

## NEKE PREPORUČENE STRATEGIJE KOMUNICIRANJA S NASILNICIMA

Irena Cajner Mraović

Ljubica Bakić

Visoka policijska škola

Policijska akademija

MUP RH

### SAŽETAK

*Ovaj rad je nastao po uzoru na slične priručnike u svijetu (Bowie, 1996 i Smith, 1996) koji nisu bili namijenjeni isključivo policijskim djelatnicima već svim zainteresiranim službama za krizne situacije s nasilničkim ponašanjem. Rad predstavlja svojevrsan vodič za postupanje s potencijalnim ili stvarnim nasilnicima i njihovim žrtvama. Uz teorijski okvir - podlogu, rad obiluje praktičnim uputama i preporukama kao i popisom relevantne literature za daljnje proučavanje istovrsne problematike.*

*Logički je rad podijeljen u dvije cjeline. U prvoj cjelini se obrađuju i tumače vrste nasilničkog ponašanja, vrste potencijalnog ili aktualnog nasilja, kao i mogućnosti suočavanja sa složenom situacijom u kojoj se policijski djelatnici nađu prilikom intervencije u kriznim situacijama s nasilničkim ponašanjem. U drugoj cjelini autori se bave komunikološkim aspektom intervencije, obrađujući i pojašnjavajući različite (poželjne i nepoželjne), verbalne i neverbalne strategije koje stoje na raspolaganju policijskim djelatnicima tijekom intervencije. Na kraju rada dani su savjeti kako djelatnik u intervenciji može i treba postići samokontrolu koja je od presudne važnosti za uspješan ishod intervencije.*

*Ključne riječi: strategije, komuniciranje, nasilnici*

### 1. UVODNE NAPOMENE

U ovome radu iznosimo neka praktična, rekli bismo "zdravorazumska" načela prevencije eskalacije nasilja i suočavanja s nasiljem što predstavlja znatan (i bitan!) dio svakodnevnog policijskog posla. Najveći dio materijala preuzeli smo iz jednog priručnika o suočavanju s nasiljem namijenjenog djelatnicima različitih zainteresiranih društvenih službi (Bowie, 1996). Sam autor taj je rad zamislio kao svojevrsan vodič za postupanje s potencijalnim i stvarnim nasilnicima i njihovim žrtvama, što podrazumijeva uglavnom praktičnu orijentaciju. Međutim, čitatelju je ponudena i određena teorijska podloga koja uvelike pomaže razumijevanju datih praktičnih uputa i preporuka, kao i popis relevantne literature što olakšava daljnje proučavanje istovrsne problematike. Ovaj priručnik izvrstan je primjer "teorije u službi prakse" te smo se stoga odlučili da u našem radu koristimo isti pristup.

U izradi ovoga rada koristili smo se i priručnikom o pregovaranju (Smith, 1996) čiji autor je savjetnik za pregovore pri Ujedinjenim Narodima i jedan od trenera mirovnih snaga UN-a koje su svojedobno bile upućene na područje Bosne.

### 2. VRSTE NASILNIČKOG PONAŠANJA

Kada bi iz brojnih teorija o etiološkim čimbenicima i generatorima nasilja pokušali izvući njihovu suštinu koja bi se dala izraziti u obliku nekoliko pragmatičnih razloga nasilničkog ponašanja, dobili bismo listu motiva nasilničkog ponašanja poput ove koju nudi Smith (1993):

- *Strah.* Kada ljudi osjećaju da im prijete napad ili gubitak nečeg odnosno nekoga vrijednog za njih, oni mogu reagirati ekspresijom nasilja.
- *Frustracija.* Frustracija može rezultirati bijesom

i destruktivnim nasiljem na štetu ljudi ili stvari i to u bilo kojem obliku.

- *Manipulacija.* Sa ciljem da druge osobe prisile na to da im daju nešto što žele ili da privuku pažnju na sebe, neki ljudi mogu postati vrlo impulzivni i nasilni na bilo koji instrumentalni način.
- *Zastrašivanje.* Neki ljudi su u stanju vrlo smireno prijetiti napadom na život i tijelo drugih osoba odnosno njihove imovine da bi dobili ono što žele. Tu spadaju i situacije kao što su otmice i drugi oblici instrumentalnog nasilja.
- *Bol i druga stanja disbalansa.* Ovaj razlog za nasilje izvorno ne navodi Smith (1993) ali ga je zgodno na ovome mjestu pridodati jer je više nego jasno da agresija može biti neposredni rezultat boli, bolesti, oštećenja odnosno disfunkcije mozga, psihijatrijskog oboljenja ili zlouporabe droga.

Ponekad nam saznanja o počiniteljevoj prošlosti, osobnosti odnosno socioekonomskom porijeklu mogu dati smjernice za odgovor na pitanje koji od prethodnih razloga nasilničkog ponašanja vrijedi za tu osobu u konkretnom slučaju. Međutim, saznanja koja posjedujemo o počinitelju moraju biti dopunjena neposrednom opservacijom aktualnog konteksta i počiniteljevog ponašanja. Ljudi koji se ponašaju na određeni način zbog straha, frustracije, manipulacije ili zastrašivanja pokazuju neka jedinstvena obilježja o kojima također govori Smith (1993).

### 2.1. Reakcija na strah

- *držanje i pokreti tijela:* napetost mišića po čitavom tijelu, očita spremnost osobe da se bori odnosno da pobjegne;
- *koža:* blijeda i pepeljasto siva, izraz lica prestrašen sa širom otvorenim očima;
- *disanje:* nepravilno, ubrzano i površno;
- *glas:* promjenjiv, nesiguran, nepostojan, plačljiv, molećiv;
- *osobna anamneza:* viktimizacija, povlačenje isprekidano nasilničkim ekscesima.

### 2.2. Reakcija na frustraciju

- *držanje i pokreti tijela:* mišićna napetost i spremnost da se napadne;
- *koža:* crveni i purpurni tonovi; izraz lica koji izražava bijes;
- *disanje:* dugačko, duboko i glasno;
- *glas:* glasan i agresivan;
- *osobna anamneza:* niski prag tolerancije na frustracije, epizode impulzivnog napadačkog ponašanja.

### 2.3. Reakcija na manipulaciju

- *vizualni i auditivni indikatori:* često nisu tako podložni opservaciji kao u prethodna dva slučaja ali kako situacija traje ipak tendiraju svojoj progresiji. Kao prvo, tu možemo spomenuti niz inicijalno konfuznih zahtjeva postavljenih često na vrlo mazan način čak cmizdravim glasom koji podsjeća na glas žrtve. Zatim slijede po izražaju znatno agresivnije optužbe i usporedbe. Naposljetku, dolaze prijetnje i realizacije nasilničkih aktivnosti.
- *osobna anamneza:* slaba kontrola nagona, reagiranje fizičkim napadima na štetu imovine ili autoagresija u situacijama kada se osoba osjeća depriviranom.

### 2.4. Reakcija na zastrašivanje

- *vizualni i auditivni indikatori:* neutralni i manje očiti osim prijetećih riječi i fraza, prijetećeg tona i prijetećeg držanja tijela. Jednako kao i u slučaju manipulacije, i ovdje je očita progresija u verbalnom i fizičkom smislu. Naime, počinitelj prvo postavlja jasan i snažno izražen zahtjev. Zatim prijeti nanošenjem fizičkih ozljeda ukoliko njegovom zahtjevu ne bude udovoljeno pri čemu ponekad čini štetu na stvarima koje pripadaju žrtvi. Napokon, propuštanje ili odbijanje udovoljavanju njegovih zahtjeva može dovesti do pokušaja ozljeđivanja sebe ili drugih.

### 2.5. Reakcija na bol i druga stanja disbalansa

Nasilničke reakcije na bol, oštećenja mozga ili zlouporabu opojnih droga ponekad je dosta teško interpretirati te je tu potreban zapravo posebno obučeni i educirani promatrač koji je upoznat sa fizičkim statusom počinitelja. Oštećenja mozga koja mogu rezultirati agresivnim ponašanjem mogu se zapravo odnositi na različite neurokemijske poremećaje, disbalans metaboličkog ili limbičkog sustava, neoplazme tumore i druge čimbenike.

Agresija koja proizlazi iz takvih fizičkih stanja može biti vrlo iznenadna i zapravo ničim očito izazvana te ne mora nužno biti praćena očitom ljušnjom. U svakom slučaju, vrlo je bitno prepoznati činjenicu da čak i u takvim situacijama čimbenici na strani razvoja osobnosti, obiteljske dinamike i ukupne društvene situacije mogu igrati vrlo važnu dodatnu ulogu i zapravo imati izvjestan modelirajući utjecaj.

## 3. VRSTE SITUACIJA POTENCIJALNOG ILI AKTUALNOG NASILJA

Ovakve situacije u kojima se od policijskog djelatnika očekuje preuzimanje i održavanje kontrole, moguće je iz praktičnih razloga podijeliti na jednostavne i složene, te na one visoko strukturi-

rane i one bez strukture.

Jednostavna situacija je ona gdje je dovoljno učiniti samo nekoliko zahvata da bi se postigla željena interakcija; složena situacija je pak ona gdje je nužno uključiti znatno veći broj interventnih elemenata i komponenti. Međutim, vještina koja se traži u oba navedena slučaja jest prepoznavanje problema, identifikacija onih nazočnih odnosno u konflikt involviranih osoba koje su spremne i sposobne primati odnosno davati informacije te uočavanje ostalih bitnih čimbenika, posebice pritisaka, uključenih u konkretnu situaciju.

Visoko strukturirana scena je ona gdje su svi navedeni elementi identificirani te postoji spremnost za realizaciju zadatka, a to je smirivanje stanja i sprečavanje daljnje eskalacije nasilja. Situaciju u kojoj nema takve strukture obilježava nedostatak kontrole kao i uključenost brojnih, a djelatniku policije koji intervenira, vrlo vjerojatno nepoznatih, čimbenika.

Postoje zapravo četiri osnovna tipa ovih situacija:

- jednostavna visokostrukturirana (npr. pomaganje građaninu da ispuni obrazac);
- jednostavna bez strukture (npr. neformalni kontakt sa građaninom na ulici);
- složena visokostrukturirana (npr. sudjelovanje u sudskoj raspravi);
- složena bez strukture (npr. intervencija u obitelji nasilnika na dojavu građana).

Naravno, ovdje se radi o idealnim tipovima dok su u stvarnom životu moguće njihove kombinacije ili izvjesna odstupanja. Ono što je za policiju posebno zanimljivo i zapravo problematično jesu brojne situacije kojima oni trebaju ovladati a koje su po prirodi potpuno nestrukturirane.

Kontrola u bilo kojoj od navedenih situacija može biti oslabljena uslijed slijedećih okolnosti:

- jedna situacija može zapravo biti posljedica multiplih problema;
- dvije ili više situacija mogu "konkurirati" za pozornost policijskog djelatnika;
- osobe koje sudjeluju ili su nazočne nasilnom incidentu za policijskog djelatnika predstavljaju situacijsku skupinu; one, međutim, mogu jednako tako biti članovi nekih drugih situacijskih skupina u okviru kojih će moda dobiti nešto drukčije informacije (npr. različitost pristupa problemu nasilja u obitelji i zlostavljanoj ženi od strane policije i od strane volonterki u skloništu za žene) ili čak kao članovi iste situacijske skupine mogu dobivati drukčije upute od drugih osoba (npr. policija i rodaci davat će zlostavljanoj ženi često različite savjete).

## 4. SUOČAVANJE SA SLOŽENOŠĆU SITUACIJE

### 4.1. Multipli problemi

Da bi održao ravnotežu, policijski djelatnik mora razviti određene vještine snalaženja u vrlo složenim situacijama (vidi o tome opširnije kod: Thompson, 1983). U takvim situacijama zadatak je policajca da uspije održati kontrolu vlastite pozornosti odnosno da ne dozvoli da problemi sami i stihijski zaokupljaju njegovu pozornost (npr. u situaciji nasilja u obitelji mogući problemi su ozljede žrtve, nasilnikove prijetnje da će nastaviti s nasiljem nad žrtvom, nasilnikove prijetnje samom policajcu, nazočnost male djece). U tu svrhu on mora selektirati jedan problem i staviti ga u fokus svog djelovanja. Takvu odluku donijet će oslanjanjem na rezultate brze analize ozbiljnosti i opasnosti svakog problema kao i mogućnosti promjene svakog od njih primjenom uvjerenja umjesto fizičke sile.

### 4.2. Konkurirajuće situacije

Moguće je, primjerice, da muž prijeti nasiljem svojoj ženi; žena prijeti da će skočiti kroz prozor i ubiti se; malo dijete vrišti od straha; starije dijete pokušava spriječiti obje tragedije doslovno se obračunavajući čas na jednog čas na drugog roditelja pri čemu i samo zadobiva udarce i odguravanje; skupljaju se susjedi i komentiraju; stiže ženin rođak koji namjerava problem riješiti nasiljem nad njenim mužem.

Ovdje se uloga policijskog djelatnika može sastojati u tome da pregovara o svakoj situaciji posebno ili pak da kreira neku treću scenu u okviru koje će moći istodobno raditi sa svim situacijama. Da bi to mogao, policijski djelatnik mora biti u stanju prepoznati konkurirajuće situacije a potom još treba biti sposoban transformirati ih u jednu jedinstvenu situaciju koja je znatno podložnija kontroli.

### 4.3. Konkurirajuće situacijske skupine

Suočavajući se sa ovakvim problemom policijski djelatnik treba biti u stanju zadobiti i održati kontrolu i balans na način da kreira primarnu situacijsku skupinu te minimizira učinke konkurirajućih situacijskih skupina.

U situacijama aktualnog ili potencijalnog nasilja djelatnik policije može se suočiti s različitim brojem njemu poznatih i nepoznatih osoba. Tu su moguće zapravo slijedeće kombinacije:

- jedna osoba, poznata policijskom djelatniku,
- jedna osoba, nepoznata policijskom djelatniku,
- jedna skupina, poznata policijskom djelatniku,
- jedna skupina, nepoznata policijskom djelatniku,
- više skupina, poznatih policijskom djelatniku,

- više skupina, nepoznatih policijskom djelatniku.

U stvarnosti opet ne treba očekivati samo čiste tipove navedenih situacija nego i njihove međusobne kombinacije. U svakom slučaju, pristup policijskog djelatnika treba se jasno razlikovati u svakoj od navedenih situacija, dakle s obzirom na broj i stupanj poznavanja ljudi s kojima se suočava. Također, u svim tim situacijama policijski djelatnik treba kontinuirano raditi na tome da nepoznato pretvori u poznato. Međutim, ni to nije dovoljno jer stalno treba imati na umu da ono što je poznato ne mora biti statično te se vrlo lako može u slučaju nepažnje pretvoriti u nepoznato.

Policijski kao i svaki drugi djelatnik koji se nađe na intervenciji pri ovakvim događajima, treba biti svjestan da će se situacija u kojoj se našao vremenom mijenjati te da je njegov glavni cilj držati pod kontrolom sve te promjene i to prvenstveno na način da eliminiira svaku potencijalnu opasnost iz trenutka u trenutak. Policijski djelatnik treba nastojati kontrolirati i balansirati promjene a ne dopustiti da te promjene kontroliraju njega. Posebno treba imati na umu da je u takvim situacijama krucijalan protek vremena te pogotovo pravilno prepoznavanje i određivanje vremena za poduzimanje određene mjere ili akcije (*timing*). Drugim riječima, policijski djelatnik svakako treba procijeniti koja je faza nasilničkog kruga u tijeku te koja je u tom slučaju njegova prikladna reakcija.

## 5. FAZE NASILNIČKOG PONAŠANJA (NAPADAČKI KRUG)

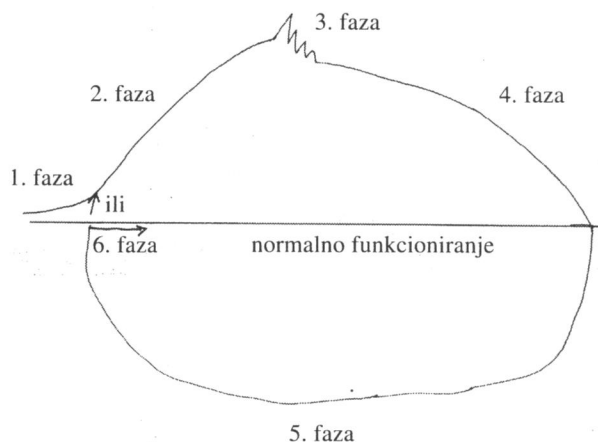
Za profesionalce koji se suočavaju sa nasiljem nije važno samo poznavati motivaciju počinitelja za takvo ponašanje nego oni također trebaju biti u stanju percipirati razinu nasilja na kojoj se počinitelj nalazi u trenutku kada oni dolaze na intervenciju. Vrlo često je moguće da djelatnici policije dolaze u trenutku kada je nasilničko ponašanje već u svojoj uzlaznoj liniji odnosno kada oni sami mogu postati novi objekt napada već dovoljno razlučenog i agresivnog počinitelja.

U situaciji eskalacije nasilja, počinitelj i njegova žrtva pokazivat će fizičke i psihološke reakcije te će se ponašati na točno određeni način u odnosu na percipiranu prijetnju pri čemu će se vjerojatno očitovati određeni progres. Smith (1993) ovu pojavu naziva krugom nasilja kojega čini zapravo pet različitih faza:

1. događaj(i) koji predstavlja(ju) podražaj (okidač)
2. eskalacija
3. kritična točka
4. oporavak
5. postkrizna depresija

Ovdje bi trebalo dodati još šestu fazu koja predstavlja povratak u "normalno" funkcioniranje.

Međutim, vrlo često osoba ne dopijeva do te faze nego nailazi na novi podražaj i krug se ponavlja.



Slika 1. Napadački krug (polazi od Smithovog koncepta ali uvažava Wilksov kružni model negativnih emocionalnih stanja)

Pogledajmo sada svaku fazu kao cjelinu za sebe:

- *Podražaj*. Radi se o pojavi koju počinitelj percipira kao ozbiljnu prijetnju u odnosu na svoj život, tijelo ili imovinu. Valja naglasiti da je pri tome ključna percepcija osobe a ne realitet pojave odnosno događaja. Događaji koji predstavljaju podražaj za nasilje mogu biti utemeljeni na strahu, frustraciji, manipulaciji, zastrašenju ili bolesti a mogu biti i kombinacija više od navedenih čimbenika.

- *Faza eskalacije*. Tijelo i um osobe pripremaju se za borbu. Oni zauzimaju fizički položaj koji predstavlja spremnost za akciju a moguće je i izrugivanje prijetnje iz prethodne faze.

- *Kritična točka*. Agresor eksplodira što se očituje u aktima verbalne i fizičke agresije usmjerene na prijetnju odnosno njen izvor.

- *Faza oporavka*. Tijelo se opušta a smanjuje se i psihička budnost odnosno napetost s obzirom da počinitelj vidi kraj konfrontacije, konačan ili privremen.

- *Postkrizna depresija*. Dok tijelo i um pokušavaju vratiti stabilnu razinu funkcioniranja odnosno ravnotežu, fizički i emocionalni aspekti krize se u ovoj fazi ponovno pojavljuju u obliku iscrpljenosti, malaksalosti, depresije i osjećaja krivnje.

- *Povratak u normalno funkcioniranje*. U ovoj fazi osoba izlazi iz okvira samookrivljanja te zapravo ulazi u stanje vlastite emocionalne i fizičke uravnoteženosti.

Ovaj koncept može biti vrlo koristan u praksi i to na više načina:



- Svaka osoba se razlikuje po svom osobnom doživljaju i ekspresiji nasilničkog ponašanja jer to ovisi o crtama ličnosti, ranijem životu i situacijskim čimbenicima. Upravo zato se za neke ljude čini da mogu eksplodirati i na najmanji podražaj dok ima i onih drugih koji reagiraju agresivno tek nakon dugotrajnog provociranja. Za nasilnike je upravo karakteristično to da su skloni percipirati vlastitu ugroženost. U dokumentarnom filmu o nasilju u obitelji koji je nedavno emitiran na hrvatskoj televiziji, jedna žena žrtva opisala je kako je njenom ljubomornom i nasilnom suprugu ponekad dovoljno da čuje samo lupanje vrata automobila na parkiralištu da je počne tući jer misli kako to njoj dolazi njen ljubavnik.

- Ovaj koncept ne mora nužno biti slijeden do samog svog kraja odnosno ne mora se uvijek pojaviti faza postkrizne depresije i povratka u normalno funkcioniranje. Moguće je, naime, da stručna intervencija uslijedi u nekoj od ranijih faza te da se krug prekine ili se može dogoditi da tijekom faze oporavka dođe do novog podražaja te se započinje novi krug.

- Neki antisocijalni tipovi ličnosti, najčešće oni koji nasilje koriste radi zastrašivanja, ne pokazuju očitu krivnju niti depresiju što su obilježja pete faze iako mogu biti vrlo uzbuđeni incidentom. Oni izgledaju kao da žive na emocionalnom i ponašajnom toboganu rijetko se vraćajući nekoj vrsti "normalnog" odnosno uravnoteženog ponašanja. Neki drugi tipovi ličnosti mogu pak proći i sve faze uključujući četvrtu, petu i šestu bez da utonu u depresiju.

- Faza postkrizne depresije kod nasilnika predstavlja potencijalni izvor nevolja za policijske djelatnike. Naime, nakon što nasilnika svladaju i umire, policijski djelatnici ga ponekad smještaju u službeno vozilo i tijekom vožnje ostavljaju bez nadzora uvjereni njegovim mirnim držanjem kako je svaka opasnost od nasilničkog ispada prošla. Međutim, ovo je faza tijekom koje je moguća samo promjena objekta agresije, te se dogodi da nasilnik izvrši samoubojstvo.

Uz ove napomene prezentirani model nasilničkog kruga predstavlja koristan alat pri ispitivanju nasilničkog ponašanja u konkretnoj situaciji kada na temelju tih opservacija treba donijeti odluku o najprikladnijoj reakciji odnosno intervenciji. Ovaj model može biti od koristi u intervenciji prilikom incidenata gdje nije u pitanju samo fizičko nego i izrazito verbalno nasilje.

Slijedeći važni aspekt ovog modela jest njegova primjenjivost u smislu podrške kako građana tako i policajaca pri njihovom oporavku od nasilničkog incidenta. Fiziološke reakcije tijela na potrebu da se bori ili bježi su vrlo slične i kod napadača i kod onoga koji intervenira. Radi se o kemijskim promjenama koje dovode do hipertenzivnosti i apsolutne budnosti organizma a koje

mogu biti prisutne u tijelu satima pa čak i danima nakon događaja. Radi se o simptomima poput "vraćanja filma", straha, plačljivosti i nemogućnosti spavanja koji, dakle, nisu samo rezultat shvaćanja onoga što se dogodilo nego i produkt kemijski inducirane samozaštite organizma.

Upravo zato oni koji su odgovorni za brigu o počiniteljima nasilničkih delikata nakon intervencije moraju biti svjesni svih opasnosti koje još uvijek prijete. Često se događa da policajci koji su tijekom intervencije također postali objektom napada počinitelja "zbijaju svoje redove" upravo dok se počinitelj nalazi u petoj ili šestoj fazi nasilničkog kruga te umjesto da prihvate trenutačno smirivanje situacije oni izlijevaju svoju ljutnju i konfuziju na počinitelja čime zapravo proizvode podražaj odnosno početak novog nasilničkog kruga kod počinitelja. Drugim riječima, sasvim je pogrešna pretpostavka da će do smirivanja doći istodobno i na strani počinitelja i na strani policije.

Ove spoznaje o etiologiji i krugu nasilja svakako bi trebale biti inkorporirane u modalitete izvođenja verbalnih i neverbalnih strategija prevencije i smirivanja nasilničkih situacija. Upravo o tome je riječ u slijedećim poglavljima.

## 6. KOMUNIKACIJA I INTERVENCIJA

Postoje neka temeljna načela komunikacije kojih policijski djelatnik treba biti svjestan u svakome trenutku svoga profesionalnog djelovanja i koja treba znati praktično primjenjivati, posebice u situacijama kada se suočava sa agresijom i nasiljem, jer tada cijena pogreške može biti i ljudski život. Poznavanje karakteristika komunikacijskog procesa važno je zapravo za sve one koji se bave ljudskim ponašanjem. Stoga ista načela vrijede jednako i za policiju, i za druge profesije; obrazovne djelatnike, odgajatelje itd. (Watzlawick, 1967):

- Komunikacija se **ne može** izbjeći.

Svako ponašanje u interpersonalnoj situaciji ima karakter poruke. Odbijanje komunikacije također je komunikacija. Pojedini pokušaji nekomuniciranja zapravo su oblici poremećenog ponašanja.

- Komunikacija ima svoj sadržajni, kontekstualni i odnosni aspekt.

U praksi se često preneglašava sadržajni aspekt a zanemaruju odnosni i kontekstualni. Međutim, nesporazumi na sadržajnom planu nastaju spontano i trenutačno pa ih je lakše uočiti a time i riješiti, dok su nesporazumi na odnosnom planu često prikriveni, nejasni i daleko kompleksniji kako za uočavanje i definiranje, tako i za rješavanje, jer zadiru u osobnost čovjeka, njegovu kulturu, vrijednosni sustav i stavove, što sve čini stabilnu pa čak i rigidnu dimenziju pojedinca.

- Komunikacija se odvija na verbalnoj i neverbal-

noj razini.

Komunikacija uključuje znatno više od riječi te čak i šutnja policijskog djelatnika može imati određenog učinka na nasilnika djelovanjem nekih neverbalnih kanala komunikacije.

- Odnos je uvjetovan interpretacijom ponašanja.

Često od drugih očekujemo određeno ponašanje, ponašamo se prema njima u skladu s našim očekivanjima te ih tako zapravo "prisiljavamo" da ispune naše očekivanje. Drugim riječima, moguće je da naše ponašanje prema drugoj osobi nije samo reakcija na njeno ponašanje, nego vrijedi upravo obrnuto: njeno ponašanje je reakcija na naše ponašanje. Na primjer, policajac koji od uhićenika očekuje otpor i drsko ponašanje, postupa na grub način čime doista izaziva uhićenikovu agresiju.

- Komunikacija može biti simetrična i komplementarna.

U simetričnim odnosima teži se sličnosti dok komplementarni odnosi često podrazumijevaju dopunjavanje različitostima. Policajac je superioran u odnosu na osobe koje sudjeluju u nasilnom incidentu te je dobro da zauzme simetričnu poziciju kako bi tu superiornost ublažio. Naime, njegov je autoritet jasan sam po sebi i ne treba ga još isticati superiornim odnosom jer time se sugovornici udaljavaju, odnosno stvaraju se barijere u komunikaciji, koje ometaju njenu učinkovitost.

Ovim Watzlawickovim (1967) načelima komunikacije dodali bismo još jedno koje iz njih zapravo proizlazi a vrijedi ga istaknuti, kako tvrdi Bowie (1996), za one koji interveniraju u različitim rizičnim situacijama:

- Poslana poruka nije uvijek istovjetna primljenoj poruci.

Konflikti mogu eskalirati u situacijama kada kontekst ili sadržaj poruke bivaju pogrešno shvaćeni a daljnje akcije utemeljene su na toj pogrešnoj percepciji. U pokušaju komuniciranja u kriznim situacijama, policijski djelatnik se zapravo trudi poslati poruku drugoj osobi koja ne dijeli iste poglede na realitet niti ista životna iskustva kao on. Stoga je primarni zadatak policijskog djelatnika da razumije i uvaži gledišta osobe u odnosu na koju intervenira te da pokuša s njom komunicirati na način koji je kongruentan s njezinim gledištima i svim obilježjima aktualne krizne situacije.

Većina ljudi ima neki razlog zbog kojeg se ponaša agresivno koji za njih svakako ima smisla. Uloga policijskog djelatnika sastoji se u pokušaju razumijevanja sustava logike osobe u odnosu na koju intervenira te u situacijama kada je to prikladno i moguće inkorporira taj misaoni sustav u vlastiti komunikacijski proces.

Iz navedenoga jasno proizlazi da je za svaku intervenciju u kriznim situacijama od ključne važnosti metoda i načini komunikacije. Vrlo je važno nastojati koncentrirati se na izgradnju odnosa bez obzira koliko on privremen i kratkotrajan zapravo bio. U situacijama visokog stresa ljudi počinju brzo strukturirati pravila međusobnih odnosa te stoga policijski djelatnik treba preuzeti ulogu usmjeravanja razvoja tih novih međuljudskih odnosa. Cilj je uspostaviti koliko god je to moguće u datim okolnostima snažnu vezu između policijskog djelatnika i osobe koja se nalazi u kritičnoj situaciji jer samo tako je moguće doći do rješenja te krize koje će biti najprihvatljivije za sve uključene strane.

Problemi vrlo često nastaju kada policijski djelatnik ne razumije želje i potrebe drugih osoba da definiraju odnos. Konflikti zapravo nastaju kada jedna osoba pokušava prijetiti drugoj kao da su međusobno ravnopravne, dok ova druga želi biti tretirana kao superiorna ili inferiorna. Do konflikta također dolazi i u situacijama kada osobe prijetе međusobno jedna drugoj a da to uopće tog trenutka ne žele niti trebaju.

To znači da policijski djelatnik treba biti vrlo osjetljiv i vrlo fleksibilan u smislu prepoznavanja i poštivanja zahtjeva i pravila o međuljudskim odnosima koja postavljaju druge osobe. Pri tome mu od pomoći itekako mogu biti verbalni ali i neverbalni simboli tih osoba.

Thackery (1987b) je načinio vrlo korisnu analizu metoda i načina komunikacije koji su primjenjivi u situacijama kada policajci trebaju intervenirati u odnosu na agresivne osobe. Naime, ovaj autor podsjeća da je komunikacija znatno više od riječi odnosno da ona obuhvaća signale koji se odašilju ne samo verbalnim, već i paraverbalnim, kinetičkim (govor tijela), spacijalnim (prostornim) i taktilnim (dodir) kanalima.

## 7. VERBALNE STRATEGIJE KOMUNICIRANJA S NASILNIM OSOBAMA

### 7.1. Neka opća pravila

U komunikaciji s nasilnicima, valja primjenjivati slijedeće verbalno orijentirane strategije:

- Pokušajte što je god moguće prije složiti se oko nečega s osobama prema kojima poduzimate intervenciju bez obzira radilo se o riječima ili aktivnostima; to će omogućiti izgradnju prve male karike suradnje.

- Kad god je to doista moguće, nastojite inkorporirati nasilnikov rigidni pogled na svijet u dizajniranje procesa pomaganja i intervencije i to na način da preukvirite komadiće njegove percepcije. To zapravo podrazumijeva prihvaćanje i reinterpretiranje njegovih agresivnih postupaka u znatno pozitivnijem svjetlu; traženje zajedničkih, dakle

sličnih točaka umjesto različitosti; promatranje neprihvatljivih postupaka ne kao neprijateljskih nego jednostavno različitih.

- Komentirajte aktualno ponašanje osoba a ne motivaciju koja stoji iza toga ponašanja. Nastojite ne ostaviti dojam da im želite čitati misli ili ocjenjivati njihove namjere. Ostavite svakome od sudionika dovoljno psihološkog prostora da bi objasnio ili poricao osjećaje vezane uz svoje ponašanje.

- Kada postavljate pitanja izbjegavajte ispitivanje mogućnosti i kapaciteta drugih osoba da izvedu određeni zadatak. Umjesto toga, provjerite radije njihovu voljnost i spremnost da to učine. Naime, ovo prvo može se protumačiti kao podčinjavanje ili napadanje te stoga može još dodatno oštetiti već osjetljive samoprocjene osoba u odnosu na koje se intervenira.

- Radite s onim što je ovdje i sada umjesto da se bavite s problemima iz prošlosti. Budite svjesni činjenice da ljudi u kritičnim situacijama tendiraju bježati u prošlost te da je to za njih najčešći način razmišljanja i suočavanja s realitetima.

- Pri davanju objašnjenja ili uputa nastojite biti što jednostavniji, razumljiviji, izbjegavajte složene ili pak isključive riječi kao što su, na primjer, "svaki", "nikada" ili "svi". Naime, te riječi se često koriste kao ekstremi, a to je najmanje poželjno u situacijama gdje je prisutno nasilje ili prijetnja nasiljem. Također, koristite "pravilo od pet" odnosno konstruirajte rečenice tako da imaju najviše pet riječi; upitno je može li osoba u kriznoj situaciji svladati veće količine sadržaja odjednom.

- Zahtjevi koje postavljate moraju biti jednostavni, razumljivi i direktno upućeni. Ništa važnoga ne smije se prepustiti slučaju odnosno pogrešno je pretpostaviti da svi sudionici u nekoj situaciji razumiju neku uputu. Ne razgovarajte s odraslim osobama kao roditelj s djetetom jer time povećavate izgleda za rast ljutnje.

- Ne dajte obećanja ili jamstva za koja unaprijed niste sigurni da ćete ih moći ostvariti. Govorite o onome što je poznato i ne pokušavajte predviđati buduće događaje ili ishode. Naime, ukoliko jamstvo ne bude ispunjeno ili se predviđanje ne ostvari, osoba može biti dodatno traumatizirana a kredibilitet svakog sljedećeg interventnog subjekta ili čimbenika znatno narušen.

- Kada god to prilike dopuštaju, ponudite osobi u krizi alternativu koja će "spasiti" njezin status i "obraz" ili pak jednostavno izlaz iz situacije. Naime, nasilnici su često osobe koje se same osjećaju uhvaćenima u zamku, koje su i same bile ili još uvijek jesu viktimizirane i koje su vrlo zbunjene.

- Kada nasilniku, ali i žrtvi, treba postaviti određena ograničenja, radi njihove vlastite sigurnosti, to treba učiniti u pozitivnom svjetlu, bez ikakvog postupka koji bi upućivao na nazočnost nadređenih

i podređenih u dotičnoj situaciji. Policijski djelatnik treba zauzeti takav stav da želi pomoći ali da to istodobno ne znači da želi manipulirati.

Sva ograničenja koja postavljate moraju biti racionalna i lako razumljiva. Stoga provjerite da li osoba razumije ograničenja s kojima je suočavate da bi ste joj potom mogli predočiti dobrobiti koje će imati od suradničkog ponašanja.

- Nemojte prenapro reagirati kada nasilnik prijeti da će ozlijediti drugu osobu - najčešće vlastitu ženu, iako se njegova agresija može proširiti i na ostale nazočne osobe, najčešće djecu ili pak predstavnike policije. Naime, neprimjerena uporaba sredstava prisile može potaknuti daljnje agresivno ponašanje od strane napadača te zapravo napadač na taj način može preuzeti kontrolu nad situacijom i manipulirati policijskim djelatnikom. Stoga nastojite odvratiti pozornost od osobe kojoj je prijetnja upućena i vratiti se na napadačeve želje i potrebe.

- Pohvale koristite vrlo oprezno, ubacujući ih zapravo između neutralnih izjava ali nikako nemojte na njih posve zaboraviti. Naime, lijepa riječ upućena osobi u krizi za nju znači da ju potpuno ne odbacujete i da možete biti na istoj strani. Pri tome, naravno, opet treba paziti da to ne izgleda kao poigravanje s negativnim samopoimanjem koje je karakteristično za osobe u krizi. Posebno je važno da ne nastojite silom razvedriti žrtvu ili pak počinitelja u depresivnoj fazi jer to opet znači da ne prihvaćate njihov aktualni pogled na stvari i događaje. Nastojite pomoći svim sudionicima u suočavanju s bolnim činjenicama te im dati na znanje da su svi osobe vrijedne napora i poštovanja.

Dakle, usporite ili pak proširite komunikaciju kada je to potrebno. Time ćete pokazati da je svatko od nazočnih dovoljno vrijedan da ga se sasluša. Osim što to nosi za sobom veliki psihološki učinak, policijskom djelatniku to daje i vremena da doista osluhne aktere, analizira trenutačno stanje stvari i da u skladu s time donosi prikladne odluke o daljnjim postupanjima.

- Tamo gdje još nasilje nije došlo do kritične točke situacija može biti ublažena i daljnje nasilje spriječeno na način da policijski djelatnik traži dodatne informacije od napadača odnosno zapravo da traži njegovu pomoć. Takav zahtjev može skrenuti napadačevu pozornost s vlastite ljutnje na neki sasvim drugi sadržaj. Pri tome već sam smireni ton i ujednačeni ritam govora u izvjesnom smislu predstavlja apeliranje na racio pri čemu se emocije nužno stavljaju u drugi plan. Ipak, ni to nije sasvim jednostavno kao što na prvi pogled izgleda. Ukoliko je učinjena kriva procjena ili je eskalacija nasiljem već toliko uznapredovala da je tik do kritične točke, ovakav zahtjev može djelovati iritirajuće i samo još pogoršati situaciju.

- Uporaba paradoksa ili skretanja s teme katkada



može biti vrlo prikladna. Na primjer, ponekad je dobro tražiti čašu vode ili komentirati nekakav miris. Ovakve mjere mogu policijskom djelatniku dati priliku da preusmjeri pozornost svih aktera što će odmah zatim rezultirati i trasiranjem njihova ponašanja u znatno prihvatljivijem smjeru.

- No, prije svega, policijski djelatnik mora napadaču pružiti priliku da govori o sebi a pogotovo o onome što ga je uzrujalo ili razljutilo.

## 7.2. Uvjeravanje

Postoji više verbalnih strategija uvjeravanja koje je moguće primijeniti prema nasilnim osobama. Odabir se odvija pod utjecajem same situacije (konteksta), karaktera problema, vrste pritisaka i tenzija te obilježjima situacijske skupine. Osim toga, svrha koju policajac želi postići te perspektiva njegova postupanja također predstavljaju selektivni mehanizam u odabiru najprikladnijeg pristupa.

### 7.2.1. Apeliranje na razloge

Apeliranje na razloge funkcionira na racionalnoj misaonoj razini te može podrazumijevati nekoliko različitih pristupa.

Jedan od tih pristupa odnosi se na rješavanje problema pri čemu se čine pokušaji rješavanja frustracije ili problema onakvog kakvim ga vidi i osjeća počinitelj.

Drugi pristup odvija se putem objašnjenja i reinterpretacije događaja i informacija što se sve postiže ispitivanjem i davanjem savjeta agresivnom počinitelju.

Treći i zapravo glavni pristup sastoji se u ispravljaju temeljnih pogrešaka u logici i razmišljanju napadača čime se zapravo postiže to da on reinterpretira događaje na znatno manje agresivan način.

U svakom slučaju, policijski djelatnik da bi mogao uspješno primijeniti ovakvu vrstu apela mora znati kako ispraviti četiri osnovne logičke pogreške koje počinitelje nasilničkih djela najčešće vode u konfliktne situacije:

- Ili - ili pogreška

Ovo je zapravo tendencija da se rješenja vide krajnje simplificirano u obliku dvije alternative odnosno u obliku ispravnog i neispravnog, crnog i bijelog (npr. muž koji misli da mora stalno držati ženu u strahu i kontrolirati je ili će ona otići od njega). Ovdje je zadatak policijskog djelatnika da osvijetli one alternative koje počinitelju stoje na raspolaganju ali ih on sam nije u stanju vidjeti niti prepoznati. Na taj način agresoru se zapravo nudi treća, nenasilna i za sve prihvatljiva mogućnost rješenja problema.

- Pogreška u generalizaciji

Ovdje se zapravo radi o zaključcima koji su utemeljeni na neadekvatnim ili čak posve pogrešnim

informacijama (npr. nasilni muž koji smatra da su sve žene nevjerne). Ovdje je zadatak policijskog djelatnika da navede napadača da preispita izvore svojih informacija te njihovu eventualnu neispravnost.

- Pogrešna kauzalna generalizacija

Ovdje se zapravo radi o tome da osoba vidi jedan jedini uzrok problema te stoga ne razmatra mogućnost višestruke uzročnosti (npr. nasilni muž koji želi svoje žene da ode od njega objašnjavaju činjenicom da ona ima ljubavnika). Uloga policijskog djelatnika ovdje se sastoji u naglašavanju neprikladnih generalizacija ili netočnih identifikacija na razumljiv, racionalan i smiren način čime će zapravo potaknuti agresora da malo podrobnije razmisli o onome što govori. Radi se, drugim riječima, o pokušaju da se fokus napadača premjesti s njegovih pogrešnih zaključaka na načine razmišljanja, odnosno na metodologiju izvođenja tih zaključaka.

- "Ad hominem" argumenti

Ova vrsta pogrešnog rezoniranja podrazumijeva isticanje osobnosti na štetu aktualnih činjenica (npr. nasilni otac koji se opravdava tezom da su današnja djeca neposlušna i bezobrazna i da ih samo batina može "dozvati pameti"). Zadaća je policijskog djelatnika da fokusira napadačevu pozornost na činjenice umjesto napadanja određenih tipova ličnosti.

U svakom slučaju, pri apeliranju na razloge, fokus treba biti usmjeren na preispitivanje i objašnjavanje a ne na reakciju.

### 7.2.2. Apeliranje na emocije

Apeliranje na emocije vjerojatno je najsnažniji način uvjeravanja te često treba biti korišten indirektno odnosno posrednim putem.

Riječi imaju dvije vrste značenja: doslovno (denotativno) značenje i emocionalno (konotativno) značenje za svaku osobu. Određene riječi imaju vrlo moćne konotacije kao što su osjećaji ili sjećanja te stoga mogu biti podražaji za snažne emocionalne reakcije (na primjer: samohrani roditelj, birokrat, blagostanje, etnički, ravnopravnost itd.).

Konotativno značenje riječi nalazi se pod utjecajem osjećaja, vjerovanja, predrasuda ali i nesigurnosti osobe. Dakle, da bi izbjegao eventualne negativne konotacije, policijski djelatnik mora birati riječi koje će predstavljati podražaj za pozitivne reakcije. To su riječi koje iskazuju poštovanje prema kulturi osobe odnosno riječi koje nemaju kulturološko, rasno, etničko i slično značenje koje bi dovelo do prekida komunikacije. Sukladno tome, policijski djelatnik mora biti osjetljiv i na sva druga područja nesigurnosti koristeći, dakle, riječi koje naglašavaju snagu i pozitivne potencijale umjesto onih koje asocijaraju na slabost. Ponekad je ipak moguće koristiti uočene izvore nesigurnosti



napadača da bi se osujetio njegov nasilni plan. Međutim, takve strategije treba koristiti s krajnjim oprezom.

### 7.2.3. *Apeliranje na posljedice*

Ova metoda uvjeravanja zapravo predstavlja specifičan oblik primjene apeliranja na razloge i apeliranja na emocije. Naime, ovdje policijski djelatnik suočava agresora s vjerojatnim završetkom i rezultatima njegovog ponašanja. Pri tome se preporuča što više koristiti pozitivne konstatacije pa tako treba naglasiti koristi koje bi napadač mogao imati od suradničkog ponašanja. Kad god je to moguće, te posljedice treba predočiti na način da su one lišene kažnjavajuće perspektive te da se prikažu onoliko negativno koliko će one biti negativne za samog počinitelja.

### 7.2.4. *Etički apeli*

Ova vrsta apela temelji se na osobnosti samog policijskog djelatnika. Naime, ovdje on koristi svoj vlastiti autoritet odnosno pretpostavljene karakteristike osobnosti.

Policijski djelatnici ponekad tu koriste zapravo autoritet organizacije kojoj pripadaju, često u negativnom smislu, aludirajući na svoje vrlo široke mogućnosti sankcioniranja negativnog ponašanja. Međutim, takav inicijalno konfrontirajući pristup može situaciju još dodatno pogoršati. Umjesto toga treba tražiti kooperativni pristup. Policajac je pozvan da zaštiti osobe, a jedan od glavnih načina da to postigne ja taj da ih potakne na traženje rješenja problema te da im u tome pomogne, naravno, u granicama svojih ovlasti i mogućnosti.

### 7.2.5. *Apeliranje na sociokulturne pritiske*

Ovdje se može apelirati na obiteljsku čas i ime, kulturni identitet, skupinu vršnjaka, institucionalna očekivanja ili društvene norme ponašanja.

## 7.3. *Ostale verbalne tehnike*

U situacijama kada je nasilje u svojoj eskalirajućoj fazi, policijski djelatnik trebao bi koristiti jednostavne i neapstraktne riječi na vrlo jasan i konkretan način.

Postoje više osobito primjenjivih verbalnih tehnika za raspršivanje kriznih situacija. To su *by-pass*, *pokvarena ploča*, *zamagljivanje*, *postavljanje ograničenja* i *konstruktivni feedback*. Ovo nikako nisu terapijske tehnike nego isključivo tehnike intervencije u kritičnim situacijama kad je nasilnički čin u tijeku a policijski djelatnik treba u odnosu na njega intervenirati.

### 7.3.1. *By - pass*

Ova tehnika izvodi se na način da policijski djelatnik potvrđuje agresorove izjave ali bez refleksije emocija i bez odgovora na bilo koji oblik

zlostavljačkog ili napadačkog žargona. Zatim policijski djelatnik nastavlja te na vrlo kontrolirani način izgovara ono što želi reći agresoru. Ovdje on zapravo nastoji izbjeći *ad hominem* napad i vratiti se na ono što je zapravo centralni problem.

Vrlo je teško održati osjećaj ili snažnu emociju dulje vremena kada ne postoji povratna emocija. Drugim riječima, nasilniku je teško održati visoku razinu ljutnje i bijesa ukoliko ona nije stalno potkrepljivana. S obzirom da se, kako smo već prethodno istaknuli, komunikacija ne može izbjeći, policijski djelatnik i nasilnik nužno se nalaze u komunikaciji. Policijski djelatnik je zapravo jedini koji može nahraniti napadačevu ljutnju i ukoliko on to ne čini ljutnja će splasnuti. Međutim, da bi se to doista postiglo, ova tehnika ne smije zvučati niti izgledati neozbiljno, uvredljivo, bez poštovanja prema osjećajima nasilnika niti smije izgledati kao pokušaj izbjegavanja teme ili pak kao očito nastojanje smirivanja emocija koje postoje kod nasilnika.

### 7.3.2. *Tehnika pokvarene ploče*

Ova tehnika sastoji se u jednostavnom ponavljanju osnovne poruke koja treba biti odaslana dok agresor uopće reagira na poruku. Ovime se zapravo nastoji napadačev um vratiti na racionalnu i koliko god je to moguće logičku razinu funkcioniranja. U prvi mah njegov svjesni um neće registriрати poruku ali će ona biti primljena na nesvjesnoj razini te će dostatnim ponavljanjem biti postignut pomak s nesvjesne na svjesnu razinu, pogotovo ukoliko se ova tehnika koristi u spretnoj kombinaciji s tehnikom *by-pass*. Međutim, policijski djelatnik treba stalno pratiti učinke metoda koje primjenjuje i iz trenutka u trenutak biti spreman na promjenu taktike. Naime, ponavljanje ponekad može prouzročiti daljnju provokaciju i agitaciju nasilnika te u takvim slučajevima onda, naravno, mora biti i prekinuto.

Cilj *by-pass* tehnike sastoji se u ostavljanju emocija sa strane što opet ima za cilj da omogući efekt tehnike *pokvarene ploče*. Pri primjeni ovih tehnika policijski djelatnik treba pokazivati vrlo visoku razinu samokontrole. Naime, vrlo je teško u takvim kriznim situacijama isključiti odnosno ne pokazivati emocije. Praktično to, naime, znači da policijski djelatnik treba biti u stanju učinkovito i spretno kontrolirati sve svoje neverbalne kanale komunikacije. Njegov ton glasa i govor tijela moraju biti savršeno usklađeni sa sadržajem poruke koju odašilje agresoru jer u protivnom će ishod ove tehnike biti samo pogoršanje situacije.

### 7.3.3. *Zamagljivanje*

Ova tehnika zapravo predstavlja varijaciju prethodne dvije dakle *by-pass-a* i *pokvarene ploče*. Ovdje se policijski djelatnik slaže s kritikama koje mu upućuje nasilnik, ali samo ukoliko su one

opravdane, zahvaljuje mu na tim primjedbama i izražava svoje iskreno slaganje da preispita svoj pristup i stavove. Ovo neočekivano slaganje može rezultirati preuzimanjem kontrole nad situacijom što direktno vodi u mogućnost prekidanja nasilničkog akta odnosno preveniranja daljnje eskalacije nasilja. Međutim, primjena ove tehnike mora predstavljati autentičnu, nepatvorenu i opravdanu reakciju odnosno ne smije se dozvoliti da od strane napadača bude percipirana neiskrenom.

#### 7.3.4. Postavljanje ograničenja

Thackery (1987a, 53-54) objašnjava dvije metode postavljanja ograničenja: direktnu i indirektnu. Direktna metoda postavljanja ograničenja, kako joj i samo ime govori, sastoji se u davanju direktnih izjava odnosno zapovijedi i zabrana. Indirektna metoda, pak, podrazumijeva nudenje nasilniku na izbor čitavog niza prihvatljivih oblika ponašanja. Policijski djelatnik mora na licu mjesta procijeniti koja bi od navedene dvije metode u konkretnom slučaju bila učinkovitija a to će učiniti osloncem na pretpostavljene posljedice svake od njih. Drugim riječima, policijski djelatnik mora nastojati što preciznije predvidjeti ponašanje agresora koje će uslijediti nakon njegove intervencije. Naime, poznato je da će neki agresori biti još dodatno razlučeni izričitim uputama i zabranama dok će pak drugi biti zbunjeni ili preplašeni mogućnošću izbora.

Sušтина direktnog pristupa u postavljanju ograničenja sastoji se u jasnoći definiranja zahtjevanog i zabranjenog ponašanja. Nije uvijek nužno nastaviti u tom smislu te navesti i posljedice kršenja datih zapovijedi i zabrana jer prevelika količina informacija može stvoriti konfuziju kod nekih emocionalno preopterećenih osoba.

Indirektni pristup pri postavljanju ograničenja zapravo predstavlja izvjestan obazriv način zadobivanja kontrole jer ne traži izričite zapovijedi nego nudi mogućnosti izbora ali, naravno, ograničene na one s poželjnim ishodom. Ovdje se zapravo radi o izvjesnoj iluziji izbora jer, iako se osobi ne nameće određeni oblik ponašanja nego joj se nudi da bira, ipak joj je ponuden prethodno selekcionirani meni ponašanja. Ukoliko se takva metoda pokaže bezuspješnom, uvijek se može zamijeniti direktnim pristupom.

Indirektni pristup u postavljanju ograničenja osobito je koristan u situacijama kada se suočavamo s osobama čiji određeni status zahtijeva određenu pozornost i obazrivost kao što je to upravo u slučajevima žrtvi nasilja. Na primjer, događa se da žene žrtve nasilja odbijaju medicinsku pomoć jer osjećaju sram, strah i strepnju pred daljnjim nelagodnostima. U takvim situacijama dobro je ženi ponuditi nekoliko izbora: vožnja do liječnika u policijskom automobilu, automobilu hitne pomoći ili u privatnom automobilu neke od povjerljivih nažoćnih osoba.

Thackery (1987a) upozorava i na neke zajedničke elemente kod oba pristupa - kod direktnog i indirektnog postavljanja ograničenja. Na prvome mjestu ovaj autor ističe element konzistentnosti. Praktično to znači da policijski djelatnik mora pokušati odrediti je li pregovaranje u konkretnoj situaciji uopće moguće pri čemu su mu glavni kriteriji kognitivno i emocionalno stanje napadača i žrtve. Zatim, uvijek treba prednost dati indirektnom pristupu odnosno dati osobama u odnosu na koje se intervenira mogućnost da "same" odaberu opciju koja im najbolje odgovara. Ukoliko se ipak mora posegnuti za striktnim odnosno izravnim postavljanjem ograničenja tada treba voditi računa o mogućnostima njihove realizacije i to odmah dakle na licu mjesta. Naposljetku, pri postavljanju ograničenja bitno je da policijski djelatnik ostavlja dojam odlučnosti i da ne dopušta rasprave o njihovu sadržaju ili opravdanosti.

#### 7.3.5. Konstruktivni feedback (povratna informacija)

Konačni pristup podrazumijeva konstruktivni ili pozitivni *feedback*. Takav pristup, naime, ne vrijedi samo u dugoročnim odnosima kakvi su oni između klijenta i terapeuta kako se često pogrešno vjeruje, nego je vrlo primjenjiv i u intervencijama u kritičnim situacijama.

Konstruktivni *feedback* ima četiri temeljna elementa, odnosno podrazumijeva da policijski djelatnik u konkretnoj situaciji:

- (1) opservira ponašanje svih aktera te iznosi samo činjenice o tome bez ikakvih svojih procjena i prosudbi;
- (2) govori o tome kako ponašanje koje je upravo snimio utječe na njega odnosno posredno na njegovu organizaciju;
- (3) navodi alternativne odnosno poželjne oblike ponašanja svih aktera;
- (4) ističe dobrobiti koje će sve uključene strane imati od takvog ponašanja.

Dakle, činjenice, utjecaj, alternative i uzajamna dobit su, iako ne nužno uvijek tim redosljedom, glavne i ključne sastavnice povratne informacije. Ovakav pristup u prvi mah se može činiti ipak malo kompliciranim za realizaciju ali praksa ipak potvrđuje njegovu izvedivost i korist i to kako za napadača i žrtvu tako i za policijskog djelatnika.

## 8. NEVERBALNA RAZINA INTERVENCIJE

### 8.1. Neka opća pravila

Paraverbalni načini komunikacije su izgovor, zvukovi, pauze, tonalitet, jačina, glasnoća i modulacija glasa, dakle sam proces ali ne i sadržaj

govora. Pravilo glasi: uskladite glas. Boja, visina, glasnoća i druge karakteristike glasa ne odaju samo naše vlastite emocije i raspoloženja nego svjesna uporaba ovih vokalnih modaliteta daje nam mogućnosti ostvarivanja željenog utjecaja na druge osobe. Pogotovo je to važno znati u kontaktu s nasilnikom kojeg svako povišenje tona ili dodavanje jačine glasa može znatno iritirati. Pogrešno je pokušati se nadglasavati s nasilnikom jer to vodi izravno u eskalaciju nasilja. Najbolje je govoriti nešto tišim, dubljim i ravnomjernim glasom bez obzira što u prvi mah nasilnik od vlastite galame neće čuti sadržaj riječi koje izgovaramo. Međutim, takva boja glasa utječe na nesvjesnu razinu funkcioniranja te u tom smislu djeluje umirujuće.

**Kinetički** kanali ili govor tijela uključuju položaj i držanje tijela, kontakt očima, mimiku lica, pokrete i gestikulaciju. Ovdje još spadaju fizički izgled i način odijevanja. Kontakt očima, izraz odnosno mimika lica, držanje tijela i kretnje moraju konzistentno izražavati neagresivan stav policijskog djelatnika. U nekim slučajevima policijski djelatnik će morati koristiti govor tijela koji indicira kontrolu dok će pak u drugim situacijama koristiti onaj koji šalje poruku podrške i zajedništva. U svakom slučaju policijski djelatnik mora nastojati zadržati se na istoj fizičkoj razini kao i nasilnik. Kontakt očima mora biti prikladan ne samo s obzirom na situaciju nego i s obzirom na kulturološku pripadnost osobe u odnosu na koju se poduzima intervencija. Naime, poznato je da u nekim kulturama izbjegavanje pogleda ima negativno značenje, dok u drugima isto značenje ima inzistiranje na pogledu ("zurenje").

**Spacijalni** (prostorni) čimbenici vezani su uz uporabu i strukturiranje prostora pomoću predmeta i ljudi. Osobni prostor (vidi *Sliku 2.*) i princip teritorijalnosti važni su čimbenici o kojima u kriznim situacijama obojenima nasiljem valja voditi računa. Naime, poput ostalih organizama, čovjek ima svoj "zračni omotač", prostor intime koji se kreće zajedno s njim. Ulaženje nepozvanih osoba u taj prostor percipira se kao prijetnja i neposredna opasnost.

**1. Intimna zona** - najznačajnija je jer je osoba čuva kao privatno vlasništvo. Pristup je dozvoljen samo emocionalno bliskim osobama.

**2. Osobna zona** - udaljenost na kojoj stojimo tijekom prijateljskih okupljanja, društvenih susreta, službenih prijema i sl.

**3. Društvena zona** - toliko smo obično udaljeni od stranaca, majstora koji vrše popravke u našoj kući, poštaru, prodavača, novog kolege na poslu i ostalih ljudi koje dovoljno ne poznajemo.

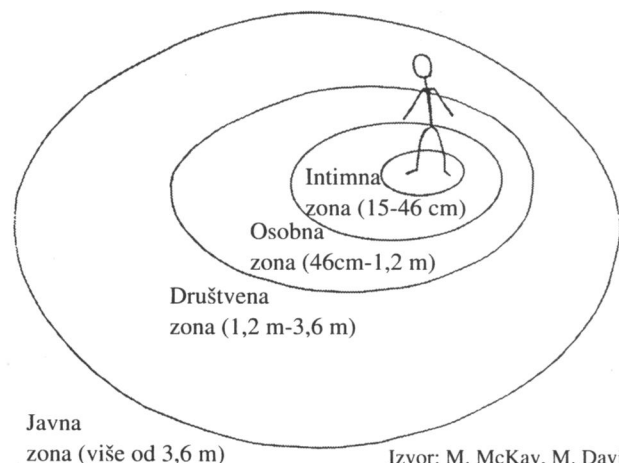
**4. Javna zona** - udaljenost koju preferiramo kad se obraćamo velikoj skupini ljudi.

Čak i nehotimično i bez ikakve zadnje namjere ulazak policijskog djelatnika u osobni prostor nasilnika može izazvati novu agresivnu reakciju kod te osobe koju zapravo treba smiriti. Upravo zato valja poštovati osobni fizički i emocionalni prostor drugih osoba. Od policijskog djelatnika očekuje se da čini sve što je nužno da bi izbjegao opasnost da ga druge osobe vide kao potencijalnu prijetnju ili opasnost. U ovome kontekstu to znači izbjegavanje stavljanja agresora u fizičku poziciju koja podsjeća na zamku. Postoje četiri tipa natjeravanja osobe u "škrupac":

- kutna pozicija prilikom koje se osoba nalazi stiješnjena u kutu između dva zida;
- sprječavanje bijega odnosno blokiranje potencijalnih izlaza;
- kontaktna pozicija koja podrazumijeva da policijski djelatnik fizički drži drugu osobu i sprječava njezin bijeg s mjesta događaja; postoji i psihološka varijanta koja se iskazuje verbalno i čija suština se sastoji u tome da policijski djelatnik jasno daje do znanja napadaču da je u ovom slučaju gubitnik.

Rezultati različitih istraživanja (na primjer: Hildreth, Derogatis, McCusker, 1971) pokazuju da ljudi skloni nasilju obično trebaju veći osobni prostor od nenasilnih pojedinaca. Upravo zato treba paziti da se niti policijski djelatnik, niti napadač, niti žrtva ne osjećaju uhvaćeni u zamku odnosno stiješnjeni fizičkom nazočnošću drugih osoba (Swanton, Webber, 1990). Naime, taj dojam uhvaćenosti u zamku može odražavati fizički ali i emocionalni realitet pojedinca.

Osobama u odnosu na koje se intervenira treba omogućiti i dopustiti da same definiraju svoj osobni prostor na način da im se prepusti da same odrede udaljenost od sugovornika i da se ta "granica" tijekom intervencije bez prijekne potrebe ne prelazi. Policijski djelatnik ovdje pogotovo treba voditi računa o porijeklu osoba u odnosu na koje



Slika 2.

Izvor: M. McKay, M. Davis, P. Fanning: *Messages: The Communication Book*. (1983).



intervenira i to kako u etničkom i kulturološkom smislu tako i s obzirom na činjenicu da li te osobe dolaze iz grada ili sa sela. Naime, ljudi iz rijetko napučenih seoskih područja trebaju veći osobni prostor od onih koji žive u gusto naseljenim metropolama. Osobni "zračni omotač" gradskih stanovnika iznosi 46 cm, stanovnika provincijskih gradića oko 100 cm, dok ljudi iz rijetko naseljenih područja ponekad trebaju osobni prostor koji može biti dugačak i do 6 metara. Ovi posljednji izbjegavaju svaki fizički kontakt sa strancima, te čak preferiraju mahnuti rukom u znak pozdrava umjesto rukovati se (Pease, 1991).

**Taktilni** kanali podrazumijevaju uporabu dodira te tu treba voditi računa tko ih koristi i na koji način.

Dodir se uglavnom koristi u komunikaciji s plašljivim osobama, dakle sa žrtvama. Međutim, dodir je ponekad prikladno koristiti i u komunikaciji s napadačem i to ili na početku mogućeg kruga nasilja ili, što je još češće, na kraju toga kruga u fazi depresije.

Dodir ima vrlo moćno umirujuće i iscjediteljsko djelovanje ali ukoliko se upotrijebi u pogrešnom stadiju kruga nasilja tada može biti pogrešno interpretiran kao prijatna ili kao grubo kršenje kulturoloških tabua vezanih uz dopušteno i zabranjeno dodirivanje. U takvim situacijama dodir će samo još potaknuti nasilnika na agresivno ponašanje odnosno pogoršati ionako već tešku situaciju.

Svi navedeni kanali trebaju u komunikaciji biti korišteni na integrirani način a ne odvojeno jedan od drugoga, a pogotovo treba paziti da poruka jednog kanala ne negira poruku odaslanu drugim kanalom. Samo u nekim slučajevima (poznati klijenti, postojanje dobrog odnosa između policajca i građana, manji stupanj opasnosti nasilnika i sl.) paradoks može poslužiti kao metoda komunikacije i pri tome treba biti krajnje oprezan. Naime, konfliktne i neočekivane poruke mogu imati svoju svrhu pri intervenciji jer ljudski um teži za smisljenim sadržajem i strukturom pa stoga prvo što se izgovori nakon paradoksa a što ima smisla ima jak utjecaj na slušatelja. Ljudi su skloni uhvatiti se za prvu logičnu misao koja za njih ima smisla. Međutim, iako se ovo čini korisnim, paradoks treba koristiti vrlo selektivno kao strategiju rješavanja konfliktne situacije, jer on može imati i svoje nepoželjne učinke kao što je opadanje povjerenja građana u odnosu na policajca pa čak i u odnosu na policiju kao organizaciju, ili frustracija (što je mogući poticaj za novi krug nasilja).

Vrijedi pravilo da hijerarhija komunikacijskih kanala ide upravo ovim redoslijedom kako smo ih izložili: verbalni, paraverbalni, kinetički, prostorni, taktilni. Također, potrebno je znati da se u stresnim i kriznim situacijama odvija slabljenje tih komunikacijskih kanala upravo istim redoslijedom pa tako

prvo otpada verbalni kanal a zajedno s njime i paraverbalni, pa zatim kinetički, spacijalni te kao zadnji ostaje taktilni.

## 8.2. Neke tehnike neverbalne komunikacije s nasilnicima

### 8.2.1. Moć dlana

Jedan od najmanje zapaženih ali i najsnažniji neverbalnih znakova daje se dlanom. Dlan nam pruža autoritet i moć da izdamo čak i zapovijed bez uporabe glasa. Dlanom otvorenim prema gore možemo od nekoga zatražiti da nešto učini (npr. da nam preda oružje) bez da pojačamo glas ili promijenimo tonalitet. On ujedno označava iskrenu namjeru ili želju.

### 8.2.2. Pridobivanje za razgovor

Um i tijelo dijelovi su istoga sustava; ako tijelo odbija prihvatiti informaciju koja mu se nudi isto vrijedi i za um. Prekrižene ruke ili noge, ako isključimo mogućnost djelovanja nekih drugih čimbenika kao što je, primjerice, niska temperatura, često znače odbojan stav osobe. Unatoč prividnoj mirnoći, takva osoba nije prijemčiva za našu nazočnost kao ni za verbalni sadržaj koji joj nudimo.

Jednostavan, ali djelotvoran način kojim se neutralizira otpor položaja prekriženih ruku je davanje olovke, papira ili nekog drugog predmeta što osobu prisiljava da rastavi ruke kako bi mogla prihvatiti taj predmet. To je dovodi u otvoreni položaj tijela i pruža joj veću mogućnost prihvaćanja informacije. Zamoliti osobu da se nagne prema naprijed i pobliže razgleda prikazani materijal također može biti djelotvoran način da se rastave prekrižene ruke. Policijski djelatnik može se nagnuti naprijed i s dlanovima okrenutima prema gore upitati osobu što bi željela znati ili što misli o onome što joj se govori. Otvoreni dlanovi znače da se od osobe očekuje otvoren i iskren odgovor.

Otpor osobe se uklanja i na način da se vjerno ali neupadljivo oponašaju njene kretnje. To je zapravo jedna od najvažnijih neverbalnih vježbi koju svaki policijski djelatnik može naučiti. Naravno, oponašaju se samo pozitivni (ne-ugrožavajući, nenasilni i za nas same ugodni) pokreti i položaji tijela i to na diskretan način. Naime, ukoliko se ova tehnika pravilno izvodi, a kriterij pravilnosti je poštivanje ekologije svih nazočnih), osoba će se početi osjećati opuštenije i bit će prijemčivija za informacije i stavove koje joj želimo prenijeti. Međutim, ukoliko se tehnika izvede na napadan odnosno neadekvatan način, ona postiže svoj kontraefekt odnosno djeluje provocirajući, pogotovo na nasilnički nastrojenu osobu. Nije nužno da se pokreti oponašaju u potpunosti. Bitno je shvatiti suštinu i svrhu pokreta: ako se osoba pomaknula da joj bude udobnije te je u tu svrhu recimo podigla ruku, mi ne moramo podići istu ruku nego možemo na-



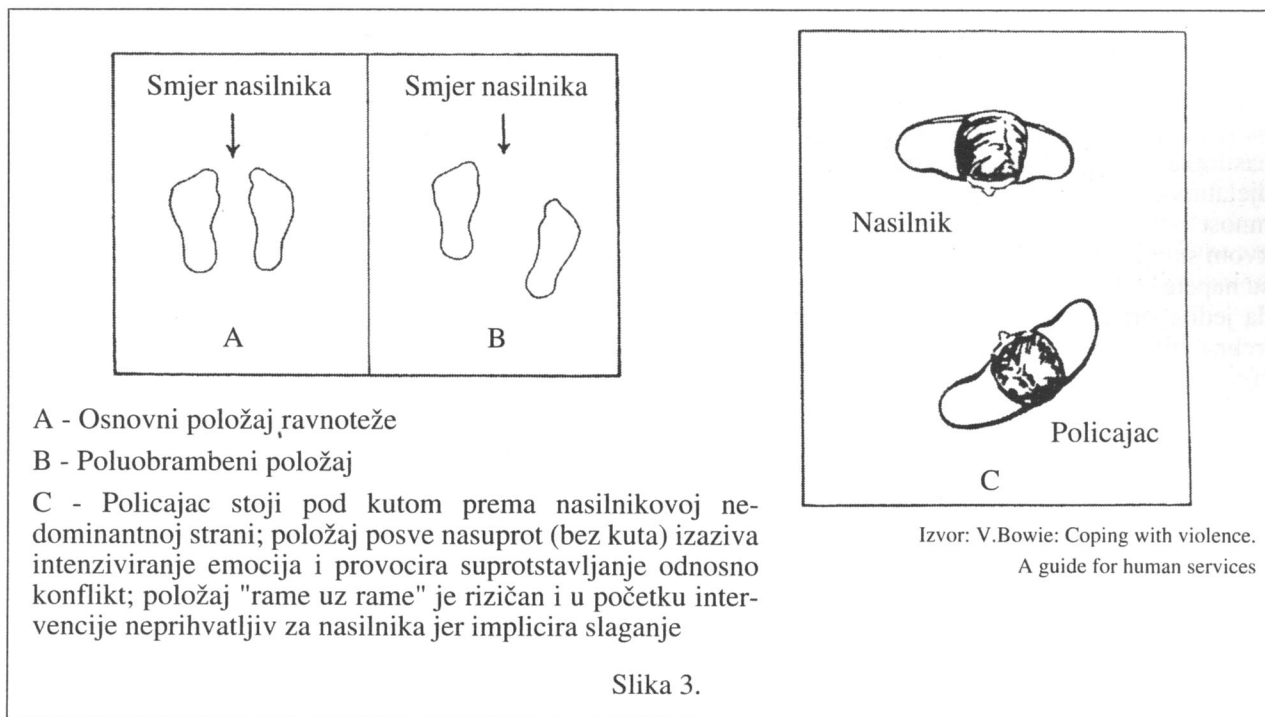
praviti neki komplementarni pokret ali kojem će biti svrha da nama bude također udobnije.

### 8.2.3. Koraci u otvaranju sugovornika

Kako se ljudi počinju opuštati prolaze kroz nepisano pravilo pokreta od obrambenog položaja prekrivenih ruku i nogu pa sve do opuštena i otvorena držanja. Njegov je redoslijed sljedeći:

1. obrambeni položaj - prekrivene ruke i noge;
2. noge više nisu prekrivene a stopala su u neutralnom položaju (vidi Sliku 3.);
3. gornja prekrivena ruka se oslobađa i tijekom razgovora osoba pokazuje dlan koji se više ne vraća u položaj prekrivenih ruku već drži vanjski dio nadlaktice druge ruke;
4. ne-prekrivene ruke; jedna ruka gestikulira ili je smještena na boku ili džepu.
5. osoba se oslanja unatrag na jednoj nozi a drugu izbacuje prema naprijed i usmjerava prema osobi s kojom komunicira (smjer stopala često pokazuje smjer naše istinske pozornosti).

menta nego na drugi. Primjerice, ako ne možemo doprijeti do nasilnikova uma, možemo raditi određene intervencije u njegovoj fiziologiji koje će onda potaknuti i promjene na razini razmišljanja. Upravo zato se i koriste već spomenute tehnike mijenjanja položaja pojedinih dijelova tijela nasilnika. Napokon, govor tijela ne treba promatrati izolirano od sadržaja verbalnog iskaza nego treba stalno provjeravati kongruentnost to dvoje. Ukoliko ta kongruentnost izostaje, odnosno ukoliko na verbalnoj razini primamo jednu poruku, a na neverbalnoj drugu, možemo biti uvjereni u istinitost neverbalne poruke što također može biti presudno u kontaktu s nasilnički nastrojenom osobom (npr. nasilnik može tvrditi da neće više napasti na život i tijelo žrtve i pri tome manifestirati neku od agresivnih gesta kao što je držanje ruku na bokovima ili neku od gesta prikrivanja neistine kao što je pokrivanje usana prstima). Dakle, ne treba se dati zavarati jer je agresivno i prijeteće ponašanje obično praćeno vrlo specifičnim govorom tijela koji uključuje određene položaje ruku, nogu i glave, a posebno je istaknuta napetost mišića. Međutim, eks-



Slika 3.

### 8.3. Neverbalni simboli kao povratna informacija

Govor tijela odlična je povratna informacija o tome kako je osoba primila našu poruku, da li nam vjeruje i da li ima namjeru ponašati se u skladu s našim uputama. Dakle, govor tijela sadrži element predvidivosti što je također često od životne važnosti u situacijama kada kontaktiramo s nasilnicima. Nadalje, iako su, kako smo već prethodno istaknuli, i um i tijelo dijelovi istog sustava, često možemo lakše djelovati na jedan od ta dva ele-

tremno opušteno držanje tijela također može signalizirati agresiju odnosno odbijanje i potpuni izostanak poštovanja prema autoritetu odnosno policijskom djelatniku. Međutim, kod osoba koje su relaksirane odnosno čiji mišići su opušteni postoji manja vjerojatnost za prelazak u akciju pa stoga policijski djelatnik već i takvo negativističko držanje nasilnika može smatrati napretkom situacije u pozitivnom smjeru a ne provokacijom.

Lupkanje prstima ili stopalima česti je oblik neverbalnog ponašanja u pregovaračkim situaci-

jama koji simbolizira dosadu ili nepažnju. Ove negativne reakcije mogu u znatnoj mjeri prejudicirati uspjeh ili bolje rečeno neuspjeh pregovora. Stoga ih treba na neki obazriv način prekinuti. U tom smislu vrlo je dobro upitati nešto osobu koja lupka ili tapka nogom jer najčešće ljudi dok govore ne ponavljaju te kretnje.

## 9. STRATEGIJE SAMOKONTROLE POLICIJSKIH DJELATNIKA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Najveći resurs u konfrontaciji s nasiljem jest um policijskog djelatnika koji čini njegovo tijelo smirenim, prvo izvana a onda i iznutra. U takvom smirenom stanju policijski djelatnik je više u mogućnosti balansirati nasilnikove emocije ili pak na vrijeme uočiti indikatore prijeteceg napada. Također, policijski djelatnik koji "ne upada u zamku" bijesa već ostaje smiren može pomnije i točnije analizirati okolinu u kojoj se događa nasilje. Dakle, samokontrola mora policijskom djelatniku biti na prvom mjestu čak i iznad kontrole situacije.

U situacijama konfrontacije sasvim je normalno da kod policijskog djelatnika dođe do mišićne napetosti koja zapravo znači spremnost organizma na reakciju kakvu situacija zahtijeva. Međutim, za nasilnika to može biti znak straha kod policijskog djelatnika ili pak on to može protumačiti kao spremnost policajca da uzvratiti napad. Također, u takvom stanju mišićne napetosti karakteristično je da su napete obje strane skupina mišića a to opet znači da jedna strana mora biti opuštena ukoliko je potrebna hitna reakcija što usporava krucijalnu akciju.

U stanju stresa disanje policijskog djelatnika također može postati površno, čime se smanjuje dotok kisika u njegov mozak. To opet može negativno utjecati na sposobnost policajca da jasno i dobro razmišlja a također se može obratiti i na visinu, boju i glasnoću njegova glasa. Sve to je naravno sasvim suprotno onome što se u kriznoj situaciji od policajca traži racionalno razmišljanje te samouvjeren i jasan govor.

Kad policijski djelatnik primijeti kod sebe ove simptome, odnosno kad osjeti da mu glas drhti ili da ne može učinkovito razmišljati, od ključne je važnosti da stavi pod kontrolu svoje disanje. Fokussiranje na vlastito disanje omogućava policijskom djelatniku da se koncentrira na situaciju u kojoj se nalazi a osim toga omogućava mu dovoljan dotok kisika u mozak što se odmah odražava na brzinu i način mišljenja i govora.

Upravo zato je važno da policijski djelatnik ima naviku svjesno preispitivati i kontrolirati što se s njim događa na fizičkoj razini da bi se mogao na vrijeme smiriti. Na izvjestan način, policijski dje-

latnik i u najkritičnijim situacijama mora voditi interni dijalog odnosno razgovarati sam sa sobom što omogućava konstantnu kontrolu nad ključnim aspektima njegovog neverbalnog ponašanja odnosno nad položajem njegovoga tijela, kretnjama, pogledom, modulacijom glasa, jasnoćom izraza i kontaktom očima.

Da bi što uspješnije vodio taj interni dijalog, policijskom djelatniku preporučuje se da se upita: Jesam li opušten i imam li kontrolu nad sobom i svojim ponašanjem? Kako mogu intervenirati bez privlačenja nepotrebne pozornosti nazočnih? Je li moj glas smiren, kontroliran i samouvjeren? Je li moja neverbalna komunikacija usklađena s izgovorenim porukom? Kako mogu izbjeći suviše približavanje drugih osoba? Jesam li u stanju sam riješiti ovaj problem ili trebam tražiti pomoć?

Naravno, nije nimalo jednostavno istodobno motriti vlastito ponašanje i koristiti verbalne i neverbalne strategije kojima je cilj utjecati na ponašanje drugih. Da bi se postigla takva kvalitetna samokontrola a potom kontrola čitave situacije potrebno je puno teorijskog znanja i praktične vježbe, odnosno iskustvo.

## 10. ZAKLJUČAK

Bez obzira da radi li se o psihološkoj ili fizičkoj intervenciji u situaciji obojenoj nasiljem, djelatnik policije koji tu intervenciju poduzima ne prestanto mora procjenjivati obilježja i daljnji razvoj situacije. Fizička intervencija ne smije biti primijenjena sve do trenutka kada su sve moguće psihološke intervencije ostale bez rezultata. Međutim, postoje i takve situacije gdje je prisutna očita opasnost za policijske djelatnike, žrtvu ili treće osobe pa se nema vremena za isprobavanje različitih strategija. Ipak, i u tako teškim uvjetima fizičku intervenciju nužno trebaju pratiti verbalne i neverbalne strategije u obliku rješavanja problema, usmjeravanja ostalih službenih osoba te davanja uputa počinitelju i žrtvi.

## LITERATURA

- Bowie, V. (1996): *Coping with Violence: A Guide for Human Services*. Revised Second Edition. London: Whiting and Birch Ltd.
- Hildreth, A., Derogatis, L., McCusker, K. (1971): *Body Buffer Zone and Violence: A Reassessment and Confirmation*. *American Journal of Psychiatry*, 127, 1641-1645.
- McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (1983): *Messages: The Communication Book*. Oakland: New Harbinger Publications.
- Pease, A. (1991): *Govor tijela*. Ljubljana: Založba mladinska knjiga.
- Smith, P. (1993): *Standards of Practice for Human Service Professionals Who Are Responsible for the*

Care and Supervision of Individuals with Assaultive Behaviour. PART, California.

Smith, R. (1996): *Up Your Aspirations: Negotiating Program Using NLP*. Warwickshire: Paul Publications.

Thackery, M. (1987a): *Clinician Confidence in Coping with Patient Aggression: Assessment and Enhancement*. *Professional Psychology: Research and Practice*, 18(1), 57-60.

Thackery, M. (1987b): *Therapeutics for Aggression: Psychological/Physical Crisis Intervention*. New York:

Human Sciences Press.

Thompson, G. (1983): *Verbal Judo*. Illinois: Charles C. Thomas.

Watzlawick, P., Bavelas Bevin, J., Jackson, D.D. (1967): *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York - London: W.W.Norton & Company.

Wilks, F. (1999): *Intelligent Emotion: How to Succeed Through Transforming Your Feelings*. London: Arrow Books.

## SOME RECOMMENDED STRATEGIES FOR COMMUNICATION WITH VIOLENT PERSONS

### Summary

This paper was inspired by similar handbooks published in other countries (Bowie, 1996 and Smith, 1996) which are not intended just for the police officers, but also for all public services which have interest in handling the critical situations which involve violent behavior. The paper represents a kind of guide for conduct with potential or actual violent persons and their victims. Besides the theoretical frame - foundations, the paper consists of practical guidelines and recommendations, as well as the list of relevant literature for further study of this area.

In the logical sense, the paper is divided in two sections. The first section explains the types of violent behavior, the types of potential or actual violence, as well as the options for handling the complex situations in which the police officers could find themselves during the interventions in critical situations with violent behavior. The second section the authors deal with the communicological aspect of the intervention, explaining various (efficient and non-efficient) verbal and non-verbal strategies which the police officers could use during the intervention. At the end of the paper, the counsels are given for the officers as how to gain the self-control which is of crucial importance for the successful outcome of the intervention.

**Key words:** strategies, communication, violators