

# MIŠLJENJA I STAVOVI GRAĐANA O POLICIJI

---

**Gerovac, Petra**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:172:555444>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-14**

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of humanities and social sciences](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



# MIŠLJENJA I STAVOVI GRAĐANA O POLICIJI

---

**Gerovac, Petra**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:172:443478>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-03**

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of humanities and social sciences](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



**SVEUČILIŠTE U SPLITU FILOZOFSKI FAKULTET**

**DIPLOMSKI RAD**

**MIŠLJENJA I STAVOVI GRAĐANA  
O POLICIJI**

**PETRA GEROVAC**

**Split, 2024.**

**Odsjek za sociologiju**

**Diplomski sveučilišni studij Sociologija**

**Istraživački rad**

## **MIŠLJENJA I STAVOVI GRAĐANA O POLICIJI**

**Student:**

Petra Gerovac

**Mentor:**

prof.dr.sc. Sanja Stanić

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
<b>2. Policija kao institucija</b> .....	3
2.1 Definiranje policije .....	4
2.2 Institucionalizacija policije .....	5
2.3 Ljudski potencijali u policiji .....	7
<b>3. Dužnost policije – funkcija zaštite</b> .....	8
<b>4. Položaj policije u društvu</b> .....	10
4.1 Uključivanje građana – građani kao čimbenici .....	10
4.2. Policija u zajednici .....	11
4.3. Ključne stavke policije u zajednici .....	12
<b>5. Odnos policije i građana</b> .....	14
5.1 Stereotipi prema pripadnicima policije .....	15
5.2 Formalno i stvarno povjerenje .....	16
5.3 Utjecaji na percepciju povjerenja javnosti .....	17
5.4 Osobna iskustva u odnosu policije i građana .....	19
<b>6. Policija u medijima</b> .....	20
<b>7. Društvena funkcija policije – sociološki pristupi</b> .....	22
<b>8. Prijašnja sociološka istraživanja</b> .....	25
<b>9. Metodologija</b> .....	31
9.1 Predmet istraživanja .....	31
9.2 Ciljevi i hipoteze .....	31
9.3 Istraživačke metode .....	32
9.4 Uzorak .....	34
<b>10. Analiza i interpretacija rezultata</b> .....	35
10.1 Strukturna obilježja sudionika .....	35
10.2 Mišljenja sudionika o osobnoj sigurnosti .....	41
10.3 Stavovi o policiji .....	47
10.4 Povjerenje u policiju .....	54
10.5 Stavovi o potrebi poboljšanja određenih aspekata policijskog rada .....	61
<b>11. Analiza rezultata – Polustrukturirani intervju</b> .....	67
11.1 Strukturna obilježja sugovornika .....	67
11.2 Opis posla i radni uvjeti .....	68

11.3 Zadovoljstvo poslom.....	69
11.4 Motivacija za rad.....	71
11.5 Odnos s građanima.....	73
<b>12. Zaključak.....</b>	<b>79</b>
<b>Literatura.....</b>	<b>81</b>
<b>Sažetak.....</b>	<b>87</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>88</b>
<b>Prilozi.....</b>	<b>89</b>

# 1. Uvod

Policijski službenici imaju ključnu ulogu u društvu, preuzimajući odgovornost za zaštitu građana, očuvanje reda i provođenje zakona. Njihov posao često je povezan s visokim rizicima, jer se svakodnevno suočavaju s opasnim situacijama koje ugrožavaju njihov život i sigurnost (Baboselac-Marić, 2014). Policija, kao organizacija unutar Ministarstva unutarnjih poslova, djeluje u skladu sa zakonskim okvirima, a njezine su glavne zadaće zaštita života, imovine i sigurnosti građana te sprječavanje i otkrivanje kaznenih djela i prekršaja (Juras, 2017). Ove zadaće policije ključne su za očuvanje društvenog poretka i povjerenje građana u pravosudni sustav. Policija, kao institucija, mora svojim djelovanjem opravdati očekivanja društva te ispunjavati svoju temeljnu svrhu – očuvanje sigurnosti i javnog reda. Kako bi to postigla, policija mora poštivati ljudska prava i slobode svakog pojedinca. Osim provođenja zakona, važno je da građani u policiji vide pouzdanog partnera kojemu mogu vjerovati i na kojega se mogu osloniti. To povjerenje temelj je na kojem se gradi legitimnost policije kao institucije. No, uspostavljanje i očuvanje tog povjerenja može biti izazovno zbog različitih čimbenika koji utječu na percepciju građana o policiji.

Javna percepcija policije oblikovana je nizom društvenih i osobnih iskustava, uključujući interakcije s policijskim službenicima, medijske prikaze te šire društvene norme i vrijednosti. Percepcija policije u društvu često je negativno iskazana putem stereotipa i predrasuda. Takvi stereotipi mogu biti rezultat negativnih iskustava, nedovoljne prisutnosti policije u zajednici ili medijskih prikaza u kojima je policija prikazana isključivo kao represivna snaga. Ovi faktori mogu značajno utjecati na povjerenje građana u policiju i njezinu sposobnost da djeluje kao zaštitnik prava i sloboda. Smanjeno povjerenje u policiju može otežati njezinu učinkovitost u suzbijanju kriminala i održavanju reda. Kada građani nemaju povjerenja u policijske službenike, manje su skloni prijavljivanju kaznenih djela ili suradnji s policijom, što može otežati borbu protiv kriminala i narušiti opću sigurnost. S druge strane, pozitivne interakcije između policije i građana mogu značajno poboljšati osjećaj sigurnosti u zajednici i potaknuti veću suradnju. Upravo je stoga važno razumjeti kako građani percipiraju policiju, koji faktori utječu na tu percepciju te kako policija može poboljšati svoj odnos s javnošću.

Jedan od ključnih elemenata u oblikovanju percepcije građana o policiji je profesionalno ponašanje policijskih službenika. Njihova ljubaznost, spremnost na pomoć, profesionalna urednost i kvalitetna komunikacija mogu značajno pridonijeti stvaranju pozitivnog mišljenja o policiji. No, unatoč njihovim naporima, policijski službenici često su izloženi predrasudama koji proizlaze iz

njihove specifične uloge u društvu. U društvenom kontekstu, policijski službenici često su viđeni kao predstavnici državne sile, a njihova uniforma i ovlasti mogu stvarati osjećaj distance i nepovjerenja među građanima. Zbog toga su policijski službenici prisiljeni balansirati između svoje profesionalne odgovornosti i potrebe za uspostavljanjem povjerenja u zajednici. Uz to, kontakt između policije i građana često se događa u kriznim situacijama, poput kaznenih djela, narušavanja javnog reda i mira ili prekršaja. U takvim situacijama, interakcije između policijskih službenika i građana mogu biti stresne i konfliktnog karaktera, što dodatno otežava uspostavljanje pozitivnih odnosa. Nedostatak svakodnevnih, pozitivnih interakcija između policije i građana može dovesti do osjećaja izolacije i nepovjerenja, što negativno utječe na suradnju i razumijevanje između policije i zajednice.

Istraživanje percepcije policije među građanima važno je jer pruža uvid u to kako građani doživljavaju rad policije, koje su njihove glavne zamjerke ili pohvale te kako bi se ti odnosi mogli poboljšati. Kroz takva istraživanja moguće je utvrditi ključne faktore koji utječu na povjerenje građana u policiju te predložiti konkretne mjere za unaprjeđenje odnosa. S obzirom na važnu ulogu koju policija ima u društvu, u ovom radu provedeno je istraživanje mišljenja i stavova građana o djelovanju policije. Istraživanje je provedeno na uzorku od 500 punoljetnih građana grada Splita putem anketnog upitnika. Kako bi se dobila cjelovita slika o percepcijama građana, provedeni su i polustrukturirani intervjui s policijskim službenicima. Ovi intervjui pružili su uvid u izazove s kojima se policijski službenici suočavaju u svakodnevnom radu te njihove komentare na rezultate ankete. Ovakav dvostruki pristup omogućio je detaljno sagledavanje percepcije policije i s pozicije građana i s pozicije policijskih službenika, čime se dobiva dublje razumijevanje odnosa između policije i građana te prostora za potencijalne promjene i unaprjeđenja.



## 2. Policija kao institucija

Policija je neizostavni dio svake države, javna je služba i predstavlja organizaciju koja posjeduje opće pravo upotrebe zakonom ograničene sile radi korektivnog djelovanja na ponašanje svojih građana (Cajner Mraović, Puhovski, 2005, prema Baboselac-Marić, 2014, 240). Policija posjeduje obilježja specifične kulture. Policijski službenici djeluju u složenom sustavu koji ima jasno određena pravila ponašanja i djelovanja, zakonske regulative i hijerarhijska obilježja (Baboselac-Marić, 2014). Policijski su službenici često izloženi nasilju, onim negativnim dijelovima društva koji su vrlo često uznemirujući, što uzrokuje rizik za njihovo fizičko i psihološko zdravlje (Baboselac-Marić, 2014). Stres u policijskoj profesiji je neizostavan, policijski stres se može definirati kao neravnoteža između onoga što se traži od policajaca i onoga što je policajac u mogućnosti ponuditi, u uvjetima koji policijskim službenicima mogu prouzročiti negativne posljedice (Patterson, 1992, prema Glavina i Vukosav, 2011, 32).

Zbog potrebe da se provode zakoni dolazi do prava na primjenu prinude, a nužno je da postoji specijalizirana javna ustanova koja će djelovati tako kako bi se izbjegla primjena nekonvencionalnog ponašanja građana. Policija je čimbenik formalnog društvenog nadzora i ima pravo otkrivati i ograničavati protuzakonito ponašanje i kriminalne radnje. Ta prava dodijeljena su od strane države, te policija kao institucija nije u stanju stvarati društvena pravila niti donositi zakone, već je ovlaštena za njihovo provođenje (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2005). Zakon je osnova i temelj prilikom djelovanja policijskih službenika, oni moraju zanemariti svoje osobne stavove i vrijednosti prilikom obavljanja svojih dužnosti. Prilikom postupanja policijskih službenika sila kojom raspolažu mora biti pravodobna, primjerena i najmanje moguće ugrožavajuća za prava i slobodu svakog čovjeka. Policijski službenici često imaju mogućnost kontrole i procjene razine opravdanosti svoj postupanja unutar organizacije. Policijski službenici u obavljanju svog posla dužni su štiti građane i preuzimaju razne rizike tijekom bavljenja svojom profesijom (Baboselac-Marić, 2014).

Policijske ovlasti su one ovlasti koje su zakonom propisane radnje i one omogućavaju obavljanje policijskih poslova. Ono što je važno naglasiti je da poduzimanje određene policijske ovlasti ne ovisi o osobnoj volji i mišljenju policijskog službenika, već o specifičnim okolnostima koje određuju vrstu ovlasti i vrijeme njezina poduzimanja. Zakonskim i podzakonskim propisima određuju se sve policijske ovlasti i načini njihova poduzimanja (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2005).

## 2.1 Definiranje policije

Prema definiciji Ministarstva unutarnjih poslova **policija** je „organizacija kojoj je dano opće pravo uporabe zakonom ograničene sile kako bi utjecala na ponašanje građana“ (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2005). Policija je javna služba Ministarstva unutarnjih poslova koja obavlja određene poslove koji su propisani zakonom. Ukratko, osnovne stavke i zadaće policije su zaštita života, prava, sigurnosti i nepovredivosti osoba, zaštita imovine i sprječavanje i otkrivanje kaznenih djela, prijestupa i prekršaja (Juras, 2017). Policija je birokratska organizacija, što znači da se u njoj poštuje hijerarhija. Policijski službenik mora u potpunosti zanemariti svoja osobna uvjerenja jer je osnova njegova postupanja zakon. Oni nemaju pravo prosuđivati djela kao ispravna ili ne, moralna ili nemoralna, već se gleda na to jeli počinitelj određenog djela prekršio zakon ili je djelovao unutar zakona. S obzirom na to da se od policajaca traži isključivanje osobnih prosudbi i emocija, takva obveza je iznimno teška, ali jedino je tako moguće ostvariti načela i osigurati da su svi državljani kao pojedinci jednaki pred zakonom (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2005).

**Policijski službenici** su „zaposlenici Ministarstva unutarnjih poslova kojima se daju posebna ovlaštenja (ovlasti) u provođenju policijskih poslova. Policijske ovlasti smije primijeniti samo policijski službenik“ (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2005); Policijski službenik je službenik Ministarstva unutarnjih poslova i službenik strane policijske službe koji je prema međunarodnom ugovoru, Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima te drugom zakonu ovlašten obavljati policijske poslove primjenom policijske ovlasti. Dužnosti policijskih službenika su poštivanje dostojanstva, ugledi i časti svakog pojedinca i poštivanje ostalih temeljnih prava i sloboda čovjeka. Također je dužnost da se i van službe policijski službenici ponašaju uzorno kako ne bi naštetili ugledu svoje institucije (Kalem, 2014). Policijski službenici odgovaraju i za neprimjereno ponašanje čak i van svog rada i službe. Postojana je velika disciplinska odgovornost policijskih službenika i od njih se očekuje da u radu i van svoja rada budu primjer u poštivanju zakona. Upravni sud je procijenio da su tretman ovlaštenih službenih osoba u Ministarstvu unutarnjih poslova, njihova prava i obveze drugačiji od ostalih državnih službenika, te je posao ovlaštene službene osobe ne samo služba nego i životno opredjeljenje koje traži osobu koja će cijeli svoj život štititi zakon (Juras, 2017).

## 2.2 Institucionalizacija policije

U tradicionalnom modelu rada policije prioriteta su sprječavanje i otkrivanje kažnjivih djela, održavanje javnog reda i mira, privođenje počinitelja kriminalnog djela nadležnima, osiguranje šticećenih osoba, prostora i objekata i nadzor nad upravljanjem cestovnim prometom (Cajner Mraović i sur., 2003, prema Borovec i Dunaj, 2022). U tradicionalnom modelu, policija se bavi isključivim incidentima, a prioritet je otkrivanje teških kaznenih djela i procesuiranje što više prekršaja, a učinkovitost policijskog rada se mjeri brojem otkrivenih i riješenih kaznenih djela i prijavljenih prekršaja. Kod tradicionalnog modela policijske aktivnosti su represivne i djeluje se nakon što se neki incident dogodi. Na građane se gleda kao potencijalne prekršitelje zakona i nad njima se vrši nadzor i kontrola (Borovec, 2013). Tradicionalno shvaćanje policije ogleda se u ograničavanju pojedinca u njegovim slobodama i pred njega postavlja zahtjeve kao izraz državne vlasti. Po organizaciji tradicionalna policija je centralizirana i ima svoje nedostatke, to jest nema zadovoljavajuće rezultate. Model tradicionalne policije nije imao veliku učinkovitost u smanjenju kriminala i osjećaju sigurnosti. U takvoj policijskoj organizaciji doticaj između policije i građana moguć je tek nakon počinjenog prekršaja, te se smatralo da je kriminal u vlasništvu policije. Kroz tehnološki napredak pridonijelo se učinkovitosti u radu tradicionalne policije, ali je ipak udaljio policiju od društva u kojoj djeluje. Ovo se odnosi na npr. radio uređaje kojima je policija opremljena, motorna vozila, telefon... Na taj način policija je premještena iz „sredina“ povezanih s društvom u kojem djeluje na šira područja (Ivanda i Bača, 2001). Policija je s vremenom uz svoju nadzornu funkciju dobila i ulogu zaštite i brige za građane, a ne isključivo nadzor i kontrola nad njima, te se promiče policija u zajednici (Borovec, 2013).

Institucionalizacija policije se može objasniti uz pomoć osnovnih elemenata socioloških definicija institucije kao posebnog oblika društvene strukture, uz zadane opće definicije policije u kojima se nabrajaju njezine određene očekivane aktivnosti i uz glavne sociološke teorije o funkcijama policije u suvremenom društvu. Institucija se može definirati na više načina, a ovdje će se navesti neke od definicija različitih pristupa. Na primjer, institucije su za Giddensa „standardizirani oblici djelovanja koji imaju ključnu ulogu u vremensko-prostornoj konstrukciji društvenog sistema“, to jest „standardizacija ponašanja u vremenu i prostoru“ (Giddens,1979, prema Matic,2005,977). Prema Parsonsu, institucija je skup integriranih uloga koje čine strukturu od ključnog značaja za određeni društveni sustav. Uloge odgovaraju specifičnim zahtjevima koji su nužni i moraju biti ispunjeni za održavanje sustava, što proizlazi iz postojanja zajedničkog

vrijednosnog konsenzusa. S druge strane, Mead opisuje institucije kao niz uobičajenih, zajedničkih reakcija na određene situacije, u koje može biti uključen pojedinac, grupa ili društvo u cjelini. Za Bergera i Luckmana, institucije predstavljaju ukupnost društvenih akcija, opisujući ih kao oblik recipročnog procesa tipizacije. Iako se na institucije ne gleda kao na globalni fenomen, one se smatraju neovisnima i prisilnima, kontrolirajući ljudsko ponašanje putem unaprijed definiranih obrazaca djelovanja (Matić, 2005).

Sve definicije ističu kako su institucije društveno organizirani odgovori na potrebe, koje su regulirane neformalnim normama te s vremenom poprimaju strukturirane obrasce. Ti obrasci postaju trajni oblici reguliranog društvenog djelovanja unutar zajedničkog kulturnog okvira vrijednosti. Nadalje, proces institucionalizacije odnosi se na relativno stabilno uspostavljanje vrijednosti i normi koje se očituju u ostvarivanju određenih ciljeva koje treba ispuniti na očekivani način i uz pravila kojih se treba pridržavati. Institucije imaju ključnu ulogu osiguravajući određene oblike društvenog djelovanja koji dugoročno zadovoljavaju specifične društvene potrebe, čime se ispunjavaju društvena očekivanja i opravdava te obnavlja svrha postojanja institucije. Ključno za proces institucionalizacije policije je potreba za sigurnošću koja se promatra u društvenom kontekstu. Ovaj aspekt možemo sagledati kao društveno stanje koje obuhvaća osobna prava i slobode svih članova društva. Osjećaj sigurnosti označava stabilno i trajno zadovoljstvo subjektivnom procjenom razine reda i mira u svakodnevnim interakcijama s drugim članovima društva. Ova potreba za sigurnošću predstavlja temelj procesa institucionalizacije policije. Glavni cilj policijskog djelovanja je očuvanje sigurnosti članova društva putem aktivnosti usmjerenih na sprečavanje društvene devijantnosti. Kroz proces institucionalizacije, policija u zajednici je doživjela široku primjenu i postaje uobičajeni oblik organiziranja policijske službe (Borovec, 2013).

## 2.3 Ljudski potencijali u policiji

Policijska organizacija je jedna od ključnih i dinamičnih struktura u društvu, a upravljanje ljudskim potencijalima, važnim aspektom u svim organizacijama, pa tako i u policiji, trebalo bi biti usmjereno prema pronalaženju i zadržavanju kvalificiranih, motiviranih i kompetentnih zaposlenika. U kontekstu policije, ljudski potencijali imaju poseban značaj zbog specifičnosti poslova policijskih službenika, koji se tiču sigurnosti i uključuju posebne ovlasti kojima imaju pristup i utječu na sferu temeljnih ljudskih prava i sloboda. Strategija upravljanja ljudskim potencijalima u državnoj službi Vlade Republike Hrvatske (2009.) definira ljudske potencijale kao sveukupnost znanja, vještina i sposobnosti državnih službenika te naglašava razvoj tih potencijala u svrhu organizacijskog rasta i osobnog usavršavanja sa svrhom poboljšanja radne uspješnosti državnih službenika. Strategija upravljanja ljudskim potencijalima uključuje skup sustavnih i planiranih aktivnosti koje organizacija provodi kako bi omogućila zaposlenima učenje potrebnih vještina za ispunjavanje trenutnih i budućih zahtjeva posla. U okviru policijske strukture, Uprava za ljudske potencijale preuzima odgovornost za upravljanje ljudskim potencijalima policijskih službenika. Ovo upravljanje nije važno samo za samu policijsku organizaciju, već ima širi društveni utjecaj, uključujući ukupnu društvenu zajednicu i državu koja je društveno-politička organizacija. U slučaju nedostatka edukacije, nekompetencije ili nezadovoljstva zaposlenika može doći do negativnih posljedica za organizaciju i okruženje u kojoj ta organizacija djeluje. Ukoliko policija funkcionira na zadovoljavajući i optimalan način može pridonijeti društvenim koristima (Orlić i Orlović, 2020).

### 3. Dužnost policije – funkcija zaštite

Jedna od osnovnih ljudskih potreba je potreba za sigurnošću koju je Maslow uvrstio u svoju Hijerarhiju potreba. Prema Maslowu postoji pet razina osnovnih ljudskih potreba raspoređenih u hijerarhiju, a to su: fiziološke potrebe (esencijalne za ljudski opstanak, zrak, hrana, toplina...), potreba za sigurnošću, ljubav i pripadanje (društvene grupe, prijateljstvo...), poštovanje (samopoštovanje, poštovanje...) i potreba za samoaktualizacijom (samoispunjenje, realizacija potencijala...) (McLeod, 2024). Odgovornost policije je i jednim dijelom ispunjavanje potrebe za sigurnošću građana, koja predstavlja drugu razinu u hijerarhiji i uključuju sigurnost tijela, resursa, morala i zdravlja. Policija ispunjava svoju društvenu ulogu dok štiti i služi sugrađanima, podiže osjećaj i objektivnu razinu sigurnosti, te usklađuje djelovanje unutar institucije države na određenom prostoru. Tijekom ispunjavanja svoje uloge, za društvenost policije važno je uzajamno poštovanje istih i zajedničkih vrijednosti i načela djelovanja između policije i društva u kojem djeluje.

Ispunjenje potrebe za sigurnošću kroz društveno djelovanje s ciljem zaštite i poticanja procesa institucionalizacije policije može se promatrati na dvije različite razine. Prva razina definira se kao razina osnovnog ili homogenog iskustva sigurnosti, povezana je sa sviješću pojedinca da nije sam izložen neizvjesnosti i potencijalnim opasnostima, već aktivno sudjeluje u društvenoj zajednici, te ravnopravno s ostalim članovima društva dijeli susret s tom neizvjesnošću i mogućim opasnostima. Ovu razinu karakterizira neformalni oblik socijalne kontrole ostvaren kroz izravnu socijalnu integraciju, gdje zajedničko življenje i djelovanje unutar npr. obitelji ili drugih primarnih društvenih skupina pridonosi osjećaju sigurnosti.

Druga razina definira se kao razina diferenciranog ili heterogenog iskustva sigurnosti, proizlazi iz diferencijacije društvenih uloga. Ove uloge nisu izravan odgovor na konkretan izazov potrebe za sigurnošću, umjesto toga, među svojim funkcijama, neke od uloga pružaju podršku pojedincu, akteru u iskustvu društvenog svijeta smanjujući razinu neizvjesnosti. Ovi oblici društvenosti također se mogu opisati kao institucije neformalne socijalne kontrole, obuhvaćajući sve sekundarne društvene skupine kojima pojedinac pripada na temelju svojih društvenih obilježja (Matić, 2005).

Ako društvo želi učinkovitu policiju koja štiti ljudska prava i odgovorno i vrlo ograničeno primjenjuje pravo na upotrebu sile, mora biti svjesno svakodnevnih situacija i izazova s kojima se policijski službenici susreću. Za svakog građana, jednako kao i za policajca, zakon vrijedi jednako

i jednako je primjenjiv. Glavni cilj i zadatak policije je štititi temeljna ustavna prava i sloboda građana, kao i ostala prava koja su proizašla iz Ustava i zakona. Zakonom o policiji, koji je usvojen u 14. prosinca 2000. godine regulirano je djelovanje policije. Iako je policija državna institucija, aktivno se tijekom svog djelovanja uključuje i uklapa u lokalnu zajednicu. Zadatak policije obuhvaća pružanje pomoći tijelima središnje države, jedinicama lokalne i područne samouprave, pravnim osobama i građanima u slučaju opće opasnosti uzrokovane prirodnim katastrofama ili epidemijama, kako je definirano od strane Ministarstva unutarnjih poslova (2005).

## **4. Položaj policije u društvu**

Nejasnoća u vezi s položajem policajca kao pojedinca predstavlja dodatni teret i težinu obavljanja policijskog posla. Policajci, iako su dio zajednice među drugim građanima u svom svakodnevnom životu i imaju svoj civilni život, istovremeno su uključeni u složeni hijerarhijski sustav s nametnutim pravilima. Takav tip posla izlaže ih svakodnevnim situacijama koje uključuju devijantno i kriminalno ponašanje.

Društveni položaj policajca i njegovu uključenost u zajednicu dodatno otežava „odmak prema odori“, koji je često prisutan u društvu, posebno kada je riječ o provođenju zakona. Osobe koje se bave poslovima policije iznimno su vezane za posao, što znači da je ponekad teško van radnog vremena odvojiti se od profesionalnih obveza i fokusirati se na druge aspekte svakodnevnog života. Sve to utječe na udaljenost između policajaca i njihovih društvenih i civilnih okruženja, što naglašava kompleksnost njihovog društvenog položaja (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2005).

### **4.1 Uključivanje građana – građani kao čimbenici**

Policija ima ključnu ulogu u osiguravanju mira, sigurnosti i slobode kretanja građana u svako doba, što uključuje utvrđivanje počinitelja kaznenih djela i ostvarivanje suradnje s građanima kroz ljubaznu komunikaciju. Takvim temeljima odnosa policije prema građanima ova institucija gradi pozitivan odnos s njima i može očekivati pozitivno mišljenje građana, unatoč često pogrešnom shvaćanju njezine uloge kao isključivo represivne. Takvo pogrešno shvaćanje policije kao represije značilo bi da je policiji omogućena legalna upotreba sredstava prisile radi očuvanja poretka te da koristi silu i uskraćivanje prava građana, što nije točno. Važno je razumjeti da policija nije samo sredstvo prisile, već djeluje i kao preventivni mehanizam u suzbijanju kriminaliteta. Ključno je uključivanje građana kao neposrednih suradnika u obavljanju policijskih dužnosti, čime se stvara efikasan odgovor na izazove očuvanja sigurnosti (Ivanda i Bača, 2001).

Javna percepcija o policiji ima mnogo dimenzija i vrlo je složena, uključuje ukupni dojam javnosti o policiji, stavove o rezultatima rada policije te percepcija javnosti o provedbi policijskih procesa. Može se čak reći da legitimnost policije često ovisi o tome kako građani percipiraju odnos policijskih službenika prema njima samima, više nego o percepciji građana o uspjehu policije u smanjenju kriminala. Spremnost na poštovanje zakona i policije od strane javnosti često proizlazi iz njihove percepcije o tome kako ih policija tretira i o percepciji pravednog postupanja policije (Gallagher i sur., 2001). Budućnost modela obavljanja policijskog posla u zajednici ovisi o složenoj



interakciji između policije, lokalne zajednice i različitih čimbenika. Važna pretpostavka za uspjeh djelovanja policije u zajednici je osigurati sudjelovanje te zajednice u kreaciji pretpostavki za sigurnost građana u prostoru gdje policija djeluje. Uspjeh rada policije u zajednici direktno je povezan i ovisi o potpori koju ta zajednica pruža (Ivanda i Bača, 2001).

## 4.2. Policija u zajednici

Policija u zajednici može se definirati kroz nekoliko perspektiva:

Policija u zajednici kao filozofija cjelovite usluge: Policija u zajednici predstavlja filozofiju cjelovite usluge, gdje isti policijski službenik redovito i decentralizirano ophodi određena područja kroz proaktivnu suradnju s građanima. Ova definicija personaliziranog policijskog rada ima za cilj zajedničko identificiranje i rješavanje problema s građanima (Allender, 2004).

Suradnja policije i zajednice: policija u zajednici se definira kao suradnja između policije i zajednice gdje obje strane surađuju u rješavanju problema kojeg je identificirala zajednica. Ovi problemi mogu uključivati npr. prostorno uređenje, školske poteškoće i pitanja, napuštene kuće ili druge urbane probleme koji su u nadležnosti različitih agencija.

Uspostava radne suradnje: Policija u zajednici naglašava uspostavu radne suradnje između policije i zajednice s ciljem smanjenja kriminaliteta i poboljšanja sigurnosti. Ova definicija ističe važnost aktivnog partnerstva između policije i zajednice u ostvarivanju tih ciljeva.

Policija u zajednici kao filozofija: Policija u zajednici više je filozofija nego specifična taktika. To je proaktivan, decentraliziran pristup, koji je stvoren radi smanjenja kriminaliteta, nereda i straha od kriminala. Ovaj pristup prepoznaje važnost dugotrajne uključenosti policajaca u zajednicu kako bi se stvorila osobna povezanost sa stanovnicima (Champion i Rush, 1997, prema Borovec, 2013).

Prema Ministarstvu unutarnjih poslova Hrvatske, ravnateljstvu policije, definicija policije u zajednici naglašava nekoliko karakteristika:

Promoviranje partnerstva kroz naglašavanje suradnje i partnerstva između zajednice i državnog aparata, nevladinog sektora i policije. Ovaj pristup podrazumijeva zajedničko djelovanje različitih sudionika kako bi se postigli zajednički ciljevi.

Policija u zajednici usmjerava se na proaktivno prepoznavanje i rješavanje problema unutar zajednice. Policija djeluje preventivno, identificirajući izvore problema prije nego što se problem poveća.

Također je važan i naglasak na aktivnom uključivanju zajednice u procesu suzbijanja kriminaliteta. Zajednica se potiče da aktivno sudjeluje u rješavanju problema koji utječu na građane.<sup>1</sup> Ova definicija odražava pristup policije prema zajednici koji prepoznaje važnost suradnje i aktivnog sudjelovanja svih relevantnih aktera u ostvarivanju ciljeva sigurnosti i dobrobiti zajednice.

Policija u zajednici, prema analizi različitih definicija, podrazumijeva prevenciju kriminaliteta i provedbu zakona. U ovom pristupu određeni članovi zajednice surađuju s lokalnim agencijama za provedbu zakona, gdje se u prvom redu nalazi policija uz vladu i javne uprave. Cilj je kontrolirati kriminalitet kroz otkrivanje, istraživanje kaznenih djela, identifikaciju počinitelja te povećanje komunikacije policajaca s članovima zajednice. Proaktivno rješavanje i prevencija problema ključni su elementi u procesu djelovanja policije u zajednici. Važno je poticati građane da aktivno sudjeluju u prevenciji javnog nereda i kriminalnih radnji kako bi se postigao što veći angažman zajednice. Pitanja koja su građani postavili kao prioritete trebaju biti temelj i osnova za rješavanje problema, policija treba biti decentralizirana i odnos policijskih službenika sa zajednicom treba biti bliskiji. Potrebni su različiti oblici zajedničkog rada, uključujući edukacije, sastanke i konkretne aktivnosti. Policijski službenici trebaju poticati građane da rješavaju probleme i aktivno te dobrovoljno pomažu zajednici uz njih (Borovec, 2013).

### **4.3. Ključne stavke policije u zajednici**

Postoje određene stavke koje su ključne za djelovanje policije u zajednici, a neke od njih su:

Povećana prisutnost i vidljivost policije: Prisutnost i vidljivost policije može se povezati s tehnološkim razvitkom, koji se također smatra i napretkom za policijske snage. Ali ipak, kroz razno tehnološko opremanje i razvoj, policija se udaljila od građana i komunicira s njima putem suvremenih komunikacijskih sredstava i kreće se koristeći službena vozila. Doticaji policije s građanima došli su do isključivih susreta tijekom incidentnih situacija, poput postupanja za počinjeno kazneno djelo, uspostave narušenog javnog reda i mira ili kažnjavanje određenog prekršaja. U takvim situacijama dolazi do toga da sve više policijskih službenika ne poznaju i ne razumiju ljude u područjima u kojima rade. Samim time, može doći do osjećaja izoliranosti i straha. Kontakt između policije i građana u svakodnevnim, nekonfliktnim okolnostima smanjen je na

---

<sup>1</sup>Ravnateljstvo policije. *Policija u zajednici*. Dostupno na: <https://policija.gov.hr/policija-u-zajednici-453/453>

najmanju mjeru pa je na taj način, policija izgubila na svojoj vidljivosti i pristupačnosti u lokalnim zajednicama. S obje strane, i građani i policija, izgubili su kvalitetu odnosa i suradnje. Ako je policija vidljiva i prisutna, građani koji su imali namjeru kršiti zakon udaljiti će se od te namjere, dok će se ostali građani osjećati sigurnije.

Osjećaj sigurnosti građana: subjektivan osjećaj sigurnosti je važan za uspjeh policije u razotkrivanju kaznenih djela. Pojedinci kojima je smanjeno povjerenje u policiju i kazneno-pravni sustav mogu zbog straha odustati od prijave kaznenog djela policiji. Ovim se rezultira nedostatak povjerenja i smanjuje se prostor za suradnju i razmjenu informacija između građana i policije, što ne može djelovati pozitivno jer su građani jedan od glavnih izvora informacije za policiju.

Policija kao javni servis građana: Kada je policija usmjerena prema građanima, stvorena je suradnja i svijest o zajedničkom preuzimanju odgovornosti za sigurnost u lokalnim zajednicama, dolazi do pristupa da je policija javni servis građana. Oni građani koji ne krše zakon trebaju također biti gledani kao pomagači i javni servis. Uspostava ravnoteže između funkcije provedbe zakona i javnog servisa građanima je težak zadatak, ali nije nemoguć. Preduvjet za ovo je lokalni pristup u rješavanju problema i potreba zajednice. Ono što je ovdje važno je pristupačnost i kompetentnost policijskih službenika. Na kvalitetu policijske usluge izuzetno utječe razina lakoće kojom građani mogu dobiti uslugu koja im je potrebna i koje sve prepreke moraju prevladati da bi dobili traženu uslugu. Pristupačnost policije građanima izuzetno je važan kriterij za vrednovanje djelovanja policije u zajednici. U ovo spada dostupnost policijskih službi, rasprostranjenost policijskih postaja, uklanjanje fizičkih prepreka između policijskih službenika i građana, različiti načini zaprimanja zahtjeva i poziva građana, povratno obavješćivanje o pojedinim slučajevima itd. Mnoge policijske organizacije poduzimaju velike napore kako bi došlo do pozitivnih rezultata u smislu zadovoljstva građana (Borovec, 2013).

## 5. Odnos policije i građana

Odnos između građana i policije sastoji se od dvije komponente: fizička i emocionalna. Prva komponenta, fizička, obuhvaća izravne kontakte pojedinca s policijom kroz osobne susrete. Druga komponenta, emocionalna, uključuje kako izravne kontakte s policijom, tako i one koji se događaju indirektno, putem promatranja drugih ili medija. Formiranje mišljenja na indirektan način temelji se na poznanstvima u kojem su drugi (obitelj, susjedi, prijatelji itd.) imali izravan fizički kontakt s policijom ili putem medijskog izvještavanja (Avdija i Giever, 2010). Osobno iskustvo s policijom u obliku fizičke komponente, ovisi o različitim čimbenicima, uključujući vrstu kontakta, demografske karakteristike građana, osobne stavove i ponašanje prema provođenju zakona. U slučaju izravnog, osobnog kontakta s građanima, odgovornost za uspješnost policije je na svakom policijskom službeniku pojedinačno. U procesu stvaranja povjerenja, svaki policijski službenik ima ključnu ulogu. Profesionalni integritet, vještine komuniciranja te općenito ponašanje policijskog službenika u određenim situacijama igraju važnu ulogu u oblikovanju percepcije građana o policiji. Ključni elementi u uspostavljanju povjerenja uključuju ljubaznost, taktičnost u pristupu građanima, spremnost na pružanje pomoći, pristojno i kulturno ophođenje, osobnu urednost, ispravnost opreme i brzina i kvaliteta intervencije<sup>2</sup>.

Povjerenje, kao apstraktan pojam, proizlazi iz interakcija pojedinca s drugima i prošlih iskustava s institucijama, oblikujući očekivanja o budućem postupanju (Mishler i Rose, 1998, prema Goldsmith, 2005). Javno povjerenje se definira kao zajednički društveni osjećaj povjerenja prema institucijama i vođama, dok se povjerenje u institucije odnosi na povjerenje prema određenoj organizaciji u specifično kontekstu (Smith i Brooks, 2013). Kada postoji povjerenje u institucije moguća je visoka razina suradnje javnosti i određene institucija koja služi za održavanje reda u društvu bez obzira jeli međuljudsko povjerenje na visokoj ili niskoj razini (Cook i Santana, 2020). Razumijevanje sposobnosti građana da vjeruju institucijama poput policije zahtijeva primjenu zdravorazumske epistemologije povjerenja kroz fokus na subjektivnost stvarnih i potencijalnih povjerenika kao središnju teoretsku i empirijsku zabrinutost (Hardin, 1993, prema Goldsmith, 2005). Ključna uloga iskustva u formiranju povjerenja zahtijeva usredotočenost na kognitivno, aktivno, kontingentno ili reflektivno povjerenje, tj. različitih vrsta iskustava koje pojedinci imaju, a koja neminovno utječu na njihovu spremnost za povjerenje.

---

<sup>2</sup>Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske. *Odnosi s javnošću*. Dostupno na: <https://mup.gov.hr/odnosi-s-javnošću/50533>

Povjerenje javnosti u policiju, pretpostavljajući dobronamjernost, predanost i zajednički etički okvir, može značajno povećati učinkovitost policijskog rada i sami legitimitet policijskih postupaka. Međusobno iskazano povjerenje omogućuje građanima i policiji da prihvate tvrdnje i postupke jedni drugih kao istinite i ispravne, bez prethodne provjere. Prosudbe građana o ispravnosti policijskog ponašanja i djelovanja nadzornih organizacija, imaju važnu ulogu u oblikovanju legitimiteta policije. Važno je napomenuti da povjerenje nije statično, već ovisi o različitim faktorima, kako unutar, tako i izvan kontrole policije. Povjerenje također nosi odgovornost, a nedostatak povjerenja u policiju često je prisutno u društvima s pokazateljima društvene neorganiziranosti i socioekonomske nejednakosti (Zlatar, 2007).

## 5.1 Stereotipi prema pripadnicima policije

Društveni stereotipi od velikog su utjecaja na međugrupne odnose, utječući na stavove i ponašanja pojedinaca prema članovima onih skupina na koje se stereotip odnosi. Stereotip se definira kao pojednostavljeni skup pretjerano općih karakteristika koje se pripisuju svim pripadnicima neke društvene skupine, često obilježene negativnim atributima. Nedostatak informacija o nekoj društvenoj skupini ili pojedincu nadoknađuje se postojećim stereotipima o skupini kojoj pojedinac pripada<sup>3</sup>. Unatoč odgovornosti policije za održavanje i uspostavu reda i mira u društvu, ona često može imati kontroverzan imidž u različitim društvenim skupinama. Uniformiranost, učestale intervencije te specifične situacije u kojima se policijski službenici često nalaze čine ih lakim metama stereotipa. Stereotipe prema policiji je teško osporiti zbog specifičnosti interakcija u kojima se nalaze policijski službenici koje se uglavnom odvijaju u iznimnim okolnostima (Oulmokhtar i sur., 2011).

S obzirom na često pogrešne pretpostavke i stereotipe o policiji, policijski službenici posvećuju posebnu pažnju odnosima s javnošću kako bi izgradili međusobnu komunikaciju, razumijevanje i povjerenje. Odnos između policije kao institucije i građana je kompleksan, jer policija, u ime zakona, posjeduje određene ovlasti. U takvom okruženju, policija ne može uvijek očekivati univerzalno poštovanje i odobravanje cjelokupne javnosti i njenih pripadnika. Policija prepoznaje da ispunjenje svojih glavnih dužnosti zahtijeva suradnju i podršku šire javnosti.

---

<sup>3</sup>Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje (2013–2024) *Stereotip*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža.  
Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/clanak/stereotip>

Uklanjanje nepovjerenja, nerazumijevanja i neprihvatanja od strane određenih građana predstavlja prioritet kako bi se izgradio kvalitetan odnos između policije i zajednice (Baić i sur., 2018).

## 5.2 Formalno i stvarno povjerenje

Postoji razlika između formalnog i stvarnog povjerenja u kontekstu položaja policijskih službenika u odnosu na ostale članove društva. Položaj policijskih službenika obilježava prisutnost moći i kontrole putem njihove ovlasti što ih stavlja u položaj formalnog javnog povjerenja, neovisno o tome jesu li njihovi postupci usklađeni s njihovim službenim odgovornostima ili ne. Ovlasti automatski stvaraju formalni okvir povjerenja, unatoč eventualnim nesuglasicama s njihovim službenim zadacima. U slučaju ako je povjerenje odsutno ili u nekom smislu ne postoji, može se sugerirati da policija nije vrijedna tog povjerenja i percipira se nepouzdanom. Nedostatak povjerenja može imati značajan utjecaj na policijske metode djelovanja, posebno ako se zanemare ključni elementi policijske odgovornosti. Nedostatak povjerenja može doći u slučajevima kada policija ne odgovara za svoje postupke, ili ne reagira na brige ili probleme zajednice, što može navesti na trajno naslijeđe nepovjerljivosti (Goldsmith, 2005). Tijekom ophođenja određenog problema, policijski službenici se izlažu opasnosti da ih grupa ili pojedinac doživi kao nepravedne na temelju načina bavljenja problemom ili procesa koji je slijedio da bi se postigao ovakav ishod. Korištenje policije za društvene disciplinske svrhe, za određene „ugrožene“ skupine stanovništva, policija simbolizira sve ono što je strano i nepouzđano.

Priroda odnosa između policije i određenih društvenih podskupina ukazuje na nedostatak zajedničkog habitusa. Prema Bourdieuovoj teoriji habitusa, pojedinačna mišljenja i načini djelovanja ne mogu biti potpuno objašnjeni samo karakteristikama pojedinca, kao što su namjere, motivi i znanje. Umjesto toga, ponašanje i razmišljanje pojedinaca oblikovano je njihovom društvenom i povijesnom dispozicijom. Određena ponašanja i stavovi prenose se tijekom primarne socijalizacije te se kontinuirano nadograđuju kroz interakciju s društvenom okolinom unutar koje pojedinac pripada. Habitus, prema Bourdieuu, predstavlja sustav trajnih i prilagodljivih dispozicija koji kroz integraciju prijašnjih iskustava, funkcionira kao temelj za percepciju, mišljenje i djelovanje (Bourdieu, 1977, prema Pužić, 2021). Habitus je obrazac praksi i predodžbi koje društvo postupno usvaja među svojim članovima. Kroz habitus, moguće je razumjeti strukturne afinitete, kao što su razlike između područja umjetnosti, znanosti i politike. Na taj način, habitus omogućuje

prikaz vrijednosti određenih dijelova društva i identifikaciju strukturalnih razlika među različitim društvenim segmentima.

Nepovjerenje prema policiji kod podređenih skupina proizlazi iz određenog habitusa koji je utvrđen na osobnim iskustvima, zajedničkim narativima i interpretacijskim okvirima unutar njihovih skupina. Različite navike osiguravaju da će se značenja dodijeljena od strane sudionika i svjedoka susreta između policije i građana, ili određenih skupina, tijekom vremena često značajno mijenjati. Društveno i političko isključivanje ranjivih skupina održat će nepovjerenje i otežavati pomak, posebice u stvaranju povjerenja koje se temelji na zajedničkim identifikacijama (Six, 2003, prema Goldsmith, 2005). Poteškoće u stvaranju povjerenja posebno su izražene kada policija provodi zakone koji nisu podržani širom javnosti. Nedostatak dosljednosti između riječi i djela, te nepoštivanje zakona od strane policije dodatno umanjuju dostizanje povjerenja. U slučajevima kada su policijski službenici, kao službenici zakona, imuni na pravne procese, nastaje neravnoteža očekivanja između građana i policije te dvostrukih standarda, što rezultira nedostatkom reciprociteta i, kao posljedica, poticanjem nepovjerenja (Goldsmith, 2005).

### **5.3 Utjecaji na percepciju povjerenja javnosti**

Različite percepcije učinkovitosti policijskog rada uvelike proizlaze iz doživljaja vještina i kompetencija policije, što može značajno utjecati na razinu povjerenja javnosti u instituciju policije. Analizom policijske literature, izvješća o ljudskim pravima i medijskih izvještaja prepoznaje se širok raspon različitih policijskih postupaka i propusta u postupanju. Jedan od čestih izazova u izgradnji povjerenja u policiju proizlazi iz pojedinačnih kontakata između policijskih službenika i građana. Čak i jedan takav kontakt može značajno oblikovati percepciju policije ne samo kod samog pojedinca, već i kod njegovih prijatelja, obitelji te šire društvene zajednice. Samo pojedina interakcija može imati duboki utjecaj na povjerenje ili nepovjerenje prema toj instituciji. U svome radu, autor Goldsmith (2005) identificira niz ponašanja policijskih službenika koja negativno utječu na povjerenje javnosti. Svaki od ovih tipova ponašanja odražava kombinaciju nedostataka sposobnosti, dobronamjernosti, predanosti i etike:

Zanemarivanje: ova situacija nastaje kada policiji nedostaje osjećaj i postupanje u smislu javnog služenja zajednici u cjelini. Razlozi za zanemarivanje mogu biti posljedica institucionalnih slabosti, nedostatka resursa ili ograničenih kapaciteta. Ovo može rezultirati percepcijom

policijskog zanemarivanja građana kada dolazi do neuspjeha da objasne ili ne odgovore na pozive građana za određenu uslugu.

Ravnodušnost: ravnodušnost označava nezainteresiranost ili nedostatak stava prema nekome ili nečemu<sup>4</sup>. Može se shvatiti kao nedostatak predanosti, isto kao i zanemarivanje, to je još jedan oblik neodgovaranja. Ravnodušnost može varirati od bezazlene, nenamjerne do zlonamjerne. Ona upućuje na nedostatak i neuspjeh da se brige građana shvate ozbiljno, kao primjer u policijskom poslu možemo navesti nezainteresiranost za priču podnositelja određene pritužbe. Nepristojno ponašanje policijskih službenika također može sugerirati ravnodušnost te vrlo često mladi takvo ponašanje tumače kao nepoštovanje. Ravnodušnost u policijskom kontekstu može se očitovati u nedostatku pažnje i suosjećanja prema brigama građana, što može rezultirati nepoštovanjem i nezainteresiranošću.

Nesposobnost sprječavanja kriminalnih radnji: ova stavka obuhvaća osjećaj kompetentnosti koji građani dobivaju od policijskih službenika. Nedostatak uspješne prevencije ili učinkovite istrage i procesuiranja kriminalnih radnji može dovesti u pitanje sposobnost policije i gubitak povjerenja građana.

Nedosljednost: Nedosljednost, poput nekompetentnosti, smanjuje povjerenje. Ako su pojedinci u neznanju hoće li policijski službenici odgovoriti na njihov poziv i doći u izvidnicu, daje se malo povjerenja u to da će policija postupiti na odgovarajući način ako je to zatraženo. Građani gube povjerenje kada nema dosljednosti u ispunjavanju njihovih očekivanja od strane policije. Nedosljednost ukazuje na nedostatak predanosti i može rezultirati sumnjom u pouzdanost i integritet institucije, posebno kada policija ne djeluje dosljedno u ispunjavanju svojih službenih dužnosti (Goldsmith, 2005).

U nekim zajednicama s niskom razinom povjerenja, policija se suočava s izazovima vezanim uz niski legitimitet i lošu reputaciju. Za obnovu povjerenja javnosti u policiju, potrebno je uspostaviti odgovornost i implementirati pozitivne promjene u strukturama upravljanja. Odgovornost policije treba odražavati zaštitnički pristup u obavljanju policijskog rada. Postizanje zajedničkog cilja zaštite svih građana zahtijeva predanost kako policije, tako i javnosti. Ova predanost postavlja bitan temelj za izgradnju povjerenja i dokazivanje altruizma i zajedničkog okvira vrijednosti (Goldsmith, 2003). Ono što se u konačnici zahtijeva od pouzdanih policijskih

---

<sup>4</sup> Hrvatski jezični portal (2024) *Ravnodušnost*. Hrvatski jezični portal. Dostupno na: <https://znanje.hr>



institucija je dosljednost i pouzdanost u pogledu obavljanja ključne funkcije javne službe - doprinos sigurnosti građana.

## **5.4 Osobna iskustva u odnosu policije i građana**

Veza između osobnih iskustava i postupanja prilikom prijavljivanja kriminalnih djela varira ovisno o dobi, spolu i socioekonomskom statusu pojedinca. Ukoliko su u pitanju mlađe osobe, često postoje uspostavljanje negativnih iskustva s policijom zbog učestalijih susreta s policijskim službenicima, što rezultira manjoj sklonosti suradnji i prijavljivanju kaznenih djela u usporedbi sa starijim osobama (Avdija i Giever, 2010). S obzirom na spol, muškarci imaju veću vjerojatnost za negativnim iskustvima s policijom i manje je vjerojatno da će surađivati ili prijaviti policiji određena kaznena djela za razliku od žena. Osobe koje žive u društveno i ekonomski nepovoljnim područjima imaju veću vjerojatnost prijavljivanja negativnog iskustva s policijom u usporedbi s onima koji žive u razvijenijim dijelovima. Sama priroda kontakta, bilo da je on dobrovoljan ili obvezan, te shvaćanje tog kontakta, ima snažan utjecaj na odnose između policije i građana (Schafer i sur., 2003).

Susreti s policijom mogu biti kontakti koji su inicirani od strane građana ili oni inicirani od strane policije. Kontakti koji su inicirani od strane građana većinski uključuju pozive za prijavu kaznenih djela, hitnih slučajeva, sumnjičavosti i pritužbi raznih vrsta. Općenito govoreći, kontakti s policijom koje pokreću građani odnose se na to kako ljudi vide policiju, obično kao vitalni resurs zajednice, jednu osobu kojoj se mogu obratiti kako bi primili ili dali važne informacije (tj. prijavili zločine) ili razgovarali o zajednici probleme kao što su zahtijevanje ili predlaganje odgovarajućih rješenja za smanjenje kriminala (Avdija i Giever, 2010). S druge strane, kontakti koje je inicirala policija su kontakti iz raznih razloga, a mogu biti formalne ili neformalne prirode (Sced, 2004). Takvi kontakti uključuju zaustavljanje prometa, izvršenje naloga za uhićenje, pozive, uhićenja za manje zločine i uhićenja za teška kaznena djela. Kontakti koje iniciraju građani stvaraju pozitivan stav prema policiji (Rosenbaum i sur., 2005). Odluka o prijavi kaznenog djela policiji pod utjecajem je različitih faktora, uključujući osobne karakteristike, percepcije o razini ozbiljnosti počinjenog djela, prethodna kriminalna iskustva, odnos s počiniteljem kaznenog djela i stav prema policiji i pravosudnom sustavu općenito (Carcach, 1997).

## 6. Policija u medijima

Mediji predstavljaju institucijsko-organizacijski okvir komunikacije najčešće se određuju kao sredstvo prenošenja ili komuniciranja vijesti. Različiti pogledi i uloge medija u suvremenom svijetu proizlaze iz definicija i tumačenja koje dolaze od različitih aktera. Glavni zadatak medija je prenošenje različitih informacija široj javnosti (Jurčić, 2017). Zakon o medijima (NN 59/04.) kategorizira medije kao novine i drugi tisak, radijski i televizijski programi, programi novinskih agencija, elektroničke publikacije, teletekst i ostali oblici dnevnog ili periodičnog objavljivanja urednički oblikovanih programskih sadržaja prijenosom zapisa, glasa, zvuka ili slike (Borovec, 2005).

Stavovi javnosti prema policiji općenito su pozitivni prema istraživanjima koja su se fokusirala na tu temu. Međutim, postoji malo istraživanja koja proučavaju utjecaj medija na javnu percepciju o učinkovitosti policije. Veći dio literature bavi se analizom medijskih prikaza policijskih službenika, pri čemu neka tvrde da su mediji pretežito prenosili pozitivne slike policije, dok druga sugeriraju upravo suprotno (Dowler, 2003). U današnjem vremenu mediji imaju veliki utjecaj u kreiranju javnog mijenja, budući da su glavni izvor informacija za većinu građana o gotovo svemu, pa tako i o kriminalu i policijskom radu. Izvještavanje o kriminalu pruža kontekst za percepciju policijskog djelovanja, ali postoji sve veći trend izvještavanja koje je koncentrirano na samo nekoliko „atraktivnih“ slučajeva u tabloidnom stilu novinarstva, s ciljem veće gledanosti. S obzirom na to da su sadržaji koji mediji nude od utjecaja na povjerenje javnosti u policiju, ovaj pristup može dovesti do smanjenja povjerenja javnosti u policiju, budući da često rezultira iskrivljenim prikazima stvarnosti policijskog rada u svrhu zabave, ponekad čak i predstavljajući policiju kao nekompetentne prekršitelje pravila (Gallagher i sur., 2001). Ciljevi u procesu transformacije percepcije policije od strane javnosti ne mogu se postići bez vidljivih pomaka u kvaliteti komunikacije i promjeni stila komuniciranja policijskih službenika s građanima (Borovec, 2009). Ovo ističe važnost prilagodbe strategija komunikacije kako bi se stvorila jasnija i realnija slika o radu policije, s naglaskom na transparentnosti i izgradnji povjerenja.

Odnosi s javnošću strateški su komunikacijski proces čiji je cilj izgradnja međusobno korisnih odnosa između organizacija i njihove javnosti.<sup>5</sup> Druga definicija odnosa s javnošću naglašava da je to proces kojim se pojedinac služi kako bi imao utjecaj na javno mnijenje (Borovec,

---

<sup>5</sup> Public Relations Society of America. *All About PR*. Dostupno na: <https://www.prsa.org/about/all-about-pr>

2009). Javnost rada policije je jedna od osnovnih karakteristika djelovanja ove institucije. Stvarni uspjeh policije ne ovisi o predodžbi koju policija ima sama o sebi, već o odobravanju javnosti. Percepcija policije od strane javnosti najčešće se ostvaruje, kao što je već navedeno na dva načina: neposredno, putem izravnog i osobnog kontakta, i posredno, indirektno kroz medije. Oba načina su podjednako važna za legitimnost policijskog rada. U kontekstu medijske slike policije, odgovornost je na policijskim upravljačkim strukturama i službenicima za odnose s javnošću. Pretpostavke za uspješnu komunikaciju između policije i medija uključuju kompetentnost, pravovremena dostupnost, valjanost policijskog posla i otvorenost prema javnosti, uz uvjet da to ne ugrožava uspješnost i valjanost policijskog rada. Postizanje partnerskog odnosa između policije i medija poželjno je i može biti obostrano korisno, posebice kada je to u interesu javnosti<sup>6</sup>. Suradnja između ove dvije institucije može pridonijeti stvaranju jasnije slike o radu policije i poboljšati informiranost javnosti o ključnim pitanjima sigurnosti.

Postoje tri osnovna načina kako utjecati na javno mnijenje i potaknuti ih na željeno ponašanje: moć (autoritet, sila), zaštita (pomaganje u ugroženosti) i uvjeravanje (Borovec, 2005). Kada se primjeni na odnose policije s javnošću, postaje vidljivo da policija može koristiti prva dva navedena načina (moć i zaštita), dok za treći način (uvjeravanje) često treba pomoć medija. Jedan od osnovnih ciljeva policije je stvaranje modela djelovanja u odnosima s javnošću koji omogućuje značajno poboljšanje suradnje i razvoj partnerskih odnosa s medijima. Kroz ovakvu suradnju, policija može predstaviti svoj rad onakvim kakav stvarno jest, približiti ga javnosti i učiniti ga pristupačnim medijima i široj zajednici što ukazuje na važnost suradnje policije i medija kako bi se ostvarila transparentnost, povjerenje i bolje razumijevanje uloge policije u društvu.

---

<sup>6</sup>Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske. *Odnosi s javnošću*.  
Dostupno na: <https://mup.gov.hr/odnosi-s-javnoscju/50533>

## 7. Društvena funkcija policije – sociološki pristupi

Sociološka literatura se od svojih ranih faza bavi problemima koji uključuju društvenu funkciju policije kao odgovor na određene društvene zahtjeve. Prema Weberu legitimitet je pregovarački odnos između vladajuće institucije i onih kojima se upravlja. Weber je policiju uvrstio među strukture organiziranog legitimnog nasilja u određenom prostoru. Weberova se perspektiva usredotočila na ovlasti policije da koristi silu (Terpstra, 2011). Ovdje policija kao institucija sudjeluje u ispunjavanju temeljnih funkcija države poput zaštite osobne sigurnosti i javnog poretka, ustanovljenje prava, pravosuđe, promicanje raznih kulturnih interesa i vojna uprava. Legitimitet policije predstavlja njeno djelovanje i radnje kao poželjne, ispravne i prikladne unutar nekog društveno konstruiranog sustava normi, vrijednosti i uvjerenja. Legitimitet se shvaća kao opravdana upotreba ovlasti ili moći, opravdanja koja su utemeljena u društvenim definicijama. **Funkcionalistička perspektiva** vidi policiju kao sredstvo za provođenje zakona u skladu s mjerom u kojoj je devijantno ponašanje u sukobu s interesima dominantnih skupina, svatko tko je devijantan smatra se prijetnjom. Kod Webera i Durkheima policija se gleda kao predstavnik i središnji element države (Terpstra, 2011).

**Konfliktni teoretičari** pristupaju proučavanju policije s fokusom na socijalnim sukobima, nejednakostima i odnosima moći u društvu. Oni smatraju da policije nije isključivo usmjerena na održavanje reda i sprječavanje kriminala, već djeluje kao alat koji podržava i čuva postojeće društvene nejednakosti. Aspekti koje konfliktni teoretičari istražuju u vezi s policijom uključuju: reprodukciju društvenih nejednakosti, djelovanje u interesu dominantnih društvenih skupina, što doprinosi održavanju postojećih nejednakosti, uključujući rasnu, ekonomsku i druge oblike; kontrolu i represiju, održavanje društvene kontrole, posebno nad manjinama i društvenim skupinama koje smatraju prijetnjom dominantom poretku; političku instrumentalizaciju, upotreba policijske moći za “gušenje” prosvjeda, političkih aktivnosti ili nezadovoljstva; pitanje legitimnosti, policijske aktivnosti usmjerene na zaštitu interesa određenih skupina i u isto vrijeme marginaliziranje drugih; te policijsku brutalnost, primjena sile i nepravednih ishoda. Naglašavajući bit struktura u društvu, konfliktni teoretičari ističu važnost podjela, fokusirajući se na moć, nejednakosti i borbe. Njihova analiza obuhvaća napetosti i sukobe između dominantnih i potlačenih društvenih skupina te pokušava shvatiti odnose kojima se utvrđuje i obnavlja društveni nadzor (Giddens, 2007). Prema konfliktnim teoretičarima, društva su podijeljena na skupine s autoritetom i deprivilegirane, a zakon i njegova provedba služi interesima dominantnih, često označavajući

manjine i siromašne kao prijetnju (Petrocelli i sur., 2003). Policiju vide kao instrument moći dominirajućih skupina koje koriste zakonsku prisilu za provođenje svoje volje, što može uključivati postupanja do potpunog podređivanja uz upotrebu raznih oblika prisile (Matić, 2005). U konačnici, konfliktni teoretičari ukazuju na važnost razumijevanja policijskih aktivnosti u širem kontekstu društvenih sukoba i moći kako bi se bolje shvatilo oblikovanje i odražavanje društvene stvarnosti.

Interakcionisti društvo promatraju kroz njegovo međudjelovanje i sustav interakcija među akterima tog društva, dok institucije (prema tome i policiju) općenito gledaju kao niz pripremljenih odgovora na te iskustvene situacije. Kod analiziranja devijantnih ponašanja u interakcionističkoj teoriji na devijantnost se gleda kao na društveno konstruiranu pojavu. Perspektive simboličkog interakcionizma bile su jedne od ključnih za razvoj policijskih studija. **Simbolički interakcionisti** su u prvi plan postavili da devijantnost proizlazi iz pripisanih definicija od određenih agencija kao što je policija. Policija uz druge aktere na taj način osigurava usklađenost s društvenim pravilima i normama. Također su ustanovili da zločin i devijantno ponašanje ne može biti u potpunosti poznata činjenica, jer postojanje zločina i devijantnosti ovisi o nizu pojava i radnji između onih koji stvaraju pravila i provode ih, te onih koji ih krše. Prema njima devijantno ponašanje nije određeni dio ili kvaliteta u nečijem ponašanju, već se takvo ponašanje i njegovo definiranje izražava u interakcijama između osobe koja je počinila određeno djelo i onih koji na to djelo reagiraju. Policija je ta koja provodi pravila i mora opravdati svoje djelovanje kako bi dobila poštovanje od strane onih s kojima ima posla. Policija mora prikazati da pravila koja provode moraju imati neko značenje i da je ta pravila moguće provesti. Pojedinci se mogu označiti kao devijantni bez obzira jesu li prekršili određena pravila ili ne, u slučaju nepoštovanja prema onome tko provodi pravila (McLaughlin, 2006). Policijski službenici i ostatak građana naučena je ponašati se u skladu s normama, pravilima i očekivanjima određene referentne skupine. Važnost profesionalne kulture potiče policiju da djeluje kao dominantna referentna skupina kada se bilo kakav problem pojavi na dužnosti. Policija ovdje sudjeluje u procesu „dogovaranja“ o fenomenu zločina i društvene devijantnosti i samim time unosi niz unaprijed pripremljenih odgovora koji sadrže uz znanje i iskustva elemente institucionalne kulture i predrasude. U takvom procesu, pojedini akteri, tj. policijski službenici, u interakcijski obrazac unose argumentirani, smisleni oblik koji može nadići nad prepoznavanjem onog konkretnog u stvarnosti, pa će samim time devijantna osoba postati izabrani akter koji ne mora biti stvarni počinitelj, i prihvatit će nametnutu ulogu, te početi djelovati u skladu s njom (Matić, 2005).

Potreba za sigurnošću članova društva uvijek je bila cilj, a organizirana prevencija i zaštita od različitih tipova devijantnosti koji ugrožavaju sigurnost razvijalo se kao presudan oblik društvenog djelovanja policije, što ispunjava njenu osnovnu društvenu funkciju. Policija kao institucija se razvija kroz podizanje razine kompleksnosti vlastite strukture dok u isto vrijeme zadržava isti cilj – održavanje potrebe za sigurnošću, kroz uključivanje u razna društva i zajednice.

## 8. Prijašnja sociološka istraživanja

Policija je jedan od oblika formalne društvene kontrole i važna je sociološka tema koja se istražuje kroz klasične sociološke perspektive isto kao i kriminal i devijantno ponašanje kao društvene pojave. Policija je dio određene kulture, dio društva, pa je stoga zadovoljstvo građana društva povezano s karakteristikama opće kulture i policijske subkulture. U svome radu autori (Glavina i sur., 2022) analizirali su postojeća istraživanja o povjerenju i zadovoljstvu građana policijom. Teorije koje su bile usmjerene na mjerenje povjerenja temelje se na tvrdnji da je obilježje povjerenja potrebno u radu i utječe na odnos policije prema građanima. Kada se mjeri povjerenje građana u policiju moguća su različita polazišta s kojih građani promatraju funkcioniranje policije. Pod povjerenjem se mogu podrazumijevati rezultati policije u smislu prevencije i sprječavanju kažnjivih radnji, tehničku opremljenost, pravičnost postupanja ili povjerenje u proceduru policijskog postupanja. Kada policija s građanima komunicira na uljudan i pravedan način, ostavlja dojam da su poštovani pripadnici zajednice, ali, ako policija postupa i komunicira na neodgovoran način dolazi do posljedice izdvajanja iz zajednice. Prihvatanje policijskih ovlasti od strane građana uvjetuje legitimnost policije. Legitimnost se može objasniti kao karakteristika tijela vlasti zbog koje ostali subjekti osjećaju dobrovoljnu potrebu postupati po njezinim odlukama. Legitimnost je preduvjet dobre suradnje između građana i policije, te kada većina građana ne bi pristala na dobrovoljno podvrgavanje odlukama policije nastale bi poteškoće u sustavu formalne društvene kontrole (Glavina i sur., 2022).

Zadovoljstvo građana policijom određuje se pomoću dojmova koji građani imaju o postupanju policije kroz pojedine situacijske varijable poput iskustva s policijom, kontakt s policijom, viktimizacija... ili kroz strukturalne varijable poput medija, stanje sigurnosti u području gdje se pojedinci nalaze... Mjerenje zadovoljstva građana policijom nastoji utvrditi koliko su ti građani zadovoljni pojedinim aspektima rada policije. Zadovoljstvo policijom ovisi i o tome kako građani percipiraju svojstva policije uopće, neki se temelje na iskustvima u pojedinačnom događaju, dok drugi percepciju o policiji temelje na općenitom dojmu. Na zadovoljstvo najviše utječe način na koji se policijski službenici ponašaju na mjestu događaja (pristojnost, uslužnost...). Osobni kontakt s policijom često nema toliko utjecaja na građane koliko i iskustva drugih bliskih osoba koje su prenijele svoja iskustva. Policija u zajednici ima visoku vrijednost za građane i ako postoji suradnja policije i građana na lokalnoj razini građani pozitivnije procjenjuju policiju. Vrlo je često da je samo manji broj ispitanika u istraživanjima imao izravan doticaj s policijom, te ostatak

temelji svoju procjenu o policiji na tuđim iskustvima. Predrasude i stereotipi građana o policiji i njihovom radu najveća su poteškoća (Glavina i sur., 2022).

U Hrvatskoj postoji mali broj istraživanja o tome kakvu percepciju o policiji imaju građani. U svome radu autori (Glavina i sur., 2022) također su istraživali percepciju i zadovoljstvo građana policijom pomoću anketnog upitnika provedenog na prigodnom uzorku (N=170) građana Grada Zagreba. Rezultati upitnika prikazali su opće zadovoljstvo radom policije, zadovoljstvo kompetencijama i postupanjem policijskih službenika, zadovoljstvo dostupnošću policije i zadovoljstvo primjerenošću komunikacije policajaca prilikom kontakta s građanima. Dobiveni rezultati koji nam pružaju uvid u percepciju policije od strane građana važni su sociološki podatak za analizu zadovoljstva rada policije. Stavovi građana trebali bi biti važan dio vrednovanja i usmjeravanja dobre policijske prakse.

Odnos, stavovi i ponašanja mladih prema policiji također su važni za doprinos boljem razumijevanju djelovanja policije i poboljšavanju i usmjeravanju policijskog rada. 2014. godine u gradu Zagrebu provedeno je istraživanje s ciljem utvrđivanja stavova učenika prvih razreda srednjih škola o policijskim službenicima, ulozi policije u svakodnevnom životu i preventivskim programima koje ona nudi. U istraživanju je sudjelovalo 1705 učenika. Putem istraživanja nastojalo se utvrditi stavove adolescenata o policiji, njihova postojeća znanja o njezinoj ulozi i mogućnostima suradnje, te povjerenje u pripadnike policije i spremnost na obraćanje u situacijama ugrožene sigurnosti. Također je ispitana percepcija o razini samozaštite, znanja o preventivnim programima i razina osobne odgovornosti pri sprječavanju štetnih ponašanja u zajednici. U istraživanju se prikazao uglavnom pozitivan stav učenika o policiji. Većina učenika se uglavnom ili u potpunosti slagala s tvrdnjom da policija pomaže u sprječavanju kriminala, da je ona važan dio društva i da štiti građane. Nešto više od polovice ispitanika složilo se s tvrdnjom da policija pomaže u svakodnevnom životu i da se bi osjećali opasnost za život u njihovom gradu ako u njemu ne bi bilo policije. Putem ovih rezultata može se zaključiti da učenici u velikoj mjeri prepoznaju ulogu policije u sprječavanju kriminala, dok u nešto manjoj mjeri policiju vide kao faktor koji čini grad sigurnim. U istraživanju je također ispitana percepcija o sposobnostima, namjerama i sklonosti policijskih službenika da pruže pomoć kada se radi o konkretnim situacijama u kojima se nalaze učenici. Većina učenika je imalo pozitivno mišljenje te se slagalo s tvrdnjom da policijski službenici imaju dobre namjere te da će im pomoći ako im se obrate, dok se relativno mali broj učenika izrazio



kako se pripadnici policije ne trude razumjeti njihove probleme. Što se tiče spremnosti na obraćanje u nesigurnim situacijama, spremnost na obraćanje policiji je niska. U ovom istraživanju dobiven je uvid kako mladi Grada Zagreba policiju doživljavaju uglavnom pozitivno, kao instituciju koja štiti i pomaže u sprječavanju kriminala, i također pomaže u svakodnevnom životu (Razum i sur., 2015).

Ispitivanje percepcije policije kod učenika šestih razreda i njihovih roditelja provedeno je u Gradu Zagrebu tijekom školske godine 2016./2017.. U istraživanju je sudjelovalo 959 učenika šestih razreda 15 osnovnih škola Grada Zagreba i njihovih 397 roditelja. Učenici su odgovarali na pitanja koliko su zadovoljni radom policije i zaštitom koju im policija pruža te bi li se obratili policajcu za pomoć. Većina učenika izrazila je zadovoljstvo radom policije i obratila bi se za pomoć policajcu, dok je nešto manje od polovine učenika izrazilo kako nije sigurno bi li se obratilo za pomoć. Roditelji su ispitani o općenitom povjerenju u policiju, zadovoljstvu radom policije i zaštitom koju im pruža i bi li se obratili policiji za pomoć, te misle li da je za dobar odnos policije i zajednice važan redoviti kontakt s policijskim službenicima. Rezultati su pokazali vrlo pozitivnu percepciju kod roditelja, te su na sva navedena pitanja većina odgovorila da se uglavnom ili u potpunosti slažu s tvrdnjama. I kod učenika i kod roditelja većina ih nije imala neugodno iskustvo s policijom. Kod onih koji su imali neugodno iskustvo postojala je veća vjerojatnost da imaju manje povjerenja u policiju i budu manje zadovoljni radom policije. Neka istraživanja navode kako nije problem u količini negativnih iskustava koje građani imaju s policijom, već u tome što pozitivna iskustva većinom ne doprinose povjerenju u policiju, ali s druge strane, negativna iskustva smanjuju povjerenje (Butković i sur., 2019).

Istraživanje javnog mijenja o percepciji sigurnosti građana, postupanju policije i suradnji između policije i lokalne zajednice na nacionalnoj razini provedeno je 2009. godine. U istraživanju je sudjelovalo 1096 ispitanika starijih od 18 godina, uzorak je bio reprezentativan prema županijama, veličini naselja, spolu i dobi. Koristio se anketni upitnik izrađen od strane Ministarstva unutarnjih poslova RH i UN programa za razvitak na temelju multidimenzionalnog koncepta straha od kriminala. Što se tiče općenitog osjećaja sigurnosti, velika većina hrvatskih građana osjeća visoku razinu sigurnosti (kada su sami ili se sami kreću po susjedstvu). Također je ispitana i percepcija osobnih mogućnosti samozaštite i zaštite svoje imovine u slučaju napada. Nešto više od pola građana vjeruje kako mogu zaštititi sami sebe i svoju imovinu. Jedna od najvažnijih

pretpostavki za transparentno policijsko djelovanje je izvješćivanje građana. Velika većina ispitanika općenito smatra kako bi policija trebala više obavješćivati javnost o svim područjima (savjeti o zaštiti kriminala, mogućnosti pritužbi, policijskim pravilima postupanja itd.). Rezultati ovog dijela istraživanja dali su uvid o visokoj potrebi građana za boljom obaviještenošću o svim poljima djelovanja policije. Ispitana je i urednost izgleda policijskih službenika, te velika većina hrvatskih građana ima pozitivan stav i smatra kako su oni urednog izgleda i pristojni, dok nešto manji broj smatra kako policija postupa prema propisima i učinkovita je u održavanju javnog reda u mjestu u kojem stanuju, pruža pomoć i surađuje s lokalnim stanovništvom. Nižu razinu slaganja prikazali su rezultati o motiviranosti policijskih službenika, njihovoj učinkovitosti o sprječavanju kriminala i brzini reagiranja na probleme. Stavovi o policiji najlošiji su u području koji se odnosi na policijsku reakciju i postupanje u vezi s kriminalitetom. Također bitna stavka je i suradnja policije i građana. Većina građana koji su se susreli s policijom navode kako su dobili odgovore na pitanja i očekivanu pomoć, ali većina ispitanika također tvrdi kako je potrebno uspostaviti bližu suradnju povezanosti između lokalnog stanovništva i policije.

S obzirom na spol dobiveni rezultati prikazali su da žene u odnosu na muškarce osjećaju veći strah od kriminala, češće percipiraju javni nered, pokazuju više vrijednosti u odnosu na stav o policiji, manje su spremne na suradnju s policijom te smatraju kako je potrebno više obavijesti o radu i djelovanju policije. Rezultati s obzirom na dob prikazali su kako mlađi ispitanici (18-34) imaju: nižu procjenu u odnosu na stavove o policiji, nižu procjenu učinkovitosti policije, niži strah od kriminala, procjena većeg rizika i razine kriminaliteta, procjena veće prisutnosti javnog nereda u mjestu stanovanja i češće primjećuju policiju i spremniji su na suradnju s njom. Starije ispitanike (50 i više godina) obilježava: viša procjena u odnosu na stavove u policiji, viša procjena učinkovitosti policije, veći strah od kriminala, niža percepcija rizika i razine kriminaliteta, manja vidljivost policije i niža razina spremnosti na suradnju. Kada se gleda percepcija o policiji s obzirom na razinu obrazovanja, ispitanike s najnižom razinom obrazovanja (završena ili ne završena osnovna škola) obilježavali su: povoljniji stavovi o policiji, bolja procjena učinkovitosti policije, viša razina spremnosti na suradnju. S druge strane, najobrazovaniju (visoka škola, fakultet) skupinu ispitanika obilježavaju: niža procjena učinkovitosti policije, nepovoljni stavovi o policiji i više procjene količine kriminaliteta i rizika od viktimizacije.

Zanimljivi rezultati dobiveni su pri usporedbi stavova i percepcije o policiji prema različitim županijama u Hrvatskoj. Ispitanici iz Zagreba i sjeverozapadne Hrvatske prikazali su:

višu razinu straha od kriminala i percepciju većeg rizika od viktimizacije te količine kriminaliteta, ali i najnižu razinu spremnosti na suradnju s policijom. Ispitanici iz Slavonije, Like, Korduna i Banovine obilježavaju: povoljniji stavovi o policiji, pozitivna evaluacija policijske učinkovitosti, najniža razina straha od kriminala i najniža percepcija javnog nereda. Ispitanike iz Istre, Primorja, Gorskog Kotara i Dalmacije obilježavaju: najviša percepcija javnog nereda i nepovoljni stavovi o policiji. Vidljiva je razlika u stavovima i percepcijama o policiji među različitim dijelovima države, te je potrebno istražiti te stavove i percepcije u zasebnim područjima kako bi se policija koja sudjeluje u određenom lokalnom području mogla usmjeriti na poboljšanje svoga rada i suradnje s građanima. Kontinuirano povećanje sigurnosti građana i njihove imovine treba biti zajednički cilj građana i policije kao institucije odgovorne za sigurnost zajednice, policijski službenici trebaju istražiti stvarne potrebe i probleme u određenoj sredini na temelju suradnje sa zajednicom u kojoj djeluju (Borovec, 2013).

Istraživanje o percepciji građana Republike Hrvatske o njihovom osjećaju sigurnosti te o postupanju policije u mjestu/naselju u kojem stanuju je provedeno 2009. godine. U istraživanju je sudjelovalo 2000 ispitanika koji su sudjelovali u telefonskom intervjuiranju. U istraživanju su prikazani sljedeći rezultati. Nešto više od polovice građana je procijenilo količinu kriminala i remećenja javnog reda niskom u svom mjestu stanovanja. Najčešći razlozi neprijavlivanja prijevара (financijskih) su stavovi da je policija nemoćna u rješavanju ovih problema ili su građani sami riješili problem. Skoro svi ispitanici tvrdili su kako bi prijavili policiji kazneno djelo. Oni koji su tvrdili da ne bi prijavili policiji kazneno djelo, najčešće su izrazili taj stav u slučajevima poput džepnih krađa, krađa auto radija ili krađe bicikla, zbog toga što misle da policija ne može ništa učiniti u takvim slučajevima. Istraživanje je pokazalo visoki osjećaj sigurnosti kada se građani nalaze sami noću u svome domu ili kada se sami kreću po susjedstvu. Oko polovice građana smatralo je da se može zaštititi od fizičkog napada i da može zaštititi svoju imovinu.

Kontakte s policijom je u posljednjih godinu dana tijekom istraživanja imala većina građana. Većina osoba opisuje kontakt s policijom pozitivnim, te su naveli kako su im policijski službenici posvetili punu ili pristojnu količinu pažnje. Manje od pola ispitanika imali su barem jedno neugodno iskustvo s policijom. Samo 16% od ukupnog broja ispitanika je u posljednjih godinu dana tijekom provedbe istraživanja pomoglo policiji, ali je velika većina izrazila da je spremna u budućnosti pomagati. Građani su bili podijeljeni s obzirom na želju za češćim

kontaktima s policijskim službenicima u budućnosti. Velika većina se složila da je za održavanje reda u mjestu u kojem stanuju potrebna bolja suradnja policije i stanovništva, te nešto više od polovice građana je smatralo kako policija izvještava javnost objektivno i redovito. Također je ispitano iz kojih izvora se građani informiraju o policiji. Osnovni izvor informacija o policiji bila je televizija, dok je posjećenost web stranici Ministarstva unutarnjih poslova bila niska, te velika većina nikada nije posjetila ovu stranicu. (Cajner Mraović, 2009)

## **9. Metodologija**

### **9.1 Predmet istraživanja**

Istraživanje mišljenja i stavova građana o djelovanju policije važno je zbog njezine neizostavne uloge u održavanju reda, primjeni zakona i osiguravanju sigurnosti građana. Policija kao javna služba ima opće ovlasti za upotrebu zakona radi utjecaja na ponašanje građana i suzbijanje kriminala. S obzirom na važnu društvenu ulogu koju ima policija, bitno je da bude institucija od povjerenja, a građani bi trebali biti sigurni da se mogu osloniti policijske službenike. Međutim, percepcija policije u društvu često je oblikovana stereotipima i predrasudama. Ti stereotipi mogu biti rezultat različitih faktora, uključujući medijske prikaze, osobna iskustva ili društvene norme. Negativni stereotipi o policiji mogu dovesti do smanjenja povjerenja građana u nju, što može otežati njezinu učinkovitost u suzbijanju kriminala i održavanju reda. Stoga je bilo važno istražiti kako su građani percipirali policijske službenike i njihov rad. Kroz istraživanje mišljenja i stavova javnosti moglo se bolje razumjeti percepcije građana o policiji. Kako bi se dobila cjelovita slika, bilo je potrebno uzeti u obzir i mišljenja policijskih službenika o izazovima s kojima su se susretali u svakodnevnom radu.

### **9.2 Ciljevi i hipoteze**

Opći istraživački cilj ovog istraživanja je istražiti mišljenja i stavove građana grada Splita o policiji.

Posebni istraživački ciljevi:

1. Istražiti utječu li demografska obilježja sudionika na njihova mišljenja i stavove o policiji.
2. Kroz istraživanje mišljenja i stavova građana o policiji, dobiti uvid o povjerenju.
3. Ispitati percepciju građana o sigurnosti u gradu s obzirom na prisutnost policije.
4. Ispitati spremnost građana da se obrate policiji za pomoć u slučaju problema.

Opća hipoteza ovog istraživačkog rada je da će prevladavati većinski pozitivna mišljenja i stavovi o policijskim službenicima.

Posebne hipoteze:

H1. Dob i spol će utjecati na mišljenja i stavove sudionika o policiji.

H2. Mišljenja i stavovi stečena kroz osobna iskustva sudionika s policijom utjecat će na povjerenje u policiju.

Osobe s negativnim iskustvima imati će niže povjerenje u usporedbi sa sudionicima koji su imali

pozitivna iskustva ili nisu imali nikakvih iskustva s policijom.

H3. Prisutnost i učestalost interakcije s policijom utjecat će na osjećaj sigurnosti građana.

H4. Percepcija učinkovitosti policije u rješavanju problema i održavanje javnog reda i mira utjecat će na spremnost građana na obraćanje policiji za pomoć u slučaju problema.

### **9.3 Istraživačke metode**

Za potrebe istraživanja koristit će se mješoviti istraživački pristup koji uključuje anketu i intervju. Mješoviti istraživački pristup predstavlja kombinaciju kvantitativnih i kvalitativnih metoda u jednom istraživanju kako bi se dublje razumjelo istraživano područje. Kvantitativni pristup temelji se na primjeni metoda koje se fokusiraju na prikupljanje i analizu brojčanih podataka radi kvantifikacije pojava i generaliziranje rezultata o uzročnosti na širu populaciju. Nedostaci kvantitativnog pristupa odnose se na nemogućnost obuhvaćanja konteksta i dubljeg razumijevanja kompleksnih socijalnih interakcija (Sekol i Marunović, 2017). S druge strane, kvalitativni pristup pruža dublje razumijevanje fenomena. Kvalitativni pristupi stvaraju priliku preispitivanja postojeće ideje, razvijanja nove teorije i otvoreni su za perspektivu sudionika istraživanja koja nedostaje u kvantitativnim istraživanjima. Metode poput intervjua omogućuju istraživačima da prikupljaju detaljne i kontekstualno bogate informacije koje kvantitativne same ne mogu pružiti. Mješoviti pristup omogućuje korištenje prednosti obje metode kako bi se dobilo dublje i sveobuhvatnije razumijevanje istraživačkog pitanja. Integriranjem kvantitativnih i kvalitativnih podataka istraživači mogu dopuniti i provjeriti svoje nalaze, pružajući time jaču podršku svojim zaključcima (Sekol i Marunović 2017,11).

Anketa kao metoda ima važnu ulogu u prikupljanju podataka o stavovima, mišljenjima i ponašanju putem standardiziranih nizova pitanja. Anketna istraživanja mogu biti usmjerena na opisivanje, objašnjavanje ili istraživanje različitih pojava, ovisno o ciljevima istraživanja. Planiranje anketnog istraživanja zahtijeva pažljivo razmatranje ciljeva istraživanja, raspoloživih resursa i preciznosti rezultata, što utječe na odabir veličine uzorka, metoda uzorkovanja i izgleda upitnika (Milas, 2005, 395). Prilikom provođenja ankete važno je uzeti u obzir različite faktore. Istraživači koji se koriste metodom anketiranja trebaju pažljivo odabrati ispitanike i prilagoditi pitanja njihovom profilu. Izgled upitnika ima važnu ulogu u poticanju sudionika na odgovaranje, stoga je bitno osigurati preglednost i primjerenost upitnika. Redoslijed i strukturiranje pitanja ključni su za izražavanje mišljenja i stavova sudionika. Važno je omogućiti slobodu odgovaranja

te anketar ne treba sugerirati odgovore. Pitanja koja su uključena u anketu trebaju se neposredno odnositi na cilj istraživanja. Anonimnost pri provođenju ankete može osigurati iskrenost odgovora. Potrebno je izbjegavati nejasna pitanja, stereotipe i predrasude. Prije korištenja upitnika, važno je testiranje radi pouzdanosti (Supek, 1961). U provođenju ovog istraživanja koristit će se mješovita metoda prikupljanja podataka, koja uključuje online anketu i dijeljenje ankete na terenu. Razlog ovog načina prikupljanja podataka je veća mogućnost šire pokrivenosti svih demografskih skupina potrebnih za istraživanje, uključujući i osobe s pristupom internetu, i one koje nemaju pristup internetu. Metoda online anketiranja postala je izrazito korisna zbog svoje jednostavnosti, brzine, nižih troškova i većeg odaziva, te je lako dijeliti putem interneta, društvenih stranica, e-maila i slično. Ono što je važno prilikom provođenja online ankete je da sudionici imaju pristup internetu i da su u dovoljnoj mjeri informatički pismeni. Također, istraživači moraju biti svjesni rizika da sudionici možda neće dati iskrene ili potpune odgovore (Fricker i Schonlau, 2002,11).

Intervju kao metoda je jedan od najčešće korištenih načina prikupljanja kvalitativnih podataka u društvenim istraživanjima. Iako je intervju interpersonalna interakcija i način razmjene informacija, važno je razlikovati ga od neformalnog razgovora. Svrha razgovora u intervjuu je prikupljanje podataka koji služe istraživanju. Kako bi se zaštitili sudionici i istraživač, potrebno je voditi računa o etičkim načelima te osigurati razumijevanje sudionika o samom cilju istraživanja, uz informirani pristanak. Intervjui se, uz prihvaćanje informiranog pristanka od strane sudionika, bilježe kroz audio ili video zapise zbog dodatne analize i transkripcije. Postoje tri vrste intervjuja, a to su strukturirani, polustrukturirani i nestrukturirani intervju. U svrhu ovog istraživanja, koristit će se polustrukturirani intervju. Polustrukturirani intervju dogovara se unaprijed po pitanjima koja usmjeravaju razgovor, ali otvaraju prostor za nova pitanja tijekom dijaloga između istraživača i sudionika. Može biti individualni i grupni. Individualni intervju omogućuje dublji uvid u osobne i društvene aspekte pojedinca, dok grupni intervju pruža šire perspektive, ali može ograničiti dubinu analize zbog prisutnosti drugih sudionika. Pri izradi polustrukturiranog intervjuja, istraživači pripremaju pitanja, ali ih postavljaju fleksibilnim redoslijedom i prilagođenim kontekstu. Tijekom intervjuja, istraživač dopušta prirodni tok razgovora, usmjeravajući se prema interesima koji se razvijaju tijekom razgovora, umjesto da se strogo slijede pitanja. Važno je postaviti sva pripremljena pitanja, ali u isto vrijeme biti u mogućnosti prilagoditi se strukturi razgovora. Pitanja trebaju biti standardizirana i nepristrana, omogućujući ispitaniku potpunu slobodu izražavanja mišljenja. Jedna od prednosti intervjuja je omogućeno brže rješavanje nejasnoća i vraćanje na temu

ako se razgovor odmakne. Pri tome, istraživač, tj. ispitivač treba biti pripremljen za vođenje, ali i analizu dobivenih podataka nakon samog intervjua. Prednost intervjua je što omogućuje dublji uvid u misli sudionika (Gibson i Brown, 2009, 88).

## 9.4 Uzorak

U ovom istraživanju, za anketno istraživanje, korišten je neprobabilistički uzorak. Neprobabilistički uzorak podrazumijeva da sudionici nisu odabrani slučajnim odabirom iz šire populacije, već su uključeni na temelju svoje dostupnosti i voljnosti da sudjeluju u istraživanju. Ovaj tip uzorka nije u potpunosti reprezentativan za cijelu populaciju jer ne osigurava jednakost šansi za sudjelovanje svim potencijalnim sudionicima, već se uzorak sastoji od onih koji su bili dostupni i u mogućnosti za sudjelovati u istraživanju *online* putem. Anketa je bila izrađena pomoću platforme Google Forms, što je omogućilo jednostavnu distribuciju i prikupljanje podataka online. Razdoblje prikupljanja podataka trajalo je od svibnja 2024. do sredine lipnja 2024. godine. Anketa je dijeljena online putem društvenih mreža, e-pošte i drugih društvenih kanala, što je omogućilo širok doseg i sudjelovanje sudionika iz različitih dobnih skupina. Ovakva distribucija ankete omogućila je brzo prikupljanje podataka i jednostavno upravljanje uzorkom.

Uzorak za polustrukturirani intervjui bili su zaposlenici (policijski službenici) u Policijskoj upravi grada Splita. Uzorak je namjerni te je dobiven kroz osobna poznanstva i *snowball* metodom uzorkovanja. Metoda snježne grude (eng. *snowball method*) je, u sociologiji i statistici definirana kao vrsta uzorkovanja u kojem već postojeći članovi unutar uzorka “regrutiraju” nove članove u uzorak kroz mrežu poznanstava te se koristi u situacijama kada je prikupljanje sudionika drugim metodama otežano (Goodman, 1961, 148). Kroz *snowball* uzorkovanje, početni sugovornik, dobiven kroz osobna poznanstva, preporučuje ili prosljeđuje kontakt drugim osobama, u ovom slučaju policijskim službenicima, koji su relevantni za istraživanje. Proces se nastavlja, pri čemu svaki novi sugovornik preporučuje sljedećeg dok se ne ispuni kvota potrebna za istraživanje. Ova metoda uzorkovanja je korisna zbog toga što je istraživana populacija teže dostupna. (N=4).

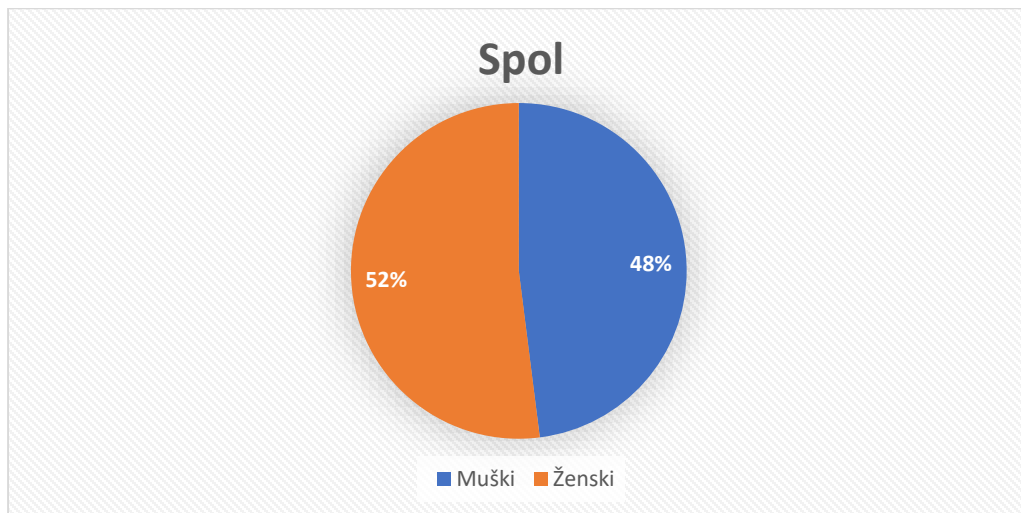


## 10. Analiza i interpretacija rezultata

### 10.1 Strukturna obilježja sudionika

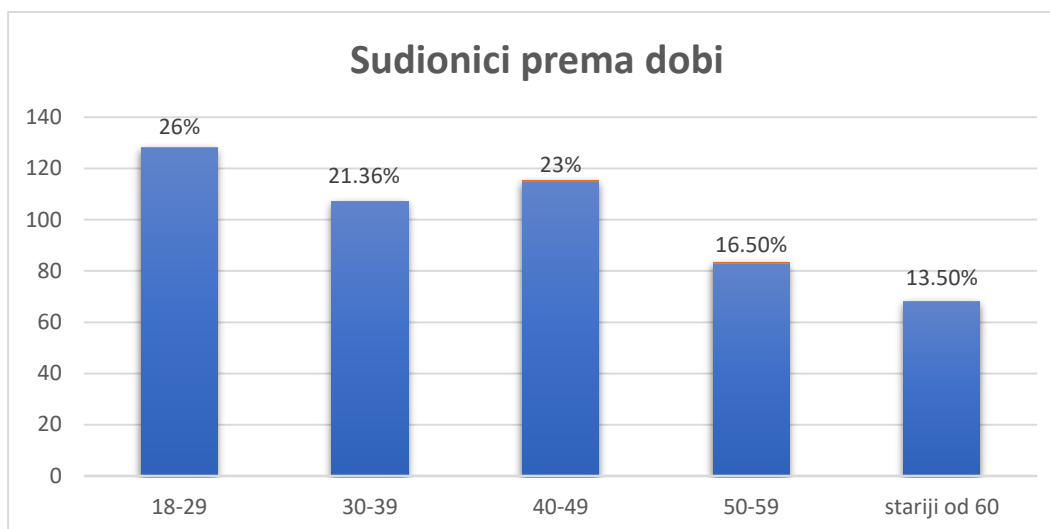
Istraživanje je provedeno na uzorku od 500 sudionika. Uzorak su činili punoljetni građani grada Splita. U istraživanju je sudjelovalo 52,1% žena i 47,9% muškaraca (Grafički prikaz 1).

Grafički prikaz 1. Spol sudionika



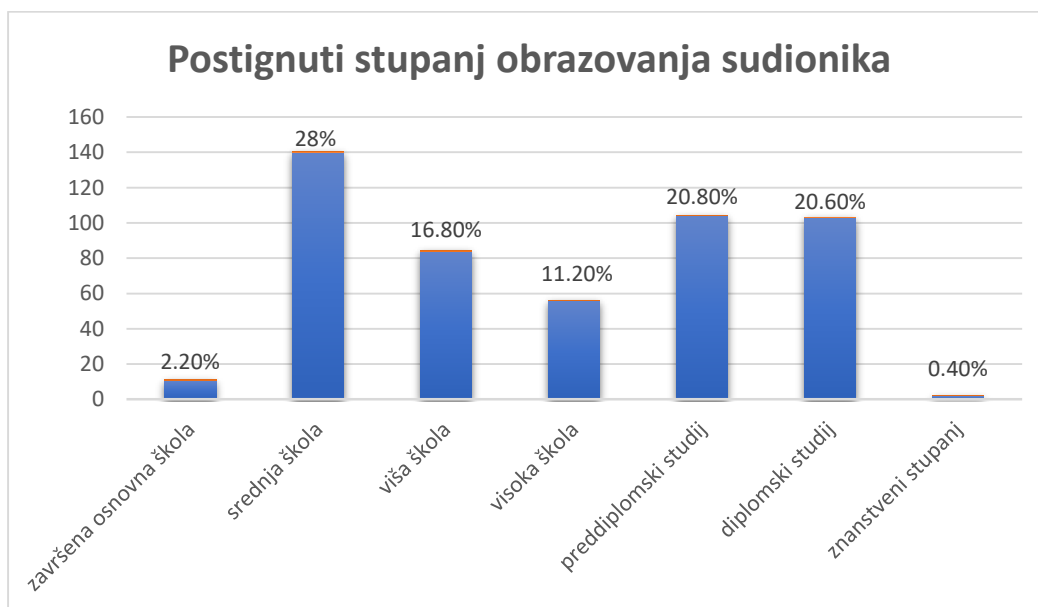
Najveći udio čine sudionici od 18 do 29 godina (26%). Slijede oni u dobi od 40 do 49 godina (23%) i 30 do 39 godina (21,4%). Sudionici od 50 do 59 godina čine 16,5% uzorka, a najmanje zastupljena je skupina starijih od 60 godina, koja čini 13,5% uzorka. Ova raznolikost omogućava sveobuhvatan pregled perspektiva različitih dobnih skupina.

Grafički prikaz 2. Sudionici prema dobi



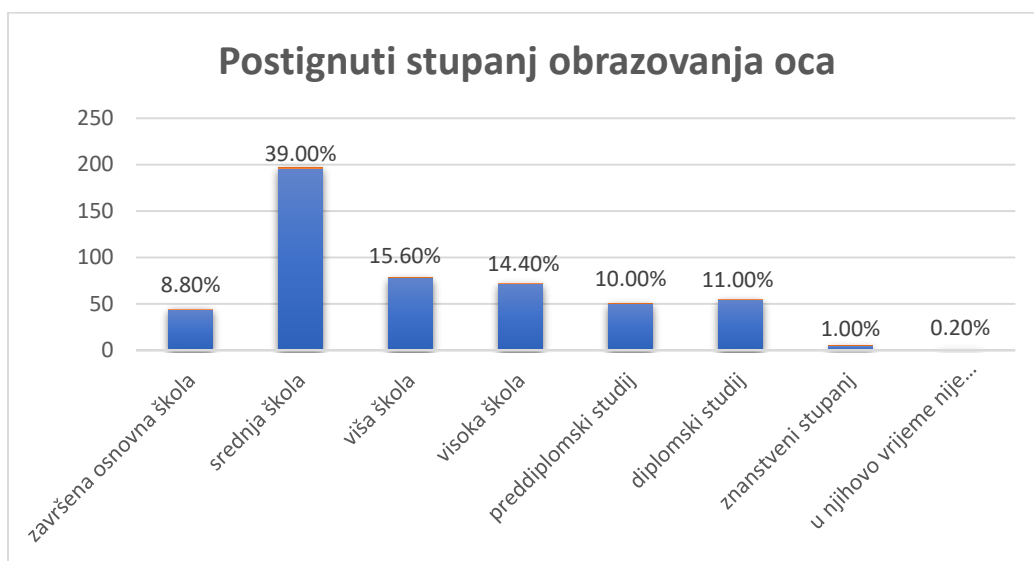
Najviše sudionika (28%) ima završenu srednju školu. Zatim slijede završeni preddiplomski studij (20,8%) i diplomski studij (20,6%). Viša škola ima udio od 16,8%, dok je visoka škola zastupljena s 11,2%. Manje od 10% sudionika završilo je osnovnu školu ili postiglo znanstveni stupanj obrazovanja (Grafički prikaz 3).

Grafički prikaz 3. Postignuti stupanj obrazovanja sudionika

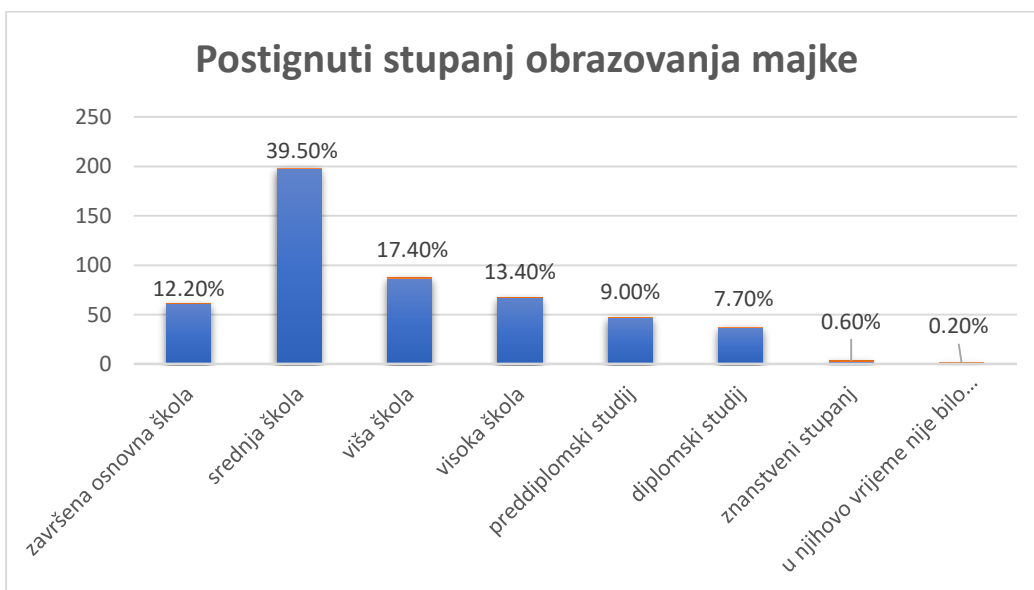


Također je ispitan postignuti stupanj obrazovanja oba roditelja sudionika (Grafički prikazi 4. i 5.). Stupanj obrazovanja roditelja sudionika pokazuje raznovrsnost. Za otprilike polovicu sudionika, oba roditelja su završila srednju školu. Najčešći stupanj obrazovanja među očevima je srednja škola (39%), dok je među majkama najčešći također stupanj srednje škole (39.5%). Viša škola je drugi najčešći stupanj (15.6% očeva, 17.4% majki), dok je visoka škola zastupljena s 14.4% među očevima i 13.4% među majkama. 12% majki sudionika ima samo završenu osnovnu školu, dok manje od 10% njih ima završen preddiplomski studij (8.8%). Diplomski studij je završilo manje od 10% oba roditelja.

Grafički prikaz 4. Postignuti stupanj obrazovanja oca

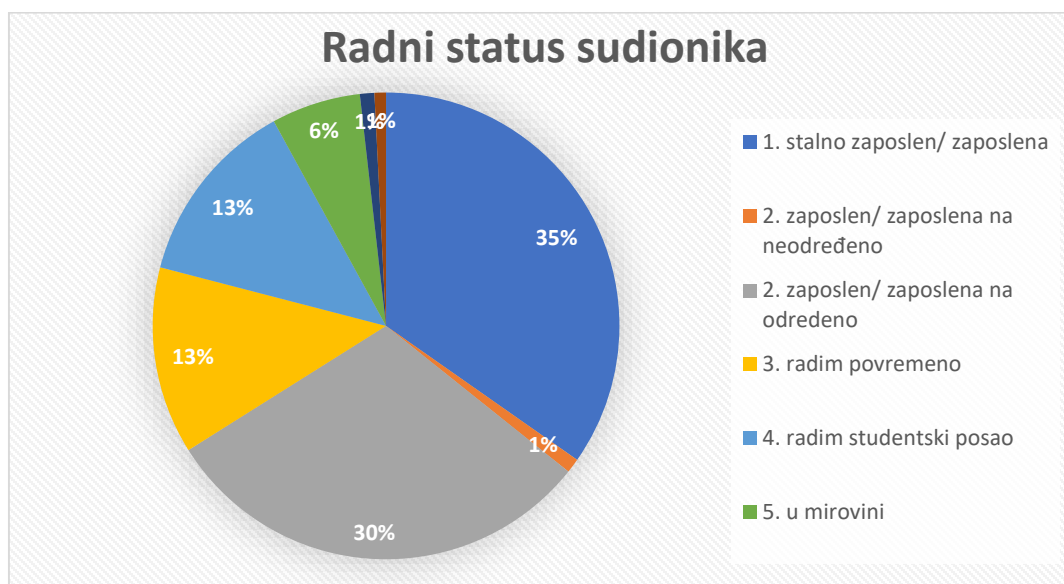


Grafički prikaz 5. Postignuti stupanj obrazovanja majke



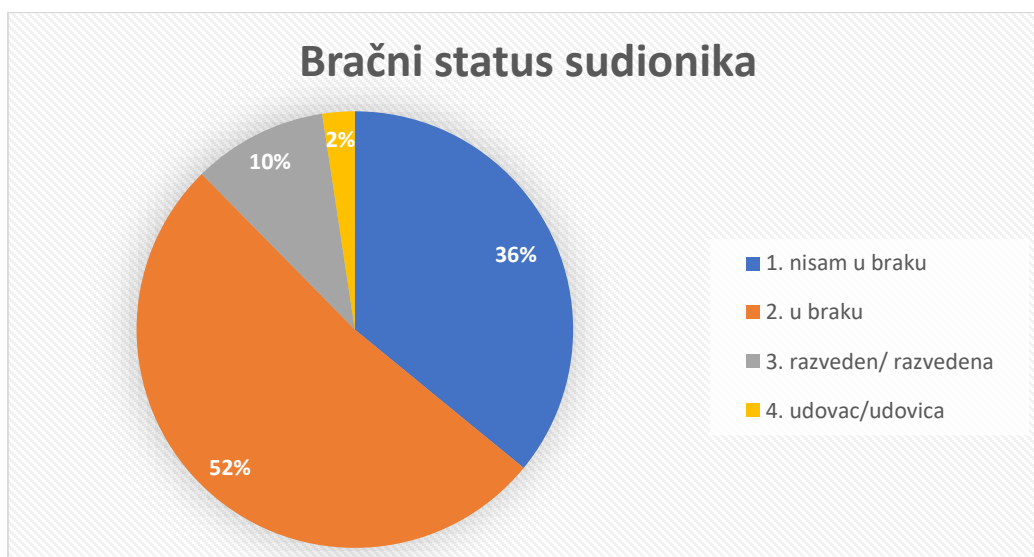
Ispitan je i radni status sudionika, gotovo trećina sudionika (34,7%) je stalno zaposlena, dok je 30,3% zaposleno na određeno vrijeme. Rad povremeno obavlja 13% sudionika, a isti postotak (13%) radi studentske poslove. U mirovini je 6,2% sudionika, dok manje od 5% nije zaposleno, što ukazuje na raznolikost radnih situacija među sudionicima (Grafički prikaz 6).

Grafički prikaz 6. Radni status sudionika



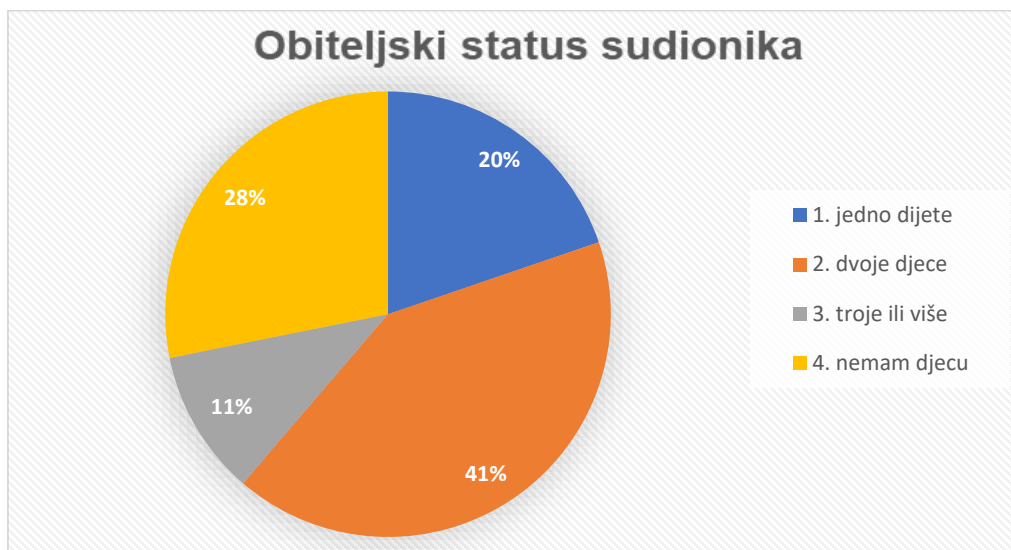
Bračno stanje pokazuje da je većina sudionika (51,7%) u braku, dok 35,9% nije u braku. Deset posto sudionika je razvedeno, dok je 2,4% odgovorilo da su udovci/udovice, što odražava različite oblike bračnih statusa među sudionicima (Grafički prikaz 7).

Grafički prikaz 7. Bračni status sudionika



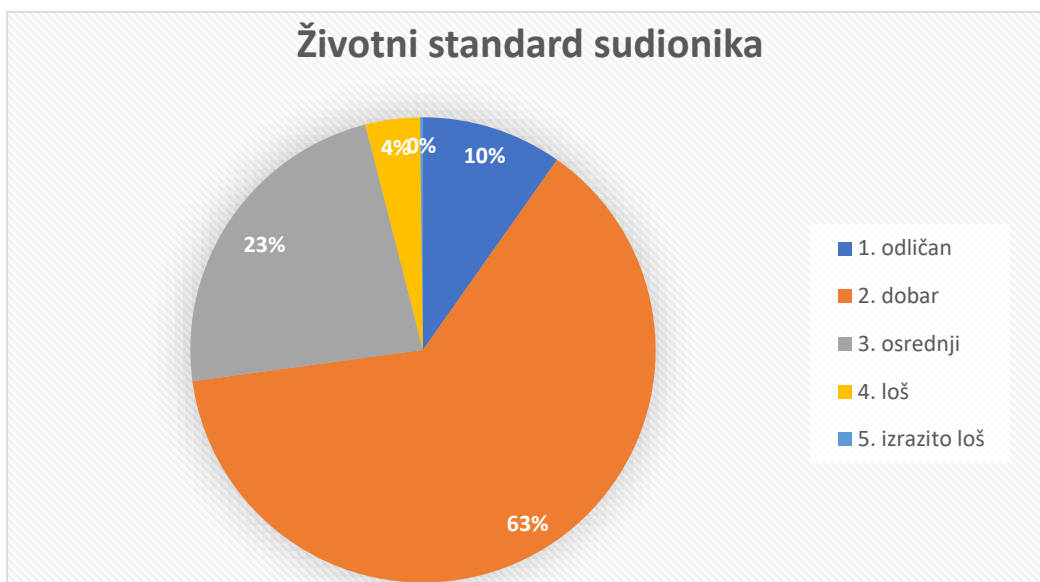
Što se tiče obiteljskog statusa, 41,5% sudionika ima dvoje djece, dok njih 28,1% nema djecu. Svaki peti sudionik (19,8%) ima jedno dijete, dok njih 10,6% ima troje djece. Ovi podaci pružaju uvid u raznolikost obiteljskih dinamika među sudionicima istraživanja (Grafički prikaz 8).

Grafički prikaz 8. Obiteljski status sudionika



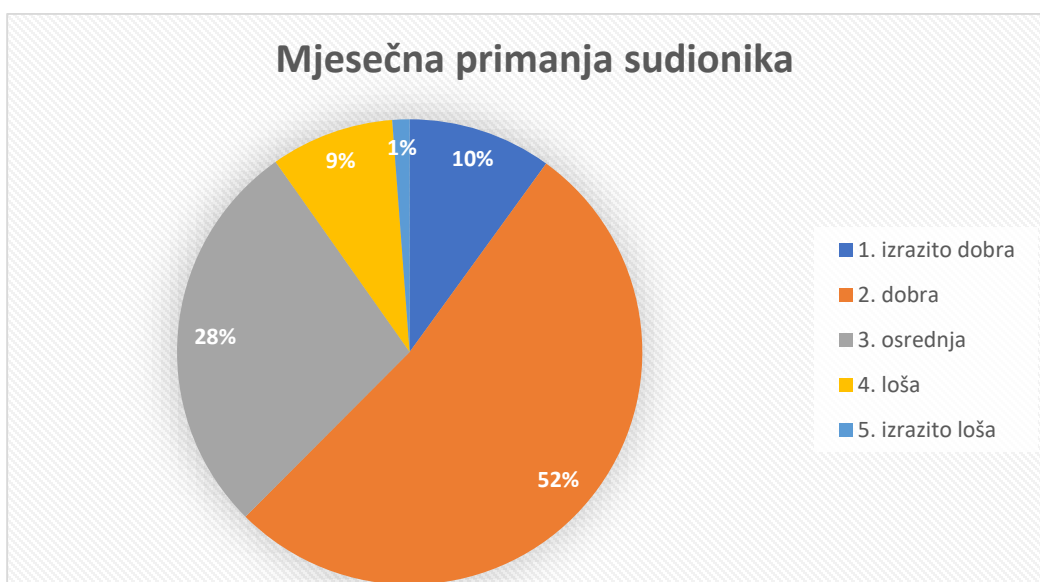
Analiza odgovora sudionika istraživanja o njihovom životnom standardu, mjesečnim primanjima i mjestu stanovanja pruža dublji uvid u njihove životne okolnosti i percepciju kvalitete života. Više od polovice sudionika (63%) smatra svoj životni standard dobrim, što ukazuje na općenitu pozitivnu percepciju vlastitog materijalnog statusa među sudionicima. Osrednji životni standard ocijenilo je 23% sudionika, dok je 9,8% njih istaknulo da imaju odličan životni standard. Manje od 5% sudionika smatra svoj životni standard lošim, što sugerira da većina sudionika ima zadovoljavajuće životne uvjete (Grafički prikaz 9).

Grafički prikaz 9. Životni standard sudionika



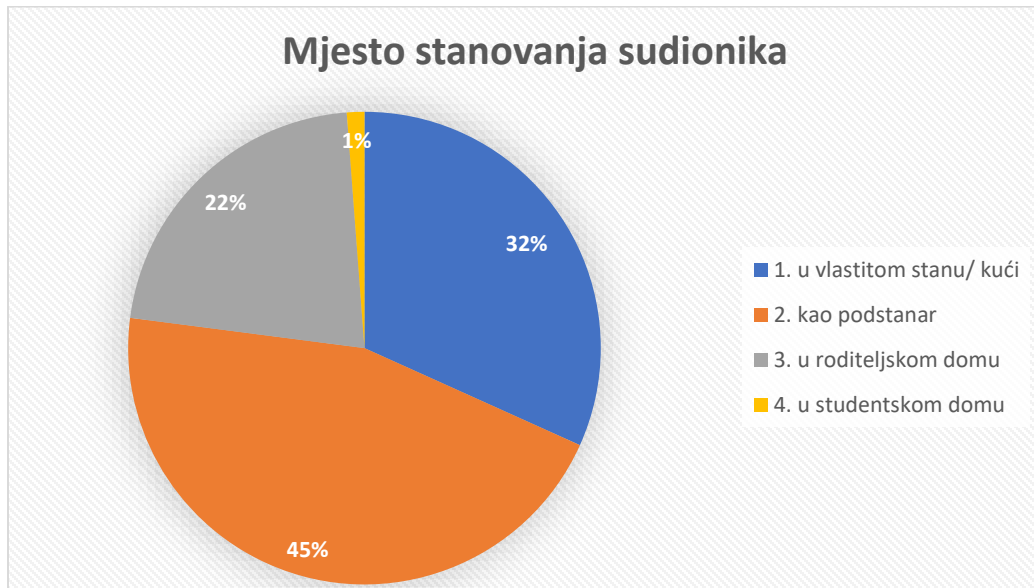
Što se tiče mjesečnih primanja, više od polovice sudionika (52,5%) smatra svoja primanja dobrima, što može ukazivati na stabilan financijski položaj. Značajan udio (27,7%) procjenjuje svoja primanja kao osrednja, dok 10% sudionika navodi da su njihova primanja izrazito dobra. Manje od 10% sudionika smatra da imaju loša ili izrazito loša mjesečna primanja (Grafički prikaz 10).

Grafički prikaz 10. Mjesečna primanja sudionika



U pogledu stanovanja, najveći broj sudionika (45,3%) živi u podstanarstvu. Značajan udio (31,7%) sudionika živi u vlastitom stanu ili kući, dok stanovanje u roditeljskom domu bilježi 21,8% sudionika (Grafički prikaz 11).

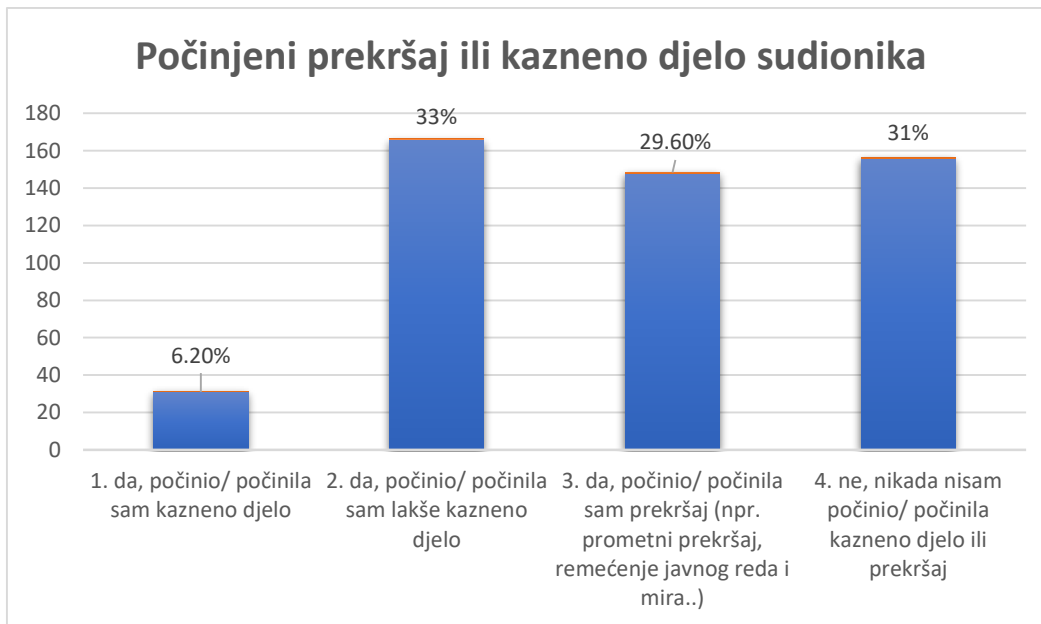
Grafički prikaz 11. Mjesto stanovanja sudionika



## 10.2 Mišljenja sudionika o osobnoj sigurnosti

Sudionicima je postavljeno pitanje o tome jesu li nekada počinili prekršaj ili kazneno djelo. Prekršaj je manje ozbiljno kršenje zakona koje obično rezultira novčanom kaznom ili drugim manjim sankcijama. Lakše kazneno djelo obuhvaća ozbiljnije radnje koje su kažnjive zakonom, poput krađe manje vrijedne imovine ili prekršaja koji mogu ugroziti javni red i mir. Kazneno djelo predstavlja teže oblike kršenja zakona koji uključuju ozbiljna nedjela poput, te nose znatne zatvorske kazne. Prema dobivenim podacima proizlazi da je velika većina sudionika, čak 68,7% počinila neki lakši li teži prekršaj. Među njima 33% počinilo je lakše kazneno djelo, 6,2% kazneno djelo, dok 31% sudionika nije nikada počinilo kazneno djelo ili prekršaj (Grafički prikaz 12).

Grafički prikaz 12. Počinjeni prekršaj ili kazneno djelo sudionika



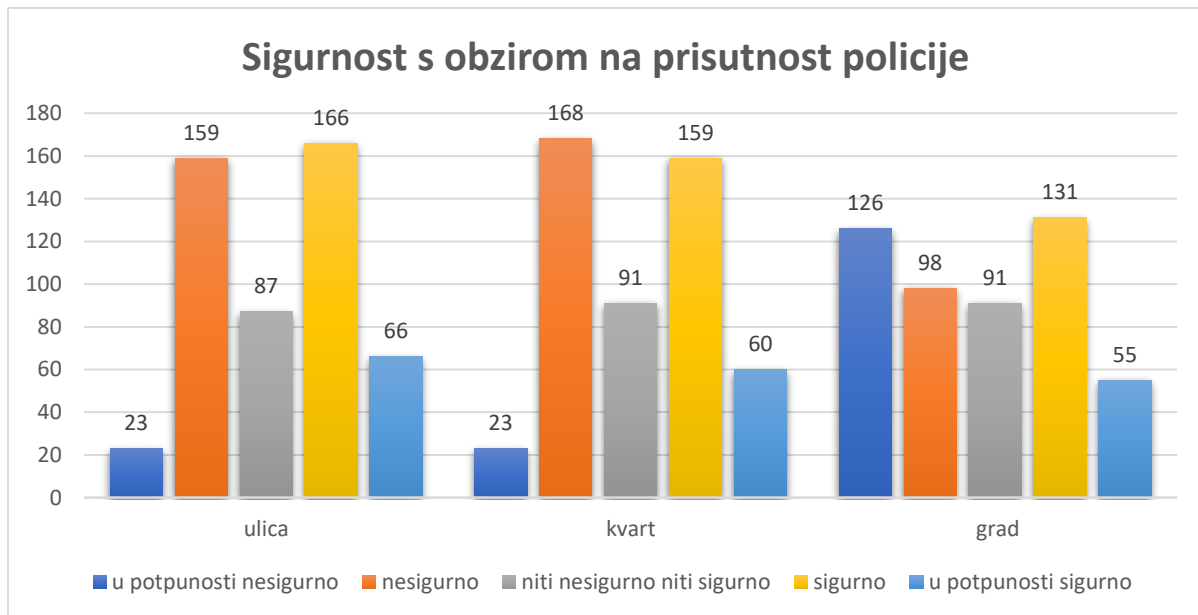
Istraživanje je analiziralo kako sudionici procjenjuju vlastitu sigurnost u odnosu na prisutnost policije u njihovom susjedstvu. Svoj osjećaj sigurnosti ocjenjivali su na skali od 1 do 5, gdje je ocjena 1 označavala potpuni nedostatak sigurnosti, a ocjena 5 potpunu sigurnost. U ulici kojoj žive oko polovine sudionika, njih 46%, osobnu sigurnost je ocijenila pozitivno. Među njima 33% sudionika izjavilo je da se osjeća sigurno a 13% izjavilo je da se osjećaju potpuno sigurno. Osjećaj nesigurnosti u ulici izrazilo je 37% sudionika, od kojih je manje od 5% osjećaj sigurnosti procijenilo s najnižom ocjenom, što označava potpunu nesigurnost u ulici. Preostali sudionici nisu mogli izraziti jasan osjećaj sigurnosti.

U kvartu, oko polovine sudionika (44%) izrazilo je osjećaj sigurnosti, među kojima je 32% izrazilo kako se osjeća sigurno, a njih 12% u potpunosti sigurno. Manje od polovine (38,5%) izrazilo je osjećaj nesigurnosti u kvartu, njih 33,5% osjeća se nesigurno, a manje od 5% izjavilo je da se uopće ne osjećaju sigurno.

Najveća razlika u percepciji sigurnosti bila je u gradu u usporedbi s ulicom i kvartom. U gradu, oko polovine sudionika (44,5%) izrazilo je osjećaj nesigurnosti, među kojima je 25% sudionika izjavilo da se uopće ne osjećaju sigurno, dok je 19,5% njih osjećalo nesigurnost. S druge strane, 37% sudionika je izrazilo pozitivne ocjene sigurnosti, dok je 18% njih nije moglo precizno procijeniti svoj osjećaj sigurnosti. Ovi rezultati ukazuju na kompleksnost osjećaja sigurnosti među sudionicima, s naglaskom na važnost prisutnosti policije u njihovom okruženju (Grafički prikaz 13).

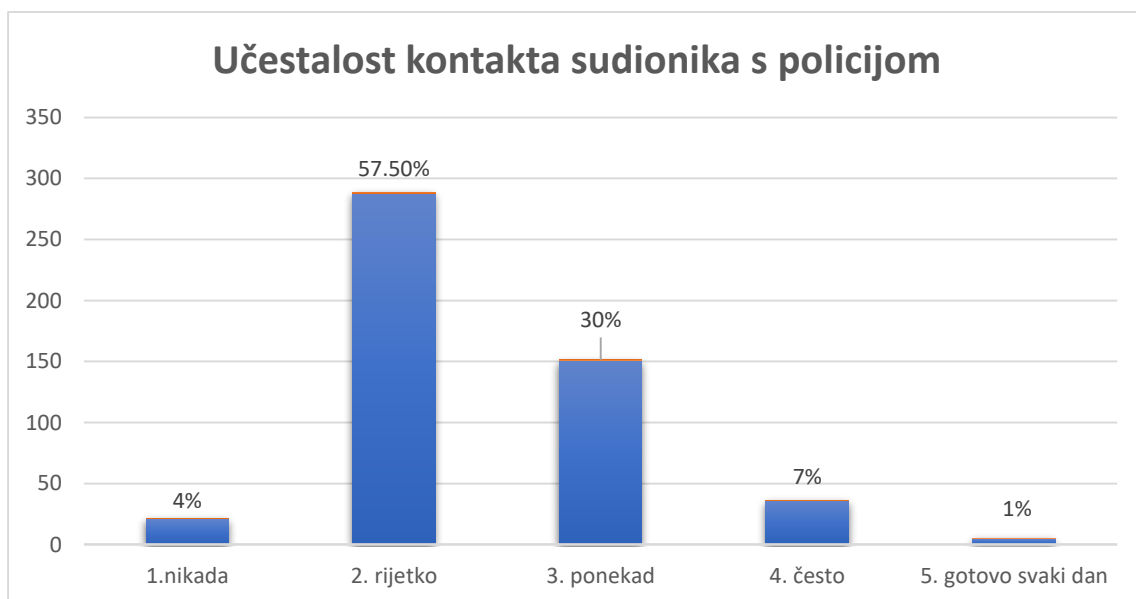


Grafički prikaz 13. Sigurnost s obzirom na prisutnost policije



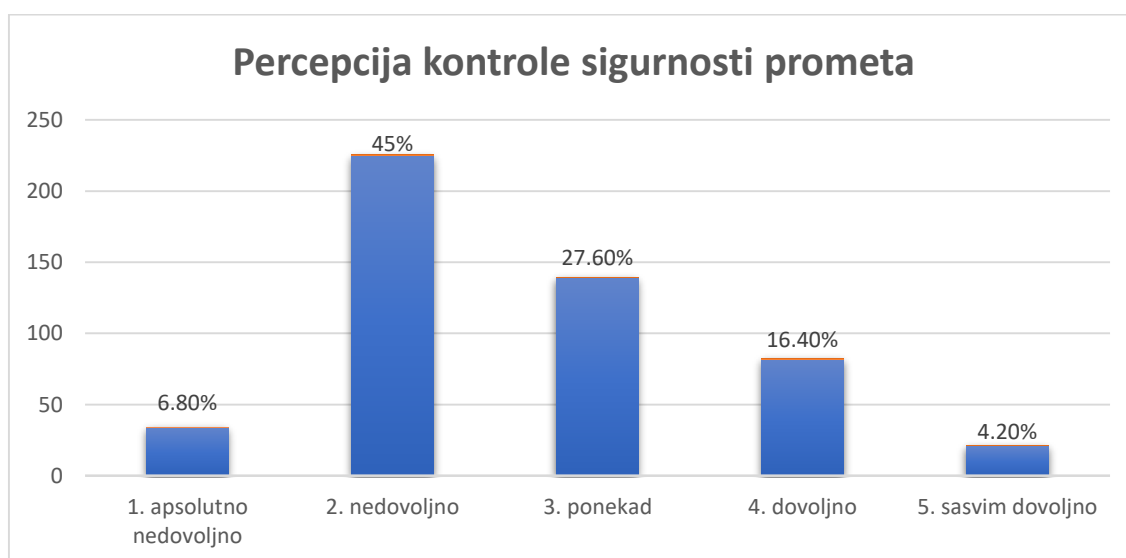
Kako bi se dobio dublji uvid u ispitivanju stavova sudionika o policiji, istražilo se kako sudionici doživljavaju svoje susrete s policijom te njihovu percepciju sigurnosti u prometu i susjedstvu. Prema rezultatima, većina sudionika (57,5%) rijetko se susreće s policijom, a samo 4% ih nije nikada imalo kontakt s policijom. Manje od pola sudionika, njih 30% ponekad ima susrete s policijom a manje od 10% se s policijom susreće često li gotovo svakodnevno (Grafički prikaz 14).

Grafički prikaz 14. Učestalost kontakta sudionika s policijom

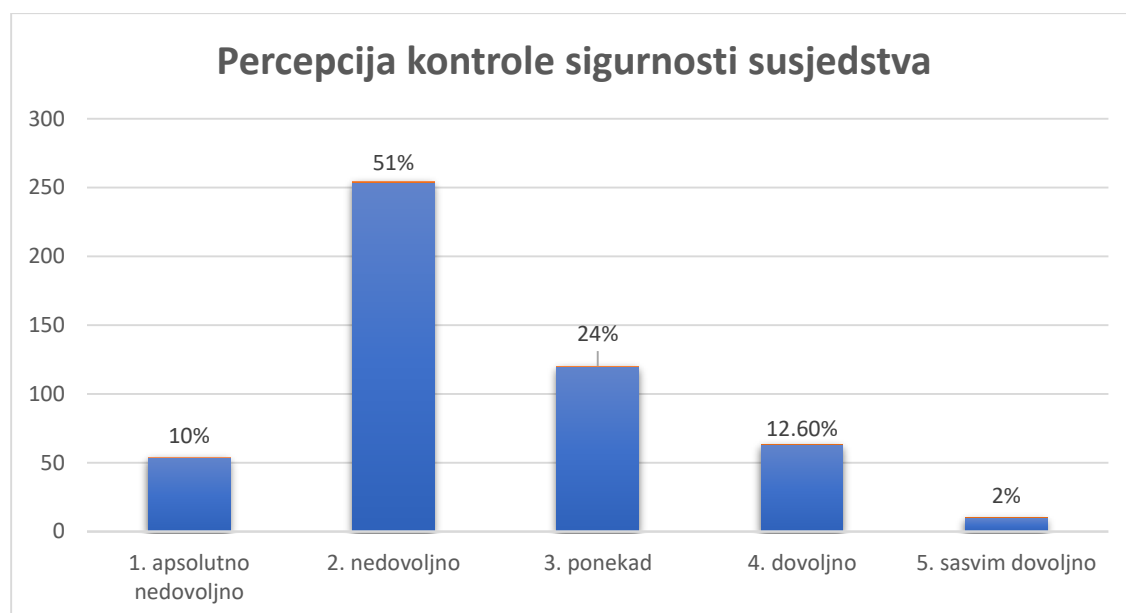


Kada je riječ o percepciji kontrole sigurnosti, sudionici su podijeljeni u svojim mišljenjima. Otprilike polovica sudionika (45%) smatra da se sigurnost u prometu nedovoljno kontrolira, dok njih 16,4% smatra da je kontrola dovoljna. Što se tiče sigurnosti u susjedstvu, čak 51% sudionika smatra da se ona nedovoljno kontrolira, dok samo 12,6% smatra da je kontrola dovoljna. Oko 20% sudionika smatra da se sigurnost u prometu i susjedstvu kontrolira ponekad (Grafički prikazi 15 i 16). Ovi rezultati ukazuju na potrebu za poboljšanjem percepcije i stvarne kontrole sigurnosti u područjima grada. Adekvatna kontrola sigurnosti može značajno doprinijeti povećanju osjećaja sigurnosti među građanima i unaprijediti njihovu kvalitetu života.

Grafički prikaz 15. Kontrola sigurnosti prometa



Grafički prikaz 16. Kontrola sigurnosti susjedstva



Za analizu H3 koja glasi da će prisutnost i učestalost interakcije s policijom utjecati na osjećaj sigurnosti građana je korištena regresijska analiza. Zavisna varijabla bila je prosječna ocjena osjećaja sigurnosti građana koji je iznosio 3.0326 (izračunata na osnovu odgovora na pitanje o sigurnosti u ulici, kvartu i gradu). Regresijska analiza omogućila je ispitivanje kako prisutnost i učestalost interakcije s policijom utječu na osjećaj sigurnosti građana. Analizirane su tri nezavisne varijable: učestalost kontakta s policijom, učestalost kontroliranja prometa i učestalost patroliranja u susjedstvu. Zavisna varijabla bila je prosjek osjećaja sigurnosti.

Rezultati su prikazali da postoji pozitivna, ali umjerena korelacija između nezavisnih varijabli i osjećaja sigurnosti. Koeficijent B označava promjenu u zavisnoj varijabli (osjećaj sigurnosti) za svaki dodatni nivo nezavisne varijable. Drugim riječima, pokazuje koliko se prosječan osjećaj sigurnosti povećava ili smanjuje s promjenom u nezavisnoj varijabli.

Kod učestalosti kontakta s policijom, koeficijent B je iznosio 0.268 s p-vrijednošću od .000 što ukazuje na značajan pozitivan utjecaj. To znači da svaki dodatni kontakt s policijom povećava prosječan osjećaj sigurnosti što je statistički značajno.

Kod učestalosti kontroliranja prometa koeficijent B je iznosio 0.073 i p-vrijednost od .209 što pokazuje da učestalost kontroliranja prometa nema značajan utjecaj na osjećaj sigurnosti, jer p-vrijednost nije manja od 0.005.

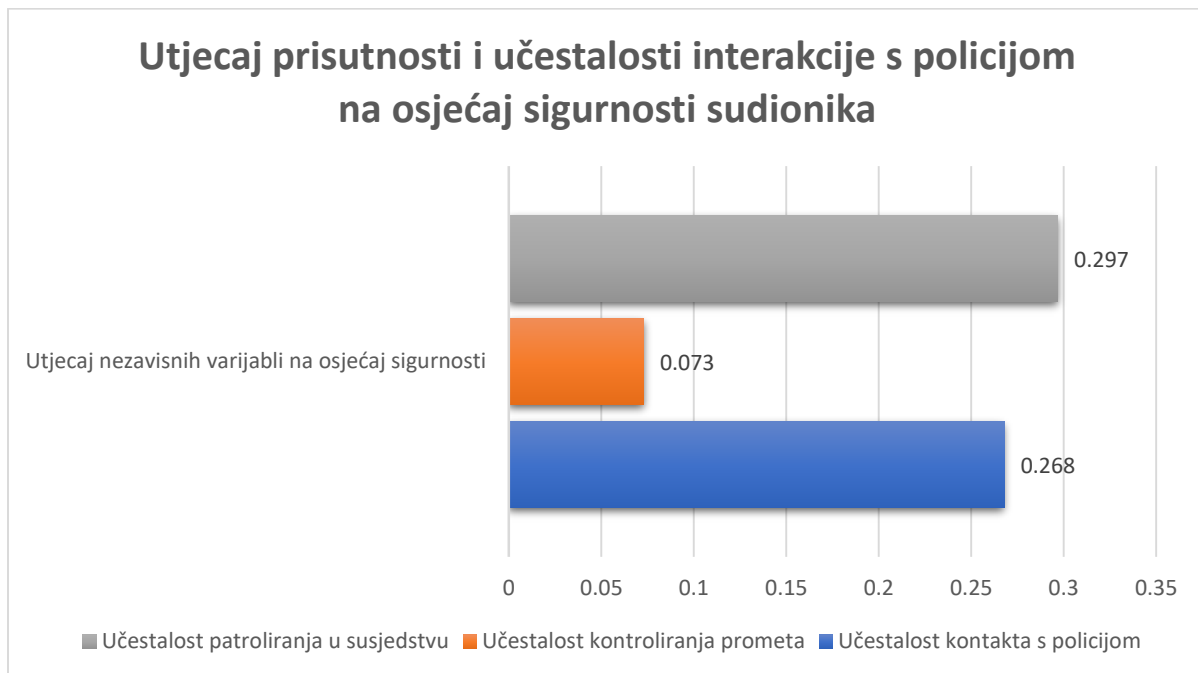
Kod učestalosti patroliranja u susjedstvu koeficijent B je iznosio 0.297 s p-vrijednošću od .000 što ukazuje na značajan pozitivan utjecaj. To znači da češće patroliranje u susjedstvu povećava prosječan osjećaj sigurnosti, te je statistički značajno (Tablica 1).

Hipoteza da prisutnost i učestalost interakcije s policijom utječu na osjećaj sigurnosti građana djelomično je potvrđena. Rezultati su prikazali da učestalost kontakta s policijom i patroliranja u susjedstvu značajno povećavaju osjećaj sigurnosti građana, dok učestalost kontroliranja prometa ne pokazuje značajan utjecaj (Grafički prikaz 17).

Tablica 1 Rezultati Regresijske Analize: Utjecaj Nezavisnih Varijabli na Osjećaj Sigurnosti

Varijabla	Koeficijent B	Standardna greška	t-vrijednost	P-vrijednost
Intercept (Constant)	1.461	0.192	7.589	0
Učestalost kontakta s policijom	0.268	0.071	3.772	0
Učestalost kontroliranja prometa	0.073	0.058	1.257	0.209
Učestalost patroliranja u susjedstvu	0.297	0.062	4.773	0

Grafički prikaz 17. Utjecaj prisutnosti i učestalosti interakcije s policijom na osjećaj sigurnosti sudionika



### 10.3 Stavovi o policiji

U istraživanju su sudionici iskazivali svoje stavove o policiji putem Likertove skale, ocjenjujući svoje slaganje s 9 različitih tvrdnji. Broj 1 je označava „u potpunosti se ne slažem“ a broj 5 „u potpunosti se slažem“. Rezultati su pokazali da su negativne ocjene bile većinski izražene za svaki od prikazanih stavova, a prosječan odgovor sudionika nalazio se između „ne slažem se“ i „niti se slažem niti se ne slažem“ (Tablica 1).

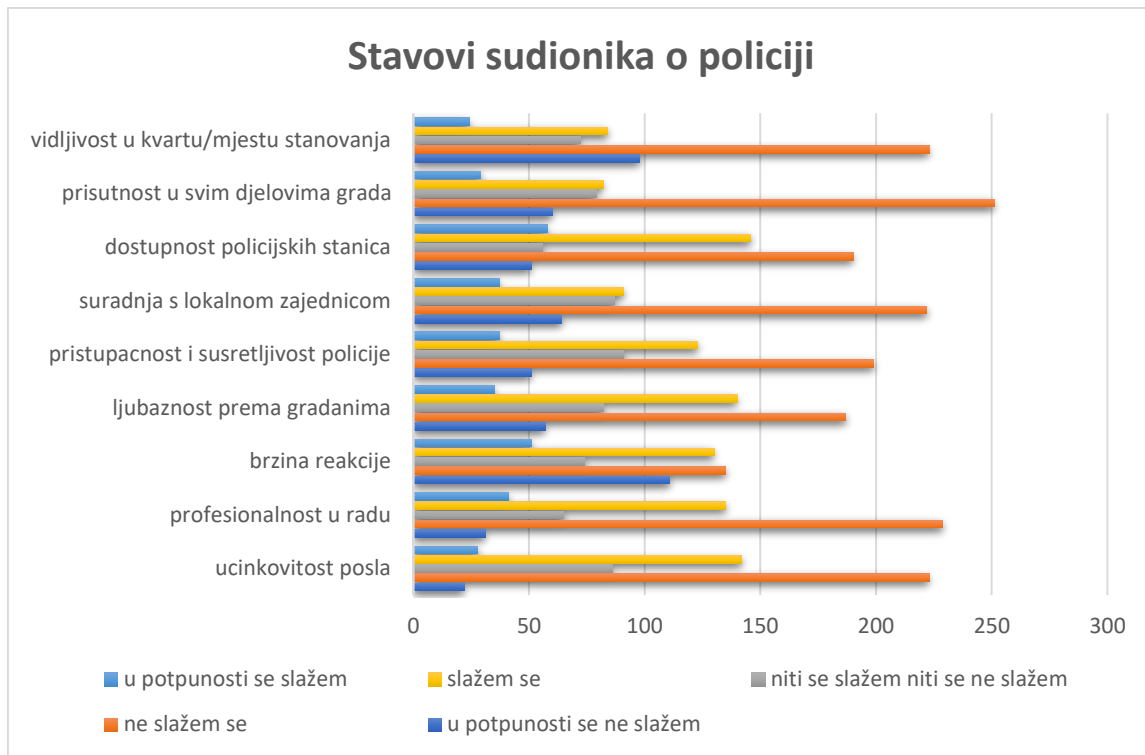
44,5% sudionika je ocijenilo negativno učinkovitost policijskih službenika u obavljanju posla, dok je 28% dalo pozitivnu ocjenu. Manje od 5% sudionika ocijenilo je učinkovitost policije ili potpuno negativno ili potpuno pozitivno. Kada je riječ o profesionalnosti policije, 46% sudionika je dalo negativnu ocjenu, dok je 27% dalo pozitivnu ocjenu. Najviše negativnih ocjena (50%) bilo je za tvrdnju "policijski službenici su prisutni u svim dijelovima grada", dok je najviše pozitivnih ocjena (29%) bilo za tvrdnju "policijskih stanica ili postaja ima dovoljno i dostupne su u svim dijelovima grada". Podjednaka raspodjela odgovora vidljiva je i za tvrdnju "policija brzo reagira na hitne slučajeve i pozive" (Grafički prikaz 18).

Ovi rezultati ukazuju na kompleksnost percepcije sudionika o policiji, s različitim stavovima o njezinoj učinkovitosti, profesionalnosti i prisutnosti u zajednici. Daljnja istraživanja mogu pružiti dublji uvid u razloge iza tih stavova te kako bi se mogla poboljšati javna percepcija i zadovoljstvo uslugama policije.

Tablica 2 Stavovi sudionika o policiji

Stavovi o policiji	U potpunosti se ne slažem (1)		Ne slažem se (2)		Niti se slažem niti se ne slažem (3)		Slažem se (4)		U potpunosti se slažem (5)		A.S.
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	
<i>policijski službenici su učinkoviti u obavljanju svog posla</i>	22	4.4%	223	44.5%	86	17.16%	142	28.34%	28	5.6%	<b>2.86</b>
<i>policijski službenici su profesionalni u svom radu</i>	31	6.2%	229	45.8%	65	13%	135	27%	41	8%	<b>2.85</b>
<i>policija brzo reagira na hitne slučajeve i pozive</i>	111	22.2%	135	27%	74	14.8%	130	26%	51	10%	<b>2.75</b>
<i>policijski službenici se prema građanima odnose ljubazno</i>	57	11.4%	187	37.3%	82	16.3%	140	28%	35	7%	<b>2.8</b>
<i>policijski službenici su pristupačni i susretljivi prema građanima</i>	51	10%	199	39.7%	91	18.1%	123	24.6%	37	7.4%	<b>2.8</b>
<i>policija surađuje sa svojom lokalnom zajednicom</i>	64	12.8%	222	44.4%	87	17.4%	91	18.2%	37	7.4%	<b>2.6</b>
<i>policijskih stanica ili postaja ima dovoljno i dostupne su svim dijelovima grada</i>	51	10%	190	38%	56	11.2%	146	29.2%	58	11.6%	<b>2.94</b>
<i>policijski službenici su prisutni u svim dijelovima grada</i>	60	12%	251	50%	79	15.8%	82	16.4%	29	5.8%	<b>2.5</b>
<i>policijski službenici su vidljivi u mom kvartu/mjestu stanovanja</i>	98	19.5%	223	44.5%	72	14.4%	84	16.8%	24	4.8%	<b>2.4</b>

Grafički prikaz 18. Stavovi sudionika o policiji



Istraživanje je obuhvatilo i druge stavove sudionika o policiji putem Likertove skale, ocjenjujući slaganje s 8 različitih tvrdnji, gdje je kao i na prijašnjem pitanju, broj 1 je označavao „u potpunosti se ne slažem” a broj 5 „u potpunosti se slažem“. Kao i u prethodnom setu pitanja, većina sudionika je izrazila negativno slaganje s predstavljenim stavovima. Na primjer, 46,7% sudionika se nije složilo s tvrdnjom da je "Policija uspješna u održavanju javnog reda i mira", dok je 28% dalo pozitivnu ocjenu i izrazilo slaganje. Što se tiče učinkovitosti policije u prevenciji kriminala, 23% sudionika se slaže s ovom tvrdnjom, a manje od 10% se s njom u potpunosti slaže, dok je oko polovine sudionika izrazilo neslaganje. Slična raspodjela odgovora bila je vidljiva i kod stavova poput "Policija uspješno rješava probleme koji se javljaju u mom mjestu stanovanja/kvartu", gdje je 45,5% sudionika izjavilo da nisu upoznati s aktivnostima policije u svom kvartu. Također, nešto više od polovine sudionika smatra da policija nije dovoljno transparentna u svom radu i postupcima. Većina sudionika (55%) nije se složila s tvrdnjom da "policijski službenici se prema svima odnose isto, bez obzira na dob, spol ili socioekonomski status". Dosadašnje iskustvo s policijom pozitivno je ocijenilo 27,5% sudionika, dok je 37% izrazilo negativno iskustvo (Grafički prikaz 19).

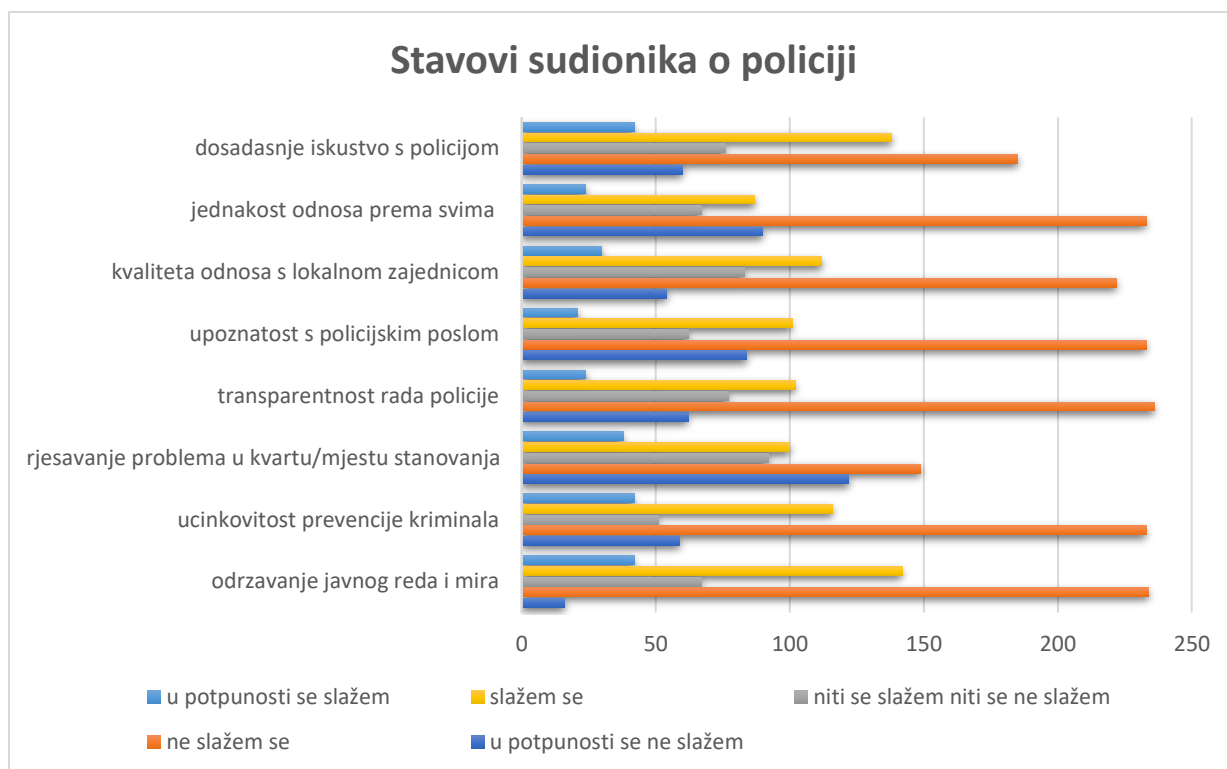
Odgovori pokazuju da sudionici generalno imaju blago negativne ili neutralne stavove prema radu policije, gdje je najniži prosječan odgovor 2.44 za tvrdnju da se policijski službenici prema svima odnose isto bez obzira na dob, spol ili socioekonomski status. Najviši prosječan odgovor se odnosio na tvrdnju da je policija uspješna u održavanju javnog reda ili mira, s prosječnim odgovorom 2.9 (Tablica 2). Ovi rezultati ukazuju na kompleksnost stavova sudionika prema policiji, s raznolikim mišljenjima o njezinoj uspješnosti, transparentnosti i jednakom postupanju. Razumijevanje ovih stavova može pomoći u daljnjem unaprjeđenju odnosa između policije i građana te u jačanju povjerenja u javnu sigurnost.

Tablica 3 Stavovi o policiji

Stavovi o policiji	U potpunosti se ne slažem (1)		Ne slažem se (2)		Niti se slažem niti se ne slažem (3)		Slažem se (4)		U potpunosti se slažem (5)		A.S.
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	
<i>policija je uspješna u održavanju javnog reda i mira</i>	16	3.2%	234	46.7%	67	13.4%	142	28.3%	42	8.4%	<b>2.9</b>
<i>policija učinkovito djeluje u prevenciji kriminala</i>	59	11.7%	233	46.5%	51	10%	116	23.2%	42	8.4%	<b>2.7</b>
<i>policija uspješno rješava probleme koji se javljaju u mom mjestu stanovanja/ kvartu</i>	122	24.4%	149	29.7%	92	18.4%	100	20%	38	7.5%	<b>2.56</b>
<i>policija je transparentna u svom radu i postupcima</i>	62	12.4%	236	47%	77	15.4%	102	20.4%	24	4.8%	<b>2.58</b>
<i>upoznat/ upoznata sam o aktivnostima policije u mom kvartu</i>	84	16.8%	233	46.5%	62	12.4%	101	20.1%	21	4.2%	<b>2.48</b>
<i>policija ima dobar i kvalitetan odnos s lokalnom zajednicom</i>	54	10.8%	222	44.2%	83	16.6%	112	22.4%	30	6%	<b>2.68</b>
<i>policijski službenici se prema svima odnose isto, bez obzira na dob, spol ili socioekonomski status</i>	90	18%	233	46.5%	67	13.4%	87	17.3%	24	4.8%	<b>2.44</b>
<i>moje dosadašnje iskustvo s policijom se iskazalo pozitivno</i>	60	12%	185	37%	76	15%	138	27.6%	42	8.4%	<b>2.83</b>



Grafički prikaz 19. Stavovi sudionika o policiji



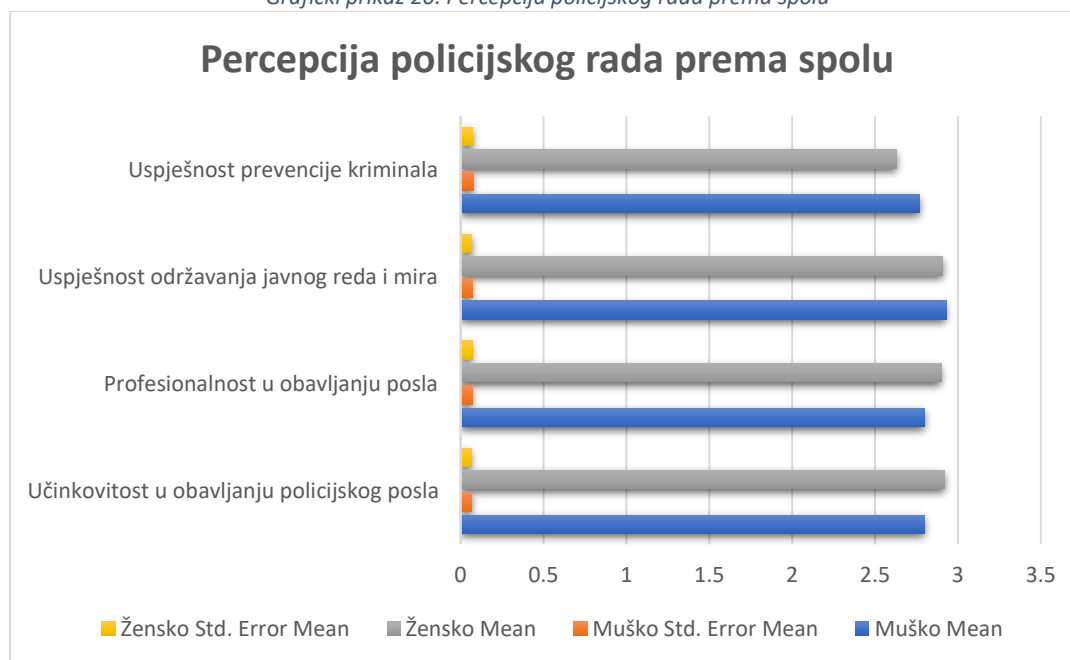
Hipoteza o utjecaju dobi i spola na mišljenja i stavove sudionika o policiji djelomično je potvrđena. Za testiranje ove hipoteze koristili su se T-test i One-Way ANOVA test. T-test koristio se za testiranje razlike po spolu, a ANOVA test za razlike po dobi.

Analiza pokazuje da nema statistički značajnih razlika u percepciji različitih aspekata policijskog rada između muškaraca i žena. Za sve četiri varijable (učinkovitost u obavljanju policijskog posla, profesionalnost u obavljanju posla, uspješnost održavanja javnog reda i mira te uspješnost prevencije kriminala), razlike u prosječnim ocjenama nisu statistički značajne (P-vrijednosti su sve veće od 0,05) (Grafički prikaz 20).

To znači da spol sudionika nije imao statistički značajan utjecaj na njihova mišljenja i stavove o policiji u kontekstu učinkovitosti, profesionalnosti, održavanja javnog reda i mira te prevencije kriminala. Iako su muškarci i žene imali neznatno različite prosječne ocjene za neke od ovih dimenzija, te razlike nisu bile dovoljno velike da bi se odbacila nulta hipoteza o jednakim percepcijama između spolova.

Ovi rezultati sugeriraju da su muškarci i žene u ovom istraživanju imali prilično slične stavove prema policijskom radu, unatoč manjim varijacijama u prosječnim ocjenama. To ukazuje na konzistentnost u percepciji policijskog rada unutar obje skupine, što može biti korisno za razumijevanje javnog mišljenja i potreba u policijskim organizacijama.

Grafički prikaz 20. Percepcija policijskog rada prema spolu



Učinkovitost u obavljanju policijskog posla: Postoje statistički značajne razlike u prosječnim ocjenama učinkovitosti policijskog posla među dobrih skupina ( $F(4, 496) = 9.185, p < 0.001$ ). Starije dobne skupine obično daju više ocjene u ovom aspektu u usporedbi s mlađim dobima.

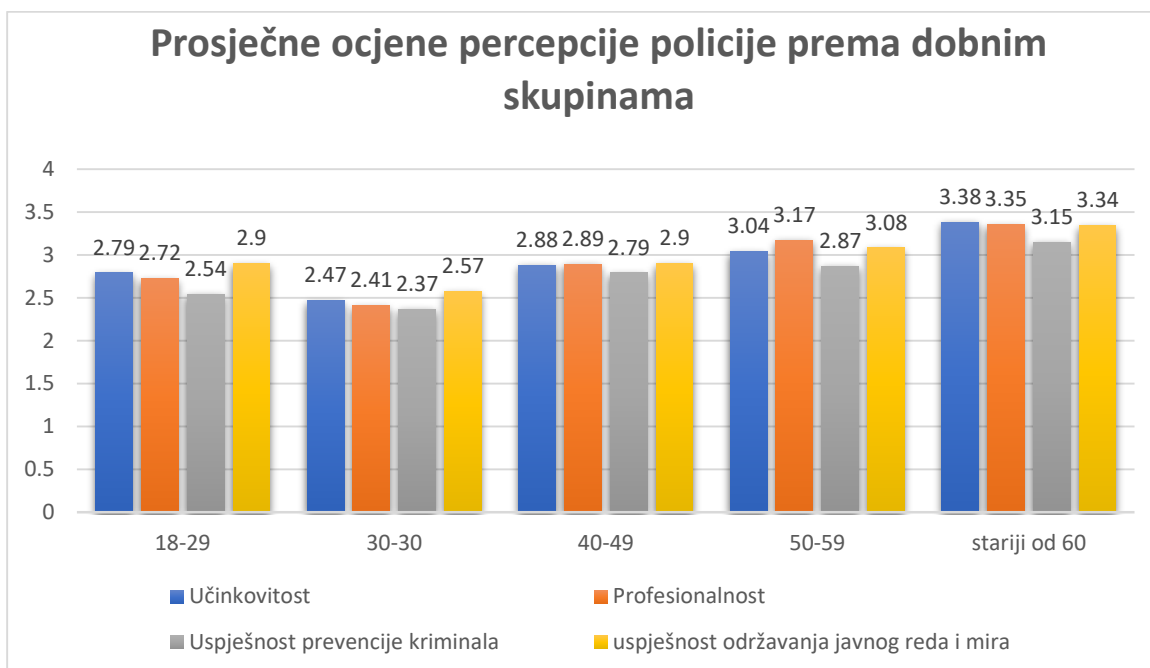
Profesionalnost u obavljanju posla: Rezultati ANOVA testa pokazuju statistički značajne razlike u percepciji profesionalnosti policijskog rada među dobrih skupina ( $F(4, 496) = 10.169, p < 0.001$ ). Starije dobne skupine često imaju pozitivniju percepciju profesionalnosti policije u usporedbi s mlađim dobima.

Uspješnost prevencije kriminala: ANOVA također pokazuje statistički značajne razlike među dobrih skupina u percepciji uspješnosti prevencije kriminala ( $F(4, 496) = 5.793, p < 0.001$ ). Starije dobne skupine često imaju više ocjene u ovom aspektu.

Uspješnost održavanja javnog reda i mira: Za održavanje javnog reda i mira također postoje statistički značajne razlike među dobrih skupina ( $F(4, 496) = 5.867, p < 0.001$ ). Starije dobne skupine često daju više ocjene u ovom aspektu u usporedbi s mlađim dobima.

Svi provedeni One-Way ANOVA testovi su pokazali statistički značajne rezultate ( $p < 0.001$ ), što ukazuje na to da dob ima utjecaj na percepciju različitih aspekata rada policije. Starije dobne skupine (50-59 godina i stariji od 60 godina) obično daju više prosječne ocjene u svim aspektima percepcije o policiji u usporedbi s mlađim dobima (18-29 godina i 30-39 godina). To sugerira da percepcija policijskog rada varira ovisno o dobi sudionika, što može biti povezano s njihovim životnim iskustvima, očekivanjima i svakodnevnim interakcijama s policijom. Ovi rezultati su važni za razumijevanje kako različite dobne skupine percipiraju ulogu policije u zajednici te mogu pružiti smjernice za prilagodbu pristupa i politika kako bi se bolje odgovorilo na potrebe različitih generacija (Grafički prikaz 21).

Grafički prikaz 21. Prosječne ocjene percepcije policije prema dobnim skupinama

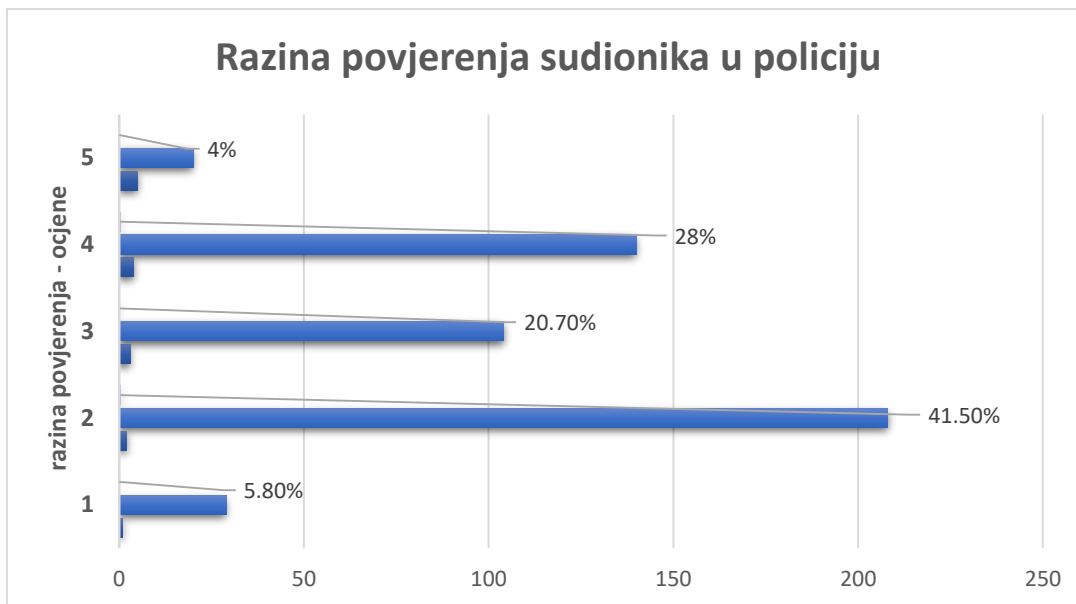


Zaključak ukazuje da spol sudionika nije imao statistički značajan utjecaj na njihova mišljenja i stavove o policiji u kontekstu učinkovitosti, profesionalnosti, održavanja javnog reda i mira te prevencije kriminala. S druge strane, One-Way ANOVA testovi potvrđuju da dob ima značajan utjecaj na percepciju ovih aspekata policijskog rada. Starije dobne skupine često imaju pozitivnije mišljenje o policiji u usporedbi s mlađim dobima, što sugerira da životno iskustvo može biti ključni faktor u formiranju stavova prema policijskom radu. Dakle, dok dob pokazuje statistički značajan utjecaj, spol ne predstavlja statistički značajan faktor u varijaciji u mišljenjima o policiji među sudionicima ovog istraživanja.

## 10.4 Povjerenje u policiju

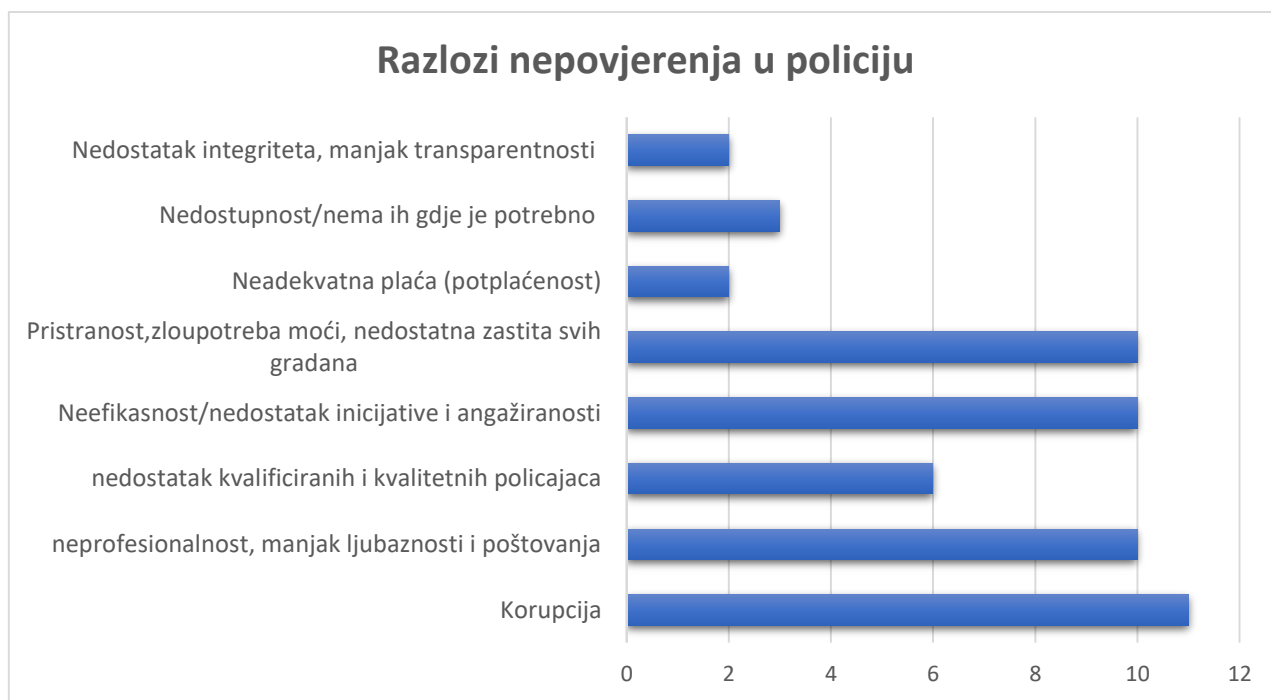
U istraživanju je ispitano povjerenje sudionika u policiju ocjenjivanjem razine povjerenja na skali od 1 do 5, gdje 1 označava izrazito nisku razinu povjerenja, a 5 izrazito visoku razinu povjerenja. Rezultati su pokazali da oko polovine (47%) sudionika iskazuje nisku razinu povjerenja u policiju, dok je 32% izjavilo da ima povjerenja u policiju (Grafički prikaz 22).

Grafički prikaz 22. Razina povjerenja sudionika u policiju



Kada su sudionici koji su izrazili nedostatak povjerenja u policiju bili upitani o razlozima za to, najčešće navedeni razlozi grupirani su i prikazani u grafičkom prikazu 23. Većina sudionika izrazilo je nedostatak povjerenja zbog percepcije korupcije, neprofesionalnosti, pristranosti, nedostatka kvalificiranih policajaca te nedovoljne zaštite svih građana. Ovi rezultati ukazuju na važnost daljnjeg rada na jačanju povjerenja u policiju, poboljšanju njezine transparentnosti i profesionalnosti te osiguranju pravednog i učinkovitog pristupa svim građanima u zajednici.

Grafički prikaz 23. Razlozi nepovjerenja u policiju



Za testiranje H2 koja glasi da će mišljenja i stavovi stečena kroz osobna iskustva s sudionika s policijom utjecat na povjerenje u nju, korišten je Pearsonov test korelacije. Pearsonov test korelacije korišten je kako bi se ispitala povezanost između razine povjerenja u policiju i nekoliko ključnih varijabli koje se odnose na iskustva s policijom. Varijable koje su uključene u test su bile: dosadašnje iskustvo s policijom, učinkovitost u obavljanju policijskog rada, uspješnost održavanja javnog reda i mira te uspješnost prevencije kriminala. Test korelacije nam omogućava da razumijemo snagu i smjer odnosa između ovih varijabli.

Rezultati Pearsonovog testa korelacije (Grafički prikaz 24):

1. Razina povjerenja u policiju i dosadašnje iskustvo s policijom:  $r = 0.689$ ,  $p < 0.01$

Ovdje je dobivena visoka pozitivna korelacija koja sugerira da su sudionici s pozitivnijim iskustvima s policijom skloniji imati više povjerenja u policiju. Statistički značajna p-vrijednost (manje od 0.01) ukazuje na to da postoji vrlo mala vjerojatnost da je ovaj rezultat slučajan, što znači da postoji pouzdana povezanost između varijabli.

2. Razina povjerenja u policiju i učinkovitost u obavljanju policijskog posla:  $r = 0.701$ ,  $p < 0.01$

Također, i ovdje je dobivena visoka korelacija koja ukazuje da postoji značajna povezanost između povjerenja u policiju i percepcije njihove učinkovitosti. P-vrijednost pokazuje da je ova korelacija statistički značajna.

3. Razina povjerenja u policiju i uspješnost održavanja javnog reda i mira:  $r = 0.663$ ,  $p < 0.01$   
Ova korelacija također pokazuje značajnu pozitivnu povezanost, što znači da sudionici koji smatraju da policija uspješno održava javni red i mir također imaju veće povjerenje u policiju, te P-vrijednost pokazuje da je korelacija statistički značajna.

4. Razina povjerenja u policiju i uspješnost prevencije kriminala:  $r = 0.626$ ,  $p < 0.01$   
Kod ovog rezultata korelacija je nešto slabija u usporedbi s prethodnim varijablama, ali još uvijek je značajna pozitivna povezanost, a P-vrijednost pokazuje da je i ova korelacija statistički značajna.

Korelacijski koeficijent ( $r$ ) pokazuje snagu i smjer odnosa između razine povjerenja u policiju i drugih varijabli. Svi rezultati ukazuju na pozitivne korelacije, što znači da kako se pozitivna iskustva i percepcije učinkovitosti policije povećavaju, tako raste i povjerenje u policiju (Tablica 4). Sve P-vrijednosti ( $p$ ) su manje od 0.01, što ukazuje na statističku značajnost povezanosti između razine povjerenja u policiju i testiranih varijabli, što ukazuje da su veze između varijabli značajne i da nisu rezultat slučajnosti.

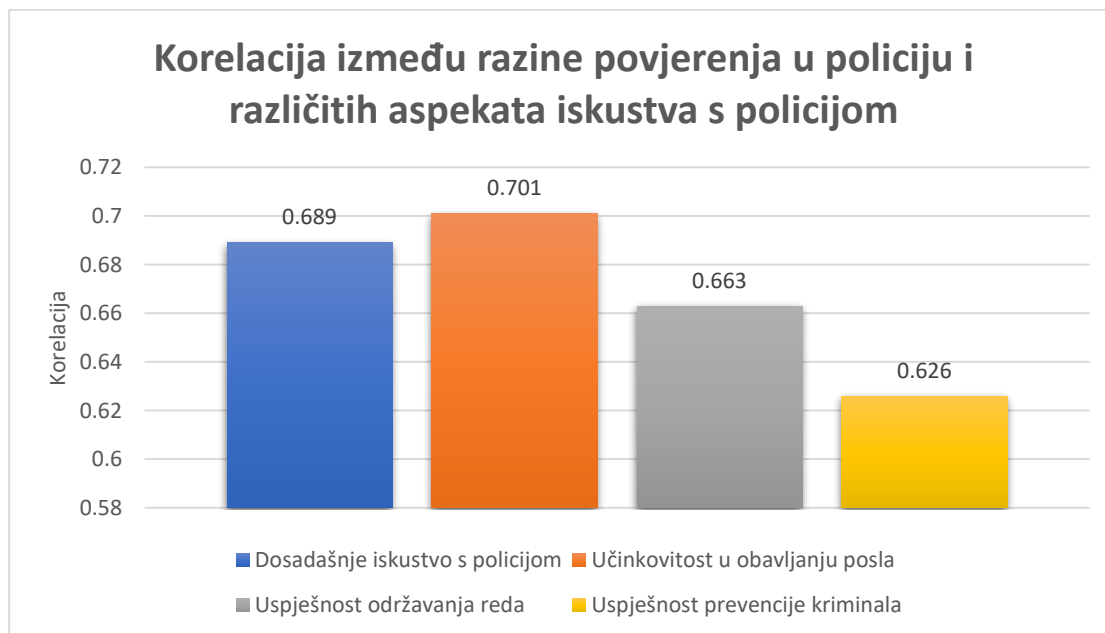
Hipoteza H2: "Mišljenja i stavovi stečena kroz osobna iskustva sudionika s policijom utjecat će na povjerenje u policiju" je potvrđena. Visoke korelacije između povjerenja u policiju i varijablama vezanim za iskustvo s policijom ukazuju na to da osobna iskustva i stavovi značajno utječu na razinu povjerenja u policiju. Ovi rezultati sugeriraju da poboljšanje iskustava s policijom i percepcije njihove učinkovitosti može pozitivno utjecati na povjerenje građana u policiju.

Tablica 4 Korelacije između Razine Povjerenja u Policiju i Stavova o Policiji

Varijabla	Korelacija s Povjerenjem u Policiju
Dosadašnje iskustvo s policijom	0.689
Učinkovitost u obavljanju posla	0.701
Uspješnost održavanja reda	0.663
Uspješnost prevencije kriminala	0.626

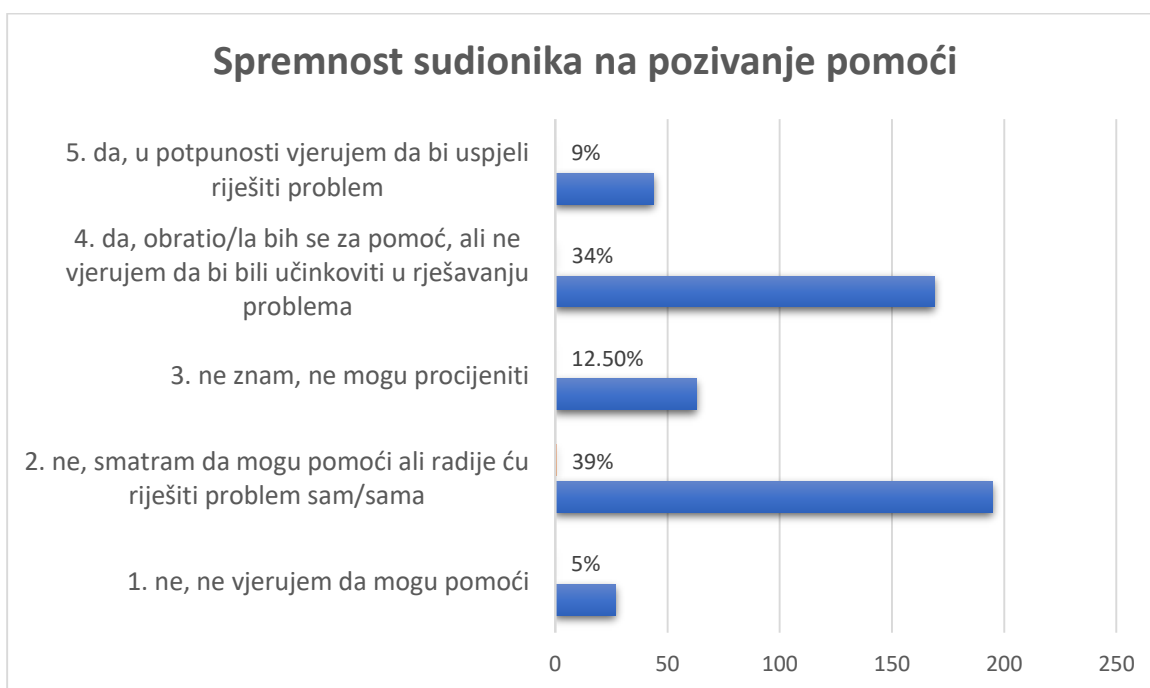
Ova tablica prikazuje korelacije između "Povjerenje u policiju" i ostalih varijabli. Brojevi predstavljaju snagu veze između varijabli; viša korelacija ukazuje na jaču povezanost.

Grafički prikaz 24. Korelacija između razine povjerenja u policiju i različitih aspekata iskustva s policijom



Povjerenje u policiju je dodatno istraženo kroz analizu spremnosti sudionika da se obrate policiji u slučaju problema. Gotovo 39,2% sudionika izjavilo je da, iako vjeruju da bi policija mogla pomoći, radije bi riješili probleme samostalno. S druge strane, 34% bi se obratilo policiji za pomoć, ali nisu potpuno uvjereni u njihovu učinkovitost. Manji postotak sudionika, manje od 10%, ne bi zvaao policiju jer sumnjaju u njihovu sposobnost da adekvatno reagiraju, dok je također manje od 10% izrazilo potpuno povjerenje da bi policija uspjela riješiti njihov problem (Grafički prikaz 25).

Grafički prikaz 25. Spremnost sudionika na pozivanje pomoći policije





Za testiranje hipoteze H4. „Percepcija učinkovitosti policije u rješavanju problema i održavanje javnog reda i mira utjecat će na spremnost građana na obraćanje policiji za pomoć u slučaju problema“ korišten je Pearsonov test korelacije. Rezultati su sljedeći (Grafički prikaz 26):

1. Percepcija učinkovitosti policije u obavljanju policijskog posla i spremnost traženja pomoći od policije:  $r = 0.581$ ,  $p < 0.01$ .

Ova korelacija pokazuje umjerenu pozitivnu povezanost između percepcije učinkovitosti policije u obavljanju posla i spremnosti građana da traže pomoć od policije. P-vrijednost manja od 0.01 ukazuje na statističku značajnost ove korelacije, što znači da je povezanost između ovih varijabli statistički značajna i nije rezultat slučajnosti. To sugerira da građani koji smatraju da policija učinkovito obavlja svoj posao češće pokazuju spremnost da se obrate policiji u slučaju problema.

2. Percepcija uspješnosti održavanja javnog reda i mira i spremnost traženja pomoći od policije:  $r = 0.526$ ,  $p < 0.01$ .

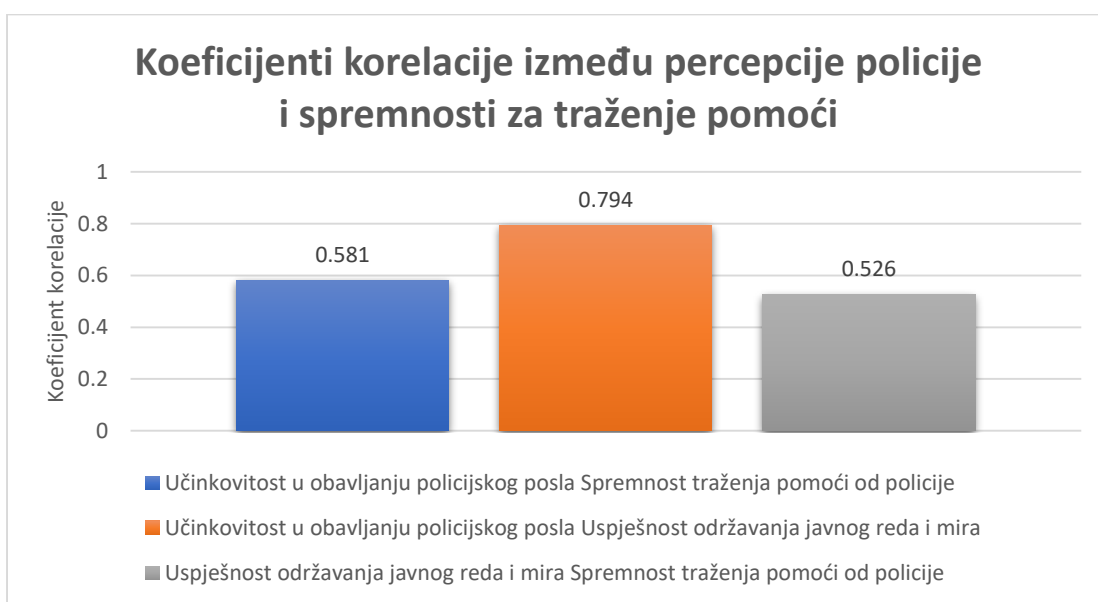
Ova korelacija također pokazuje umjerenu pozitivnu povezanost između percepcije uspješnosti održavanja javnog reda i mira i spremnosti građana da traže pomoć od policije. P-vrijednost je kao i kod prijašnje korelacije, statistički značajna. Građani koji smatraju da policija uspješno održava red i mir vjerojatnije će se osjećati sigurnima zatražiti pomoć od policije.

Pearsonov koeficijent korelacije ( $r$ ) ukazuje na snagu i smjer povezanosti između varijabli. U ovom slučaju, pozitivne korelacije sugeriraju da bolja percepcija učinkovitosti policije i uspješnosti u održavanju javnog reda i mira rezultira većom spremnošću građana da potraže pomoć od policije u slučaju problema. Sve P-vrijednosti ( $p$ ) su manje od 0.01, što ukazuje na statističku značajnost korelacija. Ove p-vrijednosti potvrđuju da su rezultati značajni i da korelacije nisu rezultat slučajnosti.

Kroz analizu i interpretaciju rezultata potvrđena je hipoteza da percepcija učinkovitosti policije u rješavanju problema i održavanje javnog reda i mira utječu na spremnost građana na obraćanje policiji za pomoć u slučaju problema. Rezultati korelacije pokazuju značajnu pozitivnu povezanost između percepcije učinkovitosti policije i spremnosti građana da traže pomoć, kao i između uspješnosti održavanja javnog reda i mira i spremnosti traženja pomoći. Ovi nalazi podržavaju hipotezu da percepcija učinkovitosti policije u rješavanju problema i održavanju javnog reda i mira pozitivno utječe na spremnost građana da se obrate policiji za pomoć u slučaju potrebe.

Ovi rezultati analize impliciraju da pozitivnija percepcija policijskog rada ne samo da povećava povjerenja građana u policiju, već i njihovu sklonost da aktivno traže pomoć i zaštitu kada im je potrebna. Zaključno, rezultati potvrđuju važnost održavanja visokih standarda policijskog djelovanja i izgradnje pozitivne percepcije uloga policije u zajednici. Povećana učinkovitost i uspješnost policije izravno doprinose većoj spremnosti građana da se oslanjaju na policiju za pomoć, čime se jača povjerenje između policije i zajednice te potiče osjećaj sigurnosti i suradnje.

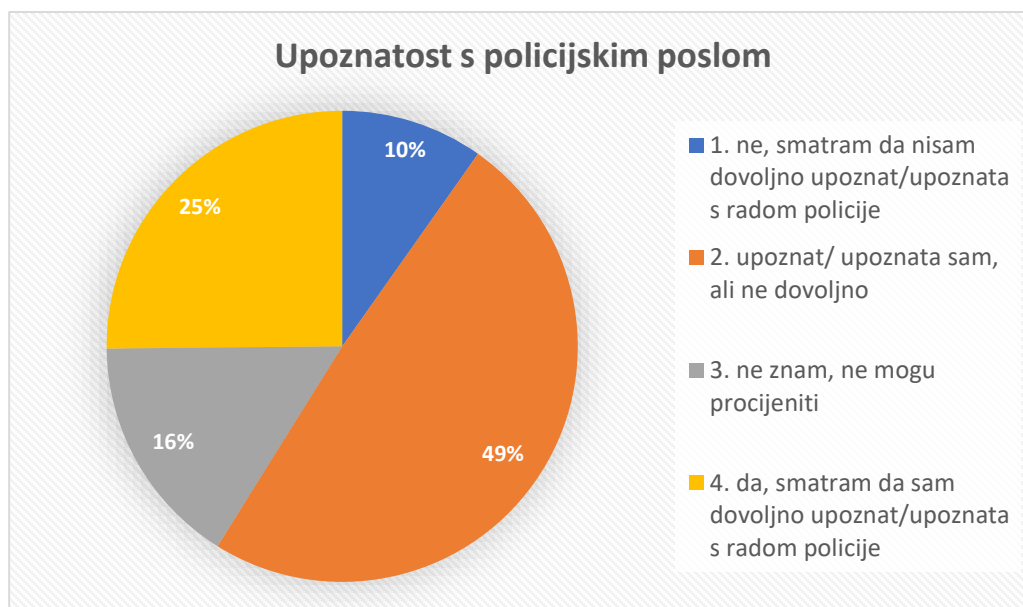
Grafički prikaz 26. Koeficijenti korelacije između percepcije policije i spremnosti za traženje pomoći



Grafički prikaz prikazuje koeficijente korelacije između percepcije učinkovitosti policije u rješavanju problema, uspješnosti održavanja javnog reda i mira, te spremnosti građana da se obrate policiji za pomoć. Barovi prikazuju snagu i smjer veze između svake varijable, gdje veći barovi označavaju jaču pozitivnu korelaciju.

Kada je riječ o razini upoznatosti sudionika s radom policije, polovina (49%) smatra da su donekle upoznati, ali bi željeli bolje razumjeti njihovu ulogu i funkcije. Njih 25% osjeća da su dovoljno upoznati s radom policije, dok njih 10% smatra da im nedostaje dublje znanje o policiji (Grafički prikaz 27).

Grafički prikaz 177. Upoznatost sudionika s radom policije



Ovi rezultati naglašavaju potrebu za unaprjeđenjem komunikacije i transparentnosti rada policije kako bi se povećala spremnost građana da se obrate policiji u situacijama koje zahtijevaju njihovu intervenciju. Također, istraživanje ukazuje na važnost edukacije i informiranja građana o ulozi i funkcijama policije kako bi se poboljšalo ukupno povjerenje i suradnja s policijom u zajednici.

### 10.5 Stavovi o potrebi poboljšanja određenih aspekata policijskog rada

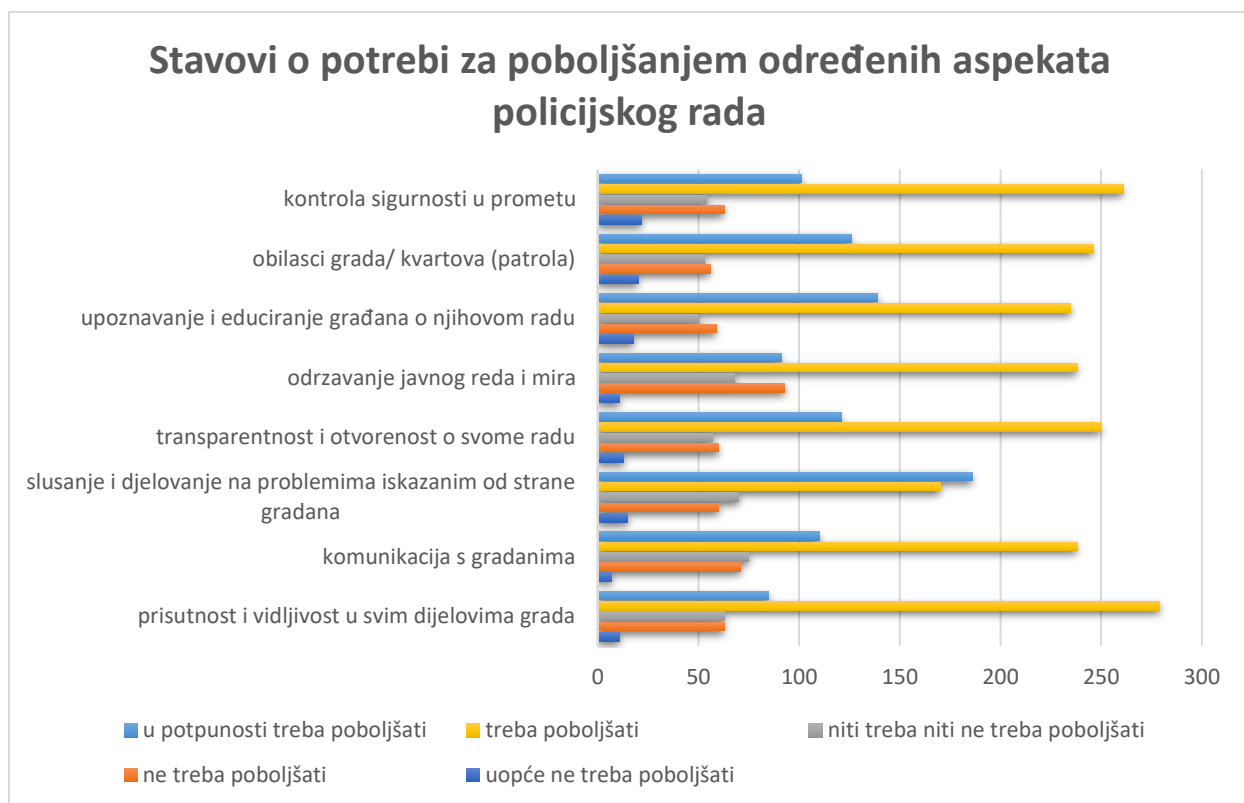
Ispitana je i potreba za poboljšanjem određenih aspekata policijskog rada kroz izražavanje u kojoj mjeri sudionici smatraju da policija treba unaprijediti svoj rad u različitim područjima. Na pitanje su odgovarali pomoću Likertove skale od 1 do 5, gdje je 1 označavalo da se uopće ne treba poboljšati, a 5 da se u potpunosti treba poboljšati određeni aspekt policijskog rada. Najveći broj sudionika, njih više od pola (72%) istaknuo je potrebu za poboljšanjem prisutnosti i vidljivosti policije u svim dijelovima grada. Također, oko 70% sudionika smatra da se treba poboljšati komunikacija policije s građanima, dok su i kontrola sigurnosti u prometu te obilasci grada i kvartova (patrole) također prepoznati kao aspekti koji zahtijevaju unaprjeđenje. Značajan broj sudionika (55%) također vidi potrebu za poboljšanjem edukacije građana o radu policije, dok njih 37% naglašava važnost slušanja i djelovanja na problemima koje iznose građani (Grafički prikaz 28).

Odgovori ukazuju na to da sudionici smatraju da postoje značajne potrebe za poboljšanjem u gotovo svim aspektima policijskog rada. Najniži prosječan odgovor (2.74) odnosio se na poboljšanje komunikacije građana, a najviši (3.9) je potreba za poboljšanjem slušanja i djelovanja na problemima iskazanim od strane građana. Ovi rezultati sugeriraju da građani prepoznaju potrebu za poboljšanjima, posebno u direktnom odnosu policije s građanima i transparentnosti u njihovom radu (Tablica 3).

Tablica 2 Stavovi o potrebi za poboljšanjem određenih aspekata policijskog rada

Stavovi o potrebi za poboljšanjem aspekata policijskog rada	Uopće ne treba poboljšati (1)		Ne treba poboljšati (2)		Ne znam, ne mogu procijeniti (3)		Treba poboljšati (4)		U potpunosti treba poboljšati (5)		A.S.
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	
<i>prisutnost i vidljivost u svim dijelovima grada</i>	11	2.2%	63	12.5%	63	12.5%	279	55.8%	85	17%	<b>3.72</b>
<i>komunikacija s građanima</i>	7	1.4%	71	14.1%	75	15%	238	47.5%	110	22%	<b>3.74</b>
<i>slušanje i djelovanje na problemima iskazanim od strane građana</i>	15	3%	60	12%	70	14%	170	34%	186	37%	<b>3.9</b>
<i>transparentnost i otvorenost o svome radu</i>	13	2.6%	60	12%	57	11.3%	250	50%	121	24.1%	<b>3.8</b>
<i>održavanje javnog reda i mira</i>	11	2.2%	93	18.6%	68	13.5%	238	47.5%	91	18.2%	<b>3.6</b>
<i>upoznavanje i educiranje građana o njihovom radu</i>	18	3.6%	59	11.7%	50	10%	235	47%	139	27.7%	<b>3.84</b>
<i>obilasci grada/kvartova (patrola)</i>	20	4%	56	11.2%	53	10.6%	246	49%	126	25.2%	<b>3.8</b>
<i>kontrola sigurnosti u prometu</i>	22	4.4%	63	12.5%	54	10.8%	261	52.1%	101	20.2%	<b>3.7</b>

Grafički prikaz 28. Potreba za poboljšanjem određenih aspekata policijskog rada



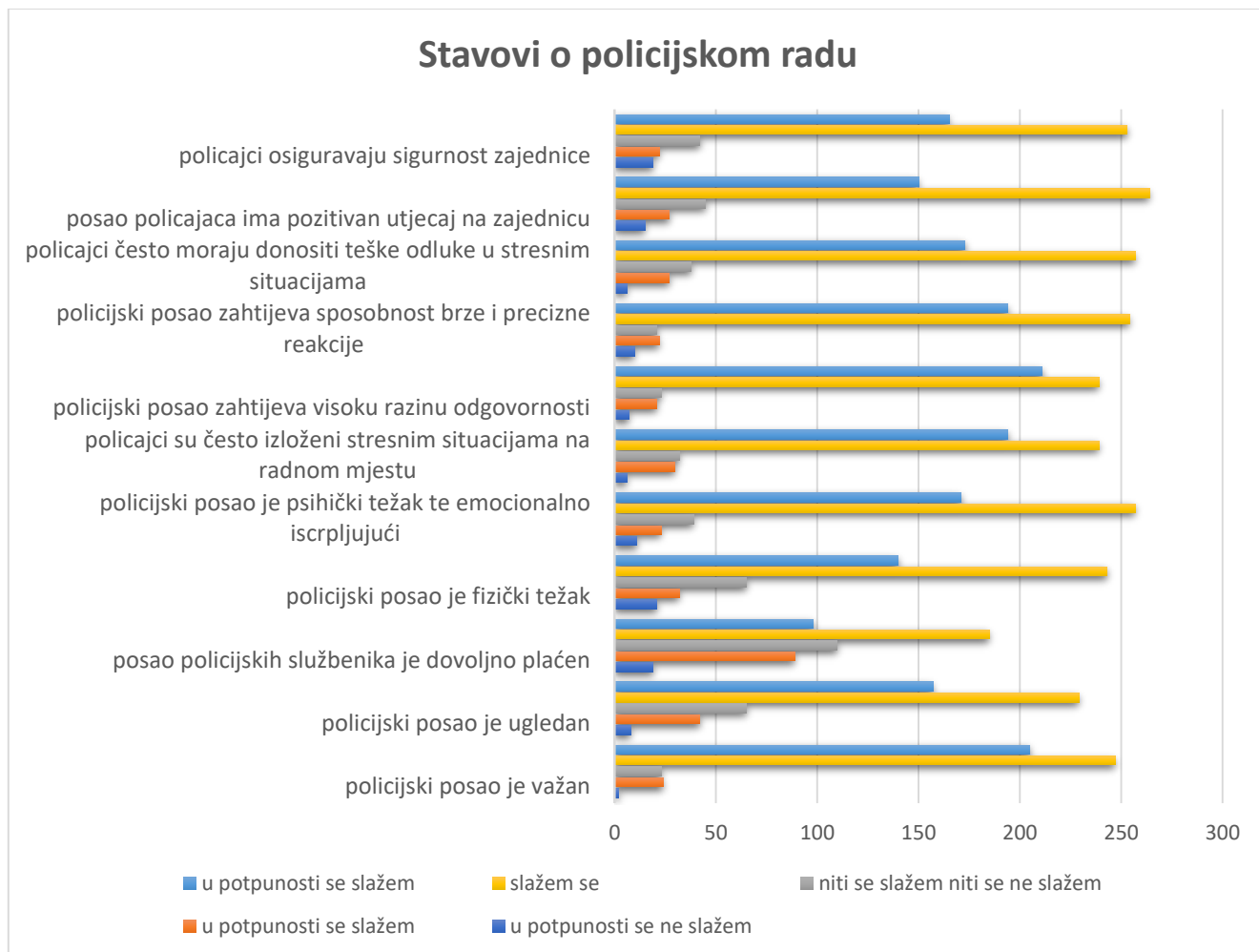
Posljednje pitanje upitnika analiziralo je stavove o policiji, gdje su sudionici svoje mišljenje izrazili ocjenama od 1 do 5, gdje 1 označava u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem. Prosječni odgovori pokazuju da ispitanici u velikoj mjeri prepoznaju važnost i zahtjevnost policijskog posla, s prosječnim odgovorima koji se kreću od 3.5 do 4.25 što označava da se uglavnom slažu s iznesenim tvrdnjama. Najveći prosječan odgovor se odnosio na slaganje s tvrdnjom da je policijski posao važan i da zahtijeva visoku razinu odgovornosti, dok su najmanje skloni mišljenju da je posao policijskih službenika dovoljno plaćen. Ukupno gledano, sudionici izražavaju poštovanje prema težini, odgovornosti i značaju policijskog rada, ali prepoznaju i izazove, posebno u vezi sa stresom i emocionalnom iscrpljenošću (Tablica 4).

Gotovo svi sudionici (90%) složili su se da je policijski posao važan, dok njih 77% smatra da je taj posao ugledan. Oko 21,5% sudionika smatra da policijski službenici nisu dovoljno plaćeni. Također, gotovo svi sudionici (oko 90%) se slažu da je policijski posao fizički i psihički zahtjevan te da su policijski službenici često izloženi stresnim situacijama na radu. Većina sudionika (90%) također smatra da policijski posao zahtijeva visoku razinu odgovornosti i sposobnost brze i precizne reakcije te da policajci često moraju donositi teške odluke u stresnim situacijama. Čak

82,5% sudionika vjeruje da policijski posao ima pozitivan utjecaj na zajednicu, dok njih 83,5% smatra da policajci osiguravaju sigurnost zajednice (Grafički prikaz 29).

Zaključno, rezultati istraživanja jasno pokazuju da sudionici prepoznaju važnost policijskog rada, ali isto tako naglašavaju potrebu za poboljšanjem nekoliko ključnih aspekata, kao što su prisutnost policije u zajednici, komunikacija s građanima te edukacija o radu policije. Postoji široka podrška ideji da policijski službenici igraju ključnu ulogu u osiguravanju sigurnosti i rješavanju problema u zajednici, ali također postoje izazovi i očekivanja u pogledu transparentnosti, efikasnosti i profesionalnosti policijskog djelovanja. Ovi nalazi mogu poslužiti kao korisna smjernica za daljnje poboljšanje interakcije između policije i građana te unaprjeđenje sigurnosti u lokalnoj zajednici.

Grafički prikaz 29.. Stavovi o policijskom radu



Tablica 3 Stavovi o policijskom radu

Stavovi o policijskom radu	U potpunosti se ne slažem (1)		Ne slažem se (2)		Niti se slažem niti se ne slažem (3)		Slažem se (4)		U potpunosti se slažem (5)		A.S.
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	
<i>policijski posao je važan</i>	2	0.4%	24	4.8%	23	4.5%	247	49.3%	205	41%	<b>4.25</b>
<i>policijski posao je ugledan</i>	8	1.6%	42	8.4%	65	13%	229	45.7%	157	31.3%	<b>3.96</b>
<i>posao policijskih službenika je dovoljno plaćen</i>	19	3.8%	89	17.7%	110	22%	185	37%	98	19.5%	<b>3.5</b>
<i>policijski posao je fizički težak</i>	21	4.2%	32	6.3%	65	13%	243	48.5%	140	28%	<b>3.9</b>
<i>policijski posao je psihički težak te emocionalno iscrpljujući</i>	11	2.2%	23	4.5%	39	7.8%	257	51.3%	171	34.2%	<b>4.1</b>
<i>policajci su često izloženi stresnim situacijama na radnom mjestu</i>	6	1.2%	30	6%	32	6.3%	239	47.8%	194	38.7%	<b>4.2</b>
<i>policijski posao zahtijeva visoku razinu odgovornosti</i>	7	1.4%	21	4.2%	23	4.5%	239	47.8%	211	42.1%	<b>4.25</b>
<i>policijski posao zahtijeva sposobnost brze i precizne reakcije</i>	10	2%	22	4.4%	21	4.2%	254	50.7%	194	38.7%	<b>4.2</b>
<i>policajci često moraju donositi teške odluke u stresnim situacijama</i>	6	1.2%	27	5.4%	38	7.6%	257	51.3%	173	34.5%	<b>4.13</b>
<i>posao policajaca ima pozitivan utjecaj na zajednicu</i>	15	3%	27	5.3%	45	9%	264	52.7%	150	30%	<b>3.94</b>
<i>policajci osiguravaju sigurnost zajednice</i>	19	3.8%	22	4.4%	42	8.4%	253	50.4%	165	33%	<b>4.04</b>

Na temelju analize i interpretacije rezultata istraživanja možemo potvrditi da hipoteza o većinski pozitivnim mišljenjima i stavovima o policijskim službenicima nije potvrđena. Istraživanje je pokazalo da sudionici imaju podijeljene stavove prema policiji s naglaskom na iduće:

1. **Stavovi o učinkovitosti i prisutnosti policije:** Većina sudionika nije uvjeren u učinkovitost policijskog rada (npr. samo 28% ocjenjuje policiju kao učinkovitu u obavljanju posla), a kritični su i prema prisutnosti policije u svim dijelovima grada (50% negativno ocjenjuje ovaj aspekt).
2. **Povjerenje u policiju:** Gotovo polovica sudionika (47%) iskazuje nisku razinu povjerenja u policiju, što ukazuje na oprezan ili kritičan stav prema policijskim institucijama.
3. **Spремnost za kontakt s policijom:** Velik dio sudionika (39,2%) radije bi riješio probleme samostalno nego se obratio policiji, čak i kad smatraju da policija može pomoći.
4. **Potreba za poboljšanjem:** Sudionici jasno ističu potrebu za poboljšanjem vidljivosti policije, komunikacije s građanima te kontrolom sigurnosti u prometu i susjedstvu. To pokazuje da percipiraju nedostatke u radu policije u ovim ključnim područjima.
5. **Stavovi o policijskom radu:** Iako većina sudionika cijeni važnost i težinu policijskog posla, postoje kritični stavovi prema transparentnosti, pristupu prema različitim grupama građana te sposobnosti policije da efikasno rješava probleme.

Stoga, iako postoje pozitivni aspekti u stavovima prema policijskom radu (npr. visok postotak koji smatra da policija ima pozitivan utjecaj na zajednicu), većina sudionika izražava određenu dozu skepticizma ili nezadovoljstva prema ključnim aspektima policijskog djelovanja. To ukazuje na važnost kontinuiranog unaprjeđenja prakse policije kako bi se povećala povjerenja građana i osigurala veća učinkovitost u rješavanju sigurnosnih izazova zajednice.



## 11. Analiza rezultata – Polustrukturirani intervju

Nakon prikupljenih rezultata ankete, provodio se polustrukturirani intervju s policijskim službenicima. Kroz intervju su se dobile informacije o radu policijskih službenika, zadovoljstvu poslom i izazovima s kojima se susreću. Također, dobiveni su komentari i mišljenja policijskih službenika o istaknutim mišljenjima i stavovima građana, koji su dobiveni putem upitnika koji je prethodio intervjuu. Analiza polustrukturiranog intervjua provedena je na način da su se iščitavali transkripti i zabilježavali odgovori koji su bili relevantni za temu. Tim načinom formirale su se ključne teme u tekstu koje su se grupirale i zatim interpretirale te povezale sa do sada napravljenim rezultatima istraživanja. Svaka tema potkrijepljena je odgovarajućim citatom sugovornika. Ova analiza temelji se na polustrukturiranom intervjuu s policijskim službenicima s ciljem razumijevanja njihovih iskustava i stavova koji se odnose na rad policije, kao i na percepciju i povjerenja građana u policiju. Rezultati pružaju uvid u radne uvjete policajaca, izazove s kojima se suočavaju, te njihovi komentari na percepciju policije među građanima.

### 11.1 Strukturna obilježja sugovornika

U analizi intervjua s četiri policijska službenika, utvrđeni su sljedeći strukturni podaci koji pružaju uvid u njihove profesionalne i obrazovne profile. *Sugovornik 1 (S1)* ima 26 godina i posjeduje srednju stručnu spremu. Kao radnu poziciju u policiji obnaša funkciju policajca s radnim stažem od 2 i pol godine. *Sugovornik 2 (S2)* je 54-godišnji policijski službenik iz Splita sa završenom višom školom. Njegova radna pozicija u policiji je kao operatera<sup>4</sup> u Operativno-komunikacijskom centru (OKC) na broju 192, s radnim stažem u policiji od 33 godine. *Sugovornik 3 (S3)* ima 35 godina. Završio je višu stručnu spremu i radi kao policijski službenik u prometnoj policiji i ima radni staž u policiji 5 godina. *Sugovornik 4 (S4)* ima 27 godina i završio je srednju stručnu spremu. On je policajac u ophodnji s radnim stažem od 3 godine. Ovaj sugovornik. Ova analiza pokazuje raznolike profesionalne profile i iskustva među sugovornicima, koji se razlikuju po dobi, obrazovanju i radnom stažu.

## 11.2 Opis posla i radni uvjeti

Analiza opisa posla i radnih uvjeta četiri policijska službenika pokazuje različite aspekte njihove svakodnevne službe i radnog okruženja. *Sugovornik 1 (S1)* opisuje svoj posao kao rad u policijskom automobilu, gdje je glavni zadatak obilazak zadanog područja radi prevencije i intervencija: „...znači moj opis posla je da sam u policijskom autu, obilazak zadanog područja radi prevencija i intervencija i pružamo pomoć kad je zatražena.“ Na pitanje o tome koje su najčešće intervencije s kojima se suočava istaknuo je intervencije vezane uz remećenje javnog reda i mira i obiteljsko nasilje: „*Remećenje javnog reda i mira i nažalost obiteljsko nasilje*“. S1 je zadovoljan radnim okruženjem u svojoj postaji, navodeći da su kolege i resursi u postaji odlični te da su svi potrebni resursi dostupni za obavljanje posla: „*Kod mene u postaji je sve super, kolege isto, sve nam je omogućeno.*“

*Sugovornik 2 (S2)* radi u Operativno-komunikacijskom centru s radnim vremenom od 12 sati. Njegov radni dan započinje upoznavanjem s problemima koje je prethodna smjena ostavila, a zatim preuzima telefon 192 i čeka pozive: „... radno vrijeme traje 12 sati, dolazimo na posao u osam, od osam do osam se radi... upoznajemo se sa problemima koje je imala smjena prije, sa stvarima koje oni nama moraju prenijet da bi mi nastavili pratit neke događaje koji su bili noć prije ili dan prije...samim tim nakon upoznavanja pristupamo na pult di preuzimamo telefon 192 i čekamo.“ Kao najčešće intervencije također je istaknuo obiteljsko nasilje, a u ljetnim mjesecima često se javljaju i incidenti uzrokovani konzumacijom alkohola među mladima i remećenje javnog reda i mira. S2 ističe da je grad u cjelini miran, s rijetkim velikim događajima: „*Sreća nemamo nekih velikih događaja, velikih ubojstava ili pljački, još uvijek smo miran grad i mirna država.*“

*Sugovornik 3 (S3)* se bavi patroliranjem gradom i nadzorom prometa, s povremenim administrativnim zadacima kao što je sastavljanje izvještaja: „*Moj uobičajeni radni dan uključuje patroliranje gradom i nadzor prometa...povremeno sudjelujem u administrativnim zadacima, to ti uključuje na primjer sastavljanje izvještaja. I ako dođe do nekog problema sudjelujem u intervencijama...*“. Kao najčešće intervencije istaknuo je one vezane uz prometne nesreće i vožnju pod utjecajem alkohola. S3 opisuje radno okruženje kao zadovoljavajuće i pozitivno: „*reko bi da je radno okruženje u postaji zadovoljavajuće, pozitivno je... Atmosfera je dobra s kolegama.*“ Također, potvrđuje da su svi potrebni resursi i oprema uvijek dostupni: „*Uvijek imam sve potrebno.*“

*Sugovornik 4 (S4)* radi u smjenama i patrolira određenim dijelom grada, reagirajući na pozive građana: *“Radim u smjenama, uglavnom patroliram određenim dijelom grada, nadgledam, reagiram na pozive građana. Svaki dan nam je skoro različit, ovisi o dobu godine, ovisno o tome što se događa na terenu. Nekad su to manji incidenti, nekad veći...”*. Radni dani su, kako je naveo, varijabilni i ovise o dobu godine, što se može povezati sa već spomenutim ljetnim mjesecima u gradu kada je povećan protok ljudi. Najčešće intervencije uključuju remećenje javnog reda i mira, prometne nesreće, te nasilje u obitelji: *„Najčešće se radi o remećenju javnog reda i mira, prometne nesreće, na žalost ima tu i nasilja u obitelji dosta...Ali na sreću, dosta dana je prilično rutinski, barem kad prođe ljeto.“* S4 je zadovoljan radnim okruženjem, naglašavajući dobar odnos s kolegama i korektnost nadređenih: *„Kolege su super, uvijek smo tu jedni za druge, a i šefovi su prilično korektni.“* Oprema i resursi su, također, uvijek dostupni: *„Imamo potrebnu opremu da.“*

Sva četiri sugovornika pokazali su da su zadovoljni svojim radnim okruženjem i opremom, s naglaskom na važnost podrške kolega i dostupnosti resursa, iako su specifične prirode posla i intervencije koje se događaju različite.

### **11.3 Zadovoljstvo poslom**

Ova analiza istražuje različite aspekte opisa posla, radnih uvjeta i zadovoljstva poslom. U fokusu su svakodnevne aktivnosti, radni uvjeti, kao i općenito zadovoljstvo poslom, uključujući plaću, mogućnosti za napredovanje i izazove s kojima se suočavaju. Važno je razumjeti kako radno okruženje, plaća, mogućnosti za napredovanje i radna atmosfera utječu na njihov svakodnevni rad i opće zadovoljstvo.

Svi sugovornici su izrazili općenito zadovoljstvo svojim radnim okruženjem. *Sugovornik 1 (S1)* ističe da su odnosi s kolegama i nadređenima odlični: *“Kolege sa mnom koji rade su super, šefovi isto”*, što upućuje na pozitivnu radnu atmosferu. *Sugovornik 2 (S2)* također opisuje pozitivnu atmosferu i dobru dinamiku u timu, napominjući da su smjene miješane i da se kolege međusobno podržavaju. *“Imamo zajednički tema kad nema poziva i uskačemo jedan drugome oko nekih nejasnoća”*. *Sugovornik 3 (S2)* također potvrđuje da je radno okruženje zadovoljavajuće i pozitivno, s dobrim odnosima s kolegama: *„...reko bi da je radno okruženje u postaji zadovoljavajuće, pozitivno je... Atmosfera je dobra s kolegama.“* *Sugovornik 4 (S4)* slaže se s

prethodnim izjavama, ističući važnost kolegijalnosti i dodajući da i nadređeni pružaju značajnu podršku: *"Posao može biti stresan, ali radimo u dobroj ekipi i to ti znači puno."*

Što se tiče financijskih prihoda, svi sugovornici izražavaju zadovoljstvo trenutnim primanjima. *Sugovornik 1 (S1)* je zadovoljan nakon nedavne povišice, dok *Sugovornik 2 (S2)* napominje da se plaća povećava s iskustvom i dodatnim zvanjima: *"Mi imamo zvanja koja stečemo nakon 4 godine rada... i s time se diže i plaća i staž,"* objašnjava on. *Sugovornik 3 (S3)* smatra svoju plaću zadovoljavajućom, dok *Sugovornik 4 (S4)* opisuje svoju plaću kao solidnu, naglašavajući da je *"skroz solidna."*

Svi sugovornici također smatraju da postoji mogućnost napredovanja u službi, iako se to često povezuje s dodatnom edukacijom i stjecanjem novih zvanja. *Sugovornik 1 (S1)* navodi da se napredovanje cijeni, posebno za radna mjesta koja zahtijevaju fakultetsku diplomu: *„Naravno...da, jesmo motivirani i ima mogućnosti napretka, dosta se cijeni i zvanje jer neka radna mjesta ni ne možemo bez fakulteta ić.“* *Sugovornik 2 (S2)* objašnjava da se napredovanje događa, ovisno o tome želi li to određeni policijski službenik ili ne, svakih četiri godine kroz stjecanje novih zvanja i dodatne obuke. *"Svako radno mjesto je uvjetovano nekom višom stručnom spremom i zvanjem,"* napominje. *Sugovornik 3 (S3)* također potvrđuje da mogućnost napredovanja uvijek postoji, iako napominje da može biti povezana s osobnim vezama: *„Mogućnost je uvijek tu, postoji da...naravno tko želi uvijek može ima načina. Na žalost nekad je to povezano s osobnim vezama.“* *Sugovornik 4 (S4)* dodaje da napredovanje zahtijeva dodatnu edukaciju, ali ističe da je trenutno fokusiran na stjecanje iskustva: *„Postoji mogućnost napredovanja, ali to zahtijeva dodatnu edukaciju. Motiviran sam, ali trenutno sam zadovoljan svojom pozicijom.“*

Međutim, visoka razina stresa je najčešće spominjani izazov kod svih sugovornika. *Sugovornik 1 (S1)* opisuje početni stres prije intervencija kao značajan izazov: *„Pa, možda bi bio taj početan stres prije odlaska na intervencije...nikad ne znamo šta nas čeka.“*, dok *Sugovornik 2 (S2)* spominje stres povezan s nepredvidivim situacijama i intervencijama u kojima su životi ljudi ugroženi. *"Stres zna bit dosta izražen sigurno u nekim situacijama kad su te intervencije... kad su ugroženi životi ljudi"* objašnjava on. Ali isto tako navodi kako je naučen nositi se s tim stresom te kako se bez toga ne može raditi takav posao: *„stvarno čovik nauči nosit se s tim. Il češ to naučit il neš tu radit“.* *Sugovornik 3 (S3)* također ističe stres zbog nepredvidivih situacija i manjak osoblja kao izazove: *„definitivno taj stres jer nikad ne znaš šta te čeka, al naučiš se nosit s time...nekad zna bit i manjak ljudi...“.* *Sugovornik 4 (S4)* jednako kao i prethodni sugovornici naglašava stres na

radnom mjestu kao najveći izazov: „*Stres na terenu, pogotovo kad se radi o nepredvidivim situacijama.*“

Općenito, sugovornici su iskazali zadovoljstvo svojim radnim okruženjem, plaćom i mogućnostima za napredovanje. Radna atmosfera i odnosi s kolegama i nadređenima ocijenjeni su pozitivno, s naglaskom na dobru kolegijalnost i podršku. Međutim, visoka razina stresa, uzrokovana nepredvidivim situacijama i radnim opterećenjem, predstavlja značajan izazov u svakodnevnom radu.

## **11.4 Motivacija za rad**

U ovoj analizi istražena je motivaciju sugovornika i fokus je na razlozima koji su ih motivirali da se pridruže policijskoj službi, kako ocjenjuju svoju trenutnu motivaciju u usporedbi s početnom, te kako radni uvjeti i mogućnosti napredovanja utječu na njihovu profesionalnu motivaciju.

*Sugovornik 1 (S1)* ističe da je glavni motiv za pridruživanje policiji želja za pomoći drugima: „*Definitivno želja za pomoć drugima.*“ Ova želja ostala je dosljedna tijekom njegovog karijernog puta, jer smatra da njegova motivacija nije promijenjena od početka. Za *S1*, pružanje pomoći zajednici je važnije od financijskog aspekta posla: „*Motivacija je najveća od pružanja pomoći.*“ Također, radni uvjeti ne utječu značajno na njegovu motivaciju, a loši uvjeti ne može ocijeniti jer ih nije doživio: „*Na sreću za lošije ne znam tako da ne mogu procijenit.*“ Ipak, *S1* vidi mogućnost profesionalnog rasta i ima dugoročne ciljeve u policiji: „*Mogućnosti za napredovanje su tu.*“

*Sugovornik 2 (S2)* opisuje svoj početak u policiji kao prelazak iz vojnog sektora, što je bio specifičan put do policijske službe: „*Moj početak je malo specifičan jer sam ja izašao iz zone vojske.*“ Motivacija za pomoć ljudima i dalje je ključna, a osjećaj ispunjenja dolazi iz uspjeha u pomoći: „*Osjećam se previše dobro kad me neko nazove i kad mu pomognem.*“ Pozitivni komentari i zahvalnosti građana dodatno podižu njegovu motivaciju: „*kad su ljudi u pitanju, kad me zove čovjek u problemu motiviran sam čak i više nego prije, bitno je samo kako ćeš prema ljudima biti....Mi smo tu zbog njih.*“ Uz to je i dodao: „*To ne može niko platit... kad neko zahvali, kad traži tebe pa reče di je onaj policajac želim mu zahvalit.*“ *S2* također priznaje da ponekad negativni komentari i stres utječu na motivaciju, ali se trudi održati profesionalnost: „*Pa jave se ljudi koji*

*odma u startu su negativni...jednostavno ne smiš dozvolit sebi da pukneš i da te isprovocira jer puno ljudi zovu da isprovociraju... nesmiš tu popustit, moraš uvik razmišljat da to ne smiš napraviti, da se smiriš.*“ Radni uvjeti, uključujući noćne smjene, mogu privremeno smanjiti motivaciju, ali se ona ponovno aktivira kada se pomogne nekome. Na pitanje prenosi se stres van posla, istaknuo je kako je već navikao odvajati privatnog od poslovnog i nositi se s time.

*Sugovornik 3 (S3)* ističe da je njegova motivacija za rad u policiji uvijek bila povezana s željom za pomaganjem: *„Ta neka želja za pomaganjem, bez tog ni ne možeš raditi ovaj posao.“* Iako se motivacija može povremeno smanjiti, S3 osjeća da je uvijek prisutna kad započne radni dan: *„Nekad naravno motivacija padne al kad se krene raditi uvijek je ta...motivacija tu.“* Za S3, osjećaj postignuća i pomoći drugima je važniji od financijskog aspekta posla: *„Osjećaj ono kad pomogneš, postignuće...to je iznad.“* Radni uvjeti imaju utjecaj na motivaciju, a zadovoljavajući uvjeti olakšavaju održavanje motivacije: *„Ako su uvjeti dobri lakše je ostati motiviran.“* Mogućnosti napredovanja su prisutne, ali za sada je zadovoljan trenutnim statusom, s dugoročnim pogledom na profesionalni rast: *„Vidim mogućnost za napredovanje...možda ne odma...ali ako želim mogu napredovati.“*

*Sugovornik 4 (S4)* navodi da je od malena bio zainteresiran za rad u policiji i pomogao ljudima: *„Zanimalo me odkad sam bio mali... stvarno sam oduvijek htio raditi ono, to, da pomognem ljudima.“* Motivacija je i dalje jaka, iako ponekad umor i stres mogu utjecati na nju: *„Motivacija je još uvijek jaka... naravno nekad zna umor, stres i to utjecati, al tu je ona uvijek.“* Pomaganje zajednici i dalje je najvažniji aspekt posla i kod ovog sugovornika: *„Pomaganje zajednici mi je vrlo važno, to je ono što me najviše motivira.“* Radni uvjeti imaju utjecaj na motivaciju, ali u pozitivnom smislu, jer dobri uvjeti olakšavaju posao: *„Utječu u određenoj mjeri. Dobri uvjeti olakšavaju posao logično, i održavaju motivaciju.“* S4 vidi mogućnosti za profesionalni rast i postavljanje ciljeva, ali trenutno je zadovoljan svojom pozicijom: *„Vidim mogućnost za napredovanje i imam nekoliko ciljeva, ali trenutno sam zadovoljan tu di jesam.“*

Ova analiza pokazuje da su glavne motivacije sugovornika za rad u policiji povezane s željom za pomaganjem drugima, a financijski aspekti i radni uvjeti igraju sporedne uloge. Iako su uvjeti i stres ponekad izazovni, sugovornici naglašavaju da im pozitivan osjećaj postignuća i pomoći zajednici pomaže u održavanju visoke motivacije. Mogućnosti za profesionalni rast su također prepoznate kao važan faktor za dugoročnu motivaciju.

## 11.5 Odnos s građanima

Na temelju ankete provedene među građanima, koja je ispitivala njihova mišljenja i stavove o policiji, nekoliko ključnih tema su se istaknule kao prioritetne: vidljivost policije, povjerenje građana, obrazovanje o radu policije i pojedine kritike. Ove teme detaljno su razrađene kroz razgovore s policijskim službenicima, a njihovi odgovori daju uvid u izazove i pristupe s kojima se policija suočava.

Vidljivost policije na ulicama i njihova prisutnost u zajednici bili su ključni problemi identificirani u anketi. Jedno od glavnih pitanja u razgovoru bilo je percepcija prisutnosti policije na ulicama. *Sugovornik 1 (S1)* smatra da je policija dovoljno prisutna, barem kad je riječ o intervencijama. *"Smatram da nas ima dovoljno, svako od nas je raspoređen po određenom dijelu za ophođenje,"* kaže on. Međutim, priznaje da bi moglo biti prostora za poboljšanje u preventivnom dijelu, ali također napominje da *"fali ljudi"* što sugerira da bi dodatni resursi mogli pomoći u povećanju vidljivosti i prisutnosti na ulicama. *Sugovornik 2 (S2)* detaljno opisuje izazove s kojima se policija suočava u velikim gradovima poput Splita, gdje se visoka koncentracija ljudi, osobito tijekom ljeta, značajno povećava. On ističe da je teško osigurati optimalnu prisutnost zbog ograničenih resursa i velikog obima posla: *"Split je posta pogotovo liti... previše tu ima ljudi i problema po gradu navečer i vikendom."* Ove okolnosti dovode do toga da građani mogu čekati duže za manje hitne intervencije, iako se u hitnim slučajevima odmah reagira: *"Kad je nešto stvarno bitno i hitno to će se obaviti."*

*Sugovornik 2 (S2)* također komentira izazov u osiguravanju vidljivosti policije u zajednici. On objašnjava da je i prije postojao koncept "policajca u zajednici" koji je bio zamišljen da poboljša prisutnost policije u lokalnim kvartovima, ali napominje da je taj model s vremenom zapostavljen zbog potrebe za policajcima na drugim hitnim intervencijama: *"Priča se zvala policajac u zajednici, gdje svaki kvart ima svoga policajca, i to ti je krenulo bilo u početku, to je bilo lipo zamišljeno, on je šeta po kvartu i njega su ljudi mogli viditi i pitati bilo šta... ali s vremenom je on šetao ali nije bilo posla...Jeli to stalo ili nije stvarno nisam u tome. Ali mislim da to nije baš sada kako bi trebalo biti.."* Ovaj model pokazuje da iako bi povećanje vidljivosti policije moglo biti korisno, u velikim gradovima to nije uvijek izvedivo zbog drugih prioriteta i ograničenja u resursima.

Vidljivost policije u zajednici ostaje značajan izazov i kod ostalih sugovornika. *Sugovornik 3 (S3)* navodi da je policijska prisutnost u osnovi dovoljna, ali priznaje da bi se mogla poboljšati: *"Mislim da smo dovoljno prisutni, naravno, uvijek se tu može poboljšat...Ali s obzirom na mogućnosti i posao koji imamo, mislim da je pokriveno sve potrebno."* On ističe da je nemoguće biti prisutan svugdje zbog ograničenja u ljudskim resursima i povećanog opterećenja u gužvama: *"Na žalost ne možemo mi biti svuda uvijek, a i nema nas dovoljno za to...Pogotovo kada zagužva."* Ova izjava pokazuje da iako policija nastoji biti prisutna gdje je to najpotrebnije, često se suočava s izazovima u održavanju vidljivosti u svim dijelovima grada.

*Sugovornik 4 (S4)* također potvrđuje da su resursi ograničeni i da se policija trudi rasporediti ih prema potrebama: *"Mislim da smo dobro raspoređeni s obzirom na potrebe za tim, naravno u nekim djelovima je potrebnije, veći protok ljudi, turista sada preko ljeta."* On dodaje da bi povećanje prisutnosti bilo teško zbog nedostatka radne snage: *"Teško je reći, mislim da nas nema toliko da bi značajno povećali prisutnost, ali radimo najbolje što možemo."* Iako bi idealno bilo imati veću prisutnost, trenutno stanje resursa to ne omogućava.

Povjerenje građana u policiju također se pokazuje kao značajan problem. Kada se dotaknulo pitanja o povjerenju građana u sposobnost policije da im pomogne, *sugovornik 1 (S1)* ističe da policija radi svoj posao: *"A mi odradimo svoj posao, tu više sudstvo se krivi.."* Ova izjava ukazuje na to da građani možda ne razlikuju uvijek ulogu policije i suda, što može utjecati na njihovo povjerenje u sposobnost policije da riješi njihove probleme. On napominje da mnogi građani pogrešno shvaćaju ulogu policije i često miješaju policijske funkcije sa sudstvom: *"Dosta njih misli da smo mi policajci zapravo sudci, dosta se to miješa."* Ovo neslaganje u percepciji može negativno utjecati na povjerenje u sposobnost policije da riješi njihove probleme. Također, nedostatak povjerenja može biti povezan s lošijom komunikacijom s građanima, što *sugovornik 1* prepoznaje kao jednu od prepreka. On sugerira da bi *"bolja komunikacija možda s građanima"* mogla poboljšati ovo povjerenje.

*Sugovornik 2 (S2)* naglašava da je povjerenje u policiju često narušeno zbog represivnih uloga koje policija mora igrati: *"Jer mi tu i jesmo više represivni nego preventivni, mi i jesmo represija...ali morate i to znat da smo mi to uspostaviti red i u većini slučajeva mi smo tu kad je neki problem."* On također ističe da bi veća vidljivost policajaca u zajednici mogla pomoći u izgradnji povjerenja, iako priznaje da to nije uvijek izvedivo u velikim gradovima. *"A kolko je to izvedivo,*



*trebalo bi tu puno policajaca, puno veća procedura, ja mislim da je to malo ne moguće...Možda je to moguće u manjim sredinama, ali Split je pre ogroman grad za to," objašnjava. Ova napomena ukazuje na potrebu za ravnotežom između prisutnosti policije i efikasne raspodjele resursa. Na pitanje smatra li možda da je manjak vidljivosti prepreka u odnosu sa sugrađanima odgovorio je kako je, i kako bi bilo lijepo da se može stvoriti bolji odnos: „Je, ti nikad nećeš zvat policiju bezveze, nego ako imaš problem. I kako ćeš ti sada stvoriti neku sinergiju i povezanost... Je, prepreka, da su bliskiji sa policajcima da ih vide i da mogu komunicirat s njim i da vide da nije babaroga.“ Sugovornik 2 (S2) dodatno objašnjava da se povjerenje može poboljšati kroz bolje razumijevanje uloge policije i kroz transparentnost u radu, te također iskazuje problem miješanja sudstva i policijskog posla: "Policija je u glavi ljudi uvijek kriva... jer sud je onaj koji zatvara, mi tu ne možemo sada ništa." Naglašava da bi jasnije informiranje građana o funkcijama policije i njenim ograničenjima moglo pomoći u smanjenju nepravednih kritika i poboljšanju povjerenja: "Svaki poziv je sniman i svaki poziv je odgovoren na način da je neko bio ako je potrebno."*

Povjerenje građana u policiju također se pokazuje kao ključna tema kod preostalih sugovornika. Sugovornik 3 (S3) priznaje da je nisko povjerenje u policiju problem koji zahtijeva rad na poboljšanju komunikacije: "Na žalost, al mislim, svjestan sam da neki građani nemaju dovoljno povjerenja u policiju. To je nešto na čem se treba radit, al nekad je komunikacija problem, malo to treba poboljšati." On smatra da bi bolja komunikacija mogla pomoći, ali dodaje da neki građani mogu biti skeptični: "Dosta puta su oni već u startu ono, protiv, pa je teško promijenit to mišljenje." Sugovornik 4 (S4) dijeli slično mišljenje, naglašavajući da je često problem nedostatak razumijevanja stvarnog rada policije i njenog funkcioniranja: "Mislim da puno toga dolazi iz nepoznavanja stvarnog rada policije i načina na koji mi zapravo funkcioniramo." On vjeruje da bi bolje razumijevanje policijskih funkcija moglo povećati povjerenje građana, dodajući da je važno da građani shvate ograničenja koja policija ima: "Građani trebaju bolje razumjeti što radimo i kako im možemo pomoći."

Obrazovanje građana o radu policije i dalje je važan aspekt u izgradnji odnosa s zajednicom. Sugovornik 1 (S1) i Sugovornik 2 (S2) slažu se da bolja komunikacija s građanima može poboljšati razumijevanje njihovih uloga i ograničenja. Sugovornik 1 (S1) napominje da policija koristi društvene mreže kako bi informirala javnost: "Policija je dosta aktivna na društvenim mrežama, evo policija se na twitteru aktivirala, to jest ministarstvo unutarnjih poslova je isto tako i na

*facebooku i na instagramu.*" Međutim, kao što on napominje, uspjeh ove strategije ovisi o tome hoće li građani primiti i obraditi te informacije: *"Sad to ovisi o drugoj strani hoće li te informacije primit."*

*Sugovornik 3 (S3)* napominje da je bolja informiranost građana ključna za izgradnju povjerenja: *"Tko hoće upoznati će se, mi smo prisutni, tu smo... samo što eto da, vjerujem da dosta njih možda eto, ako nisu ni upućeni u naš posao ni ne mogu imati to povjerenje o kojem pričamo."* On ističe da mediji i društvene mreže često daju krivu sliku o policiji, što može utjecati na percepciju: *"Svašta vide ono po fejsu, medijima takozvanim, pa eto, prosude, a sad kako prosude...ne mogu tu ništa."* *Sugovornik 4 (S4)* slaže se da je edukacija važna za promjenu percepcije: *"Da, to je sigurno jedan od razloga. Ako ljudi ne znaju što točno radimo i kako radimo, lako je steći pogrešan dojam...šta je i logično."* On predlaže da bi korištenje društvenih mreža moglo pomoći u informiranju javnosti, iako napominje da je potrebno posvetiti više vremena i resursa tome: *"Za neke ajmo reć, mlađe generacije, možda i njihovih godišta sad evo ne znam preko društvenih mreža možda."*

Reakcija na kritike i komentare također je važna za održavanje pozitivnog odnosa s građanima. Što se tiče povratnih informacija od građana, *sugovornik 1 (S1)* primjećuje da policajci često dobivaju negativne komentare. On opisuje kako *"mi policajci većinom dobivamo negativne komentare od građana"* naglašavajući da se često javlja osjećaj da građani ne prepoznaju vlastitu odgovornost: *„oni misle da nisu nikada krivi hahah, i postoji taj neki odmak.“*. Ovaj komentar sugerira da je percepcija policije među građanima često negativna, što može biti rezultat nesuglasica i nesporazuma u komunikaciji. U reakciji na kritike, *sugovornik 1 (S1)* pokazuje sklonost prema humorističnom pristupu: *"Ma s razlogom imam dva uha, da kroz jedno uđe drugo izađe"* kaže on, što ukazuje na sposobnost da se distancira od negativnih komentara i fokusira na svoj rad, unatoč izazovima.

*Sugovornik 2 (S2)* potvrđuje da se kritike ozbiljno razmatraju i prosljeđuju nadležnima. On objašnjava: *"Sve neke kritike koje idu na račun našeg rada, ja njih upućujem, to mora ić pisanim putem i pošaljem...prvo pokušas popričat šta je tu bilo i jeli tu policajac kriv. Ako vidim da ima tu nekih osnova neću ja riskirati, pošalje se prigovor u upravu. Prije toga ispitaš ali ne smiješ utjecat na to. Moraš bit neutralan."* Ova praksa pokazuje da policija nastoji konstruktivno pristupiti kritikama i poboljšati svoj rad na temelju povratnih informacija.

*Sugovornik 3 (S3) priznaje da je primanje kritika dio posla i da je važno imati profesionalan pristup: "Pohvale uvijek dobro dođu, uljepšaju posao. Kad vidiš da te cijene motivira te, a sad ovo negativno...tog će uvijek biti, ipak smo policija." On dodaje da se negativne kritike ne smiju shvaćati osobno, već treba raditi na njihovom konstruktivnom razmatranju: "Negativni...nekad te malo frustriraju ali, ne smiješ gledat na to tako." Sugovornik 4 (S3) također ističe da pohvale i kritike oboje imaju utjecaj na rad policije: "Pohvale uvijek motiviraju...a kritike, s druge strane, pokušavam ne shvaćati pre ozbiljno, stvarno se svako trudi raditi svoj posao." On napominje da se kritike koje su opravdane uzimaju u obzir za poboljšanje rada: "Ako su opravdane saslušam, vidim jesu valjane ono, jel treba šta poboljšati."*

U zaključku, analiza pokazuje da su vidljivost, povjerenje, obrazovanje i reakcija na kritike ključni faktori u oblikovanju odnosa između policije i građana. Policija se suočava s izazovima u održavanju visoke razine vidljivosti, izgradnji povjerenja, obrazovanju građana o svojim funkcijama i upravljanju reakcijama na kritike. Iako postoje poteškoće u provedbi strategija zbog ograničenih resursa i velikih urbanih sredina, naponi na poboljšanju komunikacije i obrazovanja, zajedno s profesionalnim pristupom kritikama, predstavljaju ključne aspekte za unapređenje odnosa s građanima.

Analiza provedenih polustrukturiranih intervjua s policijskim službenicima pruža cjelovit uvid u njihove svakodnevne aktivnosti, izazove, motivaciju i odnose s građanima, a sve to u kontekstu radnih uvjeta i percepcije policije u zajednici. Različiti profesionalni profili sugovornika, uključujući varijacije u dobi, obrazovanju i radnom iskustvu, obogaćuju razumijevanje njihovih osobnih i profesionalnih perspektiva. Svi sugovornici izrazili su općenito zadovoljstvo radnim uvjetima, kolegama i dostupnošću resursa. Rad u policiji često uključuje visoke razine stresa, osobito zbog nepredvidivih situacija i opterećenja u hitnim intervencijama.

Međutim, iako su svi sugovornici svjesni izazova koje ovaj posao donosi, njihova motivacija za rad ostaje visoka, temeljena na želji za pomaganjem zajednici i osjećaju postignuća. Mogućnosti za profesionalni rast, unatoč potrebnoj dodatnoj edukaciji, također su prepoznate kao važan faktor za dugoročnu motivaciju. Pitanje vidljivosti policije i povjerenja građana predstavljaju ključne izazove prepoznate u istraživanju. Dok su sugovornici u većini slučajeva zadovoljni prisutnošću policije, ističu potrebu za boljom raspodjelom resursa i povećanjem vidljivosti.

Povjerenje građana u policiju često je narušeno, što može biti rezultat miješanja uloga policije i pravosudnog sustava, kao i represivnog karaktera nekih intervencija. Dobra komunikacija i veća prisutnost u zajednici prepoznati su kao mogući putevi za jačanje povjerenja i unapređenje odnosa s građanima. Ova analiza naglašava kompleksnost policijskog posla. Razumijevanje perspektiva policijskih službenika, njihovi izazovi, motivacija i odnosi s građanima, ključni su za formuliranje strategija koje će unaprijediti radne uvjete, poboljšati percepciju policije i jačati povjerenje zajednice.

## 12. Zaključak

U ovom istraživanju analizirani su ključni aspekti odnosa između policije i građana Splita, fokusirajući se na percepciju sigurnosti, povjerenje u policiju te radne uvjete i motivaciju policijskih službenika. Kombinirajući rezultate ankete provedene među građanima sa analizom polustrukturiranih intervjua s policijskim službenicima, istraživanje pruža sveobuhvatan uvid u trenutne izazove i prilike za poboljšanje u ovom području. Policija igra ključnu ulogu u očuvanju javnog reda i sigurnosti građana, a njihova prisutnost značajno utječe na osjećaj sigurnosti i kvalitetu života u zajednici. Stoga je od velike važnosti razumjeti kako građani percipiraju policiju i kako se policajci nose s izazovima svakodnevnog rada.

Rezultati ankete ukazuju na nekoliko ključnih područja vezanih za percepciju sigurnosti, povjerenje u policiju i komunikaciju. Iako građani izražavaju mješovite osjećaje o svojoj sigurnosti, većina smatra da je policija učinkovita u prevenciji kriminala. Međutim, postoji izražen osjećaj da bi vidljivost policije trebala biti bolja, s naglaskom na potrebu za većom prisutnošću na ulicama. Povjerenje u policiju pokazuje varijacije među građanima; dok neki cijene profesionalizam i brzu reakciju policije u kriznim situacijama, drugi su zabrinuti zbog percepcije represivnih mjera i nedostatka transparentnosti. Također, mnogi građani ističu potrebu za boljom komunikacijom između policije i zajednice, naglašavajući važnost jasnijeg objašnjenja policijskih procedura i odluka.

Ipak, rezultati ankete pružaju nekoliko značajnih pozitivnih uvida u stavove građana prema policiji. Većina sudionika prepoznaje ključnu ulogu koju policija igra u očuvanju sigurnosti i reda u zajednici. Građani naglašavaju da je policijski posao izuzetno važan i cijenjen, što ukazuje na poštovanje prema profesionalnosti policajaca. Građani u velikoj mjeri priznaju da policajci doprinose općoj sigurnosti, a njihova sposobnost da učinkovito reagiraju na različite situacije također je pozitivno ocijenjena. Osim toga, postoji razumijevanje prema fizičkim i psihičkim izazovima s kojima se policajci svakodnevno suočavaju. U konačnici, rezultati pokazuju da građani prepoznaju profesionalnost policije i njezinu važnost za zajednicu, unatoč izazovima i poteškoćama koje policijski posao nosi. Ovo pozitivno doprinosi ukupnom stavovima prema policiji i može koristiti kao temelj za daljnje poboljšanje odnosa između policije i građana.

Analiza polustrukturiranih intervjua s policijskim službenicima dodatno je dala uvid u njihove svakodnevne izazove i perspektive. Policajci su generalno zadovoljni radnim uvjetima, plaćom i mogućnostima za napredovanje, unatoč visokom stresu i izazovima povezanima s

nepredvidivim situacijama i opterećenjem u hitnim intervencijama. Dobra radna atmosfera i podrška kolega značajno doprinose njihovom zadovoljstvu. Glavna motivacija za rad u policiji je želja za pomaganjem zajednici, dok osjećaj postignuća i profesionalni rast pomažu u održavanju visoke razine motivacije. Policijski službenici su također svjesni izazova u održavanju vidljivosti i izgradnji povjerenja građana. Ističu potrebu za boljom raspodjelom resursa i većom prisutnošću u zajednici, kao i važnost transparentnog odgovora na kritike.

Ovo istraživanje pokazalo je da, iako postoji generalno zadovoljstvo među policijskim službenicima u vezi s radnim uvjetima, izazovi poput visoke razine stresa, nedostatka resursa i niske vidljivosti ostaju značajni. Građani ističu potrebu za većom prisutnošću policije, boljom komunikacijom i većim povjerenjem u policiju. Preporučuje se povećanje vidljivosti policije kroz razvijanje i implementaciju strategija za jačanje prisutnosti u zajednici, uključujući češće patrole i organiziranje javnih događaja. Također, potrebno je uvesti obrazovne programe za građane kako bi se poboljšalo razumijevanje uloge policije i transparentnost njihovih funkcija, što može smanjiti nesigurnost i jačati povjerenje u policiju. Ova analiza pruža osnovu za daljnje istraživanje i razvoj strategija koje će unaprijediti odnose između policije i građana, povećati sigurnost i zadovoljstvo u zajednici. Razumijevanje izazova i motivacija policijskih službenika, zajedno s potrebom za poboljšanjem komunikacije i vidljivosti, ključno je za formuliranje učinkovitih strategija za poboljšanje radnih uvjeta i jačanje povjerenja zajednice. Kontinuirano prilagođavanje i razumijevanje potreba svih uključenih strana bit će ključno za uspješno ostvarivanje tih ciljeva.

## Literatura

1. Allendar, D.M. (2004), Community Policing: Exploring the Philosophy, *FBI Law Enforcement Bulletin*, pp. 18-21.
2. Avdija, A.S. & Giever, D.M. (2010), The influence of citizen interaction with the police on crime-reporting behavior: its manifestations among university students, *Kriminologija & socijalna integracija*, 18(2), pp. 45-61.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/62469>. Datum pristupa: 20.3.2024.
3. Baboselac-Marić, M. (2014), Obilježja policijske kulture, *Policija i sigurnost*, 23 (3/2014), str. 239-250.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/143822> Datum pristupa: 27.8.2023.
4. Baić, V., Lajić, O., i Ivić, M. (2018), Stereotipi prema pripadnicima policije, *Kriminalistička teorija i praksa*, 5 (2/2018), str. 7-19.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/218895> Datum pristupa: 21.9.2023.
5. Borovec, K. (2009), Policija i mediji, *Policija i sigurnost*, 18(1), str. 64-84.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/79320> Datum pristupa: 1.10.2023.
6. Borovec, K. (2013), Strategija Policija u zajednici i njezin utjecaj na strah od kriminala, percepciju kriminaliteta i javnog nereda u Hrvatskoj, Disertacija, Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.  
Preuzeto s: <https://repositorij.erf.unizg.hr/islandora/object/erf:212>  
Datum pristupa: 27.8.2023.
7. Borovec, K., i Dunaj, A.M. (2022), Različitosti u pogledima na poželjne kompetencije policijskih službenika, *Policija i sigurnost*, 31(2/2022), str. 101-117.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/280882> Datum pristupa: 27.8.2023.
8. Butković, A., Valenta, Z., i Šentija Knežević, M. (2019), Povezanost iskustva s policijom s određenim aspektima građanske percepcije policije, *Policija i sigurnost*, 28(3/2019), str. 241-254.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/225564> Datum pristupa: 16.10.2023.
9. Cajner Mraović, I. (2009), O percepciji sigurnosti građana, postupanju policije, te suradnji između policije i lokalne zajednice: nacionalno istraživanje javnog mijenja, *Program Ujedinjenih naroda za razvoj u Republici Hrvatskoj (UNDP)*. Zagreb: MUP RH.

10. Carcach, C. (1997), Reporting crime to the police, *Trends & issues in crime and criminal justice* (68), Canberra: Australian Institute of Criminology.  
Preuzeto s: <https://www.aic.gov.au/publications/tandi/tandi68> Datum pristupa: 1.10.2023.
11. Cook, K.S. i Santana, J.J. (2020), Trust: Perspectives in Sociology, *The Routledge Handbook of trust and Philosophy*, pp. 189-204.
12. Dowler, K. (2003), Media consumption and public attitudes towards crime and justice: The relationships between fear and crime, punitive attitudes, and perceived police effectiveness, *Journal of Criminal Justice and Popular Culture*, 10(2), pp. 109-126.
13. Fricker, R.D. & Schonlau, M. (2002), Advantages and disadvantages of Internet research surveys: Evidence from the literature, *Field Methods*, 14(4), pp. 347-367.  
Preuzeto s: <https://core.ac.uk/download/pdf/36731123.pdf>. Datum pristupa: 20.3.2024.
14. Gallagher, C., Maguire, E. R., Mastrofski, S. D., & Reisig, M. D. (2001), The public image of the police: Final report to the International Association of Chiefs of Police, *Manassas, VA: George Mason University*.  
Preuzeto s: <https://www.theiacp.org/resources/the-public-image-of-police>  
Datum pristupa: 14.9.2023
15. Gibson, W.J. & Brown, A. (2009), *Working with qualitative data*, SAGE Publications, Ltd., London.
16. Giddens, A. (2007), *Sociologija*, prema 4. engleskom izdanju. Zagreb: Globus.
17. Glavina Jelaš, I., Karas, Ž. i Karlović, R. (2022), Konstrukcija Skale percepcije i zadovoljstva policijom, *Policija i sigurnost*, 31 (3/2022), str. 303-323.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/285046> Datum pristupa: 16.10.2023.
18. Glavina, I. i Vukosav, J. (2011), Stres u policijskoj profesiji. *Policija i sigurnost*, 20 (1), str. 32-46.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/79209> Datum pristupa: 27.8.2023.
19. Goldsmith, A. (2003), Policing Weak States: Citizen Safety and State Responsibility, *Policing and Society*, vol. 13, pp. 3-21  
[https://www.researchgate.net/publication/44745308\\_Policing\\_Weak\\_States\\_Citizen\\_Safety\\_And\\_State\\_Responsibility](https://www.researchgate.net/publication/44745308_Policing_Weak_States_Citizen_Safety_And_State_Responsibility) Datum pristupa: 21.9.2023.
20. Goldsmith, A. (2005), Police reform and the problem of trust, *Theoretical Criminology*, 9(4), pp. 443-470.



<https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9781315542294-15>

Datum pristupa: 21.9.2023.

21. Ivanda, S., i Bača, M. (2001), Perspektive “community policing” u Republici Hrvatskoj, *Hrvatska i komparativna javna uprava*, 3(2), str. 261-281.

Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/197494>

Datum Pristupa: 27.8.2023.

22. Juras, D. (2017), Disciplinska odgovornost policijskih službenika Republike Hrvatske s osvrtom na praksu Europskog suda za ljudska prava u predmetima protiv Republike Hrvatske, *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, 24(2), str. 335-354.

Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/196294>

Datum pristupa: 27.8.2023.

23. Jurčić, D. (2017), Teorijske postavke o medijima – definicije, funkcije i utjecaj, *Mostariensia*, 21(1), str. 127-136.

Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/190208>

Datum pristupa: 16.10.2023.

24. Kalem, D. (2014), Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika, *Policija i sigurnost*, 23 (2/2014).

Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/130332>

Datum pristupa: 10.8.2023.

25. Matić, R. (2005), Svrha i funkcija policije kao društvene institucije – prilog razmatranju sociologije policije, *Društvena istraživanja*, 14 (6 (80)), str. 969-991.

Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/18071>

Datum pristupa: 10.8.2023.

26. Mcleod, S. (2024), Maslow’s Hierarchy Of Needs, *Simply psychology*.

Preuzeto s: <https://www.simplypsychology.org/maslow.html#What-is-Maslows-Hierarchy-of-Needs>

Datum pristupa: 18.12.2023.

27. Milas, G. (2005), *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*, Naklada Slap, Zagreb.

28. Orlić, S. i Orlović, A. (2020), Ljudski potencijali u policiji – percepcija policijskih službenika o obilježjima njihova radnog okruženja, *Policija i sigurnost*, 29(1-2/2020), str. 87-111.

Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/237971>

Datum pristupa: 1.11.2023.

29. Oulmokhtar, D., Krauth-Gruber, S., Alexopoulos, T., Drozda-Senkowska, E. (2011), Police officers stereotype content and its evolution over two decades: From “neither nice nor able” to “still not nice but able”, *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 24(3), pp. 87-100.

30. Petrocelli, M., Piquero, A.R., Smith, M.R. (2003), Conflict theory and racial profiling: An empirical analysis of police traffic stop data, *Journal of Criminal Justice*, 31(1), pp. 1-11.
31. Public Relations Society of America: *About Public Relations*.  
Preuzeto s: <https://www.prsa.org/about/all-about-pr> Datum pristupa: 1.11.2023.
32. Puzić, S. (2021), Kultura, habitus, identitet: rasprava o pretpostavkama politike priznavanja, *Sociologija i prostor*, 59 (1 (220)), str. 3-19.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/clanak/373135> Datum pristupa: 21.9.2023.
33. Razum, J., Valenta, Z. i Brković, I. (2015), Istraživanje stavova učenika prvih razreda srednjih škola o ulozi policije i preventivnim programima Policijske uprave zagrebačke, *Policijska i sigurnost*, 24 (4/2015), str. 329-348.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/157076> Datum pristupa: 21.9.2023.
34. Rosenbaum, D. P., Schuck, A. M., Costello, S. K., Hawkins, D. F., & Ring, M. K. (2005), Attitudes toward the police: The effects of direct and vicarious experiences, *Police Quarterly*, 8 (3), pp. 343-365.  
[https://www.researchgate.net/publication/258180173\\_Attitudes\\_Toward\\_the\\_Police\\_The\\_Effects\\_of\\_Direct\\_and\\_Vicarious\\_Experience](https://www.researchgate.net/publication/258180173_Attitudes_Toward_the_Police_The_Effects_of_Direct_and_Vicarious_Experience)  
Datum pristupa: 16.10.2023.
35. Sced, M. (2004), Public satisfaction with police contact – part I: Police-initiated contacts, *Australia: Australian Center of Policing Research*.  
Preuzeto s: <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/public-satisfaction-police-contact-part-i-police-initiated-contacts>  
Datum pristupa: 16.10.2023.
36. Schafer, J. A., Huebner, B. M., & Bynum, T. S. (2003), Citizen perceptions of police services: Race, neighborhood context, and community policing, *Police Quarterly*, 6 (4), pp. 440-468.  
[https://www.researchgate.net/publication/258179907\\_Citizen\\_Perceptions\\_of\\_Police\\_Services\\_Race\\_Neighborhood\\_Context\\_and\\_Community\\_Policing](https://www.researchgate.net/publication/258179907_Citizen_Perceptions_of_Police_Services_Race_Neighborhood_Context_and_Community_Policing)  
Datum pristupa: 16.10.2023.
37. Sekol, I. & Marunović, I. (2017), Miješanje kvantitativnog i kvalitativnog istraživačkog pristupa u društvenim znanostima – miješanje metoda ili metodologija?, *Ljetopis socijalnog rada*, 24(1), str. 7-32.

- Preuzeto s: <https://doi.org/10.3935/ljsr.v24i1.147>. Datum pristupa: 20.3.2024.
38. Smith, C.L., Brooks, D.J. (2013), Security Risk Management, *Security Science – The theory and Practice of Security*, pp. 51-80.  
Preuzeto s: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-394436-8.00003-5>.  
Datum pristupa: 21.9.2023.
39. Supek, R (1981), *Ispitivanje javnog mnijenja*, SNL, Zagreb.
40. Terpstra, J. (2011), Two theories on the police – The relevance of Max Weber and Emile Durkheim to the study of the police, *International Journal of Law, Crime and Justice*, 39(1), pp. 1-11.  
Preuzeto s:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1756061611000103?via%3Dihub>  
Datum pristupa: 1.11.2023.
41. Vlada Republike Hrvatske (2009), *Strategija razvoja ljudskih potencijala u državnoj službi 2010-2013.*, Zagreb.
42. Zlatar, J. (2007), Anthony Giddens: Značenje i transformacija intimnosti, *Filozofska istraživanja*, 27 (2), str. 441-451.  
Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/16994> Datum pristupa: 21.9.2023.

### Ostali izvori:

1. Ministarstvo unutarnjih poslova (2005), *Policija i građani – priručnik za građane*. Zagreb: *Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Hrvatski helsinški odbor za ljudska prava*.
2. Ministarstvo unutarnjih poslova. Odnosi s javnošću, *Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske*.  
Preuzeto s: <https://mup.gov.hr/odnosi-s-javnoscu/50533> Datum pristupa: 1.11.2023.
3. Ravnateljstvo policije, *Policija u zajednici*. *Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske*.  
Preuzeto s: <https://policija.gov.hr/policija-u-zajednici-453/453>  
Datum pristupa: 16.10.2023.
4. Ravnodušnost. *Hrvatski jezični portal*.  
[https://hjp.znanje.hr/index.php?show=search\\_by\\_id&id=dltkUBk%3D](https://hjp.znanje.hr/index.php?show=search_by_id&id=dltkUBk%3D)

Datum pristupa: 5.11.2023.

5. *Stereotip*. *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.

<https://enciklopedija.hr/clanak/stereotip>

Datum pristupa: 1.11.2023.

## Sažetak

U ovom istraživanju analizirao se odnos između policije i građana grada Splita, s posebnim fokusom na percepciju sigurnosti, povjerenje u policiju te radne uvjete i motivaciju policijskih službenika. Istraživanje se sastojalo od ankete provedene među 500 građana Splita te polustrukturiranih intervjua s policijskim službenicima. Policija, kao ključna javna služba Ministarstva unutarnjih poslova, ima zadatak zaštite života, prava, sigurnosti i imovine građana, te sprečavanja i otkrivanja kaznenih djela. Dužnosti policijskih službenika uključuju poštovanje dostojanstva i prava svakog pojedinca, a ključna svrha institucionalizacije policije je očuvanje sigurnosti i zadovoljavanje društvenih potreba kroz prevenciju društvene devijantnosti. Istraživanje pokazuje da iako građani prepoznaju važnost policijskog rada, postoji potreba za povećanjem vidljivosti policije i boljom komunikacijom. Građani izražavaju zabrinutost zbog percepcije policije kao isključivo represivne institucije, dok policijski službenici prepoznaju potrebu za većom vidljivošću i boljem upravljanju resursima. Rezultati ankete otkrivaju mješovite osjećaje građana prema policiji, uključujući prepoznavanje profesionalizma u kriznim situacijama, ali i zabrinutost zbog nedostatka transparentnosti. Policajci ističu važnost profesionalnog integriteta, komunikacijskih vještina i ljubaznosti u oblikovanju percepcije građana. Iako su općenito zadovoljni radnim uvjetima i mogućnostima profesionalnog razvoja, naglašavaju izazove s kojima se suočavaju, uključujući osjećaj izoliranosti i stres. Javna percepcija policije oblikovana je stereotipima i predrasudama, što može utjecati na povjerenje građana i učinkovitost policije. Stoga je ključno razumjeti izazove s kojima se policija suočava te raditi na poboljšanju odnosa između policije i zajednice. Preporučuje se povećanje vidljivosti policije kroz češće patrole i javne događaje, te uvođenje obrazovnih programa za građane. Ovo istraživanje pruža osnovu za daljnji razvoj strategija za unapređenje odnosa između policije i građana, povećanje sigurnosti i zadovoljstva u zajednici.

**Ključne riječi:** povjerenje u policiju, policijski službenici, percepcija sigurnosti, radni uvjeti policije, zadovoljstvo građana, uloga policije

## Abstract

This research analyzed the relationship between the police and the citizens of the city of Split, with a special focus on the perception of safety, trust in the police, and the working conditions and motivation of police officers. The research consisted of a survey conducted among 500 citizens of Split and semi-structured interviews with police officers. The police, as a key public service, has the task of protecting the lives, rights, safety and property of citizens, as well as preventing and detecting criminal offences. The duties of police officers include respect for the dignity and rights of every individual, and the key purpose of the institutionalization of the police is to preserve safety and meet social needs through the prevention of social deviance. The research shows that although citizens recognize the importance of police work, there is a need to increase the visibility of the police and better communication. Citizens express concern about the perception of the police as an exclusively repressive institution, while police officers recognize the need for greater visibility and better management of resources. The results of the survey reveal mixed feelings of citizens towards the police, including recognition of professionalism in crisis situations, but also concern about the lack of transparency. Police officers emphasize the importance of professional integrity, communication skills and kindness in shaping the perception of citizens. Although they are generally satisfied with working conditions and opportunities for professional development, they highlight the challenges they face, including feelings of isolation and stress. The public perception of the police is shaped by stereotypes and prejudices, which can affect the trust of citizens and the effectiveness of the police. Therefore, it is crucial to understand the challenges facing the police and work to improve the relationship between the police and the community. It is recommended to increase the visibility of the police through more frequent patrols and public events, and the introduction of educational programs for citizens. This research provides a basis for further development of strategies to improve police-citizen relations, increase safety and satisfaction in the community.

**Keywords:** trust in the police, police officers, perception of safety, working conditions of the police, citizen satisfaction, role of the police

# Prilozi

## Prilog 1. Upitnik

Poštovani/a, studentica sam druge godine diplomskog studija sociologije na Filozofskom fakultetu u Splitu. Provodim sociološko istraživanje u svrhu pisanja diplomskog rada s ciljem istraživanja mišljenja i stavova građana o policiji u gradu Splitu. Vaše sudjelovanje u anketi je u potpunosti anonimno i dobrovoljno. Prikupljeni podaci koristiti će se samo u svrhu provedbe istraživanja.

Zahvaljujem na sudjelovanju.

### 1. Spol:

1. muški
2. ženski

### 2. Dob:

1. 18-29
2. 30-39
3. 40-49
4. 50-59
5. stariji od 60

### 3. Postignuti stupanj obrazovanja:

1. završena osnovna škola
2. srednja škola
3. viša škola
4. visoka škola
5. preddiplomski studij
6. diplomski studij
7. znanstveni stupanj
8. nešto drugo:

### 4. Postignuti stupanj obrazovanja oca:

1. završena osnovna škola
2. srednja škola
3. viša škola
4. visoka škola
5. preddiplomski studij
6. diplomski studij
7. znanstveni stupanj
8. nešto drugo:

### 5. Postignuti stupanj obrazovanja majke:

1. završena osnovna škola
2. srednja škola
3. viša škola
4. visoka škola
5. preddiplomski studij
6. diplomski studij
7. znanstveni stupanj
8. nešto drugo:

### 6. Radni status:

1. stalno zaposlen/ zaposlena
2. zaposlen/ zaposlena na neodređeno
3. radim povremeno
4. radim studentski posao
5. u mirovini
6. nezaposlen/ nezaposlena

### 7. Bračni status:

1. nisam u braku
2. u braku
3. razveden/ razvedena
4. udovac/ udovica

### 8. Imate li djece?

1. jedno dijete
2. dvoje djece
3. troje ili više
4. nemam djece

### 9. Kako procjenjujete svoj životni standard?

1. odličan
2. dobar
3. osrednji

### 10. Kako procjenjujete vaša mjesečna primanja:

1. Izrazito dobra
2. dobra
3. osrednja

4. loš
5. izrazito loš

4. loša
5. izrazito loša

**11. Gdje trenutno živite:**

1. u vlastitom stanu
2. u vlastitoj kući
3. kao podstanar
4. u roditeljskom domu
5. u studentskom domu

**12. Jeste li ikada počinili neki prekršaj ili kazneno djelo?**

1. da, počinio/ počinila sam kazneno djelo
2. da, počinio/ počinila sam lakše kazneno djelo
3. da, počinio/ počinila sam prekršaj (npr. prometni prekršaj, remećenje javnog reda i mira..)
4. ne, nikada nisam počinio/ počinila kazneno djelo ili prekršaj

**13. S obzirom na prisutnost policije, koliko se osjećate sigurno u:**

*(ocijenite od 1 do 5, s tim da 1 označava da se uopće ne osjećate sigurno, a 5 da se u potpunosti osjećate sigurno)*

	1	2	3	4	5
1. ulici					
2. kvartu					
3. gradu					

**14. Koliko često ste stupili u kontakt s policijom? (npr. susreti na ulici, kontrola prometa)**

1. nikada
2. rijetko
3. ponekad
4. često
5. gotovo svaki dan

**15. Koliko često po Vašem mišljenju policija kontrolira sigurnost prometa?**

1. apsolutno nedovoljno
2. nedovoljno
3. ponekad
4. dovoljno
5. sasvim dovoljno

**16. Koliko često po Vašem mišljenju policija kontrolira sigurnost u susjedstvu?**

1. apsolutno nedovoljno
2. nedovoljno
3. ponekad
4. dovoljno
5. sasvim dovoljno

**17. Ocijenite od 1 do 5 iduće tvrdnje:**

*(1 označava u potpunosti negativno, a 5 u potpunosti pozitivno)*

	1	2	3	4	5
1. policijski službenici su učinkoviti u obavljanju svog posla					
2. policijski službenici su profesionalni u svom radu					
3. policija brzo reagira na hitne slučajeve i pozive					
4. policijski službenici se prema građanima odnose ljubazno					
5. policijski službenici su pristupačni i susretljivi prema građanima					
6. policija surađuje sa svojom lokalnom zajednicom					
7. policijskih stanica ili postaja ima dovoljno i dostupne su svim dijelovima grada					
8. policijski službenici su prisutni u svim dijelovima grada					



9. policijski službenici su vidljivi u mom kvartu/mjestu stanovanja					
---------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

18. Ocijenite u kojoj mjeri se slažete s idućim tvrdnjama: (1 označava u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem)	1	2	3	4	5
1. policija je uspješna u održavanju javnog reda i mira					
2. policija učinkovito djeluje u prevenciji kriminala					
3. policija uspješno rješava probleme koji se javljaju u mom mjestu stanovanja/ kvartu					
4. policija je transparentna u svom radu i postupcima					
5. upoznat/ upoznata sam o aktivnostima policije u mom kvartu					
6. policija ima dobar i kvalitetan odnos s lokalnom zajednicom					
7. policijski službenici se prema svima odnose isto, bez obzira na dob, spol ili socioekonomski status					
8. moje dosadašnje iskustvo s policijom se iskazalo pozitivno					

**19. Na skali od 1 do 5 označite razinu vašeg povjerenja u policiju:**  
(1 označava izrazito nisku razinu povjerenja, a 5 izrazito visoku razinu povjerenja)

1    2    3    4    5

**20. Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili kako nemate povjerenja u policajce, ukratko navedite koji je tome razlog?**

**21. U slučaju da imate određeni problem, biste li se obratili policiji za pomoć?**

1. ne, ne vjerujem da mogu pomoći
2. ne, smatram da mogu pomoći ali radije ću riješiti problem sam/sama
3. ne znam, ne mogu procijeniti
4. da, obratio/la bih se za pomoć, ali ne vjerujem da bi bili učinkoviti u rješavanju problema
5. da, u potpunosti vjerujem da bi uspjeli riješiti problem
6. nešto drugo:

**22. Smatrate li da ste dovoljno upoznati s radom policije?**

1. ne, smatram da nisam dovoljno upoznat/upoznata s radom policije
2. upoznat/ upoznata sam, ali ne dovoljno
3. ne znam, ne mogu procijeniti
4. da, smatram da sam dovoljno upoznat/upoznata s radom policije
5. nešto drugo:

23. Izrazite u kojoj mjeri smatrate da policija treba poboljšati svoj rad u idućim područjima: (1 označava da uopće ne treba poboljšati, a 5 da izrazito treba poboljšati)	1	2	3	4	5
1. prisutnost i vidljivost u svim dijelovima grada					
2. komunikacija s građanima					
3. slušanje i djelovanje na problemima iskazanim od strane građana					
4. transparentnost i otvorenost o svome radu					
5. održavanje javnog reda i mira					
6. upoznavanje i educiranje građana o njihovom radu					
7. obilasci grada/ kvartova (patrola)					
8. kontrola sigurnosti u prometu					

**24. Ocijenite u kojoj mjeri se slažete s idućim tvrdnjama:***(1 označava u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem)*

	1	2	3	4	5
1. Policijski posao je važan					
2. policijski posao je ugledan					
2. posao policijskih službenika je dovoljno plaćen					
3. policijski posao je fizički težak					
4. policijski posao je psihički težak te emocionalno iscrpljujući					
5. policajci su često izloženi stresnim situacijama na radnom mjestu					
6. policijski posao zahtijeva visoku razinu odgovornosti					
7. policijski posao zahtijeva sposobnost brze i precizne reakcije					
8. policajci često moraju donositi teške odluke u stresnim situacijama					
9. posao policajaca ima pozitivan utjecaj na zajednicu					
10. policajci osiguravaju sigurnost zajednice					

**Prilog 2. Protokol polustrukturiranog intervjua**

Protokol polustrukturiranog intervjua
1. Strukturna obilježja
-spol -dob -mjesto stanovanja -stupanj obrazovanja -radna pozicija -radni staž u policiji
2. Opis posla i radni uvjeti
-opis radnog dana -najčešće provedene intervencije -dostupnost opreme i resursa
3. Zadovoljstvo poslom
-zadovoljstvo radnim okruženjem -zadovoljstvo plaćom -odnosi među kolegama -odnosi s nadređenima -mogućnosti napredovanja
4. Motivacija za rad
-procjena motivacije za rad -važnost pomaganja zajednici -osobni motivi -utjecaj radnih uvjeta na motivaciju -mogućnost profesionalnog rasta
5. Odnos s građanima
-prisutnost u gradu -planovi za povećanje vidljivosti i prisutnosti u gradu -povjerenje građana u sposobnost policije -prepreke u pružanju pomoći građanima -poboljšanje povjerenja građana u učinkovitost policije -dostupnost programa ili edukacija za informiranje građana -percepcija građana o policiji -prijedlozi i kritike građana -reakcija na povratne informacije, prijedloge i kritike građana

### Prilog 3. Transkripti polustrukturiranog intervjua

#### Informirani pristanak

Poštovani/a, studentica sam druge godine diplomskog studija sociologije na Filozofskom fakultetu u Splitu. Provodim istraživanje u svrhu pisanja diplomskog rada na temu „Mišljenja i stavovi građana o policiji“. Vaše sudjelovanje je u potpunosti dobrovoljno te služi samo u svrhu provedbe istraživanja u svrhu završetka studija. Vaše sudjelovanje je dobrovoljno i možete odustati u bilo kojem trenutku. U svrhu prikupljanja podataka u istraživanju se primjenjuje polustrukturirani intervju. Razgovor će biti sniman pa Vas molim i za pristanak na snimanje ovog razgovora. Vaše sudjelovanje je anonimno, te Vaše ime i prezime neće biti korišteno, dok će bilo kakvi identificirajući podaci biti uklonjeni. Transkripti intervjua koristit će se samo u fazi analize istraživačkih podataka. Daljnjim sudjelovanjem u ovom istraživanju dajete svoj informirani pristanak na opisane postupke istraživanja.

Hvala Vam na suradnji i sudjelovanju.

**Mjesto: Split**

**Datum: 20.07.2024.**

**Vrijeme: 15:00**

**Sugovornik 1 (S1)**

**Ispitivačica (I)**

I: (Čitanje informiranog pristanka)

I: Možemo početi...za početak, vaš spol?

S1: Muško.

I: Dob?

S1: 26 godina.

I: Postignuti stupanj obrazovanja?

S1: Srednja stručna sprema.

I: Radna pozicija u policiji?

S1: Policajac.

I: Radni staž?

S1: 2 i pol godine.

I: Sad za početak, ukratko znači opis posla i vaši radni uvjeti. Kako izgleda vaš uobičajen, tipičan radni dan?

S1: Ahh znači moj opis posla je da sam u policijskom autu, obilazak zadanog područja radi prevencija i intervencija i pružamo pomoć kad je zatražena.

I: A koje su to neke možda bile najčešće do sada intervencije?

S1: Remećenje javnog reda i mira i nažalost obiteljsko nasilje.

I: U redu...Možete li ukratko reći kako bi ocijenili vaše radno okruženje u postaji u kojoj pripadate?

S1: A kod mene u postaji je sve super, kolege isto, sve nam je omogućeno .

I: Znači zadovoljni ste?

S1: Tako je.

I: Imate li na raspolaganju svu potrebnu opremu i resurse za rad u svakom trenutku?

S1: Pa da, imamo.

I: Odlično.

I: Jeste li zadovoljni svojim trenutnim radnim okruženjem?

S1: Paa... jesam kolege sa mnom koji rade su super, šefovi isto, a pošto će ljeto sad će i godišnji pa nam je onda svima još bolje...

I: Haha još ljepše

S1: Tako je haha...

I: A jeste li zadovoljni trenutnom plaćom?

S1: A nakon povišice koje smo dobili mogu reć da jesam.

I: Postoji li mogućnost za napredovanje u vašoj službi? Općenito jesu osobe motivirane, ima li mogućnosti

napretka?

*SI: Naravno...da jesmo motivirani i ima mogućnosti napretka, dosta se cijeni i zvanje jer neka radna mjesta ni ne možemo bez fakultetaić.*

I: Aha u redu...

I: A kako biste općenito opisali radnu atmosferu, rekli ste da su odnosi s kolegama odlični, jel tako isto i s nadređenima?

*SI: Je, dobra je radna atmosfera međusobno se podržavamo.*

I: Dobro...a koji su možda neki najčešći izazovi s kojima se susrećete u svakodnevnom radu?

*SI: Pa, možda bi bio taj početan stres prije odlaska na intervencije.*

I: Znači visoka razina stresa?

*SI: Da, znači nikad ne znamo šta nas čeka.*

I: A podrška kolega je isto tu?

*SI: Tako je, kolege pomažu dosta a i nadređeni.*

I: Što vas je motiviralo da se pridružite da se pridružite uopće policijskoj službi i postanete policajac?

*SI: A definitivno želja za pomoć drugima.*

I: Kako bi ste ocijenili vašu trenutnu motivaciju, jel ista kao i na početku ili možda nešto nekad utječe na tu motivaciju?

*SI: Ista je.*

I: Odlično...a koliko vam je važan aspekt pomaganja zajednici, jel vam jednako važan ili važniji financijski aspekt ili izričito pomaganje?

*SI: Pa da mi je važniji financijski aspekt nije, motivacija je najveća od pružanja pomoći.*

I: a utječu li radni uvjeti na vašu motivaciju?

*SI: Pa i ne utječu.*

I: Mislite li možda da su lošiji radni uvjeti da bi bili manje motivirani?

*SI: Pa na sreću za lošije ne znam tako da ne mogu procijenit.*

I: Lijepo za čuti...

I: Vidite li možda svoj profesionalni rast u policiji da e kreće u pozitivnom smjeru ili ste zadovoljni trenutno gdje jeste?

*SI: Pa ja vidim...mogućnosti za napredovanje su tu.*

I: Znači imate neke svoje dugoročne ciljeve?

*SI: Tako je tako je.*

I: Dobro...i sad zadnji dio pitanja ukratko...znači to se odnosi na anketu koja je prethodila ovom intervjuu gdje se građane pitalo o njihovom mišljenju o policiji. Dosta odgovora se odnosilo na to kako policija nije dovoljno vidljiva na ulicama i možda se ne susreću toliko s policajcima koliko bi htjeli...

I: Pa kako biste vi opisali vašu prisutnost na ulicama... smatrate li da ste dovoljno prisutni i dostupni u svim dijelovima grada?

*SI: Smatram da nas ima dovoljno, svako od nas je raspoređen po određenom dijelu za ophođenje... za potrebe intervencije nas ima dovoljno, jedino eto možda za preventivni dio...*

I: A mislite li možda da ako bi bilo potrebno da je povećanje prisutnosti izvedivo?

*SI: Pa ne znam koliko je izvedivo jer mislim da fali ljudi.*

I: Aha, znači manjak radne snage?

*SI: Tako je.*

I: Dobro, također više od pola ispitanika je na pitanje bili se obratili policiji za pomoć u slučaju da imaju problem, odgovorilo kako bi se naravno obratili ali ne vjeruju da bi policija pomogla...

I: Kakav je neki vaš komentar na to da građani na žalost možda nemaju dovoljno povjerenja u sposobnost policije da im se pomogne?

*SI: A mi odradimo svoj posao, tu više sudstvo se krivi.*

I: Dosta ljudi možda zamijeni policiju i sud...

*SI: Tako je.*

I: A koje su neke od prepreka koje možda možete imati kada se dolazi do tog pružanje pomoći građanima? Na primjer jel to možda nedostatak spomenutog osoblja ili resursa?

*S1: Pa ili nedostatak osoblja ili lošija komunikacija s građanima.*

I: Što po vašem mišljenju može poboljšati to povjerenje građana u policiju?

*S1: A bolja komunikacija možda s građanima, ali mi smo uvijek tu za pomoć.*

I: Također isto tako oko polovine ispitanika je odgovorilo kako nije dovoljno educirana o radu policije, i sad jel mislite da je možda to razlog zašto neki nemaju dovoljno povjerenja? Jer jednostavno nisu educirani o vašem radu...

*S1: Je, to je, i ono što dosta njih misli da smo mi policajci zapravo sudci, dosta se to miješa*

I: A postoji li možda neki način, to jest jel u interesu policije da građani budu malo više informirani o vašem radu?

*S1: Pa ja mislim, koliko vidim ono da je, policija je dosta aktivna na društvenim mrežama, evo policija se na twitteru aktivirala, to jest ministarstvo unutarnjih poslova je isto tako i na facebooku i na instagramu pa vidit ćemo kako će to utjecat dalje*

I: Sad to ovisi o drugoj strani hoće li te informacije primit...

*S1: E upravo to.*

I: Jeste li vi osobno dobili neke komentare, bilo da si pozitivni ili negativni, pohvale ili kritike na osnovi vašeg rada?

*S1: Paaa mi policajci većinom dobivamo negativne komentare od građana, oni misle da nisu nikada krivi hahah, i postoji taj neki odmak...*

I: A kakva je neka vaša reakcija na komentare, uzimate li te kritike i gledate kako se može šta poboljšat?

*S1: Ma s razlogom imam dva uha, da kroz jedno uđe drugo izađe hahaha*

I:hahaha...

I: Eto, to bi bilo to, hvala vam na sudjelovanju.

**Mjesto: Split**

**Datum: 29.07.2024.**

**Vrijeme: 20:00**

**Sugovornik 2 (S2)**

**Ispitivačica (I)**

I: (Čitanje informiranog pristanka)

I: Možemo početi...za početak, vaš spol?

*S2: Muško.*

I: Dob?

*S2: 54.*

I: Mjesto stanovanja?

*S2: Split.*

I: Postignuti stupanj obrazovanja?

*S2: Viša škola.*

I: Radna pozicija u policiji?

*S2: A radna pozicija...operater u OKC-u, 192.*

I: I radni staž u policiji?

*S2: Efektivno 33 godine... trideset dvi, tri godine.*

I: U redu... sad za početak znači ukratko kako općenito izgleda vaš tipični radni dan?

*S2: Tipičan radni dan sastoji se, radno vrijeme traje 12 sati, dolazimo na posao u osam, od osam do osam se radi...i dolazimo na posal upoznajemo se sa problemima koje je imala smjena prije, sa stvarima koje oni nama moraju prenijet da bi mi nastavili pratit neke događaje koji su bili noć prije ili dan prije, nije bitno...smjenu prije. Iii samim tim nakon upoznavanja pristupamo na pult di preuzimamo telefon 192 i čekamo.*

I: I čekate šta će biti...

*S2: Tako je čekamo šta će bit.*

I: A sad evo povezano s time, koji su neki najčešći slučajevi zašto vas ljudi zovu? Neke najčešće intervencije koje se događaju?

*S2: A najčešće intervencije su obiteljsko nasilje na žalost.*

I: Na žalost da.

*S2: U zadnje vrime obiteljsko nasilje, eto...to je neko najčešće. Liti je to malo drugačije, liti su puno stranaca pa se ljudi opiju pa su te mladenačke...*

I: Ono remećenje javnog reda i mira?

*S2: Remećenje javnog reda i mira...srića nemamo nekih velikih događaja, velikih ubojstava ili pljački, još uvijek smo miran grad i mirna država.*

I: Na sreću.

*S2: Je, je.*

I: A kako bi općenito ocijenili vaše radno okruženje, odnose s kolegama, preuzimanje smjene..Jel pozitivno sve nekako teče ili?

*S2: Pa većinom je sve pozitivno i sve je dobro jer smo većina mi generacijski tu negdi li la, tako se potrefilo...smjene su miješane muško i žensko tako da nije neka dosadna ni muška priča ni ženska tako da kombinacija je uvijek tu. Imamo zajednički tema kad nema poziva i uskačemo jedan drugome oko nekih nejasnoća...*

I: Znači ima međusobnog podržavanja i pomoći?

*S2: Je naravno i pitanja u slučaju ima tu razno raznih situacija koje ti nemoš definirat nekim pravilnikom...*

I: Znači pozitivna je radna atmosfera općenito?

*S2: Je je pozitivna.*

I: Imate li na raspolaganju svu opremu i resurse za rad?

*S2: Sve jedan kroz jedan.*

I: A jeste li zadovoljni trenutnom plaćom?

*S2: Pa trenutnom plaćom jesam, zadovoljan sam i plaćom.*

I: Eto lijepo za čuti, u anketi je bilo dosta odgovora kako građani smatraju da policajci nisu dovoljno plaćeni za rad koji obavljaju...

*S2: Slušajte tu je sad mali problem jer policajci na cesti ja ne znam koja je njima plaća, ja već radim dugo i imam ta pusta polaganja i naša interna polaganja i zvanja, tako zvana zvanja...mi imamo zvanja koja stečemo nakon 4 godine rada u jednom zvanju imaš pravo polagat i to se diže i s time se diže i plaća i staž i sve skupa tako da...da mislim da ne znam kako je u početku, kolke su te plaće u početku ali mislim da većina da su zadovoljni.*

I: To je najbitnije da ste vi zadovoljni, ali lijepo je i čuti da neko smatra da ste možda zaslužili biti plaćeni i više hahaha

*S2: A slušaj od viška glava ne boli hahaha...*

I: Sada ovo što ste objasnili za napredovanje svako 4 godine, znači u službi uvijek postoji neka mogućnost za napredovanje?

*S2: Je je, svako 4 godine napredovanje u smislu da se diže tvoje zvanje da polažeš za druga zvanja...To nije uvjet da dobiješ drugo radno mjesto, ali ako osoba želi napredovat ona mora polagat ta neka zvanja jer svako radno mjesto je uvjetovano nekom višom stručnom spremom i zvanje. Znači školom izvani, iz civilstva tako reč i ispitima koje moje mi polažemo unutar policijske uprave...*

I: Kao obuke?

*S2: Obuke da...odnosno di se polaže ispit svako 4 godine, svi zakoni, sve te stvari naše interne i to je isto super stvar šta u biti obnavljaš znanje.*

I: Znači ko želi može napredovat?

*S2: Ko želi može napredovat može naravno...*

I: Odnos s kolegama i nadređenima je vama to sve pozitivno kako ste i rekli, zadovoljni ste?

*S2: Je pozitivno sve, sve pozitivno.*

I: A koji su neki najčešći izazovi s kojima se možda susrećete u radu? Jeli to možda visoka razina stresa, velika količina poziva, preopterećenost...?

*S2: Pa recimo taj stres zna bit dosta, dosta zna bit izražen sigurno u nekim situacijama kad su te intervencije...nisu tako česte sva srića, kad su ugroženi životi ljudi, kad potražujemo neke ljude, kad su izgubljeni na moru...kad dolazi do upotreba oružja, kad su životi ugroženi a bilo je tih situacija dosta...i kad*

*moramo provalit u stan, kad moraš izdat zapovijed da provališ u stan...Ima tu stresa prilično dosta.*

I: A pretpostavljam da ste naučeni nosit se s tim stresom?

S2: *Pa naučen sam, stvarno sam naučen jer dugo tu radeći stvarno...stvarno čovik nauči nosit se s tim. Il češ to naučit il neš tu radi.*

I: A što vas je motiviralo da se pridružite policiji i postanete policajac?

S2: *Pa sad moj početak je malo specifičan jer sam ja izašao iz zone vojske...*

I: Aha...

S2: *I sad odma sam se prijavio u gardu i u MUP i ovdje me primilo.*

I: Svako ima neki svoj početak...

S2: *Je to je bilo tada.*

I: I dalje vas drži motivacija pomaganje ljudima?

S2: *Pa slušajte ja se osjećam previše dobro kad me neko nazove i kad mu pomognem i kad ga utješim...*

I: To je taj osjećaj jednostavno kada uspijete pomoći nekome, to je glavno...

S2: *To je taj osjećaj, to ne može niko platit...*

I: Jel smatrate da ste i dalje motivirani za rad kao i prije?

S2: *Jesam jesam, kad su ljudi u pitanju, kad me zove čovjek u problemu motiviran sam čak i više nego prije, bitno je samo kako češ prema ljudima biti....Mi smo tu zbog njih.*

I: Znači najvažnije je to pomaganje ljudima i zajednici...

S2: *To toliko ispunjava kad nekome pomogneš, kad neko zahvali, kad traži tebe pa reče di je onaj policajac želim mu zahvalit...To mi se dogodilo par puta...*

I: Znači dobivali ste pozitivne komentare?

S2: *Je, je dosta pozitivno.*

I: Lijepo je čuti pohvale...

S2: *Je je to ti da volju za radit.*

I: A jeste čuli nekad nekakve negativne možda komentare od okruženja?

S2: *Pa jave se ljudi koji odma u startu su negativni, i ono šta ti god reka ti nemoš...jednostavno ne smiš dozvolit sebi da pukneš i da te isprovocira jer puno ljudi zovu da isprovociraju, puno ljudi zove...bilo je takvih poziva gdje te žele tužit i traže materijala, i nesmiš tu popustit, moraš uvik razmišljat da to ne smiš napraviti da se smiriš.*

I: A jesu česti ti slučajevi negativni?

S2: *Nisu, nisu.*

I: Barem nešto eto, to je lijepo za čuti.

I: A utječu li radni uvjeti možda na motivaciju? Radno okruženje i kolege ili je motivacija uvijek ista?

S2: *A slušajte, je uvik sam motiviran, nisam možda motiviran kad dođem na posal u noćnu kad još nema poziva, al kad neko nazove pa kad nekome pomogneš nešto i kad vidiš da si napravio nešto dobro odma ti krene ta motivacija...Pogotovo kada ne možeš uživati u privatnom pa moraš doći na posal nekad neispavan normalno da nećeš uvik bit sretan što moraš cilu noć bit tu.*

I: A jel se prenosi taj stres možda van posla ili ste navikli već odvajat posao i privatno?

S2: *Pa navika sam već, jer ja u 8 sati kad izađem s posla ja više ne radim, zatvara se i počinje drugi život.*

I: Sada zadnji dio pitanja se odnosi na anketu i koja je bila prije ovoga intervjua o mišljenjima i stavovima građana o policiji...Dosta njih je komentiralo da nema dovoljno policajaca na ulici, da nisu dovoljno vidljivi, da ih ne vide dovoljno često i ne u svim dijelovima grada.

I: Mislite li vi da ste prisutni svuda, imali ih dovoljno ili samo u određenim dijelovima grada?

S2: *Pa je to su možda dobro primijetili zato šta puno ljudi...Split je posta pogotovo liti...previše tu ima ljudi i problema po gradu navečer i vikendom...Često ljudi moraju čekati malo duže. A zato se oformila ima dosta od toga, dva voda interventne policije koja kontrolira po gradu i čak i tri voda... po četiri, pet ljudi za sve neke krupne stvari nazovimo to tako... Sad neko što će morat čekat prometnu nezgodnu malo više...tribat će čekat. Ali kad je stvarno neko zlo niko neće čekati.*

I: To je najbitnije...

S2: *Odma odma, to je najvažnije...Kad je nešto stvarno bitno i hitno to će se obaviti.*

I: Znači radi se za to da ste svuda prisutni za to najbitnije?

S2: Je, ove sitne stvari neke, neka narušavanja vamo tamo ljudi znaju čekat jer stvarno nemamo tu puno ljudi a opet gledaš, to jest uvijek gledaš ne ko te prvi zva nego šta je hitnije. Ima tih načina na koji mi određujemo prioritet koga šaljemo prije koga kasnije.

S2: A mislim koliko bi nama trebalo patrola da bi mi pokrili sve...ako ćemo pokriti to liti treba ti više od 10 patrola, a mi imamo 3 patrole, i ako pošalješ jednu malo dalje to je već dva čovika manje koji nam mogu trebati. Lipo bi bilo imat još koju patrolu za svaki slučaj, pogotovo liti ali eto... stižemo sve.

I: To je najvažnije...

I: A mislite možda kad bi ljudi malo češće vidjeli policajce da ih vide oko sebe da bi bili možda približeniji njima a ne imali neki odmak?

S2: A to ti je jedna priča se stvorila, policajac u zajednici se zvala, gdje svaki kvart ima svoga policajca, i to ti je krenulo bilo u početku, to je bilo lipo zamišljeno, on je šeta po kvartu i njega su ljudi mogli viditi i pitati bilo šta...ali s vremenom je on šeta ali nije bilo posla i često smo mi te ljude morali uzimati i slati na druge intervencije i nekako je to sada, ne znam ni sam šta se s time sve događa i na čemu je to sada...Jeli to stalo ili nije stvarno nisam u tome. Ali mislim da to nije baš sada kako bi trebalo biti.

I: Znači zapravo najbitnije je onda da je pokriveno di i onda kada to stvarno treba?

S2: Da to je najvažnije da je pokriveno kad treba. A nije loše da prođe patrola, ili policajac malo svuda. Možda je to moguće u manjim sredinama ali Split je pre ogroman grad za to...

I: Velik je protok ljudi...

S2: Pogotovo liti da...Tako da ne znam koliko bi to bilo uspješno i izvedivo.

I: Isto tako, znači dosta ispitanika je na pitanje bili se obratili policiji za pomoć da imate neki problem, odgovorilo da bi se obratilo ali da ne vjeruju da bi policija mogla pomoći. Sad koji je neki vaš komentar na to?

S2: Pa slušaj, ako je neko u nekom problemu, mi sigurno nećemo odmoć, nemaš šta izgubit ako ćemo gledat tako. Nemaš šta izgubit zašto nebi zvali policiju, ja osobno stvarno u civilstvu nisam nikad zva policiju, nisam ima srića ni problema, ali da imam nekih problema ili da ne znaš di ti je neko odma bi zvao. Odma svi zovu nas, koliko ja puta dobijem poziv na primjer nije mi dite došlo doma a kasni sat vremena a ne više. Tako da mislim da ne može zvanje policije nikome naštetiti, samo donit dobro.

I: Istina da. A šta možda mislite kako bi ljudi mogli pridobiti malo više tog povjerenja u policiju? Šta mislite šta bi možda pomoglo tome?

S2: Šta bi pomoglo tome da se stekne malo više povjerenja?

I: Da.

S2: Pa recimo baš taj policajac u zajednici je bila priča da se pomogne da se stekne to povjerenje, da čovjek šeta među ljude, da im se približi, iskreno ovdje taki mentalitet da su uvijek kontra, a pogotovo kontra policije...Jer mi tu i jesmo više represivni nego preventivni, mi i jesmo represija. Prevencija je da nebi došlo do nečeg ali morate i to znat da smo mi to uspostaviti red i u većini slučajeva mi smo tu kad je neki problem i kad moramo uspostaviti red i onda tu nemoš ti baš puno ni pričati jer mi radimo sa ljudima koji su u svakakvom stanju, ili problematični. To je problem šta mi radimo s takim ljudima di mi moramo raditi malo...

I: Nije jednostavno...

S2: Je, ti nikad nećeš zvat policiju bezveze, nego ako imaš problem. I kako ćeš ti sada stvoriti neku sinergiju i povezanost. To je lipa priča da mi, taj policajac u zajednici, da smo prisutni u kvartu, da se on zna...

I: A sad koliko je to izvedivo?

S2: A koliko je to izvedivo, trebalo bi tu puno policajaca, puno veća procedura, ja mislim da je to malo ne moguće. U manjim sredinama da ali u Splitu...Problem je šta mi nemamo toliko pozornika. Kad sam ja doša svaki kvart je ima dva pozornika, znači svaki kvart je ima dva čovika koji su šetali i dvi patrole koje su patrolirale.

I: To je tada bilo sve pokriveno..

S2: Ali to je bilo davno...i svi su se skoro prebacili po kancelarijama, sad je obrnuta situacija.

I: Jel smatrate da je to možda onda neka prepreka? Da niste toliko vidljivi i bliski sa zajednicom?

S2: Je, prepreka, da su bliskiji sa policajcima da ih vide i da mogu komunicirati s njim i da vide da nije barbaroga.

I: Imate li možda inače neke prepreke kada ljudi zovu da imate manjak resursa ili manjak osoblja da bi



poslali nekoga na teren?

*S2: Uf koliko puta se to znalo dogoditi da čovik zove i dvi ure čeka, al nikad to nije nešto krupno...*

I: Nikad nešto ozbiljno?

*S2: Da, da ja sada za ozbiljno nešto kažem njemu čekaj sada, to ne.*

I: Isto tako, dosta građana smatra da nije dovoljno educirano i upoznata s radom policije. Kako mislite kako bi se njih moglo educirati malo više da razumiju i približi im se to?

*S2: Oni često nas okrivljuju i miješaju sa sudstvom, kad neko napravi neki problem i mi ih privedemo a na primjer sud ga pusti.*

I: I onda dosta ljudi krivi policiju...

*S2: E da, policiju, a mi smo tu stvarno nevini tako reč, jer sud je onaj koji zatvara, mi tu ne možemo sada ništa. Mi stvarno na svaki poziv kad građani nazovu 192, ja napišem dojavu i mora se napisati što je bilo, ne možemo ignorirati, svaki poziv je sniman, sve se snima i svaki poziv je odgovoren na način da je neko bio ako je potrebno. Ako je neko napravio neki problem pošalje se patrola koja ako je potrebno ga privede i ostalo je na sudstvu. Policija je u glavi ljudi uvijek kriva, uvijek je ona represija, uvijek ona tuče i uvijek su oni krivi jer sa sudom oni i nemaju nekog kontakta nego s policijom. Ne znam kako mi njih uopće možemo uvjerit da mi nismo krivi. I nikada ti niko neće ako je poziv upućen, nikad se neće na taj poziv oglasiti ili reć neću doć, znači mi ćemo svaki put izać na teren i ako ustanovimo da ima elementa za remećenje ili nešto drugo ja dajem svoju glavu da niko se neće oglasiti, znači mi ćemo napraviti svoj posao to je sigurno sto posto. A naš posao nije njega zatvoriti da to više ne radi.*

I: Vjerojatno dosta ljudi vama pripisuju stvari koji nisu u vašem okviru posla...

*S2: Pa zato šta s nama imaju kontakta a s njima nemaju.*

I: Najbitnije je da ništa nije zanemareno...

*S2: Ništa nije zanemareno, uvijek je sve riješeno tako da...*

I: Pa to je i zanimljivo kako se to odvija sa vaše strane...

*S2: Pa je zanimljivo zna tu bit zanimljivih stvari, problem je šta je sve tu manje više negativno...ali ima tu i dosta dobrih stvari nije uvijek sve tako negativno.*

I: Eto, pa to nekako i dovodi do zadnjeg pitanja...Jesu li većinom negativni slučajevi i komentari ili pozitivni?

*S2: Pa kao što sam ti reka, ima tu dosta pozitivnih di te ljudi pohvale, ne mogu se sad ni siliti čega tu sve ima, ali nije sve ni negativno...*

I: A kada bi netko imao neku kritiku na nešto, uzima li se to u obzir?

*S2: Sve neke kritike koje idu na račun našeg rada, ja njih upućujem, to mora ić pisanim putem i pošaljem, i rečem kome će se obratiti. Bude takvih kritika, ne smiš to ignorirati.*

I: Znači kritike nisu ignorirane to je najbitnije.

*S2: Ne, ne nisu, pokušaj, prvo pokušaj popričati šta je tu bilo i jeli tu policajac kriv. Ako vidim da ima tu nekih osnova neću ja riskirati, pošalje se prigovor u upravu. Prije toga ispitaš ali ne smiješ utjecat na to. Moraš bit neutralan.*

I: Na kraju krajeva ništa nije ignorirano...i pohvale i kritike su dobrodošle.

*S2: Je, da.*

I: Eto to bi bilo to od mojih pitanja, hvala vam na sudjelovanju.

*S2: Hvala i vama, bilo mi je baš drago ovako popričati. Pogotovo ovu pozitivu, to je nekako i smišljeno tako, to i je, sigurnost i povjerenje.*

I: E pa slogan policije haha

*S2: Slogan i ja se toga držim, ja ću jednog dana otići ali ću uvijek biti ponosan na to šta mi je to bio glavni slogan.*

I: Eto jako lijepo, hvala vam još jednom na sudjelovanju.

**Mjesto: Split**  
**Datum: 1.8.2024.**  
**Vrijeme: 18:00**  
**Sugovornik 3 (S3)**  
**Ispitivačica (I)**

I: (Čitanje informiranog pristanka)

I: Možemo početi. Koji je vaš spol?

S3: *Muški.*

I: Vaša dob?

S3: *35 godina.*

I: Mjesto stanovanja?

S3: *Split*

I: Vaš postignuti stupanj obrazovanja?

S3: *Viša stručna sprema.*

I: Koja je vaša radna pozicija u policiji?

S3: *Ja sam policijski službenik, policajac, prometna policija.*

I: I koji je vaš radni staž u policiji?

S3: *5 godina.*

I: Kako bi opisali, to jest, kako izgleda vaš uobičajeni radni dan?

S3: *Moj uobičajeni radni dan uključuje patroliranje gradom i nadzor prometa...povremeno sudjelujem u administrativnim zadacima, to ti uključuje na primjer sastavljanje izvještaja. I ako dođe do nekog problema sudjelujem u intervencijama, na primjer ako primimo poziv da se nešto dogodilo...prometna nesreća ili tako...*

I: Sudjelujete li često u intervencijama, koje su najčešće s kojima se susrećete?

S3: *Da, sudjelovo sam u dosta intervencija...prometne nesreće, vožnja pod utjecajem alkohola i to...*

I: Kako bi ste ocijenili vaše radno okruženje u postaji kojoj pripadate?

S3: *Aaa reko bi da je radno okruženje u postaji zadovoljavajuće, pozitivno je... Atmosfera je dobra s kolegama.*

I: Znači zadovoljni ste svojim trenutnim radnim okruženjem?

S3: *Da, zadovoljan sam.*

I: A jeste li zadovoljni svojom opremom i resursima, to jest, imate li na raspolaganju svu potrebnu opremu i resurse za rad uvijek?

S3: *Da, uvijek imam sve potrebno.*

I: Jeste li zadovoljni trenutnom plaćom, smatrate li da je dovoljno visoka?

S3: *Plaća je zadovoljavajuća, dobra je da.*

I: A postoji li mogućnosti za napredak u službi?

S3: *Mogućnost je uvijek tu, postoji da...naravno tko želi uvijek može ima načina. Na žalost nekad je to povezano s osobnim vezama ali nećemo sada o tome hahaha...*

I: U redu haha...

I: A odnos s kolegama i nadređenima je znači pozitivan, dobar?

S3: *Je je dobar je.*

I: Prisutna je podrška međusobna?

S3: *Je, podrške uvijek ima, to je jako bitno s obzirom na neke stresove i pritiske.*

I: Jel taj stres izazov s kojim se često susrećete u svakodnevnom radu? Općenito koji su to najčešći izazovi?

S3: *Paaa... definitivno taj stres jer nikad ne znaš šta te čeka, al naučiš se nosit s time...nekad zna bit i manjak ljudi, to jest ovoga...osoblja ali sve je to okej.*

I: Aha, znači stres i manjak osoblja...

S3: *Da,da.*

I: Što vas je motiviralo da uopće postanete policajac? Jeste i dalje motivirani kao i na početku ili?

S3: *Paa, ta neka želja za pomaganjem, bez tog ni ne možeš radit ovaj posao po mom nekom mišljenju. A šta*

*se motivacije tiče, pa uvijek sam motiviran, nekad naravno motivacija padne al kad se krene radit uvijek je ta...motivacija tu...uvijek je prisutna.*

I: Znači pokreće vas taj aspekt pomaganja zajednici?

S3: *Da, da... to je najvažnije.*

I: A financijski aspekt, jel vam jednako važan ili više...manje?

S3: *Pa važan je naravno, ali ipak taj neki osjećaj...osjećaj ono kad pomogneš, postignuće...to je iznad.*

I: A utječu li radni uvjeti na vašu motivaciju? Rekli ste da su vam uvjeti pozitivni, to jest zadovoljavajući, jel vam to pomaže?

S3: *Pa utječu da, mislim ne znam za lošije, al ako su uvjeti dobri lakše je ostat motiviran.*

I: Rekli ste da ima mogućnosti napredovanja, vidite li vi svoj profesionalni rast u policiji, neka motivacija za napretkom...?

S3: *Pa vidim, možda ne odma...ali mogućnost je uvijek tu...za sada sam zadovoljan, ali ovaj...ako želim mogu napredovat...treba tu proći obuka i testova ali da...dugoročno da, moguće je sve.*

I: U redu.

I: Sada ćemo preći na dio intervjua koji se odnosi na mišljenja i stavove građana o policiji, koja su dobivena putem ankete koja je bila provedena prije ovoga intervjua. U anketi dosta građana je kao jedan od problema navela vidljivost policije na ulicama, smatra da je nema dovoljno na ulicama...da nije prisutna u svim dijelovima grada...Koje je neko vaše mišljenje o tome?

S3: *Paa...sad...a mislim da smo dovoljno prisutni, naravno, uvijek se tu može poboljšat...Ali s obzirom na mogućnosti i posao koji imamo, mislim da je pokriveno sve potrebno...Na žalost ne možemo mi biti svuda uvijek, a i nema nas dovoljno za to...Pogotovo kada zagužva...jednostavno ne možemo si priuštiti da smo svuda u svakom momentu...al mislim ono...kada je nešto bitno, tu smo.*

I: Okej, u redu.

I: A isto tako, jedno od pitanja je bilo, da ako građani imaju problem, bili se obratili policiji za pomoć. I na ovo pitanje je dosta njih odgovorilo kako bi se obratili policiji, ali na žalost ne vjeruju da bi policija mogla pomoći. Koji je vaš stav, neko vaše mišljenje, komentar na to da građani možda i nemaju dovoljno povjerenja?

S3: *Aaa...na žalost, al mislim, svjestan sam da neki građani nemaju dovoljno povjerenja u policiju. To je nešto na čem se treba raditi, al nekad je komunikacija problem, malo to treba poboljšati. A i neki će uvijek gledat ono, negativno na policiju, pogotovo vama.*

I: A što bi po vašem mišljenju moglo povećati to povjerenje u policiju?

S3: *A sad... a to da možda je ta komunikacija malo bolja, ne znam ni sam...mi radimo svoj posao pa sad. Možda eto to što smo spomenili, ta neka...vidljivost...da nas ima malo više pa da nas vide al sad...ne znam jel to moguće i bili pomoglo. Al dosta puta su oni već u startu ono, protiv, pa je teško promijenit to mišljenje...al eto, ponavljam, mi svoj posao radimo, naravno, uvijek se tu može nešto poboljšati...sad...ne znam...komunikacija i to.*

I: Postoje li neke prepreke s kojima se možda suočavate kada ste u intervencijama, ili ako primite neki poziv, općenito ono, prepreke u pružanju pomoći građanima?

S3: *A zna bit nekih nesporazuma između njih i nas, a i nedostatak osoblja, sad pogotovo preko ljeta. Ali uspije se sve riješiti. Al da...eto ta komunikacija možda ponavljam.*

I: Isto je dosta građana reklo da smatraju da nisu dovoljno educirani o radu policije, mislite li da se to treba poboljšati, jel bi vama to bilo u cilju ili ipak nije prioritet?

S3: *Pa, slušajte, tko hoće upoznati će se, mi smo prisutni, tu smo...samo što eto da, vjerujem da dosta njih možda eto, ako nisu ni upućeni u naš posao ni ne mogu imati to povjerenje o kojem pričamo, a i...dosta nas se krivi za neke stvari što nismo krivi, krivo se tu gleda na neke stvari, loše se to iskomunicira...svašta vide ono po fejsu, medijima takozvanim, pa eto, prosude, a sad kako prosude...ne mogu tu ništa.*

I: Jeste li vi osobno dobili neke komentare? Pozitivne, na primjer pohvale, ili negativne...kritike i to?

S3: *Pa jesam da, dobio sam i pozitivne i negativne. A pozitivni ono, motiviraju, naravno, dobro se osjećaš. A negativni...a nekad te malo frustriraju ali, ne smiješ gledat na to tako, ne smiješ se iznervirat. Naravno ako je neka kritika valjana to se uzima u obzir i to...ali većinom su prazne priče ili komentari...al da...pohvale uvijek dobro dođu, uljepšaju posao. Kad vidiš da te cijene motivira te, a sad ovo negativno...tog*

*će uvijek biti, ipak smo policija....*

**I:** Znači komentari bili dobri ili loši uzimaju se u obzir...

**S3:** *Da, da naravno.*

**I:** I eto to bi bilo to...hvala vam na sudjelovanju.

**Mjesto: Split**

**Datum: 3.8.2024.**

**Vrijeme: 15:30**

**Sugovornik 4 (S4)**

**Ispitivačica (I)**

**I:** (Čitanje informiranog pristanka)

**I:** Možemo početi...vaš spol?

**S4:** *Muško.*

**I:** Dob?

**S4:** *27 godina.*

**I:** Postignuti stupanj obrazovanja?

**S4:** *Srednja stručna sprema.*

**I:** Radna pozicija u policiji?

**S4:** *Policajac, u ophodnji.*

**I:** Radni staž?

**S4:** *3 godine.*

**I:** Možete li ukratko opisati svoj posao i radne uvjete? Kako izgleda vaš uobičajen, tipičan radni dan?

**S4:** *Radim u smjenama, uglavnom patroliram određenim dijelom grada, nadgledam, reagiram na pozive građana. Svaki dan nam je skoro različit, ovisi o dobu godine, ovisno o tome što se događa na terenu. Nekad su to manji incidenti, nekad veći, i tako...*

**I:** Koje su najčešće intervencije na kojima radite?

**S4:** *Najčešće se radi o remećenju javnog reda i mira, prometne nesreće, na žalost ima tu i nasilja u obitelji dosta...Ali na sreću, dosta dana je prilično rutinski, barem kad prođe ljeto, ali naravno, ima svega.*

**I:** Kako biste ocijenili radno okruženje u postaji kojoj pripadate?

**S4:** *Zadovoljan sam. Kolege su super, uvijek smo tu jedni za druge, a i šefovi su prilično korektni.*

**I:** Imate li na raspolaganju svu potrebnu opremu i resurse za rad u svakom trenutku?

**S4:** *Imamo potrebnu opremu da. Opremljeni smo haha...*

**I:** U redu, znači zadovoljni ste svojim trenutnim radnim okruženjem?

**S4:** *Da, u cjelini jesam. Posao može biti stresan, ali radimo u dobroj ekipi i to ti znači puno, zadovoljan sam.*

**I:** Jeste li zadovoljni trenutnom plaćom?

**S4:** *Plaća je skroz solidna hahah.*

**I:** Lijepo za čuti da ste zadovoljni...

**I:** Postoji li mogućnost za napredovanje u vašoj službi? Jeste li motivirani za daljnji razvoj?

**S4:** *Postoji mogućnost napredovanja, ali to zahtijeva dodatnu edukaciju. Motiviran sam, ali trenutno sam zadovoljan svojom pozicijom i više fokusiran sam na ono, na stjecanje iskustva, polako...*

**I:** Kako biste opisali radnu atmosferu? Jesu li odnosi s nadređenima dobri?

**S4:** *Atmosfera je dobra. Kolegijalnost je tu, a i nadređeni su prilično ono, tu, pristupačni. Uglavnom, podrška je tu, sve je dobro.*

**I:** Koji su najčešći izazovi s kojima se susrećete u svakodnevnom radu?

**S4:** *Stres na terenu, pogotovo kad se radi o nepredvidivim situacijama.*

**I:** Što vas je motiviralo da se pridružite policijskoj službi?

**S4:** *A zanimalo me odkad sam bio mali hahaha, ali evo, stvarno sam oduvijek htio raditi ono, to, da pomognem ljudima, ta neka ozbiljnost posla, smisao i to...*

**I:** A jeste li uvijek motivirani za rad, općenito kako biste ocijenili vašu trenutnu motivaciju? Je li ista kao na početku?

**S4:** *Motivacija je još uvijek jaka, uvijek je tu...naravno nekad zna umor, stres i to utjecat, al tu je ona uvijek.*

**I:** Koliko vam je važan aspekt pomaganja zajednici u odnosu na financijski aspekt posla?

**S4:** *Pomaganje zajednici mi je vrlo važno, to je ono što me najviše motivira. Naravno, financijski aspekt je bitan, ali nije presudan.*

**I:** Utječu li radni uvjeti na vašu motivaciju?

**S4:** *A utječu u određenoj mjeri. Dobri uvjeti olakšavaju posao logično, i održavaju motivaciju.*

**I:** Vidite li svoj profesionalni rast u policiji? Imate li dugoročne ciljeve?

**S4:** *Vidim mogućnost za napredovanje i imam nekoliko ciljeva, ali trenutno sam zadovoljan tu di jesam.*

**I:** I sada zadnji dio pitanja se odnosi na anketu koja je znači bila provedena prije ovog intervjua, radila se o mišljenjima i stavovima građana o policiji...Dosta njih je komentiralo da nema dovoljno policajaca na ulici, da nisu dovoljno vidljivi u svim dijelovima grada pa...

**I:** Kako biste ocijenili vašu prisutnost na ulicama? Smatrate li da ste dovoljno prisutni i dostupni u svim dijelovima grada?

**S4:** *Mislim da smo dobro raspoređeni s obzirom na potrebe za tim, naravno u nekim djelovima je potrebnije, veći protok ljudi, turista sada preko ljeta, i to...al, mislim, može to biti i više, ali sada jel trenutno izvedivo ne znam...al ovaj, tu smo. Možda eto, radi preventivnih mjera bi bilo dobro da smo svuda, to je istina da nismo baš u svakom, ovaj, kutu grada hahah. Ali trenutno na žalost, nema nas toliko, to bi zahtijevalo baš ono, velik broj, visok broj radne snage, a nemamo to trenutno. Ali tamo di treba nas ima, nek se ne brinu haha....*

**I:** Mislite li da bi povećanje prisutnosti bilo izvedivo?

**S4:** *Teško je reći, mislim da nas nema toliko da bi značajno povećali prisutnost, ali radimo najbolje što možemo.*

**I:** Građani su također u značajnoj mjeri na pitanje bi li se obratili policiji za pomoć u slučaju problema odgovorilo kako bi se obratili, ali ne vjeruju da bi policija mogla pomoći. Kakav je vaš komentar na to da građani možda nemaju dovoljno povjerenja u sposobnost policije da im pomogne?

**S4:** *Žao mi je čuti da građani imaju takav dojam. Mislim da puno toga dolazi iz nepoznavanja stvarnog rada policije i načina na koji mi zapravo funkcioniramo. Mi se trudimo pružiti najbolju moguću pomoć u svakoj situaciji, ali na kraju, često ovisi o sudovima i drugim institucijama, koji oni vrlo često miješaju s našim poslom. A i isto tako ono, također je važno da građani shvate kako i mi imamo svoje ograničenja, ali uvijek radimo u interesu njihove sigurnosti.*

**I:** Koje su neke od prepreka koje policija može imati u pružanju pomoći građanima?

**S4:** *A najveći problem je obično nedostatak osoblja, ne možemo jednostavno količinski stić sve odma, al ono šta je hitno i bitno je odma riješeno. Neke stvari moraju čekat, al kad stvarno treba to je ono, odma smo tu. Al ovo, da se razumijemo, ima policajaca, ali nismo svi obučeni za isto, ne može svako sve, ali šta treba odradi se, ništa nije propušteno...Al uz to eto i ta komunikacija s građanima, kao što ste rekli, al ovoga, ako nema tog povjerenja teško je, ako ima povjerenja i ako je komunikacija dobra sve će se lakše riješit.*

**I:** Što po vašem mišljenju može poboljšati i povisiti to povjerenje građana u policiju?

**S4:** *Građani trebaju bolje razumjeti što radimo i kako im možemo pomoći. Možda neki češći kontakt, al opet, kontakt je tu već kad se problem napravio...al eto, možda neke preventivne akcije, javni događaji i to.*

**I:** Dosta ispitanika je isto tako odgovorilo kako nije dovoljno educirano o radu policije. Mislite li da je to možda razlog zašto neki nemaju dovoljno povjerenja?

**S4:** *Da, to je sigurno jedan od razloga. Ako ljudi ne znaju što točno radimo i kako radimo, lako je steći pogrešan dojam...šta je i logično.*

**I:** Postoje li načini na koji se može više educirati građane? Je li po vašem mišljenju u cilju da se građane upozna s vašim radom?

**S4:** *A slušajte, naravno, samo i za to bi trebalo izdvojiti vremena. Za neke ajmo reć, mlađe generacije, možda i mojih godišta sad evo ne znam preko društvenih mreža možda. Al sad, trebalo bi se razmislit o nekim načinima, taktikama kako ih educirat hahah, al sad, treba posložiti i prioritete, al nebi škodilo naravno da su malo više poznati, možda bi bilo i manje negativnih komentara hahaha...*

**I:** A jeste li vi osobno ikada dobili neke komentare, bilo pozitivne ili negativne?

**S4:** *Da, bilo je i pohvala i kritika. Uglavnom, kada obavimo posao kako treba i građani to prepoznaju, dobijemo pohvale. Ali dosta je tu, ima tu dosta kritika, negativnih komentara, pogleda, ovo ono, al ono, nekako si naviko.*

**I:** Kakva je vaša reakcija na te komentare?

**S4:** *Pohvale uvijek motiviraju...a kritike, s druge strane, pokušavam ne shvaćati pre ozbiljno, stvarno se svako trudi raditi svoj posao. Ako su opravdane saslušam, vidim jesu valjane ono, jel treba šta poboljšati, ali opet, pokušam ignorirati negativno.*

**I:** Eto i to bi bilo to, hvala vam na sudjelovanju.

**S4:** *Hvala vama.*

**IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

kojom ja PETRA GEROVAC, kao pristupnik/pristupnica za stjecanje zvanja  
magistra/magistrice SOCIOLOGIJE, izjavljujem da je ovaj diplomski rad rezultat  
isključivo mogega vlastitoga rada, da se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu  
kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio diplomskoga rada nije  
napisan na nedopušten način, odnosno da nije prepisan iz necitiranoga rada, pa tako ne krši ničija  
autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio ovoga diplomskoga rada nije iskorišten za koji drugi rad  
pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Split, 13.9.2024.

Potpis

