

POLİS VE HALK ARASINDAKİ İLİŞKİLER*

VE HALKIN HOŞNUTLUĞU:

İngiltere Örneği

CONTACTS BETWEEN POLICE AND PUBLIC AND PUBLIC SATISFACTION The British Example

Nurullah ÖZTÜRK **

Abstract

In the last few decades, public relations has become a vital vehicle for all organisations, whether public or private, but the degree of vitality varies according to the frequency of their contacts with the public. In this regard, the encounters of police and public with one another might be considered to have great importance in the success of police work. The reason for this is that the level of contact between police and public is considerable and might affect the willingness of public participation in dealing with crime and other police work. A significant number of the public have made some sort of contact with the police, either crime related or related to other matters, throughout their life. In their study on the first British Crime Survey, Southgate and Ekblom (1984) found that public share in commencing contact was 31% of the total contact, which is 49% of those who have had some contact in a recall period. Naturally, the police deal with crime and criminals and their victims, and it becomes routine and inevitable to have contact with the public in one way or another. However, the police initiated contact comprised just 6% of the total. For this figures, the police generally perform their tasks reactively. The public contact the police for a variety of reasons not merely limited to crime. It seems likely that contacts between police and public will influence the wider aspects of police-community relations including the public's approach to reporting crime. Because of this link, it is necessary to examine the contacts between police and public. Therefore, the rest of this search is concerned with this discussion and the issue will be examined under the titles of 'Police initiated contacts', 'Public initiated contacts' and 'Public satisfaction with police contacts.'

Key Words: Police, public, contact, public satisfaction

Özet

Halkın büyük bir kısmı, hayatları boyunca polisle mutlaka bir ilişki kurmaktadır. Polis ve halk çok değişik nedenler için birbirleri ile temas kurmaktadır. (Ya şüpheli veya suçlu olarak, ya ihbarcı ve şahit olarak, ya polis hizmetlerinden yararlanan olarak, ya da normal sosyal bir ilişki olarak). Bu ilişkilerin arkasındaki nedenler noktasında, neredeyse polis tarafından başlatılan tüm temasların suçla ilgili, halkın temaslarının arkasındaki faktörlerin ise benzer değil, hatta çelişen ve karışık bir yapıda olduğu görülmüştür. Ölçemediğiniz bir şeyi yönetemezsiniz, yönlendiremezsiniz ve kendinizi ayarlayamazsınız. Ülkede hangi suçlar, hangi bölgelerde, kimler tarafından (yaş, cinsiyet, etnik köken vb.) işleniyor. İşlenen suçların hangileri, kimler tarafından niçin ve ne yolla ihbar ediliyor. Et-meyenler hangi gerekçelerle etmiyorlar. Halkın polise bakışı nasıl? Haber kaynakları neler? Halk polise, polis halka neden başvuruyor ya da vurmuyor? Kimler en çok başvuruyor ya da polis tarafından başvuruluyor? Tüm bu faktörler, halkın memnuniyetini nasıl etkiliyor? Tüm bunlar tespit edilmeden sağlıklı bir reorganizasyon ve halkla beraber polislik mümkün değildir. Dolayısıyla, çalışmanın önemli bir amacı da, bu tür araştırmaların (survey, anket, kamuoyu) Emniyet, İçişleri ya da Adalet teşkilatınca bir an önce yaptırılması zorunluluğunu vurgulamaktır.

Anahtar Kelimeler: Polis, halk, ilişki (Temas-Kontakt), halkın hoşnutluğu

* Buradaki 'ilişki', 'contact' kelimesinin karşılığı olarak kullanılmıştır. Türkçe'de belki, 'kontakt' yada 'temas' olarak da ifade edilebilirdi. Öte yandan, 'relations' in karşılığı olarak da 'ilişki' kullanılmaktadır. Biz, bu çalışmada, polis ve halk arasında gerçekleşen her türlü karşılaşmayı, nedenleri ve sonuçları ile ele alacağız. Dolayısı ile bu çalışma, 'public relations-halkla ilişkiler' den daha çok, 'contacts between police and public'-polis ve halk arasındaki kontaklar (temaslar, karşılaşmalar) teması üzerinde duracaktır ve metin içinde, cümlelerin gelişine göre, 'ilişki, karşılaşma, temas' kelimeleri, 'contact' in karşılığı olarak kullanılacaktır.

** Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Fakültesi Halkla İlişkiler Araştırma Görevlisi, A.Ü. Halkla İlişkiler ve Tanıtım Doktora Öğr.

Giriş

Geçen bir kaç on yıl içinde, halkla ilişkiler, ister kamu ister özel olsun, bütün kuruluşlar için hayati bir araç durumuna gelmiştir; ancak bu hayatiyetin derecesi, kuruluşların halkla ilişkilerindeki (temaslarındaki) sıklığa göre de değişmektedir. Bu noktada, polis ve halkın birbirleri ile karşılaşmalarının, polisin görevinde başarısı için büyük bir öneme sahip olduğu söylenebilir. Çünkü, polisle halkın arasında hatırı sayılır seviyede bir ilişki (temas) gerçekleşmektedir ve bu da -ilişkilerin durumuna göre- halkın gerek suçla ilgili konumunu gerekse diğer polis çalışmalarında görev alma istekliliğini etkileyebilir.

Yaşamları boyunca, hatırı sayılır oranda bir halk kitlesinin, ya suçla ilgili ya da diğer sorunlarla ilgili, polisle bir çeşit ilişkileri olmuştur. İlk *İngiliz¹ Suç Araştırması (BCS)*² üzerine yaptıkları çalışmada, Southgate ve Ekblom, belirli bir süreyi kapsayan incelemede meydana gelen polis halk temaslarının -ki toplam %49' dur- %31'nin halk tarafından başlatıldığını ortaya çıkarmışlardır. (1984: 4-5) Tabii olarak polis, suçla, suçlularla ve mağdurlarla uğraşır ve şu veya bu şekilde halkla karşı karşılaşması kaçınılmaz ve rutin bir durum oluşturur. Bununla birlikte, polisin başlattığı ilişki sayısı toplam ilişkilerin sadece %6'sını oluşturmaktadır. Bu rakamlara göre polis, görevini genellikle reaktif (tepkisel) olarak yürütmektedir.³

Aşağıda, *Bölüm 2.a.*'da görüleceği gibi, halkın polisle karşılaşması sadece suçlarla sınırlı olmayıp bir çok değişik neden bulunmaktadır. Bu temasların, halkın suçları bildirmedeki (ihbar) yaklaşımı dahil, polis-toplum ilişkilerini geniş bir yelpazede etkilemesi büyük olasılığa sahiptir. Bu bağdan dolayı, polisle halk arasında meydana gelen temasları incelemek oldukça gereklidir. Bu nedenle, çalışma bu tartışmayla ilgilidir ve konu, 'Polisin başlattığı ilişkiler', 'Halkın başlattığı ilişkiler', ve 'Polisle ilişkilerinden halkın duyduğu hoşnutluk' başlıkları altında incelenecektir. Ayrıca, bu çalışmada kullanılan kaynaklar -özellikle surveyler ve istatistikler- Britanya örneğinde ele alınmıştır. Çünkü Türkiye örneğinde konuyu değerlendirebilmek için benzer bir çalışma bugüne kadar gerçekleştirilmemiştir.

1. Polisin Başlattığı İlişkiler

a. İlişkinin Nedeni

Polisin halkla ilişkisi temel olarak üç sebeple meydana gelir: şüpheli veya

¹ Britain (Britanya), Great Britain (Büyük Britanya), The United Kingdom (Birleşik Krallık), England (İngiltere) dilimize çoğunlukla, sadece İngiltere olarak tercüme edilmektedir. Oysa İngiltere, Büyük Britanya'nın sadece bir bölümüdür. Diğerleri, Galler (Wales) ve İskoçya (Scotland)'dır. Büyük Britanya ise Kuzey İrlanda (Northern Ireland) ile birlikte Birleşik Krallığı oluşturur. Yani matematiksel ifadesiyle: U.K.>Great Britain>England.

² Çalışmanın orijinal ismi "British Crime Survey -BCS-"dir. İki 1982 de Hough&Mayhew tarafından, İngiltere, Galler ve İskoçya'yı kapsayacak şekilde gerçekleştirilmiş, 2.si ise 1984 de Chambers&Toms tarafından sonuçlandırılmıştır. 3. BCS ise 1988 yılında, Mayhew, Elliott&Dowds tarafından yapılmıştır. 4.sü de 1992 de, Maung, Mayhew&Mirless-Black tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, metin içinde, kısaca BCS olarak bahsedilecek ve sırası verilecektir.

³ Polislik, yaygın bir anlayışla, proactive (önleyici-aksiyoner) ve reactive (tepkici-reaksiyoner, gözümü yönelik) olarak ikiye ayrılır. İlkinde, hukuku uygularken ve toplum düzenini sağlarken ilk adımı atan polistir. Diğerinde ise polise halkın getirdiği dilekler ve şikayetlere bir cevap olarak polis harekete geçer. Temel olarak bu bilim adamları arasında bir tartışma konusudur.

suçlu olarak ilişki; şüpheli değil fakat suçla/suçluyla ilgili olarak ilişki (tanık, mağdur, yada polise yardım edebilecek sıradan vatandaş); ve tamamen sosyal nedenlerle. Southgate ve Ekblom'in (1984) daha önce bahsi geçen çalışmalarında, belirlenmiş süre içerisinde, genel terimlerle, 'sadece şüpheli olarak ilişki', toplam %19 olan polisin başlattığı ilişkinin %14'ünü oluşturmaktadır. Buna karşılık 'şüpheli olmadan ilişki' ise sadece %3 olarak görülmüştür. Kalan %2 ise hem şüpheli hem de masum olarak kurulan ilişkilere. (Southgate&Ekblom, 1984: 16) Polis tarafından başlatılan bu ilişkilerin ezici bir çoğunluğu (%86), suçla ilgilidir. Bu kategoriler, ilişkilerin özellikleri ve durumları ile bağlantılı olarak daha detaylı incelenebilir. 1991-1992' de gerçekleştirilen bir araştırmada, polis tarafından başlatılan ilişkiler için on iki temel neden belirlenmiştir (Southgate&Crisp, 1992: 22).

Tablo 1 Polisin son başlattığı ilişkinin nedeni (etnik gruba göre)

Halkla Temasin Nedeni	Beyaz %	Zenciler *** %	Asyalı %
Araç/bisiklet durdurma	22	33	22
Şahit/mağdur	18	19	13
Görevimin bir parçası	17	6	14
Suç önleme	6	4	9
Hırsızlık alarmı	4	1	11
Tutuklama	3	3	3
Yaya durdurma	3	11	5
Kayıp eşya	3	2	2
Tamamen sosyal	2	3	3
Dağılmalarını, yürümelerini			
söyledi	1	3	5
Ev arama	1	3	1
Diğer	20	15	13

Kaynak: P. Southgate & D. Crisp (1992) *Public Satisfaction with Police Services*.

Baz: Geçen 12 ay içinde polis tarafında temas kurulan herkes.

Tablo 1'den de görülebileceği gibi, polis tarafından başlatılan ilişkilerin en yoğun görüleni, taşıt veya bisiklet üzerinde durdurulma durumudur. Sonraki en yaygın sebep ise, tanık veya mağdur olarak ilişki kurulmasıdır. Eğer koşullar in-

*** Amerika'da 1960'lı yıllara kadar "Siyahlar" Zenci olarak anılırdı. Siyahlar, güçlenmeleri sonucu, kendilerine artık Zenci değil Siyah denmelerini istediler. Dolayısı ile Zenci tanımlaması biraz ırkçılık sezdiren politik bir tanımlamadır. Siyahlar 1980'lerden sonra ise Afro-Amerikan tanımlamasını tercih etmişlerdir. Biz de mümkün mertebe Siyah'ı kullanacağız.

celenirse, polisçe başlatılan ilişkilerin büyük bir çoğunluğunun, suç eylemleri, suçlular, tanıklar ve suç mağdurları ile olduğu görülecektir. Bu ilişkiler arasında, kişileri araç içinde veya üzerinde durdurmak da hatırı sayılır bir oran oluşturmaktadır. Ortaya çıkan diğer ilginç bir özellik ise, polisin ilişkilerinde sadece %6 yer tutan *suçu önleme* güdüsüdür. Bu durum da gösterir ki polis genellikle olaylarla, gerçekleşmesinden sonra uğraşmakta ve onları olmadan önlemek için fazla çaba harcamamaktadır. Diğer kategorisinin içeriği bilinmemektedir ve *tamamen sosyal* neden -eğer diğer temaslar kategorisi içinde yer almamışsa- sadece %2 olarak gerçekleşmiştir. Bir diğer araştırmada (Southgate, 1986: 9), 'sosyal/sıradan ilişkiler' %8 olarak sayılmıştır. Polis-toplum ilişkilerinin geliştirilmesiyle ilgili olarak, 'sosyal' ve 'polis tarafından başlatılan' ilişkilerin, halkın polise güveni konusu üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığını belirleme açısından incelenmesi gerekir. (Bkz. 3. bölüm). 'İlişki koşulları' tamamen aynı durumlarla örtüşmese de, benzer sonuçlar -özellikle araç durdurma örneğinde- diğer bazı araştırmalarda da (Southgate&Ekblom, 1984: 15; Chambers&Tombs, 1984: 36; Southgate, 1986: 9; Skogan, 1994:16)⁴ bulunmuştur.

Tablo 1'e göre, polis tarafından yaklaşıma nedenleri noktasında, Siyahlar, araç/bisiklet durdurulması, yaya durdurma ve ev aramalarında, Beyazlardan ve Asyalılardan daha yüksek orana sahipken, polis Beyazlara görevinin bir parçası olarak Asyalılardan ve Siyahlardan (Zencilerden) daha sık oranda yaklaşmıştır. Asyalılar ise, daha çok suç önleme ve hırsızlık alarmı olaylarında daha fazla ilişki kurulan etnik grup olmuştur. (Southgate&Crisp, 1992:22) Bu sonuçlardan iki ilginç nokta çıkarılabilir: ilk olarak, her ikisi de etnik azınlık olmasına rağmen, Asyalılar ve Siyahlar arasında açıkça görülebilen bir farklılık söz konusudur. (Asyalılar, Beyazlardan çok az bir farklılık göstermişlerdir). İkinci olarak ve daha önemlisi, polis, Siyahların karıştığı bir olaya müdahale etmede oldukça isteksiz davranmaktadır: polis ve Siyahlar arasında karşılaşma, sadece %6' oranında 'görevimin bir parçası' gerekçesi ile kurulmuştur. Oysa bu oran Beyazlar için %17 ve Asyalılar için ise %14 olarak gerçekleşmiştir. Siyahlarla daha az ilişki kurmanın nedeni şu belki olabilir:

"çünkü polis Siyahlarla ilişki kurmanın ne kadar duyarlı bir durum olduğunun bilincindedir. Polisin kafası, gerçekten kendilerinden ne beklendiği konusunda karışıktır; Siyah bir şüpheliyi durdurduklarında bir ayaklanmaya meydan verme korkusuyla görmezden mi gelmelidirler, yoksa ırkçı olarak adlandırılma pahasına onları takip mi etmelidirler?" (Southgate, 1986: 11)

b. İlişki Kurulan Kitle

Polis tarafından temas kurulan kişilerin 'kimliği' de polis-halk ilişkilerinin

⁴ Tabloyu Southgate ve Crisp (1992)'den seçmemizin nedeni, temas nedenlerini göstermesi bakımından diğerleri arasında en detaylı olmasından dolayıdır.

önde gelen sorunlarından. İnanılmaktadır ki, polis toplumun bazı kesimlerine diğerlerinden farklı davranmaktadır. Başlangıçtaki yaklaşımlarında, cinsiyet, yaş, iş durumu, yaşam stili, kişinin yaşadığı bölge gibi bazı faktörlerin, polisin uygulamaları üzerinde etkisi olduğu düşünülebilir. (Bkz. Bölüm 3).

Cinsiyet ve yaş olayında, genç erkek grup, gerek araçlarında, gerekse yaya diğer tüm gruplardan daha fazla, polis tarafından ilişkiye konu olmuşlardır. Bütün yaş gruplarında, (16-24, 25-44, 45-64, 65+), erkekler bayanlardan aynı kategorilerde, polis tarafından iki hatta üç kez daha fazla ilişki kurulmuştur. 'Yaya durdurulma' da genç erkekler genç bayanlardan dört kez daha fazla bir oran sergilemişlerdir. (Southgate&Ekblom, 1984:16) (Gerçekte ise durum bu kadar açık değil. Yaygın inanç şudur ki kadınlar erkeklere oranla daha hoşgörülü bir yaklaşım görürler. Fakat durum her zaman böyle değildir. Siyah kadınlar, lezbiyenler, ve fahişeler bu hoşgörüden yoksundurlar). Davranışlardaki bu farklılığın nedeni şu olabilir: kadınların karanlıktan sonra dışarı çıkması, publara ve parklara gitmesi, ve belirli tip ulaşım araçlarını yalnız kullanmaları olasılığı daha azdır. Farklılık kısmen mağdur olma korkusundan doğmakta (Benn, 1985: 135-136) ve bu da polis tarafından durdurulma oranına yansımaya mahkumdur. Bir kimsenin genel dış görünüşü ile yaşam tarzı kadar iş/sizlik durumu ve niteliği de polisin halkla temasında bazı rollere sahiptir. Örneğin, işsizlerin her çeşit koşulda polisle karşılaşma olasılığı daha fazladır, özellikle tutuklamada -ki söz konusu sürede %9 oranında gerçekleşmiştir-. Bu oran nitelikli el işçilerinde %2 ve diğer bütün gruplarda %1' den az olarak gerçekleşmiştir. (Southgate&Ekblom, 1984: 16)

Bir araç içinde durdurulma olasılığı, polis ve halk arasındaki karşılaşmaların temel bir parçası olarak, araba kullanma süresine bağlı olarak artış göstermiştir ve bu gayet doğaldır. Tahmin edilebileceği gibi, bu noktada, niteliksiz işçiler, ev hanımları, ve emekliler, daha az araba sürecekleri için durdurulma olasılıkları da daha azdır. En fazla kilometre seyahat edenler orta sınıf ve nitelikli el işçileri olarak tespit edilmiştir. Böylece onlar aynı zamanda en fazla durdurulan grup kategorisinde yer almışlardır. (Southgate&Ekblom, 1984: 16) Gerek yaya, gerekse taşıt içinde durdurulma şansına bağlı daha başka faktörlerden de söz edilebilir: görev, yaşanan çevre, medeni durum gibi. Örneğin, profesyoneller, şehir içi sakinleri, metropol, şehirleşmiş ve (ırk, sosyal statü vb.) olarak karışık bölgelerde insanlar nitelikli veya niteliksiz insanlardan ve kırsal alan sakinlerinden daha sık durdurulmuşlardır. Evlenmemiş olanlar da diğer bütün gruplardan en az iki misli daha sık durdurulmuşlardır. (Skogan, 1990: 28,61,62)

Bu ekonomik ve sosyal faktörlere ek olarak, bir kimsenin yaşam tarzı ve en son faaliyetleri de hem trafikte hem de yaya olarak polis tarafından durdurulması olasılığı ile bağlantılıdır. Üç belirgin örnek verilebilir: alkol tüketimi, dışarıda geçirilen zaman ve geçmiş tutuklama kayıtları.⁵ Dışarıda geçirilen zaman, tüketimi-

⁵ İşlerinde tecrübeleri vasıtasıyla, polisler toplumun belirli grupları hakkında bazı bilgilere sahip olabilirler ve bu bilgi onlara, uygulamalarında yardımcı olabilir veya onları yanlış yönlendirebilir.

len alkol ve geçmiş tutuklama kayıtları sıklığı ne kadar fazla ise, polis tarafından durdurulma olasılıkları da o kadar yüksektir. (Southgate&Ekblom, 1984: 17; Skogan, 1990: 29-31)

Yaştan, cinsiyetten, iş/sizlik durumundan, yaşadığı çevreden ve kişisel karakteristiklerden ayrı olarak, insanların etnik kökeni de polisin 'durdurma' uygulamalarında belirgin bir rol oynar. Önceden de aktarıldığı gibi, Siyahlar için araç durdurulması belirgin bir şekilde diğerlerinden yüksektir. Gerçek şu ki, polis ve etnik azınlık ilişkileri geçen bir kaç on yıl için, polisin en temel ilgi odaklarından biri olmuştur.

İlk Islington Suç Araştırması'nda, geçen 12 ayın üzerinde bir zaman için, yaş, ırk ve cinsiyete göre durdurma ve arama oranları şu şekilde bulunmuştur (araştırma hem yaş, hem ırk ve hem de cinsiyeti kapsamışsa da burada temel olarak ırk dikkate alınacaktır): Beyazların %10.9'u, Siyahların %19.1'i, ve Asyalıların %8.5'u durdurulmuştur. Bunların içinden, %4.0 Beyaz, %4.6 Siyah ve %1.4 Asyalı yaya olarak durdurulmuş ve aranmıştır. Otomobil araması ise farklı gerçekleşmiştir: Beyazları %2.6, Siyahları %7.9, ve Asyalıların %2.5'tir. Rakamlardan görülebileceği gibi, otomobil araması ile ilgili olarak, Siyahlar Beyazlara oranla üç misli daha olası bir arama durumu ile karşı karşıyadırlar. Bu iki grup, yaya durdurma ve aramalarda birbirinden farklılık göstermemektedirler. Tüm olarak, Asyalılar, çok düşük bir durdurulma oranına sahiptirler fakat otomobil aramalarında benzer oranlar söz konusudur. (Jones, MacLean&Young, 1987: 147-149) İkinci Islington Suç Araştırması, araç durdurulması ve araması ile ilgili bütün yaş ve ırk gruplarını kapsamamıştır. Yaya durdurular için, 16-24 yaş arası siyah erkek kategori durdurulma olasılığı en yüksek grup olmuştur. (Crawford, Jones, Woodhouse&Young, 1990: 109-110) En son araştırmaya göre (BCS) (Skogan, 1994: 73), 30 yaşın altındaki evli olmayan ve işsiz, zenci ve erkekler polis tarafından durdurulması en olası grup olarak ortaya çıkmıştır.

Durdurma şeklindeki polis temaslarının diğer temas türlerinden farklı özelliğe ve etkiye sahip olduğu ileri sürülebilir: söz konusu ilişki halkın gözü önünde gerçekleştiğinden, daha açık bir davranıştır ve sadece ilişki kurulan kişiyi değil oradan geçen diğerlerini de etkileyebilir. Polisin başlattığı temaslar süresinde, araç durdurularının %51'inde ve yaya durdurularının %23'ünde temas kurulan kişi ile birlikte bir veya iki kişi daha hazır bulunmuştur; üç kişiden fazla 'diğerlerinin' bulunduğu durumlar, araç durdurularını için %11 ve yayalar için ise %22 olmuştur. (Skogan, 1990: 27) Genellikle ileri sürülür ki, polise güvenin kazanıldığı veya kaybedildiği yerler caddelerdir. Çoğunlukla, bu ilişkiler rasgele ve tam emin olmadan sadece şüphe üzerine yapılır. Kendisi ile ilişki kurulan kişiler bazen ilişkinin ne için kurulduğu konusunda bilgi sahibi değildirler. Bu durum çok ciddi sonuçlar doğurabilir: örneğin, 1981'de, caddede basit bir durdurma ve arama, Brixton'da üç gün süren ayaklanmaya neden olmuştur (Impert, 1990: 5).

Oranlarda bu tür durdurma ile ilişkiler en fazla görülenler olduğundan, olumsuz sonuçların doğmaması için daha fazla dikkat gözetilmelidir.

c. İlişkinin Sıklığı

‘Sıklık’ da bizzat, polis halk arasındaki temaslar söz konusu olduğunda, temel faktörlerden birisidir. Bu, temas sayısını artırarak polis halk ilişkilerini güçlendirmek için bir fırsat mıdır, yoksa bunun ötesinde gereken daha somut bir şeye mi gereksinim vardır? Bu soruyu yanıtlamak ve sıklığın polis halk ilişkileri üzerindeki etkisini değerlendirebilmek için, sıklık faktörü ile birlikte diğer bazı faktörler de dikkate alınmalıdır. (Burası detaylı olarak aşağıda *Bölüm. 3*’te tartışılacaktır.)

Daha önce de belirtildiği gibi, polisin başlattığı ilişkiler, halkın başlattığı ilişkiler kadar yaygın değildir. İlişkilerin sıklığı veya yinelenmesi konusunda, -ırk, yaş, sahip olunan statünün de rol oynamasına rağmen- Southgate ve Crisp ‘in (1992) çalışmasında sadece ırk dikkate alınmıştır. Araştırmaya göre, etnik grupların geçen 12 aylık sürede polisin başlattığı ilişkilerle karşılaşması, aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir: polisin başlattığı ilişkilerde ve yaklaşımlarında, %22 Beyazlar, %25 Siyahlar ve %15 Asyalılar yer almışlardır. Bu temaslar içinde, Beyazlar için sadece %8’i tekrarlanan temaslardır. Bu oran Asyalılar için sadece %6 iken, Afrikalılar için %12 olarak gerçekleşmiştir. (Southgate&Crisp, 1992: 19-20) Polis tarafından ‘tekrarlanan’ durdurmalara gelince, en sık durdurulan grup, genç, erkek, zenci ve el işçileri kategorisi olmuştur. (Skogan, 1990: 32) 1992 BCS çalışması da bu bulguları doğrulamıştır. (Skogan, 1994: 73)

Polis tarafından başlatılan ilişkilerin detayına gelince, faktörlere göre bir tartışma yapılmamıştır. Southgate & Crisp (1992) sadece ırk ve ilişki durumlarını incelemiştir. İlk ISC çalışması da, ırk, yaş ve cinsiyete göre sadece durdurma ve arama oranlarını tartışmıştır. Diğer çalışmalar da sadece durdurmaya bağlı bilgiler vermektedirler.

İlişkilerin sıklığı, birbiri ile çelişen iki önemli etkiye sahiptir. Varsayılır ki, polis halk ilişkilerinin gelişmesi, polis ve halk arasındaki karşılaşmaların sayısına bağlıdır (doğru orantılı). Diğer taraftan, ICS gibi bazı istatistiksel çalışmalar göstermektedir ki, halkın polisle karşılaşması ne kadar artarsa, polisten hoşnutluğu o kadar azalmaktadır (ters orantılı). (Bkz. aşağıda, *Bölüm. 3*)

2. Halkın Başlattığı İlişkiler

a. İlişkinin Nedeni

Eğer bir ‘etkililik sırası’ düzenlenecek olsa, halkın polis konusundaki değerlendirmesini belirlemede ilişkinin nedeninin, sıklığından daha fazla etkin olduğuna dair kanıtlar mevcuttur. Doğal olarak, eğer ilişkiden beklenen elde edilirse, ne kadar çok ilişki kurulursa o kadar çok memnun kalacaklardır veya tersi gerçekleş-

şecettir. Bu açıdan, anahtar faktörler, ilişkinin arkasındaki güdüleyici faktör ve halkın polis hizmetinden beklentisi olarak ortaya çıkar. (Bu daha detaylı olarak aşağıda *Bölüm 3*'te tartışılacaktır.)

Halkın başlattığı ilişkileri polisinkilerle beraber değerlendirip bazı önemli özelliklere değinmek belki yararlı olabilir. Öncelikle, halk, polisi suç savaşçıları olarak düşündüğü halde, polisle ilişki kurmalarının -biraz sonra görüleceği gibi- büyük bir çoğunluğu suçla ilgili gözükmemektedir. Diğer taraftan, polis ne zaman halkla ilişki kursa, önceden de görüldüğü gibi, neden temel olarak suç veya suçlularla ilgili olmuştur. İkinci olarak, halk öncelikler konusunda çok değişiktir, homojen değildir. Gerçekte de bu, halkın heterojen kimliğinin bir sonucudur. Hiç bir zaman tek bir halk yoktur, bilakis değişik algılamaları, beklentileri, problemleri ile bir çok *halk* vardır. Polis ise, bunun tersine, birçok bakımdan tek tip bir varlık olarak görülebilir.

Halk, polisle bir çok nedenle ve bir çok yolla karşılaşabilir. Karşılaşmalar, yapılarına göre dört kategoride sınıflandırılabilir:

- (i) Fiziki zorluklar veya durumlar, rahatsızlıklar ve suç ve suçlularla bağlantılı olarak ya polis hizmetinden yararlanıyor veya hizmeti istiyor olarak polis hizmetinin tüketicileri (mağdurlar, sıradan vatandaş);
- (ii) herhangi bir gerçek veya şüpheli suç için durdurulan sorulan ve aranan, 'hâsımlar' olarak (suçlular, şüpheliler);
- (iii) suçlarla veya diğer sorunlarla ilgili olarak polisin 'sivil ortakları' olarak (tanık); (Southgate&Ekblom, 1984: 4)
- (iv) tamamen kişisel ilişkiler sunan veya alan sıradan bir kimse olarak (yakın ak-raba, tanıdık).

Şık (ii) hariç bütün karşılaşmalar halk tarafından başlatılabilir.

Halkın başlattığı polisle ilişkilerin temel özelliği 'tüketici ilişkili' (%97) olarak tasnif edilmiştir ve kalanı ise trafik kazalarını bildirmekle ilgilidir. (Southgate&Ekblom, 1984: 4-5) Halkın başlattığı ilişkilerin nedenlerinden bazıları, 1982 BCS'deki bulgulardan elde edilmiş ve şu şekilde ortaya çıkmıştır: 'yön sorma' (%23), 'mağdur olarak veya olmadan bir suç bildirimi' (%14), 'suçu önleme yardımı ve önerisi sorma' (%3). (Southgate ve Ekblom 1984: 11-12) Bu bulgulardan bazı önemli noktalar not edilebilir: ilkin, ilişki için en yaygın neden sadece 'yön sorma' olmuştur. Bunlar görünürde çok önemsiz ilişkiler olabilirler, ancak çok önemli çıktılar üretebilirler. Söz konusu kontak kuran kimsenin polisle ilk deneyimi yaşıyor olması olasıdır. Bu tür ilişki ile birlikte, kayıp eşya için, başka öneriler ve yardımlar istemek için kurulan temaslar vb. göstermektedir ki, halk, polisi, yasaların uygulanması ve suçla mücadele dışında nedenlerle kullanmaktadır. İkinci belirgin nokta ise, suçu önleme önerisi sorma oranının küçük olmasıdır. Rakamlardan çıkarılabilecek sonuç şudur ki, bu tür polis hizmetinden ya çok az

talep var, ya da halk bu hizmetten habersiz bulunmaktadır. Bu ise iki durumdan birisine işaret etmektedir: ya halkı bu hizmeti kullanması için teşvik etmek gerekir, ya da polis ilk adımı atıp bu hizmeti halka götürmelidir. Eğer polis bu konuda herhangi bir şey yapamazsa, halkın polise başvurması için herhangi bir sebep olmayacaktır.

Çalışmalarında, Southgate ve Crisp (1992: 8), bazı farklı sonuçlar elde etmişlerdir. Araştırmanın sonuçları aşağıdaki gibi ortaya çıkmıştır (tablo 2).

Tablo 2 Halkın başlattığı son temasın nedeni (etnik gruba göre)

Halkın başlattığı

son temasın nedeni	Beyaz %	Zenciler %	Asyalı %
<i>Suç bildirme (ihbar)</i>	34	34	48
<i>Trafik kazası ihbarı</i>	8	10	7
<i>Gürültü ihbarı</i>	11	12	10
<i>Kayıp eşya bildirme</i>	10	11	9
<i>Polise evin boşalacağını</i>			
<i>bildirme</i>	3	-	1
<i>Suçtu önleme tavsiyesi isteme</i>	3	2	3
<i>Kayıp eşya</i>	4	2	1
<i>Yön veya zaman sorma</i>	4	6	5
<i>Görevi gereği</i>	10	6	6
<i>Diğer tavsiye ve bilgi isteme</i>	5	6	4
<i>Tamamen sosyal</i>	1	2	1
<i>Diğer</i>	8	9	7

Kaynak: Southgate & Crisp (1992), Public Satisfaction with Police Services.

Baz: Geçen 12 ay içinde polisle temas kuran herkes.

Benzer şekilde, ilişkilerin çoğunluğu tüketici bağlantılı konulardadır, ancak suç ihbarında fark edilir bir artış ve yön/zaman sorma noktasında ise belirgin bir düşüş görülmektedir. İlişkinin nedeni konusunda kategoriler, Southgate ve Crisp'in (1992) yukarıdaki çalışması ile birebir bir uyum içinde olmasa da, Skogan'ın çalışması bu sonuçları doğrulamaktadır: suç bildirimini en yaygın ilişki nedenidir; yön ve zaman sorma listenin sonundan ikinci olarak gelmiştir. (1994: 16) Yön ve zaman sorma noktasında bir azalma ise, yaya devriyelerinin azalmasına bağlanabilir. İlk BCS'den beri, daha çok oto devriyeleri yaya devriyelerin yerini

almış bulunmaktadır. Bu değişiklik, yön ve zaman konusunda durdurulma ve sorulma şansını ve fırsatını azaltmış olabilir. Diğer kayda değer bir nokta ise, suç önleme yardımı isteme oranıdır. İlk BCS'den bu yana hiç bir şey değişmemiştir. Hala çok az bir grup bu hizmet için polise gitmektedir.

Halkın başlattığı ilişkiler konusunda tartışmanın kalbi, temasların suçla ilişkili olup olmadıkları ile ilgisidir. BCS gibi araştırmalara göre, halkla polis arasındaki işlemlerin ezici bir çoğunluğu suçla alakalı olmayan konulardan oluşmaktadır. Ekblom ve Heal'in raporlarında belirttikleri gibi "polis yardımını isteyen çağrılarının sadece küçük bir kısmı suç problemiyle ilgilidir" ve kalan kısmı, durumu, yönetsel sorunları, rahatsızlıkları ve gürültüyü bildirme olarak gerçekleşmiştir. (1982: 3) Benzer sonuçları, diğer çalışmalar gibi, BCS de açıkça göstermektedir ki, halkın polisle olan çoğu ilişkisi, görünüş olarak suçla ilgili değildir. Halkın genel tavsiye ve yardım, anlaşmazlıkların çözümü ve gürültü ve karmaşanın kontrolü konusundaki önlem istekleri, suçla ve yasaların uygulanması ile ilgili isteklerin oldukça üstünde gerçekleşmektedir (Southgate&Ekblom, 1984: 25).

Bu durum, polisten beklenen misyona tamamen terstir. Southgate&Ekblom, (1984: 11) diğer bazı araştırmalarda da⁶ benzer sonuçların olduğunu ortaya çıkarmıştır. 'Suçla ilgili' olmanın yaygın algılanmasına tipik olmayan bir örnek, -eğer Merseyside ve Punch&Naylor'ın çalışmalarının eksiklikleri⁷ (Jones, MacLean&Young, 1987: 119-121) nedeni ile hariç tutulursa- ilk Islington Suç Araştırmasıdır. İlk ICS araştırmasına göre, halkın polisle olan ilişkisinin ana ögesi suçla ilişkilidir ve halkın başlattığı ilişkilerin çoğu da suç hakkındadır (bütünü %50.8) (Jones, MacLean&Young, 1987:122). İkinci ICS de teyid etmiştir ki, halkın başlattığı toplam %81 temasın %49'u suçla ilgili olmuştur. (Crowford, Jones, Woodhouse&Young, 1990: 92) Skogan'ın (1990: 10) açıklamasında, BCS ile lokal (ICS, MCS) araştırmalar arasındaki farklılığın iki temel nedeni bulunmaktadır: BCS ile lokal çalışmalar arasındaki farklılığın bir nedeni, anketten kaynaklanabilir...İkinci olarak, BCS' de sergilenen oranlar ulusal, ICS ve MCS ise şehir içlerini yansıtmaktadır. Gerçekte de insanların polisle temasları bölge ölçülerine göre değerlendirilse, şehir içlerindeki kontaklar daha suç bağlantılı olacaktır. ICS'i yürütenlerin analizlerinde ise, bu sonuçların dört boyutu vardır: İlk önce, polislik sürecinin sahneleri ve halkın polisten talepleri tamamen karışıktır... İkinci olarak, suç ve düzenle ilgili olaylar aşırı kafa karıştırıcıdır...Üçüncü olarak, düzen ve hizmet talepleri arasındaki fark da oldukça şüphelidir... Son olarak, bu alt

⁶ Southgate&Ekblom'un (1984: 11) bahsettiği diğer çalışmalar şunlardır: Ekblom ve Heal (1982), bir alt bölgede alınan bütün çağrılardan sadece 3/10'nün suçla ilgili olduğu bulunmuştur; Punch ve Naylor (1973) polis yardımı için isteklerin sadece %41'i hukukun uygulanmasıyla ilgilidir; Comrie ve Kings (1975) çağrılarının sadece %34'ünün suçla ilgisini bulmuştur; Hough (1980) devriyelerin takip ettiği olayların %36'sı suç içeren olaylardır; Jones (1983) halkın yaptığı temasların %43'ü suçla ilgilidir.

⁷ Bu eksikler, Jones, MacLean&Young, (1987: 119-121) tarafından şöyle belirtilmiştir: MCS temasların %57'sinin suçla ilgili olduğunu ileri sürmüştür, ancak, bilim adamları ve diğer otoriteler arasında MCS'in bulguları ve hesaplanmasının doğruluğu üzerinde bazı şüpheleri olmuştur. MCS sosyal çağrı kategorisi dahil etmemiştir ve daha önemlisi, 'kodlaması zor' diye karışık bir kategori dahil etmiş ve bu da sonuçta eşit olarak suç, düzen, ve hizmet sınıfları arasında dağıtılmıştır. Punch ve Naylor'un çalışmasında ise Essex'in sadece üç kasabasından biri %50'nin üzerinde sonuç vermiştir.

kümeleme çalışmaları farklı yerlerden beslenmektedir: farklı ülkeler, ülkenin değişik bölgeleri, büyük ve küçük kasabalar, şehir ve kırsal alanlar... (Jones, MacLean&Young, 1987:119-121)

Yukarıda sunulan bilgilerin ışığı altında, -özellikle de ICS' in yürütücülerinin analizleri- söylenebilir ki, tartışmanın kalbi 'suçla ilgili' olma halinin tanımlanmasıdır. Bir trafik kaza ihbarı, veya bir gürültü ihbarı, veya kayıp bir eşyayı bildirmek suçla ilgili konulardan bütünüyle ne kadar ayrılabilir? Eğer, bunlar bu değerlendirmeler altında incelenirse, ICS ve diğerleri arasında çok küçük bir fark kalacaktır geriye. Gerçekte, Southgate ve Crisp'in bulguları (1992), ve Skogan'ın rakamları (1994: 72), ICS'e benzemez değildir. Belki de, polisin yaygın olarak kabul gören rolü düşünüldüğünde, -suçla ilgili oran, suçla ilişkisiz olanlardan fazla olsa bile- ikisinin arasındaki oran hala sürpriz gözükebilir.

b. Polisle Kim İlişki Kurar?

Polisle kimin ilişki kurmaya geldiği konusunda, halkın başlattığı temasları etkileyecek olan faktörler, yine paket faktörler olarak adlandırdıklarımız (yaş, cinsiyet, zenginlik, pozisyon, ırk, bölge) faktörlerdir. Genellikle, toplumun yüksek sosyo-ekonomik gruplarından kimseler, polisle ilişki kurması en fazla olası olan kısım. Siyahların ve Beyazların polisle ilişki kurma düzeyi hemen hemen aynı olurken, Asyalıların ilişki kurma olasılığı daha düşük olarak görülmüştür. Oturma bölgeleri ve 60'ın üzeri yaş grubu hariç yaş grupları arasında da belirgin bir fark görülmemiştir. Bütün yerleşim alanlarında insanlar benzer (%54 - %58 arası) sıklıkta ilişki kurmuşlardır, 16-59 yaş grupları arasında insanlar %60-%66 arası değişen oranlarda temas kurarken, bu oran 60'ın üzeri yaş grubu için sadece %38 olarak gerçekleşmiştir. En önemli faktörler, etnik köken ve cinsiyet olmuş (Asyalılar ve kadınlar çok az temas kurmuşlardır), ve bunu yaş, statü ve yerleşim düzenlemeleri izlemiştir. Polise gitme ile bağlantılı diğer bir faktör ise mağdur olma halidir. Mağdurlar, mağdur olmayanlara göre polisle ilişki kurmaya daha eğilimlidirler: %70 (Skogan, 1990: 5-7). Skogan'ın (1994: 72) rakamları yukarıdaki bulguların çoğunu doğrulamıştır. Söz konusu çalışmada, Beyazlar, iyi halliler, erkekler, evliler, çocuklu aile, işsiz, araç sahibi, mağdurlar, 20-49 yaş grubu diğer kategorilerden daha fazla ilişki kurmuşlardır.

Skogan bu bulgulardan iki ilginç nokta çıkarmıştır. İlk, bulgular, suçla alakalı sorunların yoğun olduğu bölgelerde yaşayan ve polisten başka başvuracak kimseleri de olmadığı için fakir ve yoksunluk içindeki kimselere prensip olarak polisin hizmet ettiği yaygın inancı ile çelişmektedir. İkinci olarak, varsayılır ki, şehir sakinleri polise güvenirliler; zira diğer bölgelerde hem suç oranı azdır ve hem de halk sosyal dayanışma ve dostane duygular gibi dayanabileceği diğer desteklere sahiptir. Bu inançların hiçbirisine de BCS' de rastlanmamıştır. (Skogan, 1990: 5-7)

c. Sıklık ve İlişki Kurma Metodu

Daha çok halkı polisle bir araya getireceği ve birbirlerini tanıyıp kanaatlerini oluşturmaya yardım edeceği gerekçesi ile temas sayısı ile halkın polisten memnuniyeti arasında kuvvetli bir ilişki kurmak oldukça mantıklı bir sonuçtur. Aynı ilişki, temas türü ile polise güven arasında da kurulabilir. Halkın polise duyduğu güvenin, kontak sayısına bağlı olarak kontak yolu ile ilgili olduğuna dair kanıtlar mevcuttur. Bu konuda, kontak sıklığı, polis halk ilişkilerini hem zayıflatabilecek hem de güçlendirebilecek bir araç olarak görülebilir. (Bu konu, aşağıda *Bölüm. 3*'te tartışılacaktır.)

Bir gerçektir ki, halkın belirli kesimi, polisle, diğer kesimlerden daha sık ve daha değişik metotlarla ilişki kurmaktadır. Sıklık konusunda, genel durum, etnik gruplara göre aşağıdaki gibi bulunmuştur: bir kontak durumunda, Beyazlar %22, Siyahlar %16, ve Asyalılar %18 olarak oranlanmıştır. Sık temaslar noktasında, Beyazlar diğer etnik gruplardan birazcık daha fazla sık (%17) ilişki kurmuşlardır (Siyahlar %14, Asyalılar %16). Burada bu temasların ilginç bir yönü söz konusudur: Siyahlar, polis tarafından diğerlerine göre daha fazla temas kurulmuşken, burada durum tam tersi olmuştur. Bu durum, iki noktadan birisine işaret edebilir: ya polis Siyahlara karşı önyargılıdır, ya da Siyahlar polise diğerlerinin güvendiği kadar güvenmemektedir. Aslında her iki durum da birbiri ile ilişkilidir. Cinsiyet ve sosyo-ekonomik durum noktasında, kadınlar erkeklere göre ilişki kurmaya daha az eğilimlidir ve statü ile birlikte ilişkinin oranı da düşmektedir. En yüksek ilişki oranı, 25-44 yaş grubu arasında, en düşüğü ise 65'in üzerinde görülmüştür. (Southgate&Crisp, 1992: 7-8) Polisle kurulan ilişkinin metodu da 'paket' faktörlere ve ilişkinin amacına göre değişmektedir. Değişik metotlarla kontakların bütünü Tablo 3'te (Southgate&Crisp:10-11) sergilenmektedir:

Tablo 3 Halkın başlattığı temasların metodu (etnik gruba göre)

Temas Metodu	Beyaz %	Zenciler %	Asyalı %
Yüz yüze görüşmenin takip ettiği 999 telefon	12	26	35
Sadece 999 telefon	3	3	3
Diğer telefon teması ve yüz yüze görüşme	27	13	20
Sadece diğer telefon	19	3	11
Polis merkezini ziyaret	23	38	16
Kişisel temas, merkezde değil	17	17	16

Tablo 3'ten de görülebileceği gibi, en sık kullanılan metotlar etnik gruplara göre değişmiştir ve bu farklılık oldukça belirgindir. *Yüz yüze görüşmenin takip ettiği 999 telefon* en sık Asyalılar tarafından kullanılmıştır ve bu oran Beyazlara göre üç kat daha yüksektir. Aynı metot Siyahlar tarafından da Beyazların iki katı fazla sıklıkla kullanılmıştır. Beyazlarca en sık kullanılan kontak kurma metodu 'yüz yüze görüşmeli veya görüşmesiz diğer telefon aracılığı ile' olanıdır ve bu oran Siyahların üç katı kadardır. Siyahların en fazla tercih ettikleri yol ise 'bizzat polis merkezlerini ziyaret' şeklindedir. 'Onlar niçin bu yolu seçtiler ve bu onları nasıl etkiledi' soruları noktasında bu farklı tercihlerin değişik açıklamaları olabilir. Hiç kuşku yok ki, telefon aracılığı ile kurulan temasın etkisi yüz yüze kurulan temasın etkisinden farklı olacaktır. Diğer taraftan, bu metotlar zaten bilinçli yapılan seçimler sonucu oluşmuş olabilir. Her iki durumda da, ilişki metodu, söz konusu kişinin kanaatinin oluşmasında bazı potansiyel etkilere sahip olabilir. (Belki de bu tamamen bağımsız ve ayrı bir çalışmanın konusu olabilir.)

Belirli tipte bir ilişki seçerken, cinsiyete, gelire, göreve, yerleşim bölgesine göre bazı değişiklikler gözlenmiştir; 60 yaş üzeri hariç farklı yaş grupları arasında belirgin bir fark kaydedilmemiştir. Yaş gruplarının çoğu, benzer metotları benzer sıklıkta kullanmışlardır, sadece 60+ yaş grubu bütün metotlarda diğerlerinden gözle görülür bir şekilde düşük bir oran sergilemişlerdir. Erkeklerin merkezleri ziyaretleri ve caddede polise yaklaşmaları yine fark edilir bir şekilde bayanlardan fazla olmuştur. Hali vakti yerinde olanlar ve profesyoneller her metodun en sık kullanıcıları olacaklardır. Bölge tipi ile ilgili olarak, şehir içi sakinleri, 999 yolunu diğerlerinden çok kullanmışlardır, ve kurulan temasların bütün diğer şekilleri, farklı bölgelerdeki sakinlere göre benzer şekilde olmuştur. (Skogan, 1990: 56)

Son bir nokta da temasın metodu ile nedeni arasındaki ilişki üzerine belirtilebilir: Polisle yapılan suç ihbarına ilişkin temasların çoğu ya 999'u (%31) ya da merkezi (%32) arayarak yapılmıştır. Suç ihbarlarının toplamı ise %18'dir. 'Kargaşa sorunu' telefonları ve polisi suç dışı ve özellikle acil olmayan olaylar hakkında bilgilendirmede de yine 999 telefonları, yüksek oranda kullanılmıştır. Halk polisle ya kayıp veya bulunmuş eşya için yada yön ve zaman sormak için merkezde (%46) veya caddede (%33) görüşmeyi tercih etmiştir. Bekleneceği gibi, polisle bütün sosyal konuşmalar herkesin gözü önünde gerçekleşmiştir (%49) (Skogan, 1990: 9). ICS (1987) benzer sonuçlar elde etmiştir: 999 telefonların %65.9'u ve 999 harici telefonların %65'i suçla ilgili olarak yapılmıştır. Hizmet ilişkili temaslar ya merkezi arayarak (%56), ya da caddede polise yaklaşarak yapılmıştır (%62) (Jones, MacLean&Young, 1987: 122). İkinci ICS' in (1990) sonuçları da yukarıdaki oranlarla uyum içindedir: 999 telefonların %79'u ve diğer telefonların %59'u suçla ilişkilidir. Bütün bu sonuçlar göstermektedir ki belirli tip temasların suçla ilgili olması daha olasıdır. Buna göre, bu metotlara öncelik verilmeli ve ilgi ve yaklaşım da ona göre dikkatle ele alınmalıdır.

3. Polisle İlişkilerinde Halkın Memnuniyeti

Herhangi bir ilişkide polis tarafından başarılması amaçlanmış hedef nokta, sorunun niteliğine göre değişebilir, ancak hemen hemen her ilişkide tamamlanması gereken kesin görevler vardır. Bunlar, Sykes ve Brent (1983) (Aktaran, Skogan, 1986: 34) tarafından 'bilgi arama, düzeni sağlama, saygınlık kazanma ve uygun bir sonuca ulaşma' olarak belirtilmiştir. Daha önce de belirtildiği gibi, nüfusun yaklaşık yarısı polisle bir tür ilişki içinde olmuştur. İlişkiler elbette polis hakkında olumlu veya olumsuz yargıya dayanak tek kaynak değildirler, ancak bu karşılaşmaların değişik özellikleri, polis hizmetleri konusunda memnuniyet ve algılama derecesini etkileyeceği gözükmektedir. BMW ve British Airways için yapılan bir araştırma, halkla yapılan kişisel temasların ne derece önemli olduğunu göstermektedir:

- ➔ Tatmin olmayan bir müşteri, bir olumsuz deneyimini 8-10 arasında başkasına söyleyecektir.
- ➔ Her bir olumsuz ilişkiyi düzeltmek için, 12 olumlu temas kurulması gerekmektedir.
- ➔ Tatminsizlik olaylarının %65'inde, başarısız yüz yüze ilişkilerle yürütülen müşteri ağırlamadır. (Simpson, 1994: 60)

Halkın polise güveni, polisler özel görevlerini doğru ve güzel yerine getiriyor gördüklerinde bile, kolayca azalabilir, hatta kaybolabilir. Bu ise halkın beklentisi ile polisin gerçekte sunduğu arasındaki farktır.⁸

Son yıllarda, halkın polise güveni ve polisle ilişkileri azalmış bulunmaktadır. Söz konusu düşüş, prensip olarak, yaya devriyelerinin çekilmesiyle polis-halk arasındaki iletişimde meydana gelen azalmaya bağlanmaktadır. Bu konu, iki açıdan tartışılabilir: ilkin, teknoloji yoğun metotların polis hizmetine sokulmasıyla, sıradan yüz yüze ilişkiler daha zor hale gelmiştir. Bu değişiklik, halkın sonuçta daha memnun ayrıldığı kendi başlattığı temasları da azaltmıştır. İkinci olarak, polis ve halk arasında yeni bir engel yaratılmıştır: otomobiller polis ve halk arasında informal ve dostane olan temas fırsatlarını belirgin şekilde azaltan fiziki bir engel olmuşlardır. Ek olarak bu, iletişimin biçimini de etkilemiştir: uzaktan otomobilin camından doğru, motor gürültüsü içinde, ve rahatsız edici telsizlerle yapılan bir iletişim. Bununla birlikte, caddelerdeki yaya polis devriyelerinin varlığındaki azalma tek başına bu konuda tüm belirleyici faktör olamaz. İlişkilerin, sıklığı yanında, yapısı, başlangıcı, değişik halk grupları ve beklentileri, polisin tavrı ve dış faktörler (medya, polis karşıtı eylemciler vs.) de halkın polisten hoşnutluğunu bozan veya karşılıklı anlayış ve saygıyı geliştiren potansiyel faktörlerdir. (Tüm bu faktörler de daha detaylı olarak ayrı bir çalışmada incelenmelidir).⁹

⁸ 'Halkın polisten beklentileri' hususunda, Butler (1992), konuyu 'Police Management' adlı kitabında çok geniş bir perspektiften tartışmıştır. Kitabın büyük bir kısmı 'toplumun beklentileri'ne ayrılmıştır.

⁹ Söz konusu faktörler, "N.Öztürk, (1996) *The Impact of Police Public Relations on Crime Fighting: with specific reference to reporting crime*, Basılmamış Master Tezi, Gallier Üniversitesi" adlı çalışmanın 3. Bölümünde ele alınmıştır.

Polis halk karşılaşması üç aşamada değerlendirilebilir: ilişkiye girmek, ilişkiyi ilerletmek ve ilişkiyi sona erdirmek. (Southgate, 1986: Blm 3,4 & 5) Herhangi bir aşamada veya anda, pratik olarak, eğer taraflardan birisi diğerine karşı yanlış bir tepkide bulunursa, ilişki kötü gidebilir. Doğrusu, gerçek açıkça ifade edilmelidir ki, toplumun bütün bireylerini memnun etmek mümkün değildir. Bazen, mağdurla suçluyu uzlaştırmak imkansızdır. Bazen, ne istediğini bilmeyen bir halk kitlesi olabilir ki bunları memnun etmek, polis ne yaparsa yapsın mümkün değildir. Kayda değer bir nokta da, halkın polis tanımı ve beklentileri, polisin kendi rollerini ve görevlerini anlamalarından farklıdır. Araştırmalardaki istatistikler incelenirse, aşağıdaki sonuçlar bulunacaktır.

Her şeyden önce, eğer polisin başlattığı ilişkiler halkın başlattıkları karşılaştırılırsa, bazı ilginç nitelikler ve özellikler ortaya çıkacaktır. Polisin başlattığı ilişkileri yaşayan insanlar, polis tarafından yerine getirilen görev konusunda, kendi istekleri ile kurdukları temasa göre daha az olumlu görüş belirtmişlerdir. Bununla birlikte, suçla alakalı olmayan konularda, en olumlu olanlar ise polis tarafından kendileri ile temas kurulan kimselerdir. Suçla ilgili konularda, trafik suçlarına karışan kimseler, motor dışı suçlara karışanlardan daha olumlu görüşte olmuşlardır polis hakkında. Can sıkı polis tavrı da, cevaplayanların ifadelerine göre, polis tarafından başlatılan temaslarda daha yüksek orandadır. (Chambers&Tombs, 1984: 35)

İkinci olarak, polisin mağdurlarla ilgilenme tarzı, -ki polis suç bağlantılı en sık kontak kuranlardır- kaçınılmaz olarak polisten beklenen hizmet istemini, halkın polise olan güvenini ve memnuniyetini şekillendirir. Beklenebileceği gibi güven düzeyi, 'ne' olduğunun niteliği, hatta 'nerede olduğu' ve mağdurların bizzat kendi karakterleri ile belirlenir. 1992 BCS'e göre, bütün olarak memnuniyet anlamında, mağdurların %65'i çok veya yeterli hoşnut olmuşlardır. Bu oran, hafif bir oranda ikinci araştırmadan düşük olsa da (1984; %68), üçüncüden yüksek gerçekleşmiştir (1988; %60). Bu gelişme, tahminen, 'Hizmetin Kalitesi', 'Vatandaşın Ayrıcalığı', ve 'Mağdurun Ayrıcalığı' projelerinin polise tanıtılmasından sonra sağlanmıştır. 1992 BCS mağduru polis tarafından iyi hizmet sağlanmadığı duygusu kazandıran iki ana faktör belirlenmiştir: ilki, polisi arayan BCS mağdurlarının 1/3'üne göre, polis yeterli çabayı göstermekte başarılı olamamıştır. İkincisi, maruz kaldıkları suçu polise bildiren her 10 mağdurdan 4'ü, davalarının gelişimi hakkında polis tarafından yeterli bilgilendirilmemişlerdir. Bu da gösterir ki, polis mağdurların sorunları ile tam bir şekilde ilgilenmedikçe, onlardan suçları kendilerine ihbar etmelerini isteyemez. Fakat, 'kibarlık', 'ilgilenme hızı' -beklemede harcanan zaman-, mağdurlara gösterilen 'ilgi', polis lehine oldukça yüksek çıkmıştır. (Maung, Mayhew&Mirrlees-Black, 1993: 31-32, 106-108)

Halkın polisin başarısı hakkında olumlu düşüncesi de, yine ilişkinin metoduna, sıklığına ve niteliğine göre ve mağdurun da yaş, cinsiyet ve ırkına göre

değişiklik göstermiştir. Maruz kalınan suçun niteliği noktasında, motorlu araç hırsızları, soygun mağdurları ve hırsızlık olayını yaşayanlar ve şahıstan çalma olayına maruz kalanlar daha olumlu görüş belirtmişlerdir. Buna karşın, araçtan hırsızlık yaşayanlar, şahsa yönelik diğer hırsızlık ve saldırı olayına maruz kalanlar, daha az tatmin olmuşlardır. Daha önce de belirttiği gibi, mağdurlar, geri besleme bilgi noksanlığından dolayı, genellikle memnun değillerdi. Diğer durumlarda, 30 yaşın (özellikle 61+) üzerindeki mağdurlar, Beyazlar, el işçisi olmayanlar, sigortalı, malı geri döndürülenler, saldırganı (suçlusu) yabancı olanlar, ve polisle yüz yüze ilişki kuranlar (özellikle evde), 30 yaşın altındakilere, el işçilerine, suçluyla tanışık olanlara, sigortalı olmayana, Beyaz olmayana, malı geri gelmeye ve polisle yüz yüze ilişki kurmayanlara göre daha fazla hoşnut olmuşlardır. (1992 BCS: 33-35, 118) Kayda değer en önemli nokta ise, hoşnutluk ile temasın sıklığı ve mağduriyet arasında tersine bir ilişki gözlenmiştir; polisle daha fazla ilişki yaşayanlar ve yüksek oranda mağduriyet yaşayanlar, polise yönelik eleştirilerin dozajını artırmıştır. (Jones, MacLean&Young, 1987: 136)

Polisin varlığı ve halkın suç korkusu arasındaki ilişkiyi ölçmek için, Londra ve Birmingham'da bir çalışma yapılmıştır. Bulunan sonuç şudur: yüksek düzeyde polis devriye programları, halkın suç korkusunu azaltmamıştır, fakat, halkın polise güvenini kazanmakta büyük başarı elde etmiştir. Birmingham'da, polisin başarısından memnun olan sakinlerin oranını %37'den %65'e çıkırmış, Londra'da ise bu oran %38'den %50'ye çıkmıştır. (Bennett, 1990: 515, 517) Bu sonuçlar, söz konusu çalışma gerçek polis-halk ilişkisini değil de, polisin varlığını (ortalıkta görünürlüğünü) incelediğinden, daha önceki 'polisle ne kadar çok ilişki, polisten o kadar az hoşnutluk', sonuçları ile çelişmemektedir.

Sonuç

Polis ve halk arasındaki ilişkiyi anlayabilmek için, polisin başlattığı temaslarla halkın başlattığı temaslar arasında bir ayırım yapılmalıdır. Halkın başlattığı temaslarda hatırı sayılır oranda bir suçla ilgisi olmayan duruma karşın, polisin başlattığı temasların neredeyse tamamı suçla ilgili olmuştur. Dahası, halk kendi başlattığı temaslardan daha memnun kalmıştır. Buradan şu önerilebilir: halkın polisten memnuniyetini artırmak için halkın başlattığı temasları artırmak gereklidir, ki sonuçta bu halkın suçla ilgili sorunları, polise daha fazla getirmesini sağlayacak ve bu da polisin suçla mücadelesinde daha etkili olmasını sağlayacaktır.

Halk, temasların büyük çoğunluğunu başlatmasına rağmen, 'sosyal hizmet' türü temaslar büyük yer tutmuştur. Halk, polisten farklı beklentilere sahip çok değişik insanlardan oluştuğundan, polisten umduklarını bulamayabilirler. Bu, polisten hoşnutsuzluğun temel kaynağını oluşturabilir. Bu konuda polis, halkın beklentilerinin gerçekçi olmadığını fark etmelerini sağlayacak eğitim-öğretim programlarını artırmalıdır. Polis aynı zamanda, okul, medya gibi diğer özel-kamu

kuruluşları ve örgütleri ile temas içinde olmalı ve halkın polis hizmeti anlayışını değiştirmesi için yardımcı olmalarını istemelidir.

Her iki tür temasta da, yaş grupları, ırklar, cinsiyet, sosyal statü, bölge, ve ilgili faktörler arasında, temasların sıklığı, metodu, niteliği ve polisten memnuniyet noktasında belirgin bir farklılık söz konusudur. Fakat en problemli gruplar, gençler, şehir içi sakinleri, erkekler ve Siyahlardır. Bu sebeple, polis, değişik düzeylerde, her gruba uygun metotlar kullanarak, önleyici tedbirler almalıdır.

Her iki tarafın temasları için de 'suç önleme' önemsiz bir 'neden' ve güdü olmuştur: halkın temaslarında %3, polisin temaslarında ise %6. Bu durum polis hizmetinde çok ciddi bir eksikliğe işaret edebilir. Resmi ve yetkili bir kurum olarak, polis, bu önleyici metotlarda ilk adımı atmalıdır. Diğer taraftan halk da, suçların önlenmesi noktasında polisle temasa geçmesi için cesaretlendirilmeli ve motive edilmelidir.

Diğer kriterlerle karşılaştırıldığında, polis, mağdurları iki alanda memnun edememiştir: yeterli efor gösterme ve mağduru bilgilendirme. Bu sorun giderilmelidir. Bu başarılırsa, temasların sıklığı ve polisten memnuniyet konusunda karşılıklı olumlu (doğru) bir bağ kurulabilir.

Kaynakça

- Baxter, John. & Koffman, Laurance. (1985), *The POLICE: The Constitution and the Community*, Oxon: Professional Books Ltd.
- Bennett, Trevor.(1990), "Getting Back in Touch", *Policing*, Vol.6, No.3.
- Buttler, A.J.P. (1992), *Police Management*, Second Edt, Aldershot: Dartmouth Publishing Company.
- Crowford, Adam.; Jones, Trevor.; Woodhouse, Tom. & Young, Jock. (1990), *Second Islington Crime Survey*, Middlesex Polytechnic: Centre for Criminology.
- Chambers, Gerry. & Tombs, Jacqueline.(1984), *The British Crime Survey, Scotland*, Edinburgh: HMSO.
- Eklblom, Paul. & Heal, Kevin. (1982), *The Police Response to Calls from the Public*, RPUS, London.
- Hough, Mike. & Mayhew, Pat. (1983), *The British Crime Survey*, London: HORS.
- Hough, Mike. & Mayhew, Pat. (1985), *Taking Account of Crime: Findings from the Second British Crime Survey*, London: HORS.
- Impert, Peter Q.P.M. (1990), "The Police and the Public", *Police Journal*, Vol.63, No.1.
- Jones, Trevor.; MacLean, Brian. & Young, Jack. (1987), *The Islington Crime Survey: crime, victimization and policing in inner city London*, Gover: Aldershot.
- Maung, Natalie Aye.; Mayhew, Pat. & Mirrlees-Black, Catriona. (1993), *The 1992 British Crime Survey*, HORS London: HMSO.
- Mayhew , Pat. Elliott, David. & Dowds, Lizanne. (1989), *The 1988 British Crime Survey*, London: HORS.
- Simpson, Peter.J. (1994), "Setting a New Standard for Service Delivery", *Police Journal*, Vol.67, No.1.
- Skogan, Wesley.Gordon. (1990), *The Police, and the Public in England and Wales*,. London: HORS.
- Skogan, Wesley.Gordon. (1994), *Contacts between Police and Public: Findings from the 1992 British Crime Survey*, London: HMSO.
- Southgate, Peter. (1986), *Police Public Encounters*, London: HORS.
- Southgate, Peter. & Eklblom, Paul.(1984), *Contact Between Police and Public*. London: HORS.
- Southgate, Peter & Crisp, Debbie. (1992), *Public Satisfaction with Police Services*, Research and Planning Unit Papers. London: HMSO.