

HRVATSKA VATROGASNA
ZAJEDNICA



VATROGASNA ZAJEDNICA
PRIMORSKO-GORANSKE
ŽUPANIJE

Ivana Glavina Jelaš

Veleučilište kriminalistike i javne sigurnosti,
Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, e-mail: iglavina@fkz.hr

Franjo Filipović

Zapovjedništvo za intervencije,
Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, e-mail: ffilipovic@mup.hr

Jadranka Šarić

Jedinica interventne policije,
Ministarstvo unutarnjih poslova, Vukovar, e-mail: jsaric3@mup.hr

REGULACIJA EMOCIJA I KONCENTRACIJA KOD OPERATIVACA KOJI POSTUPAJU U KRIZNIM SITUACIJAMA



SAŽETAK

Različita zanimanja doprinose rješavanju kriznih intervencija, najčešće policajci, vatrogasci, medicinsko osoblje i vojnici. Policijsko pregovaranje jedan je od najučinkovitijih alata za rješavanje kriznih intervencija. Iako iznimno važan, selekcijski proces ne jamči očuvanje mentalnog zdravlja s obzirom na zahtjevnost posla koji obavljaju svi spomenuti operativci. Stoga se mora kontinuirano voditi briga o održavanju i očuvanju njihovog zdravlja. Prethodno je nužnost i u vidu kvalitete obavljanja zadaća. U brizi za mentalno zdravlje kod takvih djelatnosti naglasak treba biti na prevenciji i provedbi mentalnih treninga poput MBCT-a (*Mindfulness Based Cognitive Therapy*) koji dokazano dovodi do poboljšanja kognitivnih funkcija, regulacije emocija i stresa vrlo važnih za postupanje u kriznim situacijama. Manjak sposobnosti regulacije emocija i usmjeravanja pažnje znatno može djelovati na postupanje kao i sigurnost svih uključenih. Stoga je naglasak u radu stavljen na te konstrukte i mentalni trening. Opisan je i program obuke hrvatskih policijskih pregovarača kreiran prema modelu hrvatskog policijskog pregovaranja (SPECTRA) čija je djelotvornost znanstveno potvrđena i biološkim parametrima.

Ključne riječi: krizne intervencije, emocionalna regulacija, koncentracija, SPECTRA, policijsko pregovaranje

SUMMARY

Various professions contribute to solving crisis interventions, most often policemen, firefighters, medical personnel, and soldiers. Crisis negotiation is one of the most effective tools for solving crises. Although extremely important, the selection process does not guarantee the preservation of mental health of these operatives. Therefore, care must be taken continuously to maintain and preserve their health. The former is a necessity in terms of the quality of performing tasks. In caring for their mental health, the emphasis should be on prevention and implementing mental training such as MBCT (*Mindfulness Based Cognitive Therapy*), which has been proven to improve cognitive functions, regulate emotions, and stress, which are very important for dealing with crisis situations. A lack of ability to regulate emotions and direct attention can significantly affect their behavior and the safety of everyone involved. Therefore, the emphasis in this paper is placed on these constructs and mental training. Croatian Crisis Negotiation Course created according to the Croatian Crisis Negotiation Model (SPECTRA) whose effectiveness has been scientifically confirmed by biological parameters, is also described.

Keywords: crisis interventions, emotion regulation, concentration, SPECTRA, crisis negotiation

1. UVOD

Različiti stručnjaci različito poimaju i definiraju krizne situacije, najčešće ovisno o domeni rada iz koje dolaze te razine na temelju koje pristupaju rješavanju kriznih situacija. Falecki i Markowski (2012) daju detaljan pregled načina definiranja pojmova krize i krizne situacije te navode kako Anderzejczak (2005, prema Falecki i Markowski 2012) daje vrlo široku definiciju krize kao: događaja ne militarne ili političko vojne prirode čije posljedice prijete životu i zdravlju velikog broja ljudi i njihove imovine kao i okoliša, sigurnosti građana i državne strukture. Navode da se prevencija i rješavanje kriza postiže hitnim mjerama i službama u suradnji s različitim administrativnim autoritetima te institucijama kao i specijaliziranim jedinicama i formacijama.

U rješavanju kriznih situacija sudjeluju različite djelatnosti, prije svega policijski službenici, vojnici, vatrogasci i medicinski djelatnici. U policijskom kontekstu krize i krizne situacije također podrazumijevaju različito poimanje i definiranje. Linije rada koje se podrazumijevaju u rješavanju policijskih kriznih situacije prije svega su pripadnici interventne i specijalne policije. Jedan od najučinkovitijih policijskih alata za rješavanje kriznih situacija u policiji je policijsko pregovaranje (Regini, 2002). Ono podrazumijeva vrlo specifičan i kompleksan proces u kojem se, između ostalog, upotrebom određenih komunikacijskih tehnika i vještina utječe na promjenu počiniteljevog ponašanja bez upotrebe sredstava prisile. U kontekstu policijskog pregovaranja učestalo se koristi definicija krize kao sloma odnosno poremećaja u uobičajenim ili normalnim obrascima ponašanja individue, a osoba nastalu krizu ne uspijeva riješiti svojim uobičajenim vještinama i resursima za rješavanje teškoća (Perez, 2020). Stopa rješavanja kriznih situacija policijskim pregovaranjem odnosno mirnim putem iznimno je visoka. Pokazalo se kako uključivanje educiranog i iskusnog policijskog pregovarača u kriznu intervenciju dovodi do uspješnog rješavanja iste u više od 95% slučajeva (Neal, 2018). No učinkovitost pregovaranja ne ovisi samo o iskustvu i educiranosti pregovarača, već uvelike ovisi i o samim karakteristikama osobe koja komunicira. Iako se u nastanku pregovaranja kao policijske djelatnosti 70-ih godina u SAD-u





vjerovalo da bilo koji policijski službenik može uz edukaciju postati pregovarač, već su prva istraživanja 80-ih pokazala da to nije točno, kao i sva ostala istraživanja koja su uslijedila na tu temu. Stoga je rigorozan selekcijski postupak iznimno važan u odabiru kandidata za obavljane ove vrste policijske djelatnosti. Pokazalo se da uspješni policijski pregovarači posjeduju sljedeće kvalitete: specifičnu strukturu ličnosti, racionalni i intuitivni stil donošenja odluka, veliku sposobnost regulacije emocija, mentalnu čvrstoću i otpornost, adaptivne mehanizme suočavanja sa stresom, visok stupanj emocionalne inteligencije, autentičnost, sklonost timskom radu i prilagodljivost.

Policijski pregovarači učestalo kao iznimno važne faktore za proces pregovaranja ističu samokontrolu i koncentraciju. Općenito je kontrola kako samog sebe tako i okoline te svih uključenih u kriznu intervenciju vrlo važna u pregovaračkom poslu. Umirivanje kako počinitelja tako i cijele okoline jedan je od važnih pregovaračkih zadataka. McMains (2010) koristi vrlo zanimljiv izraz za jednu od važnih pregovaračkih komunikacijskih tehnika – aktivno slušanje, nazivajući ga aspirinom pregovaranja. Uistinu, policijski pregovarači i djeluju na način da svojim prisustvom i tehnikama koje posjeduju u početnim stadijima umiruju počinitelja, situaciju i preveniraju nastanak nove štete. U hrvatskom modelu policijskog pregovaranja (SPECTRA) kao i programu obuke za policijske pregovarače nastalom prema principima SPECTRA modela, dosta se pažnje posvećuje pripremi za intervenciju u vidu njihovog umirujućeg učinka na počinitelja i okolinu. Točnije, slovo C u akronimu modela upravo se odnosi na koncepte kontrole, koncentracije i umirivanja nužnih za kvalitetnu komunikaciju (eng. *Concentration/Control/Calming down/Communication*).

Sposobnost de eskalacije i umirivanja učestalo se ističe u policijskom pregovaranju zbog činjenice da su tzv. ekspresivni počinitelji najučestalija vrsta počinitelja kako u policijskim postupanjima općenito tako i u kriznim situacijama u kojima se angažiraju pregovarači. Ekspresivni počinitelji podrazumijevaju osobe koje su vrlo uznemirene i proživljavaju snažne emocije poput straha, bijesa, očaja i sl. Za razliku od tzv. instrumentalnih,

ekspresivni počinitelji svoje nezadovoljstvo iskazuju preko taoca, ukoliko ih imaju. Točnije, taoci im služe za pokazivanje frustracije. U tom slučaju taoci se nazivaju žrtvama. Instrumentalni počinitelji pak taoce koriste u svrhu ostvarivanja zamišljenog cilja, koji je jasno definiran te su puno smireniji od ekspresivnih.

Da bi policijski pregovarači bili sposobni smiriti ekspresivne počinitelje, prvenstveno trebaju znati kontrolirati odnosno umirivati vlastite emocije. Bez obzira na kvalitetu selekcijskog procesa kao i iskustvo policijskih službenika i pregovarača, fiziološka reakcija tijela na stres svojstvena je svakom ljudskom biću tako i njima. Autonomni živčani sustav (AŽS) odgovoran je za sve fiziološke promjene koje primjećujemo kad se nađemo u stresnoj ili neugodnoj situaciji. Drhtanje, znojenje, ubrzano disanje, pojačano lupanje srca i mnogi drugi tjelesni znakovi pojavljuju se kao reakcija na različite stresore oko nas. Točnije, pojavljuju se kad god procijenimo za neki podražaj da nam predstavlja neugodu. Naime kognitivna procjena kroz pojmove primarne i sekundarne procjene podrazumijeva prosudbu stresnog događaja u vidu ugroze naše dobrobiti kao i resursa koji se mogu aktivirati u svrhu nošenja s istim (Lazarus i Folkman, 2004). Međusobna različitost poima i razliku u percepciji podražaja i svijeta oko nas, stoga isti podražaj nekome može biti stresan, a nekome ne. Mnogo je čimbenika koji utječu na kognitivnu procjenu stresa, a dijele de na situacijske i osobne (Lazarus i Folkman, 2004). Situacijski podrazumijevaju protok vremena, predvidivost, novost i nejasnoću. Dakle u situacijama koje su primjerice nove, nejasne i čiji tijek teško možemo predvidjeti, navedeni čimbenici značajno djeluju na našu procjenu i razinu stresa koju doživljavamo. Osobni čimbenici koji djeluju na procjenu stresora odnose se na strukturu ličnosti, ciljeve i vrijednosti te vjerovanja. Tako primjerice osoba koja ima viši rezultat na mjeri neuroticizma što ju čini emocionalno nestabilnom sklona je i benigne podražaje iz okoline tumačiti i doživljavati kao prijeteće što dovodi do toga da je češće pod stresom od primjerice osobe koja je emocionalno stabilnija. Dakle, odgovor tijela na stres započinje u mozgu tako što osjetila percipiraju opasnost u vanjskome svijetu te informaciju prenose u amigdal,

HRVATSKA VATROGASNA
ZAJEDNICA

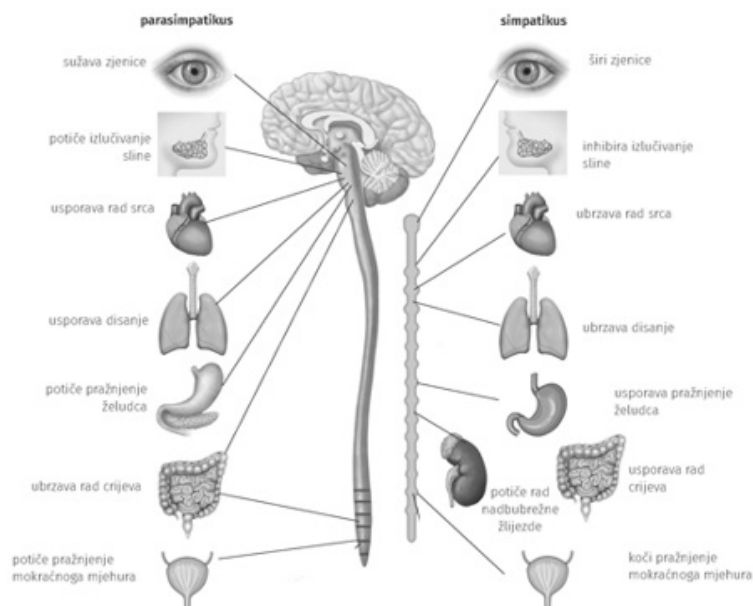


VATROGASNA ZAJEDNICA
PRIMORSKO-GORANSKE
ŽUPANIJE



koja potom interpretira pristigle informacije. Ako amigdala procjeni da postoji opasnost, šalje signal u hipotalamus, koji ima svrhu svojevrsnoga zapovjednog središta i komunicira s ostatkom tijela putem AŽS-a (2 prema Vuksan, 2022). Taj sustav dijeli se na simpatički i parasimpatički živčani sustav. Simpatički je odgovoran je za bijeg ili borbu reakciju, stoga djeluje na opuštanje različitih neurokemijskih procesa koji potiču, između ostalog, podizanje razine šećera u krvi i stvaranje velike količine energije koja nam je u opasnosti potrebna, kako bi se od iste obranili ili pobjegli. Nadbubrežne žlijezde zatim luče hormon adrenalin u krvotok. Adrenalin je uzrok svih gore spomenutih tjelesnih promjena - srce brže kuca, pritom šaljući krv u mišiće i druge vitalne organe, krvni tlak raste, disanje se ubrzava, pluća upijaju više kisika koji dolazi i do mozga uzrokujući stanje povećanog opreza. Također, tijelo otpušta glukozu i masti koji preplavljuju krvotok i dovode zalihe energije u cijelo tijelo. Ako podražaj koji mozak smatra opasnim ne slabi, hipotalamus otpušta CRH3, uslijed čega se otpušta steroidni hormon kortizol kojim tijelo nastavlja regulirati korištenje ugljikohidrata, masti i bjelančevina te krvni tlak, povećava razinu glukoze u krvi i povećava razinu energije koja je tijelu dostupna. Nakon što percipirana opasnost prođe, parasimpatički živčani sustav zaustavlja reakciju tijela na stres (Harvard, 2022, prema Vuksan 2022). Djelovanje AŽS-a prikazano je na Slici 1.

Jedna od zanimljivih i vrlo jednostavnih, ali učinkovitih tehnika u radu s pojedincima koji proživljavaju značajnu tjeskobu prilikom nastupa, odnosno percipiraju ga kao značajan stresor jest osvještavanje upravo tjelesnih posljedica djelovanja AŽS-a te krivo interpretiranje tjelesnih promjena. Tjeskobni pojedinci drhtanje ruku, znojenje, lupanje srca i ubrzano disanje krivo interpretiraju kao gubitak kontrole i dokaze da će se njihove misli (npr. „Osramotit ću se“, „Sve sam zaboravio/la“ i sl.) ostvariti. Negativne automatske misli su brze i bez mogućnosti svjesne kontrole stoga vrlo uznemiruju osobu. Tehnika podrazumijeva osvještavanje da je jedina točna odnosno medicinski ispravna misao u takvim situacijama – „Tijelo mi se priprema na akciju“. Navdane tjelesne promjene isključivo su rezultat djelovanja



Slika 1:
Autonomni živčani
sustav (preuzeto s
digitalne obrazovne
platforme IZZI)

opisanog sustava i izlučivanja adrenalina, a ostatak misli proizlaze iz samog pojedinca, njegovih strahova, razine samopouzdanja i strukture ličnosti.

Izraz autonomni u nazivu prethodno opisanog tjelesnog sustava odnosi se na činjenicu da je AŽS neovisan o našoj volji. Isti sustav odgovoran je i za funkciju dišnog i kardiovaskularnog sustava. Ukoliko primjerice poželimo zaustaviti svoje disanje, uspjet ćemo neko određeno vrijeme. No vrlo brzo će nas AŽS „natjerati“ da uzmemo dah. Psihologija je kao disciplina nevjerojatno korisna, no učestalo se percipira „nevidljivom“ u usporedbi s ostalim znanstvenim disciplinama koje su oku puno vidljivije poput primjerice kemije ili fizike. Psihološki koncepti poput misli i osjećaja apstraktni su, no psihologija je samo „na prvu“ nevidljiva. Sva naša mentalna stanja i raspoloženja kao i promjene u istima u podlozi imaju kompleksnu neurofiziološku sliku te se naša mentalna stanja itekako mogu pratiti odnosno njihov trag vidjeti u različitim biološkim uzorcima, poput primjerice uzorka sline iz kojeg se izolira gore spomenuti kortizol kao osnovni indikator tjelesne reakcije na stres. No koliko god je područje biološke psihologije koje se bavi prethodno navedenim



procesima fascinantno, još je fascinantnija činjenica da s određenim psihološkim intervencijama odnosno tehnikama možemo djelovati čak i na sustav koji ima riječ „autonomni“ u sebi. Psihologija je iznimno stroga u pogledu metodologije istraživanja i istraživačkih metoda općenito, koje nam u konačnici omogućuju da svim tim „nevidljivim“ procesima damo matematički i statistički oblik. No koliko god je kao disciplina snažna u provedbi istraživanja, kojih ima nebrojeno mnogo i u području ispitivanja reakcije tijela na stres te područja psihologije stresa općenito, ponekad je djelotvornost te znanosti lakše dokazati jednostavnijim primjerima u usporedbi s navođenjem stotina sažetaka različitih istraživanja i njihovih rezultata. Tako se primjerice spomenuto djelovanje na AŽS najjednostavnije može dočarati putem primjerice ronjenja kao sportske discipline. Ronioci tjelovježbom, ali ono što je još važnije i psihološkim tehnikama meditacije i koncentracije postižu nevjerojatne rezultate u kontekstu sposobnosti zadržavanja odnosno duljine trajanja zadržavanja daha kao i promjena u kontekstu rada srčanožilnog sustava. Primjerice Kurunatarthe i sur. (2023) su pokazali kako osobe koje dugoročno prakticiraju meditaciju postižu značajno sporije respiratorne stope i značajno duže zadržavanje daha, s boljim spirometrijskim parametrima.

Dakle misli i emocije, iako apstraktne, neupitno utječu na biološke promjene u tijelu te mogu biti i posljedica istih. Mnogobrojni mentalni treninzi kao i psihoterapijska praksa dokazuju kako na navedeno možemo utjecati, odnosno kako određenim tehnikama možemo kontrolirati svoju reakciju te kako možemo biti smireni unatoč iznimno stresnim okolnostima. Policajci, vojnici, medicinsko osoblje i vatrogasci, učestalo zajedno djeluju u istim intervencijama. Krizne intervencije podrazumijevaju rad s vrlo uznemirenim ljudima, neovisno radi li se o žrtvama ili počiniteljima. Vještine umirivanja i utjecanja na njihovo ponašanje stoga su iznimno važne. Kao što je već navedeno preduvjet za umirivanje drugih je kontrola vlastitih emocija i reakcije na stres, a koncentracija je pak osnovna kognitivna vještina kao preduvjet mogućnosti vlastite kontrole. Navedena dva čimbenika nisu važna samo u kontekstu umirivanja,

što je neophodno u počecima kriznih intervencija, već su važni i glede cjelokupne izvedbe kao i sigurnosti službenika koji djeluju i svih uključenih u intervenciju. Stoga je cilj ovog rada detaljniji opis važnosti koncentracije i samokontrole u postupanju u kriznim situacijama neovisno o vrsti operativaca koji u njima djeluju kao i detaljan opis jednog od trenutno dokazanih i najučinkovitijih programa za razvoj koncentracije i regulacije emocija.

HRVATSKA VATROGASNA
ZAJEDNICA



VATROGASNA ZAJEDNICA
PRIMORSKO-GORANSKE
ŽUPANIJE

2. REGULACIJA EMOCIJA I KONCENTRACIJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

2.1. Utjecaj stresa na kognitivne sposobnosti i emocionalnu reakciju

Koncentracija je voljni proces koji podrazumijeva sposobnost da se usredotočimo na zadatak ignorirajući distrakcije. Istraživanja pokazuju da je ta sposobnost ključna za uspjeh u bilo kojem području (Moran, 2012). Regulacija emocija odnosi se na proces kojim pojedinci modificiraju svoja emocionalna iskustva, izražavanje emocija kao i tjelesnu reakciju u situacijama koje izazivaju emocionalnu reakciju kako bi što prikladnije odgovorili na podražaje iz okoline (Aldao, 2013). Stres značajno utječe na oba opisana konstrukta. Provedeno je uistinu mnogo istraživanja koja su ispitivala negativni utjecaj stresa na kognitivne sposobnosti poput učenja, pamćenja i koncentracije (Girotti i sur., 2024) kao i ona koja su ispitivala utjecaj stresa na emocionalnu reakciju i regulaciju emocija (Wang i Saudino, 2011).

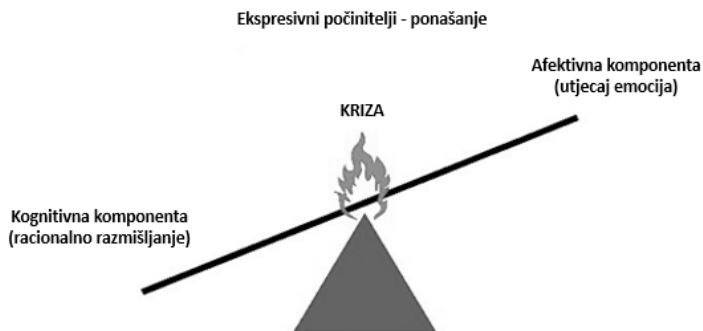
Osim što stres značajno narušava izvedbu i mentalno zdravlje, radi i veliku ekonomsku štetu. Istraživanja pokazuju kako su troškovi nastali kao posljedica stresa djelatnika ogromni. Pri tome se ne misli samo na policijski ili vatrogasni sustav. Troškovi nastaju kao posljedica odsustava s posla, bolovanja, tužbi nezadovoljnih klijenata, otkaza i sl., a do čega izloženost stresu kroz nezadovoljstvo, mentalne teškoće i greške u radu djelatnika dovode. Kod zanimanja kao što je policijsko, ali i ostalih zanimanja koja sudjeluju u zaštiti ljudi i imovine, a koja dijele

XIX. STRUČNI SKUP



supkulturalne elemente važno je istaknuti da se njihovi stresori dijele u dvije kategorije – operativne i organizacijske. U policijskom kontekstu operativni podrazumijevaju stresore vezane za prirodu policijskog posla poput izloženosti ljudskoj patnji, agresiji, mogućnosti stradavanja itd. Organizacijski predstavljaju sve teškoće koje proizlaze iz same organizacije poput neadekvatne opreme, teškoća u odnosima s kolegama i nadređenima itd. Javnosti je možda iznenađujuće kako policijski službenici, neovisno o državi i kulturi u kojoj djeluju, statistički težim procjenjuju organizacijske stresore što kontinuirano potvrđuju i strana (npr. Zao, He i Lovrich, 2002) i domaća (Glavina Jelaš i sur., 2015) istraživanja.

Djelovanje stresa na umanjivanje mogućnosti reguliranja emocija kao i kognitivnih sposobnosti poput koncentracije štetno je u bilo kojem zanimanju i kontekstu, a pogotovo je štetno kod djelatnosti koje postupaju u iznenadnim, opasnim i rizičnim situacijama. Glavno obilježje takvih situacija najčešće su velika uznemirenost i snažne emocije uključenih. Iako osnovna zadaća različitih operativaca uključenih u krizne intervencije nije prvenstveno psihološko odnosno tretmansko djelovanje na žrtve, jer u konačnici nisu ni obučeni za navedeno, sposobnost njihovog umirivanja i usmjeravanja pažnje u početnoj fazi krize iznimno je važna kako bi navedeni operativci mogli obaviti svoje zadaće. Teško je primjerice prikupiti važne informacije s mjesta događaja od osoba koje paničare i koje su iznimno rastresene te se teško fokusiraju. U policijskom pregovaranju sa spomenutim ekspresivnim počiniteljima u početku je najvažnije smirivanje počinitelja i dovođenje u racionalni način promišljanja i ponašanja. Takvi počinitelji ne razmišljaju uzročno-posljedično i logično zbog snažnih emocija koje proživljavaju. Vrlo učestao slikovni prikaz emocionalnog stanja takvih počinitelja prikazan je na Slici 2. Vidi se kako je uslijed reakcije na krizu kod počinitelja mnogo izraženija afektivna komponenta na koju pregovarač nastoji djelovati da bi ju „uravnotežio“ odnosno da bi počinitelja doveo do racionalnog razmišljanja. Iako je policijsko pregovaranje vrlo specifično, njegovi se osnovni principi mogu primjenjivati i van pregovaračkog konteksta. Prethodno se odnosi na umirivanje

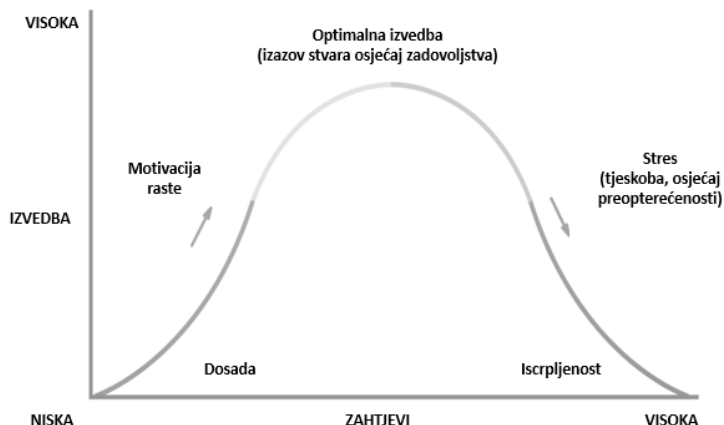


Slika 2: Odnos kognitivne i afektivne komponente kod ekspresivnih počinitelja

sudionika krize neovisno o vrsti sudionika kao i vrsti kriznog događaja. Naglasak se stavlja na rad s emocijama, neovisno o uzroku događaja i uznemirenosti unesrećenih.

Nadalje, krizne situacije su po svom sadržaju izazovne i za same *first responderse*. Neovisno o iskustvu i razini edukacije, krizne situacije traumatske prirode mogu utjecati na sve uključene, pa i stručnjake koji u njima postupaju. Stoga su samokontrola kao i sposobnost usmjerenja pažnje vrlo važne i u pogledu ovladavanja vlastite reakcije na stres kao i upravljanja tuđim emocijama, u svrhu djelotvornog postupanja i spašavanja ugroženih.

U pogledu negativne povezanosti izvedbe i stresa, zgodno je spomenuti tzv. obrnutu U krivulju odnosa razine pobuđenosti i kvalitete izvedbe prikazane na Slici 3. Točnije radi se o Yerkes-Dodsonovoj teoriji prema kojoj postoji optimalna razina uzbuđenja koja rezultira optimalnom izvedbom zadataka. Premalo uzbuđenja je nedovoljan motivator, a previše uzbuđenja uzrokuje jaču reakciju na stres koja pogoršava izvedbu. Dakle ni preniska ni prevelika razina pobuđenosti odnosno stresa nije dobra za provedbu zadataka. Stoga su sposobnosti usmjerenja pažnje i samoregulacije vrlo važne radi postizanja navedene optimalne razine pobuđenosti.



Slika 3: Yerkes-Dodsonov zakon

2.2. Utjecaj mentalnih treninga na regulaciju emocija i koncentraciju

U svijetu postoje različiti oblici mentalnih treninga i programa namijenjenih brizi za mentalno zdravlje zdrave i kliničke populacije. Učestalo se provode s ciljem jačanja kognitivnih sposobnosti i stvaranja otpornosti te održavanja mentalne higijene općenito. Ovdje je potrebno istaknuti kako mentalno zdravlje funkcionira gotovo po istim principima kao i tjelesno. Kada ljudi prate, održavaju i ulažu u mentalno zdravlje, mogu obavljati i najstresnije poslove poput policijskog ili vatrogasnog bez razvijanja značajnijih psihičkih teškoća ukoliko su izloženi stresorima na poslu. Psihologija kao disciplina djeluje po jednostavnim zakonitostima kao i tjelovježba. Promjene u mentalnom zdravlju te funkcioniranju ne nastaju samo osviještenošću o teškoći i želji da se ona promijeni, kao što se primjerice prekomjerna težina ili ovisnost o određenim sredstvima ne smanjuju ukoliko osoba s navedenim teškoćama svjesno to želi. Nakon osvještavanja tegobe i donošenja odluke o radu na sebi i uvođenju promjena, ono što je ključno, kako u tjelesnom tako i u mentalnom pogledu je kontinuirano i dosljedno izvođenje zadanih tehnika i vježbi. Ukoliko primjerice odaberemo trčanje kao oblik tjelovježbe s ciljem reguliranja tjelesne težine, provođenje vježbe npr. jednom mjesečno neće dovesti do apsolutno

nikakvih promjena. No ukoliko osoba trči npr. tri puta tjedno već nakon mjesec dana vidjet će prve rezultate. Po istom principu funkcionira i mentalno zdravlje odnosno provođenje zadanih tretmanskih vježbi. Kao što je spomenuto psihologija je samo na prvi pogled „nevidljiva“ disciplina, a u pozadini naših misli i raspoloženja odvija se cijelo čudo neurokemijskih procesa. Kao što tjelovježbom utječemo na promjene u tijelu, tako i psihološkim vježbama i tretmanom utječemo na promjene u izgledu i funkcioniranju mozga. Neuroplastičnost poznata i kao plastičnost mozga, odnosi se na strukturne i funkcionalne promjene u mozgu. Definira se kao sposobnost živčanog sustava da promijeni aktivnost kao odgovor na intrinzične ili ekstrinzične podražaje reorganizacijom svoje strukture, funkcija ili veza nakon ozljeda (npr. moždani udar ili traumatska ozljeda mozga) (Puderbaugh i Emmady, 2023). Neuroplastičnost je sposobnost mozga da se mijenja ili prilagođava kao posljedica usvajanja novih iskustava. Najjednostavnije rečeno na vidljive promjene u mozgu možemo djelovati i psihološkim tretmanima i treninzima kao i učenjem novih vještina.

Jedan od trenutno u svijetu najpopularnijih i znanstveno dokazano učinkovitih oblika tretmana i mentalnih treninga je MBCT (*Mindfulness Based Cognitive Therapy*) stoga će se u ovom radu fokus staviti na taj program. U prijevodu izraza *mindfulness* često se rabi izraz „usredotočena svjesnost“, ali se radi jednostavnosti i univerzalnosti najčešće koristi termin *mindfulness*. Prema Kabat-Zinnu (2006) to je svjesnost iz trenutka u trenutak. Dakle prisutnost u trenutku, odnosno osviještenost trenutne situacije u kojoj se nalazimo kao i svih detalja i elemenata prisutnih u njoj. Primjerice ukoliko se tuširamo, biti mindful znači mislima biti prisutan u toj aktivnosti na način da promatramo i misli usmjeravamo na sam proces tuširanja, toplinu i osjećaj vode, mirise i boju sredstava koje koristimo prilikom tuširanja, zvuk vode, pokrete koje radimo itd. Biti mindful znači primjećivati misli koje lutaju te usmjeravanje misli na situaciju u kojoj se nalazimo i ono što trenutno radimo. Koliko puta odlutamo, toliko se puta nastojimo vratiti u sadašnji trenutak. Prethodno je zapravo opisan proces koncentracije.





Naime ljudi učestalo krivo doživljavaju koncept koncentracije. Misle da ona podrazumijeva dugotrajnu i konstantnu usmjerenost misli na željeni objekt, radnju i sl. No koliko god edukacije i sati treninga koncentracije odradimo, mogućnost da um odluta će i dalje biti jedna od njegovih osnovnih karakteristika. Lutanje uma je normalna, svakodnevna i vrlo učestala stvar. Naravno, kao i u svemu i kod koncentracije kao sposobnosti postoje odstupanja koja nisu uobičajena, točnije takvim se pojedincima najčešće dijagnosticira ADHD (*Attention Deficit Hiperactivity Disorder*). No i kod klinički zdrave populacije lutanje uma i misli vrlo je učestala i prirodna pojava.

Dalje, MBCT je meditativna tehnika koju je zapadnjačka moderna psihologija prilagodila tretmanima različitih psihičkih poteškoća te se danas naveliko koristi radi brige za mentalno zdravlje i kod zdrave i kliničke populacije. To je kombinacija klasične kognitivno-bihevioralne terapije i MBSR (*Mindfulness Based Stress Reduction*) treninga. Podrazumijeva trening u trajanju od osam tjedana unutar kojih polaznici jednom tjedno u trajanju od dva sata prolaze program s licenciranim psihoterapeutima. Predlaže se provedba uz vođenje dva terapeuta, ali učestalo i jedan može voditi cjelokupni program. Dakle službeni dio treninga podrazumijeva terapeutsko vođenje u trajanju od 16 sati. No vrlo važan dio odnosi se na klasični terapeutski razmak u trajanju od 7 dana između susreta, unutar kojih polaznici svakodnevno moraju izvoditi vježbe koje su po planu za taj tjedan dobili. To su auditorne vježbe, odnosno snimljene upute u kojima terapeut vodi polaznika kroz provođenje vježbi. Najčešće se radi o vježbama koncentracije unutar kojih terapeut glasom usmjerava pažnju polaznika na različite podražaje, ovisno o vrsti vježbe. U tom kontekstu postoji i mnogo vježbi disanja, ali i vježbi u pokretu. Koliko je vježbanje tijekom programa važno svjedoči činjenica da i sam Kabat Zinn kao osnivač tehnike nije dozvoljavao sudjelovanje u programu za polaznike koji svakodnevno nisu vježbali tijekom osam tjedana treninga. Naime ukoliko polaznik ne vježba, osim što neće shvatiti smisao programa, neće ni doživjeti mentalne i neurološke promjene. Polaznik će najvjerojatnije trening doživjeti samo kao

ugodno i opuštajuće iskustvo bez značajnih uvida i promjena. Ovdje je potrebno napomenuti kako je vježbanje koncentracije prilično naporno i zahtjevno, s obzirom na već spomenutu sposobnost uma da konstantno luta. Neki polaznici vježbe stoga mogu doživjeti kao izrazito naporno pa i frustrirajuće iskustvo, koje se naravno s vremenom i iskustvom mijenja. Mnogi ih dožive kao opuštajuću metodu, no relaksacija nije cilj programa. Više je ugodna „nuspojava“. Nerijetko se dogodi da polaznici i zaspu tijekom vježbi, s obzirom da otpuštanje neugodnih misli odnosno usmjeravanje misli s onoga što nas brine i čini nesretnim na stvarnost koja je u tom trenutku ugodna, može biti vrlo opuštajuće. Dalje, dva su osnovna cilja MBCT-a. Prvenstveno je to vježbanje koncentracije, no drugi cilj je razvijanje sposobnosti prihvaćanja neugode. Dugogodišnje iskustvo rada kao psihologa dopušta zaključak kako je prihvaćanje jedan od najteže provedivih „zadataka“ i onda kada ljudi svjesno to žele. Prihvaćanje kao u konačnici i promjena mentalnog stanja ne nastaju samo na temelju želje za promjenom. Već se po prethodno opisanim principima moraju stjecati kroz kontinuirani rad i vježbu. Primjerice prihvaćanje gubitaka kod ožalošćenih nije moguće samo željom klijenta da bude bolje ili da primjerice pronade novog partnera. Tugovanje je proces koji se manje više uvijek odvija prema istim zakonitostima odnosno stupnjevima. Stoga program kao MBCT u potpunosti opravdava i korištenje izraza „trening“ kojim kao i kod tjelovježbe postepeno dolazi do opaženih promjena. Treba naglasiti kako se danas MBCT češće koristi kao program za klinički zdravu populaciju u cilju jačanja mentalnih kapaciteta i stvaranja otpornosti iako je kreiran u cilju rada s psihički oboljelim pojedincima, prvenstveno onima koji pate od depresije. No s vremenom se pokazao kao izvrsna metoda održavanja mentalne higijene i jačanja kapaciteta i zdravih osoba, pogotovo kod onih koji obavljaju specifične i stresne poslove poput policajaca i vatrogasaca.

Naime u brizi za mentalno zdravlje tih pojedinaca naglasak treba biti na prevenciji. To naravno ne podcjenjuje tretmanski rad po razvoju određene teškoće zbog doživljenih stresora. No najvažnije je navedenu populaciju pripremiti kako operativno tako i

HRVATSKA VATROGASNA
ZAJEDNICA



VATROGASNA ZAJEDNICA
PRIMORSKO-GORANSKE
ŽUPANIJE

XIX. STRUČNI SKUP

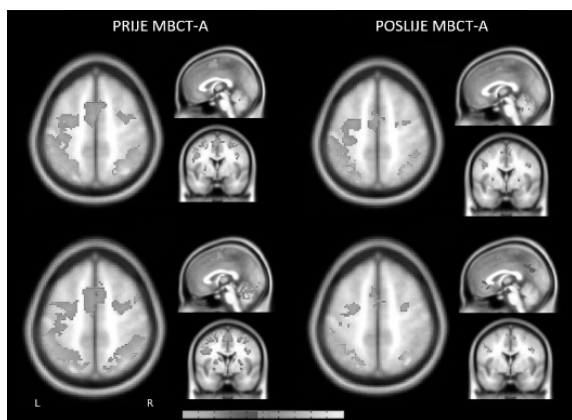


mentalno za ono što ih čeka, budući da će se neminovno susresti s vrlo izazovnim pojavama. Mentalna otpornost podrazumijeva sposobnost brzog oporavka od neugodnih i stresnih iskustava, odnosno izlazak iz proživljenih situacija na način da osim prvotne reakcije ili primjerice tugovanja nakon njih nema značajnih kliničkih posljedica za pojedince u vidu razvoja određenih psihijatrijskih dijagnoza. Upravo je zbog toga MBCT izvrstan alat za razvoj rezilijentnosti odnosno otpornosti kod operativaca koji postupaju u kriznim situacijama. Ukoliko program unaprijedi koncentraciju te prihvaćanje neugode, vatrogasci i policajci razvijaju vještine za smireno i koncentrirano postupanje u iznimno stresnim situacijama. Operativci poput primjerice policijskih pregovarača njime razvijaju sposobnost opuštenog i smirenog postupanja odnosno komuniciranja kao i mogućnost usmjeravanja pažnje na počinitelja unatoč mnogim distrakcijama. Naime osim tjeskobe koju realno opasna situacija stvara, nerijetko počinitelji dodatno otežavaju komunikaciju vrijeđanjem i provociranjem pregovarača, zbog čega je vrlo važno razviti sposobnost prihvaćanja neugodnih iskustava. I konačno, treba naglasiti kako MBCT nije grupna psihoterapija, stoga se od polaznika ne očekuje dijeljenje informacija o sebi kao u klasičnoj grupnoj terapiji. Polaznici dijele svoje dojmove isključivo ukoliko to sami žele. Dio programa u kojem dolazi do rasprave odnosi se na razgovor o provedenoj vježbi, budući da razmjena doživljenog značajno pomaže boljem shvaćanju vježbi i u konačnici boljoj provedbi treninga.

Dalje s oprezom se treba koristiti izraz „meditacija“ u kontekstu zanimanja kao što je policijsko i vatrogasno, a koje odlikuju prevalencija muškog spola i slični supkulturalni elementi poput konzervatizma, kohezije, mačizma, solidarnosti, sumnje i cinizma (Paoline, 2003). U kontekstu mindfulnes programa tako i MBCT-a učestalo se nailazi na upotrebu izraza „meditacija“. Stoga prilikom provođenja mentalnih treninga baziranih na meditaciji, kod policajaca i ostalih zanimanja koji dijele supkulturalne sličnosti, važno je pojasniti činjenicu da iako se sam izraz meditacija nerijetko povezuje s istočnjačkim tradicionalnim vjerovanjima - današnji klinički pristupi i terapije koje koriste

mindfulness tehniku ne temelje se na religijskim i kulturološkim ideologijama. Riječ je isključivo o znanstveno utemeljenom i provjereno djelotvornom pristupu. Postoji više različitih intervencija koje koriste prakticiranje mindfulnessa u nekom obliku, a MBCT je jedan od njih.

Učinkovitost MBCT-a neupitna je, odnosno potvrđena je mnogobrojnim istraživanjima na različitim zanimanjima, kulturama i u odnosu na različite nezavisne varijable, uključujući i koncentraciju kao i regulaciju emocija. Primjerice Huang i sur. (2019) su pokazali da je nakon osmotjednog MBCT treninga došlo do značajnih promjena u emocionalnoj regulaciji i izvršnim funkcijama kod ispitanika koji su prošli trening u usporedbi s kontrolnom skupinom koja ga nije završila. Nalazi funkcionalne magnetske rezonance prikazani su na Slici 4.



Slika 4: Mozgovne promjene kao posljedica utjecaja MBCT-a na emocionalnu kontrolu i izvršne funkcije (preuzeto od Huang i sur. 2019)

Istraživanja o učinkovitosti MBCT-a provedena su i na populaciji policijskih službenika u svijetu (Vadvilavičius i sur., 2023) i kod nas (Glavina Jelaš i sur, 2018) te su pokazala da MBCT značajno djeluje na mentalno zdravlje, regulaciju stresa i kognitivne sposobnosti i policajaca. Istraživanja su provedena i na vatrogascima diljem svijeta te pokazuju iste učinke (npr. Hendrix i sur., 2023).

Postoje i drugi programi stvaranja otpornosti, samokontrole i koncentracije, MBCT je samo jedan od njih. Ovdje je predstavljen





kao jedan u svijetu naj prihvaćenijih i neupitno učinkovitih i na populacijama operativaca koji djeluju u kriznim situacijama. No u kontekstu rada i pripreme operativaca poput vatrogasaca, vojnika i policajaca važno je kreiranje programa što prilagođenijih tim populacijama, s obzirom na specifičnosti njihovih djelatnosti. Tako su hrvatski policijski pregovarači kreirali svoj trotjedni program obuke koji se učinkovito koristi u pripremi policijskih službenika za obavljanje posla pregovarača. Nakon dugogodišnje provedbe kao i kontinuirane razrade, ove je godine i znanstveno potvrđen provedbom eksperimentalnog nacrtu istraživanja (Filipović Glavina Jelaš i Pranjić, u postupku recenzije). Prema dostupnoj literaturi jedini je pregovarački program koji je potvrđen i biološkim parametrima tj. pokazateljima aktivacije prethodno opisivanog AŽS-a kao tjelesne reakcije na stresore. Naime, polaznicima tečaja su tlak, puls i ritam disanja ostali statistički značajno nepromijenjeni tijekom pregovaranja nakon završenog programa obuke, u usporedbi s istim parametrima tijekom pregovaranja prije obuke. Jedan od poznatijih programa policijske pripreme u svijetu IPREP (Andersen i sur., 2024) također je validiran biološkim mjerama, no hrvatski program je trenutno jedini program obuke policijskih pregovarača koji je dobio i takav vid potvrde učinkovitosti. Kreiran je prema osnovnim principima hrvatskog modela policijskog pregovaranja (SPECTRA) u kojem se, između ostalog, veliki značaj daje upravo ovdje naglašavanim konceptima – regulaciji emocija i koncentraciji, uz mnoštvo operativno taktičkih čimbenika pripreme. Osim značajnog znanstvenog doprinosa najveći doprinos eksperimentalne provjere učinkovitosti programa odnosno spomenutog istraživanja je njegova praktična implikacija i iskoristivost u vidu pripreme svih operativaca te pojedinaca koji postupaju u stresnim i neugodnim uvjetima i van policijskog konteksta. SPECTRA model kao i provedba istraživanja detaljno su u opisani u publikaciji koja je u ovom trenutku u postupku recenzije (Filipović Glavina Jelaš i Pranjić, u postupku recenzije) te će po objavi biti dostupna zainteresiranim službama.

3. ZAKLJUČAK

Krizne intervencije podrazumijevaju izloženost visokoj razini stresa za one koji sudjeluju u njima. Različita zanimanja doprinose njihovom rješavanju, a najčešće su to policajci, vatrogasci, medicinsko osoblje i vojnici. Osim razine iskustva i obučenosti za postupanje u takvim situacijama operativci moraju posjedovati i specifične karakteristike nužne za kvalitetno obavljanje te djelatnosti, poput sposobnosti samokontrole i regulacije emocija te održavanja koncentracije. Stoga su selekcijski postupci vrlo važni u odabiru kandidata za ove vrste poslova. Policijsko pregovaranje jedan je od najučinkovitijih alata za rješavanje kriznih intervencija. Pokazuje se kako samo određeni profil policijskih službenika može biti učinkovit u pregovaranju. Navedeno podrazumijeva specifičnu strukturu ličnosti, visoku razinu emocionalne regulacije i inteligencije, adaptivne mehanizme suočavanja sa stresom, specifične stilove odlučivanja, mentalnu čvrstoću i otpornost, između ostalog. Iako iznimno važan, niti jedan selekcijski proces ne jamči očuvanje njihovog mentalnog zdravlja s obzirom na zahtjevnost posla koji obavljaju. Stoga se kod policijskih pregovarača kao i ostalih policijskih službenika te svih operativaca koji rade tako zahtjevne i specifične poslove mora kontinuirano voditi briga o održavanju i očuvanju njihovog mentalnog zdravlja. Prethodno je nužnost u vidu zdravlja samih djelatnika, ali i kvalitete obavljanja zadaća.

Manjak sposobnosti regulacije emocija i usmjeravanja pažnje odnosno očuvanja koncentracije unatoč iznimno stresnim uvjetima rada znatno može djelovati na postupanje kao i cjelokupnu sigurnost svih uključenih u intervenciju. Samoregulacija i koncentracija, iako uz određene urođene razlike, su vještine koje se mogu razvijati i poboljšavati. Koliko god su post intervencijske metode kao i psihološki tretman važni, u brizi za mentalno zdravlje ovdje opisivanih operativaca naglasak je na prevenciji odnosno provedbi mentalnih treninga poput MBCT-a (*Mindfulness Based Cognitive Therapy*). Program dokazano učinkovito dovodi do poboljšanja kognitivnih funkcija (pamćenje, dosjećanje, koncentracija) te regulacije emocija i stresa vrlo važnih za postupanje u kriznim situacijama. Njegova učinkovitost

HRVATSKA VATROGASNA
ZAJEDNICA



VATROGASNA ZAJEDNICA
PRIMORSKO-GORANSKE
ŽUPANIJE

XIX. STRUČNI SKUP



potvrđena je i na policajcima i vatrogascima kao i mnogim drugim djelatnostima.

Hrvatski policijski pregovarači obučavaju se programom obuke kreiranom prema principima hrvatskog modela policijskog pregovaranja(SPECTRA) koji, između ostalog, velik značaj daje upravo i konceptima opisanim u ovom radu. Djelotvornost navedenog programa obuke znanstveno je potvrđena i biološkim parametrima te se prilagođava pripremi svih operativaca odnosno pojedinaca koji postupaju u stresnim i neugodnim uvjetima i van policijskog konteksta.

LITERATURA:

1. Aldao A. (2013). The Future of Emotion Regulation Research: Capturing Context. *Perspectives on Psychological Science*. 8(2):155-72.
2. Andersen, J.P., Arpaia, J., Gustafsberg, H., Poplawski, S., Di Nota, P.M. (2024). The International Performance, Resilience and Efficiency Program Protocol for the Application of HRV Biofeedback in Applied Law Enforcement Settings. *Applied Psychophysiology and Biofeedback*. 49(3):483-502.
3. Filipović, F., Glavina Jelaš, I., Pranjić, I. Croatian Crisis Negotiation Model (SPECTRA) - experimental validation of the Croatian Crisis Negotiation Training (u postupku recenzije)
4. Girotti, M., Bulin, S.E., Carreno, F.R. (2024). Effects of chronic stress on cognitive function - From neurobiology to intervention. *Neurobiology of Stress*. 2;33:100670.
5. Glavina Jelaš, I., Vukosav, J., Korak, D. (2015). Dvije vrste stresora kod policijskih službenika– koji su utjecajniji? U K. Butorac (Ur.), *Zbornik radova IV. međunarodne znanstveno-stručne konferencije „Istraživački dani Visoke policijske škole u Zagrebu“* (484-499). Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske.
6. Glavina Jelaš, I., Pačelat, J., Mahnet, K., Bagarić, B., Markanović, D., Karlović, R. (2018). Mental and psychical health of Croatian police officers before and after the MBCT. *International Conference On Mindfulness (ICM) 2018*.

Amsterdam: University of Amsterdam and the Radboud University Nijmegen.

7. Huang, F., Hsu, A., Hsu, L., Tsai, J., Huang, C., Chao, Y., Hwang, T., Wu, C. W. (2019). Mindfulness Improves Emotion Regulation and Executive Control on Bereaved Individuals: An fMRI Study. *Frontiers in Human Neuroscience*, 12, 430830.
8. Hendrix, E. W., Frost, C. J., Castillo, J. T., Landward, R. S., Vogt, K. M., Benson, L. S., & Gren, L. H. (2023). Mindfulness-based interventions to improve relational and mental health of firefighters: A mixed methods feasibility study. *Clinical Social Work Journal*, 51(4), 401–414.
9. Karunarathne, L.J.U., Amarasiri, W.A.D.L. Fernando, A.D.A. (2024). Respiratory function in healthy long-term meditators: a systematic review. *Syst Rev* 13, 1.
10. Lazarus, R.S., Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
11. McMains, M., Mullins, W. (2010). *Crisis negotiations: Managing critical incidents and hostage situations in law enforcement and corrections (4th ed.)*. New Providence, NJ: LexisNexis
12. Moran, A. (2012). Concentration: Attention and performance. In S. M. Murphy (Ed.), *The Oxford handbook of sport and performance psychology* (pp. 117–130). Oxford University Press.
13. Neal, J.K. (2018). *Active Listening: A Peace Officer's Best Tool*. The Bill Blackwood Law Enforcement Management Institute of Texas.
14. Paoline, E. A. (2003). Taking stock: Toward a richer understanding of police culture. *Journal of Criminal Justice*, 31, 199.-214
15. Perez, M. A., Cerna Cano, J. C., Palacio, L., Alonso, M., Chacon Andrade, E. D. G. A. R. D. O. (2020). Addressing mental health issues during health crisis situations. *Revista Salud Uninorte*, 36(1), 14-24.
16. Puderbaugh, M., Emmady, P. D. (2023). Neuroplasticity. In *StatPearls [Internet]*. StatPearls Publishing.
17. Regini, C. (2002). Crisis negotiation teams: Selection and training. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 71, 1- 5.

HRVATSKA VATROGASNA
ZAJEDNICA



VATROGASNA ZAJEDNICA
PRIMORSKO-GORANSKE
ŽUPANIJE

XIX. STRUČNI SKUP



18. Vadvilavičius, T., Varnagiryte, E., Jarašiunaite-Fedosejeva, G., Gustainiene, L. (2023). The Effectiveness of Mindfulness-Based Interventions for Police Officers' Stress Reduction: a Systematic Review. *The Journal of Police and Criminal Psychology*. 38(1):223-239.
19. Vuksan, Š. (2022). *Stres i njegov utjecaj na javni nastup*. Diplomski rad. Zagreb: Muzička akademija Zagreb
20. Wang, M., Saudino, K. J. (2011). Emotion regulation and stress. *Journal of Adult Development*, 18, 95-103.
21. Zhao, J.S., He, N., Lovrich, N. (2002). Predicting five dimensions of police officer stress. Looking more deeply