

Policijsko delo z oškodovanci premoženjske kriminalitete – med prijaznostjo in učinkovitostjo¹

Anton Dvoršek,² Darko Maver³ in Gorazd Meško⁴

Avtorji obravnavajo razloge, zakaj se policisti v zadnjem času intenzivneje ukvarjajo s tem, kakšne reakcije doživljajo žrtve premoženjske kriminalitete, kako jim pomagati ter kako žrtve ocenjujejo njihovo delo. Ugotavljajo, da so razlogi različni – od čisto kriminalističnih (žrtve so dober vir informacij za preiskavo primera in možnosti preprečevanja bodoče viktimizacije), prek psihosocialnih (žrtve pričakujejo, da jim bodo policisti, ki se z njihovim primerom ukvarjajo, pomagali vzpostaviti porušeno psihično ravnotežje), do strateških (zadovoljstvo žrtev s postopki preiskovalcev je lahko pomemben indikator uspešnosti policijskega dela, ki se že dolgo ne more pohvaliti z visoko raziskanostjo premoženjskega kriminala). Dokaj visoke ocene oškodovancev premoženjske kriminalitete se skladajo z rezultati prejšnjih domačih raziskav. K visokim ocenam oškodovancev o strokovnosti policijskih postopkov so prispevale ne le ocene strokovnega pristopa pri ogledu kaznivega dejanja in zbiranju relevantnih informacij ob prijavi in kasnejši preiskavi, temveč tudi prijaznost ob prvem stiku, dajanje občutka, da so za policiste informacije oškodovancev pomembne, dajanje navodil glede samopomoči, sporočanje dodatnih informacij, informiranje o napredku preiskave, skratka vse tisto, kar naj bi pomirilo oškodovanca. Sklepamo lahko, da so nove strateške usmeritve policije k oškodovancem dale določene rezultate, opazen je drugačen vsebinski odnos do oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj, pomanjkljivosti pa so še na izvedbeni ravni. Odpravili bi jih lahko z usposabljanji glede komunikacijskih spretnosti ter posredovanjem dodatnih (viktimoloških) spoznanj, na katere opozarja tudi pričujoči prispevek.

Ključne besede: žrtve kaznivih dejanj, pomoč žrtvam, premoženjska kriminaliteta, policijski postopki, ocena, policisti, delo z žrtvami kaznivih dejanj

UDK: 351.74-051: 343.7-058.6

Uvod

Ugotavljanje stališč žrtev oziroma oškodovancev kaznivih dejanj do postopkov policistov (mislimo na uniformirane policiste in kriminaliste, ki obravnavajo kazniva dejanja v različnih fazah preiskave – od sprejema prijave do kasnejših stikov z oškodovanci, po ogledu kraja in prvem pogovoru), je posledica različnih kriminoloških in še zlasti viktimoloških spoznanj ob koncu dvajsetega stoletja. Policiste so do takrat zanimale žrtve zlasti kot pomembni viri informacij za nadaljnje preiskovanje kaznivega dejanja. Kanduč (2002) govori v zvezi s tem o tako imenovani instrumentalni uporabi oškodovancev in prič, ki je zgolj v funkciji dokazovanja krivde storilcu, kar vodi v sekundarno viktimizacijo, ta pa ima za posledico distanciranje ljudi

od preiskovalnih institucij, v prvi vrsti policije. Novejša spoznanja pa so pokazala, da žrtve premoženjske kriminalitete zaradi psihične in/ali materialne škode potrebujejo pomoč, da kar najhitreje zopet normalno zaživijo v svojem okolju. Poleg psihične pomoči v obliki pomirjanja so pomembne še drugi oblike pomoči – od finančne do strokovnega svetovanja, kako se zavarovati pred ponovnim oškodovanjem zaradi kriminala. Zadnje obdobje viktimoloških raziskovanj se po Šelihovi (2002) prav zato imenuje obdobje razvoja pomoči žrtvi (v: Kanduč, 2002). Ker se je pokazalo, da žrtve tako pomoč pričakujejo tudi od policistov, ki običajno prvi pridejo v stik s (prizadetimi) oškodovanci, so se ti morali začeti odzivati drugače. Še zlasti pri preiskovanju premoženjskega kriminala, ki ima v policijskih statistikah kar okoli tričetrtinski delež.⁵

Skrb policistov za žrtve ima torej različne razsežnosti. Pomiritev je ena pomembnejših in jo je mogoče doseči na

¹ Prispevek je nadaljnja analiza raziskave, ki jo je za Ministrstvo za notranje zadeve R Slovenije izvedel Dvoršek s sodelavci (2005).

² Dr. Anton Dvoršek, docent za kriminalistiko, Fakulteta za policijsko-varnostne vede, Univerza v Mariboru. Vodja raziskave z naslovom Raziskava o ocenah in stališčih oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj do postopkov policistov in kriminalistov (2005), na podlagi katere je nastal pričujoči prispevek.

³ Dr. Darko Maver, redni profesor za kriminalistiko, Fakulteta za policijsko-varnostne vede, Univerza v Mariboru.

⁴ Dr. Gorazd Meško, izredni profesor za kriminologijo, Fakulteta za policijsko-varnostne vede, Univerza v Mariboru. Za ta prispevek je opravil statistične analize izbranih podatkov iz raziskave, ki jo je opravil Dvoršek s sodelavci (2005).

⁵ Podatki iz policijskih statistik za leto 2004 (http://www.policija.si/si/statistika/lp/2004/lp_2004.pdf) kažejo naslednjo podobo: tatvin je bilo 27.801, vlomov 22.460, poškodovanj tujih stvari 6.963, ropov pa 398. Drugih premoženjskih kaznivih dejanj, ki niso predmet raziskave, je bilo 7628. Skupaj predstavljajo približno 76 % delež vse zaznane kriminalitete. Struktura tudi v prejšnjih letih bistveno ne odstopa, podobne deleže poznajo tudi nemške policijske statistike (glej npr. BKA, 2005:29), le da je delež premoženjske kriminalitete nekoliko nižji (70 %).

različne načine, med drugim tudi s strokovnim preiskovanjem primera, ki da oškodovancu občutek, da bo storilec odkrit in ga bo doletela zaslužena kazen, sam pa bo morda dobil povrnjeno škodo. Nič manj ni pomemben strokovni nasvet, kako se zavarovati pred ponovno viktimizacijo. Znano je, da je mogoče marsikatero kaznivo dejanje na področju premoženjskega kriminala preprečiti z različnimi situacijskopreventivnimi ukrepi. S koristnimi informacijami dajejo policisti žrtvam občutek strokovne kompetentnosti, zmanjšujejo strah pred bodočo viktimizacijo in vračajo občutek varnosti. Feltes (1996:258) v zvezi s tem ugotavlja, da policist po novem ne bo več učinkovit preiskovalec, temveč usposobljen pomočnik in svetovalec žrtvam.

Verjetno same ugotovitve raziskav, da žrtve premoženjske kriminalitete potrebujejo pomoč, za policiste ne bi pomenile zadostne vzpodbude za intenzivnejše (dodatno) delo, ki naj bi oškodovanca pomirilo in ponovno vzpostavilo njegovo porušeno psihično ravnotežje. Policisti so namreč po naravi stvari z vsemi silami usmerjeni k osumljencem in jim pomeni dodatno ukvarjanje z žrtvami le izgubo časa in energije, saj neposredno ne prispeva k hitrejšemu odkrivanju osumljencev. Vzroke, da se policija v zadnjem času vendarle bolj načrtno ukvarja z žrtvami premoženjskega kriminala, kaže iskati drugje. Množičnost in vztrajno naraščanje premoženjskega kriminala, njegova vedno nižja preiskavnost,⁶ spoznanja o visokih stroških represivnih policijskih strategij⁷ ter spoznanja kriminologije o možnostih (situacijske) prevencije so pripeljali do preusmeritev kriminalitetne politike, ki je postavila v ospredje preprečevanje. Policisti, ki so morali slediti novim usmeritvam, so hitro spoznali, da so lahko oškodovanci najboljši vir informacij o tem, katere slabosti pri zavarovanju njihovega premoženja je storilec izbral, ter kako izboljšati zaščito potencialnih žrtev premoženjskega kriminala.

⁶ Podrobneje o tem glej vsakoletna poročila o delu slovenske policije (http://www.policija.si/si/statistika/lp/2004/lp_2004.pdf): skupna preiskavnost je bila še leta 1997 64 %, leta 2004 je bila le še slabih 46 %. Premoženjska kriminaliteta je bila leta 1997 preiskana 49 %, leta 2004 je padla na 29 %. Vlomi, ki žrtve še posebej psihično prizadenejo, so bili leta 1997 preiskani še 29,5 %, leta 2004 pa komaj 15,6 %. S tem smo se že zelo približali Nemčiji, ki je imela istega leta vlome preiskane 13,9 %. 85,9 % vseh nepreiskanih kaznivih dejanj se v Nemčiji nanaša na vlome, tatvine in poškodovanja tujih stvari (BKA, 2005:68).

⁷ Po ugotovitvah Feltesa (1996:573–602) razišče nemški kriminalist samostojno z lastno dejavnostjo letno le od 2 do 10 kaznivih dejanj, angleški pa 3 do 10 (isti pomislek kot prej) kaznivih dejanj. S tega vidika znašajo samo policijski stroški enega preiskanega kaznivega dejanja več deset tisoč evrov. Pri tem niso upoštevani stroški pravosodja. Le 30 % odkritih osumljencev v Nemčiji je obsodjenih. Zato se je Feltes zavzel za uvedbo preventivnih strategij, ki bi imele nedvomno ugodnejše razmerje med vloženi sredstvi in učinku.

Za močnejši zasuk policistov k oškodovancem (premoženjske kriminalitete) pa so zaslužna še druga spoznanja. Ker so rezultati preventivnih prizadevanj merljivi šele na daljši rok, učinkovitost policijskega dela, merjena s preiskavnostjo,⁸ pa je bila še naprej slaba, so se porodile ideje o dodatnih kazalcih uspešnosti dela policistov. Med alternativnimi kazalci je tudi stopnja zadovoljstva s policijskim delom, merjena z ocenami oškodovancev. Pomena novih kazalcev se je v zadnjih letih zavedla tudi slovenska policija.⁹

Določen impulz za usmeritvam policistov k oškodovancem (premoženjskih) kaznivih dejanj pomeni tudi uveljavljanje koncepta v lokalno skupnost usmerjenega policijskega dela. Sestavni del tega koncepta zagotavljanja varnosti je vključevanje različnih subjektov, ki delujejo v okviru lokalne skupnosti. Med njimi imajo nedvomno pomembno mesto bivši oškodovanci, ki so bili žrtve različnih kaznivih dejanj in so najbolj zainteresirani za učinkovite ukrepe, ki bi preprečevali ponovno viktimizacijo, po drugi strani pa so tudi najbolj kritični ocenjevalci strokovnosti in učinkovitosti dela policistov. To še posebej velja za večino premoženjskega kriminala.

Za zanimanje policistov za žrtve (premoženjske) kriminalitete je še en razlog. Naj bo sodobna tehnika še tako sofisticirana, ne more nadomestiti informacij, ki jih policisti lahko dobijo od javnosti, torej posameznikov, ki zaznavajo pomembne informacije o varnostnih dogodkih ali njihovih povzročiteljih. Zato se morajo policisti neprestano boriti za njeno naklonjenost. V boljših odnosih ko so policisti z javnostjo, raje bo ta sodelovala pri odkrivanju in preiskovanju kaznivih dejanj. Zato vse policijske preiskovalne strategije iščejo možnosti za izboljšanje sodelovanja z zavezniki, to je zunanji okoljem (Dvoršek, 2001:117–118), to pa (še zlasti) velja za žrtve (premoženjskih) kaznivih dejanj oziroma oškodovance. Raziskave namreč kažejo, da policija zbere pri odkrivanju in preiskovanju vsakdanjega kriminala s sodelovanjem občanov kar 90 % vseh potrebnih informacij (Brisach, Ullmann, Sasse, Hübner, Desch, 2001:58).

Oškodovanci (premoženjske kriminalitete) so torej v zadnjem času začeli zanimati policijo z novih zornih kotov. S pozitivnimi ocenami dela si lahko policija popravi omajan

⁸ Že Feltes (1996:584) je ugotovil, da povečanje kadrovskih in materialnih potencialov nima bistvenega vpliva na obseg preiskavnosti kriminalitete, zato delež preiskavnosti ne more biti glavni pokazatelj učinkovitosti policijskega dela. Policijske statistike nam namreč nič ne povedo o kvaliteti posamezne policijske preiskave. Eno kaznivo dejanje lahko preiskovalec preišče v enem delovnem dnevu, za drugo jih potrebuje sto.

⁹ Na to je pri nas med prvimi opozoril Gorenak (2003), ki je s tem namenom tudi vzpodbudil raziskavo stališč oškodovancev premoženjske kriminalitete do postopkov policistov in kriminalistov. Pri tem se je skliceval na pozitivne izkušnje finske in irske policije z novimi indikatorji uspešnosti policijskega dela.

ugled v javnosti. Toda novi pristopi zahtevajo tudi nova znanja o tem, kakšno obliko in vsebino naj ima skrb za oškodovance. Policisti, ki se ukvarjajo z omejevanjem kriminalitete, morajo vedeti, kako različni kriminalni dogodki vplivajo na žrtve in kako se različne žrtve odzivajo nanje. Žrtve morajo znati pomiriti, na kakšen način, pa je odvisno od posamezne preiskovalne situacije.¹⁰ Ob tem se raziskovalcem zastavljajo različna vprašanja. Med drugim jih zanima, ali se oškodovanci različnih oblik premoženjske kriminalitete soočajo s podobnimi duševnimi in telesnimi težavami in ali potrebujejo enake oblike pomoči. Zanima jih, katere okoliščine (spol, starost, izobrazba, število oškodovanj, višina škode ipd.) vplivajo na ocene oškodovancev. Po katerih merilih (poleg uspešne preiskave primera) ocenjujejo njihovo strokovnost? S kakšnimi odzivi lahko policijski preiskovalci pomirijo oškodovance in jim vračajo porušeno psihično ravnotežje? In ne nazadnje, ali so policisti dovolj usposobljeni za tovrstno pomoč žrtvam?

2 Spoznanja o pomoči oškodovancem premoženjskega kriminala pri policijskem preiskovanju

Le redke tuje raziskave, ki se ukvarjajo z reakcijami oškodovancev in ocenjevanjem postopkov policistov, obravnavajo oškodovance premoženjske kriminalitete kot posebno skupino. Ta skupina je običajno priključena žrtvam drugih oblik kriminala, zlasti nasilniškega. Med prvimi kaže omeniti Hougha in Mayhewa (1983) ter Mayhewa (1984), ki so v britanski pregledni študiji o kriminaliteti proučevali žrtve premoženjskega kriminala in različnih oblik nasilja. Med žrtvami, ki so imele po viktimizaciji hujše težave, so bile na prvem mestu žrtve nasilniških deliktov (30 %), sledile so žrtve vlomov (24 %) ter žrtve tatvin vozil (20 %). Ugotovila sta, da je duševna prizadetost žrtve odvisna od vrste dogodka, osebnostnih značilnosti oškodovanca pa tudi od odnosa preiskovalcev kriminalnega dogodka.

Podobno skupino oškodovancev, torej žrtev premoženjske kriminalitete ter (seksualnega) nasilništva, je proučeval Kury s sodelavci (1996). Vsak tretji oškodovanec z območja bivše Vzhodne Nemčije in vsak četrti iz bivše Zahodne Nemčije je bil s postopki policistov deloma ali popolnoma nezadovoljen. Oškodovanci so imeli občutek, da se policijski preiskovalci premalo trudijo pri preiskavi njihovega primera. Ugotovil je

¹⁰ Svet Evrope je že leta 1987 izdal priporočilo, kako naj ravna policija z žrtvami kaznivih dejanj. V njem se med drugim navaja, da morajo delovati policisti pri delu z žrtvami pomirjujoče, razumevaljoče in konstruktivno. V nadaljevanju sicer govori, da morajo seznaniti žrtve z možnimi oblikami pomoči in praktičnimi in pravnimi nasveti ter jih obveščati o nadaljnjem poteku preiskave (Assistance to Victims and Prevention of Victimization, 1988), toda ti napotki so presplošni za praktično rabo.

še, da oškodovanci, mlajši kot 35 let, ocenjujejo delo policistov bolj kritično kot oškodovanci nad to starostno mejo. Zanimivo je, da je imelo malo oškodovancev pripombe na prijaznost in razumevanje ob stikih s policisti. Takih je bila le ena petina z območja bivše Zahodne Nemčije in ena tretjina iz bivše Vzhodne Nemčije. Tudi glede tega so bolj kritični mlajši oškodovanci (pozitivne ocene je dalo le 30 % oškodovancev, mlajših od 35 let iz bivše Zahodne Nemčije in 10 % iz bivše Vzhodne Nemčije).

Drugi raziskovalci so se usmerili na žrtve vlomov v stanovanja. Že Maguire (1980) je ugotovil, da viktimizacija močno vpliva na žrtve vlomov v stanovanja zaradi kršenja pravice do zasebnosti in čustvovanja žrtev in da je psihično oškodovanje v večini primerov pomembnejša od materialne škode. Večji vpliv (strah, zmedenost) ima na ženske kot na moške. Tudi Baumann (v Hermanutz, Lasogga, 1998) ugotavlja, da bi morali žrtvam vlomov v stanovanja zaradi »psihičnih poškodb« nameniti posebno pozornost.

Iz raziskave Nicholisa (1991) izhaja, da 61 % žrtev vlomov v stanovanja ocenjuje, da so policisti pokazali (zadostno) zavzetost za uspešno preiskavo primera, v 42 % primerov pa so žrtvam ponudili informacije, kako se zavarovati pred vlomilci. Na pozitivne ocene žrtev so najbolj vplivali: spoštljiv odnos policistov, prijaznost, profesionalni odnos in dajanje dodatnih informacij na kraju vloma. Dejstva, da je uspešno preiskanih le 22 % obravnavanih vlomov, žrtve niso ocenile kot slabo. Ugotovil je še, da niti etnična pripadnost žrtev niti območje njihovega bivanja nista pomembneje vplivala na ocene policijskega dela.

Kilchling (1995) je ugotovil, da vlom v stanovanje ni samo premoženjski delikt, temveč v enaki meri tudi delikt nasilja, saj pride do močnega posrednega stika med žrtvijo in storilcem. Gre za vdor v intimni svet žrtve. Vrednote, ki so povezane z varovano intimnostjo, se porušijo. Žrtev dobi občutek, da v stanovanju ni več varna, dom ni več njeno skrivališče. To vodi v strah pred prihodnostjo (da bodo ponovno žrtve vlomilcev), ki se ga dolgo ne more rešiti.

Deegener (v Hermanutz, Lasogga, 1998) je proučeval dolgoročne posledice viktimizacije žrtev vlomov v stanovanja. Ugotovil je, da utrpi 70 % oškodovancev duševne posledice. Okoli 50 % jih muči strah, od tega 30 % močno do zelo močno. Motnje spanca ima po vladu v stanovanje 42 % oškodovancev, 30 % jih poroča o večji živčnosti, enak delež o morastih sanjah. To nakazuje potrebo po dolgoročnejšem obravnavanju teh žrtev.

Mawby (1998) je proučeval žrtve vlomov v Angliji, Nemčiji, na Poljskem in Madžarskem. Med drugim je ugotovil, da so žrtve najbolj negativno ocenjevale dejstvo, da preiskovalci po njihovem mnenju niso pokazali dovolj zavze-

tosti za uspešno preiskavo njihovega primera in da so se do žrtev obnašali neprizadeto.

Zanimiva je raziskava Hermanutza in Lasogge (1998), ki je med drugim usmerjena na ugotavljanje:

- kako doživljajo žrtve dejansko stanje takoj po vlamu v stanovanje,
- kaj spremeni vlom v dolgoročnem ravnanju žrtve,
- kakšna napotila (nasvete) dobijo žrtve od policije,
- katere napotke policije in drugih oseb o ravnanju ocenjujejo kot dejansko pomoč in katerih napotkov policije ne sprejemajo.

Ker gre za edino tovrstno raziskavo, navajamo ključne ugotovitve nekoliko podrobneje. Po 42 tednih so oškodovanci še vedno čutili strah (s povprečno oceno tri na šeststopenjski lestvici, vendar z velikimi razlikami med vrednostmi). Ena tretjina se jih boji, da bodo ponovno žrtve vloma, eno petino je strah morebitnega neposrednega srečanja z vlomilcem. Večina žrtev (okoli 90 %) je po vlamu spremenila navade. Kar 38 % jih veliko bolj natančno preverja, ali so okna zaprta, vrata zaklenjena, 28 % si jih je omislilo mehanske ali elektronske varnostne naprave. Ena tretjina je začela zaklepiti vhodna vrata, 19 % jih je poskrbelo, da imajo vrednejše stvari na posebej varnih mestih (npr. trezorjih). V 15 % primerov so se žrtve pogovorile s sosedi, da bodo bolj pozorni na neznanca v bližini stanovanj. Deloma se je spremenilo tudi ravnanje družinskih članov. V 19 % so pri otrocih /zlasti deklicah/ opazili celo večje spremembe kot pri odraslih (strah; niso hoteli biti več sami doma, motnje spanca, ki so trajale daljši čas). Za kar 57 % žrtev je bila najhujša škoda vpad v zasebnost, 29 % jih je na prvo mesto postavilo izgubo občutka varnosti, samo pri 13 % žrtev je na prvem mestu materialna škoda. 58 % žrtev je ocenilo prvi stik s policijo kot pomirjujoč, 42 % pa ne. 53 % oškodovancev je označilo kot pozitivno strokovno ravnanje policije, prizadevnost, pripravljenost pomagati in prijaznost. Žrtve so ocenile pozitivno, če so se policisti z njimi pogovarjali, jih mirili in/ali pokazali skrb za otroke. V 60 % primerov so policisti svetovali žrtvam, večinoma glede možnosti boljšega (za)varovanja stanovanja. V dobrih treh četrtinah so se odzvali samoiniciativno, v eni četrtini pa na prošnjo žrtve. Med negativnimi ocenami prevladuje pretirana rutina policistov, povezana s pomanjkanjem motivacije in (preveliko) hitrostjo dela na kraju dejanja. Sledijo neuspešni poskusi dobiti informacijo o napredku preiskave. Negativna ravnanja je navedla približno četrtina oškodovancev. Skoraj polovica, 49 % žrtev, ocenjuje kot negativno ravnanje policistov rutinske izjave, ki nakazujejo sokrivo žrtev (stanovanje ste imeli slabo varovano), 36 % jih navaja kot negativne izjave, češ da so storilci odnesli stvari manjše vrednosti (bagateliziranje vloma).

Na vprašanje, kakšno ravnanje naj bi bilo po njihovem mnenju primerno v stikih z žrtvami, je 53 % policistov odgovorilo, da

je treba iti žrtvi naproti in pokazati razumevanje za njeno stisko. 47 % jih je navedlo kot pomembno tudi vzbujanje občutka pri žrtvi, da k preiskavi pristopajo profesionalno, 44 % pa jih je menilo, da morajo pri žrtvi odpraviti občutek strahu. 31 % jih meni, da sodi med dobra ravnanja svetovanje žrtvam, kako se zavarovati pred ponovnimi vlomi. 38 % vprašanih policistov je menilo, da so vsakodnevni napotki žrtvam primerna oblika dela preiskovalcev, 31 % pa jih meni, da je bolje žrtve napotiti k specializiranim (zasebnim) varnostnim institucijam. Več policistov je predlagalo, da bi bilo koristno, če bi imeli pisni opomnik o tem, kaj so svetovali posameznim oškodovancem, da bi jih potem po štirih tednih še enkrat poklicali in preverili uspešnost »prve pomoči«. Pol policistov je še menilo, da se je pri obravnavi vlomov treba ozirati tudi na otroke, ki so lahko žrtve, pri čemer je treba pokazati sočutje za njihovo prizadetost. 62 % policistov je navedlo, da je še posebej pomembno ukvarjati se s starejšimi žrtvami in biti v pogovoru obziren in razumevajoč.

Tudi v Sloveniji je bilo zadnja leta opravljenih nekaj raziskav o tem, kaj menijo oškodovanci premoženjskega kriminala o postopkih policistov. Prve raziskave so bile pilotske in ne dovoljujejo splošitev.¹¹ Gorenak s sodelavci (2002) pa je z raziskavo na reprezentativnem vzorcu oškodovancev kaznivih dejanj ugotovil, da so oškodovanci dokaj zadovoljni s postopki policistov ob prijavi (aritmetična sredina za prijaznost in strokovnost 3,80 na pet stopenjski lestvici), vendar so dokaj nizko ocenili njihova prizadevanja za pomiritev žrtve (aritmetična sredina 2,67). Podobno velja tudi za postopke ob ogledu kraja kaznivega dejanja (bolj zadovoljni so starejši in ženske), tudi tu imajo pomiritevna prizadevanja najnižjo vrednost (aritmetična sredina 2,80). Nadaljni postopki policistov v raziskavi niso bili dodatno obdelani, vendar je indikativen podatek, da se po prijavi oziroma ogledu preiskovalci kar v dobrih 58 % primerov niso več oglašili (pri oškodovancih). Nekoliko pogosteje so se oglašali pri starejših oškodovancih in oškodovankah. Tudi v nadaljnjih stikih so visoko ocenjevali prijaznost (aritmetična sredina 3,84) in strokovne kompetence (aritmetična sredina 3,54), nekoliko manj pa usmerjenost v pomiritev oškodovanca (aritmetična sredina 2,85). Od drugih ugotovitev omenimo, da so policisti samo nekaj več kot polovico oškodovancev seznanili s tem, kje lahko dobijo nadaljnje informacije o preiskovanem kaznivem dejanju. Več kot polovica oškodovancev se po prijavi oziroma prvih stikih s preiskovalci ni več zanimala za preiskavo, le četrtina pa jih je informacije iskala in tudi dobila. Kar 53,4 % oškodovancev

¹¹ V Umek in Meško, (1999), Dobovšek, Meško in Umek (2000) ter Kravanja in Gorenak (2003:121-129) gre za pregled tuje literature in pilotske študije, ki so bile opravljene na majhnih vzorcih na območju policijskih postaj ali policijskih uprav v Sloveniji. Rezultati so pokazali, da so stališča oškodovancev o delu policistov pri preiskovanju kriminalitete dokaj ugodni. Respondenti so kot problematično ocenjevali le obveščanje o rezultatih preiskave in seznanjanje z možnostmi (samo)pomoči. Tudi ponovni obiski policijskih preiskovalcev pri žrtvah so bili relativno redki.

ni vedelo, ali je bil osumljenec kaznivega dejanja odkrit ali ne. Policisti so o tem, ali so odkrili osumljenca ali ne, obvestili le tretjino oškodovancev.

3 Metoda

3.1 Vprašalnik

Za raziskavo smo uporabili prilagojeni vprašalnik, ki ga je Gorenak s sodelavci (2002) uporabil za podobno študijo.

Tabela 1: Značilnosti preučevanega vzorca (N = 698)

Demografske značilnosti	N=	Odstotek*
Spol		
Ženski	302	43.6
Moški	390	56.4
Starost		
Pod 20	44	6.4
21 – 30	140	20.3
31 – 40	121	17.6
41 – 50	135	19.6
51 – 60	124	18.0
Nad 60	125	18.1
Izobrazba		
Osnovnošolska	91	13.1
Srednja	377	54.1
Višja, visoka	114	16.4
Univerzitetna	115	16.5
Vrsta bivališča		
Stanovanje	358	51.6
Lastniška hiša	336	48.4
Kraj bivanja		
Vas	194	27.8
Manjši kraj	128	18.4
Mesto	375	53.8
Oškodovanec kaznivega dejanja		
Enkrat	499	72.5
Dvakrat	132	19.2
Trikrat in več	57	8.2
Območje policijske uprave		
Celje	74	10.9
Koper	30	4.4
Kranj	38	5.6
Krško	7	1.0
Ljubljana	342	50.5
Maribor	99	14.6
Murska sobota	22	3.2
Nova Gorica	22	3.2
Novo mesto	26	3.8
Postojna	11	1.6
Slovenj Gradec	6	.9

* Odstotki so izračunani po številu odgovorov na posamezno vprašanje.

Vprašalnik je poleg demografskih podatkov o oškodovancih vseboval vprašanja o njihovi zaznavi izkušnje s policisti v času prijave premoženjskega kaznivega dejanja in kasnejših stikov oškodovanca s policisti v zvezi s tem dejanjem.

3.2 Vzorčenje in zbiranje podatkov

V sodelovanju z Generalno policijsko upravo smo poslali vprašalnik po pošti dva tisoč osebam, ki so bile v letu 2004 oškodovane s premoženjskimi kaznivimi dejanji in so ta dejanja prijavile policiji. Osebe so bile proporcionalno izbrane po policijskih upravah glede na število prijavljenih premoženjskih kaznivih dejanj oz. na število oškodovancev (prevladujejo žrtve tatvin in vlomov s po 38 % deležem.). Podatke smo zbirali poleti 2005 tako, da smo vprašalnike poslali po pošti oškodovancem premoženjskih kaznivih dejanj iz leta 2004. Izpolnjene vprašalnike je po pošti vrnilo 698 (34.9%) vprašanih.¹²

4 Rezultati

V prispevku predstavljamo le tisti del vprašalnika, kjer smo na petstopenjskih lestvicah ugotavljali, kako so oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj ocenjevali kakovost policijskega dela v zvezi s kaznivim dejanjem, zaradi katerih so bili oškodovani. Del uporabljenega vprašalnika smo najprej obdelali s faktorsko analizo in dobili dva faktorja, ki skupaj pojasnita 62.45% variance. Pri izvedbi faktorske analize smo izračunali koeficient ustreznosti vzorčenja, ki znaša 0.82, kar pomeni, da je rezultate mogoče posploševati. Poleg tega smo izračunali še alfa koeficient zanesljivosti, ki je znašal 0.83, kar priča o visoki zanesljivosti predstavljenih ugotovitev. Rezultati faktorske analize so predstavljeni v Tabeli 2.

¹² Rezultati raziskovalnega dela tega prispevka izvirajo iz podatkov, ko so jo raziskovalci najprej zbrali za namen študije za MNZ, naknadno pa so avtorji opravili dodatne analize zbranih podatkov in sicer tiste, ki so se pokazale za najbolj veljavne in zanesljive ter uporabne za izboljšanje prakse policistov na področju dela z oškodovanci.

Tabela: 2: Faktorska analiza spremenljivk glede ocene stika oškodovanca/oškodovanke s policisti pri in po prijavi kaznivega dejanja

Trditve (1-5)*	Lastna vrednost	Aritmetična sredina
Faktor 1 (pojasnjene 55.1% variance)		
Profesionalno delo z oškodovancem		
Svetovali so mi, kam se po potrebi lahko obrnem po pomoč ali informacije.	0.89	3.68
Dali so mi navodila, kam lahko sporočim dodatne informacije v zvezi s primerom.	0.85	3.89
Dali so mi informacije o nadaljnjih postopkih preiskave.	0.67	3.51
Upoštevali so moja pojasnila in predloge.	0.63	3.80
Dali so mi želene informacije glede tega primera.	0.62	3.67
Dajali so mi občutek, da so moje informacije pomembne za preiskavo kaznivega dejanja.	0.57	3.48
Faktor 2 (pojasnjene 7.35% variance)		
Komunikacija		
Policist me je spraševal pomembne podatke.	0.81	4.22
Bil je strokoven.	0.72	4.04
Splošno zadovoljstvo z delom policista/policistov pri prijavi kaznivega dejanja.	0.71	3.94
Bil je prijazen.	0.69	4.37
S pogovorom me je umiril.	0.64	3.44

*1 pomeni »Se sploh ne strinjam.« in 5 »Se popolnoma strinjam.«

V nadaljnjih analizah smo ugotavljali razlike med spremenljivkami iz obeh faktorjev glede na različne izkušnje z viktimizacijo in druge demografske značilnosti oškodovancev. Najprej smo naredili primerjavo z metodo enosmerne analize variance med oškodovankami in oškodovanci, vendar niti na eni spremenljivki nismo ugotovili statistično pomembnih razlik, niti v skupnem vzorcu, niti v primerjavah po posameznih kaznivih dejanjih. Predstavljamo le tiste primerjave, kjer smo ugotovili statistično pomembne razlike in bi jih kazalo upoštevati pri morebitni operacionalizaciji spoznanj, se pravi pri načrtovanju in izvajanju različnih usposabljanj za policiste in kriminaliste za boljše delo z

oškodovanci kaznivih dejanj. Prva primerjava, kjer smo ugotovili statistično pomembne razlike, se nanaša na oceno profesionalnosti in prvega stika s policisti glede na število viktimizacij v letu zbiranja podatkov, kar je razvidno iz Tabele 3.

Tabela 3: Število viktimizacij v letu zbiranja podatkov

Trditve/Število viktimizacij	enkrat (n=499)	dvakrat (n=132)	trikrat in več (n=57)
Faktor 1 – Profesionalno delo z oškodovancem			
Svetovali so mi, kam se po potrebi lahko obrnem po pomoč ali informacije	3.68/1.55	3.92/1.41	3.18/1.65*
Dali so mi navodila, kam lahko sporočim dodatne informacije v zvezi s primerom	3.92/1.42	3.98/1.41	3.43/1.50
Dali so mi informacije o nadaljnjih postopkih preiskave	3.52/1.41	3.80/1.26	2.86/1.55*
Upoštevali so moja pojasnila in predloge	3.84/1.27	3.81/1.15	3.39/1.48
Dali so mi želene informacije glede mojega primera	3.69/1.30	3.77/1.32	3.07/1.52
Dajali so mi občutek, da so moje informacije pomembne za preiskavo kaznivega dejanja	3.58/1.27	3.44/1.12	2.76/1.55*
Faktor 2 – Komunikacija			
Policist me je spraševal pomembne podatke	4.22/1.00	4.24/1.02	4.11/1.10
Bil je strokoven	4.09/1.03	3.96/1.19	3.73/1.20
Splošno zadovoljstvo z delom policista/policistov pri prijavi kaznivega dejanja	4.01/1.14	3.92/1.16	3.26/1.46***
Bil je prijazen	4.44/0.87	4.26/0.96	3.98/1.24**
S pogovorom me je umiril.	3.48/1.35	3.41/1.33	3.11/1.48

Opomba: Za vsako postavko sta na voljo dva podatka: aritmetična sredina in standardni odklon. Zvezdica označuje raven statistično pomembne razlike (* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.00$). Uporabljena je bila petstopenjska lestvica, pri čemer 1 pomeni popolno nestrinjanje in 5 popolno strinjanje s trditvijo.

Ob dokaj pozitivnih ocenah policistov glede prvega stika z oškodovanci in profesionalnega dela, kaže izpostaviti nekaj pomembnih razlik v ocenah. Osebe, ki so bile tri in večkrat viktimizirane (takšnih je dobrih 8%), ocenjujejo svetovanje policistov glede tega, kam se lahko obrnejo po dodatno pomoč, pomembno nižje kot tiste, ki so bile viktimizirane enkrat ali dvakrat. Prav tako večkrat viktimizirani ocenjujejo z nižjimi ocenami svoj občutek, da policisti upoštevajo njihove informacije kot pomembne za preiskavo kaznivega dejanja, kot enkrat ali dvakrat viktimizirani. Respondenti, ki so bili tri ali večkrat viktimizirani tudi slabše ocenjujejo splošno zadovoljstvo z delom policije pri prijavi kaznivega dejanja. Enako velja tudi za ocene prijaznosti policistov. Rezultati zgornje analize kažejo, da je subjektivna ocena prijaznosti, strokovnosti in odnosa policistov do oškodovancev pomembna za zaznavanje strokovnosti policijskega dela. Ocena strokovnosti dela policistov se slabša z večanjem števila viktimizacij pri določeni osebi.

Naslednja primerjava se nanaša na odpravo škode, ki je nastala s kaznivim dejanjem. Rezultate glede zadovoljstva oškodovancev z delom policistov in odpravo škode predstavljamo v Tabeli 4.

Tabela 4: Primerjava glede na to ali so oškodovancu bili vrnjeni predmeti, denar ali odpravljena povzročena škoda

Trditve/ vračanje predmetov, denarja, povzročene škode	da	ne
Faktor 1 – Profesionalno delo z oškodovancem		
Svetovali so mi, kam se po potrebi lahko obrnem po pomoč ali informacije	4.10/1.21	3.61/1.59
Dali so mi navodila, kam lahko sporočim dodatne informacije v zvezi s primerom	4.14/1.26	3.83/1.47
Dali so mi informacije o nadaljnjih postopkih preiskave	4.28/0.91	3.40/1.39**
Upoštevali so moja pojasnila in predloge	4.27/0.98	3.73/1.29
Dali so mi želene informacije glede mojega primera	4.21/1.07	3.57/1.33***
Dajali so mi občutek, da so moje informacije pomembne za preiskavo kaznivega dejanja	4.18/0.96	3.40/1.24***
Faktor 2 – Komunikacija		
Policist me je spraševal pomembne podatke	4.47/0.77	4.16/1.04**
Bil je strokoven	4.42/0.82	3.95/1.11***
Splošno zadovoljstvo z delom policista/ policistov pri prijavi kaznivega dejanja	4.47/0.80	3.79/1.24***
Bil je prijazen	4.58/0.73	4.33/0.95**
S pogovorom me je umiril.	4.02/1.05	3.34/1.31**

Opomba: Za vsako postavko sta na voljo dva podatka: aritmetična sredina in standardni odklon. Zvezdica označuje raven statistično pomembne razlike (* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.00$). Uporabljena je bila petstopenjska lestvica, pri čemer 1 pomeni popolno nestrinjanje in 5 popolno strinjanje s trditvijo.

Iz podatkov v tabeli 4 izhaja, da so oškodovanci, ki so odujene predmete dobili nazaj ali so dobili poravnano materialno škodo, ocenili policijske postopke pozitivneje od ostalih oškodovancev. To velja za ocene dobivanja informacij o primeru (ob prvem stiku), ocene glede dobivanja informacij o nadaljnjih postopkih preiskave ter ocene občutka, da so informacije, ki jih je posredoval oškodovanec, pomembne za preiskovanje kaznivega dejanja. Poleg tega dajejo oškodovanci, katerih primere so policisti uspešno preiskali (odkrili osumljenca), bolj pozitivne ocene o tem, ali so jih policisti spraševali pomembne/prave podatke, o njihovi strokovnosti, o prijaznosti in uspešnosti pomiritve s pogovorom. Tudi splošna ocena dela policista pri prijavi kaznivega dejanja je bolj pozitivna kot v primerih, kjer policisti niso bili uspešni pri zagotavljanju vračila škode oz. reševanju primerov.

V nadaljevanju smo opravili analizo podatkov z diskriminantno analizo in primerjali vidike policijskega dela pri preiskovanju premoženjskih kaznivih dejanj in zadovoljstvo oškodovancev kaznivih dejanj s profesionalnim delom policistov ter oceno prvega stika. Navajamo le najbolj pomembne ugotovitve primerjav.

Policisti so mi povedali, kam se lahko po potrebi obrnem po pomoč

Ugotovitve analize kažejo, da starejši oškodovanci pogosteje navajajo, da so jim policisti dali pomembne podatke o tem, kam se lahko obrnejo po pomoč, medtem ko mlajši oškodovanci tovrstno informiranje navajajo v manjšem obsegu. Velikost kraja prebivališča vpliva na prepričanje, da oškodovanci dobijo informacije o tem, kam se lahko obrnejo po dodatno pomoč (možno tudi, da v teh krajih ni mogoče dobiti takšne pomoči). Večkrat ko so bili oškodovanci viktimizirani, bolj so prepričani, da so jim policisti ustrezno svetovali glede dodatne pomoči. V primerih, ko so policisti oškodovani osebi povedali, kam se lahko obrne po dodatno pomoč, so ocene na vseh področjih ocenjevanja policijskega dela pozitivnejše kot v primerih, ko policisti oškodovancem takšnih informacij niso nudili.

Policisti so mi dali informacije o nadaljnjih postopkih preiskave

Respondenti, ki so bolj izobraženi, pogosteje navajajo, da so jih policisti obvestili oz. jim dali informacije o nadaljnjih postopkih preiskave, kar pomeni, da je mogoče sklepati, da bolj izobražene oškodovance policisti bolj obveščajo oz. se ti oškodovanci zavedajo nekaterih pravic, ki se jih manj izobraženi ne zavedajo oz. jih policisti o tem ne informirajo.

Policisti so upoštevali moja pojasnila in predloge

Pozitivno mnenje oškodovancev, da so policisti upoštevali njihova pojasnila in pripombe, se pomembno povezuje z ugotovitvijo, da so policisti z oškodovancem ponovno navezali stik in ga obveščali o tem, da se trudijo preiskati primer, kar zanje pomeni, da si policisti prizadevajo rešiti primer na podlagi informacij, ki so jih zbrali od oškodovanca. Ta vidik dela z oškodovanci kaže na pomembnost komunikacijskih veščin, ki jih morajo policisti obvladati za delo z oškodovanci.

Policisti so mi dale zelene informacije v zvezi z mojim primerom in višina materialne škode

Najboljše ocene na tem področju zadevajo primere, ko je bil storilec znan že ob prijavi kaznivega dejanja, oziroma ob prvem stiku med oškodovancem in policistom. V teh primerih oškodovanca zanima zlasti, kako lahko dobi povrnjeno škodo in kakšne so možnosti samovarovanja. Oškodovanci, ki so bili bolj oškodovani, so bili manj zadovoljni s kakovostjo dela policije, saj so pričakovali povrnitev škode, če ni bilo njihovo premoženje zavarovano (v takem primeru potrebujejo predvsem potrdilo policije o kaznivem dejanju).

Ocena strokovnosti dela policistov

Oškodovanci ocenjujejo strokovnost dela policistov po prvem stiku (prijaznost, vljudnost, neočitajoč odnos, resno jemanje tudi za policiste 'bagatelnega' kaznivega dejanja in

spoštljivo opozorilo na možnost krive ovadbe), ponovnem obisku (izražanje skrbi za primer), odkritju storilca kaznivega dejanja, višini materialne škode in seznanitvi z možnostmi samovarovanja.

Primerjava med oškodovanci vlomov in drugih premoženjskih kaznivih dejanj

Primerjava med vsemi oškodovanci glede na viktimizacijo s tatvino, vlomom, ropom in poškodovanjem tuje stvari je predstavljena v Tabeli 5.

Iz Tabele 5 je razvidno, da obstaja statistično pomembna razlika le glede dajanja navodil, kam lahko oškodovanec sporoči dodatne informacije v zvezi s primerom, kjer je ocena oškodovancev vlomov glede tega najboljša med vsemi štirimi vrstami oškodovancev. Pri vseh drugih spremenljivkah ni razlik glede ocene profesionalnosti in prvega stika oškodovancev s policisti. Sklepamo torej, da specifičnost viktimizacije s premoženjsko kriminaliteto (tatvina, vlom, rop ali poškodovanje tuje stvari) ne vpliva pomembneje na oceno dela policistov.

Tabela 5: Primerjava glede na vrsto viktimizacije:

Trditve/vrsta viktimizacije	Tatvina (n=206)	Vlom (n=207)	Rop (n=32)	Poškodovanje tuje stvari (n=99)
Faktor 1 – Profesionalno delo z oškodovancem				
Svetovali so mi, kam se po potrebi lahko obrnem po pomoč ali informacije	3.64/1.57	3.81/1.53	3.42/1.57	3.24/1.62
Dali so mi navodila, kam lahko sporočim dodatne informacije v zvezi s primerom	4.00/1.41	4.11/1.35	3.16/1.42	3.15/1.60***
Dali so mi informacije o nadaljnjih postopkih preiskave	3.52/1.37	3.46/1.54	3.75/1.39	3.45/1.35
Upoštevali so moja pojasnila in predloge	3.83/1.33	3.88/1.25	4.05/1.00	3.69/1.24
Dali so mi zelene informacije glede mojega primera	3.68/1.32	3.66/1.36	3.75/1.26	3.67/1.34
Dajali so mi občutek, da so moje informacije pomembne za preiskavo kaznivega dejanja	3.59/1.18	3.36/1.48	3.40/1.43	3.42/1.18
Faktor 2 – Komunikacija				
Policist me je spraševal pomembne podatke	4.21/1.04	4.26/0.99	4.41/1.02	4.14/1.07
Bil je strokoven	3.97/1.16	4.19/1.01	4.30/0.95	3.93/1.17
Splošno zadovoljstvo z delom policista/policistov pri prijavi kaznivega dejanja	3.90/1.22	4.02/1.08	4.23/1.36	3.80/1.15
Bil je prijazen	4.42/0.91	4.44/0.86	4.38/0.78	4.20/1.05
S pogovorom me je umiril.	3.43/1.34	3.46/1.35	3.62/1.36	3.38/1.39

Opomba: Za vsako postavko sta na voljo dva podatka: aritmetična sredina in standardni odklon. Zvezdica označuje raven statistično pomembne razlike (* p < 0.05, ** p < 0.01, ***p < 0.00). Uporabljena je bila petstopenjska lestvica, pri čemer 1 pomeni popolno nestrinjanje in 5 popolno strinjanje s trditvijo.

5 Razprava

Dokaj visoke ocene oškodovancev premoženjske kriminalitete se skladajo z rezultati prejšnjih domačih raziskav. Kljub dokaj pozitivnim ocenam policijskega dela z oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj moramo upoštevati tudi dokaj visoke standardne odklone pri nekaterih spremenljivkah, kar pomeni, da ocene niso homogene. Nizka preiskavnost očitno nima pomembnejšega vpliva na ocene oškodovancev, s čimer se potrjujejo spoznanja Nicholisa (1991). Vendar pa podatki v tabeli 4 kažejo tudi na pomembnost uspešne preiskavnosti, saj oškodovanci poleg prijaznosti in razumevajočega odnosa policistov do njih, večinoma policiste bolj ocenjujejo, če so bili ti pri preiskovanju kaznivih dejanj uspešni in so jim predmete vrnili ali je prišlo do odprave povzročene škode oz. posledic viktimizacije.

Iz ocene, da oškodovanci, ki jim je bila povzročena večja materialna škoda, strožje ocenjujejo postopke policistov, lahko sklepamo, da k pozitivnim ocenam prispeva tudi sorazmerno nizka škoda, saj kar 77 % oškodovancev navaja, da povzročena škoda ni presegala 200.000 sit, le dobrih 8 % jih je navedlo, da škoda presega milijon sit. Omenjeno ugotovitev potrjuje tudi dejstvo, da na pozitivne ocene vpliva tudi število viktimizacij oškodovancev, pri čemer je delež tistih, ki so bili oškodovani tri ali večkrat le 8,3 %.

K visokim ocenam oškodovancev o strokovnosti policijskih postopkov ne pripomore le strokovni pristop k ogledu kaznivega dejanja in zbiranja relevantnih informacij ob prijavi in kasnejši (follow-up) preiskavi, temveč tudi prijaznost ob prvem stiku, dajanje občutka, da so za policiste informacije oškodovancev v zvezi z njihovim primerom pomembne (kar se sklada z ugotovitvami Nicholisa (1991), ki je analiziral ocene oškodovancev vlomov), dajanje navodil glede možnosti samopomoči, sporočanje dodatnih informacij o napredku preiskave, skratka vse tisto, kar naj bi zlasti pomirjalo oškodovanca. Policisti se torej zavedajo, kateri postopki lahko pripeljejo k pomiritvi oškodovanca. Upoštevati pa kaže, da pri tem niso najbolj uspešni. Prav ocene uspešnosti pomiritve ob prijavi in/ali ogledu kraja, oziroma zbiranju obvestil, če ogled ni bil opravljen, imajo najnižje vrednosti (srednja vrednost 3,4 na pet stopenski lestvici), pri čemer ena četrtnina oškodovancev navaja negativne ocene. Vendar so ocene uspešnosti pomiritve višje kot pri raziskavi Gorenaka in Dvorška s sodelavci (2002), ko niso presegle ocene tri. Sklepamo lahko, da so nove strateške usmeritve policije, ki so opredeljene v srednjeročnih načrtih razvoja,¹³ dale določene rezultate kar zadeva vsebinske razlike v pristopu policistov k oškodovancem kaznivih dejanj, tako zaradi potreb po pomirjanju kot zaradi operacionalizacije v lokalno skupnost usmerjenega policijskega dela, pomanjkljivosti pa so še na izvedbeni ravni. Odpravili bi jih lahko z usposabljanji komunikacijskih spretnosti ter posredovanjem dodatnih (viktimoloških)

spoznanj, na katere je opozorila tudi naša raziskava. Mislimo na posebej skrbno obravnavo večkrat viktimiziranih in tistih, ki jim je bila povzročena velika premoženjska škoda, saj so oboji bolj kritični do postopkov policistov. Na to opozarja tudi Meško (1998), ko navaja potrebo po poznavanju značilnosti žrtev kaznivih dejanj pri vseh strokovnjakih, ki pri svojem delu prihajajo v stik z njimi (policisti, tožilci, sodniki idr.), da bi se zmanjšala možnost sekundarne viktimizacije zaradi nepoznavanja odzivov oškodovancev kaznivih dejanj po viktimizaciji. Poleg tega ugotavlja tudi, da policisti pomembno različno zaznavajo oškodovance kaznivih dejanj in jim pripisujejo njihov prispevek k lastni viktimizaciji. Vodje policijskih okolišev, ki naj bi v policiji delovali preventivno, so zagovarjali idejo o tem, da ljudje večinoma postanejo žrtve kaznivih dejanj naključno, medtem ko so kriminalisti menili, da ljudje postanejo žrtve kaznivih dejanj zaradi lastne malomarnosti. Naslednja pomembna ugotovitev te študije je, da so policisti oškodovance doživljali kot konfliktno ljudi, ki jim pomenijo frustracijo (Meško, 2000).

Nekatere posebnosti glede ocen, ki jih kaže upoštevati, so opazne tudi pri spremenljivkah spol, starost in izobrazba. Na drugi strani pa se kaže, da oškodovanci, s katerimi so policisti vzpostavili stik kasneje, na njihovem domu, bolje ocenjujejo postopke policistov, kar tudi ni brez pomena za nadaljnje delo, še zlasti če upoštevamo dejstvo, da so bili ponovni stiki z oškodovanci vzpostavljeni le v 37 % primerov.

Zanimivo je, da za razliko od rezultatov tujih raziskav (Hugh, Mayhaw, 1983, Mayhew, 1984, Baumann, v Hermanutz, Lasogga, 1998), ocene oškodovancev vlomov ne izstopajo od ocen oškodovancev z drugimi kaznivimi dejanji (tatvina, rop in poškodovanje tuje stvari). Razlog je verjetno v dejstvu, da v slovenskih policijskih statistikah prevladujejo vlomi v avtomobile, za katere kot kaže ne veljajo spoznanja, ki se nanašajo na vlome v stanovanja (poseg v intimno sfero ni tako izrazit). To bi kazalo preveriti v nadaljnjih raziskavah.

¹³ Že v Smernicah razvoja slovenske policije do leta 2002 (nastale so ob sodelovanju z angleško policijo iz grofije Surrey) je opredeljen drugi strateški cilj »približevanje policije javnosti in razvijanje partnerskega odnosa« znotraj katerega je poudarjeno delo z žrtvami (analiza in opredelitev žrtev, ki bodo deležne posebne pozornosti). V naslednjem strateškem dokumentu »Srednjeročni načrt razvoja in dela policije od leta 2003-2007« je v okviru strateškega cilja »Uspešno in učinkovito omejevanje kriminalitete« oblikovan tudi podcilj »izboljšati odnos do oškodovancev in prijaviteljev« za kar so namenjena posebna usposabljanja, ter preverjanje realizacije skozi rezultate javnomnenjskih anket. Partnerski odnos s posamezniki in skupnostmi kot sestavni del filozofije v lokalno skupnost usmerjenega policijskega dela je opredeljen kot poseben strateški cilj, kjer pa oškodovanci niso posebej omenjeni.

Literatura:

1. *Assistance to Victims and Prevention of Victimization*. Recommendation No. R. (87) Adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 17 September 1987 and Explanatory Memorandum, Strasbourg 1988.
2. BKA. (2004). *Polizeiliche Kriminalstatistik zum Jahr 2004*. Wiesbaden. Najdeno 10.02.2006 na <http://www.bka.de>.
3. Brisach, C.A., Ullmann, R., Sasse, G., Hübner, E., Desch, R. (2001). *Planung der Kriminalitätskontrolle*. Stuttgart, Richard Boorberg Verlag.
4. Dobovšek, B., Meško, G., Umek, P. (2000). Victims of (property) Crime on the Work of Police Officers and Criminal Investigators. V: Breur, C. M. (ur.), Kommer, M. M. (ur.), Nijboer, J. F. (ur.), Reijntjes, J. M. (ur.): *New trends in criminal investigation and evidence, Vol. II*. Antwerpen, Groningen, Oxford, Intersentia, s. 185-196.
5. Dvoršek, A. (2001). *Kriminalistična strategija*. Ljubljana, Visoka policijsko-varnostna šola.
6. Dvoršek, A., Belič, I., Brvar, B., Kotnik, S., Maver, D., Meško, G., Škrbec, J. (2005). *Raziskava o ocenah in stališčih oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj do postopkov policistov in kriminalistov*. Ljubljana, Fakulteta za policijsko-varnostne vede.
7. Feltes, T. (1996). Effizienz in Straftatbekämpfung. V: Kniesel, M., Kube, E., Murck, M.: *Handbuch für Führungskräfte der Polizei*. Lübeck, Schmid Röhnhild, 573-602.
8. Gorenak, V. (2003). Stališča oškodovancev kaznivih dejanj do policijskih postopkov kot merilo uspešnosti policijskih organizacij. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*. 54/1, s. 41-51.
9. Gorenak, V. in Dvoršek, A. s sodelavci (2002). *Stališča oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj do postopkov policistov: končno poročilo*. Ljubljana, Visoka policijsko-varnostna šola.
10. Hermanutz, M., Lasogga, F. (1998). Einbruchdiebstahl Wohnungseinbrüche – nicht nur ein materieller Schaden. *Kriminalistik*. 3, s.171-179.
11. Hough, M., Mayhew, P. (1983). *The British Crime Survey, Home Office Research Study no 76*. London, HMSO.
12. Kanduč, Z. (2002). Žrtve, viktimizacije in viktimološke perspektive v optiki, ki tranzicije iz moderne v po(zno)moderno družbo. V: Kanduč, Z. (ur.): *Žrtve, viktimizacije in viktimološke perspektive*. Ljubljana, Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti, s. 125-245.
13. Kilchling, M. (1995). *Opferinteressen und Strafverfolgung, Kriminologische Forschungsberichte*. Freiburg, Bd. 58.
14. Kravanja, N., Gorenak, V. (2003). Zadovoljstvo oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj s postopki policistov –primerjava med PU Maribor in PU Slovenj Gradec. *Varstvoslovje*. 5/2, s.121-130.
15. Kury, H., Dörman, U., Richter, H., Würger, M. (1996). *Opfererfahrungen und Meinungen zur Inneren Sicherheit in Deutschland, BKA Forschungsreihe*. Wiesbaden, Bd. 25.
16. Letno poročilo o delu policije, Najdeno 10.02.2006 na http://www.policija.si/statistika/lp/2004/lp_2004.pdf
17. Maguire, R. (1980). The Impact of Burglary upon Victims. *British Journal of Criminology*. 20, s. 261-275.
18. Mawby, R. (1998). Primerjalna raziskava o policijskem delu v Angliji, Nemčiji, Poljski in Madžarski. V: Pagon, M., Anžič, A. (ur.): *Proučevanje in primerjalni vidiki policijske dejavnosti v svetu*. Ljubljana, Visoka policijsko-varnostna šola, s. 76-91.
19. Mayhew, P. (1984). *The Effects of Crime: Victims, the Public, and Fear*. Paper presented at the 16th International Symposium on Criminology. Strasbourg. Neobjavljeno gradivo.
20. Meško, G. (1998). Nekatere razsežnosti nasilne viktimizacije. *Teorija in praksa*. 35/6, s. 1076-1088.
21. Meško, G. (2000). Storilci kaznivih dejanj, storilci prekrškov in žrtve kriminalitete v očeh slovenskih policistov. *Varstvoslovje*. 2/3, s. 264-273.
22. Nichols, W.R. (1991). Pooting our best Foot Forward – Burglary Victims Answer the Question: Are We Doing a Good Job?. *The Police Chief*. 5, s. 31-35.
23. Srednjeročni načrt razvoja in dela policije od leta 2003-2007 – Zvone, samo ta vir še vpiši na to mesto in članek je zaključen.
24. Šelih, A. (2002). Viktimološko raziskovanje v Sloveniji. V: Kanduč, Z. (ur.): *Žrtve, viktimizacije in viktimološke perspektive*. Ljubljana, Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti, s. 6-13.
25. Umek, P., Meško, G. (1999). Žrtve premoženjskih deliktov o delu policistov in kriminalistov. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*. 50/4, s. 339-344.

Police work with victims of property crime – between kindness and efficiency

Anton Dvoršek, LL.D., Assistant Professor of Criminal Investigation, Faculty of Criminal Justice and Security, University of Maribor, Kotnikova 8, 1000 Ljubljana, Slovenia

Darko Maver, LL.D., Full Professor of Criminal Investigation, Faculty of Criminal Justice and Security, University of Maribor, Kotnikova 8, 1000 Ljubljana, Slovenia

Gorazd Meško, Ph.D., Associate Professor of Criminology, Faculty of Criminal Justice and Security, University of Maribor, Kotnikova 8, 1000 Ljubljana, Slovenia

The authors examine why police officers have recently dealt more intensively with the reactions of victims of property crime, how to help them and how victims assess their work. They discovered a wide variety of reasons: from pure crime investigation (victims are a good source of information for the investigation of a case and for the possibility of preventing future victimisation), psycho-social (victims expect police officers dealing with their case to help them to recover their psychological balance) to strategic (satisfaction of victim with investigation proceedings can be an important indicator of the efficiency of police work, which for long has been unable to boast a high clearance rate of property crimes). A relatively high appraisal of police work by victims of property crimes is consistent with the results of prior domestic research studies. What contributed to a high appreciation of the professionalism of police proceedings by victims of property crimes is not only their assessment of the professional approach to a crime scene investigation and the collection of relevant information at the time of reporting a crime and the subsequent investigation, but also the kindness of police officers at the first contact, the feeling that information from the victims have been valuable to the police, their advice on victims' self-help, providing further information, the progress of the investigation; in brief, all that is supposed to calm a victim. It can be concluded that the new strategic orientations of the police in dealing with victims have produced some results and that a different approach towards victims of property crime can also be noted. At the level of the implementation, there are still some shortcomings, which can be eliminated by training in communication skills and by the dissemination of additional (victimological) findings, resulting from this research study.

Key words: victims of crime, assistance to victims, property crime, police proceedings, assessment, police officers, work with victims of crime

UDC 351.74-051: 343.7-058.6