

Upotreba tehnika aktivnog slušanja u policijskom postupanju prema žrtvama i počiniteljima

Ivana Glavina Jelaš¹, Ruža Karlović², Franjo Filipović³

1 Veleučilište kriminalistike i javne sigurnosti, Avenija Gojka Šuška 1, Zagreb

2 Veleučilište kriminalistike i javne sigurnosti, Avenija Gojka Šuška 1, Zagreb

3 Zapovjedništvo za intervencije, Ilica 335, Zagreb

Sažetak: Aktivno slušanje jedna je od ključnih komunikacijskih vještina u psihološkoj, ali i policijskoj djelatnosti. Istraživanje je provedeno na 239 policijskih službenika u Hrvatskoj. U svrhu istraživanja kreiran je upitnik kojim se ispitalo korištenje tehnika u odnosu na žrtve i počinitelje. Također je korišten i IPIP-15 upitnik ličnosti te Upitnici emocionalne inteligencije i Upitnik emocionalne regulacije i kontrole. Rezultati su pokazali da policijski službenici statistički značajno više upotrebljavaju tehnike aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama u usporedbi s postupanjem prema počiniteljima. Također se pokazalo da su emocionalno inteligentniji policajci koji bolje reguliraju i kontroliraju svoje emocije te koji imaju izraženiju crtu ugodnosti skloniji upotrebi aktivnog slušanja i prema žrtvama i prema počiniteljima. Iako postoji mnogo publikacija na temu aktivnog slušanja u policijskom poslu, ne nailazi se na slična istraživanja ovog tipa. Prednost istraživanja je i praktična iskoristivost rezultata u obliku njihove primjene u edukaciji policijskih službenika i srodnih zanimanja.

Ključne riječi: policija, aktivno slušanje, policijsko pregovaranje

UVOD

Policijsko zanimanje često podrazumijeva postupanje prema vrlo uznemirenim osobama koje proživljavaju snažne emocije poput ljutnje, očaja, bijesa, tuge, straha itd., neovisno radi li se o žrtvama ili počiniteljima. Većina policijskih intervencija podrazumijeva tzv. ekspresivne počinitelje koji nerijetko svoje emo-

cije iskazuju preko žrtava uključenih u određenu situaciju. Drugoj kategoriji pripadaju instrumentalne situacije/počinitelji. U tim je situacijama počinitelj smireniji, ima jasno zacrtan cilj te, ako ima taoce, oni mu služe isključivo u svrhu ostvarivanja željenog cilja, ne kao sredstvo iskazivanja nezadovoljstva.

Svakodnevna policijska praksa kao i provedena istraživanja dosljedno pokazuju kako

su komunikacijske vještine jedan od ključnih alata u policijskom poslu (Todak i James, 2018; Sun, 2003), neovisno o vrsti policijske djelatnosti (Grubb i sur., 2020). Navedeno naravno ne isključuje važnost i učinkovitost primjene sredstava prisile, kada su zakonski omogućene. No, potrebno je istaknuti da se i krizne intervencije, u kojima su sredstva prisile nedvojbeno opravdana i učinkovita, uspješno rješavaju komunikacijskim vještinama. Jedan od glavnih ciljeva upotrebe komunikacijskih vještina u policijskom postupanju jest umanjivanje mogućnosti ozljeđivanja policijskih službenika, žrtava i počinitelja zbog upotrebe sile (Mayer, 2004). Važnost komunikacijskih vještina svakodnevno u policijskoj praksi potvrđuje policijsko pregovaranje koje se smatra jednim od najučinkovitijih policijskih alata za rješavanje kriznih situacija (Regini, 2002). Ono podrazumijeva, između ostalog, i korištenje specifičnih komunikacijskih tehnika za rješavanje kriznih intervencija. Nastalo je kao reakcija na nezadovoljstvo velikim brojem stradalih u policijskim intervencijama u kojima su se upotrebljavala sredstva prisile. Kroz povijest razvijali su se različiti modeli policijskog pregovaranja (Grubb, 2010; Grubb i sur., 2020; Archer i Todd, 2020), no njihova praktična implikacija i učinkovitost znatno je porasla preuzimanjem tehnika i načela djelovanja iz područja psihologije odnosno korištenjem tretmanskih i savjetodavnih vještina i modela. Dalje, društvena interakcija između policijskih službenika i građana u određenim situacijama, poput kriznog pregovaranja, obuhvaća široko i interdisciplinarno područje, uključujući teoriju, istraživanja i obuku s ciljem boljeg razumijevanja i poboljšanja načina na koji se pregovara (Stokoe i sur., 2022). Jedan od važnih aspekata pregovaranja jest ono što se događa unutar pregovaračkog tima („iza kulisa“), a u interdisciplinarnim istraživanjima o policijskim interakcijama navodi se Goffmanov pristup, koji uspoređuje društvene interakcije s kazališnim predstavama te koji može pomoći u razu-

mijevanju kako policijski pregovarači u kriznim situacijama oblikuju scenarije kojima utječu na ljude u teškim situacijama (Stokoe i sur., 2022).

Aktivno slušanje jedna je od ključnih komunikacijskih vještina u psihološkoj, ali i policijskoj djelatnosti (Mayer, 2004). To je usmjerenje pozornosti na ono što sugovornik govori, bez osuđivanja i uz verbalno i neverbalno davanje sugovorniku do znanja da ga se sluša. Proizašlo je iz Rogersove (1951, prema Weger i sur., 2014) konceptualizacije empatijskog slušanja. Podrazumijeva različite tehnike, a u području policijskog pregovaranja koristi se njih sedam: parafraziranje, zrcaljenje, označavanje emocije, pauza/tišina, ja-poruke, otvorena pitanja i minimalno poticanje (Miller, 2005). Cilj tehnika u policiji je smirivanje počinitelja, poticanje razgovora i prikupljanje informacija, izgradnja odnosa te utjecaj na promjenu počiniteljevog ponašanja (Glavina Jelaš, Filipović i Pranjić, 2024). Potrebno je istaknuti kako njihova učinkovitost u pregovaračkom te policijskom kontekstu ne ovisi samo o razini uvježbanosti i poznavanju tehnika već i o karakteristikama osobe koja ih upotrebljava. Vjerodostojnost, iskrenost, empatičnost i opuštenost u nastupu iznimno su važni za njihovu djelotvornost u policijskim intervencijama. Neprirodno, usiljeno odnosno neadekvatno korištenje aktivnog slušanja u policijskim intervencijama, a pogotovo kriznim situacijama, može biti vrlo štetno. Opširan pregled literature pokazuje kako policijski pregovarači moraju imati specifične karakteristike da bi bili učinkoviti u svom zanimanju kao i upotrebi specifičnih komunikacijskih tehnika poput ove, primjerice, visoku razinu emocionalne regulacije i kontrole, adaptivne mehanizame suočavanja sa stresom, specifične stilove odlučivanja, mentalnu čvrstoću i otpornost, specifičnu strukturu ličnosti (Grubb, 2016; Grubb i Brown, 2012; Thompson i Jensen, 2023; Booth, 2019; Grubb, Brown i Hall, 2018; Miller, 2005; Johnson i sur., 2018).

Postoji uistinu mnogo istraživanja koja su ispitivala i potvrdila učinkovitost aktivnog slušanja. Određena su ispitivala i biološku podlogu ove komunikacijske tehnike. Tako su Kawamichi i sur. (2015) pokazali da je kod sudionika istraživanja s kojima se razgovaralo po načelima aktivnog slušanja pronađena neuralna aktivacija ventralnog strijatuma, što je upućivalo na doživljavanje cjelokupnog procesa kao nagrađujućeg. Izloženost tehnikama aktivirala je i desnu anteriornu insulu, što je upućivalo na proces pozitivne reinterpretacije. Kodama i sur. (2018) pak izvještavaju o usklađenosti ritma otkucaja srca klijenta i terapeuta koji upotrebljava aktivno slušanje, a koja je zabilježena tijekom izgradnje odnosa i iskazivanja empatije. Glede policijskih pregovarača Kohlrieser (2006) navodi kako pregovaračevo vješto usmjeravanje pažnje počinitelja pomoću otvorenih pitanja snižava tlak i srčani ritam te smanjuje pobuđenost počinitelja. Dalje, osim u policijskoj djelatnosti (Neal, 2018) istraživanja su pokazala i učinkovitost ove vještine u različitim područjima poput zdravlja (Tallman i sur., 2007), obrazovnog sustava (McNaughton i sur., 2008), socijalnog rada (Rodat, 2019), prodaje (Min, Jung, Ryu, 2021) i mnogih drugih.

Iako je dokazano korisno u svakodnevnoj policijskoj praksi, s obzirom na klasične elemente policijske supkulture nije neočekivano da se u policijskoj populaciji nailazi na neupućenost ili možda i sumnju prema koristi i upotrebi aktivnog slušanja u policijskom poslu. Policijska profesionalna kultura podrazumijeva stavove, vrijednosti i norme koji se prenose i dijele među službenicima u nastojanju da se zajednički nose s problemima i uvjetima s kojima se susreću u policijskoj profesiji (Paoline i Terill, 2014). Neovisno o policijskim organizacijama i različitim kulturama u kojima se nalaze, policijska supkultura podrazumijeva nekoliko čimbenika. Prema Kampanakis (2000) i Paolineu (2003), neki su od osnovnih

elemenata: neprestana sumnjičavost, konzervatizam, predrasude, mačizam, kodeks šutnje, solidarnost i kohezija. Većina je elemenata korisna za svakodnevno obavljanje policijskog posla, no neki ponekad za posljedicu imaju teže prihvatanje određenih koncepata. Primjerice, u kontekstu policijskog pregovaranja može se naići na nerazumijevanje, možda čak i osuđivanje osnovnih načela pregovaračkog procesa, a koji se odnose na pokušaj stvaranja odnosa povjerenja s počiniteljem kao i pokazivanje razumijevanja i poštovanja prema njemu. Ostali policijski službenici koji nisu educirani za tu zahtjevnju i vrlo specifičnu policijsku djelatnost olako mogu steći dojam da policijski pregovarač tijekom postupanja „odabire stranu“ počinitelja i sl. Ostvarivanje dobre komunikacije, povjerenja i pokazivanje razumijevanja upravo pomoću tehnika aktivnog slušanja neki su od ključnih elemenata pregovaračkog procesa, pogotovo u početnim stadijima pregovaranja. Potrebno je istaknuti kako se pokazivanje razumijevanja i poštovanja odnosi isključivo na počiniteljeve emocije, a ne na ono što je učinio ili za što prijeti da će počinuti. Jasno je da počinitelji nemaju zakonsko pravo prijetiti i počinuti različita kažnjiva djela, no jedino na što unatoč počinjenom i dalje imaju pravo jesu njihove vlastite emocije, koje su najčešće i uzrok krizne situacije. Kod ekspresivnih počinitelja upravo su emocije materijal s kojim pregovarači vješto rade. S obzirom na dosad navedeno, za očekivati je da će ostali službenici koji nisu prošli dodatnu edukaciju ili ne obavljaju specifične poslove poput pregovaračkog biti neupućeni ili čak imati negativan stav prema korištenju tehnika aktivnog slušanja u svom postupanju. Točnije, očekuje se otpor te manja upotreba opisanih tehnika prema počiniteljima u usporedbi s postupanjem prema žrtvama.

Cilj ovog rada je ispitivanje upotrebe tehnika aktivnog slušanja u policijskim postupanjima prema žrtvama i počiniteljima. Budući

da su spomenuti psihološki konstrukti važni za učinkovito korištenje komunikacijskih vještina u policijskim postupanjima, cilj je bio i ispitivanje povezanosti emocionalne inteligencije i regulacije te crta ličnosti s upotrebom tehnika aktivnog slušanja sa žrtvama i počiniteljima.

METODA

Sudionici

Istraživanje je provedeno na 239 hrvatskih policijskih službenika prosječne dobi $M = 37,64$ ($SD = 20,58$). Provedeno je na studentima Veleučilišta kriminalistike i javne sigurnosti, ujedno policijskim službenicima te službenicima 2 PP Rijeka i PP Opatija. Muških ispitanika bilo je 73 %, a ženskih 27 %. Detaljniji sociodemografski podaci uzorka prikazani su u Tablici 1.

Instrumenti

Upitnik korištenja aktivnog slušanja tijekom policijskog postupanja

U svrhu istraživanja kreiran je upitnik UASP, koji se sastojao od 2 skale koje su mjerile učestalost korištenja tehnika aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama i počiniteljima. Obje su se sastojale od istih 16 čestica (npr. „Koliko često imenujete emocionalno stanje žrtve/počinitelja?“, „Koliko često ponavljate odnosno koristite iste izraze i fraze koje koriste žrtva/počinitelj?“). Naime, opsežan pregled literature i postojećih mjera aktivnog slušanja pokazao je da nisu bile zadovoljavajuće i primjenjive u policijskom kontekstu, stoga su autori u svrhu istraživanja kreirali upitnik prilagođen policijskoj djelatnosti. U upitnik su uvrštene one tehnike, točnije njih sedam, koje

se najčešće koriste u policijskom postupanju (parafraziranje, zrcaljenje, ja-poruke, minimalno poticanje, značajna pauza, otvorena pitanja i označavanje emocija). Sudionici su odgovarali na Likertovoj ljestvici od 5 stupnjeva (1 – nimalo/nikada, 5 – u potpunosti/uvijek). Rezultat je izražen kao zbroj svih čestica podijeljen s ukupnim brojem čestica, pri čemu viši rezultat označava češće korištenje tehnika u postupanju. Analiza pouzdanosti skala uputila je na Cronbachov alpha 0,73 za prvu skalu i 0,67 za drugu skalu.

UEK-15 (Upitnik emocionalne kompetentnosti)

Kao mjera emocionalne inteligencije korišten je upitnik UEK (Takšić, 2002), koji se sastoji od 15 čestica (npr. „Mogu opisati kako se osjećam“, „Mogu dobro izraziti svoje emocije“). Sudionici odgovaraju na Likertovoj ljestvici od 5 stupnjeva (1 = uopće se ne slažem, 5 = u potpunosti se slažem). Rezultat je izražen kao zbroj svih čestica podijeljen s ukupnim brojem čestica i taj rezultat upućuje na opću mjeru emocionalne inteligencije, pri čemu viši rezultat označava veći stupanj emocionalne inteligencije. Pouzdanost upitnika mjerena koeficijentom Cronbach alpha iznosi 0,86.

UERK (Upitnik emocionalne regulacije i kontrole)

UERK upitnik (Takšić, 2003) ispituje učinak neugodnih emocija i raspoloženja na mišljenje, pamćenje i ponašanje pojedinca kao i sposobnost emocionalne kontrole, a sastoji se od 20 čestica (npr. „Kada sam lošeg raspoloženja, čak mi se i mali problem čini nesavladiv“, „Kada me netko naljuti, odmah i vrlo burno reagiram“). Sudionici odgovaraju na Likertovoj ljestvici od 5 stupnjeva (1 – uopće ne, 5 – potpuno). Viši rezultat upućuje na veću mogućnost kontrole emocija. Dobiveni koeficijent Cronbach alpha iznosio je 0,88.

IPIP-15 (*International Personality Item Pool*)

IPIP-15 skraćena je verzija Goldbergova (1999.) IPIP upitnika. IPIP je razvijen s ciljem da se omoguće međunacionalne usporedbe interindividualnih razlika na području ličnosti. IPIP100 i IPIP50 verzije, konstruirane tako da ciljaju na leksičku petofaktorsku strukturu, pokazale su vrlo dobre metrijske karakteristike, visoku pouzdanost i faktorsku valjanost te opću upotrebljivost i na američkim (Goldberg i sur., 2006, prema Milas 2007) i na hrvatskim uzorcima (Mlačić i Goldberg, 2007, prema Milas 2007). U svrhu svojeg istraživanja Milas (2007) kreira skraćenu verziju u kojoj su izdvojene po tri čestice za svaku od pet dimenzija. Odabrane su one koje su u ranijim istraživanjima pokazale najbolja metrijska obilježja. Na taj je način svakoj od pet ljestvica bitno umanjena pouzdanost, ali su dobivene vrijednosti ipak bile prihvatljive. Pouzdanost izračunana na temelju triju čestica u ovom istraživanju iznosila je za ekstraverziju 0,66, emocionalnu stabilnost 0,83, savjesnost 0,62, ugodnost 0,59 i intelekt 0,75.

Postupak

Prije provedbe istraživanja dobivena je suglasnost Etičkog odbora Veleučilišta kriminalistike i javne sigurnosti. Ispitivanje studenata provedeno je u prostorijama Veleučilišta, a ispitivanje djelatnika postaje u prostorijama 2 PP Rijeka te PP Opatija. Sudjelovanje je bilo dobrovoljno i anonimno te su ispitanici mogli odustati u bilo kojem trenutku. Prije početka istraživanja svi su sudionici dali svoj pisani pristanak.

Statistička obrada

Osim obrade deskriptivnih podataka, za usporedbu razlika u korištenju ispitivanih tehnika korišten je *t*-test za zavisne uzorke te re-

gresijska analiza u svrhu ispitivanja predviđanja upotrebe tehnika aktivnog slušanja ovisno o emocionalnoj inteligenciji, kontroli i crtama ličnosti kao prediktorima. Podaci obrađeni IBM SPSS 26 statističkim paketom.

REZULTATI

U Tablici 1 prikazani su deskriptivni podaci uzorka sudionika.

Između ostalog, vidi se kako najveći postotak sudionika pripada kriminalističkoj i temeljnoj policiji, što je odgovaralo istraživačkim ciljevima jer navedene dvije policijske djelatnosti podrazumijevaju najviše prilika za komunikaciju s počiniteljima i žrtvama.

U Tablici 2 prikazane su prosječne vrijednosti za upotrebu tehnika aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama i počiniteljima.

U Tablici 3 prikazani su rezultati *t*-testa za testiranje razlike u upotrebi tehnika aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama i počiniteljima.

Pokazalo se da policajci statistički značajno više koriste sve mjerene tehnike aktivnog slušanja u komunikaciji odnosno postupanju prema žrtvama u odnosu na postupanje prema počiniteljima. Dakle, češće postavljaju otvorena pitanja, zrcale, parafraziraju, rade pauzu, označavaju emocije, koriste ja-poruke i minimalna poticanja u razgovoru sa žrtvama negoli počiniteljima.

U Tablici 4 prikazani su rezultati regresijske analize za upotrebu tehnika aktivnog slušanja prema žrtvama i počiniteljima kao kriterija te emocionalne inteligencije, emocionalne kontrole i ličnosti kao prediktora.

Pokazalo se da su od 7 prediktora prikazanih u odnosu na upotrebu aktivnog slušanja prema žrtvama kao kriteriju – njih 3 značajna; točnije ugodnost, emocionalna inteligencija i

Tablica 1. Sociodemografski podaci sudionika

Spol (%)	M	Ž		
	72	27		
Dob	M	SD		
	37,64	20,58		
Stož	M	SD		
	14,23	8,41		
Stručna sprema (%)	SSS	VŠS	VSS	
	42	42	16	
Policijska djelatnost (%)	Kriminalistička	Granična	Temeljna	Prometna
	35,3	5	44,1	11,2

Tablica 2. Prosječne vrijednosti korištenja tehnika aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama i počiniteljima

Tehnika	Žrtve		Počinitelji	
	M	SD	M	SD
1. Otvorena pitanja	3,4697	1,01470	3,2932	0,90271
2. Parafraziranje	3,8615	0,70158	3,6015	0,88711
3. Zrcaljenje	3,5263	0,95805	3,3258	1,02262
4. Označavanje emocije	3,3383	0,99915	2,8647	0,78465
5. Minimalni poticaji	4,0451	0,82448	3,6212	0,89554
6. Ja-poruke	1,8346	0,85440	1,5639	0,82896
7. Pauza	2,8797	0,78853	2,5227	0,83315

emocionalna kontrola. Model značajno objašnjava 34 % varijance upotrebe tehnika. Regresijski koeficijenti svih značajnih prediktora pozitivnog su predznaka, što znači da s porastom ugodnosti, emocionalne inteligencije i kontrole raste i upotreba tehnika aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama. Dakle, emocional-

no inteligentniji policajci koji bolje reguliraju i kontroliraju svoje emocije te koji imaju izraženiju crtu ugodnosti skloniji su upotrebi aktivnog slušanja prema žrtvama u postupanju. Glede postupanja prema počiniteljima, pokazalo se gotovo isto – da su od 7 prediktora u odnosu na upotrebu aktivnog slušanja prema

Tablica 3. Rezultati t-testa za razliku u upotrebi tehnika aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama i počiniteljima

AS	M	t	df	p
Žrtve	71,525	7,460	238	0,00*
Počinitelji	66,732			

* $p < 0,01$

Tablica 4. Rezultati regresijske analize za upotrebu tehnika aktivnog slušanja kao kriterija i emocionalne inteligencije, emocionalne kontrole i ličnosti kao prediktora

Prediktori	Beta koeficijent	t	p
Ekstraverzija	-0,066	-0,713	0,477
Emocionalna stabilnost	-0,007	-0,064	0,949
Savjesnost	0,062	0,759	0,450
Ugodnost	0,471	5,330	0,000*
Intelekt	-0,209	-2,317	0,328
Emocionalna inteligencija	0,256	2,559	0,012**
Emocionalna kontrola	0,375	3,514	0,001*

R = 0,579; R² = 0,336; F = 7,509 (df = 1,238); $p < 0,01$, Kriterij: upotreba aktivnog slušanja (žrtve)

Ekstraverzija	-0,017	-0,179	0,859
Emocionalna stabilnost	-0,011	-0,096	0,923
Savjesnost	0,016	0,186	0,853
Ugodnost	0,362	3,887	0,000*
Intelekt	-0,135	-1,409	0,162
Emocionalna inteligencija	0,239	2,219	0,029**
Emocionalna kontrola	0,373	3,255	0,002*

R = 0,512; R² = 0,262; F = 5,322 (df = 1,238); $p < 0,01$, Kriterij: upotreba aktivnog slušanja (počinitelji)

* $p < 0,01$

** $p < 0,05$

počiniteljima kao kriterija njih 3 značajna i to kao kod prethodne analize: ugodnost, emocionalna inteligencija i emocionalna kontro-

la. Model značajno objašnjava 26 % varijance upotrebe tehnika. Regresijski koeficijenti svih značajnih prediktora pozitivnog su predznaka,

što znači da s porastom ugodnosti, emocionalne inteligencije i kontrole raste i upotreba tehnika aktivnog slušanja u postupanju prema počiniteljima. Dakle, emocionalno inteligentniji policajci koji bolje reguliraju i kontroliraju svoje emocije te koji imaju izraženiju crtu ugodnosti skloniji su upotrebi aktivnog slušanja prema počiniteljima.

RASPRAVA

Rezultati su pokazali da policijski službenici češće upotrebljavaju tehnike aktivnog slušanja u komunikaciji sa žrtvama u usporedbi s postupanjem prema počiniteljima. Također se pokazalo da su policajci s višom emocionalnom inteligencijom, izraženijom crtom ugodnosti i koji bolje reguliraju i kontroliraju svoje emocije skloniji upotrebi aktivnog slušanja i prema žrtvama i počiniteljima.

Iako postoji priličan broj studija na temu aktivnog slušanja u policiji (npr. Neal, 2018), u pregledu literature ne nailazi se na istraživanje ovog tipa. Dakle, usporedba rezultata u ovom trenutku nije moguća, jer se ne nalazi istraživanje kojim se proučavala razlika u policijskom korištenju tehnika aktivnog slušanja prema žrtvama i počiniteljima. Dalje, s obzirom na osnovne elemente policijske supkulture prije svega za očekivati je bilo korištenje aktivnog slušanja u komunikaciji sa žrtvama. Prethodno se najvećim dijelom odnosi na mačizam i konzervativizam kao klasične policijske supkulturne elemente (Kampanakis, 2000; Paoline, 2003), a koji mogu utjecati na načine pokazivanja emocija kao i upotrebu komunikacijskih tehnika koje uključuju, primjerice, imenovanje sugovornikovih osjećaja. Uz navedeno, tehnike aktivnog slušanja podrazumijevaju, primjerice, i stvaranje osjećaja povjerenja te poštovanja sugovornika i njegovih teškoća. Osim prema žrtvama, policijski službenici svakodnevno postupaju prema osobama koje su

počinile ili prijetе činjenjem različitih kažnjivih djela. Počinitelji su nerijetko osobe koje imaju dugogodišnju kriminalnu prošlost i koje učestalo provociraju službenike tijekom postupanja. Uzevši u obzir vrstu i težinu njihovih djela kao i osobno napadanje službenih osoba, samokontrola i profesionalnost iznimno su važne u policijskom poslu. Stoga se može razumjeti kako je postupanje i komuniciranje s takvim osobama izazovno, da lako može izazvati i osjećaje prijezira i frustracije te da nije jednostavno s poštovanjem razgovarati s takvm vrstama počinitelja. No, navedeno se od policajaca zahtijeva i jasno je zašto policijski službenici moraju uljudno komunicirati sa svim osobama uključenim u intervenciju, neovisno u kojoj se uloži nalaze. Nadalje, što se tiče uloge emocionalne kontrole i inteligencije kao prediktora korištenja tehnika aktivnog slušanja – i druga su istraživanja pokazala pozitivnu i značajnu korelaciju navedenih varijabli s konstruktom aktivnog slušanja (Pence i Vickery, 2012; Wang i sur, 2022). Zanimljivo je kako se samo crta ugodnosti pokazala značajnim prediktorom korištenja tih tehnika. Druga istraživanja također nalaze značajnu pozitivnu povezanost te crte ličnosti i aktivnog slušanja (Sims, 2016).

Aktivno slušanje podrazumijeva komunikaciju bez osuđivanja, a u policijskom poslu to ponekad može biti teško. Policajci svakodnevno postupaju prema osobama koje su nanijele teške fizičke i psihičke ozljede najosjetljivijim skupinama, najčešće njima najbližima. Stoga je za očekivati da će način komunikacije prema žrtvama i počiniteljima biti drugačiji. U konačnici i mora. Prethodno se ne odnosi nužno na razinu grubosti, hladnoće ili odbojnosti, čega ni ne smije u biti u policijskom postupanju. No očekivano je da razina suosjećanja, brige i ugodnosti bude značajno veća u postupanju prema žrtvama u cilju smirivanja žrtve, stvaranja osjećaja povjerenja i umanjivanja mogućnosti sekundarne viktimizacije.

No svakodnevna praksa policijskog pregovaranja dosljedno i kontinuirano desetljećima dokazuje kako je upotreba aktivnog slušanja iznimno korisna i u komunikaciji s počiniteljima (Charles, 2007). Ono umiruje, stvara osjećaj povjerenja, a time i prostor za utjecaj na počinitelja. Međutim, zagovaranje prijateljske komunikacije odnosno komunikacije s poštovanjem i uvažavanjem lako može naići na osudu u policijskom svijetu. Stoga je ponovno potrebno naglasiti da se pokazivanje razumijevanja prema počinitelju u pregovaračkoj praksi ni u kojem slučaju ne odnosi da razumijevanje počinjenog. U konačnici, kad pregovarač dovede počinitelja do razumnog promišljanja, u određenim slučajevima on jasno suočava počinitelja s onim što je učinio. Policijski pregovarač cijelo vrijeme ostavlja dojam figure autoriteta odnosno policijskog službenika, ali onog čiji je zadatak pomoći počinitelju da se situacija riješi bez sredstava prisile. Stoga se pokazivanje poštovanja i razumijevanja odnosi isključivo na počiniteljeve emocije, a ne na njegova djela. Bez obzira na njegove osobne karakteristike i razinu morala, svatko ima pravo osjećati se poniženo, razočarano, ljuto ili bijesno u situacijama koje percipira kao njemu neugodne i teške. Policijski pregovarači za rješavanje kriznih intervencija uspješno upotrebljavaju aktivno slušanje upravo u radu s počiniteljevim emocijama.

U hrvatskom programu obuke policijskih pregovarača te hrvatskom modelu policijskog pregovaranja (SPECTRA), između ostalog, pažnja se pridaje i aktivnom slušanju. No za razliku od ostalih recentnih modela (primjerice BISM, Ireland i Vecchi, 2009) u osnovnom modulu edukacije ne iznizira se na uježbavanju svih tehnika, već se policijski službenici teorijski upoznaju sa svim tehnikama, a ciljano rade s njih nekoliko. Razlog navedenom jest već spomenuta opasnost od olakog korištenja tehnika koje može rezultirati nevještim i neprirodnim nastupom te biti okidač počinitelje-

vih neželjenih reakcija. Hrvatski pregovarački program edukacije jedan je od rijetkih koji je znanstveno potvrđen (Filipović, Glavina Jelaš i Pranjic, u postupku objave), te je prema dostupnoj literaturi trenutačno jedini koji je potvrđen i biološkim parametrima. Osim navedenog najveći doprinos istraživanja odnosno validacije učinkovitosti hrvatske pregovaračke obuke je praktična iskoristivost, tj. primjena edukacije i izvan policijskog konteksta – u različitim zanimanjima i domenama rada – koju autori rada i provode.

Nedostatak istraživanja jest veličina uzorka stoga bi buduća istraživanja na ovu temu trebala obuhvatiti još veći broj policijskih službenika. Nedostatak je i različitost posla i zadataka ovisno o različitim linijama rada sudionika istraživanja. Najveću mogućnost za konkretniju i dugotrajniju komunikaciju od policijskih djelatnosti u ovom istraživanju imaju temeljni i kriminalistički policajci, dok su postupanja, primjerice, interventne ili prometne policije znatno drugačija. Nedostatak je umanjeno činjenicom da su temeljni i kriminalistički policajci postotkom najzastupljeniji u uzorku, ali svejedno bi se trebalo voditi računa o navedenom u svrhu ispitivanja upotrebe specifičnih komunikacijskih tehnika kod policajaca u budućnosti. Dalje, pouzdanost skale UASP upitnika koja je mjerila postupanje prema počiniteljima ispod je poželjne granice od 0,7, točnije iznosila je $\alpha = 0,67$. U budućem bi istraživanju, uz spomenutu veličinu uzorka, trebalo povećati i broj čestica skale kreiranog upitnika u cilju povećanja razine njihove pouzdanosti. Umjesto dosadašnje dvije čestice po tehnici aktivnog slušanja, bilo bi dobro broj povećati na tri i više, tako da svaka korištena tehnika bude mjerena s većim brojem čestica. Tako dorađen odnosno poboljšani upitnik potrebno je validirati te dodatno modificirati nakon provjere faktorske strukture, s obzirom na to da je ovo bila njegova prva primjena. Nadalje, u budućem bi istraživanju trebalo u analizu uvrstiti

i sociodemografske prediktore poput spola, dobi, stručne spreme ili linije rada, primjerice kroz provedbu hijerarhijske regresijske analize. Navedene varijable bi potencijalno mogle značajno utjecati na rezultate te bi njihovo uključivanje moglo obogatiti analizu i interpretaciju rezultata.

Najveća prednost istraživanja je njegov znanstveni doprinos s obzirom na to da se ne nailazi na slična istraživanja ovog tipa, iako je korištenje aktivnog slušanja u policiji poznata i istraživana tema. Prednost je također praktična iskoristivost rezultata najvidljivija u njihovoj primjeni u edukaciji policijskih službenika koje autori članka izvode. Iako se policijske službenike u Hrvatskoj podučava komunikacijskim vještinama, primjerice u sklopu različitih kolegija na Veleučilištu kriminalistike i javne sigurnosti, istraživanje je jasno pokazalo kako se dodatna pažnja trebaju usmjeriti na korištenje i stavove prema korištenju specifičnih tretmanskih odnosno komunikacijskih tehnika u postupanju s počiniteljima.

ZAKLJUČAK

Rezultati su pokazali da policijski službenici statistički značajno više upotrebljavaju tehnike aktivnog slušanja u postupanju prema žrtvama u usporedbi s postupanjem prema počiniteljima te da su emocionalno inteligentniji policajci koji bolje reguliraju i kontroliraju svoje emocije i koji imaju izraženiju crtu ugodnosti skloniji upotrebi aktivnog slušanja i prema žrtvama i počiniteljima.

Istraživanja diljem svijeta kontinuirano potvrđuju koliko je aktivno slušanje korisno u policijskom poslu neovisno o vrstama policijskih djelatnosti. Policijsko pregovaranje kao jedan od najkorisnijih alata za rješavanje kriznih intervencija svakodnevno dokazuje da je

aktivno slušanje iznimno važno i učinkovito i u rješavanju kriznih situacija.

Prednost istraživanja njegov je znanstveni doprinos s obzirom na to da se ne nailazi na slična istraživanja ovog tipa, točnije ovo je prvo istraživanje ovog tipa u Hrvatskoj. Prednost je i praktična iskoristivost rezultata u obliku njihove primjene u edukaciji policijskih službenika. Iako se policijske službenike u Hrvatskoj podučava komunikacijskim vještinama, istraživanje jasno pokazuje da se dodatna pozornost treba usmjeriti na doprinos, korištenje i stavove prema korištenju specifičnih tretmanskih odnosno komunikacijskih tehnika u postupanju s počiniteljima.

LITERATURA

- Archer D, Todd M (2020). Police Crisis Negotiation: An Assessment of Existing Models. *Handbook of Forensic Linguistics*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429030581>
- Booth, C. (2019). *An exploration of the experiences of critical incident negotiators*. Doctoral thesis. Birmingham: University of Birmingham
- Charles, L. L. (2007). Disarming People with Words: Strategies of Interactional Communication that Crisis (Hostage) Negotiators Share with Systemic Clinicians, *Journal of Marital and Family Therapy*, 33/1, 51–68. DOI: 10.1111/j.1752-0606.2007.00006.x
- Filipović, F., Glavina Jelaš, I., Pranjić, I. u postupku recenzije). *Archives of Psychiatry Research: An International Journal of Psychiatry and Related Sciences*
- 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. <https://doi.org/10.20471/june.2024.60.02.08>
- Grubb A, Brown S (2012). Hostage (crisis) negotiation: the potential role of negotiator personality, decision-making style, coping style, and emotional intelligence on negotiator success.

- International Journal of Emergency Mental Health*, 14(1):41–55.
- Grubb AR (2016) A mixed-methodological analysis of police hostage and crisis negotiation in the United Kingdom [Unpublished doctoral dissertation]. Coventry University.
- Grubb AR, Brown SJ, Hall P (2018) The emotionally intelligent officer? Exploring decision-making style and emotional intelligence in hostage and crisis negotiators and non-negotiator-trained police officers. *The Journal of Police and Criminal Psychology*, 33(2):123–136. DOI:10.1007/s11896-017-9240-2
- 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. DOI:10.1080/15614263.2019.1677229
- Grubb, A.R. (2010). Modern day hostage (crisis) negotiation: The evolution of an art form within the policing arena. *Aggression and Violent Behavior*, 15 (5), 341- 348. DOI:10.1016/j.avb.2010.06.002
- Ireland, C., Vecchi, G. (2009). The Behavioral Influence Stairway Model (BISM): A framework for managing terrorist crisis situations? *Behavioral Sciences of Terrorism and Political Aggression*, 1, 3, 203 – 218. DOI:10.1080/19434470903017722
- Johnson, K. E., Thompson, J., Hall, J. A., and Meyer, C. (2018). Crisis (hostage) negotiators weigh in: the skills, behaviors, and qualities that characterize an expert crisis negotiator. *Police Practice and Research*, 19, 472-489. <https://doi.org/10.1080/15614263.2017.1419131>
- Kampanakis, J. (2000). Police organizational culture and policemen's integrity. U: M. Pagon (Ur.), *Policing in Central and Eastern Europe: ethics, integrity, and human rights* (str. 497—506). Ljubljana: College of Police and Security Studies.
- Kawamichi i sur. (2015). Perceiving active listening activates the reward system and improves the impression of relevant experiences. *Social Neuroscience*. 10(1):16-26. doi: 10.1080/17470919.2014.954732.
- Kodama, K., Tanaka, S., Shimizu, D., Hori, K., Matsui, H. (2018). Heart Rate Synchrony in Psychological Counseling: A Case Study. *Psychology*, 9(7), 1858-1874. DOI:10.4236/psych.2018.97108
- Kohlrieser, G. (2006). *Hostage at the Table: How leaders can overcome conflict, influence others, and raise performance*. San Francisco: Jossey-Bass. DOI:10.1177/036215370703700111
- Mayer, B. S. (2004). *Beyond neutrality: Confronting the crisis in conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McNaughton, D., Hamlin, D., McCarthy, J., Head-Reeves, D., Schreiner, M. (2008). Learning to Listen: Teaching an Active Listening Strategy to Preservice Education Professionals. *Topics in Early Childhood Special Education*, 27. 223-231. DOI:10.1177/02711121407311241
- Milas, G. (2007). Temeljne osobine ličnosti i neki vidovi političkoga ponašanja. *Društvena istraživanja*, 16 (1-2), 27-49. <https://hrcaac.srce.hr/18919>
- Neal, J.K. (2018). *Active Listening: A Peace Officer's Best Tool*. The Bill Blackwood Law Enforcement Management Institute of Texas. DOI:10.47960/3029-3316.2024.1.1.42
- Paoline, A. E., Terrill, W. (2014). *Police Culture: Adapting to the Strains of the Job*. Durham, North Carolina: Carolina Academic Press. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1031663>
- Paoline, E. (2003). Taking Stock: Toward a Richer Understanding of Police Culture. *Journal of Criminal Justice*. 31. 199-214. [https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(03\)00002-3](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(03)00002-3)
- Pence, M. E., Vickery, A. J. (2012). The roles of personality and trait emotional intelligence in the active-empathic listening process: Evidence from correlational and regression analyses. *International Journal of Listening*, 26(3), 159-174. DOI:10.1080/10904018.2012.712810
- Regini, C. (2002). Crisis negotiation teams: Selection and training. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 71, 1- 5.
- Rodat, S. (2019). Listening in Verbal Communication: Aspects regarding Active Listening in Theoretical Models of Social Work, *Annals of the University of Craiova for Journalism, Communication and Management*.
- Sims, C. (2016). Do the Big-Five Personality Traits Predict Empathic Listening and Assertive Communication? *International Journal of Listening*

- ning, 31. 1-26. DOI:10.1080/10904018.2016.1202770
- Sun, I. Y. (2003). A comparison of police field training officers' and non-training officers' conflict resolution styles: controlling versus supportive strategies. *Police Quarterly*, 6, 22–50. DOI:10.1177/1098611102250573
- Stokoe, E., Sikveland, R. O., Hamann, M. G. T. (2022). Preparing to talk: Behind the scenes planning between negotiators for subsequent communication with persons in crisis. *Journal of Pragmatics*, 191, 113-127. DOI:10.1016/j.pragma.2022.01.018
- Takšić V. (2003). Skala emocionalne regulacije i kontrole: provjera faktorske strukture. *Psihološki teme*, 12:43-54. <https://hrcak.srce.hr/48023>
- Takšić, V. (2002). Uputnici emocionalne inteligencije (kompetentnosti), U: K. Lacković Grgin, A. Bautović, V. Čubela i Z. Penezić (ur.), Zbirka psiholoških skala i upitnika (str. 27-45), Filozofski fakultet u Zadru.
- Tallman, K., Janisse, T., Frankel, R. M., Sung, S. H., Krupat, E., Hsu, J. T. (2007). Communication practices of physicians with high patient-satisfaction ratings. *The Permanente journal*, 11(1), 19–29. DOI:10.7812/TPP/06-106
- Thompson, J., Jensen, E. (2023). Hostage negotiator resilience: A phenomenological study of awe. *Frontiers in Psychology*, 14, 1122447. DOI:10.3389/fpsyg.2023.1122447
- Todak, N., James, L. (2018). A systematic social observation study of police de-escalation tactics. *Police Quarterly*, 21, 509–543. DOI:10.1177/1098611118784007
- Wang, S., Lu, J., Yu, M., Wang, X., & Shangguan, C. (2022). "I'm listening, did it make any difference to your negative emotions?" Evidence from hyperscanning. *Neuroscience Letters*, 788, 136865. DOI:10.1016/j.neulet.2022.136865
- Weger, H., Castle Bell, G., Minei, E. & Robinson, M. (2014). The Relative Effectiveness of Active Listening in Initial Interactions. *International Journal of Listening*, 28, 13-31. DOI:10.1080/10904018.2013.813234

Use of active listening techniques in police treatment of victims and perpetrators

Abstract: Active listening is a key communication skill in psychology, but also in police work. The research was conducted on 239 police officers in Croatia. For research purposes, a questionnaire was developed to examine the use of active listening techniques on both victims and perpetrators. In addition, the IPIP-15 Personality Questionnaire, Emotional Intelligence Questionnaires, and the Emotional Regulation and Control Questionnaire were used. The results showed that statistically, police officers use active listening techniques significantly more frequently in dealing with victims than in dealing with perpetrators. It was also shown that police officers with greater emotional intelligence who are better at regulating and controlling their emotions and who are more agreeable are more likely to use active listening techniques both towards victims and perpetrators. Although there are numerous publications on the topic of active listening in police work, similar research of this type has not been found. One benefit of the research is the practical usability of the results in terms of their application in training police officers and related professions.

Keywords: police, active listening, crisis negotiation

Korespondencija: iglavina@fkz.hr

Primljeno: 21. 01. 2025.
Ispravljeno: 10. 03. 2025.
Prihvaćeno: 11. 06. 2025.
Online: 27. 06. 2025.