanje 40% komunikacije (Miljković i Rijavec,1997). Stoga je u policijskoj praksi iznimno važno u interpersonalnoj komunikaciji između policijskog službenika i građanina imati jednako razvijene vještine i govora ali i slušanja, budući je na taj način lakše doći do točnih komunikacijskih poruka koje nam druga strana šalje.

Što se tiče neverbalne komunikacije, najjednostavnija definicija neverbalne komunikacije glasi da je to „*komunikacija bez riječi*“ (Knapp i Hall, 2010). za razliku od verbalne komunikacije koja je svjesna i na nju utječe voljni moment, 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 jer ju je teško prikriti (Burić Moskaljov, 2014).

Za policijske službenike je iznimno važno pratiti usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije. Taj imperativ se nameće pogotovo u situacijama kada geste i položaj tijela osobe sa kojom komuniciramo te njena općenita neverbalna komunikacija ne odgovara verbalnim porukama koje ta osoba šalje u komunikaciji sa policijskim službenikom. Kod kontrole vozača za koje se sumnja da su pod utjecajem alkohola ili droga bitno je pratiti tu usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije. Česti su primjeri iz policijske prakse kada je osoba prema kojoj su policijski službenici postupali slala umirujuće, verbalne, komunikacijske poruke, a onda bi napala ili pokušala pobjeći policijskim službenicima.

Za policijskog službenika je isto tako posebno važno da u stresnim situacijama pokuša maksimalno kontrolirati neverbalnu komunikaciju, pogotovo ako tijekom tih situacija osjeća strah ili paniku ili u određenim situacijama prijezir ili ljutnju. Nemogućnost policijskog službenika da prilikom stresnih situacija prikrije drhtanje



glasa, znojenje, nemirne ruke ili mucanje tijekom govora, može značiti gubitak kontrole tijekom rizičnih postupanja.

Tijekom interpersonalne komunikacije osobe koje međusobno komuniciraju najčešće se gledaju licem u lice. Upravo za izraze lica Rijevec i Miljković (2002) navode da služe kao glavni način komunikacije, a u kojoj se izražavaju temeljne ljudske emocije poput iznenađenja, sreće, tuge, straha, ljutnje. Isti autori pridodaju važnost osmjehu, a koji izražava pozitivne emocije i najčešće nastaje spontano. To je itekako važno za temu ovog rada, obzirom da policijski službenici u nekim situacijama šalama i osmjehom mogu puno toga postići u interpersonalnoj komunikaciji sa građanima.

### **3.2.1. Interpersonalna komunikacija**

Interpersonalna komunikacija je vrsta komunikacije koja se odvija između najmanje dvije osobe. Ona predstavlja interakciju ili međusobno djelovanje dviju ili više osoba licem u lice (Portal Kreni zdravo). Drugim riječima, interpersonalna komunikacija znači verbalno ili neverbalno ponašanje koje činimo s drugom osobom. Kada je u pitanju interpersonalna komunikacija, primjer koji najbolje opisuje njezinu svrhu je upoznavanje ljudi i svijeta oko sebe, predstavljanje pojedincima i određivanje kakvu će imati sliku o nama te uspostavljanje međuljudskih odnosa. Međusobnim upoznavanjem sudionika komunikacije, komunikacija postaje interpersonalna. Mršić (2009) puno piše o samoj policijskoj komunikaciji prilikom provođenja policijskih ovlasti, te naglašava da je itekako važno ako želimo da je komunikacija stručna, da onda ona bude planirana i svjesna, jer ako poruke šaljemo nenamjerno, neplanirano i nesvjesno, te drugoj strani ne dajemo povratnu informaciju, izlažemo se riziku da drugoj strani ne prenesemo željenu poruku, a što otežava policijskom službeniku da izvrši svoje zadaće. Zbog toga je za policijskog službenika važno da ima izgrađenu ličnost, ali isto tako da ima i izgrađene komunikacijske vještine koje mu omogućuju da u svim situacijama kada komunicira sa građanima šalje takve poruke koje mu omogućuju da ostvari cilj zbog kojega je započeo komuniciranje.

Policijski službenici neke zadaće planiraju unaprijed, a to se pogotovo odnosi na neka rizična postupanja. Tada mogu unaprijed pripremiti plan rada, a na temelju informacija koje imaju o osobi prema kojoj će postupati mogu stvoriti strategiju komunikacije u cilju da lakše provedu postupanje. To se posebno ističe kod policijskih službenika pregovarača koji vode pregovore sa građanima u najstresnijim

situacijama, poput talačkih kriza ili pokušaja suicida. Tada sve informacije koje se prikupe prije započinjanja komunikacije između pregovarača i osobe sa kojom se pregovara imaju presudan značaj za ishod pregovora.

Mnogi policijski službenici, pogotovo oni sa više iskustva navode da početni nastup policijskog službenika prilikom postupanja prema određenoj osobi uvelike određuje kako će ostatak postupanja teći. Previše opušten, previše krut ili pregrub nastup može dovesti do eskalacije i kod osobe prema kojoj se postupa ili sa kojom policijski službenik razgovara te kod nje izazvati otpor ili agresiju. Stoga je važno da policijski službenik tijekom cijele komunikacije prema osobi zadrži profesionalan nastup i stav kako bi izbjegao ovakve negative pojave.

### **3.3. Najčešće barijere uspješne komunikacije**

Uspostava uspješne komunikacije između policije i građana bi trebala biti jedna od osnovnih zadaća policijske organizacije. U ranijim poglavljima je navedeno da je odnos policije i građana opterećen specifičnostima situacija u kojima navedene dvije strane komuniciraju. Također su ranije spomenute određene predrasude koje utječu na uspješno komuniciranje. Jedna od barijera uspješnoj komunikaciji jest činjenica da policijski službenici često prilikom komunikacije nastupaju sa pozicije moći, odnosno u komunikaciji nema ravnopravnosti što dovodi do toga da su komunikacijske poruke jednostrane, odnosno da ih šalje samo policijski službenika što zapravo otežava dvosmjernu komunikaciju.

Komunikacijski šumovi i barijere mogu se pojaviti u bilo kojem trenutku komunikacijskog procesa, te tako izmijeniti poslanu poruku što može dovesti do nesporazuma ili komunikacijskog šuma. U interpersonalnoj komunikaciji policijskog službenika i građana se pojavljuju dvije strane, a prilikom takve komunikacije barijere se mogu stvoriti i na jednoj i na drugoj strani, dakle od pošiljatelja ali i od primatelja poruke. Najčešće barijere prema Jurini (1994:274,275) su:

- Različitost u semantičkom tumačenju poruke: pojedinci mogu različito tumačiti i interpretirati primljene poruke ovisno o vlastitim prijašnjim iskustvima. Policijski službenici su skloni stvaranju određenih predrasuda utemeljenih na ranijim iskustvima čime često nastaju barijere u komunikaciji,

- Filtriranje informacija: predstavlja manipuliranje informacijama na određenoj točki, gdje onaj koji treba prenijeti informaciju dalje ne prenese određene stvari te iskrivi informaciju. Ova barijera u komunikaciji nije toliko karakteristična za interpersonalnu komunikaciju.
- Semantički problem koji nastaje u razumijevanju pojedinih termina i simbola: razne profesije, struke i socijalne grupe razvijaju fraze i izraze koje imaju značenje samo tim članovima grupe. Stvara se određeni žargon, koji osobe koje nisu u grupi ne razumiju ili krivo razumiju. To je karakteristično i za policijske službenike koji imaju svoj žargon kojime se koriste i u komunikaciji sa građanima koji taj žargon ne razumiju.
- Vremenski tjesnac: menadžeri ponekad nemaju vremena komunicirati sa svakim nadređenim zaposlenikom. To zna dovesti do zanemarivanja formalnih protokola komuniciranja i izostanka informacija koje bi dale potpunu i točnu sliku o stvarnom stanju. Ovakav oblik barijere u komuniciranju nije toliko svojstven interpersonalnoj komunikaciji između građana i policije koliko komuniciranju unutar iste organizacije.
- Selektivno slušanje: kada primatelj poruke shvaća određenu poruku na vlastiti način, pa zato selektivno percipira primljenu poruku i blokira novu informaciju, pogotovo ako je ona u suprotnosti sa onim što primatelj vjeruje. Selektivna percepcija je rezultat predrasuda i stereotipa, a česta je za policijske službenike ali i građane koji su već ranije imali određena, negativna iskustva sa policijom.
- Vrednovanje stavova: primatelj uvijek vrednuje informacije prvenstveno sa stajališta svojih prihvaćenih stavova. Kako je čest slučaj da primatelj i pošiljalac poruka imaju različite stavove i iskustva može doći do različite procjene što se želi porukom reći.
- Vjerodostojnost izvora: primatelj poruke mora biti siguran u vjerodostojnost izvora informacija, a taj stupanj povjerenja u izvor informacije određuje daljnji odnos prema primljenoj poruci. Isto tako ovaj oblik barijere u komunikaciji je svojstven komunikaciji policijskih službenika i građana gdje često vlada nepovjerenje u međusobnoj komunikaciji.

Iako je nemoguće u potpunosti izbjeći ove barijere, jer one uvelike ovise o crtama ličnosti, iskustvu i stavovima koje policijski službenici i građani već od ranije imaju u sebi, ipak treba prilikom svake interakcije, pogotovo sa strane policijskih službenika

izbjegavati stereotipe i predrasude iz jednostavnog razloga što policijski službenik ipak nastupa sa pozicije moći i povoljnijeg položaja, što u slučaju da pogrešno protumači određenu poruku građanina, može dovesti do primjene ovlasti koje su mu na raspolaganju

#### **4. KARAKTERISTIKE KOMUNIKACIJE POLICIJSKIH SLUŽBENIKA**

Priroda policijskog posla je takva da se svako policijsko postupanje i svaka policijska ovlast ostvaruje nekim oblikom komunikacije, bilo da je riječ o interpersonalnoj komunikaciji ili nekom obliku posredne komunikacije. Značaj komunikacije za policijske službenike je itekako važan jer se pravilnim načinom komunikacije policijsko postupanje može olakšati ali isto tako pogrešnom komunikacijom policijskog službenika, pogotovo u napetim i rizičnim situacijama može doći do eskalacije i nasilja ili tragičnih događaja. Zato pitanje policijske komunikacije nije nešto što spada samo u područje komunikologije ili opće kulture ili bontona nego ono ima i određena taktička obilježja. Cijeli niz propisa usmjerava policijsko komuniciranje ali nema propisa koji strogo navodi kakva ona treba biti. Određena načela koja se odnose na pristojnu komunikaciju zajednička su za policijske službenike, ali i druge državne službenike. Ono što je specifično za policijske službenike jest primjena policijskih ovlasti prema građanima, što je zapravo jedna od situacija gdje dolazi do interpersonalne komunikacije. U tim slučajevima uvijek postoji mogućnost da se građanin ne pridržava naredbi danih od policijskog službenika, a kada dolazi do uporabe zakonite prisile, što ovakav oblik komunikacije čini specifičnim i posebnim za razliku od svakodnevne komunikacije među građanima. Analizom pravne regulative koja prati područje rada policije, vidljivo je da ne postoje propisi koji bi policijskog službenika usmjerili na to kakva njegova komunikacija mora biti u određenim situacijama. Jasno je da kvaliteta komunikacije policijskog službenika uvelike ovisi o njegovim osobnim karakteristikama poput inteligencije, stupnja obrazovanja, komunikacijskim vještinama, porijeklu, dobi pa i spola. Upravo zbog toga nije moguće postići da svi policijski službenici komuniciraju jednako kvalitetno u različitim situacijama, od kojih neke mogu biti iznimno stresne i zahtjevne. Ipak važnost kvalitetne obuke policijskog službenika u području komunikacijskih vještina prepoznato je i od strane Ministarstva unutarnjih poslova, pa je tako na Visokoj policijskoj školi osnovan kolegiji pod nazivom Kriminalistički intervju u sklopu kojega se policijski službenici educiraju o načinima vođenja obavijesnih razgovora sa osumnjičenikom, žrtvama kaznenih djela i očevicima događaja odnosno građanima. Komunikacijske vještine policijskog službenika dodatno se usavršavaju i u drugim kolegijima na Visokoj policijskoj školi, poput Policijske taktike, Sociologije kriminaliteta, Policijske psihologije i slično, a sve sa ciljem stjecanja odgovarajućih

znanja policijskih službenika na području komunikacijskih vještina. Važnost tih procesa prepoznali su i Pavliček, Ljubin Golub i Dundović (2009:472) koji navode da policijski poslovi, odnosno potrebe na terenu diktiraju edukacijske procese koje treba poduzeti prilikom izobrazbe policijskih službenika. Ipak iako postoje kolegiji na višim stupnjevima obrazovanja policijskih službenika, vidljivo je da policijski službenici temeljne policije, a za koje radno mjesto je potrebna srednja stručna sprema, u svom procesu izobrazbe za prvo radno mjesto, se ne educiraju dovoljno dobro na ovom području, što je velik hendikep, jer će istima prilikom interakcije sa građanima biti teže uspostaviti kvalitetnu komunikaciju, a oni su zapravo ti koji svakodnevno komuniciraju sa građanima.

#### **4.1. Pravila komuniciranja policijskih službenika**

Komunikacija građana sa policijskim službenicima je kako smo već ranije naveli specifičan oblik komunikacije. Građani policijske službenike najčešće kontaktiraju ako trebaju neki oblik pomoći ili informacije. Policijski službenici sa građanima najčešće komuniciraju kada obavljaju policijske poslove ili provode neku od policijskih ovlasti. Specifično je da policijski službenici u interpersonalnoj komunikaciji sa građanima imaju cijeli niz načina na koji mogu poslati određenu poruku. Njihova komunikacija može biti jednosmjerna i odrješita ako izdaju naredbe građanima ili ako ih upozoravaju, ali isto tako policijski službenici mogu otvorenom komunikacijom pospješiti dvosmjernu komunikaciju što je iznimno važno kada policijski službenici prikupljaju određene obavijesti važne za otkrivanje kaznenih djela ili prekršaja, gdje im je suradnja osobe od koje prikupljaju obavijesti iznimno važna. U komunikaciji policijski službenici mogu slati verbalne i neverbalne poruke, gestikulacijom ili položajem tijela. Iako ne postoje procedure koje jasno propisuju komunikaciju policijskog službenika u situacijama u kojima se može naći, Mršić (2018) ipak navodi da, kada to situacija dopušta, treba slijediti određena nepisana pravila. Jedno od tih pravila je po istome autoru da treba težiti da se u svakom postupanju, naravno kada je to moguće ostvari što bolji odnos sa sugovornikom, a za stvaranje toga dobrog odnosa nebitno je koliko će taj kontakt trajati, to jest nebitno je da li se recimo radi o intervenciji policijskog službenika koja će potrajati satima ili kontroli vozila i vozača koja će trajati nekoliko minuta. Neka od pravila su kod takvih početnih kontakata da kada god je to moguće, policijski službenik izvrši formalno predstavljanje,

pozdravljanje. Stranci je također potrebno, ako to zadaća dopušta objasniti i razlog zbog kojeg se pristupa ili intervenira.

Mršić također navodi i važnost uljudnog ponašanja, oslovljavanje osobe kako njoj odgovara. Bitno je stranku oslovljavati sa „Vi“ pa makar se radilo i o maloljetniku, a iznimke od ovoga pravila predstavljaju djeca. Potrebno je vokabular i termine prilagoditi sugovorniku te ga procijeniti kako ne bi upotrebljavali fraze i terminologiju koja će toj osobi predstavljati problem. Jedno od osnovnih pravila je da treba izbjegavati nastup policijskog službenika koji ostavlja dojam da nastupa sa pozicije nadmoći, što kod sugovornika može izazvati strah ili u određenim situacijama i otpor. Policijski službenici često postupaju prema osobama koje su preživjele traumatične događaje, te prilikom takve komunikacije uzeti u obzir i emocionalno stanje sugovornika. Iskusniji policijski službenici dobro znaju da je čim prije potrebno naći neku zajedničku točku slaganja sa sugovornikom, kako bi ga se opustilo, i kako bi se na taj način olakšala njegova suradnja. Mršić također navodi da je potrebno poštovati osobni fizički i emocionalni prostor sugovornika, kako bi policijski službenik mogao reagirati ako dođe do nepredviđenih reakcija ili napada, i kako se policijskog službenika ne bi doživljavalo kao opasnost ili prijetnju. Prilikom provođenja policijskih ovlasti prema građanima policijski službenici često građanima postavljaju određene zahtjeve. Iznimno je važno da ti zahtjevi budu jednostavni, jasni i razumljivi građanima. Isti autor navodi da je potrebno koristiti rečenice od najviše pet riječi što je u samoj praksi često jako teško izvesti, ali treba težiti da rečenice u kojoj se ti zahtjevi postavljaju budu što jednostavnije i preciznije, kako bi građani znali što trebaju učiniti, a nakon takvih zahtjeva bitno je da se policijski službenik uvjeri da je osoba kojoj je postavio taj zahtjev isti razumjela. Policijski službenici prilikom komunikacije ne bi trebali sugovorniku dati obećanja koja ne mogu ostvariti, jer to može biti dvosjekli mač tijekom te komunikacije, i može naštetiti ugledu i kredibilitetu policije. Kod postavljanja ograničenja, pogotovo ako se radi o ograničenjima radi zaštite nečije osobne sigurnosti, Mršić navodi da je potrebno izbjegavati postupke koji bi upućivali na odnos nadređenosti i podređenosti ili želje za manipulacijom.

Ne treba naglašavati da ne samo da nije pristojno nego je za policijskog službenika i kažnjivo ako u situacijama kada komunicira sa građanima koristi psovke, omalovažavajuće izraze, uvredljivu terminologiju (na nacionalnoj, vjerskoj, rasnoj, spolnoj itd. osnovi) (Mršić 2019:82). Isti autor navodi da nije dobro pretjerano

upotrebljavati niti policijski žargon te napominje važnosti neverbalne komunikacije i poruka koje neverbalnom komunikacijom policijski službenici šalju prilikom postupanja. Sama važnost urednosti policijske odore i način njenog nošenja šalje jednu važnu poruku o profesionalnosti samoga policijskog službenika koji je nosi. Isto tako bitno je kako se prilikom postupanja prema građanima policijski službenici međusobno odnose jedan prema drugome. Odnosi između policijskih službenika su također jedno od područja interpersonalne komunikacije. Način na koji policijski službenici komuniciraju međusobno, osobito pred strankama (građanima), itekako je važan za stvaranje percepcije građana o policijskim službenicima i policiji općenito. Stoga Kalem (2014) navodi da bi se ta komunikacija trebala temeljiti na međusobnom poštovanju, pomaganju, kolegijalnosti, toleranciji, iskrenosti, međusobnom povjerenju i dostojanstvu, dobronamjernoj kritici i dobroj komunikaciji, što je razumljivo i prirodno, jer je teško očekivati da će policijski službenici biti takvi prema građanima, ako međusobno ne komuniciraju na prihvatljivi i uljudan način. Policijski službenici će takvom međusobnom komunikacijom ostaviti dojam profesionalnosti, te će i građani na takav način takve službenike doživjeti kao profesionalce i lakše sa njima ostvariti komunikaciju.

#### **4.2. Zakonska regulativa**

Iako je ranije u radu navedeno da ne postoje zakoni koji propisuju točan oblik policijske komunikacije sa građanima, ipak postoji određena zakonska regulativa koja određuje osnovna načela koja vrijede u postupanju policijskih službenika prema građanima. Jedan od osnovnih propisa je Zakon o policiji koji u članku 31. navodi da je policijski službenik dužan poštovati dostojanstvo, ugled i čast svake osobe, kao i druga prava i slobode svake osobe. Isto tako u Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima u članku 14. se navodi da prema određenim skupinama (djeca, starije osobe i invalidi) policija postupa posebno obzirno. Članak 36. istoga zakona navodi da policija informacije od žrtve prikuplja posebno obzirno. Isto tako Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika navodi da je policijski službenik dužan u obavljanju policijskih poslova ophoditi se uljudno prema građanima, pozdraviti ih te oslovljavati riječima „gospođo“ odnosno „gospodine“. Ova tri temeljna zakona kojima se reguliraju policijski poslovi i ovlasti, te načini njihove primjene na ovaj način određuju temeljni okvir za odnos prema građanima. Dakle njihovom analizom vidljivo je da policijski službenici u komunikaciji sa građanima moraju poštovati njihovo



dostojanstvo, čast i ugled, da su dužni posebno obazrivi biti prema ranjivim društvenim skupinama i žrtvama kaznenih djela te da su se u ophođenju prema građanima dužni ponašati uljudno.

Ravnateljstvo policije osim gore navedenih propisa koji imaju zakonsku snagu, konstantno internim uputama i aktima utječe na način na koji policijski službenici međusobno komuniciraju.

Osim ovih pravnih propisa koji su plod domaćega zakonodavstva postoje i dodatni izvori prava koji su utjecali na uređenje policijskog sustava pogotovo u njegovom etičkom djelu. Jedan od temeljnih međunarodnih akata je Konvencija protiv torture i drugih surovih, neljudskih ili ponižavajućih kazni i postupaka (UNHCR). Riječ je o važnoj Konvenciji budući da su zemlje potpisnice morale u svoja nacionalna zakonodavstva unijeti odredbe u kojima se sankcionira kršenje odredbi navedene konvencije. U Hrvatskom zakonodavstvu unesena su određena kaznena djela protiv službene dužnosti poput Zlostavljanja u službi, Iznuđivanje iskaza ili kaznenih djela gdje je svojstvo službene osobe otegotna okolnost. Uz to Kodeks Ujedinjenih naroda o ponašanju službenika koji provode pravo je po Pušeljiću i sur. (1998:64) iznimno važan jer je obvezao države potpisnice da educiraju službenike policije, pravosudne i kriminalističke policije o pravima koje osoba lišena slobode ima, odnosno da se prema svakoj takvoj osobi mora postupati čovječno i na način da se uvažava njen čast. Europska unija je donijela dodatne konvencije poput Konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda (Narodne novine) kojom su dodatno razrađeni mehanizmi za zaštitu ljudskih prava, a za funkcioniranje tog mehanizma zadužena je Europska komisija za ljudska prava, Europski sud za ljudska prava i Ministarsko vijeće. Zadnji međunarodni izvor prava koje se odnosi na policiju jest Deklaracija o policiji koja je značajna jer sadržava odredbe o etici policijskog postupanja, koje se odnose na obveze policajca, prava policajca i obveze pravnog sustav (Škrtić 2007:194).

Ovo su temeljni zakonski i pravni akti koji su utjecali na stvaranje okvira za moderne i demokratski uređene policijske organizacije kojima je temeljna zadaća bila etično i otvoreno postupanje prema javnosti.

### **4.3. Vrste komunikacije policijskih službenika sa građanima**

Kada se detaljnije analizira što su to policijski poslovi i što su to policijske ovlasti na temelju kojih se ti poslovi provode, nije teško donijeti zaključak da se većina komunikacije između policijskog službenika i građana odvija neposredno, odnosno interpersonalno. Ne postoje istraživanja koja bi pokazala kolika je ta brojka u postocima, ali može se opravdano reći da posredna komunikacija između policijskog službenika i građanina nije tako čest slučaj. Iako se mnogo komunikacije između građana i policije kao službe odvija pisanim putem, odnosno podnescima i dopisima, ključni policijski poslovi se sastoje od interakcije građanina i policijskog službenika. Ta komunikacija se može odvijati tako da je inicirana od strane policijskog službenika kroz primjenu policijske ovlasti, poput provjere identiteta koja je po Pavličeku i dr. (2009:476) gotovo svakodnevna, izdavanja naredbi ili dovođenja, a isto tako komunikacija može biti inicirana od strane građanina kroz traženje policijskog postupanja ili podnošenja prijave.

Specifično za policijsku komunikaciju prema građanima jest da ona vrlo često može biti neverbalna, a opet interpersonalna. Dobar primjer jest policijska ovlast nadzora i upravljanja prometom na cesti, kada policijski službenici zaustavljaju vozilo kojim upravlja građanin, te mu poruku šalju znakovima rukom ili posebnim uređajem, a isto tako mogu poslati zvučne ili svjetlosne signale kojim od građanina traže određeno ponašanje. Taj oblik komunikacije je jednosmjernan ali je zbog specifičnosti situacije prihvatljiv.

Međutim za većinu policijskih postupanja je puno korisnije kada je komunikacija između policijskog službenika i građanina verbalna i dvosmjerna. Policijska ovlast prikupljanja obavijesti od građana je dobar primjer kada treba težiti dvosmjernoj komunikaciji. Kod istraživanja kaznenih djela građani često nisu voljni surađivati sa policijskim službenicima, te se u tim situacijama pojavljuje važnost komunikacijskih vještina policijskog službenika, koji ima za cilj da građanina smiri i kod njega izazove povjerenje kako bi mogao doći do korisnih informacija. Određene kategorije osoba sa kojima se policijski službenici susreću u svakodnevnom postupanju su kategorije osoba od kojih je otežano prikupljanje obavijesti. Primjer tome su žrtve kaznenih djela poput žrtava kaznenih djela sa elementima nasilja ili žrtava seksualnih kaznenih djela. Tada je potrebno da policijski službenici u takvom obliku komunikacije pokažu

posebnu obazrivost, pažnju, strpljenje i emocionalnu zrelost. U takvim situacijama uz verbalnu komunikaciju iznimno je važna i neverbalna komunikacija, govor tijela policijskog službenika, njegovi izrazi lica i gestikulacija. Policijski službenici koji obavljaju razgovore sa žrtvama kaznenih djela lošom neverbalnom gestikulacijom mogu izazvati „zatvaranje“ žrtve i prekid komunikacije, što se može negativno odraziti na daljnji tijek kriminalističkog istraživanja. Verbalno i neverbalno ponašanje bitni su iznimno važni za interpersonalnu komunikaciju (Reardon, 1998:147). Razvojem društvenih mreža (Facebook, Instagram, Twiter itd) i informatizacijom društva pojavljuje se mogućnost masovne komunikacije građana i policije putem tih medija što otvara nove mogućnosti za bolju suradnju i komunikaciju.

#### **4.4. Etički kodeks**

Iako etička povezanost komunikacije policijskih službenika sa građanima nije tema ovoga završnog rada, etička načela, pogotovo ona koja reguliraju obaveze službenika koji provode vlast odnosno imaju određene ovlasti od presudnog su značaja za stvaranje kvalitetne komunikacije između ove dvije strane. Pušeljić i sur. (1998:67) navode važnost stvaranja etičkog okvira za postupanje, pogotovo kod zanimanja poput policijskog službenika koja imaju mogućnost zahvaćanja u temeljna prava čovjeka. Stoga se od policijskih službenika očekuju visoka etička načela. Vidanec (2011) navodi da etiku možemo definirati kao filozofsku disciplinu koja propituje ljudsko djelovanje, osvrćući se na dobro i zlo, a iznimno je važno da policijski službenik ima visoka etička načela budući da ima ovlast legitimne prisile, što je nešto lako za zloupotrijebiti. Stoga etička načela policijskom službeniku daju određeni osobni mehanizam kontrole. Isti autor navodi da je etika zapravo filozofija morala kojoj su u središtu problematike: moral, moralni sudovi i moralni problemi, odnosno da je u širem smislu riječi, etika nauka o ljudskome moralnom životu. Na policijske službenike se mogu primijeniti i primjenjuju se dva etička kodeksa, a riječ je o Etikom kodeksu državnih službenika i Etičkom kodeksu policijskih službenika. U Narodnim novinama broj 40/11, predstavljen je Etički kodeks državnih službenika kao jedan dokument koji obuhvaća širi krug zaposlenika u državnoj upravi, dok je u Narodnim novinama broj 62/12, predstavljen Etički kodeks policijskih službenika kao dokument koji donosi etički okvir koji se odnosi isključivo na policijske službenike i daleko preciznije definira etička načela kojima bi se policijski službenik trebao voditi u svojem poslu. Etičkim kodeksom državnih službenika utvrđuju se pravila ponašanja i

etička načela na temelju kojih postupaju državni službenici prilikom obavljanja službene dužnosti. U članku 1. Etičkog kodeksa policijskih službenika navodi se: „*da Kodeks predstavlja moralne i etičke standarde policije, izražava volju i želju policijskih službenika za zakonitim, profesionalnim, pravednim, pristojnim, korektnim i humanim postupanjem, a da je svrha Etičkog kodeksa, podizanje svijesti policijskih službenika o važnosti poštivanja etičkih načela i jačanje etičnoga odnosno moralnog ponašanja u praksi.*“ Sa stajališta teme ovoga rada Etički kodeks policijskih službenika je važan jer u članku članak 6. se navodi „*Policijski službenici javnim, zakonitim, stručnim, pravednim, uljudnim i korektnim radom osiguravaju naklonost, ugled i poštovanje u javnosti te javnost i prihvaćaju kao oblik kontrole nad svojim radom*“. Uz ovo etičko načelo u Kodeksu se navode neki osnovni principi poput nepodmitljivosti, poštivanje jednakosti pred zakonom, zaštita tajnosti podataka i sl. U kodeksu nema govora o načinu na koji policijski službenici trebaju komunicirati sa građanima, ali se navode neka moralna načela koja bi policijski službenik trebao poštovati kada komunicira sa građanima što zasigurno doprinosi kvalitetnoj komunikaciji.

#### **4.5. Policija i javnost**

U današnjem, modernom društvu informacije se šire iznimno brzo i prenose se velikom broju ljudi, gotovo u trenutku samog odvijanja događaja. Stoga je mišljenje javnosti nešto o čemu svaka organizacija, bilo da se radi o poslovnom subjektu ili tijelu državne uprave mora voditi računa. Policija nije iznimka od toga pravila, dapače upravo je policija zbog prirode svojih zadaća najizloženija kritici javnosti. O važnosti javnog mijenja govore Borovec i sur. (2013:17) kada navode da je policija kao i druge javne službe, izravno odgovorna javnosti, pa stoga ne bi smjela zanemariti njezino mišljenje o razini kvalitete obavljenih poslova. Nadalje isti autori navode važnost uspostave ravnoteže između funkcije provođenja zakona i javnog servisa građana. Puno je pozitivnih učinaka dobre komunikacije neke organizacije sa javnošću. Za policiju kao javnu službu je to itekako bitno jer je smisao i svrha rada sa javnošću poboljšati sveukupnu sigurnosnu situaciju, a posebno osjećaj sigurnosti među građanima, a na taj način se kod građana stvara povjerenje u rad policije i osigurava se buduća suradnja (Grigoleit, Štrk, Siegfried Wulf, 2005:112). Rad sa javnošću je usmjeren pretežito na osobe i medije, odnosno na ustanove izvan policije, pogotovo na one koje utječu na stvaranje slike u javnosti o određenim događajima. Iako Hrvatska policija ima ustrojene organizacijske oblike kojima je zadaća suradnja sa

medijima i odnosi sa javnošću, treba napomenuti da je itekako bitno shvatiti da svaki policijski službenik svojim ponašanjem u službi i izvan nje uvelike utječe na stav građana o policiji kao službi.

Određena policijska postupanja izazivaju velik interes javnosti te je prilikom planiranja takvih postupanja potrebno pripremiti i plan rada sa medijima i izvještavanje javnosti. Grigoliet i sur. nadalje navode da se rad sa javnošću može provoditi:

- za vrijeme pripreme intervencije,
- tijekom intervencije,
- nakon intervencije.

Bit odnosa policije sa javnošću je stvaranje osjećaja povjerenja građana, a povjerenje građana u policiju ovisi u kojoj je mjeri građanin uvjeren da njegovi osobni interesi predstavljaju i interes policije kao institucije, odnosno da li građani vjeruju da policija radi u njihovom najboljem interesu (Borovec i sur. 2013:21). Ako policija svojim radom, odnosno prezentacijom svojega rada uvjeri građane u to, imat će dobar imidž u javnosti, te će i buduća suradnja sa građanima biti puno lakša i uspješnija jer sa javnošću treba komunicirati, a ne davati informacije (Bakić-Tomić, Cajner-Mraović, 2004).

#### **4.6. Strategija odnosa s javnošću**

Iako je u prethodnom poglavlju navedeno da svaki pripadnik policije svojim ponašanjem u javnosti daje i šalje određenu poruku, te samim time stvara određenu sliku policije u javnosti, slika i imidž policije ne može počivati samo na takvom, stihijskom i neplaniranom postupanju. Definicija odnosa sa javnošću govori da je riječ o procesu kojim se čovjek služi kako bi utjecao na javno mnijenje (Borovec 2009:65). S druge strane strategiju možemo definirati kao sustav znanja i vještina, te upotreba odgovarajućih metoda i sredstava za postizanje dugoročnih ciljeva (Peterka 2013). Samim time jasno je da je riječ o planiranom procesu s ciljem stvaranja što boljeg imidža o organizaciji u javnosti, odnosno policiji u ovom slučaju. Mnogi smatraju da je postavljene ciljeve lakše uspješno ostvariti uz podršku i razumijevanje javnosti, nego kada je javnost suprotstavljena ili ravnodušna. Odnosi sa javnošću mogu se opisati sa nekoliko ključnih riječi, a to su ugled, percepcija, kredibilitet, povjerenje, sloga i

obostrano razumijevanje zasnovano na istinitom i sveobuhvatnom izvještavanju (Marinković-Lepić 2014:131)

Stoga je Ministarstvo unutarnjih poslova odlučilo više pozornosti posvetiti strategiji odnosa sa javnošću u cilju da u javnost pošalje što bolju sliku o sebi. To je zahtijevalo određene promjene u načinu na koji je policija do tada izvještavala javnost i na koji je do tada komunicirala sa javnosti. O tome da je mišljenje javnosti o radu policije prepoznato kao važan dio policijskog komuniciranja govori i podatak da je osnovan poseban organizacijski oblik unutar policije, pa je tako u Policijskim upravama i samom Ravnateljstvu policije osnovana Služba za odnose sa javnošću, čiji je cilj bio što brže i točnije informirati javnost o važnim događajima koji kod građana izazivaju interes, ali isto tako cilj je bio dodatno približiti i demistificirati rad policije u javnosti, a sve s ciljem unaprjeđenja suradnje i stvaranja partnerskog odnosa.

Strategija odnosa sa javnosti Ministarstva unutarnjih poslova počivala je na načelu da je policija javna služba, te da je načelo javnosti jedno od temeljnih načela funkcioniranja vlasti, pa je stoga pravo građana na pristup informacijama shvaćen kao prioritet. Iako je policija javna služba Borovec (2009:66) je prepoznao važnost stvaranja korporativnog identiteta policije u javnosti. Isti autor je definirao bitne pojmove i ciljeve koje je trebalo postići ako bi se htjelo postići da javnost prihvati taj korporativni identitet policije. Strategijom odnosa sa javnošću definirana je vizija i misija Ministarstva unutarnjih poslova. Kao vizija Ministarstva je navedeno da: *„Ministarstvo unutarnjih poslova na temelju povjerljivog, sinergijskog i odnosa punog razumijevanja, te razvijanjem interaktivne, odgovorne, profesionalne i kulturne komunikacije svih zaposlenika u neposrednim kontaktima s građanima, odnosno u posrednim kontaktima s medijima, ostvaruje partnerstvo policije i zajednice u sprječavanju i otkrivanju kažnjivih djela i povećanju kvalitete života općenito“.*

U Strategiji je navedeno da je misija Ministarstva *„Pravodobnim, točnim i profesionalnim informiranjem javnosti o stanju sigurnosti, kriminalitetu i djelovanju ministarstva i policije, inicirati stvaranje i provođenje odgovorne i (pro)aktivne komunikacije, i time poticati pozitivan subjektivan osjećaj sigurnosti i ukazivati da policija i ostale službe ministarstva primarno rade na zaštiti sigurnosti zajednice, čime se unaprjeđuje kvaliteta života u Republici Hrvatskoj“.*

Ovakvim modernim korporativnim pristupom policije, odnosno Ministarstva unutarnjih poslova, područja odnosa sa javnošću, željelo se postići da građani promjene mišljenje o policiji i policijskim službenima, te da se samim time promijeni i imidž i slika koju je policija do tada imala u javnosti. Teško je definirati da li su ciljevi Strategije odnosa sa javnošću Ministarstva unutarnjih poslova postignuti, ali da je napravljen korak u dobrom smjeru govori podatak da je tadašnji glasnogovornik policije Krunoslav Borovec 2009. godine primio nagradu Hrvatske udruge za odnose sa javnošću za komunikatora godine.

#### **4.6.1. Sigurnost i povjerenje**

Strategija odnosa sa javnošću Ministarstva unutarnjih poslova definirala je u svojem sadržaju i pojam imidža Hrvatske policije. Postoji puno različitih definicija pojma imidž, a Pirić (2008:154) navodi da je imidž zapravo moguće definirati kao spoznajnu sliku o poduzeću, proizvodu, osobi, procesu ili situaciji koju pojedinac oblikuje na temelju sveobuhvatnog prethodnog iskustva, stavova, mišljenja i predodžbi, koje su više ili manje usklađene sa stvarnim obilježjima, dok je uloga komunikacije, posebice odnosa s javnošću, publiciteta i oglašavanja u formiranju imidža posebno značajna. U Strategiji je također definiran pojam imidža ali i komunikacijske poruke kojima se htjelo poboljšati i definirati imidž hrvatske policije. Tako je po uzoru na geslo mnogih američkih policijskih agencija „To protect and serve“ (Opa) koje se nalazi kao natpis na njihovim službenim vozilima, za slogan hrvatske policije izabran „Sigurnost i povjerenje“. Riječ je o jednostavnom i lako pamtljivom ali i upečatljivom sloganu koji je otisnut na policijska vozila. Ono što je bilo posebno u izboru toga slogana je bila činjenica da je Ministarstvo u njegov izbor uključilo građane koji su davali prijedloge i glasali na službenim stranicama MUP-a. Ministarstvo je također Strategijom definiralo ključne komunikacijske poruke, a one glase:

*„Sigurnost svih građana dužnost je i primarna odgovornost policije. Građani, imajte povjerenja da policija svoj posao obavlja zakonito, poštujući ljudska prava, slobodu i dostojanstvo svih građana, te da štiti vaše interese. Preventivno i proaktivno djelovanje policiji je visoko u prioritetima policijskog djelovanja. Suradnja policije i građana preduvjet je kontrole kriminaliteta, očuvanja sigurnosti i kvalitete života u zajednici.“*

Iako se može reći da je riječ o vrlo dobrim i lako pamtljivim komunikacijskim porukama koje doprinose izgradnji pozitivnog imidža policije, izgradnja i očuvanje pozitivnog imidža je konstantna djelatnost, a svakodnevni događaji utječu na sliku organizacije, u ovom slučaju policije. Zaključak je da bez obzira na kvalitetu strategije, definiranje misije, vizije i komunikacijskih poruka, ona ostaje „mrtvo slovo na papiru“, ako se svakodnevnim naporima policijskih službenika na terenu i svakodnevnoj interakciji sa građanima taj ugled i imidž ne osnažuje i dodatno ne izgrađuje.



## **5. ISTRAŽIVANJE KVALITETE KOMUNIKACIJE IZMEĐU GRAĐANA I POLICIJSKIH SLUŽBENIKA**

Već je ranije u radu navedeno da je interpersonalna komunikacija između policijskih službenika i građana jedan specifičan oblik komunikacije. Na nju utječe cijeli niz čimbenika, a zadovoljstvo građana tim oblikom komunikacije je iznimno važno za jačanje ugleda policije i policijskih službenika u društvu, što je zapravo uz kvalitetno obavljanje službe i bit kvalitete komunikacije između građana i policijskih službenika. Također kroz kvalitetnu komunikaciju između građana i policijskih službenika jača se povjerenje građana u policiju a što uvelike pridonosi jačanju osjećaju sigurnosti svih građana.

Kvaliteta svakog oblika komunikacije između građana i policijskih službenika, pa tako i interpersonalnog načina komunikacije, ponajviše ovisi o situacijama u kojima se ta komunikacija odvija. Naravno da će u situacijama poput postupanja policije povodom primjerice nasilja u obitelji, komunikacija između policijskog službenika i oštećene osobe biti izložena čimbenicima poput stresa i uznemirenosti žrtve kao i stresa koji se javlja i kod policijskog službenika. Međutim, kvaliteta komunikacije, pa i u takvim stresnim i izazovnim situacijama, ipak ponajviše ovisi o sposobnostima i kvalitetama policijskog službenika koji postupna na mjestu događaja.

Policijski službenik koji je asertivan, siguran u svoje sposobnosti, iskusan i pristupačan, ima daleko veće šanse da i u stresnim situacijama ostavi dojam profesionalnosti na osobu sa kojom komunicira. Upravo profesionalnost, što uključuje vještine poput poznavanja zakona i pravnih propisa, te taktiku i metodologiju rada, na građane u komunikaciji sa policijskim službenicima ostavlja pozitivan dojam. Policijski službenik koji građanima u svojem postupanju daje korisne savjete, primjerice gdje i na koji način mogu riješiti svoje probleme, će također ostaviti itekako pozitivan dojam. Naprotiv, policijski službenik koji ne zna odgovore na pitanja građana (makar ona bila iz područja koje nije u njegovoj nadležnosti) ili koji se u komunikaciji pretjerano koristi policijskim žargonom, će kod građana izazvati zbuđenost i nezadovoljstvo.

Specifičnost policijske komunikacije sa građanima leži i u činjenici da je policija jedna od najbrojnijih službi i da je u izravnom, svakodnevnom i neposrednom kontaktu sa građanima, te stoga građani često kada ne znaju tko bi mogao riješiti njihov problem, svoje upite upravo šalju policiji. Ipak u toj poslovnoj komunikaciji vrijede određena

pravila. Od sugovornika u poslovnom razgovoru očekuje se da se komunikacija odvija na standardnom jeziku, formalno obraćanje, preciznost i sažetost iskaza, kompetentno poznavanje teme, jasnoća u njezinu iznošenju te kratkoća izlaganja kojom se iskazuje poštivanje vremena sugovornika (Marot, 2005:61).

Iz toga razloga strpljivost je jedna od kvaliteta policijskog službenika koja mu najviše pomaže u kvalitetnoj komunikaciji sa građanima. Nedostatak strpljivosti je svojstven mlađim ali i starijim policijskim službenicima, a on se prilikom interpersonalne komunikacije najviše očituje u požurivanju građana da iznese svoje probleme. Uz to, uspješno komuniciranje zahtijeva prihvaćanje druge osobe bez obzira na razlike u vrijednostima, uvjerenjima, obrazovanju, narodnosti ili stavovima (Čulo i Skenderović, 2012:323). Teško je reći da li dob policijskog službenika utječe na kvalitetu komunikacije, odnosno da li su prilikom interpersonalne komunikacije pristupačniji stariji ili mlađi policijski službenici. Logika navodi na zaključak da su stariji policijski službenici iskusniji, da su tijekom godina naučili prepoznati tipove ljudi sa kojima se susreću, te da su stoga naučili u bilo kojoj situaciji, ma kako ona bila stresna, pravilno komunicirati sa građanima. Ipak, može se isto tako reći da su godine postupanja u stresnim situacijama možda negativno utjecale na policijske službenike, i da oni sa godinama gube strpljenje i postaju osjetljiviji na tuđe probleme, te su stoga ponekad skloni „planuti“ u određenim situacijama.

Osim stresnih situacija i starosne dobi policijskih službenika, javlja se još jedan čimbenik koji utječe na kvalitetu interpersonalne komunikacije, a to su individualne komunikacijske vještine svakog policijskog službenika. One ovise o nizu čimbenika poput odgoja, stupnja obrazovanja, obiteljske situacije, socijalne sredine u kojoj žive i slično. Riječ je o čimbenicima na koje policijski sustav koji se brine o upravljanju ljudskim potencijalima ne može utjecati, jer je riječ o kvalitetama i vještinama koje osobe stječu tijekom života. Upravo te sječene vještine bi se trebale uzeti u obzir prilikom raspoređivanja na određena radna mjesta unutar sustava policije.

### **5.1. Definiranje problema istraživanja**

Interpersonalna komunikacija je najčešći oblik komunikacije policijskih službenika sa građanima, a slobodno možemo reći i temelj policijskog posla. Vrlo je važno da policijski službenici svojim načinom komunikacije sa građanima ostvaruju pozitivan imidž policije kao institucije, kako bi građani imali povjerenje u policiju i osjećali se

sigurno. Problem ovog diplomskog istraživanja je utvrđivanje kvalitete tog važnog komunikacijskog procesa između građana i policijskih službenika, odnosno kompetencija zaposlenika za obavljanje opisanog posla.

## **5.2. Predmet i cilj istraživanja**

Predmet istraživanja je kvaliteta interpersonalne komunikacije policijskih službenika sa građanima.

Glavni cilj istraživanja je utvrditi stavove i mišljenja ispitanika (građana) o načinu komunikacije policijskih službenika i imidžu koji ostavljaju u procesu komunikacije.

## **5.3. Hipoteze i varijable**

### **HIPOTEZE**

- H1: Ispitanici imaju pozitivna iskustva u razgovoru s policijskim službenicima.
- H2: Ispitanici smatraju da policijski službenici imaju visoku razinu komunikacijskih vještina.
- H3: Stariji policijski službenici su pristupačniji u razgovoru od mlađih.
- H4: Policijski službenici svojom komunikacijom s građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.

### **VARIJABLE**

Nezavisne varijable:

- pristupačnost policijskih službenika u komunikaciji
- komunikacijske vještine policijskog službenika

Zavisne varijable:

- iskustva u komunikaciji
- dob policijskih službenika
- imidž policije

#### **5.4. Uzorak**

Istraživanje je provedeno na uzorku od 224 slučajno odabranih punoljetnih građana Republike Hrvatske različitih dobnih skupina.

#### **5.5. Metodologija i instrument istraživanja**

Kao instrument istraživanja koristio se online anketni upitnik kojeg su ispitanici anonimno i samostalno ispunjavali tijekom mjeseca veljače 2020. g. Dio anketnog upitnika sadrži jednostavna zatvorena pitanja za koja su ispitanici odabrali jedan od ponuđenih odgovora koji im najviše odgovara, dok je dio upitnika oblikovan u formi slaganja s izjavama korištenjem peterostupanjske Likertove skale, pri čemu je broj 1 označavao odgovor „u potpunosti se ne slažem“, broj 2 „ne slažem se“, broj 3 „niti se slažem, niti se ne slažem“, broj 4 „slažem se“, dok je broj 5 označavao odgovor „u potpunosti se slažem“ .

Anketni upitnik je izrađen pomoću alata Google obrasci i sadrži slijedeće dijelove:

- prvi dio upitnika je uvodni gdje je opisana svrha istraživanja
- drugi dio se odnosi na socio-demografska pitanja ispitanika kao što su spol ispitanika, dob, stručna sprema, stupanj zaposlenosti, učestalost komunikacije građana sa policijskim službenicima i sl.
- treći dio upitnika će se odnositi na pristupačnost policijskih službenika u komunikaciji sa građanima
- četvrti dio upitnika se odnosi na komunikacijske vještine policijskih službenika
- peti dio se odnosi na utjecaj starosne dobi policijskog službenika na komunikaciju sa građanima
- zadnji šesti dio upitnika odnosi se na to kakav imidž ostvaruju policijski službenici u komunikaciji sa građanima.

Anketni upitnik je bio postavljen na društvenoj mreži Facebook, odnosno poveznica je bila dijeljena među korisnicima, te su se koristile i aplikacije WhatsApp i Viber putem kojih je poveznica bila poslana poznanicima uz napomenu da istu pošalju i

svojim prijateljima i poznanicima, s ciljem prikupljanja što većeg broja ispitanika u što kraćem roku.

### **5.6. Obrada podataka**

Nakon provedenog istraživanja izvršena je analiza podataka. Alat Google Docs-a automatski je proveo analizu podataka na računalu, a nakon čega je autorica u radu grafički i analitički pokazala rezultate uz objašnjenja.

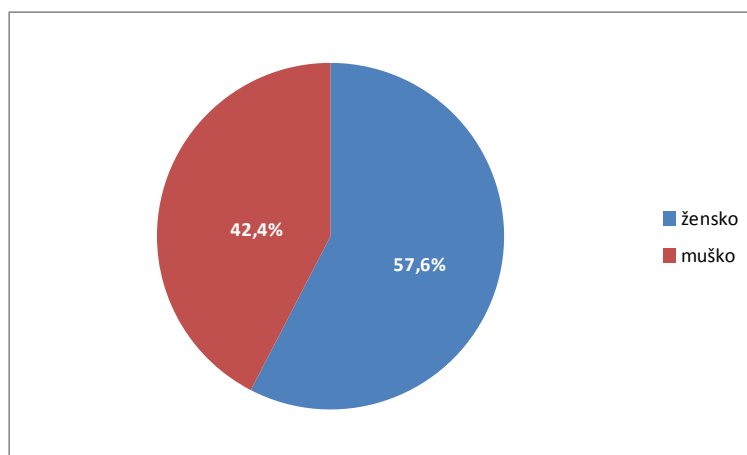
## 6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### 6.1. Analiza rezultata

Rezultati prikupljenih podataka će se prikazati grafički i analitički uz objašnjenja. Prilikom ispitivanja sociodemografskih obilježja utvrđen je rod ispitanika, dobna skupina, stupanj obrazovanja, zaposlenost, koliko su puta komunicirali sa policijskim službenikom, dali je ta komunikacija bila sa starijim, mlađim ili i sa starijim i sa mlađim policijskim službenikom, te koji je razlog bio te komunikacije.

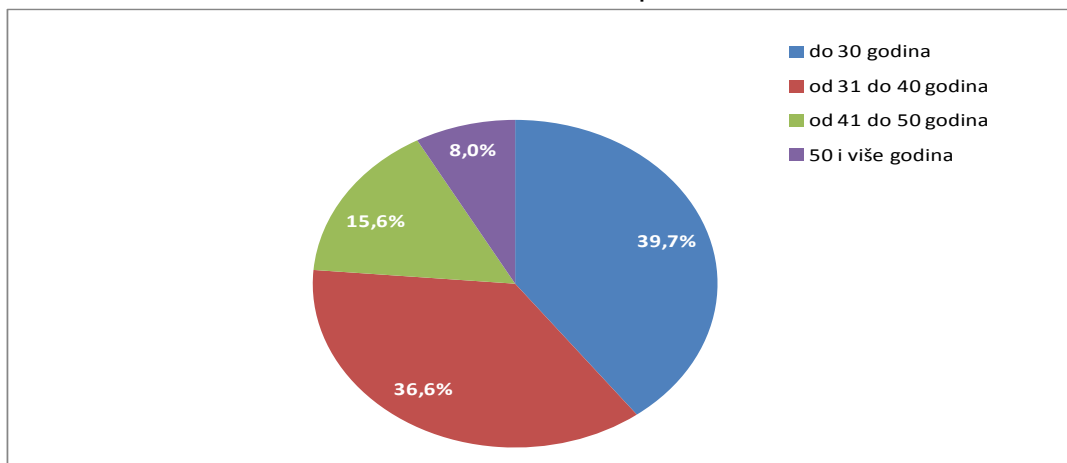
Iz Grafikona 1. može se vidjeti da je u istraživanju sudjelovalo ukupno 224 ispitanika, te da je od toga 129 (57,6%) žena i 95 (42,4%) muškaraca.

GRAFIKON 1. Rod ispitanika



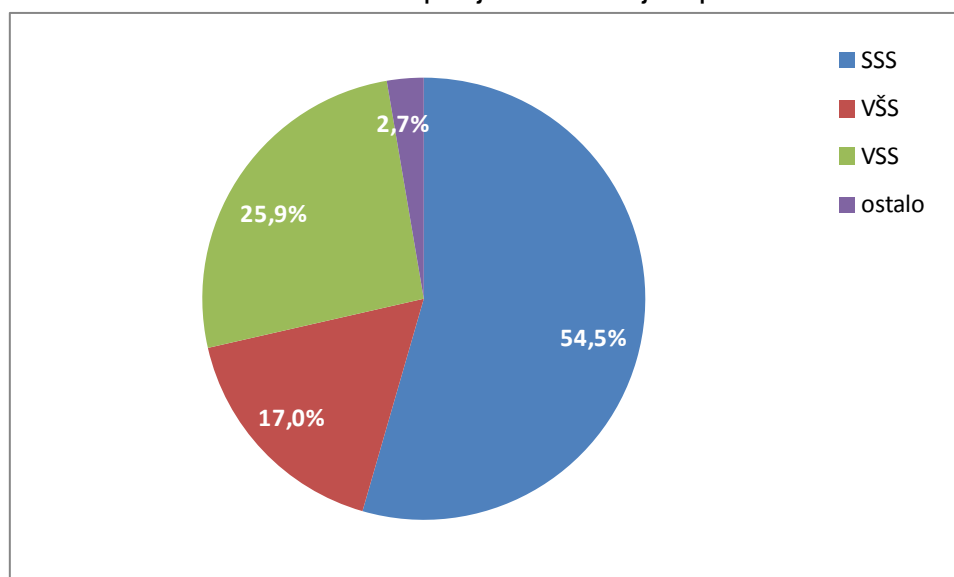
Iz Grafikona 2. može se vidjeti da su ispitanici različitih dobnih skupina. Najviše ispitanika je dobne skupine do 30 godina, njih 89 (39,7%), nadalje ispitanika u dobi od 31 do 40 godina je 82 (36,6%), u dobi od 41 do 50 godina je 35 (15,6%) ispitanika, dok je najmanji broj ispitanika u dobi od 50 i više godina, njih 18 (8,0%).

GRAFIKON 2. Dob ispitanika



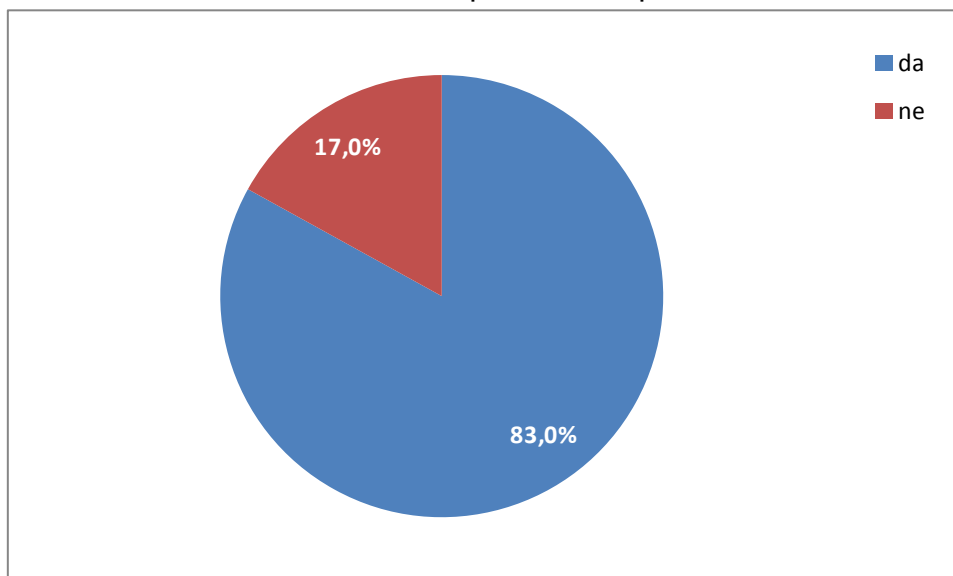
Prikazanim rezultatima u grafikonu 3. vidljiv je stupanj obrazovanja ispitanika. Od ukupnog broja ispitanika, njih 224, najveći broj ispitanika je onih sa srednjom stručnom spremom, njih 122 (54,5%), ispitanika sa višom stručnom spremom je 38 (17%), sa visokom stručnom spremom je 58 (25,9%) ispitanika, dok njih 6 (2,7%) ima neki drugi stupanj obrazovanja.

GRAFIKON 3. Stupanj obrazovanja ispitanika



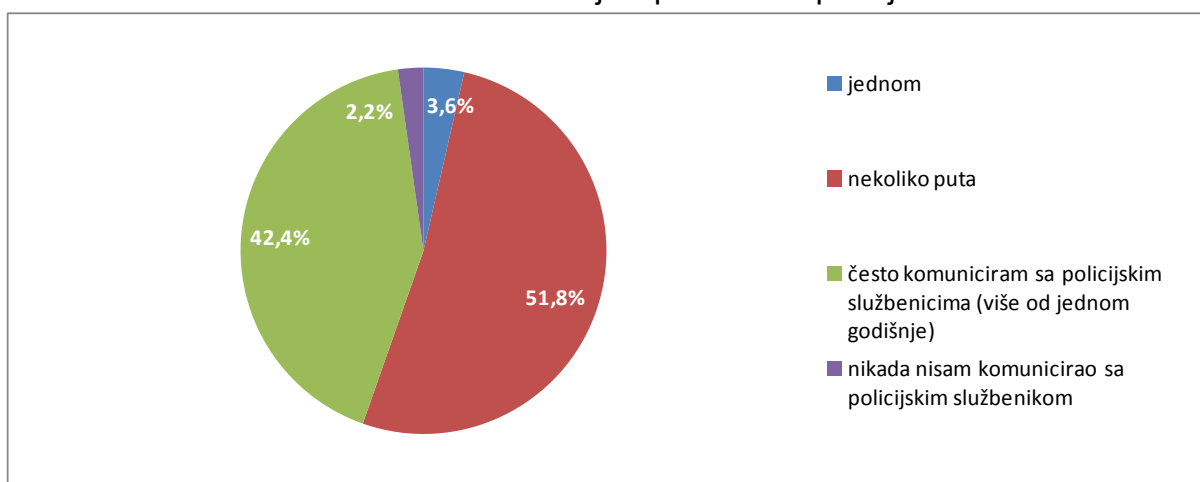
Iz Grafikona 4. vidljivo je jesu li ispitanici zaposleni ili nisu. Od ukupnog broja ispitanika, većina je zaposlena, njih 186 (83,0%), dok ostali, njih 38 (17,0%) nisu zaposleni.

GRAFIKON 4. Zaposlenost ispitanika



U Grafikonu 5. prikazano je koliko su česti ispitanici razgovarali sa policijskim službenicima. Najveći broj ispitanika, njih 116 (51,8%) odgovorilo je da je nekoliko puta razgovaralo sa policijskim službenikom. Nadalje, 95 (42,4%) ispitanika odgovorilo je da često (više od jednom godišnje) komunicira sa policijskim službenikom, 8 (3,6%) odgovorilo je da je jednom komunicirao sa policijskim službenikom, dok je najmanji broj, njih svega 5 (2,2%) posto odgovorilo da nikada nije komuniciralo sa policijskim službenikom.

GRAFIKOM 5. Učestalost komunikacije ispitanika sa policijskim službenikom

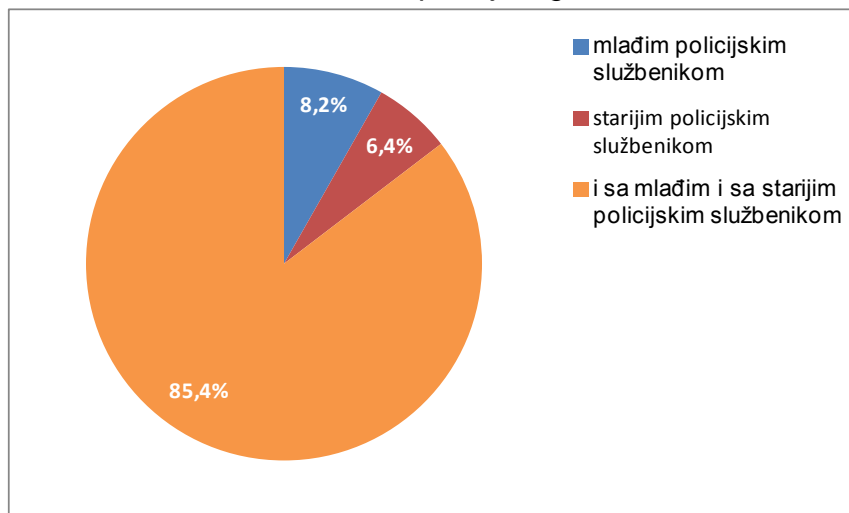


Grafikon 6. prikazuje dob policijskog službenika sa kojim su komunicirali ispitanici. Od ukupnog broja ispitanika koji su komunicirali sa policijskim službenikom, njih 219, većina, odnosno 187 (85,4%) ispitanika komuniciralo je i sa mlađim i sa starijim



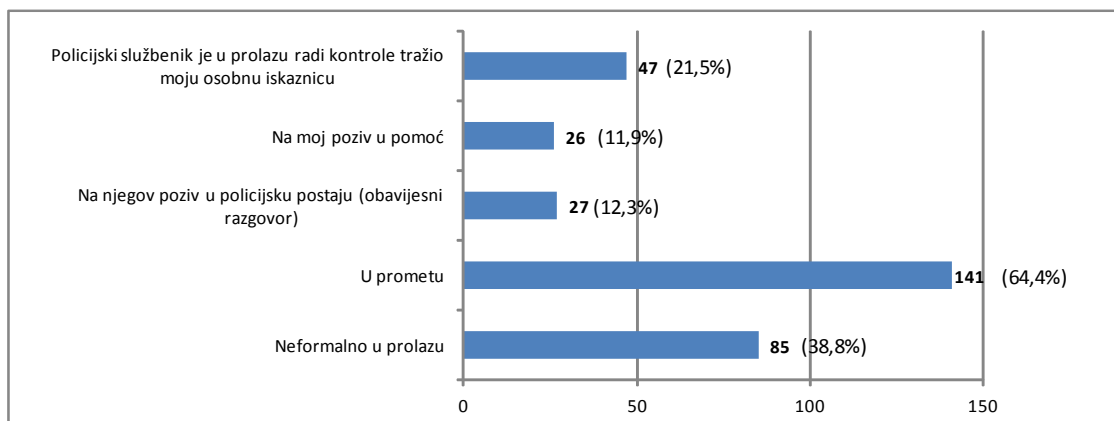
policijskim službenikom. Samo sa mlađim policijskim službenikom komuniciralo je 18 (8,2%) ispitanika, dok je samo sa starijim policijskim službenikom komuniciralo 14 (6,4%) ispitanika.

GRAFIKON 6. Dob policijskog službenika



Iz grafikona 7. vidljivo je iz kojeg su razloga ispitanici najčešće komunicirali sa policijskim službenikom. Na ovom pitanju ispitanici su imali mogućnost odabrati više ponuđenih odgovora. Ispitanici su odgovorili da su najčešće sa policijskim službenikom komunicirali u prometu, njih 141 (64,4%) i neformalno u prolazu, njih 85 (38,8%). Nadalje 47 (21,5%) ispitanika reklo je da je komuniciralo sa policijskim službenikom jer je policijski službenik od njih u prolazu radi kontrole tražio osobnu iskaznicu, 27 (12,3%) ispitanika je reko da je komuniciralo sa policijskim službenikom u policijskoj postaji na poziv policijskog službenika na obavijesni razgovor, dok je najmanji broj ispitanika 26 (11,9%) reko da je komuniciralo sa policijskim službenikom na njihov poziv u pomoć.

GRAFIKON 7. Razlog komunikacije građana i policijskog službenika

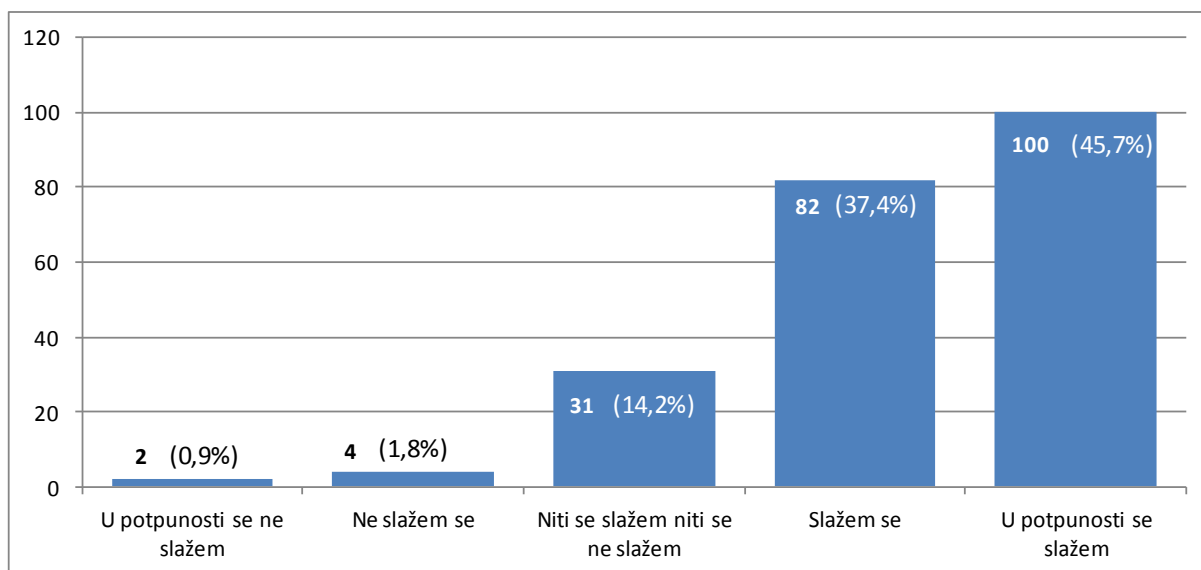


Drugi dio anketnog upitnika bio je postavljen u formi slaganja sa izjavama po principu peterostupanjske Likertove skale. Ponuđeno je 16 izjava na koje su ispitanici prema vlastitoj procjeni označavali jedan od 5 ponuđenih brojeva, odnosno odgovora, a pri čemu je broj 1 označavao odgovor „u potpunosti se ne slažem“, broj 2 „ne slažem se“, broj 3 „niti se slažem niti se ne slažem“, broj 4 „slažem se“, dok je broj 5 označavao odgovor „u potpunosti se slažem“. Tvrdnje su podijeljene u 4 djela,

Prvi dio sastoji se od dvije tvrdnje koji se odnosi na to kakva iskustva ispitanici imaju u razgovoru sa policijskim službenikom.

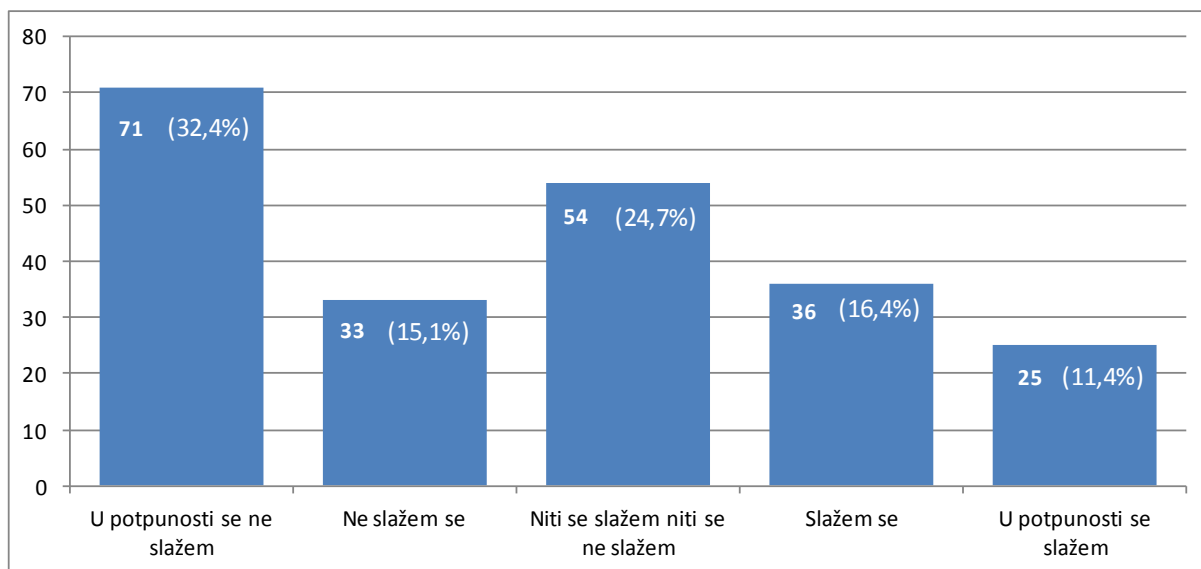
Grafikon 8. prikazuje da se većina ispitanika, njih 100 (45,7%) u potpunosti služilo sa tvrdnjom „Policijski službenik je bio pristupačan u razgovoru“, 82 (37,4%) ispitanika se složilo sa tvrdnjom, 31 (14,2%) ispitanika se nije moglo odlučiti, dok je 4 (1,8%) ispitanika reklo da se ne slaže sa tvrdnjom i 2 (0,9%) ispitanika je reko da se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom.

GRAFIKON 8. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenik je bio pristupačan u razgovoru.“



U grafikonu 9. vidljivo je da se sa tvrdnjom „Prilikom komunikacije sa policijskim službenikom osjećao/la sam se napeto i nervozno“ nije složila većina ispitanika. U potpunosti se nije složilo 71 (32,4%) ispitanika, nije se složilo 33 (15,1%) ispitanika, da nema mišljenje 54 (24,7%) ispitanika, dok se sa tvrdnjom složilo 36 (16,4%) ispitanika, i njih 25 (11,4%) ispitanika se u potpunosti složivo sa tvrdnjom.

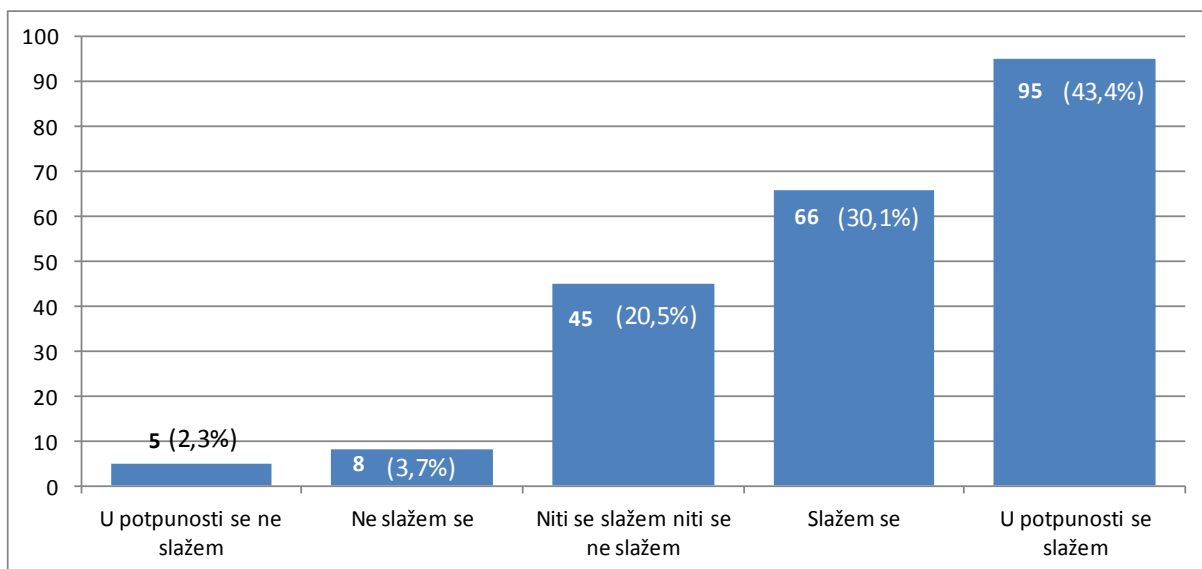
GRAFIKON 9. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Prilikom komunikacije sa policijskim službenikom osjećao/la sam se napeto i nervozno.“



Drugi dio tvrdnji, njih pet, odnosi se na komunikacijske vještine policijskih službenika, a sastoji se od 5 tvrdnji.

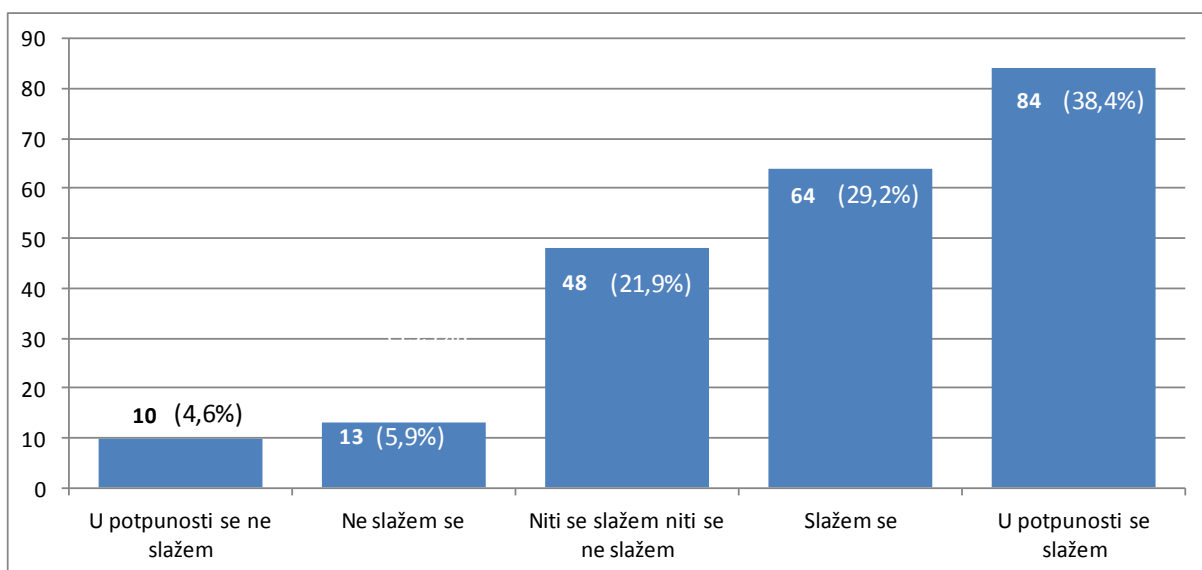
Iz Grafikona 10. vidljivo je kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju „Policijski službenik je odgovorio na sva moja pitanja.“ Većina ispitanika 95 (43,4%) u potpunosti se složilo sa tvrdnjom, da njih 66 (30,1%) reklo je sa se slaže sa tvrdnjom. 45 (20,5%) ispitanika nema mišljenje, dok 8 (3,7%) ispitanika se ne slaže sa tvrdnjom, a njih 5 (2,3%) reklo je da se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom.

GRAFIKON 10. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Polijski službenik je odgovorio na sva moja pitanja.“



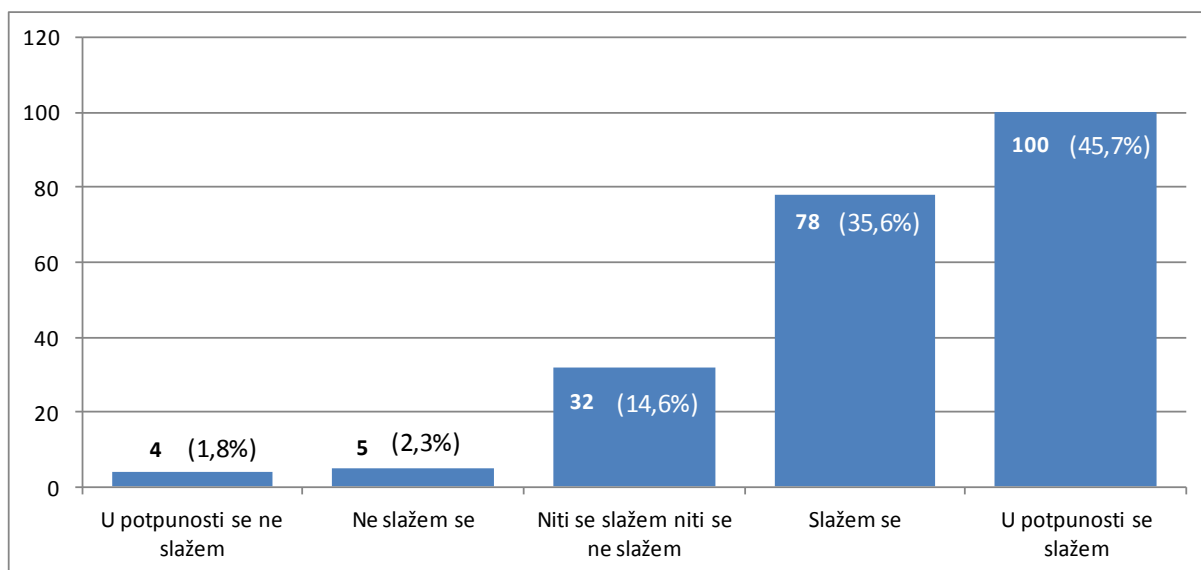
Nadalje, iz Grafikona 11. vidljivo je kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju „Polijski službenik me nije prekidao u razgovoru.“ Većina ispitanika se složila sa tvrdnjom, njih 84 (38,4%) ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slaže, a njih 64 (29,2%) je reklo da se slaže sa tvrdnjom. 48 (21,9%) ispitanika nema mišljenje, dok je 13 (5,9%) ispitanika reklo da se ne slaže sa navedenom tvrdnjom, a njih 10 (4,6%) je reklo da se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom.

GRAFIKON 11. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Polijski službenik me nije prekidao u razgovoru.“



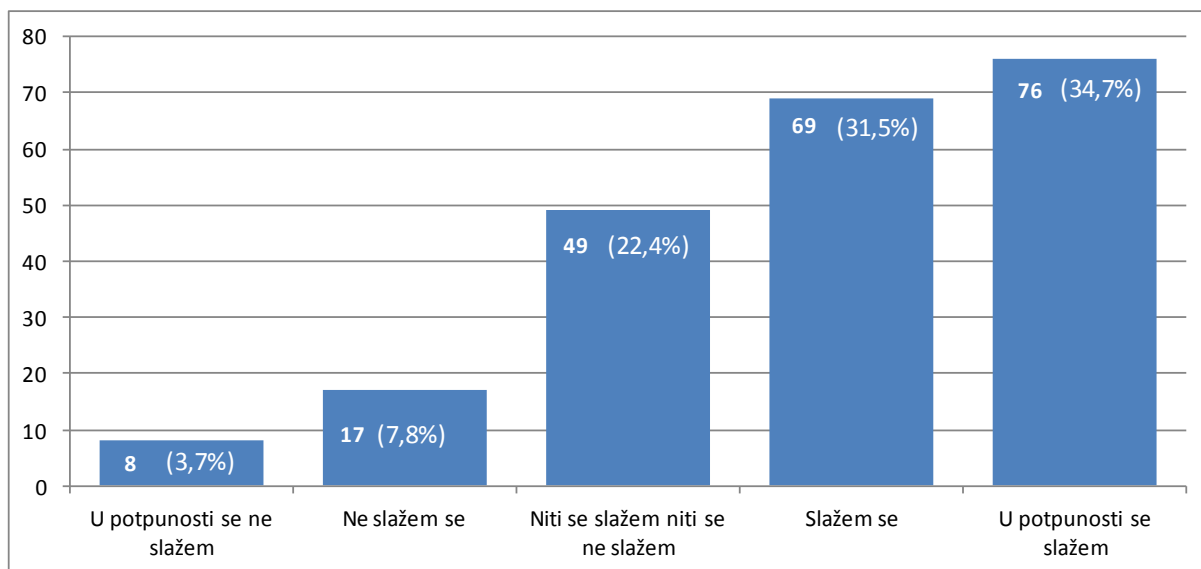
U grafikonu 12. vidljivo je da je se većina ispitanika složila sa tvrdnjom „Polijski službenik je bio ljubazan i pristojan dok smo razgovarali.“ Njih 100 (45,7%) ispitanika u potpunosti se složilo sa tvrdnjom, dok je njih 78 (35,6%) reklo da se slaže sa tvrdnjom. 32 (14,6%) ispitanika nema mišljenje, dok je 5 (2,3%) ispitanika reklo da se ne slaže sa tvrdnjom, a njih 4 (1,8%) je reklo da se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom.

GRAFIKON 12. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Polijski službenik je bio ljubazan i pristojan dok smo razgovarali.“



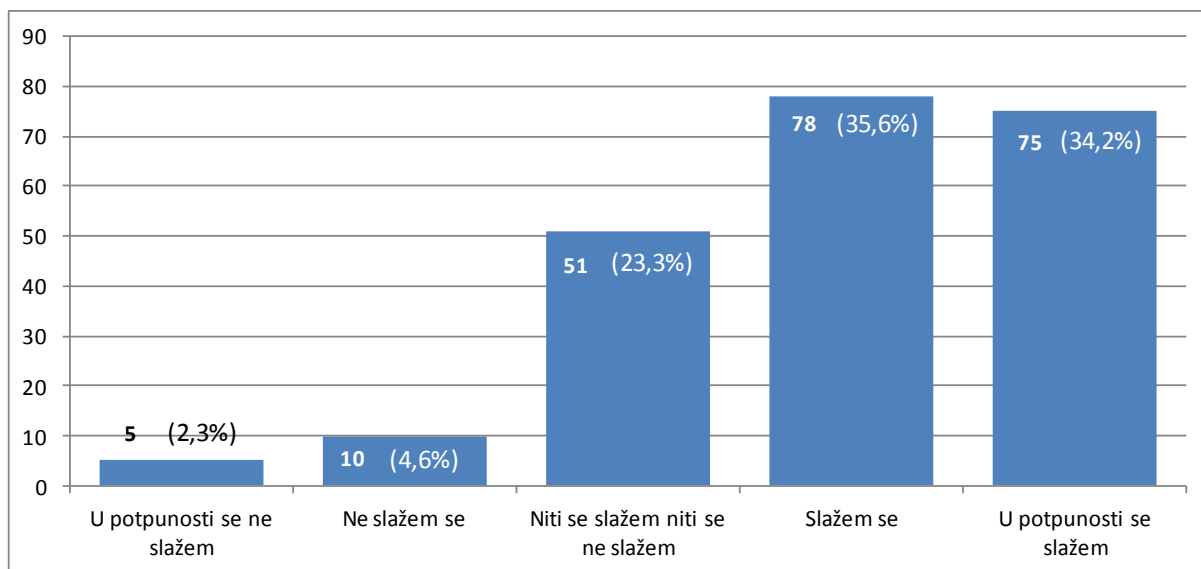
Grafikon 13. pokazuje kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju „Polijski službenik govorio je književnik jezikom dok smo razgovarali.“ Također većina ispitanika se složila sa tvrdnjom, njih 76 (34,7%) se u potpunosti složilo sa tvrdnjom, dok se 69 (31,5%) ispitanika složilo sa tvrdnjom. Nadalje, 49 (22,4%) ispitanika nije imalo mišljenje, dok je 17 (7,8%) ispitanika reklo da se ne slaže sa tvrdnjom, a njih 8 (3,7%) se u potpunosti nije složilo sa tvrdnjom.

GRAFIKON 13. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Polijski službenik govorio je književnik jezikom dok smo razgovarali.“



Iz Grafikona 14. vidljivo je da su se ispitanici većinom složili sa tvrdnjom „Polijski službenik je sa zanimanjem slušao dok sam ja govorio/la.“ 75 (34,2%) ispitanika se u potpunosti složilo sa tvrdnjom, dok je 78 (35,6%) ispitanika reklo da se slaže sa tvrdnjom. Nadalje, 51 (23,3%) ispitanika nema mišljenje, 10 (4,6%) ispitanika se ne slaže sa tvrdnjom i njih 5 (2,3%) se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom.

GRAFIKON 14. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Polijski službenik je sa zanimanjem slušao dok sam ja govorio/la.“



Treći dio tvrdnji, njih četiri, odnosi se na to dali dob policijskog službenika utječe na pristupačnost u razgovoru sa građanima i sastoji se od četiri tvrdnje.

Tablica 1. prikazuje kako su ispitanici odgovarali na tvrdnje koje se odnose na to dali su stariji policijski službenici pristupačniji u razgovoru od mlađih. Iz navedene tablice vidljivo je da zapravo ispitanici nemaju mišljenje o navedenim tvrdnjama, budući da je na svakoj tvrdnji najveći broj ispitanika odgovorio sa „niti se slažem niti se ne slažem.“ Kod tvrdnje „Rađe bi razgovarao sa starijim policijskim službenikom nego sa mlađim.“ većina, odnosno 107 (48,9%) ispitanika nema mišljenje, dok se 43 (19,6%) ispitanika u potpunosti ne slaže sa navedenom tvrdnjom, njih 21 (9,6%) ispitanika se ne slaže sa tvrdnjom, a dok se 24 (11,0%) ispitanika slaže sa tvrdnjom, i isti broj ispitanika njih 24 (11,0%) se u potpunosti slaže sa tvrdnjom. Kod tvrdnje „Smatram da su mlađi policijski službenici agresivniji u komunikaciji od mlađih“, također najviše ispitanika njih 70 (32,0%) nema mišljenje o toj tvrdnji, dok se 56 (25,6%) ispitanika se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom, 34 (15,5%) ispitanika se ne slaže sa tvrdnjom, a 39 (17,8%) ispitanika se slaže i najmanji broj, njih 20 (9,1%) ispitanika se u potpunosti slaže sa navedenom tvrdnjom. Isto tako kod tvrdnje „Smatram da su mlađi policijski službenici izrazito službeni u komunikaciji sa građanima.“ Najviše ispitanika, njih 95 (43,4%) nema mišljenje, 53 (24,2%) ispitanika se slaže sa navedenom tvrdnjom, 39 (17,8%) ispitanika se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom, dok se jednak broj ispitanika njih 16 (7,3%) ne slaže i u potpunosti ne slaže sa navedenom tvrdnjom. Nadalje, također je najveći broj ispitanika na tvrdnju „Smatram da mlađi policijski službenici nisu empatični u razgovoru sa građanima“ njih 98 (44,7%) odgovorilo da nema mišljenje, 36 ispitanika (16,4%) je reklo da se slaže sa tvrdnjom, 25 (11,4%) ispitanika je reklo da se u potpunosti slaže sa tvrdnjom, dok se 25 (11,4%) ispitanika ne slaže sa tvrdnjom, i njih 35 (16,0%) je reklo da se u potpunosti ne slaže sa tvrdnjom.

TABLICA 1. Prikaz utječe li starosna dob policijskog službenika na komunikaciju sa građanima.

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Rađe bi razgovarao sa starijim policijskim službenikom nego sa mlađim.	43 (19,6%)	21 (9,6%)	107 (48,9%)	24 (11,0%)	24 (11,0%)
Smatram da su mlađi policijski službenici agresivniji u komunikaciji sa građanima.	56 (25,6%)	34 (15,5%)	70 (32,0%)	39 (17,8%)	20 (9,1%)
Smatram da su mlađi policijski službenici izrazito službeni u komunikaciji sa građanima.	16 (7,3%)	16 (7,3%)	95 (43,4%)	53 (24,2%)	39 (17,8%)
Smatram da mlađi policijski službenici nisu empatični u razgovoru sa građanima.	35 (16,0%)	25 (11,4%)	98 (44,7%)	36 (16,4%)	25 (11,4%)

U Tablici 2. Izračunavanjem aritmetičke sredine za svaku tvrdnju pojedinačno, dobiveni su rezultati o tome utječe li starosna dob policijskog službenika na komunikaciju sa građanima. Kod prve tvrdnje „Rađe bi razgovarao sa starijim policijskim službenikom nego sa mlađim.“ dobivena je prosječna ocjena 2,8 što znači da se ispitanici ne slažu sa navedenom tvrdnjom. Kod druge tvrdnje „Smatram da su mlađi policijski službenici agresivniji u komunikaciji od mlađih.“ dobivena je prosječna ocjena 2,7 što znači da se ispitanici također ne slažu sa navedenom tvrdnjom. Kod treće tvrdnje „Smatram da su mlađi policijski službenici izrazito službeni u komunikaciji sa građanima.“ dobivena je prosječna ocjena 3,4 što znači da se ispitanici slažu sa istom. Kod četvrte tvrdnje „Smatram da mlađi policijski službenici nisu empatični u razgovoru sa građanima.“ dobivena je prosječna ocjena 3,0 što znači da ispitanici nemaju mišljenje o navedenoj tvrdnji. Uzevši u obzir prosječnu aritmetičku sredinu za navedene tvrdnje koja je 3,0 može se reći da ispitanici nemaju mišljenje o hipotezi „Stariji policijski službenici su pristupačniji u razgovoru od mlađih.“



TABLICA 2. Prikaz izračuna aritmetičke sredine ukupnog broja ispitanika glede utjecaja starosne dobi policijskog službenika na komunikaciju sa građanima

Ukupna populacija	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem	$\Sigma$	Aritmetička sredina
Rađe bi razgovarao sa starijim policijskim službenikom nego sa mlađim.	43	21	107	24	24	219	2,8
Smatram da su mlađi policijski službenici agresivniji u komunikaciji sa građanima.	56	34	70	39	20	219	2,7
Smatram da su mlađi policijski službenici izrazito službeni u komunikaciji sa građanima.	16	16	95	53	39	219	3,4
Smatram da mlađi policijski službenici nisu empatični u razgovoru sa građanima.	35	25	98	36	25	219	3,0
<b>UKUPNO</b>							<b>3,0</b>

U Tablici 3. prikazani su izdvojeni si ispitanici, njih 187, koji su komunicirali i sa starijim i sa mlađim policijskim službenikom, te su analizirani njihovi odgovori na već gore spomenute četiri tvrdnje. Zanimljivo je vidjeti da su zapravo dobiveni identični rezultati kao i kod ukupnog broja ispitanika. Obzirom na navedeno nedvojbeno se može reći da ispitanici nemaju mišljenje o hipotezi „Stariji policijski službenici su pristupačniji u razgovoru od mlađih.“

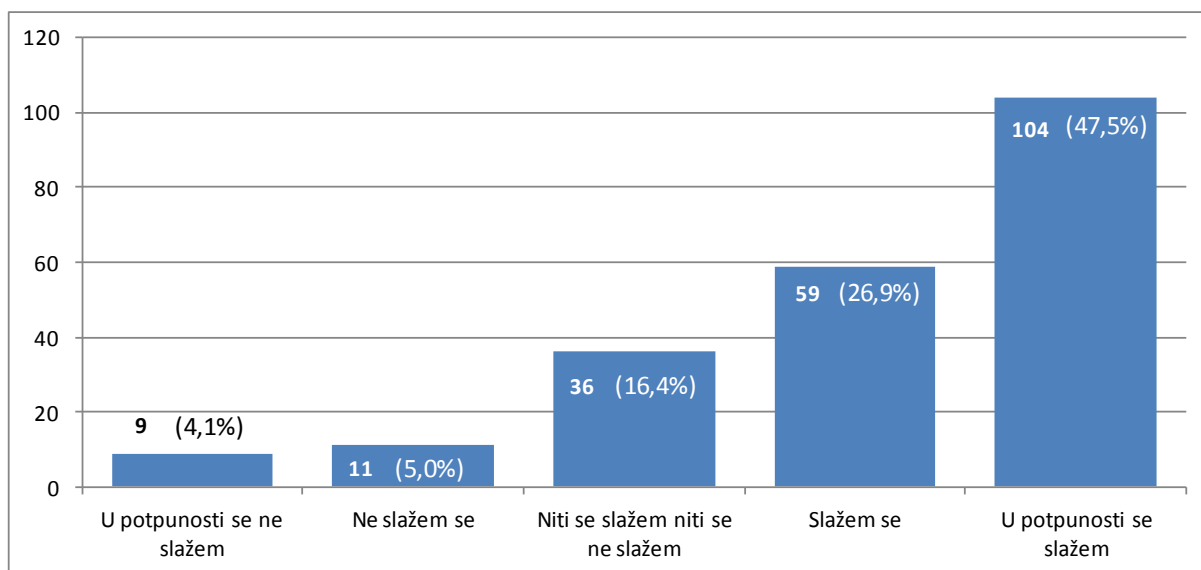
Tablica 3. Prikaz izračuna aritmetičke sredine izdvojenih ispitanika glede utjecaja starosne dobi policijskog službenika na komunikaciju sa građanima

Razgovarali i sa mlađim i sa starijim policijskim službenikom	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem	?	Aritmetička sredina
Rađe bi razgovarao sa starijim policijskim službenikom nego sa mlađim.	38	17	92	22	18	187	2,8
Smatram da su mlađi policijski službenici agresivniji u komunikaciji sa građanima.	45	27	62	36	17	187	2,7
Smatram da su mlađi policijski službenici izrazito službeni u komunikaciji sa građanima.	13	13	83	46	32	187	3,4
Smatram da mlađi policijski službenici nisu empatični u razgovoru sa građanima.	29	18	88	32	20	187	3,0
<b>UKUPNO</b>							<b>3,0</b>

Četvrti dio koji sadrži 5 tvrdnji odnosi se na to dali policijski službenici svojom komunikacijom s građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.

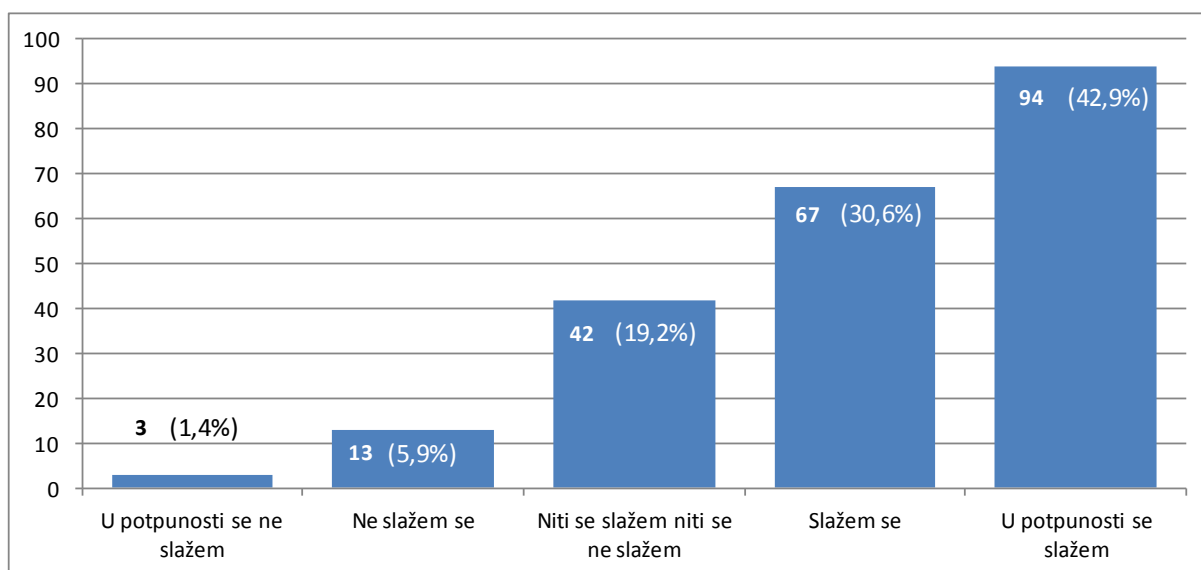
Grafikon 15. Prikazuje kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju „Polijski službenici svojom pozitivnom komunikacijom ostvaruju povjerenje kod građana.“. Najveći broj ispitanika, njih 104 (47,5%) se u potpunosti slaže sa tvrdnjom. 59 (26,9%) ispitanika se slaže sa tvrdnjom, njih 36 (16,4%) nema mišljenje, odnosno odgovorilo je da se niti slaže niti se ne slaže, 11 (5,0%) se ne slaže sa tvrdnjom, dok je najmanji broj 9 (4,1%) ispitanika reklo da se u potpuno ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

GRAFIKON 15. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Polijski službenici svojom pozitivnom komunikacijom ostvaruju povjerenje kod građana.“



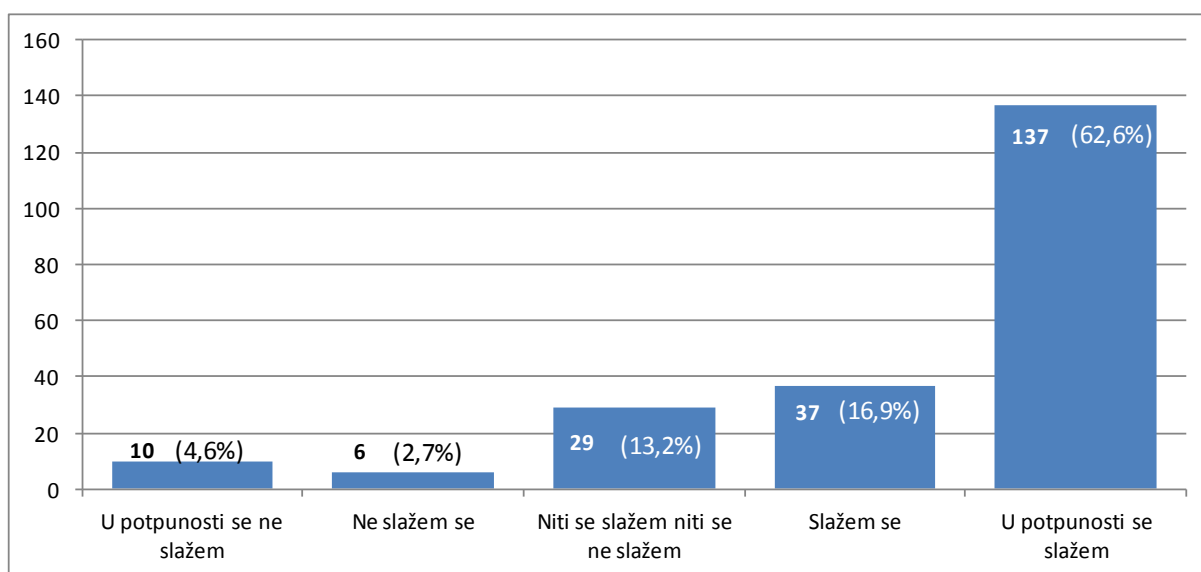
U Grafikonu 16. prikazano je kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju „Polijski službenici kroz komunikaciju sa građanima pridonose subjektivnom osjećaju sigurnosti građana.“ Najveći broj ispitanika se također u potpunosti složilo sa navedenom tvrdnjom, njih 94 (42,9%), 67 (30,6%) ispitanika je reklo da se slaže sa navedenom tvrdnjom, 42 (19,2%) ispitanika nema mišljenje, nadalje 13 (5,9%) ispitanika se ne slaže sa navedenom tvrdnjom, a dok najmanji broj samo 3 ispitanika (1,4%) kaže da se u potpunosti ne slaže na navedenom tvrdnjom.

GRAFIKON 16. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Polijski službenici kroz komunikaciju sa građanima pridonose subjektivnom osjećaju sigurnosti građana.“



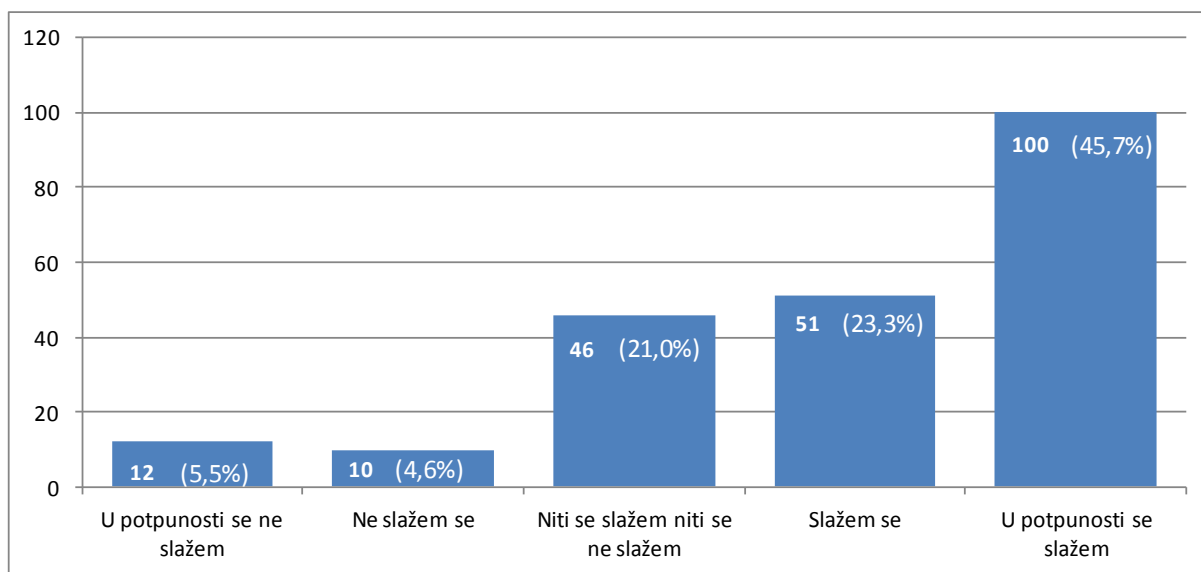
Prema Grafikonu 17. može se vidjeti što su ispitanici rekli na tvrdnju „Smatram da policijski službenici sa svim građanima trebaju komunicirati jednako.“. Najveći broj ispitanika u potpunosti se složilo sa navedenom tvrdnjom, njih 137 (62,6%). Sa istom tvrdnjom složilo se 37 (16,9%) ispitanika, njih 29 (13,2%) ispitanika nema mišljenje, dok je najmanji broj, njih 6 (2,7%) reklo da se ne slaže sa navedenom tvrdnjom, i 10 (4,6%) ispitanika je reklo da se u potpunosti ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

GRAFIKON 17. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Smatram da policijski službenici sa svim građanima trebaju komunicirati jednako.“



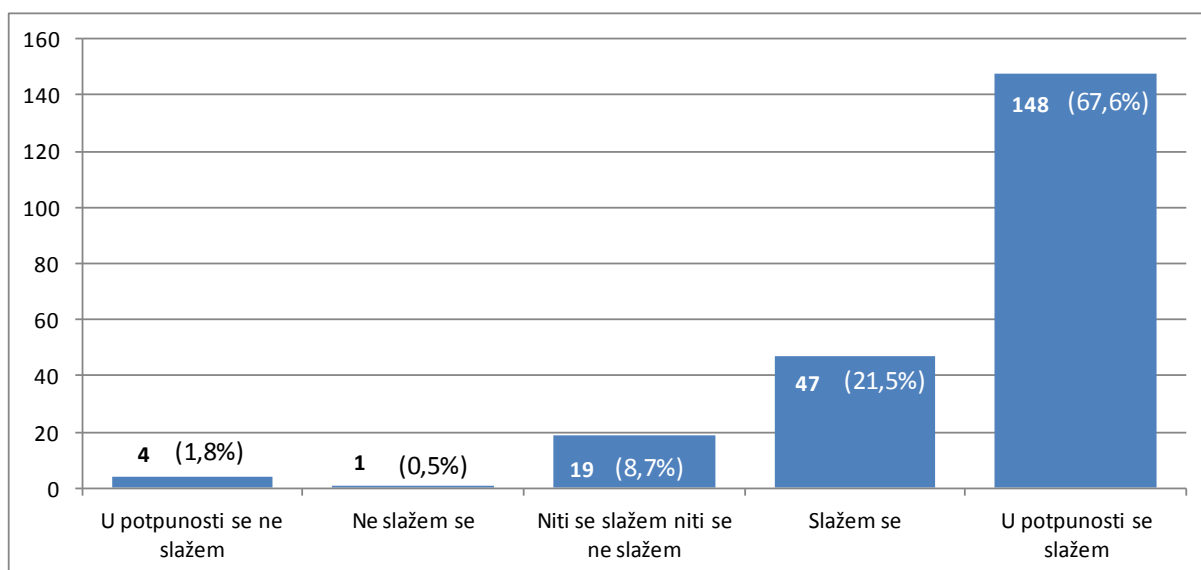
Iz Grafikona 18. vidljivo je da je najveći broj ispitanika, njih 100 (45,7%) reklo da se u potpunosti slaže sa tvrdnjom „Smatram da je potrebna svakodnevna komunikacija između građana i policijskih službenika.“. Nadalje, 51 (23,3%) ispitanika se složilo sa navedenom tvrdnjom, 46 (21,0%) ispitanika nema mišljenje, dok je najmanji broj ispitanika 10 (4,6%) reklo da se ne slaže sa tvrdnjom, a 12 (5,5%) ispitanika je reklo da se u potpunosti ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

GRAFIKON 18. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Smatram da je potrebna svakodnevna komunikacija između građana i policijskih službenika.“



U Grafikonu 19. na tvrdnju „Smatram da policijski službenici svojom pozitivnom i pristupačnom komunikacijom sa građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.“ najveći broj ispitanika, njih 148 (67,6%) reklo je da se u potpunosti slaže. 47 (21,8%) ispitanika reklo je da se slaže sa navedenom tvrdnjom, 19 (8,7%) ispitanika nema mišljenje, dok najmanji broj ispitanika 1 (0,5%) je reklo kako se ne slaže sa navedenom tvrdnjom, a njih 4 (1,8%) se u potpunosti ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

GRAFIKON 19. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Smatram da policijski službenici svojom pozitivnom i pristupačnom komunikacijom sa građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.“



## 6.2. Diskusija

Predmet istraživanja bila je kvaliteta interpersonalne komunikacije policijskih službenika sa građanima, a glavni cilj istraživanja bio je utvrditi stavove i mišljenja ispitanika (građana) o načinu komunikacije policijskih službenika i imidžu koji ostavljaju u procesu komunikacije. Prije početka istraživanja bile su postavljene četiri hipoteze.

Hipoteza 1 glasila je: **Ispitanici imaju pozitivna iskustva u razgovoru sa policijskim službenicima.**

Obradom i analizom dobivenih rezultata, kao i grafičkim prikazom, može se smatrati da ispitanici imaju ugodna iskustva u razgovoru sa policijskim službenicima. Naime, za navedenu hipotezu bile su postavljene dvije tvrdnje na koju su ispitanici odgovarali pomoću peterostupanjske Likertove skale. Prva tvrdnja glasila je: „*Policijski službenik je bio pristupačan u razgovoru.*“, te se iz Grafikona 8. može vidjeti kako se većina ispitanika složila sa navedenom tvrdnjom, donosno od ukupno 219 ispitanika, 100 (45,7%) ispitanika se u potpunosti složilo sa tvrdnjom, a dok se 82 (37,4%) ispitanika složilo sa tvrdnjom. Druga tvrdnja glasila je: „*Prilikom komunikacije sa policijskim službenikom osjećao/la sam se napeto i nervozno.*“, vezano za koju se iz Grafikona

9. može zaključiti da se većina ispitanika nije složila sa navedenom tvrdnjom, odnosno da je 71 (32,4%) ispitanika reklo da se u potpunosti ne slaže sa navedenom tvrdnjom, da se 33 (15,1%) ispitanika ne slaže sa tvrdnjom, dok 54 (24,7%) ispitanika nema mišljenje, donosno niti se slaže niti se ne slaže, te da je 36 (16,4%) reklo da se slaže sa tvrdnjom i najmanji broj, samo 25 (11,4%) ispitanika se u potpunosti ne slaže sa navedenom tvrdnjom. Obzirom na navedeno, odnosno da se većina ispitanika sa prvom tvrdnjom slaže, a sa drugom tvrdnjom se ne slaže, nedvojbeno se može reći da je potvrđena prva hipoteza.

Hipoteza 2. glasila je: **„Ispitanici smatraju da policijski službenici imaju visoku razinu komunikacijskih vještina.“**

Vežano za navedenu hipotezu bilo je postavljeno pet tvrdnji, na koje su ispitanici također odgovarali pomoću peterostupanjske Likertove skale. Navedene tvrdnje glasile su: *„Policijski službenik odgovorio je na sva moja pitanja.“*, *„Policijski službenik me nije prekidao u razgovoru.“*, *„Policijski službenik je bio ljubazan i pristojan dok smo razgovarali.“*, *„Policijski službenik govorio je književnim jezikom dok smo razgovarali.“* i *„policijski službenik je sa zanimanjem slušao dok sam ja govorio/la.“*, promatrajući Grafikone broj 10, 11, 12, 13 i 14 koji se odnose na navedene tvrdnje, možemo vidjeti kako se većina ispitanika u potpunosti slaže i slaže sa navedenim tvrdnja, a iz čega nedvojbeno možemo reći da je i druga hipoteza potvrđena.

Hipoteza broj 3 glasila je: **Stariji policijski službenici su pristupačniji u razgovoru od mlađih.**

Za navedenu hipotezu bile su postavljene četiri tvrdnje na koje su ispitanici odgovarali pomoću peterostupanjske Likertove skale. Analizom rezultata, iz Tablice 1 možemo vidjeti kako ispitanici o navedenim tvrdnjama zapravo nemaju mišljenje, odnosno da se sa tvrdnjama niti slažu niti ne slažu.

Nadalje, daljnjom analizom, izračunavajući aritmetičku sredinu, iz Tablice 2 gdje su obrađeni odgovori od ukupnog broja ispitanika, njih 219, vidljivo je kako je za prvu tvrdnju koja je glasila: *„Rađe bi razgovarao sa starijim policijskim službenikom nego sa mlađim.“*, dobivena prosječna ocjena 2,8 što bi značilo da se ispitanici ne slažu sa navedenom tvrdnjom. Kod druge tvrdnje koja je glasila: *„Smatram da su mlađi policijski službenici agresivniji u komunikaciji sa građanima.“* dobivena je prosječna

ocjena 2,7 što također znači da se ispitanici ne slažu sa navedenom tvrdnjom. Za treću tvrdnju koja je glasila: „*Smatram da mlađi policijski službenici izrazito službeni u komunikaciji sa građanima.*“ dobivena je prosječna ocjena 3,4 pa možemo reći da se ispitanici slažu sa navedenom tvrdnjom. Kod zadnje tvrdnje koja je glasila: *Smatram da mlađi policijski službenici nisu empatični u razgovoru sa građanima.*„ vidljivo je kako je dobivena prosječna ocjena 3,0 što bi značilo da ispitanici nemaju mišljenje sa postavljenom tvrdnjom.

Izračunavajući ukupnu aritmetičku sredinu od četiri postavljene tvrdnje dobivena je prosječna ocjena 3,0 što bi značilo da ispitanici nemaju mišljenje o hipotezi broj 3.

Zanimljivo je vidjeti dobivene rezultate iz Tablice 3, u kojoj su prikazani odgovori na iste tvrdnje kod izdvojenih ispitanika, onih koji su zapravo najrelevantniji uzorak kod ispitivanja ove hipoteze, a to su ispitanici koji su razgovarali i sa mlađim i sa starijim policijskim službenikom, njih je 187, odnosno većina od ukupnog broja ispitanika. Dobiveni rezultati su potpuno identični kao i kod prikaza u tablici 2. gdje su obrađeni svi ispitanici, pa obzirom na navedeno nedvojbeno se može reći da ispitanici nemaju mišljenje o hipotezi broj 3.

Hipoteza 4 glasila je: **Policijski službenici svojom komunikacijom s građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.**

Obradom i analizom rezultata, odnosno 5 tvrdnji koje su bile postavljene za ovu hipotezu, a na koje su ispitanici također odgovarali pomoću peterostupanjske Likertove skale, te grafičkim prikazom, možemo zaključiti kako ispitanici smatraju da policijski službenici svojom komunikacijom s građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji. Postavljene tvrdnje glasile su: „*Policijski službenici svojom pozitivnom komunikacijom ostvaruju povjerenje kod građana.*“, „*Policijski službenici kroz komunikaciju sa građanima pridonose subjektivnom osjećaju sigurnosti građana.*“; „*Smatram da policijski službenici sa svim građanima trebaju komunicirati jednako.*“, „*Smatram da je potrebna svakodnevna komunikacija između građana i policijskih službenika.*“ i „*Smatram da policijski službenici svojom pozitivnom i pristupačnom komunikacijom sa građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.*“

Promatrajući Grafikone broj 15, 16, 17, 18, i 19 može se vidjeti da se najviše ispitanika sa navedenim tvrdnjama u potpunosti složilo, a da je najmanji broj ispitanika koji se sa navedenim tvrdnjama ne slaže, te obzirom na navedeno može se zaključiti da je i hipoteza 4 nedvojbeno potvrđena.



## 7. ZAKLJUČAK

Komunikacija između građana i policijskih službenika ostvaruje se svakodnevno u različitim situacijama. Načelno može se reći da je za obavljanje policijskih poslova najvažnija komunikacija sa građanima. Najčešći oblik komunikacije između građana i policijskih službenika je interpersonalna komunikacija. Kvalitetna interpersonalna komunikacije između građana i policijskih službenika vrlo je važna kako za građane tako i za policijske službenike, odnosno policiju kao instituciju. Za policiju kao instituciju vrlo je bitno da policijski službenici svojom kvalitetnom komunikacijom ostvaruju pozitivan imidž kod građana, a kako bi na temelju toga građani gradili povjerenje u policiju. Jačanjem povjerenja građana u policiju znatno se pridonosi osjećaju sigurnosti građana. Povjerenje je također vrlo bitno iz razloga što građani lakše ostvaruju komunikaciju sa policijskim službenicima, a što uvelike olakšava policijskim službenicima obavljanje policijskih poslova.

Interpersonalna komunikacija između policijskih službenika i građana vrlo je specifična iz razloga što se odvija u različitim situacijama, a koje primjerice mogu biti i iznimno stresne, što od policijskog službenika zahtijeva visoku razinu komunikacijskih vještine, kako bi i u takvim situacijama građani stekli dojam o kvalitetnoj komunikaciji između njih i policijskog službenika.

Rezultati istraživanja koji su provedeni na uzorku od 224 slučajno odabranih punoljetna građana su potvrdili 3 ranije postavljene hipoteze, dok o jednoj nemaju mišljenje, iz čega se dalo zaključiti da je većina ispitanika zadovoljna načinom interpersonalne komunikacije između građana i policije. Posebno valja naglasiti mišljenje ispitanika o zadnjoj hipotezi, odnosno o stavu ispitanika da policijski službenici svojom komunikacijom s građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji. Unatoč navedenom, vrlo je važno da policijski službenici kontinuirano unaprjeđuju svoje komunikacijske vještine, a sve u cilju postizanja povjerenja što većeg broja građana, a sa time i jačanja opće sigurnosti svih građana.



IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

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, Marina Vizec pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada pod naslovom „Percepcija građana kvalitete interpersonalne komunikacije s policijskim službenicima“ te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:

MARINA VIZEC

(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, Marina Vizec neopozivo izjavljujem da sam suglasna s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom „Percepcija građana kvalitete interpersonalne komunikacije s policijskim službenicima“ čija sam autorica.

Student/ica:

MARINA VIZEC

(vlastoručni potpis)

## LITERATURA

Knjige:

1. Babović, B., (1997.): *Policija u svjetskom poretku*. Beograd: Cicero print.
2. Borovec, K., Ezgeta, I., Oršulić, M., Kirin, B., Veber, S., Balgač, I., (2013.): *Policijski rad okrenut zajednici*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska akademija.
3. Bratanić, M., (1993.): *Mikropedagogija : interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja :priručnik za studente i nastavnike*. Zagreb, Školska knjiga.
4. Burić Moskaljov, M., (2014.): *Poruke bez riječi : umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb: TIM press.
5. Grigoleit, Štrk, D., Wulf, S-P., (2005.): *Taktika policijskog postupanja*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska akademija.
6. Hall, J.A., Knapp, M., L., (2010.): *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Prijevod: Naklada Slap.
7. Jurina, M., (1994.): *Rukovođenje i organizacijsko ponašanje*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska akademija.
8. Pušeljić, M., Magušić, F., Nađ, I., (2008.): *Organizacija i funkcioniranje policije*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska akademija.
9. Pušeljić, M., Veić, P., Gluščić, S., Bagić, Ž., Bilušковиć, J., (1998.): *Priručnik za obuku policajaca*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska akademija.
10. Rijavec, M., Miljković, D., (1997.): *A što biste vi učinili? - psihologija protiv zdravog razuma*. Zagreb: Majda.
11. Trajanowitz, R.C., Bucqueroux, B., (1990.): *Community policing: a contemporary perspective*. Anderson Pub. Co
12. Vukosav, J., Glavač, Glišić, R., (2009.): *Policijska psihologija i komunikologija*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska akademija.
13. Zvonarević, M., (1978.) *Socijalna psihologija*. Zagreb: Školska knjiga

## Članci:

1. Bakić-Tomić, Lj, Cajner-Mraović, I., (2004.): Policija i javnost. *Conference Media and Communication Theory*.
2. Borovec, K., (2009.): Policija i mediji. *Policija i sigurnost*, Vol. 18. No. 2. str. 64-84.
3. Borovec, K., Prpić, M., Hrupelj, M., (2018): Profesionalizacija hrvatske policije u kontekstu ukupnih reformskih procesa policije u zajednici. *Sveučilište u Zagrebu, Hrvatski studiji*.
4. Čulo, K., Skenderović, V., (2012.): Komunikacija u procesu pregovaranja. *Informatologija*, Vol. 45., No. 45.
5. Jurković, Z., (2012.): Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije. *Ekonomski vjesnik*, Vol. XXV, No. 2.
6. Karas, Ž., (2016): Povijesni razvoj redarstvenih vlasti. *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, vol. 23, broj 1/2016, str. 153-186.
7. Kalem, D., (2014.): Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika. *Policija i sigurnost*. godina 23, broj 2. str. 156-181.
8. Marot, D., (2005.): Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, *Fluminensia, časopis za filološka istraživanja*, Vol. 17, No. 1.
9. Marinković-Lepić, M. (2014.): Odnosi sa javnošću u funkciji korporativnog upravljanja. *Godina XVI, Vol. XVII*.
10. Masleša, R., (2008): Policija i društvo. *Sigurnosne studije Fakulteta kriminalističkih nauka Univerziteta u Sarajevu*.
11. Mršić, Ž., (2019.): Komunikacija u primjeni policijskih ovlasti. *Policija i sigurnost*. godina 28. (2019), broj 1, str. 76 – 87.
12. Pavliček, J., Ljubin Golub, T., Dundović, D., (2009.): Poslovi temeljne policije. *Policija i sigurnost*. godina 18, broj 4, str. 472-487.
13. Pirić, V., (2008.): Utjecaj korporacijskih komunikacija na imidž i konkurentnost poduzeća. *Market-tržište*, Vol. 20, No. 2.
14. Pletenac, K., (2013.): Komunikacija i rad u timu. *Zbornik radova Međumorskog veleučilišta u Čakovcu*. Vol. 4. No. 1.
15. Pušeljić, M., Magušić, F., (2008): Uprava i policija. *Policija i sigurnost*, godina 17. (2008), broj 3-4, str. 192-218.
16. Strategija djelovanja „*Policija u zajednici*“. MUP, 2002. godina.

17. Škrtić, D., Međunarodni pravni standardi kojima se uređuje policijska uporaba sredstava prisile. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*. vol. 14, broj 1/2007, str. 187-214.
18. Zrilić, S., (2010.): Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. *Pedagogijska istraživanja*. Vol. 7, No. 2.

#### Internetski izvori:

1. Hrvatska enciklopedija <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=49122> preuzeto dana 26.12.2019. godine,
2. Hrvatska enciklopedija <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=50076>, preuzeto 26.12.2019. godine,
3. Oberman Peterka, Poduzetničke strategije/strateško upravljanje, [http://www.efos.unios.hr/stratesko-upravljanje/wp-content/uploads/sites/126/2014/02/P1\\_Proces-strateskog-upravljanja\\_PS\\_2013\\_14.pdf](http://www.efos.unios.hr/stratesko-upravljanje/wp-content/uploads/sites/126/2014/02/P1_Proces-strateskog-upravljanja_PS_2013_14.pdf) preuzeto dana 26.12.2019. godine,
4. Strategija djelovanja-Policija u zajednici <https://www.bib.irb.hr/134302>, preuzeto 27.12.2019. godine.
5. <https://www.historyextra.com/period/victorian/sir-robert-peel-facts-conservative-party-queen-victoria-prime-minister-repeal-corn-laws/> preuzeto 25.12.2019. godine
6. <https://mup.gov.hr/UserDocsImages/smjernice/Strategija%20odnosa%20s%20javnoscu%20MUP-a%20RH.pdf>. preuzeto 01.01.2020. godine,
7. <https://www.krenizdravo.rtl.hr/psihologija/interpersonalna-komunikacija-vrste-oblici-i-savjeti> preuzeto 02.01.2020. godine,
8. Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave, NN 55/92.-27/08,
9. Zakon o policiji, Narodne novine broj 34/11, 130/12, 89/14, 151/14, 33/15, 121/16, 66/19.
10. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, Narodne novine broj 76/09, 92/14, 70/19.
11. Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika, Narodne novine broj 89/10 i 76/15.

12. <http://www.unhcr.rs/media/Konvencija%20protiv%20tortue%20i%20drugih%20surovih,%20neljudskih%20ili%20pon.pdf>, preuzeto 16.01.2020. godine
13. Narodne novine broj 18/97, 6/99, 14/02, 13/03, 9/05, 1/06, 2/10.

### **Popis grafikona:**

GRAFIKON 1. Rod ispitanika.....	39
GRAFIKON 2. Dob ispitanika.....	40
GRAFIKON 3. Stupanj obrazovanja ispitanika.....	40
GRAFIKON 4. Zaposlenost ispitanika.....	41
GRAFIKON 5. Učestalost komunikacije ispitanika sa policijskim službenikom.....	41
GRAFIKON 6. Dob policijskog službenika.....	42
GRAFIKON 7. Razlog komunikacije građana i policijskog službenika.....	42
GRAFIKON 8. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenik je bio pristupačan u razgovoru.“.....	43
GRAFIKON 9. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Prilikom komunikacije sa policijskim službenikom osjećao/la sam se napeto i nervozno.“.....	44
GRAFIKON 10. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenik je odgovorio na sva moja pitanja.“.....	45
GRAFIKON 11. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenik me nije prekidao u razgovoru.“.....	45
GRAFIKON 12. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenik je bio ljubazan i pristojan dok smo razgovarali.“.....	46
GRAFIKON 13. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenik govorio je književnik jezikom dok smo razgovarali.“.....	47
GRAFIKON 14. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenik je sa zanimanjem slušao dok sam ja govorio/la.“.....	47
GRAFIKON 15. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenici svojom pozitivnom komunikacijom ostvaruju povjerenje kod građana.“.....	51
GRAFIKON 16. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Policijski službenici kroz komunikaciju sa građanima pridonose subjektivnom osjećaju sigurnosti građana.“.....	52

GRAFIKON 17. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Smatram da policijski službenici sa svim građanima trebaju komunicirati jednako.“.....	52
GRAFIKON 18. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Smatram da je potrebna svakodnevna komunikacija između građana i policijskih službenika.“.....	53
GRAFIKON 19. Prikaz kako su ispitanici odgovorili na tvrdnju: „Smatram da policijski službenici svojom pozitivnom i pristupačnom komunikacijom sa građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.“.....	54

***Popis tablica:***

TABLICA 1. Prikaz utječe li starosna dob policijskog službenika na komunikaciju sa građanima.....	49
TABLICA 2. Prikaz izračuna aritmetičke sredine ukupnog broja ispitanika glede utjecaja starosne dobi policijskog službenika na komunikaciju sa građanima.....	50
Tablica 3. Prikaz izračuna aritmetičke sredine izdvojenih ispitanika glede utjecaja starosne dobi policijskog službenika na komunikaciju sa građanima.....	50



## **Prilog 1.**

### ANKETNI UPITNIK

Poštovani/a

Studentica sam Sveučilišta Sjever u Varaždinu, smjer Odnosi s javnostima, a ova anketa provodi se s ciljem utvrđivanja stavova i mišljenja ispitanika o načinu komunikacije policijskih službenika sa građanima i imidžu koji ostavljaju u procesu komunikacije. Anketa je dragovoljna i potpuno anonimna, a svi prikupljeni podaci koristit će se isključivo za izradu diplomskog rada na temu „ Percepcija građana kvalitete interpersonalne komunikacije sa policijskim službenicima“. Ljubazno Vas molim da odvojite nekoliko trenutaka i iskreno odgovorite na postavljena pitanja.

Unaprijed zahvaljujem na trudu i utrošenom vremenu!

1. Kojeg ste roda?

- žensko
- muško

2. Kojoj dobnoj skupini pripadate?

- do 30 godina
- od 31- 40 godina
- od 41 do 50 godina
- 50 i više godina

3. Koji je Vaš stupanj obrazovanja?

- SSS
- VŠS
- VSS
- Ostalo

4. Jeste li zaposleni?

- da
- ne

5. Koliko ste puta komunicirali sa policijskim službenikom?

- Jednom

- Nekoliko puta
- Često komuniciram sa policijskim službenicima (više od jednom godišnje)
- Nikada nisam komunicirao sa policijskim službenikom

6. Komunicirao/la sam sa:

- Mlađim policijskim službenikom
- Starijim policijskim službenikom
- I sa mlađim i sa starijim policijskim službenikom

7. Komunikaciju sa policijskim službenikom ostvario/la sam:

- neformalno u prolazu
- u prometu
- na njegov poziv u policijsku postaju (obavijesni razgovor)
- na moj poziv u pomoć
- policijski službenik je u prolazu radi kontrole tražio moju osobnu iskaznicu

U KOJOJ SE MJERI SLAŽETE ILI NE SLAŽETE SA SLJEDEĆIM TVRDNJAMA. OZNAČITE ZA SVAKU TVRDNJU JEDNU OD PONUĐENIH OCJENA.

(1- u potpunosti se ne slažem, 2 – ne slažem se, 3- niti se slažem niti se ne slažem, 4 – slažem se, 5-u potpunosti se slažem)

8. Policijski službenik je bio pristupačan u razgovoru.

1      2      3      4      5

9. Prilikom komunikacije sa policijskim službenikom osjećao/la sam se napeto i nervozno.

1      2      3      4      5

10. Policijski službenik odgovorio je na sva moja pitanja

1      2      3      4      5

11. Policijski službenik me nije prekidao u razgovoru.

1      2      3      4      5

12. Policijski službenik je bio ljubazan i pristojan dok smo razgovarali.

1 2 3 4 5

13. Policijski službenik govorio je književnim jezikom dok smo razgovarali.

1 2 3 4 5

14. Policijski službenik je sa zanimanjem slušao dok sam ja govorio/la.

1 2 3 4 5

15. Rađe bi razgovarao sa starijim policijskim službenikom nego sa mlađim.

1 2 3 4 5

16. Smatram da su mlađi policijski službenici agresivniji u komunikaciji sa građanima.

1 2 3 4 5

17. Smatram da su mlađi policijski službenici izrazito službeni u komunikaciji sa građanima.

1 2 3 4 5

18. Smatram da mlađi policijski službenici nisu empatični u razgovoru sa građanima.

1 2 3 4 5

19. Policijski službenici svojom pozitivnom komunikacijom ostvaruju povjerenje kod građana.

1 2 3 4 5

20. Policijski službenici kroz komunikaciju sa građanima pridonose subjektivnom osjećaju sigurnosti građana.

1 2 3 4 5

21. Smatram da policijski službenici sa svim građanima trebaju komunicirati jednako.

1 2 3 4 5

22. Smatram da je potrebna svakodnevna komunikacija između građana i policijskih službenika.

1 2 3 4 5

23. Smatram da policijski službenici svojom pozitivnom i pristupačnom komunikacijom sa građanima ostvaruju pozitivan imidž o policiji kao instituciji.

1 2 3 4 5