



UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSJEK SIGURNOSNE I MIROVNE STUDIJE

**ULOGA POLICIJSKIH PREGOVARAČA I
PREGOVARANJA U KRIZNIM I TALAČKIM
SITUACIJAMA U BOSNI I HERCEGOVINI**

-magistarski rad-

Kandidat:

Anes Čengić

172-NS/20

Mentor:

Prof.dr. Vlado Azinović

Sarajevo, Februar 2022. godine

Sadržaj

- **UVOD**

I-TEORIJSKO METODOLOŠKI PRISTUP

1. Problem istraživanja
 - 1.1 Predmet istraživanja
 - 1.2 Pojmovni sistem
 - 1.3 Ciljevi istraživanja
 - 1.4 Generalna hipoteza
 - 1.5 Izvedbene hipoteze
 - 1.6 Metode istraživanja
 - 1.7 Metode prikupljanja podataka
 - 1.8 Vremenski okvir istraživanja

II- TEORIJSKA INTERPRETACIJA OSNOVNIH POJMOVA

2. Pojam i definicija pregovaranja
 - 2.1 Pregovaranje kroz historiju
 - 2.2 Taktike i metode policijskog pregovaranja
 - 2.3 Terorizam i pregovaranje
 - 2.4 Krizna i konfliktna situacija

III- KOMPATIVNI PREGLED DJELOVANJA POLICIJSKIH PREGOVARAČA I PREGOVARAČKIH TIMOVA U BOSNI I HERCEGOVINI, REGIJI I EVROPSKOJ UNIJI

3. Pojam i definicija pregovaračkog tima
 - 3.1 Pregovarački timovi zemalja EU i zemalja okruženja i njihova organizacija
 - 3.2 Pregovarački timovi u Bosni i Hercegovini
 - 3.3 Pregovarački timovi Kantonalnih ministarstava unutrašnjih poslova

IV- ULOGA POLICIJSKIH PREGOVARAČA U TALAČKIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

4. Teroristički akt uzimanja talaca
 - 4.1 Pretpostavke uspješnosti antiterorističke operacije
 - 4.2 Policijska akcija oslobađanja talaca
 - 4.3 Pregovori tokom operacije oslobađanja talaca
 - 4.4 Sastav i funkcionisanje pregovaračkog tima
 - 4.5 Faktori koji negativno utiču na rad pregovarača
 - 4.6 Faze pregovora u oslobađanju talaca
 - 4.7 Nacini i sredstva komunikacije tokom pregovora
 - Sistem komandovanja incidentom-shema komande

V- ANALIZA RAZLOGA I NAČINA PREGOVARANJA U POJEDINIM KRIZNIM SITUACIJAMA

5. Samoubistva
 - 5.1 Mitovi o suicidu
 - 5.2 Strategija pregovora sa samoubicama
6. Pregovori u zatvorskim i kazneno-popravnim ustanovama
 - 6.1 Procjena situacije
 - 6.2 Strategija pregovaranja
7. Pregovori u situacijama otmice aviona

VI- PSIHOLOŠKI POREMEĆAJI I NJIHOVO PREPOZNAVANJE OD STRANE POLICIJSKOG PREGOVARAČA-STRATEGIJE PREGOVORA

8. Vrste psiholoških poremećaja
 - 8.1 Poremećaji raspoloženja
 - 8.2 Psihitični poremećaji
 - 8.3 Poremećaji ličnosti

VII- PRAVILAN PRISTUP PREGOVARANJU

VIII- ZAKLJUČAK

IX-Literatura

X-Izjava o plagijarizmu

UVOD

Osnovni zadatak policije u savremenom društvu je da „štiti i služi“ građanima, da pruži pomoć u najtežim situacijama, te da to čini i po cijenu rizika za sopstveni život. Zakoni unutar svake zemlje konkretno preciziraju poslove i zadatke policijskih službenika, njihova prava i obaveze te posebno ovlaštenja policijskih službenika. Policijski sistem u BiH, unatoč nastojanjima međunarodne zajednice da se integrira u jedinstven sigurnosni sistem na nivou države, do danas nije urodio plodom.

Dejtonskim mirovnim sporazumom a zatim nizom sporazuma o rekonstrukciji policijskih snaga u BiH počevši od 1997 pa do 2013 godine vršena je djelimična rekonstrukcija policijskih agencija kao i institucija koje su zadužene za podršku policiji prilikom izvršenja njihovih operativnih aktivnosti. Struktura policijskih agencija najprostije se može podjeliti na one koji u okviru svog djelovanja mogu koristiti policijska ovlaštenja i one koje nemaju ta ovlaštenja, ali obavljaju određene administrativne poslove koji pomažu u borbi protiv kriminala u svim oblicima.

Ujednačavanjem Zakona o unutrašnjim poslovima odnosno Zakona o policijskim službenicima na svim nivoima u BiH (Državni, entitetski, kantonalni i Brčko distrikta) propisano je da „Policijski službenici su oni koji u svojim poslovima primjenjuju policijska ovlaštenja propisana Zakonom i postupaju kao ovlaštena službena lica prema zakonima o krivičnom postupku“.¹

U skladu sa ovim, u BiH djeluju slijedeće policijske organizacije:

- Državna agencija za istrage i zastitu (SIPA)
- Granična policija Bosne i Hercegovine (GP BiH)
- Direkcija za koordinaciju policijskih tijela Bosne i Hercegovine (DKPT)
- Federalna Uprava policije (FUP u okviru FMUP-a)
- MUP Republike Srpske
- Policija Brčko distrikta
- 10 Kantonalnih Uprava policije (K MUP-ova)

¹ "Sl. glasnik BiH", br. 27/2004, 63/2004, 5/2006, 58/2006, 58/2006, 15/2008, 50/2008 - dr. zakon, 63/2008, 35/2009, 7/2012 i 42/2018 - odluka Ustavnog suda

Nakon niza rekonstrukcija unutar sigurnosne strukture BiH doneseni su propisi koji su odredili uspostavljanje ministarstava, službi i agencija koje će pružati podršku u radu policijskim agencijama a da neće imati policijska ovlaštenja, uprkos činjenici da u svom radu ostvaruju saradnju u borbi protiv kriminala, korupcije i svih drugih negativnih društvenih pojava.

To su:

- Ministarstvo sigurnosti BiH
- Služba za poslove sa strancima BiH
- Agencija za forenzička ispitivanja i vještačenja BiH
- Agencija za školovanje i stručno usavršavanje kadrova BiH
- Agencija za podršku policijskoj strukturi BiH
- Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH

Kada je riječ policijskim organizacijama u BiH potrebno je pomenuti još dvije, a to su Sudska policija i zatvorska policija (straža), koja također funkcioniše na svim nivoima države i izuzetno je važan segment funkcionisanja cjelokupne sigurnosne strukture.

Ovo istraživanje i rad u cjelosti za cilj ima ukazati na potrebu saradnje svih sigurnosnih struktura u Bosni i Hercegovini, zajedničko djelovanje te uspostavu potpune saradnje u smislu zajedničkog osposobljavanja te razmjenu materijalno-tehničkih sredstava u situacijama koje to zahtjevaju.

Rad ima za cilj i poticaj za jačanje regionalne ali i saradnje sa policijama EU u obuci, razmjeni iskustava i praćenja i osavremenjavanja policijske opreme koja se koristi u situacijama kojima se ovaj rad bavi.

Tema koja je obrađena u ovom radu je problem u kojem se u našem društvu vrlo malo ili nikako ne govori. Iako se riječ „pregovaranje“ svakodnevno pominje, sam pojam pregovaranja a osobito policijskog pregovaranja je u potpunosti zapostavljen. Istraživanje koje je provedeno u redu, uprkos pojedinim tvrdnjama u suprotno, pokazalo je „ad-hoc“ pristup prevladava u svakoj pojedinoj kriznoj situaciji, ali i ukazalo na djelimičnu nezainteresiranost za „pregovaračke situacije“ u Federaciji BiH ali i drugdje u zemlji.

I-TEORIJSKO METODOLOŠKI PRISTUP

1. Problem istraživanja

Problem istraživanja predstavlja izostanak stručnih i kvalitetno obučениh policijskih pregovarača kao i nepostojanje statističkog pregleda pregovaračkih situacija u kojima je učestvovala policija. Ovo se posebno odnosi na konkretne slučajeve talačkih kriza, pokazatelje uspješnosti prepoznavanja i pregovaranja kod pokušaja samoubistava, slučajeve pobuna i masovnih tuča zatvorenika u kazneno-popravnim zavodima i zatvorima.

Kao poseban segment u istraživanju smatra se zakonska neuređenost u ovoj oblasti, izostanak zvaničnog imenovanja policijskog pregovarača kroz Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji Uprava policije, te Uredbi ili uputstava za policijsko pregovaranje. Kao dodatni problem prepoznaje se i nedostatak adekvatne savremene opreme za pregovaranje uključujući odgovarajuće vozilo isključivo namijenjeno za pregovaračke potrebe.

1.1. Predmet istraživanja

Poštivanje zakonskih normi i profesionalnost u radu definiše ukupan kredibilitet policije i povjerenje građana u njen rad. Međutim, obzirom na činjenicu da policajci prilikom svog rada koriste zakonska ovlaštenja koja uključuju sankcije i upotrebu sile, u javnosti se često pojavljuju komentari o zloupotrebi tih ovlaštenja. Situacije u kojima policajci skačući u nabujale rijeke spašavaju živote, podaci prema kojima spašavaju ljude u oružanim pljačkama ili u teškim saobraćajnim nezgodama se posmatraju kao sastavni dio njihovog djelovanja. Skoro neprimjetne u javnosti prolaze situacije u kojima policajci i policijske patrole rješavaju krizne i konfliktne situacije „pregovarajući“ sa građanima i na taj način rješavajući probleme koji često prijete eskalacijom.

Predmet ovog istraživanja jeste sagledati stanje i perspektive za poboljšanje upravo ovih policijskih aktivnosti, sačiniti pregled i dati određene smjernice u cilju organizacije i stvaranja sistema djelovanja u krizim i konfliktim situacijama. Predmet jeste i sagledati stanje i perspektive za poboljšanje upravo ovih (pregovaračkih) policijskih aktivnosti, sačiniti pregled i dati određene smjernice u cilju organizacije i stvaranja sistema djelovanja u krizim i konfliktim situacijama. U skladu sa ovim ovo istraživanje je teoretsko ali uz praktičnu podlogu koja se ogleda u praktičnim savjetima za obuku policijskih pregovarača uz dodatni segment koji se odnosi na psihičke osobine policijskih pregovarača ali i neposrednih učesnika odnosno uzročnika krizne situacije.

Sa druge strane ono je i empirijsko je istražuje društvenu stvarnost i promjene koje je potrebno unijeti u rad policijskih agencija u svrhu, prije svega, spašavanja života a zatim i smanjenja broja negativnih slučajeva iz prakse.

1.2. Pojmovni sistem

Složenost materije koja se obrađuje u ovom radu zahtjeva pretpostavlja potrebu određivanja osnovnih pojmova koji će se obrađivati. To su: krizna i/ili konfliktna situacija, talačka kriza, terorizam, samoubistvo, pregovarač, specijalna jedinica policije.

- Pojam kriza vodi porjeklo iz grčke riječi „krisis“ koja je u prvobitno značila mišljenje, odluku ili procjenu da bi kasnije prerasla u pojam zaoštavanje odnosno vrhunac razvoja u opasnoj situaciji. Riječ konflikt nosi teže značnje koje se tumači kao sukob, borba ili svađa.
- Talačka kriza je jedan od često korištenih vidova terorističkih napada. Gruba definicija ove krize je da je to prijetnja nasiljem nad taocima a u cilju dobijanja određenih povlastica i ustupaka.
- Terorizam je pojam koji nema precizno usaglašenu međunarodnu definiciju ali definicija koju ćemo koristiti u ovom istraživanju je definicija FBI koja glasi: „Terorizam je sračunata upotreba nasilja ili prijetnji nasiljem da bi se postigli ciljevi koji su političke, religijske ili ideološke prirode. Nasilje treba biti upotrijebljeno prema ljudima, imovini i da je učinjeno na takav način da se izazove zastrašivanje, prinuda na neke postupke ili pak strah širokih razmjera.
- Samoubistvo je isključivo ljudski oblik ponašanja koji u svojoj srži sadrži težnju za trenutnim rješenjem problema sa kojim ta osoba ne iznalazi modus da ga na drugi način riješi.
- Policijski pregovarač je ovlašteno službeno lice koje koji uz upotrebu raznih taktika, tehnika i metoda nastoji postići rješenje krizne situacije mirnim putem i bez upotrebe sile.
- Specijalna jedinica policije je jedinica policije koja u svom radu koristi posebna oružja, oruđa i taktike u cilju izvršenja policijskog zadatka.

1.3. Generalna hipoteza

Generalna hipoteza u ovom radu glasi:

Zakonima i pravilnicima o unutrašnjoj organizaciji Uprava policije kojim bi se regulisala uspostava pregovaračkih timova i potpisivanje memoranduma o saradnji u ovoj oblasti, olakšalo bi se djelovanje policijskih službenika u kriznim situacijama i omogućila obuka i osposobljavanje policijskih pregovarača.

1.4. Izvedbene hipoteze

- Dobre prakse i stečena iskustva zemalja okruženja kao i zemalja EU našle bi primjenu u Bosni i Hercegovini posebno u konkretnim slučajevima kao što je slučaj pljačke banke u Mostaru gdje su kao taoci ostali službenici banke ili u slučaju napada na američku ambasadu u Sarajevu 2011.godine
- Postojanje pregovaračkih timova zaduženih za mirno rješavanje krizne situacije značajno bi povećalo ugled policije među građanima.

1.5. Način istraživanja

Tema je istraživačka i podesna je za kvalitetnu naučnu obradu koja na koncu može biti realizovana kroz policijsku i akademsku praksu a sve zahvaljujući prikupljenim znanjima i iskustvima. Najvećim dijelom se zasniva na ličnom iskustvu u radu, mnogobrojnim specijalističkim obukama dok će se prikupljena literatura o predmetu istraživanja koristiti kao dopuna. Istraživanje podrazumjeva analizu domaćih i stranih pravnih izvora uključujući i Pravilnike o unutrašnjoj organizaciji policije, sistem i način obuke policijskih pregovarača, izbor policijskih pregovarača, pregovaranje u talačkim situacijama, pregovaranje sa samoubicama, pregovaranje u zatvorskom okruženju te pregovore u slučajevima otmice aviona.

Poseban segment istraživanja usmjeren je na profiliranje ličnosti sa kojima se pregovara ali ništa manje pažnje neće se pokloniti profilaciji ličnosti pregovarača.

Da bi ciljevi bili postignuti koristiće se normativna i komparativna metoda. Normativna metoda kroz analizu postojećih zakonskih i podzakonskih akata dok će komparativna metoda biti bazirana na uspoređivanje sa zakonskom regulativom zemalja okruženja.

1.6. Metode istraživanja

- Hipotetičko-deduktivna metoda. Primjena ove metode se odnosi na društvenu realnost i potvrđenom iskustvu.
- Metoda kvalitativno-kvantativne analize. Primjenjuje se kroz analizu sadržaja Zakona i podzakonskih akata (Pravilnika, Uredbi i Odluka) koji određuju djelokrug policijskih aktivnosti i rasporeda unutar organa
- Komparativna metoda se koristi u svrhu komparacije društvenih pojava koje se u ovom slučaju odnose na sličnosti i razlike u okvirima rada policije ali i sličnosti i razlike u odnosu na društvene pojave u BiH i okruženju.

1.7. Metode prikupljanja podataka

- Metoda analize sadržaja dokumenata koja podrazumjeva analizu sadržaja zakonskih i podzakonskih akata te drugih dostupnih dokumenata
- Metoda ispitivanja u kojoj će se koristiti dostupni statistički podaci u svrhu komparacije i donošenja zaključaka.

1.8. Vremenski okvir istraživanja

Specifičnost ovog rada ogleda se i u vremenskom okviru istraživanja jer obuhvata period prije same izrade rada. Naime, u radu je obuhvaćeno lično iskustvo i znanje tokom aktivnog rada u policiji. (1987-2017) Period aktivnosti kao šefa pregovaračkog tima i pregovarača (2005-2011) te period 2020-2021 u pripremi i samoj izradi rada.

II- TEORIJSKA INTERPRETACIJA OSNOVNIH POJMOVA

2. Pojam i definicija pregovaranja

Najjednostavnija definicija pojma pregovaranja bi glasila da je pregovaranje niz postupaka pregovarača koji uz upotrebu raznih taktika, tehnika i metoda nastoji postići rješenje krizne situacije i/ili konfliktne situacije mirnim putem i bez upotrebe sile i prinude. Druga općeprihvaćena definicija bi bila da je pregovaranje osnovno sredstvo dobijanja onoga što želimo od drugih, a koje

ima za cilj postizanje sporazuma u situaciji kada pregovaračke strane imaju neke zajedničke, a neke suprotne interese.

2.1. Pregovaranje kroz historiju.

Pregovaranje je posebno umijeće staro koliko i čovječanstvo, a odražava čovjekovo svakodnevno ponašanje koje mu pomaže da izgradi budućnost. Prateći sam razvoj ljudskog društva kroz historiju, ne možemo a da ne uočimo da je historija ljudskog roda sačinjena od cijelog niza stalnih kriza, sukoba i konflikata. Priroda sukoba među ljudima je bila različita ali je karakteristika svih tih sukoba da su imali veliki broj žrtava i izrazit stepen nasilja. Ipak, kroz vijekove ljudsko društvo se razvijalo tako da u sadašnjem savremenom društvu, uprkos i daljem postojanju sukoba i ratova, nasilje se nastoji svesti na najmanju moguću mjeru i razgovorima i pregovorima se nastoji naći najoptimalnije rješenje i postići kompromis koji podrazumjeva zadovoljavanje sukobljenih strana. Pregovaranje kao naučna disciplina svoj zamah je dobilo tek šezdesetih godina dvadesetog vijeka i primjenjuje interdisciplinarni pristup.

2.2. Taktike i metode policijskog pregovaranja

Pregovaranje je najbolji i trebao bi biti najčešći način rješavanja konflikata. Osnovni uslov koji bi se trebao ispuniti je neposredna komunikacija između suprotstavljenih strana a ishod pregovora bi trebao biti postizanje kompromisa. Faktori koji imaju veliki uticaj na tok pregovora su priroda i intenzitet sukoba, mogućnost i izgledi za postizanje sporazuma ali i psihološke osobine/karakteristike svakog pojedinca koji učestvuje u pregovorima. Neke najčešće upotrebiljivane metode su diskusije licem u lice, uvjeravanje, obmanjivanje, prijetnja, ustupci i taktika zajedničkog cilja. Radi boljeg razumjevanja važno je svaku od ovih taktika i metoda posebno objasniti.²

- Diskusije „licem u lice“: Iako svaki pregovarački tim ima različita uputstva o ovakvim pregovorima odnosno samim pregovorima licem u lice, bitno je naglasiti da se ovaj vid pregovaranja ne preporučuje i čak je zabranjen mnogim pregovaračkim timovima.

² George Bradford, "Hostage negotiation training course"- FBI Academy Baton Rouge Louisiana, USA, 2005

Razloga za ovo je više ali osnovni je što se otmičar ili terorista lično suočava sa pregovaračem i može se desiti da sama pojava pregovarača bude iritantna za otmičara. Govor tjela, grimase na licu ili trenutna zbunjenost pregovarača mogu poslati jako lošu poruku i izazvati eskalaciju situacije u negativnom smislu. Osim ovih razloga, nije poželjno da vinovnik krizne situacije upozna pregovarača i da sazna bilo koji detalj o njemu. Ipak, i od ove vrste pregovora ne treba uvijek odstupiti. Postoji mogućnost da se međusobnim i ličnim kontaktom uspostavi uzajamno povjerenje i postigne dobar osnov za pregovaranje. To ovisi o tipu ličnosti otmičara ali i o elokventnosti, inteligenciji, sposobnosti kao i o fizičkom izgledu policijskog pregovarača.

- Taktika „uvjeravanja“ : Ova taktika podrazumjeva upotrebu različitih metoda, načina ali i sredstava za pridobijanje povjerenja protivnika i hvatanje povoljnije pozicije tokom pregovora. Uspjeh u mnogome ovisi o tipu ličnosti otmičara ali najviše o sposobnosti pregovarača da uvjeri otmičara da on želi najbolje za njega.
- Taktika „obmanjivanja“: Ovaj vid taktike je vrlo rizičan i može biti do krajnosti kontraproduktivan. Jedan od osnovnih postulata pregovora je da se ne laže i ne dovodi u zabludu protivnik. Zato ovu taktiku treba izbjegavati i upotrebljavati je jedino u situacijama kada pregovarač dobro poznaje osobu, njeno zdravstveno, imovno i porodično stanje ili kad je 100% siguran da će ova taktika izazvati pozitivnu reakciju otmičara i da će doći do oslobađanja talaca.
- Taktika „prijetnje“: Krajnje rizična i opasna taktika. Pregovarač ne smije uputiti niti jednu direktnu prijetnju otmičaru. Jedini način primjene ove taktike je da se otmičaru indirektno stavi do znanja u kakvoj se poziciji nalazi on i kolika je moć policije te šta će mu se dogoditi ukoliko ne bude razgovarao i dogovarao se oko ponuđenih rješenja. U koliko se radi o talačkoj situaciji u koju su uključeni teroristi, apsolutno se ne preporučuje niti indirektna prijetnja.
- Taktika „obećanja i ustupaka“: Najčešća kombinacija taktika koja se i pokazala kao najbolja. Također je vezana za moć i poziciju. Suština ove taktike je u tome da pregovarač

obećava i čini određene ustupke otmičarima pri čemu do krajnosti taktizira vodeći računa da ne obeća više nego što može ispuniti ali i da ne ispuni veliki broj zahtjeva koji mu se postave. Važno je stvoriti atmosferu međusobnog povjerenja i razumjevanja te težnje da se situacija riješi na što povoljniji način za obje strane.

- Taktika „zajedničkog cilja“: Misaona taktika koja zavisi o inteligenciji pregovarača ali i otmičara. Cilj je da pregovarač i otmičar nađu veći i «zajednički» cilj kojem će se okrenuti umjesto da dođe do eskalacije sile sa obje strane. Npr. Došlo je do talačke situacije u kojoj otmičar želi da masovnim ubistvom taoca i samoubistvom skrene pažnju na loš odnos države prema osobama oboljelim od neke neizlječive bolesti, obzirom da je i njegovo dijete umrlo od te bolesti a država nije ništa poduzela. Umjesto intervencije specijalne policijske jedinice dođe do okončanja krize, pregovarač nakon kontakta sa otmičarem inicira posebnu sjednicu vlade na kojoj se po hitnom postupku donese odluka o uvođenju posebne pomoći osobama oboljelim od te bolesti. O tome pregovarač obavjesti otmičara i skrene mu pažnju da je on taj koji je svojim postupkom možda spasio druge dječije živote. Postigao je veći cilj od onog što je namjeravao i postao «heroj». Nakon toga ga uvjeri da bi „sve pokvario“ kada bi likvidirao taoce i da je sada najbolje da ih oslobodi a on se preda policiji. Dakle, nađen je i ostvaren „zajednički“ cilj. Postignut je otmičarev cilj, cilj pregovarača ali je i „vlast“ sačuvala obraz.

2.3 Terorizam i pregovaranje

Veliki broj teoretičara i međunarodnih eksperata nastoji i nastojao je dati konkretnu definiciju terorizma. Međutim, uprkos nastojanjima da se usvoji jedinstvena definicija, to do danas nije konkretizovano. Terorizam u cjelosti potrebno je posmatrati kao pojavu koja ima svoje uzroke i najkonkretnije definicije koje se koriste u međunarodnim krugovima su:

- „Terorizam je planski pripremana, šokirajuće nasilna intervencija na politički poredak države koji treba da kod stanovništva izazove opštu nesigurnost i užas da bi uz upotrebu tog užasa izazvao ostvarenje jednog ili više političkih ciljeva.“

- „Terorizam je izvođenje nasilnog akta uperenog protiv jedne ili više ličnosti sa namjerom da zastraši jednu ili više lica i na taj način izazove i prouzrokuje ostvarenje jednog ili nekoliko političkih ciljeva.“
- FBI definiše terorizam kao „nezakonitu upotrebu sile ili nasilja protiv ljudi ili imovine, sa ciljem da se zaplaši ili na nešto prisili neka vlada, civilno stanovništvo ili bilo koji segment vlade ili stanovništva, da bi se postigli neki politički ili društveni ciljevi“³

Analizirajući definicije terorizma može se izvesti zaključak da je on složena pojava na čiji nastanak djeluje više različitih unutrašnjih ali i spoljnih faktora. Obzirom da ne mogu postići zacrtane ciljeve konvencionalnim sredstvima, teroristi nasilničkim ponašanjem odnosno terorističkim aktima pokušavaju poslati ideološku, političku ili religioznu poruku javnosti. Taj njihov nasilni akt usmjeren je ka meti koja je obično reprezentativna ili je pak simbol nacije kojoj pripada. Tim napadom žele pokazati da vlada napadnute zemlje nije u stanju zaštititi niti osnovne vrijednosti zemlje kao što su ljudi, imovina, demokratija i prava.⁴ U odnosu na sam pojam terorizma smatra se da je on nastao kao kovanica francuske riječi «terreur» koja znači užas, strah, i sufiksa «izam» koji se pojavio u francuskoj revoluciji. Upravo iz karakteristike da cilj pokušava postići nasilnim sredstvima i užasa i straha koji izaziva, terorizam je uvijek budio i budi snažne emocije kod ljudi. Napretkom čovječanstva u svakom a osobito tehnološkom smislu i terorizam je doživio ekspanziju. Naime, osavremenjavanje načina i sredstava komunikacije došlo se u situaciju da vijest o nekom terorističkom aktu u trenutku obiđe svijet i da osnovni cilj, a to je promocija svog djelovanja, bude vrlo brzo realizovan a o čemu su u prošlosti mogli samo sanjati.

Terorističke grupacije svoje akcije često usmjeravaju u pravcima uzimanja talaca nastojeći na taj način skrenuti što veću pažnju na svoje ciljeve. Do tog cilja nastoje doći prijetnjom da će nauditi taocima i na taj način vrše pritisak na strukture vlasti da ispune njihove zahtjeve. U ovom djelovanju teroristi obično detaljno planiraju svoje radnje pri tome nastojeći uzeti što veći broj talaca od kojih će većina biti žena i djece.

³ Definicija FBI i Vojske SAD-a, Silvana Marić, Pregledni rad UDK 323.28:327.88 (87-102), Zagreb 2012 godina, strana 92

⁴ Više o ovome u Željko Mojsilović „Terorizam i pregovaranje“ Beograd 2009.

Kao odgovor na ovakve akcije, policijske ali i vojne strukture širom svijeta imaju svoje specijalne policijske jedinice obučene da u svakom trenutku adekvatno odgovore na te napade. Međutim, odgovori specijalnih policijskih i vojnih jedinica svode se obično na oružanu intervenciju pri kojoj nerjetko stradaju i civili i policajci.

Sagledavajući situacije u kojima pojedinci ali i teroristi uzimaju taoce, većina zemalja širom svijeta formirala je specijalističke pregovaračke timove unutar policijskih, vojnih i drugih sigurnosnih struktura.

Pregovori u talačkim i drugim kriznim situacijama na području BiH još su uvijek slabo obrađena tema i tema kojoj se vrlo malo posvećuje pažnja u našem sigurnosnom sistemu. Međutim, ma koliko se ove situacije posmatrale kao daleke od naše sredine, iskustva zemalja koje su daleko razvijenije od BiH pokazuju da sve češće dolazi do ovakvih situacija, a da se niti jedna situacija sa taocima ne može rješavati bez velike uloge kvalitetno obučenih pregovarača koji čine sastavni dio ekipe za rješavanje kriznih i konfliktnih odnosno talačkih situacija.

Visoko razvijene zemlje ali i one slabije razvijene često koriste frazu koja glasi: „Nema pregovora sa teroristima“. Međutim, šta sa sobom nosi i koje značenje ima ova fraza?

Da li to znači da se ne želi razgovarati o njihovim političkim zahtjevima ili ne želimo razgovarati uopće sa njima? Ako bi ta fraza zaista bila bespogovorno realizirana i kao posljedica nastupila smrt velikog broja ljudi, da li bi i ko bi preuzeo odgovornost za ovakvu odluku.

Da bi se bar djelimično dao odgovor na sva postavljena pitanja mora se detaljno obraditi sam pojam pregovaranja ali ne samo sa osvrtom na otmice i taoce u situacijama kada te otmice i zatočenje vrše kriminalna lica nego i akt otmice od strane organizirane terorističke grupe i terorista kojima cilj nije da steknu neku imovinsku korist, nego je taj cilj uglavnom ideološki odnosno politički. Tu se postavlja ključno pitanje. Što je u stvari terorizam, ko su te osobe, što žele postići i na kraju kako sa njima pregovarati?

2.4 Krizna i konfliktna situacija

Riječ kriza vodi porjeklo iz grčkog jezika. Obzirom da je jezik „živa materija“ njeno značenje se kroz vrijeme mijenjalo tako da je od početnog značenja „mišljenje“, kroz protok vremena i korištenje promjenila značenje i postalo bliže smislu zaoštavanja. U tom smislu riječ kriza je dobila smisao pojave koja označava zaokret odnosno vrhunac nekog opasnog razvoja situacije.

Smatra se da kriza nastupa onog trenutka kada važne vrijednosti nekog društva ili sistem prema kojem živi neko društvo i zajednica dođe u situaciju da se nađe pred nekim oblikom prijetnje. U zavisnosti od stepena ugroženosti odnosno stepena ugroženosti vrijednosti života kriza može postati „duboka“. Dubina te krize ne mora automatizmom podrazumjevati gubljenje života ili veliku materijalnu štetu ali sama pojava krizne situacije u pravilu izaziva širenje straha.

Pojava krize suštinski znači potpuno odstupanje od redovnog poretka stvari a biva prouzrokovana događajima koji su po svojoj prirodi neuobičajeni, složeni i imaju drugačije trajanje. Odluke koje se moraju donositi u kriznim situacijama moraju se i donose se u sasvim drugačijim okolnostima.

Osnovne karakteristike kriznih situacija su:

- Brzina razvoja događaja i visok stepen opasnosti i nesigurnosti u dalji razvoj
- Izazivanje osjećaja bespomoćnosti zbog dinamike i nestabilnosti
- Veliki broj iznenadnih promjena stanja
- Osjećaj nesposobnosti kod nedužnih aktera krizne situacije

Policijske strukture moraju pronaći način hitne i kvalitetne organizacije prilikom rješavanja krize. Ukoliko nije izvršena priprema za određenu kriznu situacije, ako ne postoji plan za rješavanje, konačan epilog rješavanja krizne može vrlo lako da završi na neadekvatan način.

Konflikt je posebno stanje neslaganja između dvoje ili više ljudi. (interindividualni konflikt). Konflikt među ljudima ili grupama ljudi o kojem je riječ u ovom radu može i najčešće vodi ka fizičkom nasilju i sukobu koji obično eskalira u najgorim mogućim oblicima.

Riječ konflikt vodi porjeklo od latinske riječi „conflictus“ koja terminološki znači trvenje, sudar, sukob, rasprava i borba. Dakle, konfliktna situacija u slučajevima koji traže intervenciju policije suštinski bi značila da je iz krizne situacije zbog nekog razloga došlo do eskalacije koja za rezultat ima fizički obračun koji za rezultat može imati gubljenje života i/ili veliku materijalnu štetu.

III- KOMPARATIVNI PREGLED DJELOVANJA POLICIJSKIH PREGOVARAČA I PREGOVARAČKIH TIMOVA U BOSNI I HERCEGOVINI, REGIJI I EVROPSKOJ UNIJI

3.Pojam i definicija pregovaračkog tima

Krizne i talačke situacije i proces oslobađanja talaca je jedan od najsloženijih, najopasnijih i najzahtjevnijih zadataka koji se postavljaju pred policiju. Ulog u ovim operacijama su životi i to daje posebnu dimenziju samom zadatku. Upravo iz ovih razloga ove zadatke obavljaju posebno obučeni timovi pregovarača zajedno sa posebno obučenim timovima specijalnih policijskih jedinica. U velikom broju policijskih službi u svijetu, pregovarački timovi i jesu sastavni dio specijalnih policijskih jedinica i djeluju u okviru upadnih grupa pri jedinicama.

Prvi policijski pregovarački tim u svijetu formiran je 1973. godine u New Yorku. Inicijalna kapisla za formiranje ovog tima bio je niz incidenata u gradu i okolini koje su rezultirali velikim brojem izgubljenih života među kojima su bili i policajci. Ovaj tim je trenutno najbrojniji pregovarački tim u svijetu te ujedno najpremljeniji i najposposobljeniji za intervencije.

Pregovarački proces sam po sebi nije nešto što se započinje i ad-hoc završava. To su nepredvidive situacije koje same po sebi mogu potrajati neprekidno više dana i noći. Upravo iz ovog ali i niza drugih razloga pri policijskim institucijama se formiraju posebni pregovarački timovi koji raspolažu sofisticiranom opremom za te situacije. Te pregovaračke timove skoro u pravilu sačinjavaju ljudi sa dugotrajnim policijskim iskustvom iz raznih oblasti, spremni i sposobni za timski rad ali i ljudi koji poznaju način reagovanja specijalnih policijskih jedinica, način njihovog razmišljanja i reagovanja u raznim situacijama.

Prednosti timskog rada su višestruke ali prije svega se ogledaju u lakšem sagledavanju situacije (više pogleda na situaciju), lakšem prikupljanju, bilježenju i analizi prispjelih informacija, moguća zamjena pregovarača, duža izdržljivost i lakše podnošenje stresa.

Zavisno od zemlje i organizacije policije u istoj, pregovaračke timove čini uglavnom pet do šest članova tima. Pri tome se ne misli na pripadnike specijalne policijske jedinice te pripadnike kriminalističke i uniformisane policije.

3.1 Pregovarački timovi zemalja EU, zemalja okruženja i njihova organizacija

Postojanje i definisanje policijskih pregovaračkih timova u savremenim policijskim strukturama je postala nezaobilazna činjenica koja se u pravilu kroz Pravilnike o unutrašnjoj organizaciji unosi kao zakonska obaveza.

Sam sastav i struktura tih timova je, kao što to obično biva, stvar unutrašnje organizacije i strukture ministarstva. Značajnu ulogu također igraju i ekonomski faktori koji prije svega utiču na nabavljanje sofisticirane opreme kojom pregovarački tim mora raspolagati. Naravno, tu je i potrebna obuka, održavanje kontinuiranih treninga i sl.

Analizirajući uspostave i funkcionisanje pregovaračkih timova zemalja okruženja i zemalja EU u bližem i daljem okruženju podaci do kojih se došlo ukazuju na slijedeće:

Pregovarački tim MUP-a Srbije osnovan je 2004. godine i automatizmom je u unutrašnjoj organizaciji pripojen SAJ-u. (Specijalnoj antiterorističkoj jedinici).⁵ Trenutno pregovarački tim MUP-a Srbije broji oko 80 pregovarača. Struktura prema kojoj pregovarači MUP-a Srbije djeluju je da svaki od većih gradskih centara ima određen broj pregovarača koji u slučajevima kriznih ili talačkih situacija izlaze na lice mjesta. Ti pregovarači su prema osnovnom rasporedu najčešće policijski inspektori koji rade na suzbijanju drugih oblika kriminaliteta. Međutim, obzirom da su prošli dodatnu obuku pri SAJ-u dobili su i dodatna zaduženja odnosno „Rješenja“ da mogu obavljati i poslove policijskih pregovarača. U slučajevima kada dolazi do najsloženijih kriznih situacija, SAJ i dodatni pregovarači a po potrebi i jedinice Žandarmerije izlaze na lice mjesta. Prema uputstvu o djelovanju ovog tima on se angažuje u slučajevima talačkih situacija, pobuna u zatvorima, barikadiranja u objektima, uličnih demonstracija, prijetnji ubistvom i samoubistvom, prijetnji policiji ili trećim licima oružjem ili eksplozivnim napravama, pružanja otpora policijskim mjerama i sl. A sve sa ciljem odustajanja od njihovog protupravnog ponašanja. Odluku o angažiranju ovog tima donosi Direktor policije na osnovu zahtjeva nadležne policijske uprave. Do sada su pregovarački timovi Srbije riješili preko 500 kriznih situacija uključujući talačke krize, prijetnje ubistvom i samoubistvom te barikadiranja u objektima i pobune u kazneno-popravnim zavodima.

⁵ Više o ovome u Dane Subošić i Željko Mojsilović „Deset godina pregovaračkog tima MUP-a Srbije“ Kriminalističko-policijska Akademija Beograd, 2014.

Kada nadležna policijska uprava procjeni da se radi o kriznoj ili konfliktnoj situaciji manjeg intenziteta i kada je u pitanju situacija lokalnog karaktera, koordinator pregovaračkog tima može samostalno angažirati i dio pregovaračkog tima.

Formiranje policijskog pregovaračkog tima MUP-a Crne Gore išlo je uz izvjesne poteškoće i uz pomoć misije OSCE. Formiranje time je išlo tokom rekonstrukcije policije u Crnoj Gori i to od 2011.godine do 2019 godine.⁶ U Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji stoji: „protivteroristička jedinica vrši poslove koje se odnose na: suzbijanje i borbu protiv svih oblika terorizma; rješavanje najsloženijih otmica, talačkih i drugih kriznih situacija, lišavanje slobode članova organizovanih kriminalnih grupa i izvršilaca najtežih krivičnih djela; pružanje pomoći organizacionim jedinicama Uprave policije u situacijama, u kojima se očekuje pružanje otpora vatrenim oružjem; posebna obezbjeđenja visokih državnih funkcionera i objekata od posebnog značaja; snajperske operacije; ronilačke intervencije i akcije spašavanja u slučajevima elementarnih i drugih nepogoda, asistencije i saradnju sa specijalnim policijama drugih država; izvještavanje o realizaciji postavljenih ciljeva i druge poslove iz djelokruga rada Uprave policije“ U okviru ove jedinice postoji određen broj posebno obučanih pregovarača za krizne i talačke situacije. Sjedište jedinice je u Podgorici a obzirom na ovaj raspored tima i prostor Crne Gore nije se smatralo za potrebnim osnivati niti obučavati lokalne timove i pregovarače.

Iako je Republika Hrvatska članica EU u ovom radu je rad njihovog policijskog pregovaračkog tima obrađen kao tim „zemlje okruženja“ odnosno zemlje susjeda Bosne i Hercegovine.

Republika Hrvatska raspolaže policijskim pregovaračkim timom od 2006. godine kada je uspostavljen pri specijalnoj policijskoj jedinici ministarstva unutrašnjih poslova RH. Sjedište jedinice je u Lučkom, međutim organizacija pregovaračkih timova bazira se na ispostavama te jedinice širom Republike Hrvatske. Naime, sjedišta timova i djela specijalnih jedinica postoje u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku kao najmnogoljudnijim centrima odnosno županijama.

Policijski pregovarači su prema njihovoj sistematizaciji prije svega pripadnici specijalne policijske jedinice a zatim kroz posebnu obuku stiču zvanje pregovarača. Prema vođenim evidencijama od svog osnivanja do danas ovi timovi su riješili preko 200 kriznih situacija srednjeg i visokog rizika.

⁶Više o ovome u izvještaj OSCE misije pod naslovom “Reforma policije u Crnoj Gori 2011-2019- Procjene i preporuke o stanju dobrog upravljanja u radu policije” 19.05.2021-OSCE misija u Crnoj gori

MUP Republike Hrvatske u svom centru za obuku u Valbandonu već 10 godina organizuje kurseve za obuku pregovarača za sve zemlje koje žele učestvovati u obuci. Pri tom treba naglasiti da se ne radi samo o obuci nego i razmjenu iskustava iz najbolje prakse u pregovorima te diskusije i obuke u smislu tehnike i inovacija kojima se služe policijski pregovarači. Redovni gosti na ovim obukama su službenici američke policije i FBI.

Začeci pregovaračkog tima MUP-a Slovenije datiraju u davnu 1993. godinu kada je analiza situacije u Sloveniji pokazala potrebu za posebno obučanim policijskim službenicima koji bi pregovarali u kriznim situacijama. Ipak, tek 2005 godine je otpočela ozbiljnija rekonstrukcija i formiranje policijskih pregovaračkih timova. Broj pregovarača i pregovaračkih timova unutar MUP-a Slovenije nije konstantan i varira u zavisnosti od unutrašnje organizacije i rasporeda. U prosjeku pregovarački tim MUP-a Slovenije broji oko 30 policijskih službenika. Kao i u Srbiji, pregovarači MUP-a Slovenije se nalaze na izvršenjima različitih poslova i zadataka i angažiraju se u skladu sa potrebom odnosno pojavom krizne situacije. Prema strukturi nisu unutar Specijalne policijske jedinice nego su najčešće službenici kriminalističke policije raspoređeni u većim gradovima Republike Slovenije. (Ljubljana, Maribor, Celje, Koper itd).

Obuka policijskih pregovarača MUP-a Slovenije je konstantna i održava se najmanje dva puta tokom godine u centru za policijsku obuku.⁷ MUP Slovenije je potpuno otvoren za saradnju i prilikom vršenja obuke svojih pregovarača kontinuirano poziva i pregovarače svih zemalja Zapadnog Balkana (BiH, Srbija, Sjeverna Makedonija, Crna Gora, Hrvatska) da prisustvuju i aktivno učestvuju u obuci. Česti gosti i učesnici obuke su i Austrija, Češka Republika i dr.)

Bitno je istaći da svaka obuka pregovarača MUP-a Slovenije svoj vrhunac doživljava vježbom koja traje najmanje dva dana a koja uključuje intervenciju Specijalne jedinice policije čime se stvara jedinstvo i razumjevanje u timskom i zajedničkom djelovanju.

⁷ “Slovenski policijski pogajalci so se usposabljali s kolegi iz sosednjih držav” MNZ Slovenije, 05.10.2011. dostupno na <https://www.policija.si/index.php/component/content/article/267-prispevki/60501-slovenski-policijski-pogajalci-so-se-usposabljali-s-kolegi-iz-sosednjih-drav> , pristupljeno 25.09.2021.god.

Tokom istraživanja došlo se do podataka da najveći broj zemalja EU u svojoj organizaciji policije raspolaže posebno obučanim timovima za pregovaranje u kriznim situacijama.

Prema nekim podacima najsavremenije opremljene timove za pregovaranje u kriznim situacijama na području EU ima Njemačka i Francuska.

3.2 Pregovarački timovi u Bosni i Hercegovini

Složenost organizacije same policijske strukture u Bosni i Hercegovini predstavljala je dodatni izazov u utvrđivanju postojanja obučanih i kvalifikovanih pregovaračkih timova. Naime, uz veliki broj policijskih agencija na prostoru BiH koje u svom sastavu imaju specijalne policijske jedinice a da te agencije u skladu sa zakonima koriste policijska ovlaštenja, posebno je zahtjevno bilo dobiti konkretan i jedoobrazan odgovor na upit. Naime, zakoni odnosno pravilnici i uputstva o izvršenju pojedinih poslova i zadataka unutar Uprava policije počev od državnih pa do kantonalnih, na različite načine tretiraju ovu problematiku. Dodatna teškoća u samom postupanju na licu mjesta eventualnog incidenta i krizne situacije predstavlja i zakonska nadležnost odnosno nadležnost tužilaštava koja provode istrage u konkretnim slučajevima. Kao flagrantan primjer ovog „sukoba nadležnosti“ navodimo dva primjera.

Prvi primjer je slučaj Mevlida Jašarevića koji je 2011.godine izvršio teroristički napad na ambasadu SAD-a u Sarajevu kada je trebalo više od sat vremena da dođe do zaustavljanja napada. Naime, Direkcija za koordinaciju policijskih tijela je u skladu sa Zakonom zadužena za osiguranje ambasade, teritorijalno se ambasada (koja je exteritorijalna po Bečkoj konvenciji) nalazi na prostoru F BiH ali i na području Kantona Sarajevo. Na koncu je intervenisao MUP Kantona Sarajevo ali sam rad na slučaju nastavilo je Tužilaštvo BiH, SIPA i Federalna Uprava policije.

Drugi slučaj se odnosi na demonstracije u februaru 2014.godine kada je došlo do paljenja zgrade Predsjedništva BiH. I u ovom slučaju osiguranje je vršila Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH, a mjesna nadležnost je F BiH i Kanton Sarajevo. Ono što je specifično u ovom slučaju je da je nakon podizanja optužnice i suđenja na Sudu BiH zbog nepoduzimanja zahtjevanih mjera zaštite osuđen direktor Državne agencije za istrage i zaštitu, Goran Zubac, koji je odbio angažman specijalne policijske jedinice SIPA-e u cilju zaštite Predsjedništva BiH. (Intervenisala je SPJ Federalne uprave policije u sadejstvu sa specijalnom jedinicom policije MUP-a KS).

Oba primjera pokazuju složenost u radu policijskih agencija u konkretnom postupanju a što dodatno potvrđuje svu složenost u eventualnom slučajevima policijskih pregovaranja kao i utvrđivanju i organizaciji samih timova. Ipak, tokom istraživanja došlo se do saznanja da je 2006 godine od strane SAD-a odnosno FBI, upućen poziv za posebnu obuku instruktora pregovaranja za krizne i talačke situacije. Na obuci u policijskoj akademiji FBI u Baton Rouge (Louisiana) nalazili su se predstavnici Federalne uprave policije, MUP-a Republike Srpske te 10 kantonalnih ministarstava unutrašnjih poslova. Rezultat te obuke je bio osposobljavanja preko 20 instruktora za pregovaranje u kriznim i talačkim situacijama u potpunosti osposobljenih za formiranje i razvoj pregovaračkih timova u Bosni i Hercegovini.

Predmet analize postojanja pregovaračkih timova u ovom radu je Državna agencija za istrage i zaštitu, Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH, entitetska ministarstva unutrašnjih poslova i Policija Brčko distrikta BiH.

U strukturi Državne agencija za istrage i zaštitu djeluje specijalna policijska jedinica osposobljena i obučena za izvršenje najsloženijih zadataka. Prilikom istraživanja došlo se do podataka da zvanično i sa posebnim rješenjem nema imenovanih policijskih pregovarača nego se u slučajevima potrebe angažiraju pripadnici specijalne policijske jedinice (ad-hoc ngažman). Informacije o postojanju posebne opreme za pregovore nisu bile dostupne tokom istraživanja.

Unutar strukture Direkcije za koordinaciju policijskih tijela postoji jedinica za podršku, međutim u skladu sa njihovim Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji ne postoje obučeni niti imenovani pregovarači.

Policija Brčko distrikta BiH i Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske prema Pravilnicima o unutrašnjoj organizaciji u svojoj strukturi imaju pregovaračke timove. (Začeci od 2008 godine) Prema tim pravilnicima policijski pregovarači nisu osobe koje isključivo obavljaju te poslove nego se u skladu sa organizacijom nalaze raspoređeni unutar sektora kriminalističke policije odnosno specijalnih policijskih jedinica. Kontinuirano, najmanje jednom godišnje policijski pregovarači ovih agencija prolaze dodatnu obuku te se ujedno upućuju na seminare u organizaciji drugih zemlja što uključuje Srbiju, Hrvatsku i Sloveniju.

Ovi timovi raspolažu određenom vrstom tehničke opreme za pregovaranje u kriznim i talačkim situacijama.⁸

Federalno ministarstvo unutrašnjih poslova odnosno Federalna Uprava policije je 2005. godine donijela Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji prema kojem je unutar Sektora kriminalističke policije i Odjeljenja za borbu protiv terorizma formiran pregovarački tim zadužen za pregovore u kriznim i talačkim situacijama. Tim je prema pravilniku sadržavao tri člana i to šefa pregovaračkog tima, višeg istražitelja u pregovaračkom timu i jednog pregovarača.

Dakle, Federalna uprava policije je prva policijska agencija u BiH koja je u ovom pravcu napravila iskorak i zakonski regulisala materiju pregovaranja. Međutim, nakon promjene na čelu rukovodstva Federalne Uprave i ministarstva, novim pravilnikom nije bilo predviđeno postojanje pregovaračkog tima te je ova ideja u potpunosti nestala. Prema odluci Direktora FUP-a, pregovaranje je restrukturirano i stavljeno u nadležnost Specijalne policijske jedinice.

Kao i u Državnoj agenciji za istrage i zaštitu ne postoje zvanično imenovani pregovarači nego se u slučajevima potrebe angažiraju pripadnici specijalne policijske jedinice (ad-hoc ngažman).

3.3 Pregovarački timovi Kantonalnih ministarstava unutrašnjih poslova

Uprkos nastojanjima da se dođe do relevantnih podataka o postojanju pregovaračkih timova unutar kantonalnih ministarstava unutrašnjih poslova F BiH, nije se uspjelo doći ni do potvrde niti do negiranja postojanja ovakvih timova koji su posebno obučeni.

Osnovano se može zaključiti da unutar kantonalnih MUP-ova odnosno Specijalnih policijskih jedinica postoji struktura slična kao u Državnoj agenciji za istrage i zaštitu odnosno Federalnoj Upravi policije za angažiranje ad-hoc pregovarača.

⁸ MUP Republike Srpske, "Vježba pregovaračkog tima MUP-a RS u Zalužanima" 15.12.2106., dostupno na <https://mup.vladars.net/lat/index.php?vijest=15155&vrsta=> pristupljeno 01.09.2021.god.

IV- ULOGA POLICIJSKIH PREGOVARAČA U TALAČKIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

4. Teroristički akt uzimanja talaca

- Pojam terorističkog akta uzimanja talaca

Sam teroristički akt u momentu izvršenja je krajnja faza djelovanja u kojoj dolazi do vidljive eskalacije nasilja i brutalnosti članova terorističke grupe prema životima i zdravlju ljudi i njihovoj imovini. To je završna faza protivzakonite, planske, organizovane i svjesne djelatnosti koja za cilj ima iznudu određenih ustupaka i ostvarenje političkih ciljeva.⁹

Sam teroristički akt za cilj ima dvije mete:

1. Neposredne žrtve napada
2. Svi ostali koje treba zastrašiti i od kojih treba iznuditi određene ustupke.

Jedan od često korištenih vidova terorističkih napada jeste i uzimanje talaca i prijetnja nasiljem nad taocima a u cilju dobivanja određenih ustupaka. Naravno, u slučaju uzimanja talaca od strane terorista, ustupci koje žele ostvariti ne moraju uopće biti sami za sebe cilj. Cilj može biti i samo privlačenje pažnje na sebe i propagiranje svojih ciljeva putem medija.

Talac može da bude bilo koja osoba od čije otmice teroristi ili vinovnici krizne situacije očekuju da će, zbog brige za njim, posredna žrtva učiniti ono što se od nje traži i ispuniti zahtjeve.

Sam pojam uzimanja talaca kao krivičnog djela otmice regulisano je i međunarodnim krivičnim pravom ali i zakonodavstvom svake pojedine zemlje. U odnosu na uzimanje talaca Generalna skupština UN-a je u decembru 1979.godine donijela „Međunarodnu konvenciju o uzimanju talaca“¹⁰ kojom je ovaj teroristički čin i međunarodnim zakonodavstvom zabranjen. Konvencija je krivično djelo uzimanja talaca odredila kao delikt protiv međunarodnog prava a sam pojam definiše kao namjeran bez obzira na ciljeve i motive počinioca. Prema članu 1.ove Konvencije izvršilac je svaka osoba koja protivpravno liši slobode drugu osobu u namjeri da njenim oslobađanjem uslovi

⁹ Detaljnije o ovome u Dane Subošić „Postupak policijskog pregovaranja u talačkim situacijama“ Kriminalističko-policijska akademija, Beograd 2006.

¹⁰ Međunarodna konvencija protiv uzimanja talaca, New York, 17. 12 1979. Godine, “Službeni list SFRJ – Međunarodni ugovori”, broj 9/1984

određenu radnju, propuštanje ili trpljenje od strane treće osobe. To u suštini znači da pored htjenja da se izvrši djelo neophodna i namjera da se izvršenjem djela postigne određeni rezultat.

Prema ovoj konvenciji, otmica nekog lica sa namjerom da se prinudi neka država, međunarodna organizacija, fizičko ili pravno lice ili grupa lica da nešto učini ili ne učini, kao izričiti ili prećutni uslov za oslobađanje taoca, ima se tretirati kao najteže krivično djelo protiv međunarodnog prava.

Obzirom na činjenicu i „stav“ većine država u svijetu da se ne smiju ispunjavati zahtjevi terorista, poduzimaju se mjere i radnje da se ta prijetnja otkloni na zakonit način i uz upotrebu svih raspoloživih aktivnosti. Ovakve operacije ne podrazumjevaju samo upotrebu specijalnih policijskih jedinica nego cijeli niz mjera i radnji koje poduzimaju lokalne policijske jedinice, pregovarači, specijalne jedinice policije ali i jedinice hitne pomoći, vatrogasne jedinice te jedinice civilne zaštite na području gdje je došlo do krizne situacije.

4.1 Pretpostavke uspješnosti antiterorističke operacije

Da bi bilo koja antiteroristička akcija bila pravilno i uspješno izvedena neophodno je da policijski ali i drugi sistemski elementi uspješno funkcionišu i pravilno reaguju. Za takvu akciju mora se pravovremeno i detaljno raditi na prikupljanju podataka te analizirati i sistematski uklapati u ostala prikupljena saznanja i informacije. Međutim, često se situacija usložnjava velikom brzinom i na takav način da se ne stiže i ne može raspolagati dovoljnim brojem podataka i saznanja.

U takvim situacijama od izuzetne važnosti je:

- Na terenu prikupiti što više obavještenja o teroristima, njihovim motivima i namjerama.
- Pravilno procjeniti trenutnu situaciju.
- Uvažiti uočeno trenutno stanje, procjeniti vlastite ali i snage terorista i ni u kom slučaju ne precjeniti svoje a potcjeniti snage i spremnost terorista.
- U skladu sa situacijom pripremiti i što detaljnije razraditi plan akcije koji MORA sadržavati cilj, izvođače, rukovodioca, sredstva koja će biti upotrebljena, prostor kao i vrijeme i mjesto izvođenja akcije.
- Voditi računa o elementu iznenađenja ali ipak izvršiti detaljnu provjeru do tada prikupljenih podataka da bi na taj način smanjili rizik ili broj eventualnih žrtava.

- Voditi računa o tajnosti svakog poteza i pripreme akcije.
- Posebno voditi računa o zakonitosti postupanja i eventualnoj upotrebi sile, posebno vatrenog oružja , ali ne zaboraviti u samu akciju unijeti i lukavstvo, obmanu, pa čak i „prevaru“ ako će to značiti više spašenih života.

Ipak sama akcija oslobađanja talaca ima svoje specifičnosti u odnosu na druge akcije usmjerene prema zaustavljanju terorističkih akcija. Posebna specifičnost ogleda se u tome da u ovim situacijama postoji direktna mogućnost spasavanja ljudskih života i mogućnost hapšenja terorista. Policija svaku mogućost spasavanja jednog jedinog života mora prihvatiti sa krajnjom ozbiljnošću i u skladu sa tim organizirati i sprovesti posebnu akciju oslobađanja talaca.

4.2 Policijska akcija oslobađanja talaca

Iako se često smatra apsolutno prirodnim i normalnim da policijski službenici u svom radu raspoložu policijskim ovlastima, rijetko se razmišlja o postojanju svojevrsnog stresa koji sa sobom nosi to ovlaštenje. Naime, nošenje više vrsta naoružanja i zakonska mogućnost upotrebe sile, odnosno smrtonosne sile, samo po sebi predstavlja stres. Taj stres se uvećava i usložnjava kod svake policijske akcije. Najčešće tog stresa službenici policije nisu ni svjesni dok se situacija ne smiri i čovjek sam po sebi postane svjestan događanja u kojima se našao i neposredno učestvovao.

Za razliku od ove vrste svakodnevnog stresa u obavljanju svakodnevnih poslova i zadataka, talačka situacija predstavlja daleko složeniju i kompleksniju situaciju koja predstavlja sveobuhvatni stres, odnosno stres koji dugoročnije i dublje može djelovati na svakog pojedinca ali i na kolektiv. Ove situacije djeluju i na kompletnu državnu strukturu testirajući njene institucije ali i pojedince iz najviših struktura vlasti.

Svaka talačka situacija uključuje najmanje tri strane. To su strukture vlasti, taoci i otmičari. Sva tri segmenta u samom startu doživljavaju stres i šok i potrebno je određeno vrijeme da bi se taj stres prevazišao i da bi došlo do snalaženja u novonastaloj situaciji. Vrijeme je najvažniji element u ovim situacijama jer početna napetost i ishitrena reakcija sa bilo koje strane mogu izazvati niz nepromišljenih poteza koji na kraju rezultiraju, skoro u pravilu, tragičnim i nepopravljivim posljedicama.

Dakle, u ovim situacijama osnovno je pravilo reagirati pribrano i voditi računa da je osnovni cilj svakog policajca sačuvati živote talaca, građana, policijskih službenika a odmah zatim spriječiti bilo kakvo uništenje imovine i materijalnih dobara. Svaka policijska akcija ima nekoliko faza djelovanja.

U slučajevima talačkih situacija postoji pet osnovnih faza i to:

- Blokada lica mjesta
- Evakuacija građana iz zone dohvata otmičara (vidnog i oružanog)
- Izrada plana djelovanja policije
- Početak pregovora sa otmičarima
- Intervencija specijalne policijske jedinice

- Blokada lica mjesta

Po dobijanju informacije da je došlo do krizne situacije odnosno do situacije koja podrazumjeva postojanje talačke krize, na lice mjesta obično prvo stižu lokalne policijske snage odnosno policijska patrola. Osnovni zadatak ove patrole ogledao bi se u tome da izvrše trenutnu blokadu lica mjesta.

Pod blokadom se podrazumjeva stvaranje takozvanih sigurnosnih prstenova.

U talačkim situacijama preporučuje se stvaranje tri prstena sigurnosti odnosno blokade lica mjesta.

Prvi prsten trebao bi obuhvatiti uže lice mjesta događaja i svrha tog prstena bi bila da spriječi kako bjekstvo vinovnika talačke situacije tako i širenje prijetnje na bliže objekte i lokacije.

Drugi prsten je tzv. sigurnosni prsten u kojem će bezbjedno djelovati pregovarački tim, specijalna policijska jedinica te formirani štab za rješavanje talačke krize. Taj prsten treba da bude na sigurnoj udaljenosti od samog mjesta događaja, ali opet toliko blizu da se sa njega može bezbjedno rukovoditi i djelovati u pravcu mjesta na kojem se nalaze teroristi odnosno otmičari.

Treći prsten mora biti dovoljno daleko od mjesta događanja da se na isto mogu smjestiti novinarske ekipe, eventualni znatiželjnici ali prije svega mjesto na kojem će se nalaziti ekipe prve pomoći i vatrogasaca da bi mogli pružiti prvu pomoć eventualno povrijeđenim licima.

- Evakuacija građana

Odmah nakon pristizanja pomoći policijskoj patroli koja je prva došla na lice mjesta potrebno je što prije izvršiti evakuaciju civila koji se nađu u blizini i smjestiti ih na sigurnu udaljenost gdje prije svega sebe ne mogu dovesti u opasnost. Evakuaciju bi trebalo izvršiti što prije i to tiho i neprimjetno da se nebi izazvalo uznemirenje otmičara i na taj način u opasnost doveli životi taoca.

- Izrada plana dejstva policije

Izrada preciznog plana je jedan od najvažnijih zadataka rukovodioca akcije oslobađanja talaca. Ovaj plan treba da sadrži striktne zadatke za svaki pojedinačni subjekt uključen u realizaciju akcije oslobađanja talaca. Odmah po dobijanju informacije o postojanju krizne situacije potrebno je na lice mjesta pozvati pregovarački tim koji mora što prije stupiti u kontakt sa otmičarima. Pregovarački tim je taj koji će doći do podataka o razlozima nastanka krizne situacije, zahtjevima koji postavljaju otmičari, te razgovorom dobiti vrijeme koje je potrebno da bi se sprovela akcija oslobađanja talaca. Obzirom da pregovarački tim zna metode i postupke kao i načine na koji se mora djelovati, nema posebne potrebe za pravljenjem posebnog plana pregovora.

Za vrijeme dok se vode pregovori, operativni štab će nastaviti proučavati lice mjesta, analizirati dostupne podatke i podatke koji pristižu od pregovaračkog tima, podatke koje prikuplja specijalna policijska jedinica, lokalna policija i kriminalističke službe te sve druge podatke koji pristižu sa terena. Na osnovu pristiglih podataka, operativni štab će donijeti odluku o poduzimanju daljih mjera, o tim mjerama će sačiniti poseban plan u kojem će predvidjeti angažovanje određenih segmenata policijskih struktura. Specijalna policijska jedinica će sačiniti poseban taktički plan djelovanja i dostaviti isti operativnom štabu. Prije sačinjavanja pismenog plana, a u slučajevima hitnosti, plan djelovanja specijalne policijske jedinice može biti usmeno saopšten članovima štaba.

Jedan od osnovnih problema kod istraživanja postupanja policije u talačkim i kriznim situacijama ogleda se u različitim stavovima pojedinih struktura vlasti na nastalu situaciju a koje se kreću od „Šta je tu je, radite svoj posao i udovoljite što treba“ , „Pregovarajmo o zahtjevima“ i na koncu „Nećemo razgovarati sa njima“.

Ovakvi stavovi stvaraju dodatni pritisak za djelovanje jer nemaju konkretnu uputu o daljem postupanju. Policijski pregovarački timovi u ovakvim situacijama najčešće reaguju na način kombinovanja ovih stavova i zauzimaju stav „Radimo svoj posao, udovoljimo određenim zahtjevima, pregovarajmo da iznađemo rješenje ali nećemo popustiti ako budu ugroženi i uzeti ljudski životi“.

4.3 Pregovori tokom operacije oslobađanja talaca

Da bi policijski pregovarač uopće bio to što jeste, on prije svega mora biti svjestan svog cilja i uopće potrebe za pregovaranjem. Cilj pregovaranja u kriznim situacijama je rješavanje opsadnog stanja bezbjednim oslobađanjem talaca i lišavanjem slobode osobe ili osoba koje drže taoce a bez gubitaka u ljudskim životima.¹¹ Ukoliko pregovarač ne prihvata i ne shvata ovaj postulat, on uopće ne treba da bude pregovarač i da se upušta u ovakve radnje.

Kroz proučavanu literaturu koja se tiče pregovaranja u kriznim situacijama može se primjetiti izrazita saglasnost autora oko faza krizne situacije, od početka krize do njenog okončanja. Sa manje ili više različitih stavova te faze se dijele na:

1. Faza zastrašivanja ili početna faza
2. Faza pritvora ili faza uspostave kontrole i pregovora
3. Faza razrješenja krizne situacije.

Pregovarač u svakoj od navedenih faza nastoji da se kriza realizuje na način bezbjednog oslobađanja talaca i lišavanjem slobode osobe ili osoba koje drže taoce, a sve bez gubitka u ljudskim životima. Međutim, bez obzira na uspjeh pregovarača, predaja mora biti izvršena specijalnoj jedinici policije i pregovarač na to mora pripremiti otmičare ali i pripadnike specijalne policijske jedinice. Da bi se bolje razumjelo policijsko pregovaranje u talačkim i kriznim situacijama i potreba za sitemskom reakcijom u ovim situacijama, potrebno je istaći da je svaki pa i najmanji postupak policije od početka krize izuzetno važan i potrebno je da se pravovremeno i pravilno označi i dokumentuje.

Za to vrijeme Pregovarač mora:

- Pokušati razgovarati sa otmičarima o eventualnom odustajanju od takve situacije i njihovoj predaji policiji. Naravno, u koliko se ne raspolaže dovoljnim brojem podataka i saznanja, pregovarač mora biti izuzetno oprezan kod ovakvih ponuda.
- Dobiti što više na vremenu radi samnjenja napetosti

¹¹ Više o ovome u Patrick Michaud, „Predictive modeling in hostage and barricade incidents“, Criminal Justice and Behavior. Montreal, Canada, 2008

- Prikupiti što više informacija o taocima, ko su, koliko ih ima, stanje u kojem se nalaze, njihovo zdravstveno stanje, da li su svjesno odabrani kao taoci ili su se samo zatekli na licu mjesta.
- Prikupiti što više informacija o otmičarima, koliko ih je, polna struktura, nacionalnost, oružje i oprema koju imaju sa sobom, motivi, njihovo psihološko stanje, zahtjevi itd.
- U koliko je moguće, dobiti ustupke od otmičara u smislu puštanja određenog broja talaca, dostava hrane, vode i lijekova taocima.

Da bi sve ovo pravilno i uspješno bilo izvedeno jedan od osnovnih preduslova je postojanje pravilno obučenog i opremljenog pregovarača. Pregovarač dugotrajno ne može djelovati samostalno i samoinicijativno. Djelovanje mora biti u sklopu pregovaračkog tima posebno formiranog unutar policijske organizacione jedinice. Cijeli pregovarački tim mora djelovati kao jedinstvena cjelina i zajednički sa drugim učesnicima akcije oslobađanja talaca.

4.4 Sastav i funkcionisanje pregovaračkog tima

Pregovaračke timove širom svijeta skoro u pravilu sačinjavaju ljudi sa dugotrajnim policijskim iskustvom iz raznih oblasti, spremni i sposobni za timski rad ali i ljudi koji poznaju način reagovanja specijalnih policijskih jedinica, način njihovog razmišljanja i reagovanja u raznim situacijama. Prednosti timskog rada su višestruke ali prije svega se ogledaju u lakšem sagledavanju situacije, lakšem prikupljanju, bilježenju i analizi prispjelih informacija, mogućoj zamjena pregovarača i lakšem podnošenju stresa.

Zavisno od zemlje i organizacije policije u njoj, pregovaračke timove čini uglavnom pet do šest članova.¹² To su:

- Vođa tima pregovarača
- Prvog pregovarača
- Drugog pregovarača

¹² Max Howard , “Hostage negotiation training course”, FBI Academy Baton Rouge Louisiana, USA, 2005.

- Dokumentalista
- Ekspert za operativno-tehničko podržavanje
- Psiholog i/ili psihijatar

- Šef/vođa tima pregovarača:

Direktno je zadužen za rukovođenje pregovaračkim timom ali i prva osoba koja direktno kontaktira i sinhronizira rad pregovaračkog tima sa drugim učesnicima operacije. Odgovoran je za pregovaračku taktiku, planiranje i vođenje rada pregovaračkog tima. Njegovo mišljenje je odlučujuće kako za pregovore tako i za eventualnu oružanu intervenciju i rješavanje krizne situacije.

- Prvi pregovarač:

Ostvaruje prvi direktni kontakt sa otmičarima. Mora biti ekspert za pregovore i njegova je uloga nezamjenjljiva u rješavanju krizne situacije. On određuje način pristupa otmičarima, razvija dijalog, prikuplja informacije od otmičara, donosi prve procjene i predlaže dalje postupanje. U koliko sami pregovori ne traju suviše dugo, on ih privodi do samoga kraja.

- Drugi pregovarač:

Sluša i prati razgovor prvog pregovarača sugerise mu i pomaže prilikom vođenja pregovora i ostvaruje komunikaciju putem pisanih poruka. (Za vrijeme samog kontakta sa otmičarima). Mijenja prvog pregovarača u koliko se za to ukaže potreba.

- Dokumentalista:

Osoba na koju se oslanja veliki dio cijelog toka pregovora. Prikuplja i kompletira sva prispjela saznanja i podatke. O tome sačinjava poseban dnevnik rada, zapisnike i druge materijale koji se koriste tokom ali i poslije okončanja pregovora. Sve bitne podatke prikupljene tokom pregovora bilježi na pregovarački pano i to hronološkim redom pazeći pri tom da ne unosi suviše informacije nego informacije isključivo bitne za povoljno rješavanje situacije.

- Stručnjak za operativno-tehničku podršku:

Ključna osoba za ostvarenje i održavanje kontakta sa otmičarima ali i sa štabom i specijalnom jedinicom na terenu. Osoba zadužena da obezbjedi audio ali i video zapise razvoja krizne situacije,

pregovora i svih međusobnih kontakata pregovarača, štaba i specijalne jedinice policije. Kratko rečeno, osoba koja prikuplja i čuva dokaze za vođenje sudskog postupka.

- Psiholog i/ili psihijatar:

Osoba koja nema direktni kontakt sa otmičarima ali je na osnovu psiholoških parametara i slušanja komunikacije pregovarača i otmičara sposobna da procjeni i analizira situaciju odnosno psihološke osobine otmičara ali i stanje talaca. Osoba koja može procjeniti i djelimično predvidjeti reakcije i dalje postupke otmičara. Također je zadužena da brine o stanju članova pregovaračkog tima te porodica talaca.

Zavisno od situacije i potrebe, u pregovaračke timove se mogu uključiti i stručnjaci raznih naučnih oblasti kao npr. prevodioci, lingvisti, medicinski stručnjaci.

Funkcionisanje pregovaračkog tima u mnogome ovisi i o opremljenosti odnosno materijalno-tehničke opremljenosti tima. U okviru svakog pregovaračkog tima postoji razrađen sistem djelovanja od dolaska na lice mjesta pa sve do okončanja pregovora. Po dolasku na lice mjesta šef pregovaračkog tima odnosno pregovarač mora odrediti mjesto sa kojeg će obaviti pregovore. Idealna situacija bi bila posjedovanje pregovaračkog vozila a u koliko to ne postoji hitno se mora osigurati pregovaračka soba. Ukoliko za to postoji mogućnost, pregovaračka soba bi trebala biti potpuno zvučno izolirana da bi se mogla ostvariti potpuna koncentracija pregovarača bez uticaja drugih zvukova.

Svaki član tima vrlo dobro zna svoj zadatak i obavlja ga bez nekih posebnih uputa o postupanju. Bitno je da po dolasku na lice mjesta pregovarači i cijeli tim imaju dovoljno prostora, hrane, vode i drugih sredstava neophodnih za rad.

Može se dogoditi da pregovarački tim nije u punom sastavu ili pak da ne broji sve članove strukture tima, međutim, bez obzira na to da li u timu ima tri ili šest članova, pregovori moraju teći nesmetano i bez problema. U timu će doći do zamjene funkcija odnosno zadataka koji se obavljaju ali ukoliko se radi o profesionalcima, jednostavno će doći do prilagođavanja trenutnoj situaciji. Dokumentalista može pružati i tehničku podršku a psiholog može preuzeti funkciju drugog pregovarača. Prvi pregovarač može biti vođa tima. Kada dođe do zamora pregovarača ili krize u bilo kom pogledu,

doći će do zamjene uloga u pregovaračkom timu. Zamjena pregovarača mora biti savršena i na tačno predviđen i unaprijed pripremljan način. Ne smije doći do bilo kakvih kolebanja i razlika u pregovorima, bez obzira na razvoj situacije i reakciju otmičara.

Ipak, u koliko dođe do jačeg negodovanja i odbijanja daljih pregovora od strane otmičara, poželjno je da prvi pregovarač nastavi pregovore jer je to nesvjesni signal otmičara da je prvi pregovarač stekao povjerenje i da je nešto postigao.

Pregovarački tim sam po sebi treba i funkcionise na sasvim drugačiji način od drugih policijskih struktura a pogotovo različito od specijalne policijske jedinice i uniformisane policije. Rad pregovaračkog tima je organizovan a ipak spontan. Sređen a ipak konfuzan i prilagodljiv svakoj situaciji. Posjeduje određenu komandnu strukturu ali individualizam u okviru tima je do krajnosti izražen. Cijeni se svaki pojedini stav i mišljenje. U pauzama pregovaračkog tima često dolazi do tzv. "moždanih oluja".¹³ To je možda i najbolji naziv kada više ljudi u istom trenutku izlaže svoje stavove i ideje kako riješiti kriznu situaciju. Zbir svih tih ideja može dati sasvim originalnu ideju za dalji tok pregovora i rješavanje krizne situacije. U tim momentima do izražaja dolazi jedinstvo i zajedništvo cijelog tima, da se često stekne utisak, a najčešće je to i istina, da se članovi tima toliko međusobno poznaju da komunikacija djeluje pogledima.

- Osobine pregovarača:

Prema važećim zakonima o unutrašnjim poslovima i zakonima o policijskim službenicima na prostoru Bosne i Hercegovine osnovna uloga policije je održavanje javnog reda i mira, zaštita i poštivanje osnovnih prava i sloboda građana, sprečavanje i borba protiv kriminala, pružanje pomoći i zaštita građana. Ovo su samo djelimične obaveze policajaca dok su konkretni zadaci i ovlaštenja propisani naprijed navedenim zakonima. Upravo zbog specifičnih ovlaštenja koja uključuju i upotrebu smrtonosne sile od izuzetne važnosti su osobine policajaca koji obavljaju zadatke. Policajac mora da se u svakom trenutku pridržava kodeksa profesionalnog ponašanja, da ima integritet i odgovornost, da poštuje ljudska prava i slobode i da bude efikasan u izvršenju tih zadataka. Osobine policijskog pregovarača značajno su složenije i šire obzirom da se poslovi

¹³ Detaljnije u :Željko Mojsilović „Terorizam i pregovaranje“, Centar za krizni menadžment i pregovaranje, Beograd 2009.

policijskog pregovarača obavljaju uz redovne poslove i zadatke. Svaka pa i najmanja kriza ili konflikt na kraju se rješava razgovorima, pregovorima i kompromisima. Kako će ta kriza biti riješena najviše zavisi od spremnosti strana za pregovore ali i od samog pregovarača i njegovih pogleda, stavova i spremnosti za pronalaženje kompromisa. Kada se osvrnemo kroz historiju, vidjećemo da su ljudi i prije i poslije oružanih sukoba opet razgovarali, pregovarali i na kraju krize rješavali za pregovaračkim stolom. O tim pregovaračkim načinima rješavanja kriznih situacija sačinjavali su pisanu literaturu i pokušavali se pridržavati tih savjeta i naći pregovarače koji će zadovoljiti postavljene kriterije. Savršen pregovarač trebao bi razmišljati munjevito, imati neograničeno strpljenje, znati zaobići istinu ali ne biti lažov, djelovati na suparnika na način da izazove njegovu iskrenost ali pri tom biti nepovjerljiv, biti skroman ali i napadan, sposoban da šarmira druge ali da sam nije podložan šarmu.

Ipak, ne postoji čovjek koji će zadovoljiti sve ove kriterije i zato prema analizi kvaliteta policijskih pregovarača u svijetu i pretpostavki o osobinama koje bi isti trebao imati, većina policijskih organizacija u svijetu zastupa stav da pregovarač mora imati slijedeće osnovne osobine:

- Želja i motiviranost za obavljanje posla pregovarača
- Emotivna zrelost
- Psihička stabilnost
- Sposobnost brzog prevazilaženja stresa
- Sposobnost vođenja trenutnog i aktivnog dijaloga
- Sposobnost aktivnog slušanja
- Sposobnost planiranja i predviđanja situacija
- Sposobnost stvaranja predstave o mogućim modulima za rješenje krize
- Analitička sposobnost
- Sposobnost emotivnog saživljavanja
- Društvenost i otvorenost prema ljudima
- Taktičnost i prilagodljivost
- Dokazane sposobnosti za timski rad
- Razvijene intelektualne sposobnosti
- Bogat fond riječi i izraza te njegovo prilagođavanje riječniku vinovnika

- Iskustvo u rješavanju konfliktnih situacija
- Želja i motiviranost za obavljanje posla pregovarača

Posao pregovarača nije nešto što može posmatrati kao obično radno mjesto jer ulog nije novac ili nešto materijalno. Ulog u pregovorima u kojima su uključeni taoci su ljudski životi i životi porodica koje ti ljudi imaju.

- Upravo iz ovih razloga želja i dobrovoljnost je ključan faktor pri izboru pregovarača. Ukoliko ne postoji ovaj segment prilikom izbora pregovarača, u talačkim situacijama može se doći u situaciju da pregovarač donese pogrešnu procjenu i napravi pogrešan postupak, te na taj način načini nepopravljivu štetu.

- Emotivna zrelost:

U stresnim situacijama, a osobito u talačkim, od izuzetne je važnosti samokontrola i sposobnost zrelog sagledavanja cjelokupne situacije. Tokom pregovora, koji mogu trajati jako dugo, pregovarač je izložen strahovotom pritisku, stresu ali i fizičkom naporu. Od izuzetne je važnosti da u ovim situacijama pregovarač bude samosvjesna i emotivno zrela osoba koja neće podleći pritiscima otmičara, rukovodilaca akcije ali i umoru koji ga sustiže svakim trenutkom pregovora.

- Psihička stabilnost:

Bez obzira na pritiske koji stižu sa svih strana tokom pregovora, pregovarač mora biti dovoljno psihički stabilan i stalno imati na umu svoj cilj pregovora. Bezbjedno oslobađanje talaca. Mora biti dovoljno psihički stabilan ličnost da podnese sve eventualne uvrede, prijetnje pa i situaciju u kojoj uoči da je otmičar spreman ostvariti sve svoje prijetnje i likvidirati taoce.

- Sposobnost brzog prevazilaženja stresa:

Ova sposobnost je u direktnoj vezi sa emotivnom zrelošću i psihičkoj stabilnosti pregovarača. Ne postoji čovjek, osim ako nije umno bolestan, koji nije podložan stresu. U pitanju je isključivo sposobnost pojedinca da suzbije trenutni stres odnosno i da brzo prevaziđe to stanje. Uzrok stresa može biti i situacija u kojoj otmičari likvidiraju jednog ili više taoce, ali pregovarač ne smije niti u kojem slučaju reagirati emotivno i na taj način učiniti pogrešan potez. Sabranost i trenutno prevazilaženje strasa je ključno.

- Sposobnost vođenja trenutnog i aktivnog dijaloga:

Elokventnost osobe je također jedna od suštinski važnih osobina pregovarača. Od izuzetne je važnosti da je pregovarač do krajnosti prilagodljiv situaciji, socijalno elastična ličnost i osoba koja je sposobna i spremna stvoriti dijalog sa osobama iz raznih socijalnih kategorija društva i to bez obzira na njihovu obrazovanost, psihičko stanje i intelektualni nivo. Mora biti osoba koja ne započinje niti završava razgovor klasičnim šablonima, potpuno otvorenog uma koji se ne smije vezati za trenutno stanje i razgovorom navoditi otmičara na izlazak iz standardnih parametara na taj način podstičući skretanje pažnje sa taoca na druge, na prvi pogled, nevidljive probleme.

- Sposobnost aktivnog slušanja:

Ovo je temeljna vještina svakog policajca ili istražitelja. Njen osnov leži u vještini ne samo slušanja riječi i izjava otmičara ili osobe. Osnov je u razumjevanju onoga što osoba zaista govori i uočavanje manje uočljivih detalja u tim riječima. Suštinski, pregovarač mora zaista čuti ono što mu se govori. Prepoznati suštinu i povesti dijalog u tom pravcu. Žargonski rečeno „čitati između redova“.

- Sposobnost planiranja i predviđanja situacija :

Za razvoj i posjedovanje ove sposobnosti potrebno je veliko iskustvo u policijskim poslovima i izuzetno razvijena memorija pregovarača. Na osnovu tih memorisanih detalja razgovora ili pak podataka koje je sačuvao i zapisao dokumentalista, pregovarač mora biti „vidovit“ i na taj način prepoznati predstojeći događaj i planirati način reagiranja na isti.

- Sposobnost stvaranja predstave o mogućim modulima za rješenje krize:

Pregovarač bez ideje nije pregovarač. Pretpostavka odnosno vizija mogućeg rješenja situacije je izuzetno važna i bez te „vizije“ pregovori se ne bi trebali ni započinjati.

- Analitička sposobnost :

Sposobnost pregovarača da sagleda cjelokupno stanje stvari u kojem se nalaze otmičari, pregovarači, policija, taoci te da ta analiza bude prije svega pravilna i tačna da bi se na osnovu te procjene mogli poduzeti konkretni potezi.

- Sposobnost emotivnog saživljavanja :

Ogleda se u spremnosti i sposobnosti policijskog pregovarača da se emotivno identificira sa otmičarima ali da pri tome ostane svjestan svoje pozicije i cilja zbog kojeg se on nalazi tu. Otmičar mora shvatiti i primjetiti da se pregovarač emotivno povezoao sa njim i to bez ikakvih rezervi ili sumnje da pregovarač ne govori istinu.

- Društvenost i otvorenost prema ljudima:

Policijski pregovarač mora biti i osoba koja se lako uklapa u sve društvene sredine, osoba koju drugi cijene, poštuju i u čijem društvu uživaju. Mora biti otvoren prema kolegama jer samo na taj način će uspjeti u nekim kriznim trenucima dobiti odgovarajuću podršku od njih.

- Taktičnost i prilagodljivost:

Biti taktičan i prilagodljiv znači reagovati na način koji nikoga neće povrijediti niti uvrijediti ali na takav način da se cijeni, poštuje i priznaje njegov stav, i da na kraju taj njegov stav i mišljenje bude uvaženo kao pravilno. Ipak mora biti i prilagodljiv što znači da i on mora uvažavati tuđa mišljenja stavove i načine rada i postupanja.

- Dokazane sposobnosti za timski rad:

Timski rad i sposobnost za ovakav rad je osnova za pregovaranje u talačkim situacijama. Kakva god ličnost pregovarača bila bez timskog rada nemoguće je riješiti bilo koju talačku krizu jer breme ovih situacija je suviše teško za samo jednu osobu.

- Razvijene intelektualne sposobnosti:

U ovoj osobini pregovarača sadržane su sve naprijed navedene osobine ali i osobina brzog i munjevitog razmišljanja koja je podržana izuzetno širokim dijapazonom obrazovanja.

- Bogat fond riječi:

Bez obzira o kojoj se zemlji u svijetu radilo, svaka od zemalja ima cijeli niz jezičkih karakteristika. Jezik je „živa“ materija koja se oblikuje i prilagođava vremenu i situacijama u kojoj se nalazi. Jezici naroda koji žive u BiH prepuni su različitih dijalekata, akcenata i izraza u zavisnosti od područja na kojem se nalazimo. Naši jezici su puni turcizama i germanizama koji u spletu sa varvarizmima i žargonima čine nevjerovatan splet izraza i riječi.

Pregovarač koji započinje pregovore jednostavno mora prepoznati riječnik i izraze koje koristi otmičar i prilagoditi se toj jezičkoj varijanti.

- Iskustvo u rješavanju konfliktnih situacija:

Iskustvo je jedan od najvažnijih segmenata policijskog posla. Bez iskustva staćenog u konkretnim situacijama, pregovarač može doći u bezizlaznu situaciju. Upravo je iskustvo ta osobina koja može u trenutku okrenuti cijeli događaj u korist pregovarača. Jedna riječ ili potez koji učini pregovarač sjećajući se događaja koji se zbio u dalekoj prošlosti može dovesti do situacije okončanja pregovora na najbolji mogući način.

Prema stavovima stručnjaka i na osnovu iskustva pregovarača, osim naprijed navedenih osobina, koje nije uvijek moguće imati u jednom pregovaraču, postoji još cijeli niz fizičkih osobina koje bi trebao imati pregovarač.

Idealno je da pregovarač ima između 35-45 godina starosti jer suviše mlad pregovarač može izazvati nepovjerenje otmičara dok suviše star pregovarač može izazvati osjećanje pritiska na otmičara jer se može osjećati neravnopravan u komunikaciji.

U pogledu oblačenja pregovarač obavezno treba biti u civilnoj odjeći, po mogućnosti ne pretjerano dotjeran i ne u skupoj odjeći. Mora biti obučen tako da je pancir koji nosi nevidljiv za otmičara. Njegova garderoba mora biti poznata svim pripadnicima policije koji se nalaze na licu mjesta.

U pogledu fizičke konstitucije poželjno je da pregovarač bude prosječne građe, ne previsok ali ni premalen. Treba da odaje utisak sportskog tipa koji vodi računa o sebi.

4.5 Faktori koji negativno utiču na rad pregovarača

Niz je negativnih faktora koji mogu uticati na djelovanje i aktivnost policijskog pregovarača a samim tim i na pozitivan rezultat u okončanju pregovora. Ti faktori se moraju posebno uzeti u obzir i pregovarač mora pokazati sposobnost da amortizuje njihove negativne uticaje.

Osnovni negativni faktori koji utiču na razvoj i tok pregovora su:

- Mješanje u pregovore osoba iz političke vlasti ali i drugih nekompetentnih osoba

Nakon uspostave kontakta i razvoja pregovora, bilo koje uplitanje političkih lidera i davanje izjava za medije, može vrlo lako izazvati negativnu reakciju otmičara i prouzrokovati prekid kontakta i revanšizam otmičara usmjeren prema taocima.

- Nedovoljna obučenost rukovodilaca operacije oslobađanja talaca

Nedovoljna obučenost rukovodilaca operacije oslobađanja talaca može imati strahovito loš uticaj na krajnji ishod operacije ali i rad pregovarača.

- Nizak stepen uvažavanja prijedloga šefa pregovaračkog tima i drugih članova tima

Neuvažavanje prijedloga i sugestija je direktno povezano sa nedovoljnom obučenosti rukovodioca operacije ali i sa pretjeranim odugovlačenjem u donošenju odluka može prouzrokovati ogroman stres kod pregovarača ali i nesigurnost otmičara u kompetentnost pregovarača i rukovodilaca u smislu ispunjavanja njegovih zahtjeva

- Loše izvršena blokada lica mjesta od strane policije

Loša blokada lica mjesta od strane policije može olakšati i omogućiti pristup licu mjesta neovlaštenim licima ili porodicama otetih lica što opet može otežati pregovaranje sa otmičarima ili prouzrokovati prijevremenu i neadekvatnu intervenciju specijalne jedinice.

- Pritisak medija, građana i porodica otetih lica

Pritisak medija, građana i porodica otetih lica može izazvati nedoumice i nesigurnost i neobjektivnost sagledavanja situacije od strane pregovarača. Iz tog razloga treba na svaki mogući način nastojati se izolirati od vanjskih kontakata i uticaja.

- Pojave „Štokholmskog“ i „Londonskog“ sindroma

Pojava bilo kojeg a pogotovo „Štokholmskog“ (pojava solidarisanja sa otmičarem) ili „Londonskog“ (neshvatanje ozbiljnosti i rizika situacije) sindroma kod talaca je dodatni teret za pregovarača.¹⁴

¹⁴ Detaljnije u Željko Mojsilović i Dragan Džamić „*Oružjem protiv otmičara*“ (deset najuspješnijih operacija oslobađanja talaca), Centar za krizni menadžment i pregovaranje, Beograd 2010.

- Pretjerano ograničenje pristupa medijima

Kao što pritisak medija negativno utiče na pregovore, isto tako i ograničenje pristupa nije pozitivno. Naprotiv, ograničen pristup medijima može izazvati bijes otmičara jer je u većini slučajeva njihov cilj, između ostalog, i medijsko eksponiranje.

4.6 Faze pregovora u oslobađanju talaca

Kroz proučavanje literature koja je fokusirana na policijsko pregovaranje u kriznim i talačkim situacijama uočava se izrazita saglasnost oko postojanja faza u pregovaranju i to od početka do okončanja krize. Te faze su:

- Faza zastrašivanja ili početna faza
- Faza uspostave kontrole i pregovora (Faza razvijanja kontakta)
- Faza razrješenja krizne situacije.

Svaka od ovih situacija je napeta i nepredvidljiva do zadnjeg trenutka. Ipak, kroz sve analize pokazalo se da je početna faza ili faza zastrašivanja najopasnija i najnepredvidljivija od svih ostalih. U ovoj fazi otmičari pokušavaju uspostaviti kontrolu nad situacijom i u stanju su potpune emotivne napetosti, adrenalin u krvi ključa i u tim situacijama najčešće dolazi do pogibije ili težeg povređivanja taoca. U fazi uspostave kontrole od strane otmičara dolazi do smirenja tenzija, odnosno, otmičari imaju osjećaj potpune kontrole nad taocima i incidentom i ulaze u fazu pregovora i postavljanja zahtjeva. Trajanje ove faze ovisi o više faktora a najčešće o broju, vrsti i težini zahtjeva. Obično, prvi zahtjevi otmičara su maksimalistički i takvi da se iz njih vidi da su spremni na „dogovaranje“ i „pogađanje“. U ovoj fazi, koja obično i traje najduže, do izražaja dolazi sposobnost i umješnost pregovarača da upravlja incidentom i da otmičara dovede do faze razrješenja krizne situacije.

Završna faza pregovaranja nosi skoro identičan rizik kao početna faza. U njoj dolazi do razrješenja krize i oslobađanja talaca i hapšenja ili eliminacije otmičara. Naime, svaka krizna situacija sa taocima u pravilu završava intervencijom specijalne policijske jedinice kojoj se otmičari i predaju, tako da u svakom pogledu postoji značajan rizik do samog okončanja krizne situacije. Analiza policijskih pregovaračkih priručnika pokazala je da sama reakcija pregovaračkog tima u svim fazama djelovanja u mnogome zavisi od cjelokupnog sistemskog pristupa. Naime, prvi kontakt sa

otmičarima obično ostvaruje lokalna policija odnosno patrola policije koja prva stigne na lice mjesta. Taj prvi kontakt je kratkotrajan i može ga ostvariti i policajac koji nije obučen za pregovaranje. Njegov prvi zadatak je da po dolasku pokuša saznati što više informacija, da drži situaciju pod kontrolom do dolaska obučenih pregovarača i specijalne jedinice i naravno, da izvrši blokadu lica mjesta i formira sigurnosne prstenove.

Prednosti koje otmičari imaju u samom početku svoje akcije, a koje se ogledaju u izboru vremena napada, mjesta napada i izborom žrtvi, protokom vremena počinju da se gube i povećava se strah otmičara od neuspjeha akcije. Otmičari su napravili svoj prvi korak, uzeli su taoce, objavili svoje namjere i zahtjeve ali sada su prinuđeni da čekaju ishod akcije u koju su se upustili. Čekaju reakciju vlasti i ishod akcije u koju su se upustili. Ishod njihovog poteza postaje i za njega ali i za taoce krajnje neizvjestan. Protokom vremena entuzijazam se polako gubi, adrenalin se smiruje i bude se sve jača osjećanja bezizlaznosti situacije. Dolazi do pojave skoro nerješivih dilema. Počinje „igra“ terorista-talac-vlast koja je uvijek dramatična i komplikovana do krajnjih granica.

Otmičari su u dilemi da li kao dokaz ozbiljnosti ubijati taoce ili ne, cjenjkati se ili ostati kod svojih maksimalističkih zahtjeva, istrajati do kraja, predati se ili poginuti, sam ili sa taocima. Bez obzira na sve ove dileme koje se stavljaju pred njega, otmičar je pod strahovitim pritiskom. Opkoljen je policijom satima pa čak i danima, stalno je pod pritiskom u razmišljanjima o smrti, da li će biti ubijen ili ne što, mora se priznati, nije nimalo prijatno osjećanje bez obzira da li je čovjek spreman umrijeti ili ne. To je stanje jake emotivne napetosti gdje osjećanja variraju od euforije do očaja.

Taoci imaju stalnu dilemu šta da učine sa sobom. Pružiti otpor ili izvršavati naređenja otmičara, da li odbijati njihove zahtjeve za poslušnošću, bježati ili se prepustiti sudbini.

Strukture vlasti imaju posebne dileme. Da li da ispune zahtjeve, da li da pregovaraju ili ne, čekaju ili napadnu. Da li da objave informacije medijima ili da ćute i da li da žrtvuju ugled zemlje zbog života talaca.

Momentat donošenja odluke o uključivanju pregovarača u rješavanje krizne situacije može i u pravilu donosi olakšanje svim stranama involviranim u situaciju. Otmičarima se otvaraju nove mogućnosti, taoci osjećaju zračak nade a strukture vlasti dobijaju dodatno vrijeme da razmotre kompletnu situaciju. Za to vrijeme pred pregovarača se postavlja više ciljeva. Naravno prvi i osnovni

cilj je riješiti kriznu situaciju oslobađanjem talaca i lišavanjem slobode osobe ili osoba koje drže taoce a bez gubitaka u ljudskim životima. Da bi se uopšte došlo u ovu situaciju policijski pregovarač mora početi sa primjenom određenih taktika i tehnika prema kojima se policijski dovodi u situaciju djelimične ravnopravnosti u pregovorima.

Prije samog uspostavljanja kontakta sa otmičarima, od ključne je važnosti pokušati shvatiti kompletnu situaciju, pribaviti što više podataka o otmičarima, žrtvama, detaljima iz života jednih ali i drugih. Pokušati pribaviti plan objekta u kojemu se nalaze otmičari, ulazi i izlazi iz objekta, požarne stepenice, sistemi osiguranja, video nadzora , elektro i vodo instalacija i dr. Obaviti razgovore sa potencijalnim svjedocima događaja, šta su vidjeli, da li su vidjeli koliko je otmičara, koliko talaca, koje vrste naoružanja imaju. Zajedno sa ovom pripremom teče i pripremanje posebne telefonske ili radio linije koja će se koristiti za pregovore sa otmičarima te postavljanje video i audio opreme za snimanje razvoja događaja. Potrebna je i potpuna koordinacija sa specijalnom policijskom jedinicom i razmjena svih podataka sa njima zbog postojanja mogućnosti ranijeg upada, čak i prije započinjanja pregovora. Prilikom ostvarivanja prvog kontakta potrebno je da pregovarač ispoštuje tačno propisane procedure i pravila „prvog kontakta“. To su:

- Uspostaviti kontrolu nad sopstvenim emocijama
- Predstaviti se samo svojim imenom i položajem te reći kojoj službi pripada
- Navesti razlog svog prisustva (radi što boljeg i lakšeg rješavanja situacije)
- Tražiti od otmičara da objasni „šta se dešava“ (ne pominjati otmicu i taoce)
- Pitati ih o stanju u objektu, kako su oni a tek zatim ostali
- Pitati da li im treba bilo kakva medicinska pomoć
- Persirati ih kod prvog kontakta a zatim pitati za način kako da ih se u daljim kontaktima traži i oslovljava.(Dogovoriti se)
- Ne žuriti sa bilo kakvim prijedlozima za rješavanje situacije

Ukoliko se nakon uspostavljanja telefonske linije otmičari ne javljaju na pozive to ne bi trebalo da zbuni pregovarača i navede ga na misao da oni ne žele pregovarati, razgovarati ili kontaktirati sa vlastima. Za njihovo nejavljanje može postojati cijeli niz razloga počev od nepoznavanja jezika do teškog narkotičkog ili stanja opijenosti ili pak sasvim nešto treće. Bitno je pokušati utvrditi razloge nejavljanja, biti strpljiv i uporan u svojim pozivima.

Kod prvog javljanja na poziv, od izuzetne je važnosti da pregovarač svojim glasom ne oda utisak ljutitosti ili neraspoloženja. Glas mora odavati smirenost, staloznost ali i pozitivno raspoloženje. Odavati čovjeka koji tačno zna što želi i što treba da poduzima. Najbolji mogući stav koji bi pregovarač trebao zauzeti je da se prije samog otpočinjanja pregovora mentalno pokuša staviti u situaciju otmičara i da sam sebi postavlja ona pitanja koja se nameću pred otmičara. (Šta bi tražio, koje bi prijedloge on prihvatio a koje ne.). Mora pokušati shvatiti sistem vrednovanja koji imaju otmičari, prilagoditi se u potpunosti, a zatim ga usmjeriti na njegove potrebe, želje i zahtjeve. Pri ovom mora paziti da on ne bude taj koji će u samom startu predložiti način rješavanja situacije. Zadovoljenje potreba je osnovna motivacija skoro svih oblika ljudskog ponašanja. Osnovnih pet kategorija potreba čovjeka prema prof. Abrahamu Maslow¹⁵ svrstavaju se u pet kategorija.

To su:

- Fiziološke potrebe
- Potrebe za sigurnošću
- Potreba za ljubavlju i pripadnošću
- Potreba za poštovanjem
- Potreba za samodokazivanjem

Svih pet potreba treba sagledavati u cjelosti i ne odvajati jednu od druge. Međutim, prilikom započinjanja pregovora mora se voditi računa o redosljedu ispunjavanja odnosno poštivanja ovih potreba. Naime, suvišno je pokazivati i pričati o potrebi za poštivanjem ako nije zadovoljena osnovna fiziološka potreba, odnosno potreba za hranom, lijekovima i dr. Dakle, pregovarač mora biti obazriv i nikada ne zaboravljati, bar u pogledu ovih potreba, pokazati pozitivan odnos otmičaru.

- Razvijanje kontakta sa otmičarima

Faza u kojoj se razvija i održava kontakt je najdugoročnija i na neki poseban način najveće psihičko opterećenje za pregovarača. U ovoj fazi procjenjuje se motivacija odnosno razlozi razvoja događaja, pokušava se saznati stanje u kojem se nalaze taoci te se pokušava saznati što više podataka o otmičaru. Tok razgovora mora teći na intelektualnom i obrazovnom nivou otmičara, ne smije se

¹⁵ Abraham Harold Maslow, američki psiholog, teoretičar pokreta za ljudske potencijale. Osnivač je škole unutar suvremene psihologije koja je poznata pod imenom humanistička psihologija.

ulaziti u ideološku ili vjersku diskusiju osim ako pregovarač dobro poznaje tu oblast i spreman je i u tom pogledu na bilo koju zamku koja se može pred njega postaviti. Pregovori se prije svega moraju temeljiti na taktici ustupanja odnosno taktici „usluga za uslugu“. Pregovarač u ovoj vrsti taktike dobija psihološku prednost jer ispunjava zahtjeve otmičara a uz to pokazuje svoju dobru namjeru. Na ovaj način ujedno stvara povjerenje i uvijek se u razgovoru može pozvati na tu „uslugu“. U kontaktima se preporučuje stalno ali neprimjetno i umjereno davanje nade otmičaru da se iz situacije može izaći i dostojanstveno i sa sačuvanim ponosom. Ipak ne smije nikada davati lažna obećanja niti obećavati nešto što ne može ispuniti. Držanje datih obećanja daje izvrsnu podlogu za stvaranje povjerenja i nastavak razgovora. Pregovarač ne smije tokom razgovora koristiti povišen ton ali ni riječi koje mogu izazvati neželjene reakcije otmičara. (To su riječi tipa zatvor, terorista, talac, psihijatrijska bolnica). Do krajnjih granica treba izbjegavati odbijanje odnosno negacije prema njihovim zahtjevima ali ne smije ni prihvatiti svaki postavljeni zahtjev. Mora nastojati umanjiti očekivanja otmičara i ostavljati sebi mogućnost odstupanja i rezerve. Policijski pregovarači su osobe koje pregovaraju i ne komanduju. Iz tog razloga oni moraju zauzimati neutralan stav i pokušavati da „ostvare dogovor“ što je ujedno i taktika kojom se dobija na vremenu. Pregovarač mora voditi računa o tome da sa otmičarem ili zabarikadiranom osobom uspostavi odnos međusobnog povjerenja, saradnje i zajedničkog interesa ali vodeći računa o tome da ne pretjera u prilagođavanju. Osnova tog odnosa mora biti prilagođena i na principu potrebe za iznalaženjem najboljeg modusa za rješavanje situacije. Policijski pregovarač bi trebao da pokuša, na osnovu prikupljenih podataka od strane istražitelja, pronaći zajedničke teme sa otmičarem i da na taj način uspostavi određen partnerski odnos.

Prilikom ostvarivanja tog odnosa pregovarač može udovoljavati određenim zahtjevima otmičara i postoje određena pravila o čemu se pregovara a o čemu ne.¹⁶

¹⁶ Denis Murphy, „Pravilna komunikacija i udovoljavanje zahtjevima otmičara“- “Hostage negotiation training course”, FBI Academy Baton Rouge Louisiana, USA, 2005.

Pregovarati se može o:

- Dostavi hrane
- Bezalkoholnog pića
- Novca
- Određenoj vrsti lijekova i medicinske pomoći
- Kontaktu sa medijima
- Pristupu i kontaktu sa porodicom (samo pod određenim uslovima)

Ne može se pregovarati o:

- Davanju oružja
- Droge i alkohola
- Policijske i vojne opreme
- O bjekstvu
- Oslobađanju odgovornosti pred sudom

Posebna vještina koju bi svaki pregovarač morao imati i stalno razvijati je vještina tzv „aktivnog slušanja“.¹⁷ Ovo je vještina koja se posebno razvija i veliki broj osoba uprkos tome što misli da je posjeduje, zapravo je nema. Većina ljudi smatra da je zastupanje i iznošenje svojih stavova nešto što se podrazumjeva i uopće nije spramna slušati drugu osobu. U koliko policijski pregovarač u značajnoj mjeri ima razvijenu ovu vještinu uspjeh će navesti otmičara da govori, iznosi misli i stavove i naravno želje. Na ovaj način će se smanjiti početna emotivna napetost i razgovor će postepeno prouzrokovati stanje racionalnog razmišljanja kod otmičara.

Osim izazivanja ovakvog stanja, tokom razgovora doći će do određenog broja informacija operativnog karaktera koje će pomoći u konačnom rješavanju situacije.

¹⁷ Anđela Simonović, „Psihološki aspekti policijskog pregovaranja u odnosu na bezbjednosni problem“ Stručni rad, Uprava policije, Podgorica 2021.

Razvoj vještina aktivnog slušanja svrstava se i razvija kroz slijedeće komponente:

- Prepoznavanje emocija
- Parafraziranje
- Reflektovanje
- Sažetak
- Pitanja otvorenog tipa
- Minimalno ohrabrivanje
- Efektivne pauze
- „Ja“ poruke

Prepoznavanje emocija je tehnika aktivnog slušanja pri kojoj policijski pregovarač identifikuje izražena osjećanja otmičara i označava njegove emocije koje on još nije prepoznao. Ova tehnika pomaže u razvijanju perfektnog odnosa sa suprotstavljenom stranom jer pokazuje razumjevanje njegovih stavova i želja.

Parafraziranje ili davanje značenja izjavama u drugoj formi se koristi za kratke potvrde značenja i izražavanje shvatanja i pažnje slušaoca u odnosu na ono što otmičar priča. Koristi se tako što pregovarač povremeno prepriča posljednje riječi koje je otmičar rekao ali na način da ima da drugačije značenje i to obično umanjujuće.

Reflektovanje ili kratke primjedbe na izjave se koriste tako da pregovarač ponovi nekoliko posljednjih riječi onako kako ih je otmičar izgovorio. Dobra je tehnika za početak pregovora i pomaže pregovaraču da se koncentriše i orijentiše prema sagovorniku ali i da stavi do znanja otmičaru da ga pregovarač pažljivo sluša. Visinom glasa pregovarač može demonstrirati razumjevanje i ohrabriti otmičara da nastavi svoj govor na taj način smanjujući napetost.

Sažetak ili periodično sažimanje glavnih segmenata toka razgovora se koristi na način da pregovarač prepriča glavne segmente priče koju je čuo od otmičara dodajući priči i njegova osjećanja. Sažimanje ne smije biti urađeno otmičarevim riječima nego se koristi svojim riječima. Obično se koristi kod promjene pregovarača da bi se provjerilo da li je dobro razumio dosadašnje događaje, osjećanja i da bi ostvario dobar početni kontakt sa otmičarem.

Pitanja otvorenog tipa su pitanja koja kao odgovor zahtjevaju više od običnih odgovora sa da ili ne. Pitanja se postavljaju počinjući sa „šta“, „kako“, „kada“ i doprinose i prenose iskren interes u zadobijanju povjerenja. Daju otmičaru slobodu odgovora ograničavajući pri tom osjećaj ispitivanja otmičara od strane pregovarača.

Minimalno ohrabrivanje su kratki odgovori pregovarača tokom govora otmičara. Ti odgovori mogu biti i razni zvukovi koji će otmičaru staviti do znanja da pregovarač pažljivo sluša. Npr.: „Da da, dobro“. Najbolje su iskorišteni kada otmičar govori kroz dužu misao ili duži period jer ljudi žele znati da ih sagovornik sluša. Najefikasnije se koriste u kombinaciji sa drugim vještinama.

Efektivne pauze ili potpuna tišina koriste se neposredno prije ili poslije neke značajne izjave. Pomažu usmjeravanju misli otmičara ali i da se pokaže otmičaru da je konverzacija uzajaman proces. Izuzetno je prikladan odgovor na ljutnju otmičara jer u trenutku stvori zabunu i smiri emocije kod otmičara.

„Ja“ poruke su izjave izgovorene u prvom licu jednine (...Ja osjećam...zato što....) koje se obično koriste da se kontrira otmičaru koji se ponaša kontra-produktivno, ali tako da ne izgleda kao direktno optuživanje ili osuda.

Vještina aktivnog slušanja se ne smije gledati kao sposobnost pregovarača da nešto savjetuje ili pak nagovori otmičara. Niti u jednom trenutku ne smije se dogoditi da on komentariše ili savjetuje što bi on uradio u sličnoj situaciji. Jednostavno je potrebno da pregovarač prihvati vrijednosti koje otmičar ističe te da u skladu sa njegovim osjećanjima, vrijednostima i stilom života i mišljenjem razvija kontakt i razgovor.¹⁸

Cilj je doći do određenog stepena u kojem će pregovarač imati utjecaj na otmičara i stvoriti određenu „zavisnost“ istog o razgovoru sa pregovaračem. U smislu zavisnosti smatra se sposobnost ili kapacitet pregovarača da prouzrokuje promjene u mišljenju i ponašanju otmičara. U tom smislu oružje je glas pregovarača. Ton, boja i brzina izgovora je ono što može imati jači utjecaj na otmičara

¹⁸ Bernard Forsythe i Robert Arce, „Intervju i ispitivanje-profilacija ličnosti“, Kurs za instruktore-ICITAP, Sarajevo, 2014.

nego ono što je izgovoreno i rečeno. Projektovana iskrenost u glasu usklađena sa tonom, bojom i brzinom izgovora može imati presudno značenje u pregovorima. Napredak u pregovorima je evidentan kada se uoče slijedeći faktori:

- Osjetno je smanjena agresivnost otmičara
- kada počne duže razgovarati i pominjati svoje intimne stvari
- kada se počne pravdati
- kada počne pričati o stvarima koje nemaju veze sa trenutnom situacijom
- kada pokaže strah od smrti
- kada nas pita šta će se desiti nakon okončanja krize
- kada počinje brinuti o taocima
- kada počne razmjenjivati lične informacije sa pregovaračem
- kada zaboravi ultimatum ili rokove a isti prođu bez incidenta

U momentu kada pregovarač uoči ove karakteristike ali i druge karakteristike iz kojih se može naslutiti slabljenje agresivnosti i želja za okončanjem krize, pregovarač će ući u završnu fazu pregovora.

➤ Faza razrješenja krizne situacije:

Svi pregovori se mogu završiti na razne načine ali je stepen uspješnosti različit. U pravilu, svi pregovori se završavaju predajom ili oružanom intervencijom. I u jednom i u drugom slučaju interveniše i pregovore okončava specijalna jedinica policije. Tu činjenicu nijedan policijski pregovarač ne smije smetnuti sa uma.

Da bi se predaja otmičara obavila na najbezbedniji način, pregovarački tim mora imati sačinjen poseban plan predaje. Plan mora biti jasan i nedvosmislen a opet jednostavan u pogledu procedura koje se dogovaraju sa vinovnikom krizne situacije. U njemu moraju biti uzete u obzir i nepredviđene okolnosti i situacije. Otmičaru se mora pomoći da razumije dogovoreni postupak predaje i to korak po korak da ne bi došlo do nesporazuma koji može imati katastrofalne posljedice. Veoma je bitno do zadnjeg momenta ostati u kontaktu sa otmičarem i davati im instrukcije do samog završetka postupka. Mora se voditi računa o dostojanstvu otmičara ali i dostojanstvu pregovarača jer sačuvano dostojanstvo prilikom dogovorene predaje je jedan od najjačih aduta pregovarača za rješavanje

krizne situacije mirnim putem. Ipak, ukoliko se procjeni da više ne postoji prostor za mirno rješenje krize, pregovarač će operativnom štabu naznačiti potrebu za nasilnim rješenjem krize koji će nakon toga razmotriti tu opciju a rukovodilac štaba narediti intervenciju specijalne policijske jedinice.

Kada se izda takva naredba, pregovarač ni tada ne smije odstupiti sa svoje pozicije. Napotiv, njegova uloga tada postaje uloga bar jednog pripadnika specijalne jedinice policije jer je tada njegov zadatak da bar jednog otmičara zadržava uz telefon i na taj način ga onesposobi da pruži otpor upadnom timu. Idealno bi bilo kada bi uspio da ga dovede u situaciju da je pod vizuelnim nadzorom snajperskog tima ili da ga pak upadni tim ima u svom vizuelnom dejstvu. Osim ovog segmenta od izuzetne je važnosti da svojim glasom unese opuštajuću atmosferu među otmičare na taj način dopuštajući potpuno iznenađenje upadnom timu.

4.7 Nacini i sredstva komunikacije tokom pregovora

Pregovori sa otmičarim mogu se vršiti na više različitih načina i sa različitim sredstvima komunikacije. Pregovarati se može i direktno i indirektno.

Direktno pregovaranje podrazumjeva komunikaciju između pregovarača i otmičara putem telefona, megafona ili radio uređaja. Ovi pregovori ne podrazumjevaju to da se otmičar i pregovarač gledaju oči u oči.

Indirektno pregovaranje podrazumjeva pregovore putem posrednika, prevodioca, taoca, medija ili na neki drugi način kada se pregovara posredstvom druge osobe.

Sredstva komunikacije mogu biti:

- Telefon
- radio veza
- megafon
- pisane poruke
- elektronska pošta
- licem u lice
- putem posrednika
- uz korištenje prevodioca

Pregovaranje telefonom je jedan od najčešćih načina na koji se vode pregovori između otmičara i pregovarača. Mogu se voditi putem fiksnih, mobilnih, satelitskih, avionskih ali i putem pregovaračkih telefona koji su posebno prilagođeni za ovu namjenu.

Pregovaranje putem fiksne telefonije nosi izvjestan rizik jer postoji opasnost konekcije na vezu drugih neovlaštenih lica. Također postoji mogućnost da otmičar ostvari direktan kontakt sa medijima ili saučesnicima koji su van objekta. Slično pravilo važi i za mobilnu telefoniju jer postoji mogućnost konekcije sa drugim licima.

Upravo iz ovog razloga postoje pregovarački telefoni koji su specijalno prilagođeni za vođenje pregovora. Ovi telefoni sastoje se od telefonskog aparata sa snimačima tona i posebnim slušalicama i mikrofona za članove pregovaračkog tima. Uz ovaj set ide i obilježen metrički kabl i posebna kutija na kraju tog kabla u kojoj se nalazi telefon odnosno slušalica koja se dostavlja otmičaru.

Prednosti pregovora ovim telefonom su:

- Veća sigurnost i manji pritisak i stres pregovarača
- mogućnost konsultacija pregovarača sa timom koji sluša tok razgovora pregovarača sa otmičarem.(dostava papirića sa sugestijama)
- razgovor mogu slušati psiholog, psihijatar i drugi stručnjaci
- razgovor se može snimati a kasnije analizirati i koristiti kao dokaz na Sudu
- dužina metrički obilježenog kabla može nam poslužiti da ocjenimo položaj otmičara od ulaza u objekat.

Loša strana pregovora u kojima se koristi pregovarački telefon odnosno pregovarački set je ta što prije same upotrebe moramo iznaći način da ubjedimo otmičare da prihvate ovaj telefona a zatim im neko mora i dostaviti taj telefon. To predstavlja rizik za policajce odnosno pripadnike specijalne jedinice koji, u pravilu, taj telefon i ubacuju odnosno dostavljaju otmičarima. Osnovna tehnika koja se koristi prilikom pregovora telefonom je upravo tehnika aktivnog slušanja. Cilj pregovarača je da prvobitni monolog otmičara putem telefona postepeno transformiše u dijalog dvoje ljudi punih racionalnog razmišljanja a čiji je krajnji cilj da mirno riješe nastalu situaciju. Pregovarač stimuliše otmičara da što više govori na telefon na taj način dobijajući na vremenu. Da bi pregovarač bio u potpunosti koncentrisan na razgovor od izuzetne je važnosti da ima slušalice na oba uha te slobodne ruke da bi mogao zapisivati bitne stavke razgovora.

Mora voditi računa o intonaciji glasa, načinu izgovora pojedinih fraza te uvježbati da emocije prenese putem telefona.

Pregovori licem u lice su vrsta pregovora koje policijski pregovarači u principu izbjegavaju jer su izuzetno opasni po pregovarače ali i po taoce. Kada ipak situacija zahtjeva ovakvu vrstu pregovora i ne postoji bolji način, pregovarači pristaju na njih, ali i tad se moraju držati određenih pravila da bi njihova i sigurnost ostalih bila bar na određenom, nešto višem novou.

Osnovna pravila u ovakvoj vrsti pregovora su:

- Ne ulazi se u pregovore licem u lice bez prethodno pribavljenih garancija za bezbjedan ulazak i izlazak sa lica mjesta.
- Potpuna koncentracija koja podrazumjeva savršenu kontrolu emocija
- Uvijek gledati direktno u oči otmičara, nikada na stranu i ni po koju cijenu ne okretati leđa otmičaru.
- Nikada ne ulaziti u prostoriju u kojoj se nalaze otmičari jer mora ostaviti sebi uvijek mogućnost povlačenja. Ulaskom u prostoriju te mogućnosti su minimalne
- Ne pregovarati nikada ako je u njega upereno oružje ili su postavljene eksplozivne naprave u blizini
- Obavezno osigurati sebi bezbjedan put za povlačenje
- Prije samog izlaska razmjeniti lične opise sa otmičarem da ne bi došlo do zabune
- Uvijek nositi pancir, voditi računa o prostornom odstojanju i koristiti adekvatan zaklon
- U slučaju ove vrste pregovora obavezno sve poteze usaglasiti sa aktivnostima upadnih timova specijalne policijske jedinice
- Ne ulaziti u pregovore bez prethodne saglasnosti rukovodioca akcije
- Procjeniti između koristi i rizika ovakvog angažovanja

Kao što postoje pravila u ovoj vrsti pregovora postoji i drugi segment koji uprkos poštivanju pravila može imati velike negativnosti u samim pregovorima. To je prije svega sama fizička pojava pregovarača. Većina ljudi podsvjesno, pema glasu koji čuje, u svojim mislima formira mogući izgled osobe sa kojom razgovara. U ovoj vrsti pregovora sve pretpostavke o izgledu padaju u vodu. Pojava pregovarača u fizičkom smislu može iziritirati otmičara. Naime, u ovakvim situacijama visina,

težina, tjelesna konstrukcija, način odjevanja, osmijeh, oči, gestikulacija i svi drugi detalji su apsolutno vidljivi. Bilo koja od ovih stavki a koja se ukaže pred otmičarem ili pak obrnuto, pred pregovaračem, može izazvati neželjenu reakciju. Dovoljan je i sitni tik na licu ili pokret tijela da izazove bjes i negativnu reakciju jedne ili druge strane. Ipak, ova vrsta pregovora ima i svoje pozitivne strane koji su apsolutno paralelni sa negativnim stranama. U direktnom kontaktu licem u lice pregovaraču je lakše izvršiti procjenu da li je otmičar odlučio da istraje u svojim nakanama i da li postuje i najmanje šanse za odustajanje.

Pregovaračke tehnike se mogu bolje iskoristiti jer se primjenjuju direktno sa unošenjem emocija. Lakše je uočiti i pravo stanje talaca, okruženje, broj otmičara, vrstu i količinu naoružanja kojom raspolažu.

➤ Korištenje posrednika ili prevodioca u pregovorima

Svaka krizna situacija je jedinstvena i posebna na svoj način. Jedno od osnovnih pravila u pregovorima je da se ne koristi posrednik nego da se pregovara direktno. Međutim, u nekim slučajevima pregovarački tim mora primjeniti fleksibilan pristup i prilagoditi se nastaloj situaciji. Takva je situacija kada otmičar ne želi razgovarati direktno sa policijom ili pak postoji jezička barijera u tome. U takvim slučajevima dozvoljeno je korištenje posrednika ili prevodioca. Posrednik je osoba koja nastupa kao medijator između pregovarača i otmičara i koja po mogućnosti treba da ima uticaj na otmičare u konkretnoj situaciji. Mogući posrednici mogu biti rođaci, prijatelji, sveštenici, poslodavci, političari.

Ne postoji recept za upotrebu posrednika ali pregovarač mora imati potpunu kontrolu nad njim, nad njegovim emocijama i stavovima. Upotreba posrednika posebno se razmatra u situacijama kada otmičar traži određenu osobu, kada se takav posrednik dobrovoljno javlja i kada postoji osoba za koju se pokazalo da ima uticaj na otmičare i kada druge taktike nisu efikasne.

Ako se pregovarački tim odluči na korištenje posrednika, ovu osobu mora se ispitati, informisati i pripremiti za rad. Posrednik mora biti spreman prihvatiti i u potpunosti provesti zahtjeve pregovaračkog tima. Pozitivna stvar je u tome što pojava posrednika ponekad oslobađa pregovarača od obećanja koja je dao a ne može ih ispuniti.

Korištenje taoca kao posrednika u pregovorima se izbjegava jer se dolazi u situaciju da mu ne vjeruju niti pregovarači, jer smatraju da on previše dramaturizuje situaciju, jer je subjektivana a ne

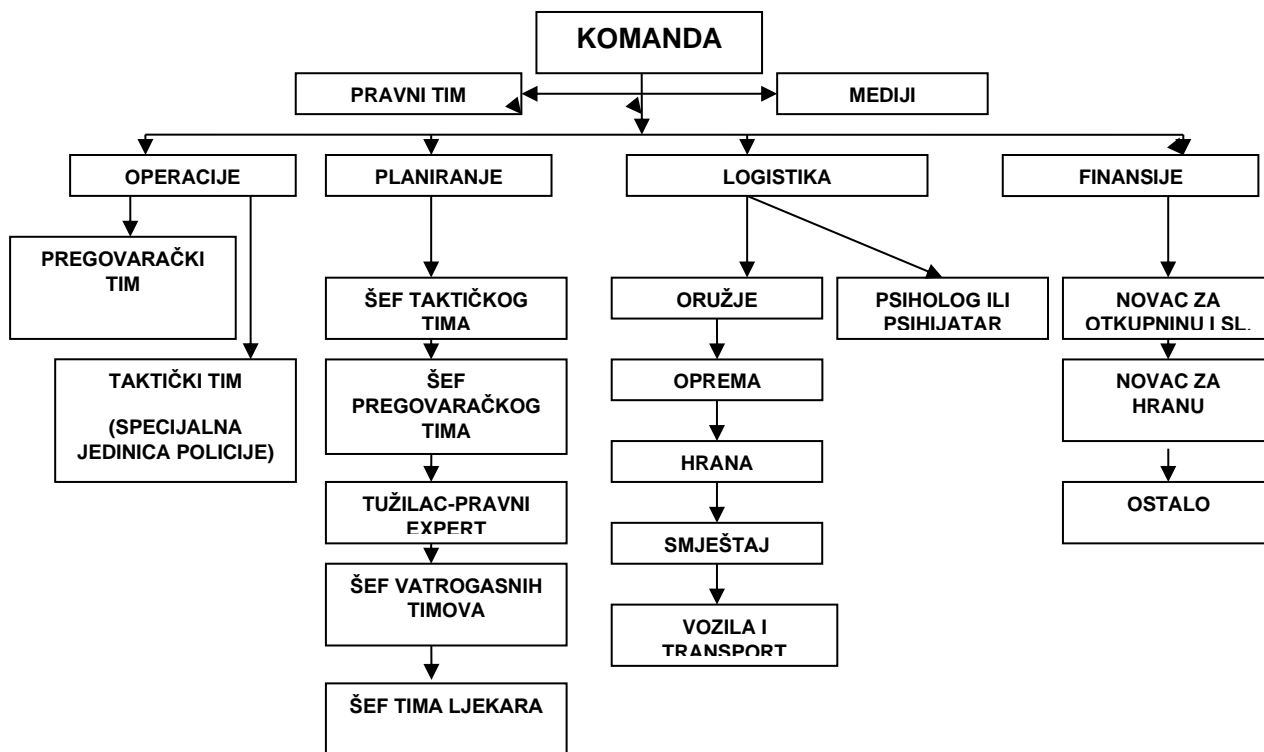
vjeruju mu niti otmičari jer smatraju da će u razgovoru odati pojedinosti koje oni nastoje sakriti.

Posebne su situacije u slučajevima kada otmičari ne govore ili ne žele da koriste jezik zemlje u kojoj se otmica dogodila. Takvi otmičari obično žele pregovarati na svom maternjem jeziku i tada se u pravilu za pregovore angažira prevodilac. U ovakvim situacijama najvažnije je prevodiocu naglasiti da treba da prevede samo ono što mu pregovarač govori i to bez skraćivanja bilo kojeg izraza ili dodavanja detalja sa svoje strane.

Izuzetno je važno kontrolisati prevodioca i ako to mogućnosti dozvoljavaju koristiti još jednog prevodioca koji će kontrolirati sve ono što prvi prevodilac prenosi otmičaru. Oba prevodioca moraju dobiti detaljna saznanja o onome što se događa i šta pregovarač želi da oni čine. Osnovno pravilo u ovim situacijama je da je prevodilac „mašina“. Položaj pregovarača i prevodioca mora biti takav da se pregovarač direktno u lice obraća prevodiocu i to u prvom licu jednine a da ovaj to direktno u istom obliku prenosi otmičaru. Ne smije se dogoditi da se čuje bilo kakvo došaptavanje između prevodioca i pregovarača. Sve riječi moraju biti jasno i bukvalno prevedene. Pregovarač određuje tempo razgovora jer dug razgovor u situacijama u kojima se prevodi otežavaju održavanje kontinuiteta pregovora i stvaraju psihičko opterećenje i dodatni teret i pregovaraču i prevodiocu ali i otmičaru.

➤ **Shema strukture komandovanja incidentom**

Sistem pregovaranja, komandovanja, broj učesnika u pregovorima i cjelokupan postupak djelovanja policijskog pregovaračkog tima može se prikazati shematski.



Na shemi nisu prikazane lokalne policijske snage koje su nezamjenjljive u ovakvom vidu krizne situacije. Razlog izostavljanja se ogleda u tome da se one ne mogu potpuno svrstati niti u jedan segment strukture procesa pregovaranja. Naime, one spadaju i u operacije i u planiranje ali i logistiku i finansije. Rukovodilac štaba je obično i šef lokalne policije koja se mora pobrinuti i za osiguranje operacije, prikupiti podatke koji će olakšati planiranje a zatim i logistički pokriti timove. Lokalna policija može na zahtjev tužioca osigurati i finansije i hranu i sve ono što u trenutku zatreba na licu mjesta. Dakle, to je točak bez kojeg se situacija ne može kretati naprijed i u svim je strukturama

I napokon, vidljivo je da pregovarači nisu ti koji donose odluke nego pregovaraju ili prema to možemo definisati kao „pregovarači ne komanduju, komandiri ne pregovaraju“.

V-ANALIZA RAZLOGA I NAČINA PREGOVARANJA U POJEDINIM KRIZNIM SITUACIJAMA

5. Samoubistva

Pojam samoubistva je od samog nastanka čovječanstva izazovao nedoumice i različita razmišljanja. Ipak, ono što se u pravilu kod svih rasprava o samoubistvu nesporno potvrđuje je da je to sklonost svojstvana samo čovjeku. Čovjeku koji je ujedno i jedino biće svjesno svoje smrtnosti i prestanka bivstvovanja. U skladu sa ovim stavovima pregovaraču pa i svakoj osobi koja bi započela razgovor ili pregovore sa samoubicom postavljaju pitanje zašto interveniše jer: „Ko se odluči ubiti u zalud ga je odgovarati“, „Ako se nije ubio sad, ubiće se kad tad“, „Znao sam da će se ubiti i nije vrijedilo ni pokušavati spriječiti“.

U ovakvim situacijama evidentirano je da niko niti pokušava pružiti podršku pregovaraču niti ga uopšte pita kako se on kao čovjek osjeća. A sve psihološke analize do kojih se može doći pokazuju da pregovarači u ovakvim situacijama doživljavaju možda i najveći stres. Naime, ne radi se o pregovorima sa otmičarima u kojim situacijama do ubistva talaca u pravilu dolazi nakon odluke otmičara. U ovoj situaciji pregovarač je taj koji može da „izgubi“ subjekta i onda sam da sebi postavlja pitanja da li je on kriv, da li je on negdje pogriješio tokom razgovora, da li je nešto pogrešno rekao i sl. Da bi se pokušalo odgovoriti na sva pitanja o ovome izvršena je analiza ovog oblika, najblaže rečeno, psihološkog aspekta ovog ljudskog reagovanja.

5.1 Mitovi o suicidu

- Ljudi koji pričaju o samoubistvu rijetko to i učine
- Sklonost samoubistvu je nasljedna
- Samoubica jednostavno želi da umre i nema povratka nazad
- Samoubice su mentalno bolesne osobe
- Ko jednom pokuša da se ubije, opet će
- Ako nekog pitate da li želi da se ubije, na taj način joj date poticaj
- Samoubice rijetko traže pomoć ljekara
- Kada nestane depresije tada nastaje mogućnost samoubistva
- Samoubistvo dolazi spontano i bez upozoravajućih faktora

Šta je u stvari samoubistvo? Preme psihološkim parametrima samoubistvo je:

- Oblik ponašanja koji služi trenutnom rješenju problema
- Ciljno orjentirana metoda kojom pojedinac želi da riješi problem
- Način uspostave kontrole (za koju smatra da je izgubljena)
- Krajnja osveta (zbog nečeg ili prema nekom)

Glavni razlozi samoubistva su prema svemu navedenom uglavnom očaj i bespomoćnost. Očaj može biti izazvan gubitkom drage osobe, zaposlenja, gubitkom zdravlja, finansijskim gubitkom i na kraju gubitkom samopouzdanja. Ovi svi osjećaji prouzrokuju osjećaj bespomoćnosti i u pravilu dovodi do najgore moguće odluke koju čovjek može donijeti. Uzimanjem života samom sebi.

➤ Indikatori ponašanja koji prethode odluci:

- Odbacivanje ličnih stvari
- Pisanje poruke (obično oproštajne)
- Testiranje oružje
- Povlačenje u sebe i izbjegavanje porodice i prijatelja
- Iznenadan prestanak svih do tadašnjih aktivnosti
- Posjećivanje stranica na internetu koje govore o načinima samoubistva

➤ Vremenski znakovi

- „Nakon današnjeg dana to više neće biti važno“
- „Sutra?, ne postoji sutra“

5.2 Strategija pregovaranja sa samoubicama

Strategija pregovora sa samoubicama podrazumjeva profilaciju odnosno karakterizaciju ličnosti samoubice. Pretpostavka je da se radi o osobi sa dubokom depresijom i u skladu sa tim pregovarač mora prilagoditi svoje stavove i ponašanje.

U osnovi pregovarač mora znati:

- Da je depresija privremenog karaktera
- Da se može kontrolisati
- Da je to osjećaj koji većina ljudi u životu iskusi ali ga samoubica trenutno osjeća

Prema istraživanjima, policijski pregovarač, prije svega mora saznati razloge zašto osoba želi da umre, na što tim načinom postupanja želi da ukaže i da li postoji osoba koju on želi povrijediti takvim činom. Nakon što eventualno ostvari ovaj cilj i dobije ova saznanja on mora biti spreman:

- Detaljno opisati efekte koje će smrt prouzrokovati na njegovom /njemom tijelu
- Opisati trajne emotivne ožiljke koje će ostaviti osobama koje on/ona voli i koje njega vole
- Usmjeriti fokus pregovaranja na zahtjev samoubici da pokaže svoja osjećanja
- Razgovarati sa samoubicom o smrti koja je neupitna u svakom pogledu
- Staviti fokus i na situaciju koja je dovela do odluke o samoubistvu
- Zahtjevati od samoubice da uz pomoć mašte opiše svoje samoubistvo
- Razgovarati o bitnim stvarima u do tadašnjem životu
- Izraziti zabrinutost i saosjećanje
- Istaći da je samoubistvo samo jedna od mogućih alternativa
- „Kupiti“ vrijeme

Policijski pregovarač ni u kom slučaju ne bi smio:

- Suditi i presuđivati
- Ne smije se sukobljavati
- Ne „držati predavanje“
- Izbjegavati moralne pridike

6. Pregovaranje u zatvorskim i kazneno popravnim ustanovama

Specifičnost i sposobnost djelovanja pregovarača u kazneno popravnim institucijama dolazi do krajnjeg izražaja prije svega zbog samog okruženja a zatim i osoba koje se nalaze u tim ustanovama.

6.1 Procjena situacije

Osnovna stvar koja se u ovakvim situacijama mora odmah utvrditi je:

- Da li se radi o situaciji sa taocima, barikadama ili je oboje u pitanju
- Da li se radi isključivo o neredima
- Da li su neredi nastali spontano ili su planirani

Bez obzira o kojoj se od navedenih situacija radi, stručnjaci preporučuju brz i jak policijski odgovor. Taj odgovor mora biti izuzetno brz i efikasan pogotovo što u pravilu za vrijeme nereda u ovakvom okruženju traje masovno uništenje imovine a nanošenje povreda traje u velikom obimu.

Pregovori u ovakvom okruženju u pravilu se ne obavljaju ali ako ipak dođe do pregovora pregovarači imaju značajnu prednost zbog:

- Zatvorenosti mjesta krize (pobuna je unutar zatvora i izlaska nema)
- Svi obavještajni podaci su dostupni (poznati subjekti, pristup psihološkim profilima, pristup evidencijama, krizno mjesto)

Nedostaci koji su u ovom okruženju su:

- Taktički problemi kod ulaska specijalne jedinice (Ograde, rešetke, blindirana vrata)
- Nastala grupna dinamika
- Raniji negativni odnosi među zatvorenicima
- Vođstvu (različite grupe-različiti ciljevi)

Dinamika situacije u kazneno-popravnim ustanovama odvija se u tri faze:

1. Konfuzija

- Zatvrenici pokušavaju uspostaviti kontrolu
- Taoci (u koliko postoje) se pokušavaju zaštititi
- Čuvari (koji nisu oteti) pokušavaju uspostaviti red.

2. Destruktivno ponašanje

- Razaranje
- Uništavanje imovine
- Međusobni obračuni (ubistva)

- Osjećaj moći
- Nasilje nad čuvarima

3. Ispuhivanje

- Vođstvo
- Donošenje odluka
- Postavljanje ciljeva

6.2 Strategija pregovaranja

- Maksimalno koristiti tehniku „aktivnog slušanja“
- Ne nuditi ništa niti prerano niti previše
- Ako su zatvorenici podijeljeni u nekoliko grupa pomoći im da se organizuju
- Tražiti da se razgovara samo sa jednom osobom
- Pregovaranje usmjeriti prema najsmirenijem i najracionalnijem subjektu
- Pustiti da prođe prva faza a zatim im pomoći da uspostave „pravac“

Ne pregovara se o:

- Oslobođanju od kazne niti o bjekstvu
- Davanju oružja
- Razmjenu talaca (osim ako nije povrijeđen čuvar)
- Pomilovanju ili uslovnoj kazni

Pregovara se o:

- Životnim uvjetima
- Privilegijama
- Medijskoj pokrivenosti
- Amnestiji o nastaloj situaciji

Strategija pregovora sa zatvorenicima prema istraživanjima eminentnih penologa ali i policijskih pregovarača pokazala je da je prilikom akcije u zatvorskom okruženju u kojem se pregovara jako bitno biti pošten i otvoren, aktivno slušati što zatvorenici žele, paziti prilikom razgovora jer se

uglavnom radi o asocijalnim ličnostima ali mora postojati svjesnost pregovarača da zatvorenci prepoznaju čestitost i iskrenost čak i bolje od običnih ljudi.

Upravo iz ovih razloga prilikom okončanja pregovora mora se paziti i prilikom samog okončanja krize i predaje te nikako izgovarati riječi predaja. Najbolje je koristiti riječi izlazak, evakuacija i izlazak.

7. Pregovori u situacijama otmice aviona

Najsloženija situacija u kojoj se može naći sigurnosni sistem države ali i sam pregovarač jeste otmica aviona. Da bi se pravilno postupalo u ovim situacijama, cijeli sigurnosni sistem treba djelovati jedinstveno, sinhronizirano i sa zajedničkim čvrstim stavovima.

Prilikom izrade rada prikupljena saznanja ukazala su na to da je za dejstvo u graničnom pojasu BiH u koji spadaju i aerodromi nadležna Granična policija BiH. Ipak, jedinica koja kontinuirano vježba i djeluje u slučajevima otmice aviona je specijalna jedinica Državne agencije za istrage i zaštitu.

Ono što je od izuzetne važnosti u slučajevima otmice aviona a u smislu odgovornosti pregovarača i institucije koja provodi akciju je:

- Pregledati postojeći plan odgovora na aerodromu
- Da li je uopće pregovarački tim dio direktnog plana
- Uputiti pregovarača u kontrolni toranj
- Kontaktirati dolazeći avion prije samog slijetanja
- „Kupiti“ vrijeme prije prvog kontakta
- Tražiti pomoć prilikom prepoznavanja taktičkih opcija
- Ostvariti usku i izuzetno blisku saradnju sa taktičkim timom specijalne policijske jedinice

VI- PSIHOLOŠKI POREMEĆAJI I NJIHOVO PREPOZNAVANJE OD STRANE POLICIJSKOG PREGOVARAČA-STRATEGIJE PREGOVORA

Psihološki ili psihički poremećaj može se definirati kao stanje u kojem ponašanje i doživljavanje osobe odskae od uobičajenog, nije prilagođeno i predstavlja smetnju, te nije opravdano situacijom u kojoj se nalazi.¹⁹

Fokus posmatranja psiholoških poremećaja u ovom radu usmjeren je na strogo ograničene segmente koji se tiču poremećaja ličnosti sa kojima bi se mogao susresti policijski pregovarač. Razlog za to je i činjenica da je u samom pregovaračkom timu predviđeno prisustvo psihologa koji na sebe preuzima obavezu identifikacije određenog poremećaja dok je pregovarač taj koji svoje djelovanje prilagođava toj identifikaciji.

8. Vrste psiholoških poremećaja su:

- Poremećaji raspoloženja
- Psihotični poremećaji
- Poremećaji ličnosti

8.1.Poremećaji raspoloženja

U odnosu na ostale poremećaje, poremećaji raspoloženja mogu se tretirati kao „obične prehlade“. Jedan od osnovnih oblika ovih poremećaja je depresija

Karakteristike depresije su:

- duboka tuga
- beznadežnost
- bespomoćnost
- osjećaj bezvrijednosti
- osjećaj krivice

¹⁹ Marija Granić “Shizotipni poremećaj ličnosti – uzroci, simptomi i liječenje” Zagreb, članak objavljen 30.03.2018.godine, dostupno na adresi https://www.krenizdravo.hr/zdravlje/mentalno_zdravlje/shizotipni-poremecaj-licnosti-uzroci-simptomi-i-lijecenje. Pristupljeno 04.10.2021.god.

- turobne misli o svemu što se događa
- poremećaj sna, apetita i unutrašnji nemir
- usporena psiho-motorika

Dodatna karakteristika kod ovih osoba su načini na koje nastoje objasniti događaje a to su:

- Unutrašnji - “Ja sam svemu kriv”
- Globalni - „To će utjecati na sve što radim“
- Stabilni - “To će zauvijek trajati”

Strategija pregovarača koji pregovara sa depresivnim osobama treba da se svede na:

- Strpljenje i aktivno slušanje
- Korištenje suosjećanja
- Diskusija o stvarnom svijetu
- Pitanja o samoubistvu

Od depresivne osobe možemo očekivati:

- Iskrenost u situaciji
- Neodlučnost u situaciji
- Iznenadno poboljšanje raspoloženja

8.2 Psihotečni poremećaji

Kod ove vrste poremećaja subjekat gubi kontakt sa realnošću. Najpoznatiji od svih psihotečnih poremećaja, a koja se često susreće u pregovaračkim situacijama, je paranoidna šizofrenija.²⁰

Osnovne karakteristike ovog poremećaja su:

- Neorganizirano razmišljanje
- Poremećena i uznemirena percepcija
- Neprimjerene emocije i radnje

²⁰ MSD priručnik dijagnostike i terapije, Hrvatski liječnički zbor, Split 2014; dostupno na stranici <http://www.msd-prirucnici.placebo.hr/msd-prirucnik/psihijatrija/shizofrenija-i-srodni-poremecaji/kratkotrajni-psihoticni-poremecaj>, Pristupljeno 15.10.2021.

Neorganizirano razmišljanje najčešće obuhvata dva segmenta i to su iluzije u kojima subjekat ima lažna uvjerenja o proganjanju ali i o grandioznostima uprkos jasnih dokaza koji govore sasvim suprotno. Drugi segment je tzv. „Salata riječi“ pri kojoj dolazi do izgovora svojih misli bez nekog logičnog reda, preskačući sa jedne misli na drugu.

Poremećena i uznemirena percepcija najčešće obuhvata halucinacije koje su u stvari čulna iskustva bez poznatog vanjskog uzroka. Ovaj vid poremećaja može uključivati bilo koje čulo ali se obično radi o glasovima koje samo on čuje. (glasovi u glavi)

Neprimjerene emocije i radnje kao poremećaj imaju za specifikum reakcije koje ne odgovaraju datoj situaciji i odudaraju od ponašanja ostalih osoba. To se npr. manifestuje:

- Smjeh na sahranama
- Plač kad se svi smiju
- Iznenadan i ničim izazvan bijes

Kao dodatna karakteristika koja olakšava prepoznavanje ovih osoba može poslužiti i to što:

- Ljulja tijelo naprijed-nazad
- Trlja ruke
- Uvrće kosu

Osobu koja pati od paranoidne šizofrenije posebno karakteriše slijedeće:

- Društvena izolacija ili povlačenje „u sebe“
- Dezorjentiranost, konfuznost, paranoja
- Pukušava biti svadljiv
- Pun sumnji o tuđim motivima i lojalnosti
- Uporno traži potvrde tih sumnji
- Vjeruje da tijelo i misli kontrolišu vanjske sile
- Pogrešno tumači i ima pretjerane reakcije na događaje
- Čudno se ponaša, napr. sakuplja smeće, gomila hranu, priča sam sa sobom...

➤ **Strategija pregovaranja sa šizofrenim osobama**

Kod ovih osoba ne postoji univerzalna formula za pravilno i pravovremeno reagovanje na njihovo ponašanje. Ipak, postoje preporuke pregovaranja u kontaktima sa ovim osobama:

- Izbjegavati svađu i prepirku
- Ne uvjeravati ga da su halucinacije pogrešne i lažne
- Težiti iskrenosti i promovirati povjerenje
- Pustiti ga da sam objašnjava situaciju (uspostaviti odnos)
- Pokazivati saosjećanje i izbjegavati izazivanje osjećaja da mu prijetite
- Ne praviti nagle pokrete i radnje a komentari moraju biti jasni i određeni.
- ponuditi zaštitu i lijekove sa svoje strane da se ne osjeća sam
- osvrnuti se na strahove subjekta i stalno ih razuvjeravati
- paziti na povećani prostor oko tijela subjekta (lična zona)
- izbjegavati porodicu i vjerske službenike kao posrednike
- paziti na njihov negativan stav prema stručnjacima za mentalno zdravlje

8.3. Poremećaji ličnosti

- Asocijalna ličnost
- Nedorasla ličnost
- Bipolarni poremećaj

❖ Asocijalna ličnost ili psihopata-sociopata ima slijedeće karakteristike:

- nema savjesti niti osjećaja krivice i kajanja
- okrenut je samo sebi
- manipulativan i podložan utjecaju drugih osoba
- izuzetno impulsivan
- šarmer
- traži trenutno zadovoljenje (sad i odmah)
- nema lojalnosti (nikome)

- koristi druge ljude do maksimuma
- ne poštuje i zanemaruje sva pravila
- ima stav “niko kao ja”
- u nemogućnosti je da voli i nema saosjećanja
- traži stalna uzbuđenja
- vrlo malo ili nimalo je zabrinut
- uvijek krivi druge(nikada sebe)
- uzima i droge i alkohol

Ove osobe nisu umobolne ili lude u tom smislu riječi. Vrlo dobro znaju i prepoznaju razliku između dobrog i lošeg ali jednostavno ne žele da se prilagode društveno prihvatljivom ponašanju.

➤ **Strategija pregovora sa asocijalnom ličnošću**

- Uspostaviti svoj kredibilitet
- Stalno misliti na njegov „ego“ i želju da on bude „glavni“
- realan pristup
- ne dozvoliti mu nikada da ojača svoju poziciju
- ne davati mu nikada lažna obećanja-nikada
- izbjegavati korištenje posrednika u pregovorima
- pomozite mu da sačuva obraz (ne ponižavati ga)

❖ **Nedorasla ličnost- karakteristike:**

- Vrlo malo samopoštovanja
- prošlost sa malo ili nimalo uspjeha
- haotični odnosi u porodici
- nedorastao/djetinjast- „cmizdravac“
- loš planer (uvijek nedostaje izvršenje plana)
- nema sopstveni identitet-uvijek želi biti neko drugi ili slijedi druge
- identifikuje se sa simbolima moći
- vjerovatni problemi na poslu i u braku

- želi publiku i pažnju
 - osjetljiv na efekat „štokholmskog sindroma“
 - pretjerani zahtjevi
 - visoka vjerovatnoća samoubojstva
- Strategija pregovora sa nedoraslom ličnošću
- Fokusirati se na to da subjekat kaže zašto se odvija događaj
 - izgraditi “ego” subjekta i smanjiti pokazivanje sile (njegove ali i policijske)
 - pružiti mu razumjevanje i nekritički ga prihvatiti
 - ostati u kontaktu sa subjektom i postati mu bliži
 - nakon uspostave odnosa pristupiti mu direktnije
 - prihvatanje sugestija
 - paziti na korištenje prijatelja i rodbine kao posrednika
 - postoji veliki otencijal za iznenadnu predaju
 - pomozite mu da sačuva obraz i ne dozvolite mu „ponovni neuspjeh“
- ❖ Bipolarni poremećaj ili manijakalna depresija je vrsta poremećaja u kojoj postoji velika vjerovatnoća da se radi o genetskom naslijeđu. Osnovne karakteristike su:
- dijametralno suprotna raspoloženja koja su krajnje ozbiljna i stalna
 - pokazuje manijakalne epizode (najmanje jednu). Manija je u ovom slučaju intenzivni osjećaj uzvišenja kada osoba ima osjećaj da je neuništiva, osjeća se euforično i ima neopravdano povećano samopoštovanje.
- Strategija pregovora sa osobama oboljelim od bipolarnog poremećaja
- čuvati se njene želje za iskazivanjem nasilja
 - pažljivo razmisliti o pregovorima licem u lice
 - pažljivo koristiti porodicu kao posrednike
 - biti uvijek spreman na promjene raspoloženja (pozitivne i negativne)

VII- PRAVILAN PRISTUP PREGOVARANJU

Pravilan pristup pregovaranju u talačkim i kriznim situacijama je prema svemu naprijed navedenom splet različitih sistemskih, intelektualnih, fizičkih i tehnoloških aktivnosti koje za cilj imaju razrješenje krizne situacije na najbezbjedniji i najsigurniji način kako za taoce tako i za policijske službenike ali i otmičare, odnosno osobe koje su svojim ponašanjem prouzrokovale kriznu situaciju. Sistemska uređenost pri tom podrazumjeva prije svega zakonsku uređenost problematike pregovaranja prema kojoj bi jasno bile definisane nadležnosti policijskih agencija a zatim i unutrašnju organizaciju istih. Intelektualne odnosno fizičke aktivnosti bi pri tom bile usmjerene na pravilan odabir osoba koje bi prošle posebne obuke za pregovarače. Pri tom bi svaki pregovarač od te institucije dobijao adekvatnu ocjenu ličnih psiho-fizičkih sposobnosti za obavljanje posla pregovarača. I na koncu, tehnologija u 21. vijeku koja bi bila upotrebljana prilikom situacija pregovaranja mora biti najsuvremenija i prilagođena situaciji.

Osnovni i najispravniji pristup pregovaranju je, i za nedovoljno obučene pregovarače ali i policajce koji dolaze na lice mjesta, usmjeriti pažnju na žrtve te situacije. Saznati koliko je talaca, ko su taoci, imaju li ikakve veze sa otmičarima, njihove godine i spol, fizičko i mentalno stanje prije incidenta, povrede koje su eventualno nastale prilikom nastanka krize, kakvi su uslovi u kojima trenutno borave. Pregovarač odnosno pregovarački tim koji dolazi na lice mjesta prije svega mora osigurati adekvatne uslove za djelovanje tima. To u slučajevima kada ne postoji pregovaračko vozilo treba biti adekvatna prostorija za smještaj tima. U prostoriji se ne smiju nalaziti osobe koje svojim aktivnostima ne mogu i ne utiču na razrješenje krize. U prostoriji treba da se nalazi:

- Pregovarač – šef tima
- Pregovarač br. 1- Direktno razgovara sa otmičarima
- Pregovarač br. 2- Pomaže i daje sugestije Pregovaraču 1
- Pregovarač br. 3- Vodi table, daje uputstva zapisničaru
- Zapisničar- Vodi zapisnik (podataka, zahtjeva i zadatah rokova)
- Predstavnik specijalne policijske jedinice- U toku eventualne dostave lijekova ili hrane, predaje, puštanja talaca, i sl. Osigurava komunikaciju sa upadnim timom.

U smislu pravilnog pristupa pregovaranju od izuzetne je važnosti da u pregovaračkoj prstoriji vlada apsolutna tišina. Pregovarač mora posebno voditi računa o pojavi tzv „ Štokholmskog sindroma“ kao pojavi koja podrazumijeva situaciju u kojoj taoci razvijaju simpatije prema svojim otmičarima. Termin je nastao kako bi se opisalo čudno ponašanje četiri uposlenika banke u Štokholmu koji su držani u zatočeništvu šest dana od strane dva pljačkaša/otmičara u avgustu 1973. godine. Taoci su otišli do te mjere da su pomagali otmičarima, a dvije uposlenice su se naposljetku vjerile za njih. Iako postoje brojne teorije, teško je objasniti Štokholmski sindrom. Po pravilu se javlja u talačkim situacijama koje traju nekoliko dana ili sedmica što omogućava otmičarima i taocima da se bolje upoznaju.²¹

VIII-ZAKLJUČAK

Istraživanje činjenica navedenih i prezentiranih u ovom radu, analiza pravnih dokumenata, istraživačkih projekata, proučavanje naučne, stručne kao i literature i podataka dostupnih na internetu, pisanim, štampanim i elektronskim medijima, dokazuju generalnu hipotezu ovog rada i potvrđuju da su osnovne prepreke unaprijeđenja i poboljšanja sistema rada agencija za provođenje zakona u Bosni i Hercegovini u osnovi pravne prirode. Dakle, izmjenama i dopunama zakona i pravilnika o unutrašnjoj organizaciji bi se regulisala uspostava pregovaračkih timova, olakšalo bi se djelovanje policijskih službenika u kriznim situacijama i omogućila obuka i osposobljavanje policijskih pregovarača. Dokazane su i izvedbene hipoteze prema kojima bi dobre prakse i stečena iskustva zemalja okruženja kao i zemalja EU našle primjenu u Bosni i Hercegovini i značajno podigle ugled policije kod građana.

Pitanje talačkih situacija i drugih kriznih i konfliktnih situacija u Bosni i Hercegovini, a osobito na području F BiH, se nepostojanjem zakonskih uporišta indirektno minimizira te se na taj način ovoj problematici pridaje veoma mali značaj i dopušta se ad-hoc postupanje. Bosna i Hercegovina treba da teži usklađivanju krivično-pravnog i policijskog aparata prema evropskim standardima. Kroz istraživanje je vidljivo da već dugi niz godina unutar policijskih organa ali i zakonodavnog aparata nema konkretnih pravnih i institucionalnih zahvata koji bi za cilj imali promjenu stanja.

Jedina izmjena koju su zakonodavne strukture vlasti u BiH donijele odnosi se na član 162b

²¹ Benjamin Plevljak “Policijsko pregovaranje u kriznim incidentima”-Analiza , Centar za sigurnosne studije, Sarajevo, Septembar 2016.

Krivičnog Zakona BiH, koji se odnosi na protuzakonito formiranje i pridruživanje stranim paravojnim ili parapolijskim formacijama. Suštinski, praktičnog reagovanja zakonodavne strukture Bosne i Hercegovine na bilo koji teroristički akt koji se prethodno desio nije ni bilo. Nepoznat je čak i statistički pokazatelj pregovaranja policijskih službenika u kriznim ili samoubilačkim aktima, kao što je nepoznato da li su policijski službenici ostvarili bilo kakav uspjeh u spašavanju života samoubicama. U istraživanju je ukazano koji su to najadekvatniji metodi prilikom rješavanja kriznih situacija a nešto manje pažnje je poklonjeno analizama osobina pregovarača i psihičkih osobina otmičara, odnosno drugih vinovnika kriznih situacija.

Pored toga kroz navedene dobre prakse evropskih zemalja, kao i zemalja okruženja ukazano je na mogućnost primjene ovih propisa u Bosankohercegovskim policijskim agencijama.

Prikazan je način kako da se izvrši kvalitetna organizacija pregovaračkih timova te na koji način se mogu obučavati i sistematizovati radna mjesta budućih policijskih pregovarača.

Navedeni su primjeri organizacije timova unutar EU ali i timova zemalja neposrednog okruženja.

Kako bi poboljšale percepciju policije u javnosti, osobe zadužene za reformu policijskih struktura moraju težiti promjeni razmišljanja u smislu djelovanja policije na terenu. Sačiniti strategiju osavremenjavanja policijske strukture kroz korištenje najsavremenijih naučnih spoznaja ali i iskustava potvrđenih u praksi. Potrebno je ostvariti saradnju i kontakte sa stranim ekspertima u ovoj oblasti te sačiniti posebne nastavne planove i programe za edukaciju pregovarača u kriznim situacijama.

Kroz istraživanje je uočen značajan nedostatak komunikacije zakonodavaca sa policijskim agencijama uprkos činjenicama da upravo zakonodavna tijela kroz svoj rad direktno utiču na izvršnu vlast, kojoj pripadaju i policijske agencije.

Nadati se da će ovaj rad doprinijeti većem razumjevanju cjelokupnog stanja a posebno potrebi formiranja dodatnih organizacionih jedinica, odnosno policijskih pregovaračkih timova za rješavanje kriznih i talačkih situacija.

X- LITERATURA

Knjige, Stručna literatura i članci:

1. Bernard Forsythe i Robert Arce „Intervju i ispitivanje“, United States Department of Justice, Washington, 2005.
2. Željko Mojsilović i Dragan Džamić „*Oružjem protiv otmičara-deset najuspješnijih operacija oslobađanja talaca*“, Centar za krizni menadžment i pregovaranje, Beograd 2010.
3. Željko Mojsilović „*Terorizam i pregovaranje*“, Centar za krizni menadžment i pregovaranje, Beograd 2009.
4. Dane Subošić i Željko Mojsilović „*Deset godina pregovaračkog tima MUP-a Srbije*“-Kriminalističko-policijska akademija Beograd, 2014 god.
5. OSCE misija u BiH „*Sprječavanje terorizma i suzbijanje nasilnog ekstremizma i radikalizacije koji vode ka terorizmu*“ (Pristup kroz rad policije u zajednici) OSCE, 2014
6. OSCE misija u BiH „Razumjevanje krivičnih djela počinjenih iz mržnje“, 2010.
7. OSCE misija u BiH „Borba protiv krivičnih djela počinjenih iz mržnje“, 2012.
8. Benjamin Plevljak “Policijsko pregovaranje u kriznim incidentima”; Centar za sigurnosne studije, Sarajevo, 2016.
9. Anđela Simonović „Psihološki aspekti policijskog pregovaranja u odnosu na bezbjednosni problem“ Uprava policije Podgorica 2021.
10. Dane Subošić „*Postupak policijskog pregovaranja u talačkim situacijama*“, Kriminalističko-policijska akademija, Beograd 2006..
11. Irene Cajner Mraović i Ljubica Bakić; „Neke preporučene strategije komuniciranja sa nasilnicima“ Visoka policijska Skola- Policijska akademija MUP RH, 2000.
12. George Bradford, Max Howard, Denis Murphy, Dvain Fuselier, Jim Bradly, “Hostage negotiation training course”, Police Academy Baton Rouge Louisiana, 2005 god.

Propisi:

- "Sl. glasnik BiH", br. 27/2004, 63/2004, 5/2006, 58/2006, 58/2006, 15/2008, 50/2008 - dr. zakon, 63/2008, 35/2009, 7/2012 i 42/2018 - odluka Ustavnog suda
- Zakon o policijskim službenicima Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 27/05)
- Zakon o policijskim službenicima Bosne i Hercegovine (Sl. glasnik BiH", br. 27/2004, 63/2004, 5/2006, 58/2006, 58/2006, 15/2008, 50/2008 - dr. zakon, 63/2008, 35/2009, 7/2012 i 42/2018)
- Zakon o policijskim službenicima Kantona Sarajevo ("Sl. novine Kantona Sarajevo", br. 38/2018, 26/2019 i 39/2020)
- Zakon o policiji i unutrašnjim poslovima Republike srpske ("Sl. glasnik RS", br. 57/2016, 110/2016, 58/2019 i 82/2019)
- Zakon o policijskim službenicima Brčko distrikta Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik Brčko distrikta BiH“ broj 41/07), s izmjenama i dopunama Zakona o policijskim službenicima Brčko distrikta BiH („Službeni glasnik Brčko distrikta BiH“ broj 36/09 , 60/10, 37/14, 13/16 i 14/19) i ispravkom Zakona o policijskim službenicima Brčko distrikta Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik Brčko distrikta BiH“ broj 04/08)- Prečišćeni tekst Broj: 01-02-209-01/20 od 25. 2. 2020. Godine
- Zakon Bosne i Hercegovine o izvršenju krivičnih sankcija, pritvora i drugih mjera ("Sl. glasnik BiH", br. 22/2016 - prečišćen tekst)
- Zakon o sudskoj policiji Federacije BiH (Službene novine Federacije **BiH**», broj 77/20 od 23.10.2020)

Naučno-stručne publikacije:

- Patrick Michaud, „Predictive modeling in hostage and barricade incidents“, Criminal Justice and Behavior, septembar 2008. Montreal
- Laurence Miller; Hostage Negotiation: „Psychological Principles and Practices“ Boca Raton, Florida 2005 god. (International Journal of Emergency Mental Health)
- Milan Glišović; “Otmica vazduhoplova kao bezbednosna pretnja civilnom vazduhoplovstvu”; MUP Republike Srbije- Žurnal za kriminalistiku i pravo, 2016 god

Internet kao izvor podataka:

- Centar za sigurnosne studije; „Pregled stanja u oblasti policije u Bosni i Hercegovini“; Sarajevo, 2013. god. http://css.ba/wpcontent/uploads/2011/06/images_docs2_pregled%20stanja%20policije%20u%20bih.pdf
- MUP Republike Srbije „Funkcija Pregovaračkog tima“, Beograd 29.08.2009. godine http://arhiva.mup.gov.rs/cms_lat/direkcija.nsf/pregovaracki-tim-funkcija.h
- MUP Republike Slovenije; „Slovensk policijski pregovarači su se osposobljavali sa kolegama iz susjednih država“ : Ljubljana, Septembar 2011. <https://www.policija.si/index.php/component/content/article/267-prispevki/60501-slovenski-policijski-pogajalci-so-se-usposobljali-s-kolegi-iz-sosednjih-drav>
- Novak Gajić i OSCE misija u Crnoj Gori; „Reforma policije u Crnoj Gori 2011-2019“ – Procjene i preporuke o stanju dobrog upravljanja u radu policije; Podgorica 2021. <https://www.osce.org/files/f/documents/b/0/486997.pdf>
- Laurence Miller, “Pregovaranje u talačkim situacijama-psihološke strategije za rješavanje kriza”, Palm Beach County, Florida, 22.05.2007; <https://www.police1.com/standoff/articles/hostage-negotiations-psychological-strategies-for-resolving-crises-QHgRY29vtb38310m/>
- Ed Grabianowski, „Kako funkcionise pregovaranje u talačkim situacijama” USA, 2003 <https://people.howstuffworks.com/hostage-negotiation.htm>
- Maslowljeva teorija o hijerarhija potreba; https://hr.wikipedia.org/wiki/Maslowljeva_teorija_hijerarhija_potreba
- Dolores Britvić; “Što su psihoze?”, Zagreb, 20.03.2019. god. <https://www.plivazdravlje.hr/aktualno/clanak/32215/Sto-su-psihoze.html>
- Hrvatski liječnički zbor-priručnik, „Poremećaji osobnosti“, Split 2014. god <http://www.msd-prirucnici.placebo.hr/msd-prirucnik/psihijatrija/poremecaji-osobnosti>
- Marija Granić, „Šizotipni poremećaji ličnosti-uzroci, simptomi, liječenje“ Zagreb, 30.03.2018. godine https://www.krenizdravo.hr/zdravlje/mentalno_zdravlje/shizotipni-poremecaj-licnosti-uzroci-simptomi-i-lijecenje
- MSD priručnik dijagnostike i terapije, „Kratkotrajni psihotični poremećaj“ Split 2014; <http://www.msd-prirucnici.placebo.hr/msd-prirucnik/psihijatrija/shizofrenija-i-srodni-poremecaji/kratkotrajni-psihoticni-poremeca>
- MUP Republike Srbije, „Selekcija kandidata za PTM“, Beograd, 29.08.2009. god. http://arhiva.mup.gov.rs/cms_lat/direkcija.nsf/pregovaracki-tim-selekcija-kandidata.h



FAKULTET
POLITIČKIH
NAUKA

Obrazac AR

UNIVERZITET U SARAJEVU – FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
IZJAVA o autentičnosti radova

Naziv odsjeka i/ili katedre: Sigurnosne i mirovne studije (4+1)
Predmet: DEMOKRACIJA I SIGURNOSNI IZAZOVI U SAVREMENOM SVIJETU

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA

Ime i prezime: Anes Čengić
Naslov rada: ULOGA POLICIJSKIH PREGOVARAČA I PREGOVARANJA U KRIZNIM I TALAČKIM SITUACIJAMA U BOSNI I HERCEGOVINI
Vrsta rada: Završni magistarski rad
Broj stranica: 72

Potvrđujem:

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum

Potpis