

IVANA GLAVINA JELAŠ*, JOSIP IVANOVIĆ**, TIHOMIR ŠLJIVIĆ***

Policijsko pregovaranje sa psihički oboljelim osobama

Sažetak

Policijsko pregovaranje jedan je od najučinkovitijih policijskih alata za rješavanje kriznih intervencija. Tipovi počinitelja prema kojima postupaju policijski pregovarači raznoliki su te podrazumijevaju i one koji boluju od različitih psihičkih poremećaja. Takvi su počinitelji zahtjevni i izazovni u kontekstu pregovaračkog te općenito policijskog postupanja. Većina policijskih službenika naći će se u situaciji u kojoj će postupati prema psihički oboljeloj osobi, stoga je cilj ovog rada prikazati specifične načine komunikacije s navedenom vrstom počinitelja, što može znatno olakšati i svakodnevne policijske intervencije. U radu su analizirani psihijatrijski poremećaji od kojih najčešće boluju počinitelji prema kojima pregovarači postupaju – depresija, shizofrenija i određeni poremećaji ličnosti. Dane su i smjernice za unapređenje pregovaračke prakse.

Ključne riječi: *policijsko pregovaranje, aktivno slušanje, shizofrenija, depresija, poremećaj ličnosti.*

1. UVOD

Od začetka do danas policijsko pregovaranje pokazalo se kao jedan od najučinkovitijih alata za rješavanje kriznih intervencija (Grubb, 2020; Neal, 2018). To je specifičan, zahtjevan i složen proces koji podrazumijeva određene tehnike i taktike postupanja, kako u operativnom policijskom kontekstu tako i u pogledu samih komunikacijskih vještina. Policijski pregovarači prije svega su policijski službenici koji nužno moraju raspolagati svim policijskim vještinama

* izv. prof. dr. sc. Ivana Glavina Jelaš.

** Josip Ivanović, voditelj pregovaračkog tima, Jedinica specijalne i interventne policije Split, Hrvatska.

*** Tihomir Šljivić, voditelj pregovaračkog tima, Jedinica specijalne i interventne policije Rijeka, Hrvatska.

i znanjima potrebnim za rješavanje kriznih intervencija, uključujući i komunikacijske. Mirna predaja počinitelja samo je jedan od ciljeva pregovaranja. Svrha pregovaranja ponajprije je izbjegavanje uporabe sile, odnosno smanjenje štete nastale uporabom sile u obliku zaštite policijskih službenika, žrtvi/taoca te počinitelja. Policijski pregovarači i specijalne/interventne jedinice usko surađuju tijekom krizne intervencije te je jedan od važnih pregovaračkih ciljeva omogućavanje što sigurnije realizacije zadaća navedenih jedinica u slučajevima kada se odluči intervenciju riješiti uporabom sredstava prisile.

Tipovi počinitelja prema kojima postupaju policijski pregovarači raznoliki su te podrazumijevaju i one koji boluju od različitih psihičkih poremećaja. U analizi 356 slučajeva kriznih intervencija sa suicidalnim počiniteljima (od 1993. do 2006.) iz FBI HOBAS baze (engl. *Hostage Barricade Data System*) u kojima su angažirani policijski pregovarači, Lord (2010) je pokazao da su gotovo tri četvrtine (74%) počinitelja bili registrirani kao oboljeli od različitih psihijatrijskih poremećaja. Većina policijskih službenika naći će se u situaciji u kojoj će postupati prema psihički oboljeloj osobi, stoga je cilj ovog rada prikazati specifične načine komunikacije s navedenom vrstom počinitelja, što može znatno olakšati i svakodnevnice policijske intervencije.

1.1. Vrste intervencija i počinitelja u policijskom pregovaranju

Klasična podjela pregovaračkih intervencija podrazumijeva dvije vrste kriznih intervencija, ujedno i tipova počinitelja. To su ekspresivne i instrumentalne krizne situacije (Giebels i Noelanders, 2004). Prva podrazumijeva počinitelje koji su jako emocionalno uznemireni. Proživljavaju teške i emocije visokog intenziteta poput tuge, ljutnje, frustracije i sl. te su često autodestruktivni i ne razmišljaju racionalno. Druga vrsta podrazumijeva počinitelje koji nisu u afektu i smireniji su. Imaju jasan cilj koji žele ostvariti. Ako imaju taoce, služe im isključivo za ostvarenje zamišljenog cilja. Dakle, u instrumentalnim kriznim situacijama šansa za ozljeđivanje taoca je mala, a to nije slučaj u ekspresivnim čijim počiniteljima taoци služe kao sredstvo iskazivanja nezadovoljstva.

U pregovaračkim te općenito policijskim intervencijama većina počinitelja pripada ekspresivnom profilu. Stoga su razvijeni ekspresivni modeli kreirani na temelju psiholoških i psihoterapijskih principa i tehnika učinkovitih u psihoterapiji, a pokazale su se iznimno učinkovitim i u policijskom pregovaranju. Jedna od vještina koja se pokazala ključnom jest aktivno slušanje, što će detaljnije biti opisano u poglavlju koje slijedi.

1.2. Aktivno slušanje kao tehnika s ekspresivnim počiniteljima

Aktivno slušanje podrazumijeva usmjeravanje pozornosti na ono što sugovornik govori, bez osuđivanja, uz neverbalno i verbalno davanje do znanja sugovorniku da ga se sluša. Postoje različite definicije, ali sve se temelje na važnosti davanja povratne informacije sugovorniku da ga se sluša i pokušava razumjeti (Glavina Jelaš, Filipović i Pranjić, 2024). Mnogi autori ističu važnost i korist aktivnog slušanja u policijskom pregovaranju i navode ga kao ključnu vještinu (Van der Klift, 2010; Slatkin, 2005; Charles, 2007; Grubb i sur., 2020; Johnson i sur., 2018; Van Hasselt i sur., 2006; Glavina Jelaš, Karlović i Filipović, 2025). Royce (2012)

ga definira kao pregovaračevu sposobnost da događaje promotri iz perspektive počinitelja kojemu ostavlja dojam razumijevanja njegovih teškoća. Lanceley (1999) kao glavnu korist ističe utjecaj na promjenu počiniteljeva ponašanja. Noesner i Webster (1997) tvrde da je to moćan alat velikog utjecaja koji dovodi do pozitivnih promjena u drugima i pregovaračima paradoksalno omogućuje da dovedu počinitelja do predaje većinom slušajući. Ističu da ta vještina u relativno kratkom roku stabilizira emocije i dovodi do počiniteljeva razumnijeg promišljanja. Prema Milleru (2005), aktivno slušanje predstavlja set fundamentalnih vještina za bilo koju vrstu kriznih intervencija. McMains i Mullins (2001), pak, navode da je ono jedna od najvažnijih vještina za policijskog pregovarača jer mu omogućuje da uistinu shvati što počinitelj poručuje. Emery (2002, prema Royce 2005) opisuje ga kao „kraljeznicu pregovora“.

Ekspresivan pristup od pregovarača zahtijeva sposobnost smirivanja počinitelja, poticanja i održavanja razgovora te prikupljanja informacija i u konačnici dovođenja počinitelja do promišljanja i prihvatanja prihvatljivog rješenja. U tim su zadacima tehnike aktivnog slušanja vrlo učinkovite. McMains i Mullins (2001) naglašavaju važnost aktivnog slušanja u kritičnim prvim fazama intervencije jer omogućuje ostavljanje dobrog prvog dojma, što je važno zbog usmjeravanja počiniteljeve pažnje i njegove prvotne reakcije. Najučinkovitije tehnike aktivnog slušanja u policijskom pregovaranju su: parafraziranje, zrcaljenje, ja – poruke, minimalno poticanje, značajna pauza, otvorena pitanja i označavanje emocija.

Ta vještina nije toliko učinkovita samo zbog principa njezina djelovanja, nego i zbog načina korištenja te karakteristika onog tko je primjenjuje. Ako se policijski pregovarač ne koristi aktivnim slušanjem na prirodan, opušten i vjerodostojan način, ono neće biti učinkovito te može postati i kontraproduktivno (Glavina Jelaš, Filipović i Pranjić, 2024). Počinitelj koji je jako uznemiren i osjeća se iznevjereno prepoznaje manipulaciju i neiskreno postupanje, što može povećati uznemirenost, a time i razinu opasnosti za sve uključene u intervenciju.

Aktivno slušanje samo je jedna od pregovaračkih vještina. Policijsko pregovaranje je kompleksan, dinamičan i slojevit proces, koji ovisno o vrsti krizne intervencije i samom tijeku pregovaranja ponekad zahtijeva promjenu pregovaračkih taktika i tehnika te prilagodbu pregovarača. U određenim situacijama vještine aktivnog slušanja neće biti dovoljne za rješavanje krize ili će biti korisne do određenog dijela pregovaračkog procesa, stoga se od pregovarača zahtijeva fleksibilnost, kao i sposobnost promjene pristupa.

2. POLICIJSKO PREGOVARANJE S POČINITELJIMA OBOLJELIM OD RAZLIČITIH PSIHIČKIH POREMEĆAJA

Policijski pregovarači, kao i ostali policijski službenici vrlo često postupaju prema osobama koje pate od određenih psihičkih teškoća ili imaju dijagnosticiran neki psihički poremećaj. Postupanje prema takvim počiniteljima zahtjevno je i izazovno, stoga će u nastavku rada biti opisani počinitelji prema kojima policijski pregovarači najčešće postupaju, kao i osnovne smjernice za učinkovito komuniciranje s njima.

2.1. Počinitelji oboljeli od poremećaja raspoloženja

Poremećaje raspoloženja karakteriziraju razdoblja iznimno sniženog ili povišenog raspoloženja ili, pak, izmjene navedenih stanja (Thakkar i Collins, 2006). Dije se na bipolarnu i depresivnu poremećaje, a svaka kategorija podrazumijeva specifične vrste, nešto različite ovisno o primijenjenoj klasifikaciji. Bipolarni poremećaji podrazumijevaju promjenu stanja, odnosno izmjenu epizoda od izrazito euforičnog i energičnog raspoloženja do povlačenja i tuge, dok se depresivni odnose na konstantna razdoblja tuge i bezvoljnosti. U ovom će radu biti izdvojeni depresivni poremećaji s obzirom na njihovu prevalenciju, učestalost pokušaja samoubojstva kod toga poremećaja te činjenicu da su oboljeli među najčešćim počiniteljima prema kojima postupaju policijski službenici i pregovarači.

Obilježje depresivnih poremećaja je konstantno tužno raspoloženje, toliko izraženo da ometa funkcioniranje osobe uz naglašene osjećaje bezvrijednosti, očaja i krivnje (DSM-5, 2013). Tu se ubrajaju: veliki depresivni poremećaj, disruptivni poremećaj disregulacije raspoloženja, distimija, predmenstrualni disforični sindrom, depresija prouzročena lijekovima, drogama ili depresija kao simptom određenih zdravstvenih stanja te neklasificirana depresija. Razlikuju se u etiologiji, trajanju i vremenu kada se poremećaj razvio, ali dijele iste simptome čiji intenzitet varira (Ivoš, 2020).

Glavni simptomi kliničke depresije prema DSM-5 (2013) su: depresivno raspoloženje, izrazito smanjen interes ili zadovoljstvo, znatan gubitak ili povećanje tjelesne težine, nesanica, psihomotorna agitacija ili retardacija, umor ili gubitak energije, osjećaj bezvrijednosti ili pretjerane ili neprimjerene krivnje, smanjena sposobnost razmišljanja ili koncentracije, neodlučnost, ponavljajuće misli o smrti, ponavljajuće suicidalne ideje ili pokušaj samoubojstva. S obzirom na opisanu simptomatologiju, može se zaključiti koliko je izazovno postupanje u kriznim intervencijama prema osobama koje su potpuno bezvoljne i ne vide smisao življenja.

Miller (2005) daje izvrstan pregled tehnika i taktika policijskog pregovaranja u postupanju prema psihički oboljelim počiniteljima. U vezi s depresivnim počiniteljima upozorava na opasnost zbog njihove ravnodušnosti, potencijalne suicidalnosti te osjećaja da nemaju više što izgubiti. Ako počinitelj drži taoca, velika je opasnost činjenica da takav počinitelj rijetko ima određeni zahtjev, nego samo želi publiku za svoj osvetnički čin. Autor navodi da je čvrst i autoritativan podržavajući roditeljski pristup, bez patroniziranja dobar stil komunikacije s depresivnim počiniteljima jer ostavlja dojam kontrole i strukturiranosti, što im treba u tim trenucima. Takve osobe ne smije se požurivati, razgovor treba početi polako koristeći se otvorenim pitanjima i pauzama. Ako počinitelj ne reagira, koriste se jednostavna i izravna zatvorena pitanja te tehnika označavanja emocija. Počne li govoriti o bolnoj prošlosti ili besmislenoj budućnosti, treba pokušati fokus zadržati na sadašnjosti. Treba izbjegavati duboka religiozna ili filozofska pitanja, ali ako počinitelj želi o tome raspravljati, treba ga pustiti da govori uz nježno usmjeravanje i usredotočivanje na sadašnji trenutak. Spomene li samoubojstvo, pregovarač se time treba odmah i otvoreno baviti. Ako to izričito ne spominje, ali se čini suicidalnim, treba polako ispitivati njegovu namjeru. Miller (2005) ističe da su direktni zahtjevi i pokušaji da se počinitelja „nagovori“ da odustane od samoubojstva od slabe koristi – korisnije je doznati što mu je važno i pokušati mu dati pogled na bolju budućnost. Nadalje, treba izbjegavati opomene, poput one u kojoj se počinitelja navodi na promišljanje o osjećajima članova obitelji, kako se ne bi dodatno pojačao postojeći osjećaj bezvrijednosti. Navodi kako je bolja strategija „odgoda“ samoubojstva nego pokušaj odvratanja od namjere.

Korisno je zamoliti počinitelja za šansu i vrijeme da se pokuša shvatiti zašto se tako osjeća uz napomenu da ga se neće nagovarati da odustane te da ga se uistinu želi razumjeti. Počne li surađivati, važno mu je odmah ponuditi odlazak na sigurnije mjesto, kao i stručnu pomoć te nastojati ispuniti to obećanje.

Sarno i Van Hasselt (2014) ističu opasan i za postupanje zahtjevan fenomen vezan uz suicidalne depresivne počinitelje – tzv. *suicide by cop* (SbC). Podrazumijeva počinitelje koji samoubojstvo žele počinuti potičući reakciju policajaca ugrožavanjem njihove sigurnosti i života do nužne upotrebe sredstava prisile koja može rezultirati usmrćivanjem počinitelja. S takvim počiniteljima vrlo su korisne tehnike aktivnog slušanja radi uspostavljanja odnosa povjerenja te posvećivanja mnogo vremena počinitelju, bez požurivanja. Potonje znatno umanjuje mogućnost recidivizma.

Sikveland, Kevoe-Feldman i Stokoe (2020) analiziraju važnost utjecaja pregovarača na promjenu pozicije počinitelja na sigurnije mjesto, primjerice, ako počinitelj stoji blizu ruba na velikoj visini i sl. U tom je slučaju vrlo korisna tehnika aktivnog slušanja ja – poruka s pomoću koje pregovarač iznosi svoju nelagodu i brigu za sigurnost počinitelja, potom uzrok brige (fizička pozicija počinitelja) te željeni ishod (promjena položaja, npr. micanje od ruba na sigurnu udaljenost).

Miller (2005) upozorava na depresivne počinitelje koji iznenada izgledaju bolje i čije se raspoloženje naglo popravlja bez očitog razloga. Postoji mogućnost da su se pomirili sa smrtnim ishodom i da planiraju uskoro oduzeti život i sebi i žrtvama. Takva je situacija vrlo izazovna za rukovoditelja intervencije jer navedeno opravdava hitnu taktičku reakciju, a takvi počinitelji neiskusnim policijskim službenicima rijetko ostavljaju dojam opasnosti i alarmantnosti u usporedbi s onim agresivnim i glasnim. Filipović, Glavina Jelaš i Pranjić (2024) daju prikaz znakova za uzbunu kod suicidalnih počinitelja poput prethodnog te detaljniji prikaz postupanja prema toj vrsti počinitelja.

Naposljetku, glavna strategija u razgovoru s tim tipom počinitelja jest fokus na empatiji i podršci te smirena komunikacija usmjerena na stvaranje povjerenja, a dobar je početak predstavljanje imenom uz iskazivanje namjere za pomoći. Treba naglasiti da takve krizne situacije mogu dugo potrajati, što je izazovno i za počinitelja i pregovarača jer se počiniteljevo raspoloženje može često mijenjati, a to utječe na njegove postupke. Pregovarač treba doznati pozitivne teme o kojima osoba želi razgovarati uz izbjegavanje onih na koje burno reagira.

2.2. Počinitelji oboljeli od shizofrenije

Shizofrenija je teški, kronični psihički poremećaj koji karakteriziraju poremećaji mišljenja, percepcije i ponašanja. Postoje i ostali psihotični poremećaji i stanja, ali ovaj je najučestaliji u kontekstu policijskog postupanja. Jedno od njegovih osnovnih obilježja jest gubitak dodira sa stvarnošću, a oboljeli doživljavaju (čuju, vide, osjećaju) pojave koje ne postoje. Neupitno je da je takva vrsta počinitelja jedna od najtežih u kontekstu policijskog pregovaranja te općenito policijskog postupanja.

MKB-11 (2019) shizofreni poremećaji opisuju se kao oni za koje su karakteristični poremećaji mišljenja i percepcije, a afekt je neprimjeren ili otupljen. Svijest i intelektualne sposobnosti u većini su slučajeva očuvane, iako se u nekim slučajevima mogu pojaviti

kognitivni deficiti (WHO, 1996, prema Rašan, 2023). Česte su slušne halucinacije tijekom kojih osoba čuje komentare na račun svog ponašanja i/ili razmišljanja. Percepcija može biti poremećena na razne načine pa osoba može jasnije i/ili drugačije vidjeti boje i čuti zvukove te pridavati veliku važnost inače beznačajnim obilježjima. Mišljenje postaje nejasno, eliptično i opskurno, a govor nerazumljiv (Rašan, 2023).

Postoje različite vrste shizofrenije, ali ovdje će se istaknuti paranoidna s obzirom na to da je riječ o najčešćem obliku te da predstavlja najveći izazov policijskim pregovaračima. U toj se kliničkoj slici ističu relativno trajne sumanute paranoidne ideje koje su često praćene slušnim i vidnim halucinacijama. Pacijenti često opisuju simptome poput sumanutosti proganjanja i posebnih misija te slušnih halucinacija koje im prijete ili naređuju da nešto naprave (Rašan, 2023). Zbog toga su ti ljudi obično u stanju izrazitog straha i uznemirenosti.

Miller (2005) navodi da će prevladavajuća temeljna emocija kod takvih počinitelja biti kombinacija straha i ljutnje pa se korištenje tehnika smirivanja može činiti kao očit izbor. No upozorava da shizofreni počinitelji imaju tendenciju slabijeg reagiranja na normalne emocionalne znakove, stoga ne treba očekivati ostvarivanje bliskosti. Ugodnija komunikacija prije će se ostvariti ako se udovolji počiniteljevoj potrebi da objasni svoje motive. Zbog toga je najbolje pustiti ga da govori što više, a prekidati samo u slučaju kada ton ili sadržaj govora postanu agresivniji, što bi moglo dovesti do eskalacije i agresije. Navodi kako se konstruktivna ambivalencija pokazuje kao najučinkovitija tehnika – ne pokazuje se ni slaganje ni odbacivanje počiniteljevih sumanutih ideja i deluzija. Deluzije imaju protektivnu funkciju i zato ih nije dobro opovrgavati. Počinitelju treba poručiti da ga se uistinu želi saslušati i pokušati shvatiti te da vjerujemo kako mu nije lako ako su njegove ideje istinite, primjerice ako govori da ga prate tajne službe i sl. Ističe kako je ta vrsta počinitelja vrlo osjetljiva na spominjanje ili pojavu medicinskih i stručnjaka za mentalno zdravlje jer je većina imala neki oblik neugodnog iskustva s njima. Uzaludni su pokušaji razuvjeravanja. Otporni su na raspravu, vrlo osjetljivi na manipulaciju i jako dobro percipiraju i najmanje trikove. Stoga su ključne mirnoća i izravna komunikacija. Ako počinitelj počne iznositi svoje deluzije, pregovarač ih može pokušati i zaobići, ali pazi da ne ostavi dojam nepoštovanja počinitelja i njegovih ideja.

Prema smjernicama iz Priručnika za stručnjake koji asistiraju u policijskom pregovaranju (2018), velik je oprez potreban u vezi s ventilacijom emocija takvih počinitelja. Pregovarač mora voditi računa o mogućnosti počiniteljeve eskalacije do bijesnog raspoloženja. Ako se to dogodi, korisne su tehnike distrakcije, primjerice promjena teme na onu koja umanjuje mogućnost konfrontacije i napada. U priručniku se daju i smjernice za postupanje s deluzijama, slične iznesenima, te naglašava važnost izbjegavanja razuvjeravanja počinitelja od njegovih sumanutih ideja i halucinacija. Ističe se kako je važno da pregovarač tijekom razgovora drži ruke tako da ih počinitelj cijelo vrijeme može vidjeti. Primjerice, drži li ruke iza leđa, u džepovima i sl., to može biti okidač za počiniteljeve paranoidne ideje da pregovarač nešto skriva.

Nadalje, takvi počinitelji često opisuju da vide razne pojave (duhove i sl.) te od pregovarača traže da im potvrdi kako i on to vidi. U takvim situacijama pregovarač se koristi otvorenim pitanjima s pomoću kojih pokazuje interes za ono o čemu počinitelj govori. Pitanjima traži od počinitelja da mu opiše određenu pojavu te pojasni što točno vidi uz pregovaračevo iskreno priznanje da ih on ne vidi.

Policijskim pregovaračima, kao i svim policijskim službenicima koji postupaju prema takvim osobama jako je važno znati da u kriznim situacijama postoji velika vjerojatnost

za uporabu sredstava prisile. Tada je pregovarački cilj osiguravanje vremena potrebnog za pripremu interventnih i specijalnih jedinica te uvjeta za što sigurniju uporabu sile.

Zbog nemogućnosti realne percepcije stvarnosti takvi počinitelji ne mogu racionalno sagledati situaciju te su njihove emocije tijekom cijele krizne situacije na jako visokoj razini. Fokusrani su na činjenice koje za njih predstavljaju opasnost, a najčešće nisu realne. Stoga je komunikacija znatno otežana, a uspostava povjerenja teška i jako sporo napreduje – često se povjerenje i ne uspostavi. Takvi počinitelji često se agresivno ponašaju pa je važno voditi brigu o osobnoj sigurnosti jer su im potezi nepredvidivi. Ponovno treba istaknuti da su takvi počinitelji osjetljivi i na ostvarivanje odnosa, što je prema svim recentnim pregovaračkim modelima ključno u policijskom pregovaranju, barem kod ekspresivnih počinitelja. U ovom je slučaju to osjetljivo područje jer paranoidni počinitelji bilo kakav pokušaj zbližavanja percipiraju kao ugrozu i pokušaj manipulacije. Stoga pregovarač mora paziti da ne ostavi hladan i nezainteresiran dojam, ali i da istodobno ne forsira ostvarivanje bliskosti.

2.3. Počinitelji oboljeli od poremećaja ličnosti

Riječ je o ponašanju koje je različito od očekivanog, perzistirajuće i pervazivno (Begić, 2011, prema Maljuna, Ostojić i Jendričko, 2019). Osoba sa znakovima poremećaja ličnosti doživljava subjektivnu nelagodu i probleme u socijalnom funkcioniranju i radu iz čega proizlaze i negativne konotacije poremećaja ličnosti koje utječu na sve aspekte života pojedinca (Gunderson i Links, 2008, prema Maljuna, Ostojić i Jendričko, 2019). Neki pacijenti nisu svjesni problematičnih obrazaca svojeg ponašanja pa ih okolina potiče da potraže pomoć, a neki, pak, sami traže pomoć zbog specifičnijih smetnji, kao što su depresija, anksioznost, panični napadaji, fobije i drugi (Schedler, 2017, prema, Borovina Marasović, 2022).

DSM-5 (2013) deset poremećaja ličnosti kategorizira u tri klastera (A, B i C): paranoidni, shizoidni, shizotipni, antisocijalni, granični, histrionski, narcistički, ovisni i opsesivno-kompulzivni. U radu će se izdvojiti tri poremećaja ličnosti koji su najizazovniji za policijsko pregovaranje – ovisni, granični i antisocijalni – te ukratko opisati njihovi simptomi.

Oboljeli od graničnog poremećaja ličnosti iznimno su nestabilni u svim aspektima života, uključujući odnose, sliku o sebi, raspoloženje i ponašanje. Imaju kratkoročne interese, hobije, partnere, poslove (Arbanas, 2008). Nestabilnost interpersonalnih odnosa, uz poremećaj identiteta, temeljna je značajka (Lawson i sur., 2010). Osoba ima povratno suicidalno ponašanje, emocionalno je nestabilna, kronično osjeća prazninu, ima veliki neprimjereni intenzitet bijesa te se javljaju paranoidne ideje (Begić, Jukić i Medved, 2015, prema Sente, 2022). Osoba oboljela od ovisnog poremećaja ličnosti vjeruje da je neodlučna, bespomoćna i nesposobna te se pasivno prepušta drugima. Temeljno je obilježje pretjerana potreba da se drugi brinu o toj osobi, što dovodi do submisivnog ponašanja, pretjeranog vezivanja uz druge te strahova od separacije. Neskloni su donošenju svakodnevnih odluka i obično se slažu s onim što im predlažu drugi. Imaju teškoća u započinjanju planova ili samostalnom činjenju stvari, osjećaju se nelagodno kada su sami. Skloni su sebe stavljati u podređen položaj u odnosu na druge i jako se trude svidjeti drugima (Beck, 2012, prema Sente, 2022). Oboljeli od antisocijalnog poremećaja ličnosti zanemaruju i krše prava drugih, što je vidljivo u impulzivnosti i nemogućnosti planiranja, obmanjivanju, nepoštovanju i neprilagođavanju socijalnim normama, nedostatku kajanja, agresivnosti, neodgovornosti te iritabilnosti.

Manipulativni su i nemaju sposobnost uživanja u tuđe teškoće, odnosno nisu empatični (DSM-5, 2013).

Prema Milleru (2005), u pregovaranju s izbjegavajuće-ovisničkim profilom važno je počinitelju stvoriti osjećaj čvrste i sigurne podrške, a cilj je ostavljanje dojma roditeljske podrške i uloge. Treba pronaći način rješenja krize koji neće prouzročiti osjećaj ponovnog neuspjeha, što počinitelja može navesti da napravi nešto drastično radi pokazivanja ozbiljnosti namjere. Dobro je ostaviti dojam da su ideje o mirnom rješenju počiniteljeve, a da ih pregovarač samo razrađuje te da su svi pozitivni pomaci počiniteljeva zasluga. Počiniteljevi bližnji ne smiju biti blizu mjesta događaja jer to može potaknuti njegovu potrebu za dokazivanjem.

Kod počinitelja oboljelih od graničnog poremećaja ličnosti u pozadini je najčešće problem u odnosima, kod kuće ili na poslu. Najčešći motivi su ljutnja i želja za osvetom. Ako imaju žrtve, rijetko imaju specifične zahtjeve, samo im žele prouzročiti patnju. Ako imaju zahtjeve, najčešće je riječ o nerazumnim prohtjevima poput zakletve na trajnu lojalnost osobe za koju misle da ih je iznevjerila ili medijske isprike i sl. (Miller, 2005). Prema Langleyu i Klopperu (2005), ostvarivanje odnosa povjerenja s takvim počiniteljima ključna je tehnika i tu je iznimno korisno aktivno slušanje. Pregovarač treba nuditi utjehu, empatiju, potporu i strukturu. Takvi počinitelji često žude za povezanošću, stoga dobro reaguju na tehnike utemeljene na ostvarivanju odnosa. No Miller (2005) upozorava da se njihovi osjećaji mogu u trenutku promijeniti – kada osjete povezanost s pregovaračem, beskrajno ga cijene i vjeruju mu, ali uvjerenje da ih je pregovarač iznevjerio može prouzročiti eskalaciju potpuno suprotnih emocija. Vrlo često gaje snažne emocije prema žrtvama, stoga je cilj pregovarača pomicanje fokusa s tih odnosa na odnos njega i počinitelja. Pregovarač mora biti vrlo oprezan u pogledu najmanjih znakova agresivnosti, suicidalnosti i impulzivnosti. Nježno strukturirano vođenje puno razumijevanja pomaže u prevenciji impulzivnih akata. Kao i u slučaju ostalih ekspresivnih počinitelja, treba ih poticati na razgovor, ali kod takvih počinitelja treba paziti da ventiliranje emocija ne priđe u gubitak kontrole. Autor posebno ističe oprez pri uvođenju posrednika u obliku počiniteljevih bližnjih zato što oni mogu biti okidač agresije. Nadalje, u Priručniku za stručnjake koji asistiraju u policijskom pregovaranju (2018) upozorava se na psihotične simptome kod navedene vrste poremećaja te također ističe da treba biti oprezan s ventilacijom emocija. Čim pregovarač primijeti da razina ljutnje i agresije kod počinitelja raste, mora koristiti distrakcijske tehnike skretanja fokusa i pažnje te se vratiti na temu koja je do tada izazvala pozitivne reakcije. Na burne i ljute ispade upozoravaju i Raines i Choi (2016, prema Ingerson i sur., 2020), koji pregovaračima savjetuju da tada budu empatični, imaju miran ton glasa te izbjegavaju potencijalno prijetecu neverbalnu komunikaciju. U kontekstu stvaranja odnosa povjerenja ističu i važnost pregovaračeve spontane isprike ako počinitelj nešto interpretira kao prijetecu ili uznemirujuće. Ingerson i sur. (2020) opisuju savjete FBI stručnjaka prema kojima s takvim počiniteljima treba održavati vrlo jasnu i strukturiranu komunikaciju tijekom koje treba paziti da ih se ne zbunjuje i previše ne opterećuje. Dobro je raščlaniti i objasniti svaku fazu planirane interakcije te jasno predočiti posljedice uz održavanje osobe i okoline što mirnijima. Nadalje, takvi su pacijenti, tj. počinitelji osjetljivi na odbijanje, stoga im je važno dati do znanja da ih se cijeni, da je sugovorniku stalo do osobe i onoga što govori.

Antisocijalni poremećaj ličnosti prema simptomatologiji i obrascima ponašanja ne ubrajaju se u opisanu kategoriju ekspresivnih počinitelja pa dosad opisani i predloženi načini komuniciranja utemeljeni na radu s emocijama nemaju učinka. Antisocijalni počinitelji nemaju

sposobnost empatiziranja, a taoci im služe samo kao sredstvo dolaska do cilja. Miller (2005) ističe važnost usmjeravanja na njihov interes, a ne na emocije. Puštanje taoca treba predočiti kao način olakšavanja počinitelju te činjenicu da takvi akti mogu pomoći u kvalifikaciji kaznenog djela i određivanju lakše kazne. Pregovarač treba paziti da ne ostavi manipulativan dojam jer su na to vrlo osjetljivi, dok istodobno sami uživaju u manipuliranju. Najbolji je smiren i izravan način komunikacije uz izbjegavanje stvaranja prijateljskog dojma, što ne podrazumijeva hladnoću pregovarača, nego se odnosi na poslovni stil komunikacije. Budući da taj profil počinitelja traži i voli uzbuđenje, treba paziti da pregovarački proces nije pretjerano spor jer to počinitelja može potaknuti na određene oblike ponašanja kojima je cilj podizanje razine uzbuđenja. Autor ističe da pozornost počinitelja treba biti fokusirana na pregovarača zato što znaju težiti osvetničkom ponašanju, što mogu iskazati putem taoca. Naposljetku, autor upozorava na najveći paradoks – s obzirom na to da takav počinitelj nije emocionalno povezan s taocima, manje su šanse da će ih ozlijediti. S druge strane, upravo zbog manjka emocionalne povezanosti i empatije takav počinitelj lako može ugroziti taoca samo da dokaže ozbiljnost svoje namjere. Stoga treba biti vrlo oprezan i izravan u razgovoru, bez težnje za ostvarivanjem tople i prijateljske komunikacije. Nadalje, u Priručniku za stručnjake koji asistiraju u policijskom pregovaranju (2018) ističe se važnost opreza pregovarača s dijeljenjem osobnih informacija jer ih takav počinitelj može iskoristiti protiv njega, stoga pregovarač treba pažljivo birati način na koji će predložiti nešto počinitelju. U Priručniku se ističe i da s antisocijalnim počiniteljima nikako nije dobro koristiti izraz „morati“, odnosno potrebno je izbjegavati naređivački pristup. Također je važno osvijestiti da izazivanje osjećaja grižnje savjesti ili suosjećanja nema učinka zbog spomenute nemogućnosti empatiziranja. Prema Ingerson i sur. (2020), antisocijalni počinitelji u pregovorima su iznimno kompetitivni, neprincipijelni, proračunati i manipulativni. Skloni su odbijanju suradnje, ne slušaju što im se poručuje te će ponekad radije odustati od uzajamno korisnog kompromisnog dogovora negoli priznati poraz prihvaćanjem predložene ponude. Napominju da takvi počinitelji mogu vješto iskoristiti pregovaračeve slabosti poput niskog samopouzdanja, manjka asertivnosti, submisivnosti i visoke empatije. Ističu da je korisno stvoriti im osjećaj kontrole i moći zbog čega se osjećaju opuštenije te dijele više informacija koje mogu biti važne u procesu pregovaranja. Kao i u spomenutom Priručniku, Ingerson i sur. (2020) ističu da treba izbjegavati prijetnje i „tjeranje u kut“ jer takvi počinitelji zbog naglašene kompetitivnosti na to vrlo loše reagiraju.

3. SMJERNICE ZA UNAPREĐENJE POLICIJSKOG PREGOVARANJA SA PSIHIČKI OBOLJELIM OSOBAMA U HRVATSKOJ

Postupanje prema psihički oboljelim počiniteljima podrazumijeva specifična znanja iz područja kliničke psihologije i psihijatrije. Iako se u komunikacijskom dijelu pregovaračkog procesa koriste psihološki principi, pregovarači su policijski službenici koji raspolažu određenim psihološkim vještinama i tehnikama. Stoga kvalitetan rad pregovaračkog tima podrazumijeva i mjesto psihologa. Naime, psihologija je kao disciplina u policijskom pregovaranju zastupljena od samog osnutka – Harvey Schlossberg, jedan od začetnika policijskog pregovaranja, bio je upravo psiholog. Pregovaračke jedinice i timovi diljem svijeta u svom sastavu imaju policijske psihologe. Njihova je uloga raznolika – od asistencije tijekom intervencije, pripreme pregovarača prije intervencije i tretmanskog rada nakon završetka, kontinuirane brige o mentalnom zdravlju pregovarača do edukacijskih, selekcijskih procesa i znanstveno-

-istraživačkog rada (Glavina Jelaš, 2026). U MUP-u RH policijski pregovarači od 2022. imaju osiguran rad policijskog psihologa, koji obavlja navedene zadaće osim asistencije tijekom intervencije zato što trenutačna sistematizacija radnih mjesta ne uključuje psihologa u pregovaračkim timovima. Stoga je u kontekstu preustroja i praćenja policijskih standarda navedeno da to treba promijeniti.

Angažiranje policijskih pregovarača podrazumijeva razrađen standardni operativni postupak kojim se usmjerava i znatno olakšava zajedničko djelovanje svih policijskih snaga na terenu. Posebno je to naglašeno u kriznim situacijama s obzirom na njihovu dinamiku, rizik i mogućnost nastanka štete. Dosadašnje iskustvo pokazuje manjak organizacije i strukture u vezi s angažiranjem asistencije policijskih pregovarača općenito, ne samo u slučaju opisanih počinitelja. Jedna od čestih teškoća jest kontaminacija radnih uvjeta pokušajem ostvarivanja komunikacije i pregovaranja kolega koji za to nisu educirani. Iako je pritom jasna dobra namjera, kao i uplitanje u tijek pregovaranja, u našem je sustavu nužna standardizacija pregovaračkog postupanja jer opisana praksa znatno otežava pregovarački proces i njegove ishode. Primjećuje se i manjak znanja o mogućnostima i načinima angažiranja policijskih pregovarača. Sve navedeno jako djeluje na pregovaračko postupanje. Pojašnjavanje uloge i angažiranja pregovarača je nužno, pogotovo u kontekstu teme ovog rada jer je navedeno vrlo specifično područje u kojem postupanje needuciranih službenika može dovesti do znatne štete. Stoga je potrebno provesti edukaciju u svim policijskim upravama, i to ponajprije rukovoditelja i policijskih službenika u Operativno-komunikacijskom centru te u operativnim dežurstvima policijskih postaja. Vrlo korisno bilo bi i uvođenje novog modela upravljanja kriznim situacijama koji primjenjuju i mnoge europske zemlje, a odnosi se na specijalizirane rukovoditelje za krizne situacije te njihove savjetnike. Unapređenje postupanja prema osobama sa psihičkim poremećajima podrazumijeva i bolju suradnju te koordinaciju s Ministarstvom zdravlja, ustanovama za mentalno zdravlje te Ministarstvom rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike na osnovi novog protokola o suradnji. Potrebno je donijeti protokol o protoku informacija vezanih uz osobe sa psihičkim poremećajima koji bi se odnosio na dobivanje svih podataka o počiniteljima u skladu s postojećom GDPR praksom.

4. ZAKLJUČAK

Policijska praksa i literatura dosljedno i kontinuirano pokazuju da je policijsko pregovaranje jedan od najkorisnijih alata za rješavanje kriznih intervencija. Počinitelji prema kojima postupaju policijski pregovarači raznoliki su i često pate od određenih psihičkih poremećaja.

U ovom radu opisani su poremećaji od kojih najčešće boluju počinitelji prema kojima pregovarači postupaju. Dane su smjernice i savjeti u komuniciranju i postupanju prema počiniteljima oboljelim od depresije, shizofrenije te određenih poremećaja ličnosti. Ujedno su dane i smjernice za unapređenje pregovaračke prakse u kontekstu postupanja prema psihički oboljelim počiniteljima te općenito pregovaračke prakse u Hrvatskoj.

Ukratko je opisana i tehnika aktivnog slušanja kojom se policijski pregovarači najčešće koriste u postupanju prema tzv. ekspresivnim počiniteljima, odnosno osobama koje proživljavaju snažne emocije. Aktivno slušanje izvrstan je i znanstveno utemeljen alat za umirivanje, stvaranje odnosa povjerenja, suradnje i u konačnici za utjecanje na počiniteljevo ponašanje. U vezi sa psihičkim poremećajima opisanim u ovom radu, ta je tehnika

najučinkovitija kod počinitelja oboljelih od poremećaja raspoloženja, točnije depresivnog poremećaja. No potreban je oprez u korištenju te tehnike kod ostalih opisanih poremećaja, točnije shizofrenije i antisocijalnog poremećaja ličnosti, što je detaljno opisano u radu.

Naposljetku, iako su u tekstu prikazane i analizirane tehnike kojima se koriste policijski pregovarači, rad daje vrlo jasne i konkretne smjernice za policijsko postupanje općenito. Navedeni alati su iskoristivi u svakodnevnom policijskom postupanju, neovisno o vrsti policijskog posla. Svi se policijski službenici gotovo svakodnevno susreću s počiniteljima, kao i žrtvama koje su izrazito uznemirene te proživljavaju cijelu lepezu emocija – od očaja i tuge do bijesa i želje za osvetom, kao i s osobama oboljelim od različitih psihičkih poremećaja. Stoga je edukacija policijskih službenika sadržajem iz različitih područja psihologije s naglaskom na specifičnim komunikacijskim tehnikama čija je učinkovitost znanstveno potvrđena – nužna, i to ne samo radi spašavanja života žrtvi, taoca i počinitelja, nego i samih policajaca. Učinkovitost sredstava prisile, kada su zakonski omogućena, neupitna je. No primjena sile donosi i određeni rizik od tjelesnih ozljeda, kao i stradavanja svih uključenih u intervenciju. Policijsko je pregovaranje razvijeno upravo kao način rješavanja kriznih intervencija uz izbjegavanje štete za sve uključene, a djelotvornost je nedvojbeno, kontinuirano i dosljedno potvrđivana od samog začetka te discipline.

LITERATURA

1. *American Psychiatric Association (2013) Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-5. 5th edn. Washington, D.C.: American Psychiatric Publishing.*
2. Arbanas, G. (2008). *Psihijatrija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
3. Borovina Marasović, T. (2022). *Poremećaji ličnosti i interpersonalni odnosi*. Psihoterapija, 36 (1-2), 122–143.
4. Charles, L. (2007). *Disarming people with words: Strategies of interactional communication that crisis (Hostage) negotiators share with systemic clinicians*. *Journal of marital and family therapy*, 33, 51–68.
5. Filipović, F., Glavina Jelaš, I., Pranjić, I. (2024). *Policijsko pregovaranje u situacijama pokušaja samoubojstva*. *Policijska i sigurnost*, 33, 1, 76–91.
6. Giebels, E., Noelanders, S. (2004). *Crisis negotiations: A multiparty perspective*.
7. Glavina Jelaš, I. (2026). The role of a psychologist in working with crisis negotiators. *Archives of Psychiatry Research: An International Journal of Psychiatry and Related Sciences*, 62, 71–78.
8. Glavina Jelaš, I., Filipović, F., Pranjić, I. (2024). *Psychological Techniques in Crisis Negotiation*. *Archives of Psychiatry Research: An International Journal of Psychiatry and Related Sciences*, 143–151.
9. Glavina Jelaš, I., Karlović, R., Filipović, F. (2025). *Upotreba tehnika aktivnog slušanja u policijskom postupanju prema žrtvama i počiniteljima*. *Suvremena psihologija*, 28, 1, 55–71.
10. Grubb, A., Brown, S., Hall, P., Bowen, E. (2020). *From Deployment to Debriefing: Introducing the D.I.A.M.O.N.D. Model of Hostage and Crisis Negotiation*. *Police Practice and Research*, 22, 3, 1–52.
11. *Guideline On Assisting Hostage Negotiation For Mental Health Professionals (2018)*. <<https://www.moh.gov.my/moh/resources/Penerbitan/Garis%20Panduan/Pengurusan%20>

- KEsihatan%20&%20kawalan%20pykit/Guideline_On_Assisting_Hostage_Negotiation_For_Mental_Health_Professional.pdf> (pristupljeno 25. 3. 2025.)
12. Ingerson, M., DeTienne, K., Hooley, J. M., Black, N. A. (2020). *Dealing with Dysfunction: Negotiating with Difficult Individuals*. *Negotiation Journal*, 36 (3): 287–307.
 13. Ivoš, M. (2020). *Pamćenje osoba s poremećajima raspoloženja*. Diplomski rad. Osijek: Filozofski fakultet.
 14. Johnson, K. E., Thompson, J., Hall, J. A., Meyer, C. (2018). *Crisis (hostage) negotiators weigh in: the skills, behaviors, and qualities that characterize an expert crisis negotiator*, *Police Practice and Research*, 19, 5, 472–489.
 15. Lanceley, F. J. (1999). *On-Scene Guide for Crisis Negotiators*. Boca Raton: CRC Press.
 16. Langley, G. C., Klopper, H. (2005). *Trust as a foundation for the therapeutic intervention for patients with borderline personality disorder*. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12, 23–32.
 17. Lawson, D. M., Brossart, D. F. & Shefferman, L. W. (2010). *Assessing gender role of partner-violent men using the Minnesota Multiphasic Personality Inventory-2 (MMPI-2): Comparing abuser types*. *Professional Psychology: Research and Practice*, 41 (3), 260–266.
 18. Lord, V. B. (2010). *The role of mental health in police-reported suicides*. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 10(1–2), 191–204.
 19. Maljuna, I., Ostojić, D. i Jendričko, T. (2019). *Psihosocijalni aspekti graničnog poremećaja ličnosti*. Ljetopis socijalnog rada, 26 (2), 213–234.
 20. McMains, M. J., W. C. Mullins (2001). *Crisis Negotiations: Managing 26 critical incidents and hostage situations in law enforcement and corrections*. Cincinnati: Anderson Pub. Co.
 21. Miller, L. (2005). *Hostage negotiation: Psychological principles and practices*. *International Journal of Emergency Mental Health*, 7(4), 277–298.
 22. Noesner, G. W., Webster, M. 1997. *Crisis Intervention: Using Active Listening Skills in Negotiations*. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 66 (8), 1–7.
 23. Regini, C. (2002). *Crisis negotiation teams: Selection and training*. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 71, 1–5.
 24. Royce, T. (2005). *The Negotiator and the Bomber: Analyzing the Critical Role of Active Listening in Crisis Negotiations*. *Negotiation Journal*, 21, 5–27.
 25. Royce, T. (2012). *The Analysis of Police Crisis Negotiations: Important Interactional Features*. *International Journal of Law, Language & Discourse*, 2(3), 1–24.
 26. Sarno, M., Van Hasselt, V. (2014). *Suicide by cop: Implications for crisis (hostage) negotiations*. *Journal of Criminal Psychology*, 4. 143–154.
 27. Sente, M. (2022). *Poremećaji ličnosti*. Diplomski rad. Varaždin: Sveučilište Sjever.
 28. Sikveland, R., Kevoe-Feldman, H., Stokoe, E. (2020). *Overcoming Suicidal Persons' Resistance Using Productive Communicative Challenges during Police Crisis Negotiations*, *Applied Linguistics*, 41, 4, 533–551.
 29. Slatkin, A. A. (2005). *Communication in crisis and hostage negotiations: Practical communication techniques, stratagems, and strategies for law enforcement, corrections and emergency service personnel in managing critical incidents*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
 30. Thakkar, V. i Collins, C. E. (2006). *Depression and Bipolar Disorder*. Infobase Publishing.
 31. Van der Klift, E.C. (2010). „Talk to me“: education meets hostage negotiation. Master of Arts Thesis. Royal Roads University.

32. Van Hasselt, V. B., Baker, M. T., Romano, S. J., Schlessinger, K. M., Zucker, M., Dragone, R., & Perra, A. L. (2006). *Crisis (hostage) negotiation training: A preliminary evaluation of program efficacy*. *Criminal Justice and Behavior*, 33, 56–69.
33. World Health Organization. (2019). *International statistical classification of diseases and related health problems (11th ed.)*.

Abstract

Ivana Glavina Jelaš*, Josip Ivanović**, Tihomir Šljivić***

Police Crisis Negotiation with Individuals Experiencing Mental Health Disorders

Police crisis negotiation is one of the most effective tools available to police in resolving crisis interventions. The types of perpetrators with whom crisis negotiators deal are diverse and include those suffering from various mental disorders. Such perpetrators are demanding and challenging in the context of negotiation and police operations in general. Most police officers will encounter situations requiring police action in relation to individuals with mental illness; therefore, this paper aims to present specific communication strategies for interacting with such perpetrators, which can significantly facilitate everyday police interventions. The paper analyses the psychiatric disorders most commonly encountered among such individuals, including depression, schizophrenia, and certain personality disorders. Guidelines for improving negotiation practice in Croatia are also provided.

Keywords: police crisis negotiation, active listening, schizophrenia, depression, personality disorder.

* Associate Professor Ivana Glavina Jelaš, PhD

** Josip Ivanović, Head of the negotiating team, Special and Riot Police Unit, Ministry of the Interior, Split, Croatia.

*** Tihomir Šljivić, Head of the negotiating team, Special and Riot Police Unit, Ministry of the Interior, Rijeka, Croatia.