

DAVOR KALEM*

Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika

Sažetak

Prikazana su pravila ponašanja policijskih službenika kao dijela državnih službenika. Posebno će se prikazati pravila poslovnog ponašanja, što uključuje međusobnu komunikaciju, poželjno ponašanje, poslovno odijevanje i druga ponašanja koja su poželjna u radu policijskih službenika svih razina.

Ključne riječi: *policijski službenik, međusobni odnosi, međusobna komunikacija, poslovno ponašanje, poslovno odijevanje.*

UVOD

Međusobni odnosi, ponašanje, izgled, poslovno odijevanje i odnos prema građanima ne mogu nadomjestiti nikakve taktike, naoružanje ili najnovija oprema. Visoka razina međusobnog uvažavanja, tolerancije, kolegijalnosti, spremnost na pružanje pomoći kolegi stup su uspješnosti policije u prevenciji i borbi protiv svih oblika kriminala i nezakonitih ponašanja. Nedopustivo je da policijski službenici idu zajedno u ophodnju, a da ne razgovaraju ili imaju neki neriješeni sukob. Nedopustivo je da lošu atmosferu u radnoj sredini uzrokuje rezultat nogometne utakmice. Na takve pojave nadležni rukovoditelji moraju odmah reagirati, te postojećim alatima (razgovori, medijacija, disciplinski postupci) razriješiti sporove kako bi sustav djelotvorno funkcionirao.

O policiji i policijskom poslu u priručniku za građane Policija i građani¹ je navedeno: "U svim društvima policija je birokratska organizacija. U njoj se, više nego u drugim javnim službama ili ostalim granama državne uprave, poštuje hijerarhija. Policijska hijerarhija,

* Davor Kalem, stručni specijalist kriminalistike, nastavnik stručnih predmeta, Policijska škola "Josip Jović", PA MUP RH. Autor u tekstu iznosi osobna stajališta.

¹ Gjenero, D., Gluščić, S., Helebrant, R. i Lalić, G. (2005), Policija i građani, priručnik za građane. MUP RH i HHO, Zagreb.

međutim nije istovjetna vojnoj, kao što ni policijska organizacija nije vojna organizacija. Zakon je osnova postupanja policajca, a on pritom mora potpuno zanemariti svoja osobna uvjerenja. Policajac nema pravo prosuđivati neko djelo kao moralno ili nemoralno, ispravno ili neispravno, već mora samo utvrditi je li počinitelj tog djela kršio zakon ili je djelovao unutar zakona. Takva obveza izrazito je teška, jer od policajca zahtijeva isključenje vlastitih emocija, ali samo je tako moguće ostvariti načelo vladavine prava i osigurati da svi državljani doista budu jednaki pred zakonom, pa i pred institucijom zaduženom za provođenje zakona. Posao policajca izrazito je složen. Izvor njegove složenosti nije samo zahtjev da u svakodnevnom djelovanju "isključuje" svoja osobna uvjerenja i vrednovanja. Od njega se zahtijeva i podvrgavanje unutarnjoj stezi policijske organizacije, ali i to da u obavljanju posla sam poduzima inicijativu i da pri tom preuzima rizike, čak i za vlastiti život. Ni jedna druga djelatnost u javnoj upravi nije toliko vezana s rizicima i opasnošću kao što je to policijski posao."

Hrvatska policija je kao i Republika Hrvatska, multietnički i multikulturalni sustav u kojem međusobni odnosi i ponašanje policijskih službenika trebaju imati posebno mjesto i stalno se razvijati: i kroz afirmativna rješenja samog sustava, a i svaki pojedinac treba raditi sam na sebi i boriti se protiv svih oblika diskriminacije i nesnošljivosti.

S obzirom na to da u posljednjih desetak godina sve više žena radi u policiji, posebnu pozornost treba posvećivati spolnoj ravnopravnosti i kolegijalnom ponašanju prema policijskim službenicama te sprječavati i reagirati na svaki oblik diskriminacije i neprihvatljivog ponašanja.

Ravnopravnost spolova jedna je od najviših vrednota ustavnog poretka Republike Hrvatske, o čemu je Sabor Republike Hrvatske 15. 7. 2011. godine donio Nacionalnu politiku za ravnopravnost spolova za razdoblje od 2011. do 2015. godine², na temelju koje je ministar unutarnjih poslova u veljači 2012. godine donio Plan djelovanja za promicanje i uspostavljanje ravnopravnosti spolova.

1. CILJ

Cilj je rada prikazati važnost međusobnih odnosa policijskih službenika na djelotvornost policijskog sustava te važnost primjerenih odnosa i komunikacije s javnošću u odnosu na sliku policije (image) u javnosti i značaj te slike kao preduvjet dobre suradnje javnosti i policije.

2. TEMELJNI POJMOVI

Objašnjenje temeljnih pojmova koji će se koristiti:

Policijski službenik je službenik Ministarstva unutarnjih poslova (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) te službenik strane policijske službe koji je prema međunarodnom ugovoru, Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima i drugom zakonu ovlašten obavljati policijske poslove primjenom policijskih ovlasti³.

² Nacionalna politika za ravnopravnost spolova za razdoblje od 2011. do 2015. godine (NN 81/11.).

³ Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, čl. 2., st. 1., t. 3. (NN 76/09.).

Međusobni odnosi policijskih službenika predstavljaju ukupnost svih odnosa policijskih službenika za vrijeme radnog vremena (formalni) i izvan radnog vremena (neformalni), a regulirani su zakonima i drugim propisima.

Poslovno ponašanje predstavlja utvrđene osnovne organizacijske vrijednosti neke organizacije te načela i standarde poslovnog ponašanja koja su u suglasju s općeprihvaćenim moralnim, etičkim i profesionalnim normama i društveno odgovornim ponašanjem⁴.

Poslovno komuniciranje jesu svi oblici komuniciranja (usmeno, telefonom, telefaksom, pisano, internetskim stranicama, elektronskom poštom /e-mail/ i besplatnim telefonima) kojima zaposlenici neke organizacije komuniciraju tijekom radnog vremena međusobno ili s drugim osobama koje su na bilo koji način povezane s organizacijom. Poslovna komunikacija obuhvaća još i elemente kao što su poslovno odijevanje, pravila ophođenja s drugim ljudima, ton glasa i govor tijela, uporaba riječi i pravila vođenja uljuđenog razgovora u različitim poslovnim situacijama, te ponašanje za vrijeme poslovnih objeda⁵.

Poslovno odijevanje je dio poslovnog ponašanja i predstavlja standardizirana pravila odijevanja unutar radnog mjesta (*business dress code*), a dio su neverbalne komunikacije i neizostavni dio *imagea* tvrtke, pri čemu zaposlenici svojim izgledom i pojavom komuniciraju upravo ono što svojim izgledom žele poručiti. U poslovnom odijevanju odjeća se treba prilagoditi statusu i prigodi, vrsti posla, godinama života, sezoni, dobu dana, kulturološkoj sredini i tjelesnim predispozicijama kao bitan činitelj u stvaranju prvog dojma, a potom i slike (*image*) o cijeloj poslovnoj organizaciji⁶.

3. PRAVNI TEMELJI

Međusobni odnosi policijskih službenika regulirani su mnogim pravnim aktima koje treba spomenuti.

Zakon o policiji⁷ ističe da policijski službenici pod jednakim uvjetima ostvaruju prava iz zakona.

Posebno naglašava dužnost glavnog ravnatelja policije i rukovodećih policijskih službenika koji su obvezni pravedno i jednako postupati prema svim policijskim službenicima, bez obzira na njihovu rasnu pripadnost, političko uvjerenje, spol, bračni ili obiteljski status, spolnu orijentaciju, osobne uvjete, dob ili etničko podrijetlo te im omogućiti jednake uvjete za napredovanje, nagrađivanje i pravnu zaštitu. Dužnost glavnog ravnatelja i svih rukovodećih policijskih službenika jest da poštuju dostojanstvo policijskog službenika.

Također je dužnost policijskih službenika da poštuju dostojanstvo, ugled i čast svake osobe i druga temeljna prava i slobode čovjeka. Dužnost je policijskih službenika da se i izvan službe ponašaju uzorno kako ne bi štetili ugledu službe.

⁴ Petrokemija d.d., Kodeks poslovnog ponašanja od 13. 9. 2011. godine, izvor: www.petrokemija.hr, pregledano 18. 2. 2013.

⁵ Ištók-Novak, M. i drugi, Poslovni bonton, članak, izvor: <http://www.posao.hr/clanci/karijera/na-radnom-mjestu/poslovni-bonton/3341/>, pregledano 19. 2. 2013.

⁶ Marcetić, A., Poslovno odijevanje (*Business Dress Code*), članak, 2010., izvor: <http://www.kvalis.com/component/k2/item/117-poslovno-odijevanje-business-dress-code>, pregledano 19. 2. 2013.

⁷ Zakon o policiji, čl. 15. i 31. (NN 34/11.).

U članku 49. stavku 2. Zakona o policiji je naglašeno da će se u Ministarstvu pripadnicima nacionalnih manjina, prilikom popune radnih mjesta policijskih službenika, osigurati zastupljenost, vodeći računa o proporcionalnosti u skladu s člankom 22. stavkom 2. Ustavnog zakona o pravima nacionalnih manjina.

Zakon o policijskim poslovima i ovlastima⁸ ističe dužnost poštovanja dostojanstva, ugleda i časti svake osobe, te druga temeljna prava i slobode čovjeka. Policijski službenici trebaju obzirno postupati prema djeci, maloljetnim, starim i nemoćnim osobama, osobama s invaliditetom i prema žrtvi kaznenog djela i prekršaja.

Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika⁹ govori o dužnosti policijskih službenika da se prigodom obavljanja policijskih poslova ophode uljudno prema građanima, pozdrave ih te oslovljavaju riječima: gospođo odnosno gospodine. Isti Pravilnik obvezuje izravno nadređenog rukovoditelja, u prvom redu šefa smjene, da prije početka obavljanja policijskih poslova provjeri jesu li policijski službenici propisno odjeveni, naoružani i opremljeni, te jesu li psihofizički sposobni za obavljanje policijskih poslova.

Etički kodeks policijskih službenika¹⁰ predstavlja moralne i etičke standarde policije, izražava volju i želju policijskih službenika za zakonitim, profesionalnim, pravednim, pristojnim, korektnim i humanim postupanjem te posebno ističe obvezu policijskih službenika u zaštiti ljudskih prava i poštovanja dostojanstva, ugleda i časti svake osobe.

Policijski službenici u obavljanju poslova brinu da su svima osigurana jednaka ljudska prava i temeljne slobode, neovisno o rasi, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovini, rođenju, naobrazbi, društvenom položaju ili drugim osobinama.

Odnosi između policijskih službenika temelje se na međusobnom poštovanju, uzajamnom i solidarnom pomaganju, kolegijalnosti, toleranciji, iskrenosti, međusobnom povjerenju i dostojanstvu, dobronamjernoj kritici i dobroj komunikaciji.

Zakon o državnim službenicima¹¹ u II. poglavlju Dužnosti državnih službenika, 1. odjeljku Načela ponašanja državnih službenika, tijekom obavljanja službenih poslova obvezuje državne službenike na zakonito postupanje, zabranjuje zlouporabu ovlasti i primanje darova te obvezuje na ponašanje kojim ne umanjuje svoj ugled, ugled državne službe te ne dovodi u pitanje svoju nepristranost u postupanju.

Osim spomenutih propisa u vezi s međusobnim odnosima i ponašanjima policijskih službenika postoje unutarjni akti poput uputa ili raspisa koje je donijelo Ravnateljstvo policije. Oni se odnose na ophođenje i ponašanje policijskih službenika i drugih zaposlenika MUP-a Republike Hrvatske¹². Spomenuti raspisi propisuju i opisuju međusobne odnose, ponašanje i komuniciranje policijskih službenika, ponajprije policijskih službenika koji policijske poslove obavljaju u odori.

⁸ Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, čl. 14. (NN 76/09.).

⁹ Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika, čl. 2. i 170. (NN 89/10.).

¹⁰ Etički kodeks policijskih službenika (NN 62/12.).

¹¹ Zakon o državnim službenicima, čl. 15.-25. (NN 92/05., 142/06., 77/07., 127/07., 27/08., 34/11., 49/11., 150/11., 34/12., 49/12., 37/13., 38/13. – pročišćeni tekst).

¹² Raspisi Ravnateljstva policije broj: 511-01-12-5114/10-01. od 23. 4. 2001. godine, 511-01-22-39053/2-02. od 21. 5. 2002. godine, 511-01-22/29-67518/05. od 12. 9. 2005. godine, 511-01-21-66309/06. od 12. 9. 2006. godine, 511-01-22/29-954/07. od 5. 1. 2007. godine.

Kad se govori o propisima koji reguliraju međusobne odnose i ponašanje policijskih službenika, treba napomenuti da je do 90-ih godina XX. stoljeća bila na snazi Obavezna instrukcija o međusobnim odnosima i ponašanju ovlaštenih službenih osoba organa unutrašnjih poslova¹³. Ona je na jednom mjestu i na cjelovit način regulirala međusobne odnose, izgled i ponašanje ovlaštenih službenih osoba organa unutrašnjih poslova (policijskih službenika). Instrukcija je zbog opterećenosti tadašnjom ideologijom prešutno ukinuta, a umjesto nje nije nikada donesen sličan propis koji bi cjelovito riješio navedenu problematiku.

Članak je i svojevrsna inicijativa da se donese propis koji će na jednom mjestu odrediti standarde izgleda, ponašanja i međusobnih odnosa policijskih službenika kao što je to uređeno u sličnim propisima zemalja Europske unije, Kanade i Sjedinjenih Američkih Država.

4. MEĐUSOBNI ODNOSI I PONAŠANJE POLICIJSKIH SLUŽBENIKA

Međusobni odnosi i ponašanje policijskih službenika odnose se na:

1. međusobno ophođenje policijskih službenika
2. osobni izgled i očekivano ponašanje
3. komuniciranje i odnos prema građanima
4. poslovno odijevanje.

4.1. Međusobno ophođenje policijskih službenika

S obzirom na specifičnost policijskog posla međusobno ophođenje policijskih službenika za vrijeme obavljanja službenih zadaća je strogo propisano i definirano. To se, u prvom redu, odnosi na hijerarhijske odnose, odnose nadređeni – podređeni, viši i niži po zvanju i položaju. Takvi odnosi su nužni, jer bi inače nastala samovolja koja u sustavima od nekoliko tisuća naoružanih osoba s posebnim ovlastima vodi u anarhiju. Hijerarhijski odnosi nikako ne znače osobnu podređenost policijskog službenika nižeg zvanja i položaja prema policijskom službeniku višeg zvanja i položaja, nego profesionalnu. Policijski službenici koji su na rukovodećim radnim mjestima moraju se prema podređenima odnositi s dužnim uvažavanjem, jednako tretirati sve zaposlenike, skrbiti o ujednačenom rasporedu radnih zadataka te si ne smiju dozvoljavati pristranost, protekcionizam, pohvaljivanje i nagrađivanje prema osobnim simpatijama, a ne prema objektivnim radnim pokazateljima. Najlošiji su rukovoditelji oni koji su prema svojim podređenima *bič božji*, a prema nadređenima *sluga pokorni*. Takvi rukovoditelji među svojim suradnicima nemaju stvarni autoritet, a zaposlenici kojim rukovode vrlo često ne ostvaruje rezultate koje bi objektivno prema znanju i mogućnostima trebali ostvariti.

U vezi s navedenim možemo navesti nekoliko misli Maxa Webera¹⁴ o birokraciji i hijerarhiji. Kad govori o idealima birokracije, kao jedan od njih navodi: "Službenici su ime-

¹³ Obavezna instrukcija o međusobnim odnosima i ponašanju ovlaštenih službenih osoba organa unutrašnjih poslova – RSUP, Zagreb, 1988.

¹⁴ Weber, M. (21. 4. 1864.-14. 6. 1920. Njemačka), njemački sociolog, jedan od utemeljitelja studija moderne sociologije i javne uprave.

novani, a ne izabrani, nagrađeni su stalnom plaćom u novcu, njihov službeni rad odvojen je od privatnog rada, služba im je primarno zanimanje i odrednica karijere"¹⁵.

Govoreći o hijerarhiji Max Weber kaže: "Autoritet daje posjedniku položaja pravo upravljanja drugima, pravo kažnjavanja i nagrađivanja te druga prava. **Ova prava pripadaju više položaju nego osobi.** Pojedinač koji iz bilo kojeg razloga napusti položaj, ostavlja hijerarhijski autoritet osobi koja ga poslije njega zauzme. **Posjednik položaja ima utjecaj i odgovornost dokle seže njegova nadležnost.**"¹⁶

Policijski službenici¹⁷ međusobno se oslovljavaju s "gospođo"¹⁸ ili "gospodine" i "vi", navodeći zvanje ili naziv radnog mjesta, a prilikom odazivanja na poziv, odazivaju se s "izvolite gospođo/gospodine", dodajući zvanje ili naziv radnog mjesta. Policijski službenik u odori dužnosnike ili rukovoditelje Ministarstva u civilnoj odjeći, koje poznaje oslovit će s "gospođo/gospodine", dodajući naziv njegovog radnog mjesta (ministre, zamjeniče, ravnatelju policije, načelnice) i obvezno ih pozdraviti rukom. Od ovoga može biti iznimka kada se radi o poznatim policijskim službenicima iz iste ustrojstvene jedinice ili drugim poznatim policijskim službenicima u civilnoj odjeći koji se u javnosti sretnu tijekom obavljanja ophodne ili pozorničke djelatnosti. U takvim situacijama policijski službenici u odori ne trebaju prvi pozdravljati rukom ili se javljati kolegama, jer oni mogu u tom trenutku biti na nekom službenom zadatku, pa kako ih ne bi razotkrili trebaju pričekati da kolega u civilnoj odjeći prvi pozdravi ili se javi.

Policijski službenici u odori obvezno će rukom pozdraviti najviše predstavnike izvršne, zakonodavne i sudbene vlasti Republike Hrvatske (predsjednika RH, predsjednika Vlade, predsjednika Sabora, predsjednike Ustavnog i Vrhovnog suda, ministre, saborske zastupnike, načelnika Glavnog stožera) te predstavnike lokalne uprave i samouprave (načelnika općine, gradonačelnika, predsjednika suda).

Policijski službenik niži po zvanju i položaju uvijek će:

- prvi pozdraviti višeg po zvanju i položaju
- predstaviti se imenom i prezimenom, zvanjem, radnim mjestom te po potrebi i navesti ustrojstvenu jedinicu
- ustati i pozdraviti izravnog rukovoditelja kada ovaj uđe u njegovu radnu prostoriju.

¹⁵ Biličić, M., Birokracija kao oblik i faza organizacijske socijalne strukture, Pomorski zbornik 43 (2005)1, Rijeka., www.hrak.srce.hr/file/83491, pregledano 3. 12. 2012.

¹⁶ Isto.

¹⁷ Raspisi Ravnateljstva policije broj: 511-01-12-5114/10-01. od 23. 4. 2001. godine, 511-01-22-39053/2-02. od 21. 5. 2002. godine, 511-01-22/29-67518/05. od 12. 9. 2005. godine, 511-01-21-66309/06. od 12. 9. 2006. godine, 511-01-22/29-954/07. od 5. 1. 2007. godine, uz nadopunu autora članka.

¹⁸ EU zabranila oslovljavanje s 'Gospođa' i 'Gospođica'. U Bruxellesu je objavljen pravilnik rodno neutralnoga oslovljavanja koji moraju koristiti europski političari. Gospođica ili gospođa tako su nedopušteni zbog brojnih kritika feministkinja koje tvrde da su te titule seksističke. Od sada se ženu oslovljava samo imenom, a ne s 'gospođa' i 'gospođica' jer je mjerna jedinica brak, a za francuske feministkinje to je neprihvatljivo, izvor: <http://dnevnik.hr/vijesti/zanimljivosti/eu-zabranila-oslovljavanje-s-gospodza-i-gospodzica.html>, pregledano 19. 2. 2013.

Policijski službenik viši po zvanju i položaju uvijek će:

- prilikom rukovanja s policijskom službenikom nižim po zvanju prvi pružiti ruku
- predstaviti druge policijske službenike koji se nalaze u njegovom okruženju ili im dozvoliti da to učine sami.

Policijski službenici u odori obvezno rukom i stavom "pozor" pozdravljaju kad se intonira himna i diže ili spušta zastava Republike Hrvatske. Iznimka od ovoga jest kad se policijski službenici nalaze u stroju. U stroju policijski službenici pozdravljaju stavom "pozor", okretanjem glave i pogleda u smjeru zastave i himne, a rukom pozdravlja rukovoditelj stroja. Kada obavljaju policijske poslove koji traže žurno i neodgodivo postupanje, kod osiguranja šticećenih osoba, objekata ili prostora ili prilikom osiguranja javnih okupljanja, policijski službenici će pozdraviti rukom iznimno, ako mu to okolnosti dozvoljavaju.

4.1.1. Izbjegavanje poluobiteljskih, ljubavnih i drugih odnosa

Poluobiteljski, ljubavni ili drugi preintimni odnosi vrlo često su znak popuštanja radne discipline. S vremenom se ljudi, radeći duže vrijeme zajedno, "uvuku jedni drugim pod kožu", sklapaju se različiti odnosi (kumstvo, kreditna jamstva, ljubavni¹⁹ i slični) u kojima često kriterij profesionalizma pada u drugi plan, a time i djelotvorno obavljanje službenih zadaća. Eduard Osredečki u svojoj knjizi *Nova kultura poslovnog komuniciranja*²⁰, u dijelu pod naslovom *Familijarnost, privatizacija, komocija* kaže: "Zadovoljstvo druženja, ili čak ljubavi, u pravilu bi trebalo jasno odijeliti od radnih i kolegijalnih odnosa na poslu. Bilo bi idealno kad bi privatni odnosi bili što dalje od onih poslovnih. Prijatelji, ili ljubavnici u privatnom životu, teško će biti objektivni suradnici s ostalim kolegama na poslu, a neće moći ni lako rješavati dileme (ne)pristranosti pri donošenju pojedinih odluka."

Ovo pravilo trebalo bi se primjenjivati na svim razinama policijskog ustroja. Rukovoditelji policijskih postaja trebali bi nakon određenog vremena zamijeniti policijske službenike u ophodnjama i na područnim rajonima kako bi se izbjegli neprimjerni osobni odnosi i odnosi s građanima na terenu.

4.2. Osobni izgled i očekivano ponašanje

4.2.1. Nošenje odore

U već spomenutoj knjizi, Eduard Osredečki, govoreći o službenoj odjeći i odori kao simbolu profesije kaže: "Odora je odvajkada bila simbol službenih lica i uživala je određeni autoritet među građanima. No, da bi se ljudi odnosili s poštovanjem prema vlasniku službenog odijela, iznad svega je potrebno da je uzorno čisto, izglačano i da se nosi na način kako to

¹⁹ Poznata izreka nepoznatog autora kaže: "Gdje ljubiš ne radi, a gdje radiš ne ljubi". Na ovo se može dodati još jedna istog podrijetla: "Ljubiš slugu, dobiješ gospodara".

²⁰ Osredečki, E., *Nova kultura poslovnog komuniciranja* (1992.), Naklada Edo, Samobor.

propisuje pravilo službe. Službena osoba koja nosi odoru – bilo to na dužnosti ili u slobodno vrijeme – mora se doslovno „sjati“ od glave do pete“.

Odora se mora znati i htjeti nositi na primjeren način, bez obzira radi li se o poštaru, kondukteru u vlaku, pripadniku zaštitarske tvrtke, vojniku ili policajcu, jer su policijski službenici u odori 24 sata u izravnom kontaktu s javnošću. Primjeren i uredan izgled, profesionalno i službeno ponašanje vrlo važan su doprinos pozitivnom odnosu i doživljaju policije od strane građana. Uredan i pristojan policajac uvijek će lakše i brže uspostaviti kvalitetan kontakt s građanima, čak u i situacijama u kojima intervenira povodom određenog sukoba i bit će djelotvorniji u obavljanju službenih zadaća od policajca suprotnog ponašanja. Nemjerljiv je doprinos upravo urednog i pristojnog ponašanja u preventivnom djelovanju policije. Građani će uvijek prije pristupiti policajcu koji izgleda uredno, obrijan je, ošišan, u čistoj odori, pristojno pozdravi i pristupačan je. Nedopustivo je odoru ostavljati u privatnim vozilima na vidljivim mjestima, posuđivati je neovlaštenim osobama ili je zlorabiti za ostvarivanje osobnih interesa ili pogodnosti kao što je zaobilaženje redova u pošti ili banci, ubrzavanje postupaka u tijelima državne i lokalne uprave i samouprave. Vrlo je ružno u javnosti vidjeti policijskog službenika koji djeluje poput "tegljača", noseći u obje ruke velike i nezgrapne predmete. Policijskom službeniku u odori u pravilu trebaju obje ruke biti slobodne. Izuzetno u jednoj ruci može nositi manje predmete (aktovke, rokovnike za pisanje), ali bi ruka na strani na kojoj nosi vatreno oružje trebala uvijek biti slobodna. Pojedini policijski službenici za vrijeme obavljanja službe u javnosti nose slušalice uređaja za reprodukciju glazbe ili radijskog programa. Takvo ponašanje je nedopustivo, jer zadaća policajca je motriti situaciju oko sebe i zapažati sigurnosno interesantne događaje za što mu trebaju biti maksimalno uključena sva osjetila, te po potrebi primjenjivati policijske ovlasti, a ne zabavljati se slušanjem glazbe. Takvim ponašanjem policijski službenik izlaže i samog sebe riziku od napada, provokacije, vrijeđanja jer neće čuti nečiji uzvik prije napada tjelesnom snagom, oružjem ili drugim predmetom, neće čuti vrijeđanje ili omalovažavanje, a posebno je opasno, jer neće čuti nečiji poziv u pomoć. Upitna je uopće svrhovitost takvog policajca na ulici ako ga građani moraju vući za rukav, jer ih on zbog slušalica na ušima ne čuje i nalazi se u "svom svijetu".

Policijski službenici svojom prisutnošću u javnosti ne trebaju izazivati veliku pozornost, posebno negativnu. Građani trebaju biti svjesni njihove prisutnosti, ali ona ne smije biti dominantna u odnosu na svakodnevni život ljudi i zajednice. Građani trebaju znati i osjećati da su tu i da im se u svakom trenutku mogu obratiti za pomoć, ali ih svojim radom ne smiju smetati u svakodnevnom životu. Kad govorimo o osobnom izgledu policijskih službenika, osim uredne i propisane odore, policijski službenici trebaju skrbiti i o urednom vanjskom izgledu²¹.

4.2.2. Kosa

Muškarci trebaju biti uredno ošišani i obrijani. Kosa treba biti uredna, ne smije pokrivati uši niti dodirivati ovratnik. Kosa na čelu ne smije izvirivati ispod ruba kape. Duga kosa treba biti složena na takav način da je eventualni napadač na policijskog službenika ne može

²¹ Vidi Uputu o nošenju dijelova policijske odore broj: 511-01-51/7-18400/12-2013. koju je glavni ravnatelj policije donio 13. studenoga 2013. godine., čl. 8.

lako uhvatiti ili povući i tako ga dovesti u nepovoljan i podređeni položaj. Ovo se posebno odnosi na policijske službenice kojima se preporučuje vezanje duže kose u "rep" ili svijanje zbog primjerenijeg izgleda kad nose službenu kapu, ali i zbog sigurnosnih razloga jer im prilikom postupanja prema građanima, posebno kod uporabe sredstava prisile, kosa može zakloniti vidno polje ili na drugi način smetati zbog oblika i volumena. Bilo koji dio pribora koji se koristi kako bi se vezala kosa mora biti neupadljivog dizajna, crne ili tamnoplave boje. Neprimjerene su frizure koje su po svojim oblicima i stilovima ekstremne i izazivaju negativne osjećaje kod građana kao tzv. irokeza, bez obzira o kojoj se policijskoj postrojbi radi. Isto se odnosi na bojanje kose u "neprirodne" boje koje izaziva preveliku pozornost.

4.2.3. Brkovi i brada

Policijski službenici trebaju, u pravilu, biti uredno obrijani. Brkovi i brada ako se nose, trebaju biti uređeni i čisti te takvog opsega da ne izazivaju veliku pozornost i da ne izlaze izvan volumena lica. Brkovi bi trebali završavati na uglovima usana, maksimalno se spuštati do linije donje usne. Dugačke brade nisu primjerene, a u slučaju posebnih zahtjeva koji proizlaze iz specifičnih kulturoloških ili vjerskih razloga, nadređeni rukovoditelj treba prosuditi zahtjev i donijeti odluku. Policijski službenik koji odluči nositi brkove i bradu, ne može ih "uzgajati" za vrijeme dok obavlja službu, nego za vrijeme dok je na godišnjem odmoru, kako bi nakon povratka u radno okruženje brkovi i brada bili već formirani²². Policajac treba građanima biti privlačan, pristupačan, a ne odbojan.

4.2.4. Nakit, nokti i tetovaže

Napadan i preglomazan nakit, bez obzira radi li se o ženama ili muškarcima, na rukama policijskih službenika pruža neprimjeren i neuredan izgled. Zbog karakteristika posla koje obavljaju, policijski službenici nose svojevrсни križ koji često nije lagan. Državni praznici i blagdani za njih nisu neradni i svečani kao za druge građane jer rade. Na domjencima, formalnim ili neformalnim, ne smiju se opustiti jer uvijek trebaju skrbiti o ugledu policije i svojem osobnom. Policijske službenice ne mogu nositi dugačke ili umjetne napadno obojane nokte, jer im smetaju u obavljanju poslova. Kada govorimo o nakitu, poželjno je nositi minimalne količine i takav koji po izgledu ne izaziva pozornost i ne smeta kod obavljanja službenih zadaća. Nakit koji je primjeren su satovi, vjenčano ili zaručničko prstenje ili manje igle za kravatu. Nikako ne nositi prstenje velikih dimenzija i oblika, prstenje na svakom prstu, kožne narukvice i slično koje izaziva negativnu pozornost javnosti te postoji realna mogućnost ozljeđivanja sebe ili građana prilikom obavljanja službenih zadaća.²³ Isto se odnosi na druge

²² U vezi s osobnim izgledom, a posebno brkova i brade trebalo bi slijediti postojeće standarde o izgledu policijskih službenika zemalja Europske unije, Kanade i SAD-a. Vidi Lincolnshire police – Appearance Standards, t. 3.2. Facial Hair – "Facial hair must be grown whilst off duty, or at a time when those personnel will not come into contact with the general public." (Brada mora narasti dok je policajac izvan službe (godišnji, slobodni dani) ili u vrijeme dok službenik neće biti u kontaktu s javnošću – prijevod autora), izvor: www.lincs.police.uk/...Procedures/Appearance_Stan..., pregledano 6. 5. 2013.

²³ Ivanu Čupiću, rukometnom reprezentativcu Hrvatske došla je u pitanje daljnja uspješna sportska karijera kada je zbog bizarne nesreće ostao bez prsta tijekom priprema za OI u Pekingu, u Crikvenici 2008. godine.

vrste nakita kao što su *piercing* na vidljivim mjestima, naušnice kod muškaraca ili vidljive tetovaže²⁴. Tetovaže koje su po izgledu i sadržaju uvredljive za javnost ili radno okruženje, a posebno nepristojne, grube, nasilne, rasističke, seksističke, homofobne ili zastrašujuće nisu dozvoljene policijskim službenicima. Tetovaže bi trebalo prijaviti nadređenom rukovoditelju i od njega zatražiti dozvolu za eventualno tetoviranje, koje se ne bi smjelo činiti na vidljivim dijelovima tijela: glava, vrat, donji dio nadlaktice, podlaktica, šake, vidljivi dijelovi nogu.

Također je neprimjereno da policijske službenice za vrijeme obavljanja službe nose naušnice prevelikih dimenzija i oblika koje privlače pozornost javnosti i predstavljaju opasnost kod obavljanja zadaća zbog mogućnosti zapinjanja za kosu i odoru ili povlačenja i ozljeđivanja od strane građana prema kojima primjenjuju policijske ovlasti.

4.2.5. *Kozmetika*

Kozmetika treba biti nenametljiva i diskretna, nikako pretjerana i živih boja koje nisu primjerene.

4.2.6. *Sunčane naočale*

Policijski službenici u odori mogu nositi sunčane naočale kada upravljaju vozilom ili su putnici u vozilu. Oblik okvira ne smije biti napadan, a leće nikako previše tamne ili sa zrcalnim slojem. Za vrijeme obavljanja službe ne bi trebalo nositi sunčane naočale, osim ako se ne radi o dioptrijskim fotosenzibilnim lećama. Sunčane naočale se trebaju obvezno skinuti kada se komunicira s građanima ili s medijima.²⁵

Spotaknuvši se prilikom večernje šetnje, Čupić se pokušao pridržati za metalnu ogradu kada mu je vjenčani prsten zapeo i otrgnuo velik dio prstenjaka lijeve ruke. Zbog težine ozljede odstranjeno mu je nešto manje od polovice prsta, ali je ipak uspješno nastavio rukometnu karijeru.

²⁴ Na internetskoj stranici <http://www.bbc.co.uk/news/uk-england-london-19974694>, 17. 10. 2012. godine objavljen je članak pod naslovom "**Tattoo ban for Metropolitan Police officers**" (**Zabranjene tetovaže policijskim službenicima Metropolitan policije**) u kojem je navedeno da je šef londonske Metropolitan policije (popularni Scotland Yard) zabranio sve vidljive tetovaže policijskim službenicima Metropolitan policije jer, prema njegovim riječima "štete profesionalnom imidžu pripadnika policije". Načelnik Bernard Hogan-Howe je rekao da zaposlenici moraju prijaviti i zabilježiti kod nadređenog rukovoditelja bilo koju vrstu tetovaže, jer u protivnom riskiraju izbacivanje iz policijskih redova.

²⁵ Vidi "Lincolnshire police – Appearance Standards", t. 4.2. Spectacles, Sunglasses and Contact Lenses, izvor: www.lincs.police.uk/...Procedures/Appearance_Stan, pregledano 6. 5. 2013., ili Nottinghamshire Police - Standards of Dress and Appearance for uniformed police officers, special constables and uniformed police stuff, 4. Appearance, 4.6. Sunglasses, izvor: www.nottspa.org/...Standards.../4th-April-2012_Item-10-HR-Policy-Update-Report-AppD.pdf - , pregledano 6. 5. 2013.

4.2.7. Mjere osobne zaštite²⁶

Policijski službenici svakodnevno su u tjelesnom kontaktu s građanima, bilo neizravno preko predmeta koje uzimaju od građana (javne isprave, pregledi predmeta i prometnih sredstava, pretrage) ili izravno prilikom osobnih pregleda osoba. Često se radi o stranim državljanima koji dolaze iz zdravstveno rizičnih dijelova svijeta, žrtvama trgovine ljudima koji su bili dugo na putu i u neadekvatnim higijenskim uvjetima, osobama koje dolaze iz država niske zdravstvene zaštite. Policijski službenici izloženi su visokom zdravstvenom riziku od zaraznih bolesti, posebno onih koje se prenose socijalnim kontaktom (kožne, spolne) ili kapljično (prehlade, gripa). Prigodom primjene policijskih ovlasti prema osobama koje vizualno oduku bolesnu osobu (bljedilo, crvenilo lica, akne, plikovi, gnojni prištevi, znojenje, drhtavica, vidljive ozljede), treba im ponuditi liječničku pomoć, ali obvezno prije bilo kakvog bliskog kontakta primijeniti preventivne mjere osobne zaštite uporabom zaštitnih medicinskih maski, gumenih ili PVC rukavica. Navedeni predmeti nisu dio osnovne policijske opreme, ali bi se svaki policajac trebao samozaštitno ponašati i nabaviti ih jer nisu skupi, a vrlo su korisni. Ako policijski službenici primjenjuju ovlasti i sudjeluju u provođenju zdravstvenih, sanitarnih ili veterinarskih mjera drugih stručnih tijela, npr. prije nekoliko godina kod opasnosti od epidemije tzv. ptičje gripe i sličnih zaraznih bolesti, policijski službenici trebaju se strogo pridržavati svih zdravstvenih, sanitarnih i veterinarskih uputa i preporuka.

4.2.8. Konzumiranje alkoholnih pića²⁷

Već je rečeno da policijskim službenicima nisu primjerena ponašanja i navike koje su uobičajene ili se toleriraju građanima. To se posebno odnosi na konzumiranje alkoholnih pića. U javnosti postoji stereotip o policajcima kao ljubiteljima dobre kapljice. Na žalost pojedinci taj stereotip i potvrđuju. Za vrijeme službe je zabranjeno konzumirati alkoholna pića, posebno policijskim službenicima koji izravno primjenjuju policijske ovlasti prema građanima. Neprimjereno je alkotestirati osobu koja je počinila neko protuzakonito djelo, a sam policijski službenik je konzumirao alkohol, i to je vidljivo iz njegovog ponašanja, kretanja i govora. Na službenim svečanostima, a također i izvan službe, na privatnim svečanostima ili domjencima, treba konzumirati alkoholna pića na način i u količinama, pazeći na osobni ugled i ugled policije.

²⁶ Kao rukovoditelj osiguranja i preprate u Prihvatištu za strance u Ježevu, autor ovog članka se osobno uvjerio u opravdanost i korisnost mjera osobne zaštite policijskih službenika koje su opisane pod ovim naslovom.

²⁷ Naslovi od 4.2.8. do 4.2.12. jesu osobni stavovi i razmišljanja autora članka uz korištenje odredbi iz raspisa Ravnateljstva policije broj: 511-01-12-5114/10-01. od 23. 4. 2001. godine, 511-01-22-39053/2-02. od 21. 5. 2002. godine, 511-01-22/29-67518/05. od 12. 9. 2005. godine, 511-01-21-66309/06. od 12. 9. 2006. godine, 511-01-22/29-954/07. od 5. 1. 2007. godine.

4.2.9. Pušenje, konzumiranje hrane, žvakanje žvakaćih guma

Policijski službenici za vrijeme obavljanja službe u javnosti ne smiju pušiti niti komunicirati s građanima s cigaretom u ustima ili u rukama. Ako treba pušiti, policijski službenik će izabrati prikladan trenutak i na mjestu gdje nije uočljiv građanima. Posebno valja paziti na zakonska određenja koja se odnose na ograničenja uporabe duhanskih proizvoda kako sami ne bi kršili te propise i izazvali negativne reakcije javnosti ili radnog okruženja.

Konzumiranje hrane se obavlja diskretno i u vrijeme pauze ili u prikladno vrijeme na mjestu gdje nisu previše izloženi pogledima javnosti (službeno vozilo, restoran). Pri tom se treba pridržavati pravila pristojnog ponašanja za stolom te nikako ne konzumirati hranu dok komuniciraju u javnosti, držati čačkalice u ustima, pljuvati ili ispuštati tjelesne zvukove. U svečanim prigodama držati se pravila o pristojnom ponašanju za stolom, uporabi pribora za jelo, čaša i ubrusa te biti umjeren u jelu i piću.

Policijski službenici za vrijeme obavljanja službe i komuniciranja s građanima ne smiju žvakati žvakaće gume.

4.2.10. Izgled službenih prostorija i uporaba službene opreme

Službene prostorije trebaju uvijek biti čiste i uredne, posebno one u kojima se primaju stranke. U službenim prostorijama obvezno se treba nalaziti grb Republike Hrvatske, a prema prigodi i državna zastava te drugi sadržaji kao što su stolna zastavica, umjetničke slike, fotografije i crteži s motivima rada policije i drugih dijelova Ministarstva, karte, grafikoni, zahvalnice, rasporedi rada, propisi i slično.

Nije dozvoljeno isticanje niti promoviranje političkih ili komercijalnih poruka i sadržaja. Također je neprimjereno komentirati ili promicati određene društvene ili političke događaje. Isto vrijedi i za navijačke rekvizite u službenim prostorijama. Iako čine na prvi pogled "nevini" oblik pristranosti, nije im mjesto u službenim prostorijama jer javnost može stvoriti pogrešnu sliku da policija kao sustav simpatizira određeni sportski klub. U službenim prostorijama treba vladati profesionalna atmosfera, posebno ako se u službenim prostorijama nalaze građani ili druge osobe.

Službena oprema i uređaji koriste se u službene svrhe. Neprimjereno je koristiti službena sredstva za osobne potrebe ili ih zlorabljivati radi ostvarivanja osobnih potreba ili interesa ili uspostavljanja neprimjerenih kontakata (telefoni, mobiteli, računala). Iznimno se službena oprema može, prema procjeni rukovoditelja, koristiti zbog humanitarnih, promotivnih ili solidarnih razloga, ali tako da se ne ometa normalno odvijanje službenih poslova i zadaća.

4.2.11. Očekivano ponašanje

Policijski službenici nisu imuni na svakodnevne životne poteškoće i probleme koje opterećuju društvo u kojem žive i rade. Bolest koja pogodi policijskog službenika ili člana obitelji, gubitak posla člana obitelji, razvod ili drugi negativni događaji u obitelji ili osobnom

životu policijskog službenika mogu doprinijeti da se nađe u teškim ili nesavladivim poteškoćama koje ne može sam riješiti. U takvim situacijama treba zatražiti pomoć i savjet nadređenog rukovoditelja kako bi mu se pomoglo (psihosocijalna pomoć, skrb, Zaklada policijske solidarnosti i sindikat). Obveza je policijskih rukovoditelja da sami prate ponašanje svojih podređenih te da u slučajevima zamjećivanja promjena u ponašanju koje su prouzročene određenim poteškoćama proaktivno djeluju i pruže im pomoć. Iskusniji policijski službenici trebaju prenositi svoja znanja i iskustva na mlađe i uzornim ponašanjem utjecati na njih. To se posebno odnosi na rukovoditelje koji trebaju osobnim primjerom i zalaganjem biti uzor svojim podređenima.

U životnom okruženju policijski službenici trebaju razvijati pozitivne, neformalne odnose sa susjedima, poznanicima i drugim osobama. Mnogi policijski službenici su aktivni u sportskim i drugim udrugama čime doprinose podizanju osobnog ugleda i ugleda policije u cjelini. U neformalnim kontaktima treba izbjegavati sve vrste sukoba, konfliktne situacije rješavati komunikacijskim vještinama te inicirati rješavanje problema i sukoba u svom okruženju kroz neformalne oblike kao što su mirenja, druženja i slično.

4.2.12. Zabrana arbitriranja

U neformalnim, a posebno službenim kontaktima s građanima ne davati nerealne izjave, obećanja, arbitrirati ili ocjenjivati situacije za koje nisu ovlašteni ili osposobljeni. Policijski službenici vrlo često primjenjuju policijske ovlasti prema građanima nakon dojave o nekom događaju. Na mjesto događaja dolaze s vremenskim odmakom koji može biti kraći ili duži, događaj još može biti u tijeku ili u međuvremenu završiti. Dolaskom na mjesto događaja policijski službenici mogu eventualno načiniti misaonu rekonstrukciju događaja ali ne znaju što se i kako točno nešto dogodilo, već treba obaviti razgovore i utvrditi što se dogodilo. Čak i u situaciji u kojoj je više nego jasno što se dogodilo, koje su posljedice, eventualni krivci i žrtve, policijski službenici se ne smiju javno očitovati i suditi o nečijoj krivnji ili nevinosti, prosuđivati nečiju ulogu u događaju jer to nije uloga policije.

4.2.13. Socijalni kontakti u privatnom životu²⁸

Zaposlenici Ministarstva unutarnjih poslova, a posebno policijski službenici trebaju skrbiti i o kategorijama osobama s kojima se druže. Iako policijski službenici uživaju ista prava i slobode kao i ostali građani, posao koji rade postavlja visoke moralne i etičke zahtjeve kojih se trebaju pridržavati. Neprimjereno je i nedopustivo da se policajci druže privatno s osobama koje čine kaznena djela, članovi su kriminalnih skupina, čine teške prekršaje protiv javnog reda i mira s elementima nasilja, osobe koje javno izražavaju negativne, ponižavajuće i omalovažavajuće stavove o policiji, Ministarstvu unutarnjih poslova, pojedinim etničkim ili drugim manjinskim zajednicama, Domovinskom ratu, sudstvu ili Republici Hrvatskoj. S takvim osobama odgovoran policajac koji policijski posao obavlja pošteno i profesionalno i skrbi o svom ugledu i ugledu policije, ne ispija kave, ne zasniva bliske odnose (kumstvo), ne

²⁸ Tekstovi pod naslovima 4.2.13. i 4.2.14. osobni su stavovi i razmišljanja autora.

pojavljuje se u javnosti. Takva ponašanja su neetična i neprimjerena policijskim službenicima i pobuđuju sumnju na koruptivno ili protuzakonito ponašanje. Građani na takve pojave reagiraju sa zgražanjem te gube povjerenje u policiju. Na takve pojave nadređeni rukovoditelji trebaju odmah reagirati, utvrditi činjenice te poduzeti raspoložive mjere.

4.2.14. Stil i način života

Nadređeni rukovoditelji trebaju obraćati pozornost na način i stil života policijskih službenika i drugih zaposlenika Ministarstva unutarnjih poslova. Život "na visokoj nozi", skupa (*brendirana*) odjeća, automobil visoke klase, kupovanje skupih predmeta mogu biti indicije da zaposlenik ima i druge izvore prihoda osim plaće. Poštenim i profesionalnim radom u policiji nitko se nije obogatio, jer u policiji se ne akumulira novčana dobit, nego je, možda će zvučati patetično, za policajce najveća plaća duhovna ispunjenost i zadovoljstvo koje osjeća nakon dobro obavljenog posla, pružene pomoći, otklonjene opasnosti ili spašenog života. Policijska plaća pruža dovoljno za normalan i skroman život policijskog službenika i njegove obitelji, što je većina policajaca prihvatila kad se opredijelila za taj poziv. Većina policajaca i potječe iz srednje klase. Istina, dio policajaca potječe iz dobrostojećih obitelji, ali takvih je malo. Frustriranost materijalnim položajem, potreba za stilom života iznad svojih mogućnosti, želja za ulaskom u društvo koje je financijski bogatije, nerijetko dovede do toga da se policijski službenik počne ponašati suprotno zakonskim, moralnim, etičkim i profesionalnim pravilima. Zaduživanja, uzimanje kredita koji se ne mogu vraćati pojedine policajce dovedu do toga da se sami počnu baviti kriminalom²⁹, koruptivno se ponašaju, čine razbojništva u novčarske institucije kako bi vratili dugove ili zadovoljili potrebu za luksuznim stilom života.

4.2.15. Korupcija

Korupcija je negativna društvena pojava na koju nije imuno niti jedno društvo niti bilo koji društveni sloj ili organizacija. To se odnosi i na policiju. Na žalost, pojedini policijski službenici pokleknu kad se nađu u situaciji da im neka osoba ponudi nagradu u novčanom iznosu ili drugom obliku kako bi u okviru svoje službene dužnosti nešto učinili ili ne učinili. Bivši zaposlenik MUP-a, a danas ugledni sociolog i profesor na Hrvatskim studijima, dr. sc. Renato Matić u Infoarku 2 u izdanju Policijske akademije 2004. godine u članku pod naslovom Društvo i policijski poziv – Prilog razmatranju policijske etike, u 13. poglavlju Odnos prema novcu – Rad za plaću nasuprot korupciji govori: "Kako se postaviti prema novcu kada plaća u policijskoj službi često ne samo što ne zadovoljava načelo pravednosti, već je ponekad teško dostatna i za osnovne egzistencijalne uvjete? Kako razmišljati kod svakod-

²⁹ Istrage policije i USKOK-a u kojima su predmet istrage bili policijski službenici, pokazale su i dokazale da su pojedini policijski službenici organizirali lance prostitucije, trgovine ljudima, prodavali podatke koji predstavljaju službenu tajnu pripadnicima iz kriminalnog podzemlja, zlorabili ovlasti kako bi ostvarili osobnu materijalnu dobit i na druge protuzakonite načine teško narušili ugled i povjerenje građana u policiju. Čišćenje i "čupanje korova" iz vlastitih redova nailazi na odobravanje i podršku svih policijskih službenika koji svoj posao rade pošteno i profesionalno, a takve akcije, iako bolne, kao krajnji rezultat imaju jačanje sustava, povećavanje djelotvornosti i profesionalizma te podizanje ugleda i povjerenja javnosti u policiju.

nevnih susreta s ljudima koji za jednu večer bez problema potroše prosječnu mjesečnu zaradu policijskog službenika, voze automobile čija je cijena ravna nečijoj desetogodišnjoj plaći, a sve to postižu bez vidljivog rada i napora, a vrlo često i daleko od poštenja? Što učiniti kad ti netko od "takvih ljudi" za tvoj "pogled na drugu stranu", ponudi 100, 1000 ili 10 000 kuna s kojima ćeš možda platiti pristojnu užinu, nakon mjeseci čekanja kupiti cipele koje ti se sviđaju, a možda riješiti sve trenutne novčane glavobolje oko registracije auta, pokrića minusa na tekućem računu ili otplate kreditnog duga.

Odgovor je vrlo jasan:

- policijski službenik može biti nepodmitljiv (potpuno moralno čist i pošten) ili i sam postaje kriminalac
- sredine u ovom poslu nema. To je dilema koju svaki kandidat mora sa sobom raščistiti u vrijeme pripreve za posao, jer svako odlaganje za pogledati istini u oči može biti nepopravljivo³⁰.

Pojednostavljeno, onog trenutaka kada policijski službenik primi makar i 20 kuna kao nagradu za činjenje ili nečinjenje kojim se krši zakon ili povjerenje zbog osobne dobiti ili koristi, on više nije policijski službenik nego lopov koji nosi policijsku odoru.

Ne postoji neka opća definicija korupcije, ali ćemo navesti jednu iz Uputstava za očuvanje policijskog integriteta u izdanju *The Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF)* u koje se kaže da je korupcija: "Svaka radnja u kojoj policajac ili zaposleni u policiji, bilo neposredno ili posredno, traži ili prihvati novac, predmet od vrijednosti, poklon, uslugu, obećanje, nagradu ili korist za sebe ili drugu osobu, grupu ili subjekt, u zamjenu za činjenje ili nečinjenje, prošlo ili buduće, u vezi s obavljanjem bilo koje funkcije, ili u vezi s obavljanjem policijske dužnosti"³¹. U istom tekstu kao najuobičajenija vrsta korupcije u policijskim redovima, ili barem prema mišljenju javnosti, navodi se primanje mita. Govoreći o posljedicama korupcije kaže se da je: "Ozbiljna posljedica korupcije u policijskim redovima slabljenje etičkih standarda u društvu. Ukoliko građani vjeruju da policija ima koristi od korupcije, to snižava njihove moralne standarde i čini ih spremnijima da se sami odaju kriminalu. Ukratko, korupcija u policijskim redovima može biti okidač općeg moralnog propadanja"³². A posebno negativno utječe na policijsku organizaciju, jer predstavlja frustraciju za većinu policijskih službenika koji svoj posao rade profesionalno i pošteno. Govoreći o nepravilnostima policije, javnost (građani, mediji) često generalizira pa jednostavno kažu "ti policajci, ili ta policija". Bez obzira što se uvijek radi o pogreškama pojedinaca, "pljusku" javnosti zarade svi policijski službenici, od Iloka do Dubrovnika.

4.3. Komuniciranje i odnos prema građanima

Posao koji obavljaju policijski službenici odvija se neprestano, 24 sata, a obavljaju ga na javnim mjestima gdje je velika frekvencija građana i stalna prisutnost javnosti. Bili svjesni

³⁰ Matić, R. (2004), Društvo i policijski poziv, Prilog razmatranju policijske etike, Infoarak 2, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija, Zagreb.

³¹ Holms, L. i drugi. (2012), Uputstva za očuvanje policijskog integriteta, The Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF), Švicarska.

³² Isto.

toga ili ne, a morali bi biti, policijski službenici su pod budnim i kritičkim okom javnosti; građana, ali i medija i drugih dijelova javnosti. Građani ih ne motre samo osobno, svojim osjetilima, nego i modernim tehničkim uređajima koji omogućuju trenutačno registriranje i prenošenje određenog događaja u kojem sudjeluju policijski službenici putem slike ili video-zapisa, i njihovo postavljanje ili dostavljanje medijskim kućama ili internetskim portalima. Osim toga, javna mjesta su već poprilično premrežena sustavima videonadzora koji imaju preventivu i sigurnosnu ulogu, a često su vrlo korisni za rad policije kod počinjenja kaznenih djela i prekršaja. Međutim mogu biti i svjedoci nezakonitog, neprimjerenog i neprofesionalnog ponašanja i postupanja policije prema građanima.

Policijski službenici svakodnevno kontaktiraju s građanima – pojedincima, ali i s javnošću. Razgovaraju formalno i neformalno, komuniciraju međusobno – horizontalno i vertikalno, u policijskom sustavu, ali i s drugim institucijama, usmeno ili pisanim putem. Izdaju naredbe, ali ponekad i tješe. Ukratko, policijski službenici trebaju imati razvijene komunikacijske vještine i znati se prilagoditi situacijama i različitim sugovornicima.³³ Policijski službenici u komuniciranju s građanima trebaju se služiti standardnim književnim hrvatskim jezikom te izbjegavati uporabu narječja i izraza lokalne sredine iz koje dolaze, jer time mogu izazvati nepotrebne komunikacijske poteškoće, nerazumijevanje pa i podsmijeh građana.

Važno je što se kaže, ali i kako se nešto kaže. Riječi mogu biti lijek, utjeha, ali i udariti i zaboljeti jače od fizičkog udarca. Mogu "zapaliti", ali i "ugasiti" konflikt. Zato su u vještim rukama moćno oružje i djelotvoran alat.

Potvrđeno je da razvijene komunikacijske vještine kod policijskih službenika:

- povećavaju razinu njihove osobne sigurnosti
- unapređuju profesionalizam
- smanjuju pritužbe građana
- umanjuju stres na poslu i kod kuće³⁴.

Kako bi policijski službenik uspješno svladao komunikacijske vještine i njima se koristio treba dobro poznavati samog sebe i znati svoje prednosti, ali i nedostatke koje mogu biti zapreka dobroj komunikaciji. Trebao bi napraviti svojevrsnu SWOT³⁵ analizu samoga sebe. Ovdje je takva analiza spomenuta u simboličkom smislu, jer se primjenjuje u poslovnim djelatnostima, ali policijski službenik treba biti svjestan svega onoga u čemu je jak i što može iskoristiti u svome radu, ali i svojih mana te raditi na sebi kako bi ih umanjio ili eliminirao. U snagu spada visoka razina samopouzdanja i dobra slika o samom sebi (ne egoistična i ego-centrična). Policijski službenici trebaju djelotvorno koristiti osjetila, puno slušati i zapažati.

Policijski službenici komuniciraju jednosmjerno i dvosmjerno. Jednosmjerno komuniciraju u žurnim situacijama kada se radi o potrebi zaštite svog ugleda ili kada narušeni javni red i mir treba uspostaviti bez diskusije. U jednosmjerno komuniciranje spadaju naredbe koje se upućuju građanima. Dvosmjerno komuniciranje koje teži međusobnom sporazumijevanju

³³ Glišić-Glavač, R., Vukosav, J. (2007). Policijska psihologija i komunikologija, MUP RH, Policijska akademija, Zagreb (uz nadopunu autora ovog rada).

³⁴ Isto.

³⁵ SWOT (engl. *Strength* – unutarnja snaga, *Weaknesses* – unutarnje slabosti, *Opportunities* – vanjske prilike, *Threats* – vanjske prijetnje).

i uvažavanju sigurno je najbolji način komunikacije. Pri tome je važno pridržavati se sljedećih pravila:

1. Pokušajte uspostaviti **dobar odnos** sa sugovornikom, bez obzira koliko je vaš kontakt kratkotrajan ili privremen – posljedice mogu biti dugoročne (kratko upozorenje građaninu na pogrešno postavljene cilindare brave na ulaznim vratima u dvorište ili kuću i isticanje posljedice; lakša provala u kuću, ostavit će pozitivan dojam na građanina i stvoriti sliku o ophodnji ili pozorniku koji djelatno obavljaju svoj posao, a ne samo "lutaju" svojim područjem). To podrazumijeva:
 - obvezno pozdravljanje (rukom ili građanskim pozdravom – nije pogrešno istodobno i jedno i drugo) i predstavljanje imenom (kad je to poželjno) i razlogom zbog kojeg pristupate ili intervenirate, kad god je to moguće (prethodno navedeno o urednom izgledu policijskog službenika i odore spada u preduvjet uspostavljanja *dobrog odnosa*),
 - uljudno ponašanje (pravilno nošenje odore, kapa na glavi, zakopčan, nekorištenje nepristojnih riječi, psovanje, omalovažavanje i podcjenjivanje osoba, neprimjerno komentiranje razloga pozivanja ili intervencije policije),
 - oslovljavanje osobe na način koji njoj odgovara (obvezno s "vi", gospođo ili gospodine, nikako "hej", "pajdo", "momak", "stari", "mala" i slično),
 - nenastupanje s pozicije nadmoći ("znate vi tko sam ja" i slično),
 - korištenje osobi bliskog i razumljivog rječnika (književni hrvatski jezik, govoriti rečenicama s maksimalno 5-6 riječi, bez pretjeranog korištenja stručnih termina, jer to iritira građane). Izbor riječi ali i izgovor tih riječi je vrlo važan. Rečenica: "To ste jako dobro napravili", izgovorena s podsmijehom i ironičnim tonom izazvat će sigurno negativnu reakciju osobe s kojom razgovaramo,
 - prepoznavanje i uvažavanje emocionalnog stanja sugovornika (osobi koja je pod jakim emocijama treba pokazati da prepoznajete njezine emocije, pokazati razumijevanje za njezino stanje te je usmjeriti kako da se smiri i ublaži trenutne emocije i cijelu situaciju),
 - koristite nemjerljive vrijednosti četiri "čarobne" riječi: hvala, izvolite, molim i oprostite.
2. Nastojte se što prije oko nečega složiti, naći nekakve zajedničke "dodirne točke".
3. Poštujte osobni fizički i emocionalni prostor druge osobe kako vas ne bi doživjela kao prijetnju ili opasnost i imala potrebu braniti se. Ali, u prvom redu skrbiti o osobnoj sigurnosti i ne dozvoliti građanima da vam se približavaju te uđu u prostor u kojem vas mogu udariti rukom, nogom ili predmetom koji drže u rukama. Policijski službenici uvijek trebaju prije svega paziti na svoju sigurnost (taktički raspored "sigurnosni trokut" ili sigurnosni razmak koji je, ovisno o situaciji i osobi, dužina ispružene ruke+do dvije dužine palice) i da svaku intervenciju i postupanje "prežive" i izađu neozlijeđeni.
4. Zahtjevi koje postavljate moraju biti jednostavni, jasni i izravno upućeni – kratke i jasne rečenice upućene točno određenoj osobi ili osobama. Provjeriti je li vas osoba razumjela i obrazložite korist od suradničkog ponašanja.

5. Ne dajte obećanja za koja niste sigurni da ćete ih moći ostvariti – "kockate" se svojim ugledom, ali i ugledom policije (vidi prethodni tekst o arbitriranju).
6. Kad osobi postavljate ograničenja zbog njene osobne sigurnosti, to učinite u pozitivnom svjetlu, bez postupaka koji bi upućivali na odnos nadređenosti i podređenosti u toj situaciji ili želje za manipulacijom (radi jasnoće ove točke to se ne odnosi na situacije kada se radi o nasilnoj osobi, počinitelju kaznenog djela kada su ispunjeni uvjeti za uporabu sredstava prisile zbog otklanjanja opasnosti za život, zdravlje i sigurnost policijskih službenika ili drugih osoba).³⁶ To mogu postići tako da na smiren, nepokolebljiv i izravan način objasne osobi što se od nje očekuje. Treba izbjegavati biti preblag ili pregrub. Policajac koji na preblag, tih ili čak servilan način kaže nekome da nešto napravi, neće postići željeno, jer neće takvim načinom privući dovoljnu pozornost dotične osobe, neće ga čuti, a servilnim načinom obraćanja može čak izazvati i podsmijeh građana. S druge strane, policajac koji postupi pregrubo može izazvati kod građana potrebu obrane i time isprovocirati nasilno ponašanje.³⁷
7. Valja imati takta i strpljenja u komunikaciji s djecom, starijim i nemoćnim osobama, bolesnima, invalidima i osobama s posebnom potrebama (slijepe osobe, gluhe, nijeme). Upravo s najslabijima i najpotrebitijima treba pokazati najveću razinu humanosti i uslužnosti.

Irena Cajner Mraović govoreći o potrebi policijskog službenika da tijekom obavljanja službe analizira sebe, ostale sudionike situacije i konteksta kaže da policijski službenik mora:

- odbaciti vlastite predrasude i eliminirati njihov utjecaj u konkretnoj profesionalnoj situaciji i
- emocionalno se distancirati.

U dosadašnjem dijelu teksta o komuniciranju s građanima govorili smo o verbalnoj komunikaciji u kojoj se policijski službenici služe simbolima, riječima, odnosno govorom. Sažeto, razgovorni jezik policijskih službenika treba biti kulturni, jasan, jednostavan i prilagođen do određene mjere sugovorniku (njegovom obrazovanju, zanimanju, društvenom položaju, običajima sredine, narječju i slično). Negativnu reakciju javnosti sasvim sigurno će izazvati psovke, omalovažavajući izrazi, uvredljive riječi (na nacionalnoj, vjerskoj, spolnoj, rasnoj osnovi) i pretjerana uporaba stručne i policijske terminologije.

U nastavku ovog poglavlja bit će nešto rečeno o komuniciranju s građanima telefonom i na šalterima ureda te neverbalnoj komunikaciji.

4.3.1. Telefonsko komuniciranje

Telefon, ta nezamjenjiva i korisna naprava, još nenadmašan po svojoj praktičnosti ali i delikatan po posljedicama krive i neprimjerene uporabe, nevidljivo je lice svake tvrtke, u

³⁶ Glišić-Glavač, R., Vukosav, J. (2007), Policijska psihologija i komunikologija, MUP RH, Policijska akademija, Zagreb (uz nadopunu autora ovog rada).

³⁷ Mraović, I. (2007), Etila policijskog zvanja, Komuniciranje policijskih službenika, MUP RH, Policijska akademija, Zagreb (uz nadopunu autora ovog rada).

našem slučaju policijske postaje, uprave, Ministarstva, koje otkriva građanima njezin karakter. Glas s druge strane žice je prvi susret s nekom ustrojstvenom jedinicom policije koju pozove građanin i taj glas mora biti razgovijetan i ljubazan. Čak i kad se radi o građaninu koji je nervozan ili nepristojan, osoba koja mu se javi (na telefonskoj centrali i operativnom dežurstvu) treba zadržati smirenost i ne smije uzvratiti istim tonom. Temeljno pravilo kod javljanja na telefon je predstavljanje. Nije nužno, ali ne postoji zapreka da se predstavimo imenom i prezimenom, ali svakako riječima: "Policijska postaja Jastrebarsko ili samo, policija Jastrebarsko, izvolite" tako da je pozivatelju jasno da je dobio traženi broj. Nepristojno je i neprimjereno javljanje samo riječima: "Da", "Izvolite", "Molim", bez navođenja punog naziva ustrojstvene jedinice. Ako trebamo osobu prespojiti to ćemo joj priopćiti na pristojan način: "Molim vas pričekajte, prespojiti ću vas kod te i te osobe", a ako se tražena osoba ne javlja, prespojiti ćemo građanina kod osobe koja joj može dati traženu informaciju ili osobu zamoliti da nazove kasnije. Prilikom telefoniranja treba uvijek imati na umu da su slušalice mikrofoni koji "skupljaju" sve okolne zvukove pa kad netko telefonira, ostale osobe u prostoriji trebaju prekinuti međusobne razgovore ili se maksimalno stišati. To se posebno odnosi na operativna dežurstva policijskih postaja ili policijskih uprava koja građani gotovo neprestano zovu i u kojima policijski službenici koji zaprimaju pozive ili dojave (šefovi smjena ili operativni dežurni), trebaju biti maksimalno koncentrirani kako bi mogli dojavu ili poziv zaprimiti pravilno. U prostorijama operativnih dežurstava ne smije se bespotrebno zadržavati, okupljati se bez povoda ili na drugi način ometati rad šefova smjena ili operativnih dežurnih. Pozadinski zvukovi: smijanje, glasan razgovor, neprimjereno izražavanje, glasna glazba stvara kod pozivatelja dojam neozbiljnosti i neugode. Nepristojno se je javljati na telefon punih usta, srćući kavu ili drugi napitak, šmrcati, iskašljavati ili na sličan način. Vrlo je važno naglasiti da se službeni telefoni ne smiju zloupotrebljavati za vođenje privatnih, beskonačno dugih razgovora, za pozivanje brojeva s neprimjerenim sadržajima ili na drugi način uporabom telefona proizvoditi unutarne gubitke sustavu³⁸.

4.3.2. Šaltersko poslovanje i komuniciranje

Osim s policijskim službenicima, građani svakodnevno komuniciraju i s ostalim djelovima Ministarstva unutarnjih poslova gdje ostvaruju svoja prava i interese vezane uz statusna prava (državljanstvo, prebivalište, boravište), osobne dokumente, vozačke dozvole i drugo. Primjereno komuniciranje i odnos službenika na šalterima jednako je važan kao i komuniciranje policijskih službenika, jer i jedno i drugo čini sliku Ministarstva unutarnjih poslova. Već na prvom koraku kada građanin dođe u ustrojstvenu jedinicu radi ostvarivanja nekih svojih prava važno ga je na pristojan način uputiti gdje se treba javiti i točno mu objasniti način kretanja zgradom, radno vrijeme, lokaciju pojedine referade ili ureda. Osobe se ne smije "šetati" od ureda do ureda, od šaltera do šaltera ako je određeni službenik na godišnjem odmoru ili bolovanju, a njegova zamjena se nalazi na drugom kraju zgrade ili nekoliko katova iznad, te ih se treba precizno uputiti koje sve obrasce trebaju donijeti i popuniti i što sve priložiti. Sliku neprofesionalnog i nestručnog rada stvara višestruko slanje građanina da donese "još ovaj papir ili još ovu potvrdu". Službenici su dužni pozdraviti, odnosno odzdraviti

³⁸ Osredečki, E. (1992), Nova kultura poslovnog komuniciranja, Naklada Edo, Samobor (uz nadopunu autora teksta).

stranci koja ulazi u ured ili na šalter. Radno vrijeme se mora poštovati i neprimjereno je da stranke stoje pred uredom ili šalterom na početku radnog vremena, a službenici tek počinju dolaziti na posao, smrknuto gledajući stranke i neprimjereno ih komentirajući. Takve pojave su gotovo iskorijenjene u našem sustavu, posebno u većim sredinama, ali se moraju potpuno ukloniti. U Policijskoj upravi zagrebačkoj provedena je anonimna anketa među građanima koji dolaze rješavati svoje interese na šaltere u Petrinjskoj 30. U anketi su građani iznijeli pohvale i dali visoke ocjene službenicima koje rade na šalterima, a rezultati su objavljeni u Policijskom e-glasniku br. 61/V od 2. 5. 2013. godine u članku pod naslovom "Zagrepečani: Službenice na šalterima su ljubazne, profesionalne, brze i žele pomoći"³⁹.

4.3.3. Neverbalna komunikacija

Iako zvuči nevjerovatno, ljudi verbalno (govorom) komuniciraju oko 25% posto, a sva ostala komunikacija se odvija neverbalno. Pa kad i šutimo mi komuniciramo. Jedan značajan pogled ili pokret može više reći i ostaviti jači dojam od mnoštva riječi. Ovo je vrlo važno u komunikaciji policijskih službenika s građanima i policijski službenici trebaju osvijestiti i kontrolirati svoj neverbalni način komuniciranja i uskladiti ga s verbalnim. Policijski službenik uvijek treba biti svjestan odore koju nosi i njezine simbolike te uvijek paziti na svoj izgled. Treba biti osjetljiv na neverbalne signale drugih osoba koji su dobar indikator nečijeg trenutačnoga psihičkog, odnosno emotivnog stanja i manje su pod utjecajem svjesne, voljne kontrole. Posebnu pozornost treba obratiti na opći izgled osobe, odjeću, izraz lica, pogled, geste, tikove, stav i držanje tijela, način hodanja i sjedenja, dodire i radnje koje netko poduzima. Neusklađenost verbalne i neverbalne komunikacije pruža sliku neiskrenosti. Ponekad osobe jedno verbalno izražavaju, a držanje tijela im govori suprotno. Ako neki državnik s govornice šalje miroljubive poruke, a istodobno maše kažiprstom onda možemo sumnjati u istinitost njegovih riječi i namjera. Čitanje govora tijela je vještina koja traži puno znanja i iskustva. Da ne bi bilo zabune, neverbalne znakove ne možemo uvijek jednoznačno i jednako tumačiti u svim situacijama. Oni nisu uvijek u vezi s istim osobinama ličnosti ili istim emocionalnim stanjima, a treba skrbiti i o kulturološkim razlikama među ljudima. Kada govorimo o neverbalnoj komunikaciji policijskih službenika s građanima onda je neprimjereno prekriziti ruke na prsima ili iza leđa jer tako šaljemo signal agresivnosti. Pridržavanje jedne ruke drugom može biti znak nesigurnosti. U redovnim kontaktima s građanima policijski službenici trebaju držati noge razmaknute u razini ramena, gledati osobe u oči te stavom i držanjem odavati ozbiljnost namjere u obavljanje svoje dužnosti. Ruke trebaju biti opušteno uz tijelo što predstavlja neutralan stav tijela kojim "pozivamo" osobu s kojom razgovaramo da i ona zauzme sličan stav.⁴⁰

³⁹ Izvor: www.mup.hr, pregledano 3. 5. 2013.

⁴⁰ Glišić-Glavač, R., Vukosav, J. (2007), Policijska psihologija i komunikologija, MUP RH, Policijska akademija, Zagreb (uz nadopunu autora ovog rada) i Mraović Cajner, I. – Etika policijskog zvanja, Komuniciranje policijskih službenika (2007.), MUP RH, Policijska akademija, Zagreb (uz nadopunu autora rada).

4.4. Poslovno odijevanje

"Odišlo je glupost, ali je glupo ako muškarac nije lijepo odjeven prema društvenom položaju i načinu života" (Pisma lorda Chesterfilda sinu).⁴¹ Ljudi su vizualni tipovi i o drugim osobama stječu dojam u prvih 20-ak sekundi susreta, govor tijela čini više od 50% komunikacije i drugi nas najprije vide pa tek onda čuju, stoga treba voditi računa o načinu odijevanja. Policijski službenici koji policijske poslove obavljaju u civilnoj odjeći i svakodnevno su u kontaktu s javnošću trebaju skrbiti o primjerenom odijevanju na radnim mjestima. Poželjno je držati se strožih pravila poslovnog odijevanja (*business dress code*) koja uključuju odijelo i kravatu, ili minimalno ležerniji poslovni stil (*casual dress code*). Rukovoditelji ustrojstvenih jedinica trebaju biti odjeveni prema *business dress code* koji određuje obvezno odijelo, košulju i kravatu.

Ostali policijski službenici trebali bi također, po mogućnosti, nositi odijela i kravate, ali minimum ispod kojeg se ne smije ići je polo majica ili košulja, hlače i cipele s vezicama. Poželjno je kod razgovora sa strankama ili na sastancima nositi sako, i obvezno sa sobom imati rokovnik, blok za pisanje ili minimalno list papira A4 i olovku. Kod ležernijeg poslovnog odijevanja (*casual dress code*) toleriraju se traperice klasičnog stila, jednoboje, tamnijih boja. Treba izbjegavati majice kratkih rukava (*T-shirt* majice), izlizane i razderane traperice, šarene tenisice, jer je takva odjeća primjerena za privatna druženja, a ne za poslovne kontakte. Nitko ne može zahtijevati niti narediti policijskim službenicima da imaju više kompleta poslovne odjeće ili da obnavljaju garderobu u određenim periodima, jer se svatko odijeva prema svojim mogućnostima. Ali svaki policijski službenik bi trebao imati barem jedan komplet odjeće koji će nositi u posebnim prigodama kao što su formalne proslave, domjenci, sahrane ili slično.

Posebnu pozornost na odijevanje trebaju obratiti policijski službenici koji obavljaju poslove tjelesne zaštite šticećenih osoba. Oni trebaju slijediti i prilagođavati se *dress codeu* šticećene osobe. Neprimjereno je da se šticećena osoba u javnosti pojavi odjevena prema *business dress codeu*, a policijski službenici – pratitelji budu odjeveni prema *casual dress codeu*. Policijski službenici u svim poslovnim prigodama trebaju nositi cipele na vezice koje su čvrsto fiksirane uz nogu. Cipele bez vezica nisu pogodne jer u gužvi ili kod trčanja mogu lako skliznuti s noge.

⁴¹ Philip Dormer Stanhope ili lord Chesterfield (22. 9. 1694. London - 24. 3. 1773. London), britanski državnik i diplomat, rodio se krajem 17. stoljeća kao drugo od devetero djece svoga "razvratnog" oca i prerano preminule majke. Rastavši pod protekcijom svoje bake, markize od Halifaxa, usvaja dobro obrazovanje i prije svega, kako bi on sam rekao: *les manières nobles* (plemenitaške, gospodske manire). Pisma, koja je pisao svom izvanbračnom sinu počevši od 1737. godine, ocrtavaju strategiju uspjeha koja prelazi vremenske okvire. Iako je od njihova nastanka prošlo dva i pol stoljeća, pisma tog obrazovanog, moćnog i mudrog oca zaprepašćuju svojom svezvremenošću, plijene toplinom i jednostavnošću, (izvor: http://zena.hr/webshop/artikl/catherine_cookson_dragi_sine_pisma_lorda_chesterfilda_sinu/4463, <http://www.amazon.com/Chesterfields-Letters-Oxford-Worlds-Classics/dp/019955484>, i <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/109771/Philip-Dormer-Stanhope-4th-earl-of-Chesterfield>, pregledano 9. 9. 2013.

4.4.1. Poslovno odijevanje muškaraca⁴²

Odijela – poslovna odijela ili poslovna *casual* odijela, crna (jednobojna ili s prugama), siva, tamnoplava (jednobojna ili s prugama), bež ili sivosmeđe boje (svjetlija). Odijelo ne smije biti preširoko ni preusko.

Kada sjedite u odijelu dozvoljeno je otkopčati sako, dok je pravilo zakopčati ga ponovno čim ustanete. Čarape su nastavak hlača i trebaju biti u boji hlača.

Kada se kupi odijelo obvezno treba skinuti etiketu s rukava i otvoriti (odšiti) otvor sa stražnje strane sakoa/kaputa ako je ušiven (najčešće jest).

NE – odijelo za svečane prilike, bijela boja, predebeo materijal (tvid, vuna), pretanki materijal (lan), sjajni neprirodni materijali (sintetika).

Nemojte kombinirati različite hlače i sakoe (mora biti komplet).

Košulje – boja s kojom se ne može pogriješiti je bijela, ali je zato i najdosadnija.

Košulje nježnih boja, svijetloplava, svijetlosiva, svijetloljubičasta, svijetloroza, svijetložuta, svijetlozelena, neupadljivi uzorci (pruge, karirani uzorak s maksimalno dvije boje).

Košulja u poslovne svrhe ne smije biti izvan hlača, niti zavrnutih rukava.

Sva dugmad treba biti zakopčana, s iznimkom jednog, onog najvišeg, i to samo u slučaju kada ne nosite kravatu.

NE – košulje kratkih rukava – u poslovnoj kulturi našeg podneblja košulja kratkih rukava u poslovne svrhe se ne tolerira (čak ni ljeti), a posebno ne ide kravata s košuljama kratkih rukava.

Prozirne ili svjetlucave košulje ispod kojih se nazire potkošulja ili majica, košulje upadljivih uzorka i košulje od nestandardnih materijala te koje nisu strogih linija.

Kravata – svilene kravate, neupadljivi uzorci (točkice, kose crte).

Dno kravate treba dodirivati vrh kopče remena – to je prava dužina. Obratiti pažnju da kravata potpuno ispunjava prazninu ovratnika košulje (ne treba previše stezati čvor, niti ga previše olabaviti). Kravatu birati tako da boja kravate odgovara boji uzorka koji se nalazi na košulji. Ako košulja ima istaknuti uzorak (pruge koje se ističu), neka kravata bude jednobojna (bez uzoraka) i obrnuto. Uvijek umetnuti jezičac sa stražnje strane kravate u predviđenu pasicu. Sve modernije su uske kravate, ali njih uvijek birajte jednobojne (bez uzoraka). Osim uz smoking i ako prigoda nije svečana (bal, prijam) ne treba nositi leptir mašnu (ako se nosi neka bude crne boje).

NE – kravate od jeftinih materijala, s upadljivim uzorcima, boja koje privlače pažnju, sa šaljivim porukama na kravatama.

⁴² Verović, M. (2010), Priručnik – poslovno odijevanje i poslovni bonton, Horizont Internacional, izvor: vsmti.hr/.../563-prirucnik-poslovno-odijevanje-i-poslovni-bonton.html, pregledano 6. 5. 2013. godine.

Cipele – tamne boje (crna, smeđa) s tankim potplatom (ako se nose uz odijelo), obvezno s vezicama. Ako se nosi ležernija (*casual*) obuća (slična tenisicama) onda obvezno tamnije boje (crna, smeđa, siva), pretežito jednoboje i što sličnije cipelama.

NE – cipele s upadljivim detaljima (velike kopče), od neprikladnih materijala (antilop), lakirane cipele, cipele upadljivih boja. Nikako klasične tenisice (za sportske terene), previše šareni uzorci, previše boja, specifičnog stil (tzv. kaubojke) ili otvorena obuća (čak ni ljeti).

Ostalo – prsluk ispod odijela, sat strogih linija, remen čistih linija – uvijek nositi remen kod službenih hlača. Jednoboje (kožne) torbe za spise. Čarape tanke i jednoboje (u boji odijela ili cipela), dovoljno duge da u sjedećem položaju ne otkrivaju gole gležnjeve). Profesionalne igle za kravate i manžete. Kaputi strogih linija, rukavice kožne ili jednoboje (tamne, u boji cipela i remena), šalovi od vune, jednobojni/s prugicama, kišobrani jednobojni.

NE – šarene ili sportske čarape, sportski/upadljiv sat, remen s istaknutim detaljima (velika kopča). Remen i cipele trebaju biti iste boje. Ležerne torbe, napadan nakit, naušnica u uhu, istaknuti prsten (pečatnjak), vidljivi *piercing*. Jakne sportske ili kožne, šalovi koji označavaju pripadnost nečemu (navijački), reklamni kišobrani, kape šilterice ili sportske.

4.4.2. Poslovno odijevanje žena⁴³

Odigijela – stroge linije, tamne ili neutralne boje (crna, siva, bež, bijela). Kombinacija sakoa: s hlačama, sa suknjom ili haljinom u istoj ili kontrastnoj boji. Sakoi, košulje i veste strogih linija, tamne ili neutralne boje (crna, siva, bež, bijela). Hlače, suknje ili haljine strogih linija, tamne ili neutralne boje (crna, siva, tamnoplava, bež). Hlače s crtom po sredini (zaglačane), suknje duljine barem do koljena, haljine mogu biti i kratkih rukava.

NE – žarke boje, sjajni materijali, preuska odijela, ležerne veste, upadljivi uzorci (tigrasti), prozirne, sjajne ili čipkaste, čipka košulje ispod kojih se vidi ili nazire rublje, košulje bez rukava s otkrivenim ramenima, dekoltirane košulje ili majice, majice na bretele ili bez rukava (izbjegavati, osim ispod sakoa). Hlače koje su preuske, previše ležerne ili suknje prekratke, preuske, šarene, lepršave, haljine preuske, prekratke ili bez rukava, od prozirnih materijala ispod kojih se vidi ili nazire donje rublje. Duboki dekoltei su neprimjereni u poslovnim prilikama.

Cipele – klasične zatvorene cipele, srednje visoke potpetice, ravne cipele, pretežito jednoboje (bež, crne, smeđe).

NE – upadljive boje, otvorena obuća (ni ljeti), previše šareni uzorak, previsoki potplati (platforme).

Ostalo – satovi strogih linija, decentan nakit, torbe strogih linija (bez puno detalja), jednoboje neupadljive čarape (u poslovnim prilikama se uvijek nose najlonke). Kosa uvijek uredno ošišana, obojana, puštena ili skupljena, šminka neupadljiva, ali obvezno puder,

⁴³ Isto

maskara i ruž (tzv. *no makeup look*), nokti i manikura urednog laka (pastelne boje ili tamno-crveni lak), parfem neupadljiv.

NE – upadljivi (neprikladan) satovi, napadan nakit (predimenzioniran, upadljivih boja, previše nakita), ležerne torbe (napadni detalji), čarape s upadljivim uzorkom ili čarape u šarenim bojama.

5. ZAKLJUČAK

Policija je najvidljiviji dio strukture vlasti koji obavlja najočiglednije, najizravnije i najgrublje zadatke kako bi osigurali blagostanje pojedinaca i zajednica.

Policijci su najvidljiviji dio te strukture vlasti. Njihove osnovne dužnosti su da:

- održavaju javni red i mir
- štite i poštuju osnovna prava i slobode pojedinca
- sprječavaju i bore se protiv kriminala i
- pružaju pomoć i služe građanima⁴⁴.

U obavljanju tih dužnosti, ili policijskih poslova, policija primjenjuje policijske ovlasti koje se protežu od najblažih kao što je izdavanje upozorenja do najtežih koje se odnose na uporabu sredstava prisile, koje u ekstremnim situacijama mogu dovesti i do uporabe smrtonosne sile.

Renato Matić kaže: "U demokratskim društvima *volja građana je vrhovni autoritet*, a ta volja se *očituje u zakonu koji je jednak za svakoga i jednak prema svakome*. Pitamo li se tko je vlasnik policije, odgovor glasi: *građani su vlasnici policijske službe. Građani putem poreza isplaćuju plaću policijskim djelatnicima*, kao i svim javnim djelatnicima u državi."

Policijske ovlasti (stručna izobrazba, znanje, djelotvorna organizacija, vrhunski trening, materijalna sredstva, provedba zakona i zakonita uporaba prisile), služe kako bi svi članovi društva za uzvrat dobili: javni red i mir, građansku sigurnost, visoko profesionalne policijske usluge te stručnu i nepristranu provedbu zakona⁴⁵.

Kako bi policijski službenici mogli profesionalno, pošteno, odgovorno, nepristrano i zakonito obavljati svoje poslove i odgovoriti na svaki zadatak i izazov koji pred njih postave građani ili situacije u kojima se nađu, policijski službenici trebaju imati i razvijati međusobne odnose visoke tolerancije, uvažavanja, kolegijalnosti i čovjekoljublja.

Čovjekoljublje i istinoljublje trebaju biti najvažnije vrline svakog policijskog službenika. Takvi policijski službenici uvijek su poželjni partneri javnosti i građana. Oni im se obraćaju s punim povjerenjem, a policijski službenici uvijek poduzimaju sve ono što nalažu pravila struke, propisi i etičke norme kako bi u svakom trenutku ispunili svrhu svoje misije u odnosu na **svakog** čovjeka u društvu.

⁴⁴ Vodič za demokratski rad policije (1990), OESS, izvor: <http://www.osce.orgsrspmu23808.pdf>, pregledano 7. 8. 2013.

⁴⁵ Matić, R., (2004), Društvo i policijski poziv, Prilog razmatranju policijske etike, Infoarak 2, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija, Zagreb.

LITERATURA

1. Biličić, M. *Birokracija kao oblik i faza organizacijske socijalne strukture*. Pomorski zbornik 43 (2005)1, Rijeka. izvor: www.hrcak.srce.hr/file/83491, pregledano 3. 12. 2012.
2. Etički kodeks policijskih službenika (NN 62/12.).
3. Gjenero, D., Gluščić, S., Helebrant, R. i Lalić, G. (2005). *Policija i građani, priručnik za građane*. MUP RH i HHO, Zagreb.
4. Glišić-Glavač, R., Vukosav, J. (2007). *Policijska psihologija i komunikologija*. MUP RH, Policijska akademija, Zagreb.
5. Holms, L. i drugi. (2012). *Uputstva za očuvanje policijskog integriteta*. The Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF), Švicarska.
6. Ištok-Novak, M. i drugi. *Poslovni bonton*, članak. Izvor: <http://www.posao.hr/clanci/karijera/na-radnom-mjestu/poslovni-bonton/3341/>, pregledano 19. 2. 2013.
7. Marcetić, A. *Poslovno odijevanje (Business Dress Code)*. Članak, 2010. Izvor: <http://www.kvalis.com/component/k2/item/117-poslovno-odijevanje-business-dress-code>, pregledano 19. 2. 2013.
8. Matić, R. (2004). *Društvo i policijski poziv, Prilog razmatranju policijske etike*. Infoarak 2, MUP, Policijska akademija, Zagreb.
9. Mraović Cajner, I. (2007). *Etika policijskog zvanja, Komuniciranje policijskih službenika*. MUP RH, Policijska akademija, Zagreb (uz nadopunu autora ovog rada).
10. Nacionalna politika za ravnopravnost spolova za razdoblje od 2011. do 2015. godine (NN 81/11.).
11. Obavezna instrukcija o međusobnim odnosima i ponašanju ovlaštenih službenih osoba organa unutrašnjih poslova (1988). RSUP, Zagreb.
12. Osredečki, E. (1992). *Nova kultura poslovnog komuniciranja*. Naklada Edo, Samobor.
13. Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika (NN 89/10.).
14. Petrokemija d.d., *Kodeks poslovnog ponašanja* od 13. 9. 2011. godine, izvor: www.petrokemija.hr, pregledano 18. 2. 2013.
15. Raspisi Ravnateljstva policije broj: 511-01-12-5114/10-01. od 23. 4. 2001. godine, 511-01-22-39053/2-02. od 21. 5. 2002. godine, 511-01-22/29-67518/05. od 12. 9. 2005. godine, 511-01-21-66309/06. od 12. 9. 2006. godine, 511-01-22/29-954/07. od 5. 1. 2007. godine.
16. Uputa o načinu nošenja dijelova policijske odore broj: 511-01-51/7-18400/12-2013. Od 13. studenoga 2013., Ravnateljstvo policije MUP-a RH, Zagreb.
17. Verović, M. *Priručnik – poslovno odijevanje i poslovni bonton (2010.)*. Horizont Internacional. Izvor: www.vsmti.hr/.../563-prirucnik-poslovno-odijevanje-i-poslovni-bonton.html, pregledano 6. 5. 2013.
18. Vodič za demokratski rad policije (1990). OESS, izvor: <http://www.osce.orgsrspmu23808.pdf>, pregledano 7. 8. 2013.

19. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima (NN 76/09.).
20. Zakon o policiji (NN 34/11.)
21. Zakon o državnim službenicima (NN 92/05., 142/06., 77/07., 127/07., 27/08., 34/11., 49/11., 150/11., 34/12., 49/12., 37/13., 38/13. – pročišćeni tekst).

Internetski izvori

<http://dnevnik.hr/vijesti/zanimljivosti/eu-zabranila-oslovljavanje-s-gospodza-i-gospodzica.html>, pregledano 19. 2. 2013.

www.lincs.police.uk/...Procedures/Appearance_Stan..., pregledano 6. 5. 2013.

<http://www.bbc.co.uk/news/uk-england-london-19974694>, pregledano 6. 5. 2013.

www.nottspa.org/...Standards.../4th-April-2012_Item-10-HR-Policy-Update-Report-AppD.pdf - , pregledano 6. 5. 2013.

www.mup.hr, pregledano 3. 5. 2013.

http://zena.hr/webshop/artikl/catherine_cookson_dragi_sine_pisma_lorda_chesterfielda_sinu/4463, <http://www.amazon.com/Chesterfields-Letters-Oxford-Worlds-Classics/dp/019955484,i> <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/109771/Philip-Dormer-Stanhope-4th-earl-of-Chesterfield>, pregledano 9. 9. 2013.

Summary _____

Davor Kalem

Police officers, interpersonal relationships and professional standards

In this article will presented the code of conduct of police officers, as part of civil servants. Especially will show the rules of business conduct, including interpersonal communication, desirable behavior, business clothing and other behaviors that are desirable in the work of police officers at all levels.

Key words: police officer, interpersonal relations, interpersonal communication, business behaviors, business dress code.