



KOMUNIKACIJSKI PODSJETNIK ZA POLICAJCE

SADRŽAJ

KOMUNIKACIJSKI PODSJETNIK ZA POLICAJCE

Uvod	4	Objasnite i informirajte	Ustanite dok razgovarate	Ostanite mirni
Prvi dojam	5	Pohvalite	Slušajte	Sagledajte situaciju iz sugovornikovog kuta
Osmijeh		Zapovijedi – kratko, jasno i s poštovanjem	Obavijestite i objasnite	Što prije odgovorite
Pozdravite i predstavite se		Benvenuto, Welcome, Willkommen	Povratno izvijestite	Ispričajte se
Rukujte se (ako to epidemiološke mjere dozvoljavaju)		Vozačku i prometnu, molim!	Ne prebacujte	Dajte mogućnost sugovorniku da se dostojanstveno povuče
Što prije objasnite razlog svog postupanja		Što ne	Halo, policija?	Kad situacija eskalira
Gledajte osobu u oči		Nije to moj posao	Ton i način razgovora govori što osjećate	21
Držite se uspravno		Ne znam	Usmjerite pažnju na razgovor	Ostanite mirni
Budite uredni u izgledu i odijevanju		Ne dajte obećanja koja ne možete ispuniti	Predstavite se	Budite svjesni svog govora tijela
Razgovor	7	Ne kritizirajte	Zahvalite	Prepoznajte emocije
Što da	7	Ne naglašavajte svoju poziciju moći	Razgovor sa žrtvama nasilja	Pokažite poštovanje
Zapamtite sugovornikovo ime		Ne zauzimajte prijeteći položaj tijela	17	Poštujte osobni prostor osobe
Aktivno slušajte		Razgovor u policijskoj postaji	Što da	Održavajte neutralan kontakt očima
Nadite nešto zajedničko		12	Što ne	Najavite i objasnite što ćete raditi
Molim, hvala, izvolite, oprostite		Dobar dan!	Nezadovoljni građanin	Dopustite osobi da govori
Dajte prostora sugovorniku		Kako vam možemo pomoći?	20	Koristite kratke i jasne rečenice
		Prvi pozdravite	Slušajte i bilježite	Usporite i dopustite tišinu
			Ponovite važne stvari	Dajte dovoljno vremena za odluku

01 | UVOD

Komunikacija je jedna od temeljnih ljudskih vještina. Ne postoji ni jedan društveni odnos koji ne uključuje neki oblik komunikacije, a upravo se kroz komunikaciju ti odnosi uspostavljaju i formiraju.

Komunikacija koja se odvija između policije i građana, a time i komunikacijske vještine policajaca, imaju izrazito veliku važnost u uspostavi međusobnih odnosa te kreiranju policijskog legitimiteta i povjerenja građana u policiju.

Uspješnost u obavljanju čitavog niza policijskih poslova ovisi o spremnosti građana da poštuju policijske odluke jer su uvjereni da su one

utemeljene na vrijednostima koje su zajedničke i građanima i policiji, te o uvjerenju građana da policija radi u njihovom najboljem interesu.

S druge strane, iz perspektive građana kao korisnika usluga policije, povjerenje u policiju važno je za njihov vlastiti osjećaj sigurnosti koji kroz različite aspekte ima neposredan utjecaj na kvalitetu života.

Komunikacijske vještine stoga su iznimno bitan element uspješnosti u obavljanju policijskih poslova zbog čega je nužno da policajci imaju razvijenu svijest o njihovoj važnosti te da ih stalno preispituju i unapređuju.

02 | PRVI DOJAM

U vrlo kratkom vremenu ljudi će na osnovu vaše pojave, izgleda, govora tijela, odijevanja, izraza lica, boje glasa i drugih komunikacijskih elemenata steći dojam o vama. Dojam će imati snažan utjecaj na stvaranje povjerenja prema vama, na način kako će teći daljnja komunikacija, u kolikoj mjeri će osoba biti spremna na suradnju s vama te u konačnici na način kako će percipirati policiju općenito. Za mnoge s kojima komunicirate prvi kontakt će biti ujedno i jedina prilika za formiranje dojma o vama i policiji. Za prvi dojam ne postoji druga prilika.

Osmijeh

Ništa kao osmijeh ne utječe pozitivno na stvaranje prvog dojma. Iskren i topao osmijeh kod drugih stvara osjećaj da ste prijateljski raspoloženi, otvoreni i iskreni, što je prvi korak u uspostavi povjerenja. Pri tome, naravno, treba voditi računa o kontekstu razgovora i paziti da se osmijeh ne protumači pogrešno.

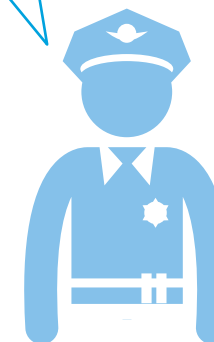
Pozdravite i predstavite se

Razgovor započnite pozdravom i imenom ili prezimenom sugovornika te svojim predstavljanjem.

Uvijek oslovljavajte sugovornika s „Vi“, odnosno, s gospodo ili gospodine, iza čega treba uslijediti prezime osobe. Time

pokazujete uvažavanje osobe koje je nužno za uspostavu povjerenja.

*Dobar dan, gospodine
Juriću! Ja sam Ivan iz
Policijske postaje Trogir!*



Rukujte se (ako to epidemiološke mjere dozvoljavaju)

Ne ustručavajte se rukovati ako to važeće epidemiološke mjere dozvoljavaju. Tako ćete pokazati prijateljsko raspoloženje, ali pustite sugovorniku da prvi pruži ruku. Prilikom rukovanja držite dlan okomito, a jačinu stiska uskladite sa sugovornikovom.



Što prije objasnite razlog svog postupanja

Nastojte što prije objasniti razlog svog postupanja. Time ćete otkloniti moguće nedoumice kod sugovornika, a daljnji razgovor ćete usmjeriti u pravom smjeru.

Gledajte osobu oči

Dok razgovarate, ne skrećite pogled u stranu, nego gledajte osobu u oči. Naravno, ne bez prestanka, već povremeno skrenite pogled da ne izgledate prenapadno ili agresivno.

Držite se uspravno

Uvijek kad možete, držite se uspravno. Pogrljeni položaj tijela može ostaviti dojam manjka samopouzdanja, nezainteresiranosti i demotiviranosti.

Budite uredni u izgledu i odijevanju

Neurednost ukazuje da niste dovoljno ozbiljni i odgovorni ni prema svojoj profesiji i ni prema sebi.

Ako ne nosite odoru, izbjegavajte nositi odjeću koja odstupa od standarda sredine u kojoj radite, preotvorenu odjeću i obuću, odjeću s neprimjernim natpisima i natpisima koji sadrže vrijednosne, političke ili druge stavove ili odjeću koja pripada mladenačkom stilu odijevanja kao što je sportska odjeća, poderane trapeze i majice. Takva odjeća, jednako kao i neurednost, može ukazivati da niste dovoljno ozbiljni, odgovorni ili samopouzdana.



03

RAZGOVOR

ŠTO DA

> Zapamtite sugovornikovo ime

Potrudite se zapamtiti sugovornikovo ime i koristite ga u oslovljavanju.

> Aktivno slušajte

Slušajte i pratite s pažnjom što sugovornik govori i osjeća. Time ćete

pokazati da vam je stalo do sugovornikovog problema i lakše ćete steći njegovu naklonost i povjerenje. Svoju pažnju pokazite klimanjem glavom, povremenim postavljanjem potpitanja ili ponavljanjem onoga što je sugovornik rekao.

> Nadite nešto zajedničko

Što prije nastojte u razgovoru naći nešto zajedničko ili nešto o čemu se možete složiti. Lakše ćete otkloniti barijeru između vas i sugovornika.

> Dajte prostora sugovorniku

Za vrijeme razgovora ne ugrožavajte intimni prostor sugovornika da kod njega ne izazovete osjećaj ugroženosti i nelagodje. Držite se barem metar udaljeni od sugovornika i izbjegavajte fizičko dodirivanje, osim ako to on sam ne učini. Ne dodirujte i ne naslanjajte se bez potrebe na stvari koje pripadaju sugovorniku.

> Obavijestite i uputite

Obavijestite građanina kakva je daljnja procedura po njegovoj prijavi ili u svezi s postupanjem prema njemu.

Obavezno ga uputite kako u budućnosti može dobiti daljnje informacije o svom predmetu.

Imajte na umu da su policijske ovlasti i procedure velikom broju građana nepoznate.

> Pohvalite

Ne ustručavajte se pohvaliti konstruktivno ponašanje građanina. Time ćete ga potaknuti i ohrabriti da nastavi u pravom smjeru.

Dobro ste postupili što niste agresivno reagirali!

Pomogli ste nam informacijama koje ste nam dali. Hvala vam na tome!

> Molim, hvala, izvolite, oprostite

Molim, hvala, izvolite, oprostite – neka uvijek budu u vašem rječniku. Pokazat ćete svoju kulturu i profesionalizam, a time steći i poštovanje sugovornika.

Na kraju razgovora uvijek zahvalite sugovorniku na razgovoru i izdvojenom vremenu.

> Zapovijedi – kratko, jasno i s poštovanjem

Kod izdavanja zapovijedi koristite jednostavne, kratke i jasne rečenice za koje je nedvojbeno jasno kome su upućene. Obavezno provjerite je li osoba kojoj je zahtjev upućen to čula, ali i razumjela. Ako niste sigurni u to, zahtjev ponovite.

Kako biste smanjili mogućnost pružanja otpora, izbjegavajte naglašavati svoju poziciju moći, već nastojte uspostaviti prijateljski autoritet prema osobi. Ukažite joj na dobrobiti u slučaju ispunjenja zahtjeva.

U nastupu nemojte biti preblagi jer postoji mogućnost da vas neće ozbiljno shvatiti, ali ni pregrubi jer biste mogli izazvati nepotreban otpor.

> Benvenuto, Welcome, Willkommen

Ako poznajete jezik, slobodno pozdravite stranog turista na njegovom jeziku te zaželite dobrodošlicu i ugodan boravak u Hrvatskoj. Što se turist dalje nalazi od svog doma, to ima veću potrebu za sigurnošću, odnosno blizinom i kontaktom s policijom.

> Vozačku i prometnu, molim!

Razgovor između policajaca i vozača jedan je od najčešćih komunikacijskih kanala između policije i građana. Iskoristite tu priliku da se prikažete u pravom svjetlu!

Dobar dan, gospodine! Ja sam Ivan iz Policijske postaje Trogir. Radimo nadzor vozača i vozila kako bismo povećali vašu sigurnost na cestama. Molim vas vašu vozačku i prometnu dozvolu!



✘ ŠTO NE

> Nije to moj posao

Poznato je da se građani koji ne znaju kako riješiti svoj problem često obraćaju policiji. To se događa svim policijama svijeta. Ne bi bilo dobro u takvim slučajevima reći građaninu „Nije to naš posao“, prekinuti razgovor i otići. Pokušajte mu objasniti zašto mu u konkretnoj situaciji policija ne može pomoći te ga uputite prema instituciji koja je nadležna za rješavanje njegovog problema. Pri tome je vrlo važno ne ulaziti u rasprave i davati savjete o tom problemu jer mogu biti izvor novog bespotrebnog konflikta.



> Ne znam

Ponekad će se dogoditi da ne znate odgovor na pitanje građanina, iako se radi o nadležnosti i poslovima policije. Nikada u takvim situacijama nemojte reći „Ne znam“. Radije recite da ćete se prije nego što odgovorite konzultirati s kolegama. Pronađite odgovor i obavezno se povratno javite građaninu.

> Ne dajte obećanja koja nećete moći ispuniti

Neostvarena obećanja upućuju na neozbiljnost, laž i prijevaru, što svakako nije temelj za izgradnju odnosa povjerenja i ne uljeva sigurnost u vaše kompetencije.

> Ne kritizirajte

Nitko ne voli kritiku na svoje ponašanje. Bez obzira koliko ona bila objektivna i realna, ljudi su je skloni odbijati i ne mijenjati kritizirano ponašanje. Ako želite utjecati na promjenu sugovornikovog ponašanja, radije ukažite na dobrobiti ponašanja koje je suprotno od njegovog.

Nije vam pametno to što ne koristite pojas!



Pojas vam može spasiti život kod prevrtanja i snažnih udaraca u prometnoj nesreći!



> Ne naglašavajte svoju poziciju moći

Kad primjenjujete policijske ovlasti, objasnite zašto to radite i što očeku-

jete od osobe, ne naglašavajući pri tom svoju poziciju moći. Ako osoba primijeti da joj se obraćate „s visoka“, može se osjetiti poniženo te u konačnici izazvati nepotreban otpor, bez obzira koliko policijsko postupanje bilo zakonito i pravilno.

> Ne zauzimajte prijeteci položaj tijela

Nemojte držati ruke na bokovima, prekrizene na prsima i iza leđa ili naslonjene na oružje i remen jer se to može protumačiti kao signal agresivnosti.



04

RAZGOVOR U POLICIJSKOJ POSTAJI

Dobar dan! Kako Vam možemo pomoći?

Prvi pozdravite

Kad građanin uđe u policijsku postaju, prvi ga pozdravite i ponudite mu pomoć. Pomoći ćete mu da se opusti te slobodnije i bolje objasni razlog zbog kojeg je došao.

Dobar dan, gospodine! Kako vam možemo pomoći?

Ustanite dok razgovarate

Kod svakog razgovora „preko pulta“ u kojem građanin nešto prijavljuje ili koji traje duže od nekoliko rečenica, ustanite dok s njim razgovarate. Ako vaš sugovornik stoji, a vi sjedite, šaljete poruku da niste zainteresirani za to što govori ni motivirani da mu pomognete.



Slušajte

Prvo dajte priliku građaninu da kaže što želi, a onda ga po potrebi pitajte da dodatno pojasni.

Obavijestite i objasnite

Dajte građaninu informacije o stvarima koje su u nadležnosti policije.

Uputite ga o proceduri koja će uslijediti povodom njegove prijave i koliko je predviđeno vrijeme trajanja. Pomoći ćete mu da otkloni nedoumice i pripremi se za ono što slijedi.

Ako je građanina potrebno uputiti drugom službeniku, napravite to odmah, a ako je službenik privremeno nedostupan, obavezno obavijestite građanina koliko je predviđeno vrijeme čekanja do dolaska službenika.

Uputite ga gdje u policijskoj postaji može pričekati ili mu ponudite da ćete ga nazvati telefonom kad dođe vrijeme prijema.

Povratno izvjestite

Uvijek obavijestite građanina o onome što je poduzeto po njegovoj prijavi ili u svezi s njegovim upitom.



Ne prebacujte

Upućivanje građanina da dode ili nazove drugi dan ili u drugu smjenu kako bi dobio željenu informaciju ili prijavio što želi, treba izbjeći kad god je to moguće. Ne možemo znati kakve su životne prilike građanina te može li doći ili nazvati naknadno. Problem će se samo prebaciti na drugoga, a građaninu neće biti pružena usluga. Učinite sve što je u vašim mogućnostima da mu odmah date traženu informaciju ili da mu omogućite da prijavi što želi.

Halo, policija!

Ton i način razgovora govori što osjećate

Ne zaboravite da se iz vašeg tona i načina govora može steći dojam kako se osjećate i kako doživljavate sugovornika. Tih i monoton ton govori da niste zainteresirani za posao koji radite, a podizanje glasa upućuje na agresiju, nervozu i nepoštivanje sugovornika.

Usmjerite pažnju na razgovor

Prije nego što se javite na poziv, nastojte prestati sa svime što ste prethodno radili i potpuno se koncentrirajte na poziv. U tonu vašeg glasa i u načinu govora osjetit će se ako je vaša pažnja usmjerena negdje drugdje. Nastojte se javiti na telefon što je prije moguće.

Predstavite se

Predstavite se imenom i nazivom postaje.

Policajska postaja Trogir, Ivan je pri telefonu, kako vam možemo pomoći?

Hvala na pozivu

Razgovor uvijek završite rečenicom:

Hvala vam na pozivu.





05

RAZGOVOR SA ŽRTVAMA NASILJA¹

✓ ŠTO DA

- Saznajte što više o žrtvi prije uspostavljanja prvog kontakta.
- Prije razgovora objasnite žrtvi o čemu ćete razgovarati, zašto je taj razgovor bitan i kakva će biti daljnja procedura. Pomoći ćete žrtvi da razumije svoju poziciju i što može očekivati u budućnosti, a time i umanjiti strah i tjeskobu koju osjeća te povećati volju za razgovorom.
- Omogućite žrtvi da sama odredi mjesto razgovora - u njenom domu, policijskoj postaji ili na drugom mjestu.
- Ako se radi o odrasloj osobi, osigurajte da se nalazite sami u prostoriji, odnosno, da nitko drugi ne sluša vaš razgovor. Žrtva će lakše iznositi intimne stvari važne za budući postupak.
- Stvorite ozračje povjerenja time da osobi date do znanja da ono što vam govori drugi neće saznati, te da sve što kaže predstavlja službenu tajnu. Ako je nužno informirati druge osobe ili druge službe, tada joj pojasnite razloge i njihovu ulogu u budućem postupku.

¹ Poglavlje „Razgovor sa žrtvama nasilja“ realizirano je u suradnji s Ivnom Grubišić, dipl. theol. i Jelenom Tutavac, mag. soc. pol. iz Skloništa za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji Caritasa Splitsko-makarske nadbiskupije

- Pokušajte izbjeći prekidanje razgovora ulaskom drugih osoba u prostoriju ili zvonjavom telefona i telefonskim razgovorom te umanjite buku izvana zatvaranjem vrata. Buka i prekidanje razgovora može dekoncentrirati i omesti žrtvu u podsjećanju i iznošenju svoje izjave.
- Održavajte kontakt očima jer time držite osobu fokusiranom na razgovoru i ukazujete joj da vas zanima što govori te da je razumijete.
- Započnite razgovor s otvorenim tipom pitanjima. Pustite žrtvu da sama kaže čega se sjeća i što joj je na umu, a kasnije zatražite dodatna pojašnjenja. Primjer otvorenog pitanja je: *Što se potom dogodilo?*
- Dajte priliku žrtvi da sama odredi tempo razgovora. Dopustite joj da zastane i napravi stanku kako bi se lakše koncentrirala za daljnji razgovor.
- Ako imate problema s razumijevanjem i pamćenjem onoga što žrtva govori, pokušajte ponoviti žrtvine riječi nakon što ih čujete ili možete sve sažeti nakon slušanja.
- Budite spremni nekoliko puta ponoviti informacije koje ste već izrekli žrtvi. Žrtve u traumi mogu imati problema s koncentracijom, razumijevanjem i pamćenjem.
- Koristite tišinu za prikupljanje informacija. Šutnja žrtvama daje vremena za razmišljanje.
- Slušajte bez osude, bez kritiziranja i bez predrasuda. Mnoge su žrtve već traumatizirane i stigmatizirane. Pokažite razumijevanje, brigu i empatiju.
- Imajte na umu da žrtve mogu osjećati brojne emocije, uključujući ljutnju, uznemirenost i tjeskobu. Ostanite smireni i budite svjesni da te reakcije pripadaju situaciji i žrtvi. Nemojte pokušavati kontrolirati tuđe emocije.
- Osvijestite vlastitu neverbalnu i glasovnu komunikaciju: pazite na geste, mimiku, položaj tijela, držanje, udaljenost od druge osobe te na vaš ton glasa, razgovornost dok govorite i brzinu govora.
- Vodite bilješke i objasnite žrtvi zašto bilježite.

✘ ŠTO NE



- Nemojte se vrpolti, igrati s kosom ili nekim predmetom, dopustiti da vam oči lutaju ili raditi druge stvari kada razgovarate sa žrtvom. Pokazat ćete da ste nezainteresirani i da nemate razumijevanja za njezinu/njegovu situaciju.
- Nemojte prekidati, upadati u riječ ili dovršavati rečenice umjesto žrtve.
- Nemojte prenatragiti sa zaključcima i pretpostavljati da znate što će osoba reći prije nego što sve izgovori.
- Pokušajte ne uspoređivati žrtvino iskustvo s drugim sličnim isku-



- stvima, uključujući i vaše osobno. Ključno je da svakoj žrtvi, događaju i reakciji pristupite na individualiziran način.
- Nemojte donositi odluke i izbore umjesto žrtve. Žrtva ne bira biti zlostavljana i nema kontrolu nad nasiljem počinjenim nad njom. Donošenjem odluka preuzima kontrolu nad svojim životom.
- Izbjegavajte zatvoreni tip pitanja jer se njima sugeriraju odgovori, a tako se mogu izgubiti važni detalji i informacije: *Što ste vi onda napravili, ostali ste u kući ili ste izašli?*

06

NEZADOVOLJNI
GRAĐANIN**Slušajte i bilježite**

Dajte građaninu priliku i dovoljno vremena da kaže što želi. Ne prekidajte ga u iznošenju nezadovoljstva bez posebnog razloga. Bilježite važne stvari da ih ne biste zaboravili.

Ponovite važne stvari

Ponovite najvažnije stvari iz pritužbe kako biste mu pokazali da ste ga pažljivo slušali te da ste dobro razumjeli što je rekao.

Ostanite mirni

Ostanite mirni tijekom razgovora. Razgovarajte polako, razgovijetno i ne podižite ton glasa. Svoju mirnoću prenijet ćete i na građanina.

Sagledajte situaciju iz sugovornikovog kuta

Pokušajte sagledati stvari iz perspektive nezadovoljnog građanina. To će vam omo-

gučiti da objektivnije sagledate problem i lakše pronađete rješenje.

Odgovorite što prije

Nastojte što prije dati odgovor građaninu na njegove navode. Što građanin duže čeka odgovor, njegovo će nezadovoljstvo rasti.

Ispričajte se

Ako ste nedvojbeno utvrdili da se dogodila pogreška i da je građanin s pravom nezadovoljan, ispričajte se. U mnogim slučajevima će to biti dovoljna satisfakcija za nezadovoljstvo koje je doživio.

Dajte mogućnost sugovorniku da se dostojanstveno povuče

Kad građanin shvati da ipak nije bio u pravu, dajte mu mogućnost da dostojanstveno završi razgovor, bez da se osjeća posramljeno.

07

KAD SITUACIJA
ESKALIRA**Ostanite mirni**

Potrudite se ostati mirni. Imajte na umu da svoje emotivno stanje možete prenijeti na osobu s kojom komunicirate.

Govorite polako i razgovijetno, smirenim tonom i ne podižite visinu glasa.

Budite svjesni svog govora tijela

Budite svjesni važnosti svog govora tijela. Što je osoba više pod utjecajem stresa, to manje čuje što govorite, a više reagira na vaš govor tijela.

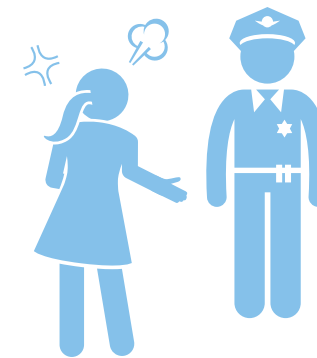
Usporite i smanjite pokrete tijela. Izbjegavajte pretjerano gestikuliranje, nagle pokrete, upiranje ili mahanje prstom.

Zauzmite neprijeteći položaj tijela s opuštenim rukama i otvorenim dlanovima.

Prepoznajte emocije

Promatrajte osobin govor tijela i slušajte što govori, kako biste prepoznali emocije

koje proživljava te prema tome prilagodili svoj pristup. Emocije u stresnim situacijama imaju presudan utjecaj na ponašanje osobe.

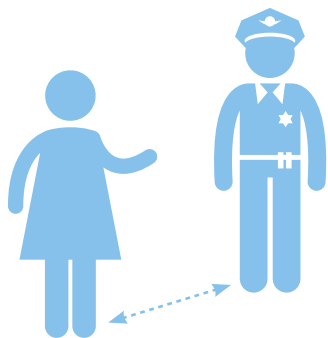
**Pokažite poštovanje**

Uvijek postupajte s poštovanjem prema osobi i to što prije pokažite. Ako se osoba osjeća ugroženo ili poniženo, pokazivanjem poštovanja smanjiti ćete strah i tjeskobu te mogućnost agresije prema vama.

Poštujte osobni prostor osobe

Držite što veći razmak od osobe, ne dodirujte je i ne dirajte njezine stvari bez potrebe. To će povećati vašu sigurnost, a time ćete pokazati poštovanje te smanjiti anksioznost i agresivnost kod osobe.

Ako ste ipak primorani ući u osobni prostor osobe, recite joj što ćete napraviti i iz kojeg razloga, kako ne biste izazvali osjećaj straha ili agresiju.



Održavajte neutralan kontakt očima

Održavajte neutralan kontakt očima. Skripanje pogleda može ukazivati na strah i manjak interesa, a pretjerano gledanje osobe u oči može se protumačiti kao prijetnja i izazvati agresiju.

Najavite i objasnite ono što ćete raditi

Prije nego poduzmete neku radnju koju bi osoba mogla protumačiti kao prijetnju, na-

javite je i objasnite zašto ćete je napraviti.

Dopustite osobi da govori

Dajte osobi mogućnost da govori i dovoljno vremena da kaže ono što želi, ako to prilike dozvoljavaju. Ponekad osobe traže samo priliku da iznesu svoju stranu priče i da ih se sasluša.

Kostite kratke i jasne rečenice

Koristite kratke i jasne rečenice. Osobe pod snažnim utjecajem stresa i emocija imaju smanjene mogućnosti pamćenja i razumijevanja.

Usporite i dopustite tišinu

Usporite dinamiku događanja kada to prilike dozvoljavaju i dopustite trenutke tišine. To otvara priliku osobi da se smiri i smanji utjecaj negativnih emocija, a vama ostavlja veću mogućnost dolaska pomoći prije eventualne eskalacije.

Dajte vremena za odluku

Kad postavljate zahtjeve pred osobu, dajte joj dovoljno vremena da promisli kako bi bolje razumjela što ste joj rekli. Osim što su joj pod utjecajem stresa smanjene kognitivne mogućnosti, ako se osoba pri tom i požuruje, njezina razina stresa će se povećati.

IMPRESSUM

Autor: Marko Doljanin

Izdavač: Splitsko-dalmatinska županija
Odbor za sigurnost Splitsko-dalmatinske županije
Domovinskog rata 2, 21 000 Split

Dizajn: Kahl studio

Tisak: XX

Naklada: XX

Godina izdanja: 2022.

ISBN: XXXXXXXX

