

FRANJO FILIPOVIĆ*, IVANA GLAVINA JELAŠ**, IVAN PRANJIĆ***

Policijsko pregovaranje u situacijama pokušaja samoubojstva

Sažetak

Suicidalno ponašanje vodeći je uzrok ozljeđivanja i smrtnosti svih dobnih skupina u svijetu. Policijski službenici često se susreću s osobama koje prijete oduzimanjem vlastitog života. Službenici koji su educirani, odnosno specijalizirani za takva postupanja i čije se intervencije u najvećem postotku odnose upravo na postupanja prema potencijalnim počiniteljima samoubojstva jesu policijski pregovarači. Krizno pregovaranje jedan je od najučinkovitijih policijskih alata koji se i u praksi i prema istraživanjima kontinuirano i dosljedno pokazuje kao vrlo uspješan način rješavanja različitih kriznih intervencija – uključujući i pokušaje samoubojstva. Cilj ovog rada jest predstavljanje djelovanja policijskih pregovarača u situacijama pokušaja samoubojstava. U radu su prikazane osnovne tehnike i strategija postupanja prema potencijalnim počiniteljima samoubojstva, kao i karakteristike pregovarača te upozoravajući znakovi u ponašanju počinitelja. Opisana su i dva primjera iz prakse te prijedlozi unapređenja policijskog pregovaranja u Hrvatskoj.

Ključne riječi: pregovaranje, krizne situacije, samoubojstvo, policija.

1. UVOD

Prema najjednostavnijoj definiciji, samoubojstvo je čin namjernog oduzimanja vlastitog života (Nock i sur., 2008). Postoje i složenija tumačenja. Prema Staniću (1999), samoubojstvo je akt, čin, aktivnost ili radnja kojom jedna osoba vlastitom voljom, željom i odlukom svjesno, namjerno i planski sama sebe usmrćuje. Stengel (1964, prema Folnegović-Šmalc, 2000)

* Franjo Filipović, Zapovjedništvo za intervencije, MUP RH.

** doc. dr. sc. Ivana Glavina Jelaš, Veleučilište kriminalistike i javne sigurnosti, MUP RH.

*** Ivan Pranjić, Jedinica specijalne i interventne policije, MUP RH.

samoubojstvo definira kao oblik ponašanja u trenutku životne krize, odgovor na poremećenu globalnu komunikaciju, izlaz iz realne egzistencijalne krize, apel upućen jedinjoj važnoj osobi – bližnjem, društvu.

Suicidalne misli i ponašanja mogu se podijeliti u tri kategorije: suicidalne ideacije (misli o počinjenju samoubojstva), suicidalni plan (planiranje specifičnih metoda izvršenja samoubojstva) i pokušaj samoubojstva (samoozljeđujuće radnje i ponašanja s određenom razinom želje za smrću). Većina istraživača i kliničara razlikuje suicidalno ponašanje od nesuicidalnog samoozljeđivanja koje podrazumijeva samoozljeđivanje (npr. rezanje) bez namjere, odnosno želje za usmrćivanjem (Nock i Prinstein, 2005).

Suicidalno ponašanje vodeći je uzrok ozljeđivanja i smrtnosti u svijetu (Nock i sur., 2008; Adams i van Dahlen, 2021). Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (WHO, 2022), na svako ostvareno samoubojstvo dolazi još najmanje 30 pokušaja, a broj samoubojstava u posljednjih je pola stoljeća povećan za čak 66%. Prema nekim procjenama, uz svako počinjeno samoubojstvo postoji čak 100 pokušaja samoubojstava prilikom kojih interveniraju stručne službe (McMains i Mullins 2014), uključujući i policiju. Samoubojstvo češće čine starije osobe, no i dalje je jedan od vodećih uzroka smrti starije djece i adolescenata diljem svijeta (Bilsen, 2018).

Samoubojstva su jedan od vodećih uzroka smrti i u Hrvatskoj. Prema podacima Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (HZJZ, 2021), najveći broj samoubojstava registriran je 1987. i 1992. godine. Najmanje izvršenih samoubojstava registrirano je 1995. te u razdoblju od 2000. do 2019. godine. Najčešći način izvršenja samoubojstava kod obaju spolova jest vješanjem. No u ratnim i poratnim godinama porastao je broj samoubojstava vatrenim oružjem, posebice kada je o muškarcima riječ. Posljednjih godina sve je manje registriranih samoubojstava počinjenih vatrenim oružjem te eksplozivnim sredstvima. Kada je o spolu riječ, omjer samoubojstava muškaraca i žena kreće se u rasponu od 2,2 do 3,85:1. S obzirom na dob – stope smrtnosti zbog samoubojstava rastu s dobi. Nadalje, prosječnog hrvatskog počinitelja samoubojstva karakteriziraju muški spol i srednja starosna dob, rođenje i život u gradu, bračni život te najčešće jedno dijete. Za razliku od zapadne Europe, počinitelji u Hrvatskoj slabije su naobrazbe. Boras (2018) navodi da su najviše stope samoubojstava prisutne upravo kod najmanje obrazovanog stanovništva.

Brojna istraživanja provedena su radi ispitivanja motiva počinitelja samoubojstava. Durkheim (1897) je još prije dva stoljeća vrste samoubojstava prema motivima podijelio na: egoistično, altruistično, anomijsko te fatalističko. U novije vrijeme May, Pachkowski i Klonsky (2020) ističu da se neizdrživa psihička bol i osjećaj beznadnosti pokazuju kao važni motivatori suicidalnog ponašanja, i to kod obaju spolova. Česti razlozi počinjenja samoubojstva su osamljenost i tuga (McClelland i sur., 2020). Salminen-Tuomaala i Haasio (2020) ističu da do samoubojstva najčešće dovode osjećaji neuspjeha, usamljenosti i bezvrijednosti (u čijoj su podlozi često psihičke bolesti) – kao reakcija na gubitak, primjerice, voljene osobe ili zaposlenja. Potom, brojni su uzroci koji dovode do povećanja suicidalnog rizika mladih, a među njima dominiraju psihičke bolesti. No važnu ulogu imaju i obiteljski odnosi te odnosi s okolinom. Suicidalni rizik može povećati i nepripadanje dominantnoj kulturi, pogotovo u zatvorenim i netolerantnim sredinama. Kao najčešći motivi za samoubojstvo mladih spominju se i školski neuspjeh, isključenje iz škole, socijalna nestabilnost, nesigurnost, patološka ljubomora, konflikti s roditeljima i profesorima (Graovac i Prica, 2013).

Psihijatrijske se bolesti, očekivano, najčešće spominju i proučavaju kao uzroci počinjenja samoubojstava. Prema MSD priručniku dijagnostike i terapije (2010), prvi rizični čimbenik za samoubojstvo jest depresija. Uz zloporabu alkohola, depresija se ističe kao najčešća psihijatrijska dijagnoza kod počinitelja samoubojstava (Bertolote i Fleischman, 2002; Hawton i sur., 2013). Bachmann (2018) također ističe da je većina samoubojstava povezana sa psihijatrijskim bolestima – ponajprije depresijom, ovisnošću i psihozama, no Bradvik (2018) navodi i utjecaj anksioznih poremećaja, poremećaja ličnosti, poremećaja u hranjenju i poremećaja povezanih s traumama, kao i organskih psihičkih poremećaja. Iako istraživanja najčešće navode depresiju kao pozadinsku bolest suicidalnih namjera, treba imati na umu da nisu sve depresivne osobe suicidalne. Lanceley (2003) navodi da osjećaji beznađa i bespomoćnosti razlikuju depresivnu od suicidalne osobe. Navodi da suicidalni pojedinci doživljavaju situaciju u kojoj su se našli kao neizbježan zlobni krug iz kojeg ih nitko osim smrti ne može izbaviti. Osim psihijatrijskih bolesti, postoje i drugi rizični faktori suicidalnog ponašanja. Uz psihička oboljenja, Masango, Rataemane i Motojosi (2008) navode i određene demografske faktore, terminalne ili kronične bolesti te trenutačne ili dugoročne stresore. Razočaranje i gubitak, traumatski događaji iz djetinjstva, osobito potresenost razorenim domom i zlostavljanja znakovito su češći u osoba koje počine samoubojstvo (MSD, 2010). Uistinu su brojna istraživanja analizirala uzroke suicidalnog ponašanja – od genetskih (npr. Pedersen i Fiske, 2010), neurobioloških (npr. Oquendo i sur., 2016), okolinskih (npr. Najem i Salem, 2006) i drugih. Bez obzira na dosljednost rezultata u određenim područjima, sa sigurnošću se jedino može reći da je etiologija samoubojstva kompleksna.

U zakonskom pogledu, samoubojstvo nije kazneno djelo, no kažnjivo je sudjelovanje u samoubojstvu. Navedeno je vidljivo u članku 114. Kaznenog zakona (NN 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18., 126/19., 84/21.).

Policijski službenici često se susreću s osobama koje prijete oduzimanjem vlastitog života, bilo da su dobili poziv zabrinutih članova obitelji i prijatelja ili počinitelja. Zadatak je policijskog službenika ne samo zaštititi druge ljude od nasilja nego i od njih samih, što se najbolje očituje policijskim intervencijama radi sprečavanja samoubojstva (Subošić i Mijalković, 2012, prema Simonović, 2021). No takva su postupanja samo jedna u nizu od brojnih zadaća policijskih službenika. Policijski službenici koji su educirani, odnosno specijalizirani za takva postupanja i čije se intervencije u najvećem postotku odnose upravo na postupanja prema potencijalnim počiniteljima samoubojstva jesu policijski pregovarači. Policijsko pregovaranje najmanje je represivna radnja kojom se postiže najveći rezultat, što podrazumijeva da policijski službenici sa stečenim vještinama i tehnikama kriznog komuniciranja mogu itekako pozitivno utjecati na ishode kriznih situacija, uključujući i situacije u kojima počinitelj prijete oduzimanjem vlastitog života.

Cilj je ovog rada predstavljanje djelovanja policijskih pregovarača u situacijama pokušaja samoubojstava. Ovo je prvi rad objavljen u Hrvatskoj na tu temu.

2. POLICIJSKO PREGOVARANJE U SITUACIJAMA POKUŠAJA SAMOUBOJSTVA

Posljednjih nekoliko desetljeća u literaturi se policijsko pregovaranje opisuje kao jedan od najvažnijih razvojnih koraka u policiji i policijskoj psihologiji (Vechhi i sur., 2005). Krizno pregovaranje pokazalo se kao jedan od najučinkovitijih policijskih alata za uspješno rješavanje

različitih kriznih intervencija (otmice, pokušaji samoubojstva, talačke krize itd.) (Regini, 2002). Ako pregovarač dobije priliku razgovarati s počiniteljem, neovisno o vrsti krizne situacije, uspješno rješava incident u čak više od 90% slučajeva (Young, 2016). Tehnike i vještine komunikacije u kriznim situacijama intenzivno su izučavane u posljednjih 50 godina (Skvevednd, Kevoe-Feldman i Stokoe, 2020).

Krizne situacije iznimno su kompleksni događaji, a najčešće se dijele u dvije kategorije – instrumentalne i ekspresivne. U prvoj kategoriji počinitelj ima svoj cilj te koristi taoca za razmjenu i postizanje cilja. U ekspresivnim krizama počinitelj iskazuje emocije bez nekog specifičnog cilja. Ako su i u toj situaciji prisutni taoci, to su najčešće osobe bliske počinitelju ili su izvor, odnosno okidač njihova emocionalnog stanja, stoga tada postoje puno veći izgledi da počinitelj naudi taocima. Počinitelj nije „dužan“ brinuti se za sigurnost taoca, odnosno ekspresivni počinitelj neovisniji je o pregovaraču nego u instrumentalnim situacijama s obzirom na to da nema posebne zahtjeve prema policiji i pregovaračima. No u praksi se krizne situacije ne svrstavaju tako uredno u prethodne dvije kategorije zato što se motivi mogu promijeniti ili biti dvosmisleni od početka (Grubb, 2010). Primjer ekspresivnih kriza su pokušaji samoubojstva, zabarikadirane osobe i obiteljske svađe, dok su primjeri instrumentalnih – otmice, opsade i iznude (Oostinga, 2017). Thompson (2014) ističe da se u ekspresivnim situacijama taoci točnije nazivaju – žrtvama, a u instrumentalnim – taocima.

St-Yves i Michaud (2012) najjednostavnije krizno pregovaranje definiraju kao komunikaciju između treniranog policijskog pregovarača i počinitelja. Cilj kriznog pregovaranja jest upotreba komunikacijskih vještina i tehnika radi stvaranja vremena te interveniranja s ciljem smirivanja emocija počinitelja i povećavanja njegova racionalnog načina razmišljanja (Hatcher i sur., 1998). Dakle, cilj pregovaranja jest djelovanje na promjenu načina razmišljanja počinitelja te povratak iz emocionalnog modaliteta u kognitivni, odnosno u onaj u kojem može uzročno-posljedično razmotriti situaciju. Na toj su razini najveći izgledi za uspjeh, odnosno da će pregovarač odgovoriti počinitelja od njegova nauma. Oostinga (2017) kratko iznosi tri cilja pregovaranja: dobivanje vremena, dobivanje informacija te utjecanje na ponašanje počinitelja.

Medijska izvještavanja o talačkim kriznim situacijama pridonose iskrivljenoj slici o učestalosti postupanja pregovarača s obzirom na vrste kriznih intervencija. Mediji mnogo više pozornosti posvećuju intervencijama u kojima počinitelji prijete ozljeđivanjem ili ubojstvom taoca radi ostvarivanja, primjerice, novčane dobiti, no statistički, pregovarači češće postupaju kada počinitelji prijete samoubojstvom nego ubojstvom. Charles (2007) ističe da talački incidenti nisu primarni tip kriznih situacija u kojima djeluju pregovarači, nego da se pregovarači češće susreću s ljudima u osobnim krizama. Randal (2011) navodi da pokušaji samoubojstva, kao i počinjena samoubojstva, čine dvije trećine svih kriznih policijskih pregovaranja u SAD-u.

Tijekom godina u području policijskog pregovaranja nastajali su i koristili su se različiti modeli, a Vecchi i sur. (2019) ističu da je većina njih imala dvije pretpostavke – da je počinitelj racionalan te da doživljava policajca kao pouzdanog suradnika. No kada se ljudi nađu u krizi, emocije kontroliraju njihovo ponašanje, a ne razum. Stoga uspjeh pregovarača ovisi o njegovoj sposobnosti da dovede počinitelja do racionalnog psihičkog stanja i uspostavljanja povjerenja. Ako jedan od navedenih elemenata izostane, pregovaranje neće rezultirati dobrovoljnom suradnjom u razumnom vremenu. Autori naglašavaju važnost prethodno iznesenog u slučaju postupanja prema osobama koje prijete počinjenjem samoubojstva te su izgubili kontrolu i sposobnost nošenja sa situacijom u kojoj su se našli te vjeruju da im nitko neće niti može pomoći.

Prethodno spomenute i za uspješno pregovaranje važne elemente sadrži jedan od najcitiranijih pregovaračkih modela u svijetu – model BCSM (*Behavioural Change Stairway Model*) koji je razvila jedinica FBI CNU (*Federal Bureau of Investigation Crisis Negotiation Unit*) (Vecchi i sur. 2005). Nadograđena verzija tog modela preimenovana je u model BISM (*Behavioural Influence Stairway Model*) za koji Ireland i Vecchi (2009) navode da je prilagođen postupanjima, odnosno pregovaranju s terorističkim počiniteljima.

Taj model naglašava proces stvaranja odnosa pregovarača i počinitelja koji kulminira mirnim rješenjem kriznog incidenta (Dalfonzo, 2002). On počiva na pretpostavci da stadij osobne krize počinje kada mehanizmi suočavanja i socijalna potpora kod osobe nisu funkcionalni te da bi se kriza privela kraju barem se jedan od tih elemenata mora obnoviti. U takvoj situaciji, prema metodi modela BISM, pregovarač obnavlja osjećaj socijalne potpore kod počinitelja vješto upravljajući njegovim emocijama, vraćajući ga iz emocionalnog i iracionalnog stanja u racionalno, uz demonstriranje empatije, čime uspostavlja osjećaj povjerenja (Vecchi i sur., 2005). Model se sastoji od pet faza: 1. aktivno slušanje, 2. empatija, 3. odnos, 4. utjecaj i 5. promjena u ponašanju. Njegova praktična korist kontinuirano je dokumentirana uspješnim rješavanjem brojnih visoko rizičnih kriznih situacija (Dalfonzo, 2002). Učinkovitost modela potvrđena je i u drugim kulturama, primjerice u Kini, gdje počinitelji češće čine samoubojstvo bacanjem s visina, dok u SAD-u to češće čine vatrenim oružjem. Stoga se u Kini pregovori češće provode u neposrednoj blizini počinitelja. Vecchi i sur. (2019) potvrdili su svoje teze o univerzalnosti ljudskih emocija i socijalnih potreba validacijom učinkovitosti modela BISM na kineskoj populaciji osoba koje su prijetile počinjenjem samoubojstva.

Iako je prethodno opisan model jedan od najrecentnijih i najcitiranijih, potrebno je spomenuti da postoje i drugi modeli policijskog pregovaranja. Tako Grubb (2010) u svom pregledu literature, uz model BISM, od novijih navodi i modele STEPS – *Structured Tactical Engagement Process* (Kellin i McMurty 2007, prema Grubb 2010) i *Cylindrical Model of Crisis Communications* (Taylor 2002, prema Grubb 2010). Autor spominje i starije modele pregovaranja kao što su *Getting Past No* (Ury 1991, prema Grubb, 2010), *Crisis Bargaining Model* (Donohue i sur., 1991 prema Grubb, 2010), *S.A.F.E. Model of Crisis Negotiation* (Hammer i Rogan 1997, prema Grubb 2010) ili jedan od najranijih – model *Principled Negotiation* (Fisher and Ury, 1981 prema Grubb, 2010).

2.1. Postupanje u kriznim situacijama

U policijskim postupanjima preporučljivo je prije uporabe sredstava prisile situaciju pokušati riješiti pregovorima. Simonović (2021) navodi da primjena sile, bez obzira na njezinu nužnost, ima jako negativan odjek u javnosti, može narušiti ugled policije i poljuljati povjerenje građana u policiju te da je zbog toga važno razvijati i usavršavati discipline kao što je policijsko pregovaranje.

Pokušaj pregovaranja odnosi se na sve krizne situacije, pa tako i one pokušaja samoubojstva. Policijsko pregovaranje trebalo bi koristiti kao alat svaki put kada je moguće ostvariti kontakt s počiniteljem. Tijekom pregovora interventne snage na mjestu događaja – taktički timovi trebali bi biti spremni na iznenadno te žurno postupanje. Dakle, prema svakoj prijetnji samoozljeđivanjem, kao i pokušajem samoubojstva, trebalo bi postupiti kao prema ozbiljnoj namjeri samoubojstva. Situaciju se ni u kojem slučaju ne smije podcjenjivati.

2.2. Strategija pregovaranja

U prvom kontaktu s počiniteljem iznimno je važan način predstavljanja, a prioritet u ostvarivanju prvog kontakta s počiniteljem jest tzv. označavanje emocije počinitelja. To podrazumijeva imenovanje izraženih osjećaja ili onih u pozadini počiniteljeva ponašanja ili riječi (Van Hasselt i sur., 2006). Prilikom ostvarivanja prvog kontakta nerijetko se nailazi na povišeno uzbuđenje i izražene emocije počinitelja uz iracionalno ponašanje te se pregovarač može susresti i s različitim raspoloženjima počinitelja – od euforičnog ponašanja do duboke depresije. Važnost prvog kontakta ističu Donohue i sur. (1990, prema Wells, Taylor i Giebels, 2013), navodeći da su u pregovaranju općenito prvi dojam (u prvih 30 s) i prvi verbalni potezi (u prvih 5 – 10 min) ključni te da o tome uvelike ovisi cjelokupan proces, odnosno njegov tijek i nastavak. Navedeno razdoblje interakcije počinitelja i pregovarača okarakterizirano je tipičnim ekstremnim emocijama i nepovjerenjem u kojemu počinitelj radije pokušava ostvariti dominaciju nego podijeliti informacije. U neuspjelim, ali, srećom, rijetkim primjerima pregovaranja, može se dogoditi da pregovarač ne uspije proći početnu fazu uspješno te McMains i Mullins (2001, prema Wells, Taylor i Giebels, 2013) navode da su neki pregovori trajali satima zato što pregovarač u početnoj fazi počinitelju nije ponudio mogućnost napuštanja prostorije ili, primjerice, počinitelju nije bilo rečeno da je predaja opcija.

Osnovna pravila strategije pregovaranja s počiniteljem samoubojstva su: aktivno slušanje, izbjegavanje prekidanja počinitelja, rad na kratkoročnim ciljevima (ciljevi na sat-dva, nuđenje cigarete, šetnje na zraku ili pomoć liječnika), prisjećanje osobe na uspješna razdoblja i stvaranje povjerenja. Thompson (2015) navodi da povezivanjem s počiniteljem pregovarači ga mogu bolje razumjeti i utjecati na njega, a mehanizam kojim se to ostvaruje jest osjećaj povjerenja.

Spomenuto aktivno slušanje iznimno je korisna tretmanska te komunikacijska tehnika općenito, pa tako i u pregovaranju. Ono podrazumijeva način komunikacije/slušanja koji slušatelju pomaže da prikupi više informacija, pomogne u razumijevanju sugovornikova načina interpretacije i doživljavanja svijeta te stvara mogućnost za suradnju i povezivanje sugovornika. Najčešće se definira kao demonstracija bezuvjetnog prihvaćanja i neosudujuće refleksije sugovornikova iskustva. Dakle, zahtijeva pokušaj razumijevanja govornikova stanja bez vlastite interpretacije doživljenog. Od začetaka te tehnike u terapijskom području, odnosno u Rogersovoj (1957) humanističkoj teoriji i pristupu, aktivno je slušanje postalo neizostavan element komunikacijskih treninga u različitim područjima – i onima izvan psihoterapijskih pristupa (Wegner, Hastle i Emmet, 2010), pa tako i u pregovaračkim treninzima. U pregovaračkom se području njeguje izjava da je „Znanje kako slušati umjetnost, a znati kako pregovarati je svladavanje te umjetnosti“ (St-Yves i Veyrat, 2012). Kellin i McMurty (2007), pak, umijeće kriznog pregovaranja opisuju kao „kompleksni verbalni ples između pregovarača i počinitelja“. Koristeći tehnike aktivnog slušanja slušatelj demonstrira empatiju, stvara vezu sa slušateljem, snižava tenzije i negativne emocije slušatelja (Thompson, Ebner i Giddins, 2017). Uistinu mnogo autora ističe važnost treninga te upotrebe aktivnog slušanja u pregovaračkom procesu (npr. Royce, 2004; Guzkowaki, 2007; Noesner i Webster, 1997). Nadalje, za razliku od konfliktnih situacija koje zahtijevaju tzv. *problem solving* tehnike, u kriznim situacijama, poput onih u kojima se postupa prema osobi koja prijeti počinjenjem samoubojstva, fokus je, među ostalim, na tzv. ventilaciji emocija (Booth i sur., 2009, prema Vecchi i sur., 2009), a reflektiranje kao tehnika aktivnog slušanja omogućuje

upravo ventiliranje osjećaja. Prema Simonović (2021), osobe koje žele počiniti samoubojstvo u sebi kriju veliku emocionalnu bol, razočaranje, bijes i ostale vrlo snažne osjećaje, a upravo tehnikom aktivnog slušanja pregovarač može polako preuzimati kontrolu nad situacijom.

Pregovarač mora biti spreman prilagoditi se različitim načinima komunikacije s osobama u krizi. Naime, u određenim situacijama počinitelji pristaju, primjerice, samo na komunikaciju putem tekstualnih poruka na mobitelu. Neka su istraživanja analizirala upravo takav način pregovaranja (npr. Almond i sur., 2012; Christol, 2009). Christol (2009) ističe da, neovisno o upotrijebljenoj metodi komunikacije u pregovaranju, principi efektivnog pregovaranja ostaju jednaki te ističe ulogu aktivnog slušanja kao kritičnog u stvaranju povjerenja i procjene emocionalnog stanja počinitelja koji prijeti samoubojstvom. Autor navodi da je pregovaranje putem tekstualnih poruka očekivan izazov i prepreka aktivnom slušanju te za takvu vrstu pregovaranja ističe važnost tehnike parafraziranja, s obzirom na to da je provjera razumijevanja poruka počinitelja u takvim slučajevima, logično, još važnija nego inače.

Nadalje, o koliko detalja pregovarač mora voditi računa svjedoči istraživanje Randalla (2011) u kojem je analizirano preklapanje lingvističkog stila između pregovarača i počinitelja u situacijama postupanja prema potencijalnim počiniteljima samoubojstava zato što je važno da pregovarač uskladi i svoj način izražavanja s počiniteljevim. Putem programa LIWC (*Linguistic Inquiry and Word Count*) analizirano je 18 lingvističkih dimenzija na stvarnim slučajevima pregovaranja. Pokazalo se da je preklapanje lingvističkog stila bilo dvostruko veće kod kriznih intervencija u kojima su pregovarači uspjeli odgovoriti počinitelja od pokušaja samoubojstva. Kada je riječ o korištenoj terminologiji u pregovaranju, uz usklađivanje načina izražavanja s počiniteljem, važno je i voditi računa o izboru riječi koje mogu biti okidači negativnih reakcija, kao i o izrazima koji mogu zaintrigirati počinitelja te pridonijeti stvaranju odnosa. Riječi ne služe samo za uvjeravanje i razuvjeravanje, one mogu i nadahnuti sugovornika.

Iako su postupanja prema suicidalnim osobama koje ne prijete ozljeđivanjem drugih mnogo češće intervencije u kojima sudjeluju pregovarači, potrebno je istaknuti da i suicidalni počinitelji mogu imati taoce. Prema Simonović (2021), takvi počinitelji obično za taoce uzimaju osobe koje su im poznate ili pak one iz neposrednog okruženja. Budući da imaju samoubilačke tendencije, nisu opasnost samo za taoce nego i za sebe. Nerijetko im je jedan od ciljeva da ih policija ubije, što će detaljnije biti opisano u radu. Često su konfuzni, a ako jasno daju do znanja da su zbunjeni i izgubljeni – tada je dobro da pregovarač odagna misli počinitelja o samoubojstvu i preusmjeri pažnju na nešto drugo te smireno i sigurno zatraži puštanje taoaca i priliku za razgovor.

Slučajevi kada počinitelj nikoga ne lišava slobode i ne drži taoce nego samo želi sebi oduzeti život, prema Simonović (2021), policijskim su pregovaračima zapravo netipični zato što druga strana ne iznosi zahtjeve. No autorica navodi da, prema zakonima psihologije, svako odlaganje činjenja i premišljanje ostavlja barem malo prostora za promjenu odluke. Stoga, ako počinitelj nije odmah počinio samoubojstvo, možda se još nešto može učiniti da se spasi. Najčešće se počinitelj nalazi na javnom mjestu, vrhu neke zgrade, mosta ili pak zaključan u nekoj prostoriji. U takvim slučajevima pri samom dolasku na lice mjesta pregovarač pokazuje empatiju prema počinitelju, pokušavajući mu što više odvući pažnju i utjecati na njega da se makne s opasnog mjesta. Pregovarač treba imati na umu da te osobe proživljavaju neshvatljivo snažnu emocionalnu bol, osjećaju se napušteno i beznadno te su vrlo osjetljive na najmanji znak neiskrenosti, odnosno to ih može dodatno emotivno povrijediti. Vrlo je važna vještina

prolongiranja razgovora iz kojega se može izvući što više informacija (o obitelji, prijateljima, svakodnevnim aktivnostima, obrazovanju, poslu, upotrebi psihoaktivnih supstancija i sl.) koje bi bile korisne za rješavanje situacije, odnosno pokušaj pregovarača da na temelju prikupljenih informacija utječe na počinitelja. Osim toga, ako se procijeni kao sigurna i povoljna opcija, i ako je to izvedivo – može se pronaći i dovesti osoba bliska počinitelju kako bi njegova/njezina prisutnost odvrtila osobu od plana (Simonović, 2021).

Također, neupitna je važnost razumijevanja uzroka stanja osobe koja prijeti počinjenjem samoubojstva poput obiteljske situacije, psihičkog stanja, povijesti psihičkih bolesti, poslovnog statusa itd. radi procjene rizika i ozbiljnosti namjere. No Skvevednd, Kevoe-Feldman i Stokoe (2020) smatraju kako su – kada je prijetnja detektirana i pregovaranje započelo – a priori činjenice i varijable manje korisne pregovaraču u usporedbi s razumijevanjem kako početi i održati produktivan razgovor, izbjeći eskalaciju emocija i steći povjerenje osobe koja se nalazi u krizi. Autori naglašavaju važnost proučavanja procesa pregovaranja u kontekstu istraživanja suicidalnih namjera i misli. Ističu da je iznimno važno kod osobe koja želi počinuti samoubojstvo analizirati procese koji su u tijeku, odnosno koji se odvijaju tijekom prijetnje, primjerice, dok osoba stoji na rubu i razmišlja o tome da skoči. Iako su analize antecedentata samoubojstva važne, istraživači ističu još veću važnost psihičkog stanja, procesa i misli koje se odvijaju u stvarnom vremenu prilikom prijetnje počinjenjem samoubojstva, odnosno prilikom pregovaranja. Analiza transkriptiranih pregovora stoga je iznimno korisna – praćenje situacije od početka kada osoba objavljuje da će se ubiti, preko cijelog pregovaračkog procesa koji najčešće završi spašavanjem počiniteljeva života. Dakle, u proučavanju suicidalnih namjera i ideacija potrebno je istraživački fokus usmjeriti više na proces pregovaranja tijekom kojeg se, u najmanju ruku, događa nešto čudesno i zanimljivo – osoba napušta ideju o počinjenju samoubojstva i pristaje na nastavak života.

2.3. Jednosmjernan dijalog

Jednosmjernan dijalog podrazumijeva situacije u kojima počinitelj ne želi komunicirati s policijskim pregovaračem. Tada je važno da pregovarač ostane smiren i staložen. Činjenica da počinitelj ne odgovara na postavljena pitanja ne znači nužno i da ne sluša. Pregovarač uvijek treba biti spreman na jednosmjernan dijalog te davati umirujuće i neprijeteće izjave. Potrebno je svakako izražavati želju za mirnim rješavanjem nastale situacije. Sukladno s tim, važno je počinitelja ne prisiljavati na komunikaciju, nego čekati reakciju.

Reakcija počinitelja može se potaknuti i najavom prisutnosti intervencijskih snaga, odnosno taktičkih timova, ali ne radi zastrašivanja nego samo u pogledu poticanja reakcije kod počinitelja te ostvarivanja komunikacije. S druge strane, treba imati na umu da počiniteljevo primjećivanje taktičkog tima može imati i negativne posljedice. Tako St-Yves i Veyrat (2012) preporučuju oprez i diskretno pokazivanje taktičkih timova s obzirom na to da psihički oboljele osobe mogu postati vrlo anksiozne i neprikladno reagirati, pogotovo ako imaju paranoidne simptome. Slično se odnosi i na vozilo i pripadnike tima hitne službe. Ako je suicidalni počinitelj bio hospitaliziran te prilikom boravka na psihijatrijskom odjelu ili u ustanovi doživio određena neugodna iskustva – pojava vozila i djelatnika hitne pomoći mogu biti okidač za burnu i neugodnu emocionalnu reakciju i ponašanje. Dakle, u vezi poticanja komunikacije kod jednosmjernog dijaloga u smislu korištenja potencijalnih pokretača komunikacije kao

što su to neki vizualni podražaji poput spomenutih, treba donijeti vrlo promišljenu i opreznu procjenu utemeljenu na stanju i karakteristikama počinitelja.

Dalje, iznimno je važno da pregovarač bude spreman na jednosmjernan dijalog uz upotrebu tehnika aktivnog slušanja, postavljanje pitanja radi razumijevanja osobe koja prijeti počinjenjem samoubojstva. Također je važno pokušati argumentirano utjecati na počinitelja uz usmjeravanje truda na promjenu ponašanja.

Potrebno je i kontinuirano praćenje emocionalnog stanja počinitelja, kao i cjelokupne neverbalne komunikacije. obraćanje pozornosti na neverbalne znakove u svakodnevnoj je komunikaciji iznimno korisno, a pogotovo kada osoba, u ovom slučaju počinitelj, ne komunicira. Osim što neverbalni znakovi govore mnogo o emocijama (Atkinson, Tunstall i Dittrich, 2007), raspoloženju (Pease i Pease, 2014) i psihičkom stanju (Foley i Gentile (2010) počinitelja, obraćanje pažnje na vlastitu te počiniteljevu neverbalnu komunikaciju važno je i u pogledu ostvarivanja odnosa s počiniteljem. Thompson, Ebner i Giddins (2017) navode da koju god metodu pregovarač preferira za stvaranje odnosa, izgledi za uspjeh mogu se povećati s pomoću neverbalne komunikacije.

2.4. Protokol mirnog razrješenja

Tijekom pregovora važno je spominjati elemente mirnog razrješenja nastale situacije uz pokušavanje navođenja počinitelja da zamisli, odnosno vizualizira povoljan ishod krize. Počinitelju se nastoji pojasniti situacija koja ga čeka nakon odustajanja od prvobitne zamisli. Točnije, pokušava mu se objasniti da će svoje postupanje i odluke moći obrazložiti u opuštenim uvjetima te da će se prema njemu odnositi profesionalno i dostojanstveno. To je pogotovo važno u situacijama u kojima suicidalni počinitelj ima taoce te je svjestan posljedica koje ga čekaju zbog njegova postupanja.

Kada je o pregovaranju riječ, često se ističe važnost dostojanstvenog odnosa prema počinitelju, bilo koje vrste. Hart (2015) tako ističe da je dostojanstven odnos prema počinitelju iznimno bitan faktor za proces pregovaranja. Važno je istaknuti da se dostojanstveno može pristupiti bilo kome, neovisno o sugovornikovim uvjerenjima i stavovima. Ako sugovornik pati od određene psihičke bolesti i pregovaraču iznosi čudna i nelogična uvjerenja, to ne znači da ga pregovarač ne može poslušati s istinskom željom za razumijevanjem. Upravo to stvara osjećaje dostojanstva i poštovanja koje počinitelj percipira. Regini (2004) ističe da se pregovarač ne mora složiti s počiniteljevim ponašanjem, nego pokušati shvatiti njegove emocije i odnositi se prema njemu s poštovanjem i dostojanstvom. Vrlo je zanimljivo kako tretiranje nekog s poštovanjem, pogotovo kada osoba to najmanje očekuje, može dovesti do nevjerojatnih razgovora.

Konačno, protokol mirnog razrješenja potrebno je detaljno razraditi kako bi se izbjegle neželjene radnje i posljedice. Drugim riječima, sve sudionike krizne situacije treba upoznati s dogovorenim aktivnostima vezanim uz policijsko postupanje te dogovoreni protokol. Treba imati na umu i da prilikom završetka nastale situacije emocije počinitelja većinom postaju naglašenije pa može imati puno pitanja na koje pregovarač mora imati spremne odgovore.

2.5. Karakteristike policijskih pregovarača

U pregovaračkom svijetu postoji izreka: „Pregovarači ne zapovijedaju, a zapovjednici ne pregovaraju“ (Ovienloba, 2009) ili u malo drugačijoj formi: „Pregovarači pregovaraju, zapovjednici zapovijedaju“ (Nelson, 2009). Sama odora, kao i pojava policijskog službenika u očima mnogih promatrača predstavlja figuru autoriteta, stoga je sposobnost prilagodbe različitim sugovornicima ključna karakteristika dobrih, odnosno uspješnih pregovarača.

Poželjne osobine policijskih pregovarača su skromnost, samokontrola, vrlo visok prag tolerancije (ostati smiren prilikom provociranja), iskazivanje empatije, sposobnost prihvatanja nastale situacije bez osuđivanja, kao i izbjegavanje davanja savjeta. Važno je i izbjegavanje moraliziranja i laganja te fleksibilnost i ustrajnost u pristupu. Regini (2004) empatiju ističe kao temelj kriznih intervencija. Uistinu, osoba koja ne može suosjećati, pa kada se sugovornik nepoželjno ponaša, ne može biti dobar pregovarač. Noesner i Webster (1997) ističu kako empatija nije sažalijevanje – žaljenje neće stvoriti odnos povjerenja, nego će udaljiti pregovarača od počinitelja. Nadalje, Romano (2011) kao minimum poželjnih karakteristika koje pregovarač treba zadovoljiti navodi zrelost, otpornost i strpljenje. U istraživanju na uzorku od 188 pregovarača (većinom američkih), Johnson i sur. (2017) pokazali su da su aktivno slušanje, iskazivanje empatije, smirenost i sabranost najistaknutije karakteristike dobrih pregovarača. S druge strane, sklonost konfrontiranju, svađanju, vikanju i prekidanju sugovornika pokazale su se kao negativne karakteristike, odnosno ponašanja koja treba izbjegavati. Vrlo zanimljivu opasku u pogledu selekcije, odnosno karakteristike pregovarača iznosi Simonović (2021) navodeći kako osoba koja sama sa sobom nije razriješila suicidalne porive ili strah od smrti, nikako ne bi trebala postati policijski pregovarač, odnosno osoba koja će odvracati druge od samoubojstva.

Mnoga istraživanja pokazuju da su smirenost i stabilnost ključne pregovaračke karakteristike. Rochester (2018) ističe da su pregovaračke situacije često vrlo emocionalne pa pregovarač mora kontrolirati i vlastite i emocije počinitelja. Upravo situacije s pokušajima samoubojstva pripadaju toj kategoriji. Grubb i Brown (2012) također ističu sposobnost upravljanja vlastitim emocijama, odnosno emocionalnu regulaciju kao vrlo važnu osobinu pregovarača.

Važno je naglasiti da je – unatoč kvalitetnoj selekciji pregovarača koji su po strukturi ličnosti, primjerice, niskog neuroticizma, odnosno emocionalno stabilni – smirenost pregovarača faktor u koji se treba ulagati i održavati ga. Ni najbolja selekcija ne može biti jamstvo da će, ako se kontinuirano ne vodi računa o psihičkom zdravlju i načinima suočavanja pregovarača, pregovarač zauvijek biti smiren i psihički zdrav. Vecchi (2009) ističe da krizne situacije lako mogu izazvati osjećaje straha, beznađa i bespomoćnosti kod policajaca te da se reakcija na kriznu intervenciju nikada ne može predvidjeti sa sto postotnom točnošću, nego se mora analizirati na individualnoj razini. Autor navodi tzv. metodu CISM (*Critical Incident Stress Management*) kao korisnu u slučajevima kada pregovarači i policajci općenito prožive traumatsku intervenciju. No to je samo jedan od uistinu brojnih postojećih programa u svijetu. Primjerice, Andersen i Gustafsberg (2016) razvili su program iPREP (*International Performance Resilience and Efficiency Program*) stvaranja mentalne i fizičke kontrole radi reduciranja stresa i poboljšanja odlučivanja u visoko stresnim situacijama. Dalje, uz tretmansko djelovanje nakon kriznog događaja naglasak bi trebalo staviti na programe stvaranja mentalne otpornosti, odnosno rezilijentnosti – poput prethodnog – zato što je neizbježno da će svaki

pregovarač biti izložen traumatičnim događajima koji, neovisno o selekciji najstabilnijih, mogu ostaviti posljedice na njihovo psihičko zdravlje. Program MBCT (*Mindfulness Based Cognitive Therapy*) trenutačno je jedan od najučinkovitijih tretmana u svijetu za stvaranje mentalne otpornosti, regulaciju stresa i emocija, kao i jačanje kognitivnih sposobnosti, poput pažnje, koncentracije i pamćenja. Neiscrpan je broj istraživanja koji su i na kliničkim i nekliničkim uzorcima dokazali njegovu učinkovitost (npr. Frostadottir i Dorje, 2019). Slično se odnosi i na istraživanja u području medicine, točnije neurologije koja upućuju na znatne kemijske i strukturalne mozgovne promjene nakon provedbe MBCT-a (npr. Li i sur, 2022). Učinkovitost MBCT-a validirana je i na hrvatskim policijskim službenicima (Glavina Jelaš i sur., 2018) stoga je nepotrebno dalje obrazlagati korist njegove provedbe na pregovaračima radi stvaranja stabilnosti i otpornosti te jačanja koncentracije kao prijeko potrebnih vještina vrhunskih pregovarača. Uz MBCT, postoje i drugi mentalni treninzi temeljeni na *mindfulnessu*, poput MBRT-a (*Mindfulness Based Resilience Training*) i ostalih.

2.6. Znakoviti pokazatelji u ponašanju i znakovi za uzbunu

Prema Američkoj fondaciji za prevenciju samoubojstava (AFSP, 2022), znakoviti pokazatelji u govoru osoba koje namjeravaju počiniti samoubojstvo jesu spominjanje: oduzimanja života, osjećaja beznada, gubitka razloga za život, osjećaja da su teret ostalima, osjećaja zarobljenosti i nepodnošljive boli. Upozoravajući znakovi u ponašanju, pogotovo ako su vezani uz neki bolan događaj, gubitak ili promjenu su: povećana konzumacija alkohola i droga, istraživanje načina počinjenja samoubojstva, povlačenje iz ugodnih aktivnosti, izolacija od obitelji i prijatelja, previše ili premalo sna, posjećivanje ili zvanje prijatelja i obitelji zbog opraštanja, darivanje vrijednih stvari i imovine, umor te agresivnost. Upozoravajući znakovi, odnosno vrste raspoloženja su: depresija, tjeskoba, gubitak interesa, iritiranost, osjećaj poniženja i srama, agitiranost i ljutnja te nagla poboljšanja raspoloženja. Uz navedeno, Nacionalni institut za mentalno zdravlje (NIMH, 2022) upozoravajućim znakovima u ponašanju dodaje još i rizična ponašanja, poput prebrze vožnje.

Pokazatelji u ponašanju tijekom samog pregovaranja koji upućuju, tj. alarmiraju na izravno i neodgodivo izvršenje čina samoubojstva su: davanje obećanja pregovaraču da će sve biti u redu – počinitelj vrlo neobično daje obećanja; nagle pozitivne promjene raspoloženja – počinitelj mijenja raspoloženje iz depresivnog u euforično, kao i primjetno osciliranje u ponašanju. Lanceley (2003) navodi da suicidalne osobe mogu iskazivati i izrazitu smirenost tijekom pregovora te da jedino empatično slušanje i traženje emocija u pozadini počinitelja može navesti da iskaže svoje osjećaje beznada i bespomoćnosti.

U metodološko-istraživačkom pogledu pitanje razlike upozoravajućih znakova i rizičnih faktora za samoubojstvo vrlo je osjetljivo, stoga je istraživanje navedenih konstrukata izazovno. Rudd i sur. (2006) tako ističu da su rizični faktori dobro definirani konstrukti koji su empirijski provjereni, dok su upozoravajući znakovi slabo definirani te nemaju tako snažnu empirijsku podlogu. U radu je već spomenuta važnost analize misaonih procesa osobe koja želi počiniti samoubojstvo, a koji se odvijaju tijekom samih pregovora (Skvevednd, Kevoe-Feldman i Stokoe, 2020) radi boljeg razumijevanja cjelokupnog fenomena. Rudd i sur. (2006) navode da postoji jako malo istraživanja koja su se bavila proučavanjem vrlo kratkih razdoblja koji prethode počinjenju samoubojstva – u smislu posljednjih nekoliko dana ili

sati. Stoga su pregovarači i pregovarački proces uistinu dragocjen istraživački izvor u smislu povećanja razumijevanja psihičkog stanja i upozoravajućih znakova osoba koje namjeravaju počiniti samoubojstvo.

Nadalje, potrebno je skrenuti pažnju na vrlo neugodan fenomen za bilo kojeg policijskog službenika, uključujući i pregovarače, u svijetu poznat pod nazivom *suicide by cop* (*police-assisted suicide, law enforcement-assisted suicide, suicide by police, and victim-precipitated homicide*, Sarno i Hasselt, 2014). Taj oblik samoubojstva podrazumijeva suicidalni incident u kojem počinitelj do te mjere čini za život prijeteće postupke koji policajca dovode u situaciju da upotrijebi sredstva prisile i usmrti počinitelja (Kinghshott, 2009). Prema publikaciji Calibre Pressa (2019), neki upozoravajući znakovi koji upućuju na to da počinitelj planira ostvariti samoubojstvo na taj način su: kada se počinitelj zabarikadira i odbija pregovarati; u slučaju kada je pregovarač počinio ubojstvo – nekog njemu bliskog; kada počinitelj kaže da boluje od smrtonosne bolesti; kada od pregovarača ne traži da ga se pusti na slobodu; kada je počinitelj proživio neku traumatičnu životnu promjenu (npr. smrt voljene osobe, razvod, bankrot); u slučaju kada je počinitelj prije pregovaranja podijelio svu svoju imovinu ili novac; ako je počinitelj bio osuđivan zbog sudjelovanja u tučnjavama; kada počinitelj kaže da će se predati samo glavnom i odgovornom policijskom službeniku; kada počinitelj prizna da je planirao svoju smrt; kada počinitelj iskaže želju za umiranjem na „muški“ ili „mačo“ način; kada počinitelj iskaže želju da umre na „nezapamćen način“; kada počinitelj iskazuje osjećaje bespomoćnosti i beznadnosti; kada počinitelj iznosi svoju oporuku pregovaraču; kada počinitelj zahtijeva da ga se ubije; kada počinitelj postavlja rok do kojega želi da ga se ubije. Lord (2000) navodi da takvi počinitelji znaju mahati oružjem, oglušiti se na upozorenja policajaca ili se zaletjeti prema njima unatoč upozorenjima kako bi isprovocirali policijsku upotrebu oružja. Također se pokazalo da su konzumacija droga, prijašnji pokušaji samoubojstva, stresan život i prijeteće ponašanje tijekom incidenta povezani sa smrtonosnim ishodom tih počinitelja. Tipični počinitelji takvih samoubojstava su muškarci u srednjim 30-ima koji su imali povijest suicidalnih ideacija, disfunkcionalne veze, kao i mentalne teškoće (Lord, 2000). Analizirajući 143 slučaja takvih samoubojstava, Homant i Kennedy (2000) zaključili su da se počinitelji mogu podijeliti u tri kategorije: direktna konfrontacija (oni počinitelji koji napadnu policajce), uznemirujuća intervencija (počinitelji koji se ponašaju iracionalno i emocionalno uznemireno, što dovodi do policijske upotrebe sredstava prisile) te kriminalna intervencija (incident je počeo kao „obični“ kriminalni slučaj, no zbog toga što je uhvaćen, počinitelj je izabrao smrt ili pokušaj bijega radije nego uhićenje).

Dalje, neki autori smatraju da nije pogreška, u slučaju prepoznavanja tog tipa, odmah na početku pitati želi li počinitelj počiniti samoubojstvo. Osobu koja nije ni imala namjeru to učiniti, pitanje pregovarača neće potaknuti na taj čin. S druge strane, ako osoba zaista planira iskoristiti policiju kako bi je njezini pripadnici ubili, vrlo je vjerojatno da će to iskreno reći pregovaraču (Grubb, 2010, prema Simonović, 2021).

Konačno, važno je da pregovarač prepozna stvarne znakove za uzburu, odnosno da može što prije i sa što većom sigurnošću procijeniti ima li počinitelj stvarnu namjeru da se ubije ili koristi prijetnju samoubojstvom u neku drugu svrhu – primjerice, privlačenje pozornosti, pokazivanje osjećaja i sl. Naime, postoje počinitelji koji nemaju stvarnu namjeru oduzeti si život te je opasnost od samog čina vrlo mala, a često su pod utjecajem alkohola ili drugih opojnih sredstava. Postoje i počinitelji koji su neodlučni u svom naumu te češće odabiru načine počinjenja samoubojstva sporog i gotovo neučinkovitog djelovanja. No tzv. stvarni počinitelji imaju čvrstu namjeru izvršenja samoubojstva, ne odaju da će to i počinuti te imaju točan plan koji uključuje detaljno razrađena sredstva za izvršenje samoubojstva.

3. POLICIJSKO PREGOVARANJE U HRVATSKOJ

Policijski pregovarači u Hrvatskoj postoje od 2004., a pregovarački timovi ustrojani su 2005. u specijalnoj policiji Ministarstva unutarnjih poslova te se nalaze u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku. Prvi policijski pregovarači regrutirani su iz redova specijalne policije, a od 2022. regrutiraju se putem internog natječaja na koji se dobrovoljno javljaju zainteresirani pripadnici interventne i specijalne policije s cijelog područja Republike Hrvatske. Oni potom pohađaju tečaj za policijske pregovarače u organizaciji i izvedbi Zapovjedništva za intervencije Ravnateljstva policije.

Od osnutka timova do danas hrvatski policijski pregovarači bili su angažirani, uz sve ostale poslove iz djelokruga rada, na više od 200 kriznih situacija, što je prilično velik broj uzevši u obzir da se spomenuta brojka gotovo u svim slučajevima odnosi na intervencije klasificirane kao srednjeg i visokog rizika. Najviše angažmana hrvatskih policijskih pregovarača, gotovo 80%, odnosi se na postupanje u slučajevima pokušaja samoubojstava počinitelja.

3.1. Primjeri iz prakse

Hrvatski policijski pregovarači sudjelovali su u svim vrstama kriznih situacija, izuzev otmice zrakoplova, a s obzirom na temu ovog članka, u nastavku će biti prikazana dva primjera iz prakse koji se odnose na postupanja u situacijama s osobama koje prijete počinjenjem samoubojstva. Opisom intervencija nastojat će se prikazati određene pregovaračke načine i tehnike koje policijski pregovarači koriste u svojem postupanju. Prva opisana intervencija tipični je primjer pregovaračkog postupanja kao prevencije počinjenja samoubojstva. Druga intervencija primjer je kako ponekad, točnije vrlo rijetko, bez obzira na dobro uspostavljenu komunikaciju i tijekom pregovora, određen broj počinitelja ipak počinu samoubojstvo. No takvih je intervencija uistinu vrlo malo.

3.1.1. Primjer postupanja u kojem je počinitelj odustao od samoubojstva

Zaprimljena je dojava zapovjednika Zapovjedništva specijalne policije o intervenciji nakon čega se policijski pregovarač uputio na mjesto događaja. Bila je riječ o mlađoj muškoj osobi koja je prijetila oduzimanjem života bacanjem s vrha zgrade. Počinitelj je pobjegao iz psihijatrijske ustanove u kojoj se liječio od nekoliko psihičkih poremećaja. Važno je naglasiti da počinitelj nije davao nikakve upozoravajuće znakove na temelju kojih bi se mogla prevenirati njegova namjera – što je jedan od znakova koji upućuju na to da je imao stvarnu namjeru ubiti se. Do dolaska policijskog pregovarača s počiniteljem je razgovarao policijski službenik područne policijske postaje. Pregovaranje je trajalo dva sata i deset minuta. Preuzimanjem inicijative i početnim predstavljanjem koje nije bilo strogo službeno te pokazivanjem iskrenog interesa za pružanje pomoći, policijski pregovarač ostvario je kvalitetan kontakt i počeo raditi na kratkoročnim ciljevima. To je podrazumijevalo nuđenje kave, cigareta i razgovor. Tijekom pregovaranja počinitelj je nekoliko puta pokazivao znakove da je spreman počinuti samoubojstvo – pozdravljao se s pregovaračem te simulirao skok

uzimajući zalet. Također je važno naglasiti da je počinitelj vodio brigu o pregovaraču tako što mu je predlagao da se skloni od hladnoće te da nije potrebno da bude na mjestu događaja radi njega. Navedeno je bio očit znak za reakciju pregovarača. Kako je već spomenuto u radu, iskazivanje brige za pregovarača jasan je znak da je počinitelj postao još odlučniji u svom naumu. Dalje, tijekom pregovora vidjelo se da su glavni okidači za počinjenje samoubojstva nezadovoljstvo boravkom u psihijatrijskoj ustanovi te loši odnosi s ukućanima. Pregovarač je tijekom razgovora počinitelju nudio neke opcije o kojima može razmisliti kao pozitivnim ishodima situacije u kojoj se našao. Najkorisnijim pristupom u ovom se slučaju pokazala molba za davanjem prilike konkretnom pregovaraču – da pomogne počinitelju. Naime, ako se provede u optimalnom trenutku te bude popraćena pravovaljanom emocionalnom reakcijom, zamolba da se pregovaraču pokuša dati nova prilika u odnosu na sve dotadašnje pokušaje komuniciranja, odnosno policijske službenike koji su pokušali pomoći počinitelju, gotovo uvijek bude uspješna i ključna u pregovaračkom procesu. Cilj je zamolbe postizanje povjerenja u pregovarača te uvjeravanje počinitelja da će odustajanjem od namjere biti dostojanstveno tretiran. Počinitelj je nakon prethodno opisanog postupanja pregovaraču pružio ruku i odustao od pokušaja samoubojstva.

3.1.2. Primjer postupanja u kojem je počinitelj počinio samoubojstvo

Zaprimljena je dojava zapovjednika Zapovjedništva specijalne policije o intervenciji. Riječ je bila o sredovječnoj muškoj osobi koja je počinila ubojstvo uporabom vatrenog oružja (automatske puške) te pokušala usmrtniti i drugu osobu (suprugu ubijenog). Razlog nastale situacije bili su neriješeni imovinskopravni odnosi stambenog objekta koji su koristili počinitelj i stradale osobe. Počinitelj je već bio evidentiran zbog obiteljskog nasilja te prijetnji ubijenoj osobi. Na mjesto događaja upućena su tri policijska pregovarača. Dolaskom na mjesto događaja počinju pregovore s počiniteljem, a primarni cilj bio je postizanje dogovora u vezi izvlačenja tijela smrtno stradale osobe. Počinitelj je pristao na postavljen zahtjev uz jamstvo da neće ugroziti policijske službenike te priznanje da je već imao priliku pucati na policajce, ali nije htio jer mu nije bilo u interesu nikome nauditi. Bez obzira na kvalitetno uspostavljen kontakt i ostvarenu komunikaciju, počinitelj je od početka davao jasne znakove da je odlučan u naumu oduzimanja vlastitog života jer mu je odlazak u zatvor zbog ubojstva susjeda i poznanika bio nezamisliv. Uz navedeno, dodatni čvrsti pokazatelji da počinitelj, bez obzira na način i tijek pregovaranja, neće odustati od nauma bili su počiniteljeva trezvenost, smirenost, način obrazlaganja cjelokupne situacije, kao i nepopustljivost u pogledu zahtjeva da odloži ručnu bombu. Osim toga, prvi alarmantni znak bila je navedena izjava počinitelja da je imao priliku ugroziti policajce, ali nije, odnosno pokazivanje brige za dobrobit policajaca. Preostali dio pregovaranja mogao se okarakterizirati kao izrazito korektan i bez tenzija. Pregovarač je koristio tehnike aktivnog slušanja i vješto izbjegavao negativne teme. No unatoč svemu, počinitelj ni u jednom trenutku nije odustajao od prvobitne zamisli o počinjenju samoubojstva. Nakon 10-ak sati pregovaranja počinitelj je počinio samoubojstvo aktivacijom ručne bombe u stanu u kojem se cijelo vrijeme nalazio.

3.1.3. Unapređenje policijskog pregovaranja u Hrvatskoj

Dosadašnje iskustvo policijskog pregovaranja u kriznim situacijama pokazuje da je radi njegova jačanja, razvoja i unapređenja potrebno provesti nekoliko aktivnosti.

Prije svega, radi približavanja teme ovog rada policijskim službenicima bilo bi potrebno dosadašnju edukaciju policijskih pregovarača službeno uvrstiti u Plan policijskog obrazovanja koji se donosi na temelju Pravilnika o policijskom obrazovanju (NN 113/2012., 81/2013.) u Ministarstvu unutarnjih poslova. Dosadašnje edukacije trebalo bi nastaviti kontinuirano provoditi te uvrstiti u navedeni Plan, a provodile bi se sa sljedećim sudionicima: polaznici Policijske škole „Josip Jović“, studenti Veleučilišta kriminalistike i javne sigurnosti, rukovoditelji razine – načelnici PP te rukovoditelji razine – pomoćnici načelnika PP. Teme bi bile prilagođene policijskim službenicima, odnosno njihovu obavljanju svakodnevnih službenih zadaća. Obrađivale bi se situacije u kojima bi se službenici mogli zateći, ovisno o vrsti poslova i zadaća koje obavljaju kao i razini rukovođenja, odnosno odgovornosti. Potrebno je naglasiti da bi cjelokupne edukacije i obuke bile usmjerene na stvaranje preduvjeta za što učinkovitije postupanje policijskih pregovarača, odnosno pregovaračkih timova, što bi u konačnici rezultiralo uspješnijom provedbom u kriznoj situaciji. Koliko je edukacija policijskih službenika na temu pregovaranja važna, ističe Wind (1995), navodeći da je u pregovaranju nužna koordinirana suradnja policijskih pregovarača, članova taktičkog tima i policijskih rukovoditelja. Cilj je da pregovarači ne gube vrijeme pojašnjavajući i opravdavajući zadatke i aktivnosti koje su dužni obaviti radi uspješnog rješavanja krize, stoga se sve vrste službenika trebaju educirati. Dalje, osim što bi se studente Veleučilišta kriminalistike i javne sigurnosti educiralo u sklopu nastave i vježbi postojećih kolegija, bilo bi korisno osmisлити izborni kolegij na temu policijskog pregovaranja u kriznim situacijama. Edukacije koje su dosad provodili naši policijski pregovarači, osim policijskih službenika, pohađali su i pripadnici drugih sigurnosnih struktura i sustava poput Ministarstva obrane Republike Hrvatske, Sigurnosno-obavještajne agencije itd. Bilo bi korisno te edukacije formalizirati kao akreditirane tečajeve/seminare u suradnji sa Službom za cjeloživotno obrazovanje Ministarstva unutarnjih poslova.

Nadalje, kako bi se poboljšale operativne sposobnosti policijskih službenika koji se u svakodnevnim zadaćama mogu zateći u situacijama pokušaja samoubojstva, a radi kvalitetne pripreme ostvarivanja prvog kontakta do dolaska policijskih pregovarača, bilo bi korisno izraditi priručnik za protokolarno ponašanje policijskih službenika u gore navedenim situacijama. Predlagani priručnik znatno bi umanjio mogućnost nenamjernih proceduralnih pogrešaka policijskih službenika u pristupu slučajevima samoubojstva počinitelja, kao i drugim slučajevima gdje je moguće ostvariti kontakt s počiniteljem. Uz priručnik, bilo bi korisno i potrebno, u suradnji sa Službom za nakladničko-knjižničnu djelatnost i Muzej policije Ministarstva unutarnjih poslova publicirati postojeći materijal, odnosno priručnik koji se koristi radi izobrazbe policijskih službenika na osnovnom tečaju za policijske pregovarače.

Hrvatski policijski pregovarači kontinuirano se usavršavaju već godinama pohađanjem treninga i edukacija u organizaciji različitih europskih asocijacija i organizacija kao što su: ATLAS, CEPOL (*The European Union Agency for Law Enforcement Training*), EUROPOL (*European Union Agency for Law Enforcement Cooperation*), EuNAT te suradnjom sa zemljama poput Njemačke, Austrije, Francuske te SAD-a, točnije agencije FBI (*Crisis Response Unit*) i mnogih drugih. Budući da je nakon posljednjeg preustroja Ministarstva

unutarnjih poslova broj policijskih pregovarača znatno povećan, potrebno je voditi računa o uključivanju svih policijskih pregovarača u daljnju izobrazbu, odnosno usavršavanje.

Radi očuvanja psihičkog zdravlja i poboljšanja kognitivnih sposobnosti, a time i radne učinkovitosti policijskih službenika i policijskih pregovarača, bilo bi potrebno izraditi specifičan program stvaranja mentalne otpornosti i očuvanja kognitivnih sposobnosti u visoko rizičnim kriznim situacijama. Također bi bilo potrebno ispitati učinkovitost programa. Navedeno jest u pripremi te planu izvedbe autora članka. Dalje, s obzirom na to da je policijski posao neupitno jedan od najstresnijih i najtežih u svijetu (Gershon i sur., 2002., Collins i Gibbs, 2003), a onaj policijskih pregovarača jedan od najstresnijih i najtežih policijskih poslova – osim navedenog programa, a radi brige o psihičkom zdravlju policijskih pregovarača bilo bi korisno osigurati stalnu uslugu, tj. djelatnost psihologa. Važnost uloge psihologa te stručnjaka za psihičko zdravlje općenito u pregovaračkoj djelatnosti ističu brojni autori (npr. Herndon, 2018; DeBernardo, 2004; Hatcher, 1998), a Grubb (2010) naglašava ulogu psihologa i psihijataru i tijekom same povijesti nastanka i razvoja pregovaračkih tehnika. Simonović (2021) navodi kako mnogi pregovarači koji su imali iskustva s počiniteljima koji prijete samoubojstvom svjedoče o količini stresa koju takva situacija donosi. Osim toga, veliki teret i osjećaj krivice javljaju se nakon incidenta u slučajevima kada se on ne okonča uspješno. Norton i Petz (2012) ističu da stres umanjuje sposobnosti pregovarača i može negativno utjecati na cjelokupno pregovaranje. Stoga bi provođenje mentalnih treninga, poput onog opisanog u poglavlju 2.5., bilo korisno ne samo radi očuvanja psihičkog zdravlja pregovarača nego i uspješnog provođenja pregovora. Dalje, psiholozi bi se, uz tretmanska postupanja nakon intervencija, brinuli i o prevenciji pojavljivanja psihičkih i fizičkih posljedica pregovaračkih postupanja putem kontinuiranog izvođenja spomenutih treninga. Također bi bili zaduženi za selekciju te praćenje dobrobiti policijskih pregovarača, kao i provedbu znanstveno-istraživačkih i edukacijskih aktivnosti.

I konačno, gotovo 20 godina iskustva u pregovaranju u kriznim situacijama – uz ostvarenu međunarodnu suradnju i praćenje rada stranih organizacija te analizu mogućnosti praktične implementacije najprihvatljivijih načina djelovanja u kriznim situacijama u Hrvatskoj – nameće se isključivo jedan zaključak kao optimalno rješenje ovdje opisivane problematike, kao i ostalih kriznih situacija klasificiranih kao sigurnosne ugroze. To je organiziranje zasebnog sustava rada – ustrojstvene jedinice koja bi bila zadužena za: operativno djelovanje po pitanju pregovaranja u svim kriznim situacijama sigurnosnih ugroza; edukaciju svih policijskih struktura; operativno savjetodavni rad u smislu asistiranja rukovodećim strukturama na realizacijama intervencija; organizaciju rada psihologa koji bi bili uključeni u operativne zadaće te edukacije općenito; planiranja i usavršavanja na svim razinama matičnog Ministarstva te međunarodnu suradnju u području usko povezanim s navedenim sustavom. Takav bi sustav u organizacijskoj strukturi sadržavao pregovaračke timove, savjetnike za krizne situacije i psihologe. Slijedom navedenog, sustav bi djelovao kao cjelina, a način rada i angažiranje bili bi regulirani prema prioritetu krizne situacije. Dostupnost sustava odnosila bi se na sve potrebite korisnike u bilo kojem trenutku.

4. ZAKLJUČAK

U ovom radu prikazana je djelatnost policijskog pregovaranja u situacijama pokušaja samoubojstva te njegova važnost kao strategije prevencije samoubojstava. Od samog nastanka konstrukta policijskog pregovaranja do danas, ono se kontinuirano i dosljedno pokazuje kao iznimno uspješan policijski alat za rješavanje svih vrsta kriznih situacija, uključujući i pokušaje samoubojstva prikazane u radu.

Pregovaranje je jedina radnja u kojoj policijski službenik koristi isključivo svoje komunikacijske vještine – o čijem umijeću ovisi ishod krizne situacije. Ne podcjenjujući upotrebu sredstava prisile koja je u brojnim situacijama nužna i zapravo neizbježna, mora se priznati da je vrlo izazovno pitanje rješavanja neizvjesnih, opasnih i visoko rizičnih situacija isključivom upotrebom govora. No tu je sposobnost potrebno naučiti i razvijati s obzirom na to da je to vještina kao i svaka druga. Osim edukacije i kontinuiranog usavršavanja, uspjeh pregovaranja ovisi i o specifičnim karakteristikama pregovarača, zbog čega policijski službenici moraju biti strogo i pažljivo selekcionirani radi obavljanja takve vrste posla.

U radu su prikazani osnovna strategija pregovaranja s potencijalnim počiniteljima samoubojstva, određene karakteristike i specifičnosti takvih počinitelja, kao i pregovarača. S obzirom na činjenice iznesene u radu, zaključno se može istaknuti da ulaganje u edukaciju, razvoj i budućnost hrvatskog policijskog pregovaranja ne predstavlja korist samo za ovdje prikazano postupanje nego i za cjelokupni sustav te pozitivnu percepciju javnosti o Ministarstvu unutarnjih poslova.

LITERATURA

1. Adams, J. M., van Dahlen, B. (2021). Preventing Suicide in the United States. *Public Health Reports*, 136(1), 3–5.
2. Almond, L., Budden, M. (2012). The Use of Text Messages Within a Crisis Negotiation: Help or Hindrance? *Journal of Police Crisis Negotiations*. 12, 1–27.
3. American foundation for suicide prevention (2022). Preuzeto s <https://afsp.org/risk-factors-protective-factors-and-warning-signs#warning-signs>.
4. Andersen, J. P., Gustafsberg, H. (2016). A training method to improve police use of force decision making: a randomized controlled trial. *SAGE Open*, 6(2), 1–13.
5. Atkinson, A. P, Tunstall, M. L, Dittrich, W. H. (2007). Evidence for distinct contributions of form and motion information to the recognition of emotions from body gestures. *Cognition*. 104, 59–72.
6. Bachmann, S. (2018). Epidemiology of Suicide and the Psychiatric Perspective. *International journal of environmental research and public health*, 15, 1425–1433.
7. Bertolote, J. M., Fleischmann, A. (2002). Suicide and psychiatric diagnosis: A worldwide perspective. *World Psychiatry*, 1, 181–185.
8. Bilsen, J. (2018). Suicide and Youth: Risk Factors. *Frontiers in Psychiatry*. 30;9:540.
9. Boras, A. (2018). Samoubojstva u Republici Hrvatskoj. Diplomski rad. Zadar: Sveučilište u Zadru.
10. Bradvik, L. (2018). Suicide Risk and Mental Disorders. *International journal of environmental research and public health*, 15(9), 2028–2037.

11. Calibre Press (2019). Suicide By Cop: 15 warning signs that you might be involved. Preuzeto s <https://calibrepress.com/2019/08/suicide-by-cop-15-warning-signs-that-you-might-be-involved/>.
12. Collins, P. A., Gibbs, A. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational medicine*, 53, 4, 256–64.
13. Dalfonzo, V. (2002). *National crisis negotiation course*. Quantico: VA7 FBI Academy.
14. DeBernardo, C. (2004). The psychologist's role in hostage negotiations. *International journal of emergency mental health*. 6. 39–42.
15. Durkheim, E. (1897). *Suicide, a study in sociology* (1951 Edition, J. A. Spaulding, & G. Simpson, Trans.). London: Routledge.
16. 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.
17. Christol, T. (2009). Negotiating Through Text Messaging. *Law and Order Volume: 57*, 6, 80-85.
18. Foley, G. N., Gentile, J. P. (2010). Nonverbal communication in psychotherapy. *Psychiatry (Edgmont)*. 7(6), 38–44.
19. Folnegović-Šmalc, V. (2000). Suicidalnost. *Zbornik hrvatskog kongresa o suicidalnom ponašanju* (1–4). Zagreb: Medicinski fakultet sveučilišta u Zagrebu.
20. Frostadottir, A. D., Dorjee, D. (2019). Effects of Mindfulness Based Cognitive Therapy (MBCT) and Compassion Focused Therapy (CFT) on Symptom Change, Mindfulness, Self-Compassion, and Rumination in Clients With Depression, Anxiety, and Stress. *Frontiers in Psychiatry*, 17;10,1099.
21. Gershon, R., Lin, S., Li, X. (2002). Work Stress in Aging Police Officers. *Journal of occupational and environmental medicine/American College of Occupational and Environmental Medicine*, 44, 2, 160–167.
22. Glavina Jelaš, I., Pačelat, J., Karlović, R., Mahnet, K., Markanović, D., Bagarić, B. (2018). *Effects of Mindfulness-Based Cognitive Therapy (MBCT) on mental and physical health in Croatian police officers*. (Poster presentation). International Conference on Mindfulness (ICM) 2018, Amsterdam.
23. Graovac, M., Prica, V. (2014). Rizični čimbenici kod samoubojstva adolescenata. *Medicina*, 50, 1, 74–79.
24. 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. 41–55.
25. Guszowski, K. N. (2017). *Effect of Negotiator Active Listening Skills on Crisis (Hostage) Negotiations*. Dissertation. Nova Southeastern University.
26. Hart, B. (2015). Dignity in Negotiation: Its Transforming Power. 93–105.
27. Hatcher, C., Mohandie, K., Turner, J., Gelles, M. G. (1998). The role of the psychologist in crisis/hostage negotiations. *Behavioral Sciences & the Law*, 16(4), 455–472.
28. Hawton, K., Casanas, I., Comabella, C., Haw, C., Saunders, K. (2013). Risk factors for suicide in individuals with depression: a systematic review. *Journal of Affective Disorders*, 147(1–3), 17–28.
29. Herndon, J. S. (2018). Crisis negotiation. In R. N. Kocsis (Ed.), *Applied criminal psychology: A guide to forensic behavioral sciences* (pp. 349–373). Charles C. Thomas Publisher, Ltd.

30. Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2021). Preuzeto s <<https://www.hzjz.hr/aktualnosti/izvršena-samoubojstva-u-hrvatskoj-2020/>>.
31. Homant, R. J., Kennedy, D. B. (2000b). Suicide by police: A proposed typology of law enforcement officer-assisted suicide. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 23(3), 339–355.
32. 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.
33. Ireland, C. A., Fisher, M., Vecchi, G. M. (2011). *Conflict and Crisis Communication Principles and Practice*. Oxfordshire: Routledge.
34. 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.
35. Kelln, B., Mcmurtry, C. M. (2007). STEPS–Structured Tactical Engagement Process. *Journal of Police Crisis Negotiations*. 7. 29–51.
36. Kingshott, B. F. (2009) Suicide by Proxy: Revisiting the Problem of Suicide by Cop. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 9:2, 105–118.
37. Lanceley, F. J., (2003). *On-Scene Guide for Crisis Negotiators, 2nd edition*. New York: CRC Press.
38. Li, H., Yan, W., Wang, Q., Liu, L., Lin, X., Zhu, X., Su, S., Sun, W., Sui, M., Bao, Y., Lu, L., Deng, J., Sun, X (2022). Mindfulness-Based Cognitive Therapy Regulates Brain Connectivity in Patients With Late-Life Depression. *Frontiers in Psychiatry*, 14;13, 841.
39. Lord, V. B. (2000). Law enforcement-assisted suicide. *Criminal Justice and Behavior*, 27(3), 401–419.
40. Masango, S., Rataemane, S., Motojesi, A. (2008). Suicide and suicide risk factors: A literature review. *Official journal of the South African Academy of Family Practice/Primary Care*. 50, 10.
41. May, A. M., Pachkowski, M. C., Klonsky, E. D. (2020). Motivations for suicide: Converging evidence from clinical and community samples. *Journal of Psychiatric Research*, 123, 171–177.
42. McClelland, H., Evans, J. J., Nowland, R., Ferguson, E., O'Connor, R. C. (2020). Loneliness as a predictor of suicidal ideation and behaviour: A systematic review and meta-analysis of prospective studies. *Journal of Affective Disorders*, 274, 880–896.
43. McMains, M., W. Mullins. (2014). *Crisis negotiations: Managing critical incidents and hostage situations in law enforcement and corrections*. Routledge.
44. MSD priručnik (2022), Preuzeto s <<http://www.msd-prirucnici.placebo.hr/msd-prirucnik/psihijatrija/samoubilacko-ponasanje>>.
45. Najem, R; Salem, A. (2006). Youth Suicide: Environmental Risk Factors. *Epidemiology*. 17, 6, 409.
46. Narodne novine (2019). Kazneni zakon (NN 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18., 126/19., 84/21.). Preuzeto s <https://www.zakon.hr/z/98/Kazneni-zakon>.
47. National Institute of Mental Health (2022). Preuzeto s <https://www.nimh.nih.gov/health/publications/warning-signs-of-suicide>
48. Nelson, T. (2009). A team approach to crisis negotiation. Preuzeto s <https://www.cji.edu/wp-content/uploads/2019/04/a-team-approach-to-crisis-negotiation.pdf>.

49. Nock, M. K., Borges, G., Bromet, E. J., Cha, C. B., Kessler, R. C., Lee, S. (2008). Suicide and suicidal behavior. *Epidemiologic Reviews*. 30(1), 133–154.
50. Nock, M. K., Prinstein, M. J. Clinical features and behavioral functions of adolescent self-mutilation. *Journal of Abnormal Psychology*, 114:140–6.
51. Noesner, G. W., Webster, M. (1997). Crisis Intervention: Using Active Listening Skills in Negotiations. Preuzeto s http://www.wshna.com/yahoo_site_admin/assets/docs/Active_Listening_Skills_Webster_Noесner_307125550.pdf.
52. Norton, S. C., Petz, M. (2012) Hostage Negotiators: Managing Psychological Stress, *Journal of Police Crisis Negotiations*, 12:1, 28–38.
53. Oostinga, Miriam. (2017). Crisis negotiation. In B. Baker, R. Minhas, L. Wilson (Eds), What you need to know about psychology and law: Factbook Volume II (pp.26–28). European Association of Psychology and Law.
54. Ovienloba, A. (2009). Understanding the utility value of the behavioral influence stairway model in negotiating workplace violence: a case study of omar thornton, 34, shooting at the hartford distributors, inc. Warehouse in manchester connecticut, u.s.a. Preuzeto s https://www.academia.edu/2321214/understanding_the_utility_value_of_the_behavioral_influence_stairway_model_in_negotiating_workplace_violence_a_case_study_of_omar_thornton_34_shooting_at_the_hartford_distributors_inc_warehouse_in_manchester_connecticut_u_s_a.
55. Oquendo MA, Galfalvy H, Sullivan GM, et al. (2016). Positron emission tomographic imaging of the serotonergic system and prediction of risk and lethality of future suicidal behavior. *Jama Psychiatry*, 73:1048–1055.
56. Pease, A., Pease, B. (2014). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
57. Pedersen, N. L., Fiske, A. (2010). Genetic influences on suicide and nonfatal suicidal behavior: twin study findings. *European Psychiatry*, 25:264–267.
58. Pravilnik o policijskom obrazovanju. Narodne novine, 113/2012., 81/2013.
59. Randall, R. (2011). Linguistic Style Matching in Crisis Negotiations: A Comparative Analysis of Suicidal and Surrender Outcomes. *Journal of Police Crisis Negotiations*. 11. 20–39.
60. Regini, C. (2002). Crisis negotiation teams: Selection and training. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 71, 1–5.
61. Rochester, A. M. (2018). Coping mechanisms of hostage and crisis negotiators during acute stress and its effect on performance. Dissertation. Vaxjo: Linnaeus University.
62. Rogers, C. R., Farson, R. E. (1957). *Active listening*. Chicago : Industrial Relations Center, the University of Chicago.
63. Royce, Terry. (2005). The Negotiator and the Bomber: Analyzing the Critical Role of Active Listening in Crisis Negotiations. *Negotiation Journal*. 21. 5–27.
64. Rudd, M. D., Berman, A. L., Joiner, T. E. Jr, Nock, M. K., Silverman, M. M., Mandrusiak, M., Van Orden, K., Witte, T. (2006). Warning signs for suicide: theory, research, and clinical applications. *Suicide and Life Threatening Behaviour*. 36(3):255–62.
65. Salminen-Tuomaala, M., Haasio, A. (2020). Suicide Motives and Protective Factors – Contributions from a Hikikomori Discussion Board. *Issues in mental health nursing*. 42, 1–14.
66. Sarno, M., Hasselt, V. (2014). Suicide by cop: Implications for crisis (hostage) negotiations. *Journal of Criminal Psychology*. 4. 143–154.
67. Sikveland, R., Kevoe-Feldman, H., Stokoe, E. (2020). Overcoming Suicidal Persons' Resistance Using Productive Communicative Challenges during Police Crisis Negotiations. *Applied Linguistics*. 41, 533–551.

68. Simonović, A. (2021). Psihološki aspekti policijskog pregovaranja u odnosu na bezbjednosni problem. *Kriminalistička teorija i praksa*, 8, 23–40.
69. St-Yves, M., Michaud, P. (2012). From Munich to Columbine. In M. St-Yves & P. Collins (Eds.), *The psychology of crisis intervention for law enforcement officers* (pp. 3-22). Toronto, CA: Carswell.
70. Stanić, I. (1999). *Samoubojstvo mladih: velika zagonetka*. Zagreb: Medicinska naklada.
71. Thompson, J., Ebner, N., Giddings, J. (2017). *Nonverbal Communication in Negotiation* (2017). In Honeyman, C. & Schneider, A. K. (eds.) *The Negotiator's Desk Reference*. St Paul: DRI Press.
72. Thompson, J. (2015). *Nonverbal Communication and the Skills of Effective Mediators: Developing Rapport, Building Trust, and Displaying Professionalism*. Doctoral thesis. Brisbane: Griffith University.
73. Thompson, J. (2014). „Crisis“ or „Hostage“ Negotiation? The Distinction Between Two Important Terms. Preuzeto s <https://leb.fbi.gov/articles/featured-articles/crisis-or-hostage-negotiation-the-distinction-between-two-important-terms>.
74. Van Hasselt, V. B., Baker, M. T., Romano, S. J., et al. (2006). Crisis (Hostage) Negotiation Training: A Preliminary Evaluation of Program Efficacy. *Criminal Justice and Behavior*, 33(1):56–69.
75. Vecchi, G. M., Van Hasselt, V. B., Romano, S. J. (2005). Crisis (hostage) negotiation: Current strategies and issues in high-risk conflict resolution. *Aggression and Violent Behavior*, 10(5), 533–551.
76. Vecchi, Gregory M. (2009). Conflict & crisis communication: the behavioral influence stairway model and suicide intervention. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 12, 2, 32.
77. Vecchi, G., Wong, G., Wong, P., Markey, M. (2019). Negotiating in the skies of Hong Kong: The efficacy of the Behavioral Influence Stairway Model (BISM) in suicidal crisis situations. *Aggression and Violent Behavior*, 48.
78. Vecchi, G. M. Conflict & crisis communication: methods of crisis intervention and stress management. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 12, 4, 54+.
79. Weger, H., Castle, G., Emmett, M. (2010). Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill. *The International Journal of Listening*, 24. 34–49.
80. Wells, Simon and Taylor, Paul and Giebels, Ellen (2013) *Crisis negotiation: from suicide to terrorism intervention*. In: Handbook of research in negotiation. Edward Elgar, London, pp. 473–498.
81. WHO (2022) World Health Organization, <<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/suicide>>. Pristupljeno 23. 6. 2022.
82. Wind., B. A. (1995). Guide to Crisis Negotiations. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 64, 10, 7–11.
83. Young, A. (2016). Police hostage (crisis) negotiators in the US: a national survey. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31 (4), 310–321.

Abstract

Franjo Filipović, Ivana Glavina Jelaš, Ivan Pranjić

Crisis Negotiation in Suicidal Crisis Interventions

Suicidal behaviour is one of the leading causes of injury and death in all age groups all around the world. Police officers often encounter people who threaten to take their own lives . Police/crisis negotiators are officers who are trained and specialized for such kinds of interventions. In fact, the majority of their interventions involve suicide attempts. Everyday police practice, as well as scientific research in this field, shows that crisis negotiation is one of the most effective police tools for solving various crisis interventions - including suicide attempts. The aim of this paper is to present effective techniques of crisis negotiators in situations of suicide attempts as well as characteristics of a successful negotiator and warning signs in the perpetrator's behaviour. Two examples from practice and proposals for improving the crisis negotiation in Croatia are also described.

Keywords: crisis negotiation, crisis interventions, suicide, police