



KOMUNIKACIJA SA ŽRTVAMA I SVEDOCIMA KRIVIČNIH DELA

Primena veština komunikacije u radu sudija
i Službe za pružanje podrške i pomoći oštećenima i
svedocima krivičnih dela

Projekat
provodi



Organizacija za evropsku
bezbednost i saradnju
Misija u Srbiji



PODRŠKA
ŽRTVAMA I
SVEDOCIMA

Projekat
finansira
Evropska unija



#EY
3A TEBE

KOMUNIKACIJA SA ŽRTVAMA I SVEDOCIMA KRIVIČNIH DELA

Primena veština komunikacije u radu sudija i
Službe za pružanje podrške i pomoći oštećenima i
svedocima krivičnih dela

Autori: dr Jelena Vranješević, Dragana Ćuk Milankov

KOMUNIKACIJA SA ŽRTVAMA I SVEDOCIMA KRIVIČNIH DELA

Primena veština komunikacije u radu sudija
i Službe za pružanje podrške i pomoći oštećenima i
svedocima krivičnih dela

Beograd, 2021. godine

KOMUNIKACIJA SA ŽRTVAMA I SVEDOCIMA KRIVIČNIH DELA

Primena veština komunikacije u radu sudija i Službe za pružanje podrške i pomoći oštećenima i svedocima krivičnih dela

Autori: dr Jelena Vranješević, Dragana Ćuk Milankov

Izdavač: Misija OEBS-a u Srbiji

Za izdavača: Artur Grejem, šef Odeljenja za vladavinu prava i ljudska prava, Misija OEBS-a u Srbiji

Grafičko oblikovanje: Milica Dervišević

Štampa:

Tiraž: 300 primeraka

ISBN

Projekat
sprovodi



Organizacija za evropsku
bezbednost i saradnju
Misija u Srbiji



PODRŠKA
ŽRTVAMA I
SVEDOCIMA

Projekat
finansira
Evropska unija



#EY
ZA TEBE

Štampanje ove publikacije pomogla je Misija OEBS-a u Srbiji. Stavovi izrečeni u publikaciji pripadaju isključivo autorima i njihovim saradnicima i ne predstavljaju nužno zvaničan stav Misije OEBS-a u Srbiji.

Ova publikacija je proizvedena uz finansijsku podršku Evropske unije. Njen sadržaj je u isključivoj odgovornosti autora i ne odražava nužno stavove Evropske unije.

Svi pojmovi koji su u tekstu upotrebljeni u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.

Sadržaj

UVOD	7
1. VEŠTINE KOMUNIKACIJE	11
2. PSIHOLOŠKE KARAKTERISTIKE ŽRTAVA NASILJA	35
3. PRIMENA KOMUNIKACIJSKIH VEŠTINA U RADU SLUŽBE ZA PRUŽANJE PODRŠKE I POMOĆI OŠTEĆENIMA I SVEDOCIMA	43
4. PRIMENA VEŠTINA KOMUNIKACIJE U RADU SUDIJA	55
LITERATURA	67
PRILOG	68

Uvod

Ova publikacija nastala je u toku projekta „Podrška žrtvama i svedocima krivičnih dela u Srbiji”, koji sprovodi Misija OEBS-a u Srbiji a finansira Evropska unija. Cilj projekta je unapređenje prava žrtava i svedoka u krivičnompravnom sistemu Republike Srbije, a u planiranju i sprovođenju projekta učestvuju predstavnici Ministarstva pravde, Ministarstva unutrašnjih poslova, Ministarstva za evropske integracije, Vrhovnog kasacionog suda, Republičkog javnog tužilaštva, Visokog saveta sudstva, Državnog veća tužilaca, kao i predstavnici organizacija civilnog društva – Akcije protiv trgovine ljudima ASTRA, Komiteta pravnika za ljudska prava JUKOM i Srpskog udruženja za krivičnopravnu teoriju i praksu.

Pravni okvir za prava žrtava uključuje kako međunarodne tako i domaće pravne dokumente. Direktiva 2012/29 Evropske unije o uspostavljanju minimalnih standarda za prava, podršku i zaštitu žrtava krivičnih dela predstavlja najdetaljniji međunarodni dokument u oblasti prava žrtava krivičnih dela. Ova direktiva predviđa obavezu zemalja članica Evropske unije da uspostave sisteme podrške žrtvama krivičnih dela, uključujući državne institucije i organizacije civilnog društva u jedinstven i efektivan nacionalni sistem pružalaca podrške i njeni standardi relevantni su i za Republiku Srbiju u procesu pridruživanja Evropskoj uniji.

Uspostavljanje sistema podrške žrtvama krivičnog dela u Republici Srbiji prvobitno je predviđeno Akcionim planom za Poglavlje 23, koji je Vlada Republike Srbije usvojila 27. aprila 2016. godine i koji predstavlja krovni strateški dokument u oblasti pravosuđa. Vlada Republike Srbije je 30. jula 2020. godine usvojila Nacionalnu strategiju za ostvarivanje prava žrtava i svedoka krivičnih dela za period 2020–2025. godine, zajedno sa Akcionim planom za prvi dvoipogodišnji period sprovođenja Nacionalne

strategije. Nacionalnom strategijom i Akcionim planom predviđeno je fazno osnivanje službi podrške žrtvama i svedocima pri višim sudovima u Republici Srbiji, kao i kontakt tačaka za podršku pri javnim tužilaštvima i policijskim upravama, što će činiti okosnicu buduće Nacionalne mreže službi podrške, koordinisane od strane Ministarstva pravde.

Uspostavljanje službi, uz inkorporisanje postojećih službi u Nacionalnu mrežu i pridruživanje organizacija civilnog društva, predstavlja važan korak ka unapređenju prava na informisanje i efikasno učešće žrtava krivičnih dela u krivičnim postupcima, kao i u prevenciji sekundarne viktimizacije oštećenih lica. U tom smislu, od posebne važnosti su uniformno postupanje sa žrtvama i svedocima i mehanizmi upućivanja ka opštim odnosno specijalizovanim vrstama podrške.

Misija OEBS-a u Srbiji je 2017. godine zajedno sa Republičkim javnim tužilaštvom objavila publikaciju „Komunikacija sa svedocima i oštećenima: Primena veština komunikacije u radu javnog tužilaštva”, u sklopu jačanja stručnih kapaciteta javnog tužilaštva u oblasti pružanja informacija i podrške oštećenim licima i svedocima. Ova publikacija predstavlja polaznu osnovu za odvojene priručnike koji su pred Vama, namenjene policijskim službenicima, tužiocima, sudijama i službenicima podrške, kao ključnim činiocima u Nacionalnoj mreži. Priručnik sadrži i obogaćuje informacije koje će biti predstavljene učesnicima obuka u okviru projekta „Podrška žrtvama i svedocima krivičnih dela u Srbiji”.

Namera nam je da međunarodnim i domaćim propisima i drugim aktima koji čine strateški i pravni okvir za pružanje podrške oštećenima i svedocima, dodamo psihološki aspekt, kako bi predviđene mere mogle biti adekvatno primenjene. Pomenuti propisi i akti nose novinu u naš pravosudni sistem normirajući šta treba preduzeti kako bi se svedocima i oštećenima obezbedila podrška, odredbe pozitivnih zakonskih propisa propisuju procesna i materijalna prava i obaveze, a psihološke veštine

komunikacije pružaju sredstva, odnosno alate pomoću kojih se to može uspešno ostvariti, u okviru postojećih propisa, uz manju izloženost stresu svedoka i oštećenih i veću efikasnost postupka.

Publikacija je namenjena sudijama i licima koja obavljaju poslove službenika podrške i pomoći svedocima i oštećenima. Sastoji se iz dva opšta poglavlja u kojima su predstavljena relevantna psihološka znanja i veštine iz oblasti komunikacije i viktimologije, specijalizovanog poglavlja u kojima se ta znanja i veštine stavljaju u kontekst rada sudija i Službe podrške i pomoći oštećenima i svedocima. Želele smo da bude praktična za upotrebu, kako u smislu sadržaja koje obrađuje, tako i u smislu načina na koji je organizovana. Stoga je kreirana tako da se može čitati na različite načine. Jedna mogućnost je da se pođe od uvodnog poglavlja o veštinama komunikacije i karakteristikama žrtava, a potom da se pređe na specijalizovana poglavlja koja se bave primenom tih veština u okvirima profesionalnih uloga. Druga mogućnost je da se počne sa specijalizovanim poglavljem, pa da se (ukoliko je potrebno) ta znanja prošire ili objasne čitanjem poglavlja o veštinama komunikacije i/ili psihološkom statusu žrtve. Nadamo se da će Vam prikazane veštine biti korisne u radu, i da će Vam pomoći u kvalitetnom i uspešnom obavljanju posla u cilju efikasnijeg ostvarivanja prava i učešća oštećenih lica i svedoka u postupku, a samim tim i veće efikasnosti i uspeha krivičnog postupka.

Autorski i projektni tim

1. Veštine komunikacije

Komunikacija predstavlja proces razmene poruka (verbalnih ili neverbalnih), između najmanje dve osobe, koji se odvija sa određenim ciljem i namerom. Komunikacija može da bude verbalna (usmena i pisana) i neverbalna koja se odnosi na visinu i jačinu glasa, ritam govora, izraze lica/mimiku, gestove, telesni stav, položaj sagovornika u prostoru, blizinu sagovornika i sl.

Kontekst komunikacije predstavlja situaciju u kojoj se komunikacija odvija. Kontekst određuju brojni faktori: broj učesnika komunikacije, uloge učesnika komunikacije, iskustvo/znanje učesnika komunikacije, vreme i prostor u kojem se komunikacija odvija, prethodna iskustva učesnika komunikacije, očekivanja sa kojima ulaze u komunikaciju i sl.

Buka ili šum u komunikaciji odnosi se na sve ono što može da ometa i remeti efektivnost komunikacionog procesa (Adler & Rodman, 2003):

- Šum u fizičkom okruženju – karakteristike okruženja koje utiču na komunikaciju (galama u prostoriji u kojoj se razgovor odvija, buka u hodnicima, loša akustika prostorije i sl.).
- Semantički šum – različito tumačenje značenja određenih reči (npr. šta se podrazumeva pod nasiljem? Da li je upućivanje komentara na račun nečijeg fizičkog izgleda vid nasilja?).
- Sintaksički šum – gramatičke greške u govoru koje otežavaju razumevanje ili nejasno formulisana poruka.

- Kulturološki šum – stereotipno mišljenje, nepoznavanje karakteristika druge grupe/kulture (stereotip da su sve žrtve trgovine ljudima prostitutke koje se time dobrovoljno bave; stereotip da je u romskoj kulturi prodaja dece uobičajena i sveprisutna; stereotip da su svi službenici suda podmićeni i sl.).
- Psihološki šum – jaka osećanja koja ometaju decentraciju tj. razumevanje pozicije druge osobe (npr. jak bes koji osećamo prema nekoj osobi može da nas spreči da razumemo razloge zbog kojih je ta osoba nešto uradila).
- Sistemski šum – hijerarhijski odnosi moći između osoba koje su u komunikaciji (npr. tužilac i svedok u procesu), pogrešno izabran kanal za slanje poruke (npr. od osobe nižeg obrazovnog statusa traži se da da izjavu u pisanoj formi), neadekvatna organizacija rada (svi svedoci su pozvani u isto vreme da svedoče, tako da dugo čekaju i tokom tog čekanja raste anksioznost i opada motivacija za svedočenjem).

Evo šta vaše kolege odgovaraju na pitanje šta je za njih nekonstruktivna komunikacija:

- Kada nam neko naređuje
- Kada nas kritikuju
- Kada me neko ne sluša
- Kada neko razgovara sa mnom „sa visine“
- Kada neko nekoga ismeva
- Kada me ne slušaju
- Kada mi drže predavanja
- Kada sagovornik vređa
- Kada imam doživljaj da me ne poštuje
- Kada nije zainteresovan za razgovor nego ga „odrađuje“

1.1. Konstruktivna komunikacija

Konstruktivna komunikacija je komunikacija koja dovodi do boljeg razumevanja i uzajamnog uvažavanja osoba u komunikaciji i rešavanju problemskih situacija na način koji je zadovoljavajući/prihvatljiv za sve. Konstruktivna komunikacija može da se posmatra i kao **specifična vrsta odnosa** između ljudi i kao **specifična veština**.

Kao **odnos**, konstruktivna komunikacija podrazumeva *ravnopravnost* i *simetričan odnos* između ljudi, ne nužno u pogledu znanja i iskustva, već u pogledu uvažavanja i poštovanja njihove različite perspektive/tačke gledišta, potreba i osećanja. Konstruktivna komunikacija takođe podrazumeva *jasnoću* i *iskrenost* (jasno izražavamo šta mislimo, šta osećamo i šta nam treba, iskreni smo, nema skrivenih značenja, dvo-smislenih poruka i manipulacije), kao i *razumevanje* i *prihvatanje* da se ljudi razlikuju u pogledu načina na koji opažaju realnost, potreba koje imaju i zahteva koje upućuju drugima.

Konstruktivna komunikacija kao **veština**, sastoji se iz tri komponente: a) jasno izražavanje svojih stavova, potreba i osećanja na način koji ne etiketira i ne napada drugu osobu; b) slušanje i razumevanje stavova, osećanja i potreba druge osobe; i c) veštine konstruktivnog rešavanja problemskih situacija.

Po mišljenju vaših kolega, karakteristike konstruktivne komunikacije su:

- Kada me sagovornik sluša
- Kada je iskren
- Kada me poštuje
- Kada smo na istoj talasnoj dužini
- Kada vidim da je zainteresovan za ono što pričam
- Kada nešto mogu da naučim od sagovornika

- Kada me razume
- Kada smo ravnopravni u razgovoru

Važno!

Principi konstruktivne komunikacije su važni kako u privatnoj, tako i u poslovnoj komunikaciji. Kao što vaše kolege u komunikaciji očekuju uvažavanje, poštovanje, slušanje i razumevanje, to isto očekuju i vaše stranke. Njima je takođe potrebno da ih neko sluša, uvažava i pokušava da razume, bez obzira na formalne uloge u kojima su u okviru istražnog i sudskog postupka.

1.1.1. Preduslovi za konstruktivnu komunikaciju

a) Decentracija

Decentracija je sposobnost da se „izmestimo“ iz svoje pozicije i da pokušamo da se stavimo na mesto druge osobe i da na svet gledamo „njenim očima“. Decentracija zahteva da svoje stavove, potrebe i osećanja „stavimo u zagradu“ i da pokušamo da razumemo poziciju druge osobe i način na koji ona opaža svet. To podrazumeva da imamo svest o tome da postoje različite perspektive i da drugi ljudi mogu da imaju perspektivu koja se značajno razlikuje od naše.

Važno!

Razumeti poziciju druge osobe ne znači da se sa tom pozicijom nužno slažemo i/ili da je opravdamo. To samo znači da smo spremni da prihvatimo da postoji i drugačija perspektiva, različita od naše.

Zbog čega je decentracija važna:

- Predstavlja prvi korak u uspostavljanju odnosa poverenja sa osobom sa kojom smo u kontaktu;
- Omogućava razumevanje druge osobe, njenih stavova, vrednosti, osećanja i potreba;
- Pomaže nam da razumemo razloge zbog kojih osoba nešto govori ili nešto radi.

Svedokinja, žrtva porodičnog nasilja, došla je da dà iskaz i ćuti. Na svako pitanje gleda u pod, ne govori ništa ili kaže: „Sve mi je maglovito ... ne mogu da se setim ... ne znam...“. Iz pozicije tužioca, ovo ponašanje može da bude nerazumljivo, budući da bi trebalo da joj bude važno da počinitelj nasilja bude osuđen, tako da ona i njena deca budu bezbedni i slobodni. Međutim, iz pozicije žrtve ova situacija može da izgleda sasvim drugačije. Žrtva može da razmišlja: „Nisam sigurna da će ga osuditi ... on ima svoje veze svuda... ako ga ne osude, a ja svedočim, šta ću onda da radim. Možda je bolje da ništa ne govorim i pustim da stvari idu kako idu“. Decentracija tužiocu u ovom slučaju pomaže da razume poziciju svedokinje (iako je ona različita od njegove), da razume njene stavove, osećanja i potrebe i da (onoliko koliko je u mogućnosti) ponudi pomoć i na taj način je motiviše da svedoči.

b) Razumevanje potreba

Proces razumevanja potreba podrazumeva decentraciju, tj. sposobnost da na situaciju gledamo iz ugla naših sagovornika, ali ide jedan korak dalje. Razumevanje potreba nam pruža uvid u razloge zbog kojih osobe govore ili rade nešto i na taj način bolje razumemo njihovo ponašanje. Važno je da razumemo da u osnovi sva-

kog ponašanja (ma koliko nam ono bilo nerazumljivo i delovalo iracionalno) leže neke potrebe koje osoba želi da zadovolji (Rosenberg, 2002).

POTREBE

integritet	red	zaštita
autonomija	odmor	sklad
saznavanje	autentičnost	sigurnost
mir	sloboda izbora	smisao
kreativnost	razvoj	raznovrsnost

POTREBE KOJE SE REALIZUJU SA DRUGIMA

dodir	razumevanje	jasnoća
bliskost	odgovornost	zahvalnost
prihvatanje	toplina	razmena
ljubav	učestvovanje	podsticanje
poštovanje	uživanje	iskrenost
uzajamnost	poverenje	

Razumevanje potreba podrazumeva:

- Razlikovanje potreba od načina njihovog zadovoljavanja

Potrebe nisu ni dobre/konstruktivne ni loše/nekonstruktivne, one su na neki način neutralne. *Način njihovog zadovoljavanja* može da bude konstruktivan ili nekonstruktivan (ugrožavajući po tu osobu, ili po druge osobe). Ono što često čujemo u komunikaciji, ili vidimo u ponašanju osobe su načini zadovoljavanja potreba. Da bismo razumeli osobu moramo da odemo korak dalje od onoga što vidimo/čujemo i da probamo da identifikujemo potrebu koja leži u osnovi onoga što osoba priča/radi. Sledeći primeri mogu da pomognu u razlikovanju potreba od načina njihovog zadovoljavanja.

Svedokinja u postupku za trgovinu ljudima sa elementima organizovanog kriminala (inače identifikovana kao žrtva trgovine ljudima) zbog neadekvatnog postupanja prema njoj u istrazi nije htela da „sarađuje“/učestvuje u postupku. Ona kaže: „Bila sam sama tamo, a bilo je puno njihovih advokata i svašta su me razni ljudi pitali, a advokati su me vređali. Bila sam strašno uplašena i molila sam ih da me više nikada ne zovu, jer sam rekla da više nikada neću ništa reći, jer ni tada nisam htela da kažem ničije ime. Nisam ni smela. Oni (okrivljeni) su mnogo opasni. Znam da bi mogli da povrede i moju sestru. Mnogo sam se plašila, a oni su tamo svi bili neprijatni. Niko mi nije lepu reč rekao, pa što bih ja njima pomagala“. Važno je napomenuti da se radi o devojci staroj (tada, naravno) 18 godina koja nije umela da objasni gde je bila i ko ju je ispitivao. Takođe je bila uverena da su je dobro „oni tamo“ razumeli da ne treba da joj šalju bilo kakve pozive „na kuću“ (jer se plašila da njen otac, inače nasilnik u porodici, ne sazna gde je u stvari bila, a plašila se i za bebednost mlađe sestre), jer je više puta ponovila da više nikada neće da govori o tome i da je sve što je imala da kaže i rekla. Naravno, poziv je stigao „na kuću“, a primila ga je sestra i obavestila devojkju koja je bila u Privremenoj

kući NVO Atina. Sama vest o prispelom pozivu je devojkju preplašila i jedino je utešno bilo to što otac ništa nije saznao. Ostala je pri čvrstoj odluci da se na poziv ne odazove. Pri tom se osetila i izneverenom i povređenom, pa je više puta ponovila: „A lepo sam im rekla da neću da govorim više o tome i da ne traže“. Naravno, njoj niko nije objasnio ni gde je ni u kojoj fazi je postupka, ni šta je njena uloga u postupku, odnosno šta se od nje očekuje i šta ona može da očekuje od postupka.¹

Potrebe:

- **Zaštita i sigurnost** (*Ako ne svedočim, zaštiticu i sebe i svoju porodicu i biću bezbedna; Molila sam ih da mi poziv ne stigne na kuću i da moj otac ne sazna – ubio bi me*)
- **Poverenje** (*A molila sam ih da mi ne šalju poziv na kuću*)
- **Uvažavanje/poštovanje** (*Vredali su me i svašta su mi govorili*)
- **Jasnoća** (Niko joj nije objasnio objasnio ni gde je ni u kojoj fazi je postupka, niti šta je njena uloga u postupku, odnosno šta se od nje očekuje i šta ona može da očekuje od postupka)
- **Smisao** (Niko joj nije objasnio koja je njena uloga u postupku, odnosno šta se od nje očekuje i zašto je to važno)

- **Razumevanje hijerarhije potreba**

lako su potrebe zajedničke svim ljudima, ono što nas razlikuje je njihova hijerarhija tj. stepen važnosti koje one za nas imaju u određenoj situaciji. U navedenom primeru su potrebe za zaštitom i sigurnošću primarne i utiču na to da svedokinja ne želi nikakav kontakt sa pravosudnim organima i odbija da sarađuje. Sledi potreba za povere-

¹ Primer preuzet iz S. Jovanović, A. Galonja: *Zaštita žrtava trgovine ljudima u krivičnom i prekršajnom postupku*; Udruženje javnih tužilaca i zamenika javnih tužilaca, Udruženje sudija za prekršaje; Beograd; 2010.

njem koja nije zadovoljena i takođe utiče na odluku svedokinje da ne svedoči. Nešto niže u hijerarhiji su i potreba za jasnoćom i smislom, kao i potreba za uvažavanjem/poštovanjem koje takođe nisu zadovoljene tokom postupka.

Ove potrebe su toliko visoko trenutno u hijerarhiji svedokinje da potpuno onemogućuju drugačije ponašanje tj. da ona svedoči i pomogne da okrivljeni budu osuđeni i da „pravda bude zadovoljena“.

- **Nuđenje alternativnih načina zadovoljenja potreba**

Jedna od karakteristika potreba je da uvek postoji bar nekoliko različitih načina da se one zadovolje i da problem u komunikaciji nastaje kada osoba smatra da postoji samo jedan način da potreba bude zadovoljena. Npr. svedokinja je rešena da neće da dâ iskaz i da neće ništa da ispriča tužiocu. Njena pozicija je da odbija da svedoči. Ukoliko tužilac proba da razume potrebe koje se nalaze u osnovi tog odbijanja (tj. da se zapita zašto ne želi da svedoči), postaće mu jasno da je jedna važna potreba briga za sopstvenu bezbednost i bezbednost njene porodice. Svedokinja ćutanje i nedavanje iskaza vidi kao **jedini** način da zaštiti sebe i porodicu. Da bi je tužilac motivisao da svedoči, važno je da pokaže da razume i uvažava potrebu koju ona ima (*Razumem da vam je vaša bezbednost i bezbednost vaše porodice važna*), zatim i da ponudi (onoliko koliko je u njegovoj profesionalnoj moći) **druge (alternativne)** načine da se ta potreba zadovolji (npr. status zaštićenog svedoka ili posebno osetljivog svedoka). Najvažnije je stalno imati na umu da sve što osoba radi, radi zbog nekih potreba i da je njeno ponašanje način koji ona vidi (često kao jedini mogući) da te potrebe zadovolji. Razumevanjem potrebe otvara se put za pronalaženje i alternativnih načina za njihovo zadovoljavanje koji će biti u interesu obe strane (i svedoka i tužilaštva). Npr. ukoliko žrtva trgovine ljudima neće da svedoči zato što se boji osude sredine koja će saznati šta je sve bila prinuđena da radi, tužilaštvo može da nađe način da joj pri-

vatnost bude zaštićena tokom procesa. Ukoliko ima teškoću da se susretne sa okrivljenim (da bi se zaštitila i očuvala svoj psihološki mir), moguće je obezbediti joj svedočenje uz pomoć video-linka, ili osobu od poverenja koja bi bila uz nju u trenutku svedočenja i sl. Na ovaj način se otvara mogućnost da se potrebe svedokinje zadovolje (u okviru mogućnosti koje tužiocima stoje na raspolaganju) i da se ona motiviše da svedoči.

a) Razlikovanje opisa od tumačenja

Jedna od važnih karakteristika konstruktivne komunikacije je jasnoća u pružanju i primanju informacija. Da bismo bili sigurni da je informacija koju pružamo drugoj osobi razumljiva važno je da naučimo da razlikujemo *opise* ponašanja od naših *tumačenja* tog ponašanja.

Opis ponašanja	Tumačenje
Osoba opisuje iskustvo kroz koje je prošla i glasno plače	Osoba je histerična
Svedok je danas dao nešto drugačiji iskaz nego prethodno u istrazi	Svedok laže i „nešto muti“
Sudija je odbila da uz svedoka, prilikom davanja iskaza, bude i osoba od poverenja	Sudija ne brine o psihološkoj dobrobiti svedoka

Zašto je važno razlikovanje opisa od tumačenja?

- Da bi se obezbedila jasnoća u komunikaciji i izbegli nesporazumi koji proizlaze iz različitog tumačenja određenih termina (semantički šum). Ljudi smatraju da su značenja pojedinih reči univerzalna, tj. da svi ljudi pod određenim pojmovima podrazumevaju isti sadržaj, što može da dovede do nesporazuma i nejasnoća u komunikaciji. Da bi se to izbeglo, treba koristiti opise (deskripciju) tj. navoditi konkretno ponašanje (*Svedok pravi pauze i zamuckuje dok priča*) a ne tumačenje tog ponašanja, budući da svako ponašanje može da se tumači na različite načine (*plaši se; zbunjen je; laže i sl.*).
- Korišćenje opisa nam pomaže da jasno formulišemo zahtev koji imamo u odnosu na drugu osobu i da osoba to razume. U protivnom može da nam se desi da osoba ne uradi ono što očekujemo, zato što nas nije dobro razumela. Umesto da kažemo: „*Budite samouvereni*“, bolje da kažemo: „*Ispravite se, pričajte glasno, gledajte sudiju u oči, nemojte praviti duge pauze kada budete govorili*“. Ili, umesto da kažemo: „*Budite precizni*“, bolje je da kažemo: „*Opišite događaj onako kako se on zaista desio i redosledom kojim su se stvari dešavale*“. To će pomoći osobi sa kojom komuniciramo da razume šta je to što od nje želimo i da tako i postupi.

Re z i m e

STRATEGIJE USPEŠNE KOMUNIKACIJE, UZ POŠTOVANJE SAGOVORNIKA

Strategija	Primer
<ul style="list-style-type: none">Izbegavajte tumačenja, koristite opise kad god je to moguće	NE: „Prilično ste nedosledni...” DA: „Danas ste mi rekli da se događaj desio na ulici, a u razgovoru sa policijom da ste bili u kući.”
<ul style="list-style-type: none">Izbegavajte žargon i objašnjenja u stručnim terminima	NE: „Vaš iskaz će tada imati procesnu težinu.” DA: „Sudija kada odlučuje o presudi može da razmatra samo činjenice koje ste naveli u svom iskazu pred sudom.”
<ul style="list-style-type: none">Razmenite sa sagovornikom kompletnu informaciju bez predrasuda	NE: „To se od njih moglo i očekivati. Zar ne?” DA: „Da li ste bili iznenađeni njihovom reakcijom?”
<ul style="list-style-type: none">Izbegavajte ton i rečnik „sa visine”	NE: „Vaša je zakonska dužnost da svedočite!” DA: „Bojim se da bi Vas to moglo dovesti do ishoda koji ne želite. Možda bi Vam pomoglo da još jednom razmislite o tome...”
<ul style="list-style-type: none">Uzmite u obzir mogućnost različitog shvatanja	„Čini mi se da različito shvatamo termine koje koristite, pa me zbog toga zbunjuje način na koji opisujete događaje.”

<ul style="list-style-type: none"> Razjasnite sagovornicima sledeće korake koje ćete preduzeti 	<p>„Želim da Vas upoznam sa daljim koracima u proceduri nakon našeg razgovora...”</p>
<ul style="list-style-type: none"> Poštujte kulturne i tradicionalne različitosti 	<p>„Možda će neka moja pitanja delovati neprilično sa stanovišta kulture iz koje dolazite, no moram da ih postavim kako bismo mogli da ustanovimo šta se tačno desilo.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> Obratite pažnju i reagujte na neverbalne signale 	<p>„Da li Vaš pogled znači da Vam je neprijatno da o tome pričate?”</p>

1.1.1. Veštine slušanja

Veštine slušanja su ključne veštine konstruktivne komunikacije, budući da nam slušanje pomaže da razumemo osobu sa kojom smo u kontaktu i da joj pokažemo da smo zainteresovani za dalju komunikaciju. Postoje različite vrste slušanja koje se razlikuju u podgledu stepena uključenosti u proces komunikacije i stepena u kojem je sagovornik siguran da smo ga dobro razumeli (Gordon, 1998):

- Pasivno slušanje (ćutanje)* – ohrabruje sagovornika da nastavi razgovor, ali ne zadovoljava potrebu za dvosmernom komunikacijom.
- Potvrđivanje/saglašavanje* – u izvesnoj meri olakšava komunikaciju i izražava prihvatanje, mada sagovorniku ne pruža potvrdu da postoji stvarno razumevanje.
- Tehnika „otvaranja vrata”* – ovom vrstom slušanja pokazujemo da želimo da slušamo i da za to imamo dovoljno vremena.

-
- d) *Aktivno slušanje* – razumevanje osećanja, potreba i zahteva našeg sagovornika. Ova vrsta slušanja sagovorniku daje jasnu povratnu informaciju da razumemo i uvažavamo njegove stavove, osećanja i potrebe.

1.1.1.1. Aktivno slušanje

Aktivno slušanje predstavlja potpuno posvećivanje pažnje sagovorniku, kako bi se razumela izrečena poruka. U procesu aktivnog slušanja obraćamo pažnju i na sadržaj poruke i na osećanja koja prate poruku sagovornika, a samo aktivno slušanje može da se manifestuje i putem neverbalnih signala (kontakt očima, telesni stav, ton).

Aktivno slušanje doprinosi:

- Uspostavljanju kontakta
- Uspostavljanju odnosa poverenja
- Pružanju podrške
- Osnaživanju osobe
- Pružanju prilike osobi da se nosi sa snažnim osećanjima tako što podstiče njihovu „ventilaciju“
- Konstruktivnom sagledavanju problemske situacije (sagledavanje alternativnih načina rešenja problema)

Preduslovi za aktivno slušanje

- Sposobnost izmeštanja iz svoje uobičajene perspektive, i posmatranje sadržaja o kojima osoba priča iz njene perspektive.
- Razumevanje da su sva ponašanja ljudi motivisana njihovim potrebama.

-
- Sposobnost da svoje stavove, vrednosti, ubeđenja o tome šta je dobro/loše, istravno/pogrešno „stavimo u stranu” i da ne sudimo o onome o čemu osoba priča (ne procenjujemo da li je u pravu ili ne, ili da li radi nešto pogrešno), već samo slušamo i pokušavamo da razumemo njenu poziciju.
 - Sposobnost da svoje emocije „odložimo na stranu” i da se fokusiramo na osećanja osobe sa kojom razgovaramo.
 - Sposobnost da „slušamo do kraja” – aktivno slušanje ne podrazumeva savetovanje i nuđenje rešenja za probleme. Čak i kada smo u mogućnosti da ponudimo rešenje, važno je da prvo saslušamo sve ono o čemu sagovornik priča, čak i kada nam deluje da priča traje predugo, da se ponavlja i da nam ne govori ništa novo. Aktivnim slušanjem pomažemo osobi da se emocionalno rastereti, da uvidi jasnije svoje potrebe i načine na koje može da ih zadovolji. Pomoć je uvek dobrodošla, ali prvo je važno da odslušamo osobu!
 - Sposobnost da se odsluša i ono što nije izrečeno – to znači da slušamo „između redova”; da uključujemo i govor tela onoga ko govori kao važnu informaciju (ton, stav, pogled, gestikulacija).
 - Sklad između telesnih i verbalnih pokazatelja aktivnog slušanja – govor tela takođe treba sagovorniku da ukaže na to da ga slušamo i da pokušavamo da ga razumemo (kontakt oči u oči, prihvatljiva distanca, fokus na sagovorniku, klimanje glavom i sl.).
 - Udobno i bezbedno okruženje za razgovor – ukoliko je moguće treba obezbediti prostor u kojem neće biti ometanja, buke, zvonjave telefona i sl; prostorni raspored treba da bude takav da omogući da razgovor bude na ravnopravnom nivou (npr. svi sede ili stoje).

Tehnike aktivnog slušanja

1. Rezimiranje

Rezimiranje predstavlja sumiranje izrečenog kako bismo naglasili najbitniji aspekt poruke i pokazali sagovorniku da nastojimo da ga razumemo. Pri tome se „prepričava” samo sadržaj koji je osoba direktno navela (ne dodaju se interpretacije). Pogodna je u situacijama u kojima sagovornik priča opširno, tako da je korisno da ga s vremena na vreme prekinemo i sumiramo ono što govori. Na taj način proveravamo da li smo dobro razumeli ono o čemu govori i sagovorniku pokazujemo da sa pažnjom pratimo njegovu priču.

Primer

„Ko zna koji je ovo put da dolazim u Beograd na sud!!! Opet sam morala da se pripremam za susret sa njim, da se ponovo sećam svega što sam preživela, i još da izmišljam šta ću reći mojima zbog čega opet idem u Beograd! Svi mi pričaju da će da vode računa o meni, a samo imam novi i novi stres! Sad još treba da pričam pred svima te strahote, i da mi onaj njegov advokat dobacuje, i onako me gleda! Znam ja da on od njega dobija pare da ga brani, pa mora da gazi po meni. Znam ja razne stvari...”

Rezimiranje

„Hoćete da kažete da Vam je dolazak na suđenje, i susret sa drugom stranom stresan. Teško Vam je da pričate o tome šta ste preživeli, a dodatno Vam otežavaju ovu situaciju neprijatnosti koje ste doživljavali od advokata okrivljenog.”

2. Parafraziranje

Parafraziranje predstavlja ponavljanje ili prepričavanje iskaza osobe, pri kojem se izbegava unošenje dodatnih interpretacija. Slično je rezimiranju, pošto se ne interpretira ono o čemu sagovornik priča (već se njegove reči ponavljaju doslovno ili u

nešto drugačijoj formi), a razlikuje se od rezimiranja po tome što se koristi kod kraćih iskaza sagovornika, tako da je i sama parafraza kraća. Ova tehnika je veoma jednostavna, a postiže značajne efekte u komunikaciji: pokazuje da slušamo sagovornika i da se trudimo da razumemo njegovu poziciju. Na taj način parafraziranje podstiče uspostavljanje kontakta i odnosa poverenja.

Primer

„Čemu ja to pričam, oni i onako neće biti osuđeni. Imaju oni svoje ljude svugde gde treba!”

Parafraziranje

„Hoćete da kažete da ne vidite svrhu svedočenja, pošto mislite da Marković i Petrović svakako neće biti osuđeni.”

3. Reflektovanje

Reflektovanje predstavlja reagovanje na iskaz osobe navođenjem najvidljivijeg aspekta poruke koji osoba nije direkto pomenula (obično su to osećanja i/ili misli). Za razliku od sumiranja i parafraziranja kod kojih ne unosimo nikakve interpretacije i samo ponavljamo ono što je osoba već rekla, kod reflektovanja idemo jedan korak dalje i pokušavamo da prepoznamo *osećanja* osobe koje leži u osnovi onoga što ona priča, ili neko njeno *uverenje/stav*.

Primer

Svedokinja priča o razgovoru koji je vođen u policiji: „On meni da kaže da sam ja ta koja stalno upada u neke nevolje, a onda su mi drugi krivi!!!”

Reflektovanje

„To Vas je očigledno naljutilo. Mislite da nije bilo u redu da Vam to kaže.”

Pored toga što primenom reflektovanja pokazujemo sagovorniku da pratimo šta priča i trudimo se da ga razumemo, ova tehnika je veoma korisna i u situacijama kada emotivna tenzija blokira dalju komunikaciju. Iako bavljenje emocijama svedoka svakako nije domen profesionalne nadležnosti tužilaštva, u situacijama kada intenzivna emocija blokira komunikaciju i ometa davanje iskaza, jedini način prevazilaženja blokade je prepoznavanje osećanja osobe i njihovo uvođenje u razgovor kroz proces reflektovanja. Na taj način svedok dobija mogućnost da iznese osećanje i da ga „izventilira“, nakon čega se tenzija smanjuje i osoba može nastaviti dalje razgovor.

4. Slušanje sa empatijom

Slušanje sa empatijom podrazumeva prepoznavanje nezadovoljenih *potreba* sagovornika. U tom smislu slušanje sa empatijom ide još jedan korak dalje od reflektovanja, budući da se ovde trudimo da razumemo uzroke osećanja sagovornika, odnosno da prepoznamo koje potrebe nisu zadovoljene pa je zbog toga besan, uplašen, povređen i sl.

Primer

Žrtva nasilja kaže: „Ja treba da razumem sud, i policiju, a gde sam ja u svemu tome?!“

Slušanje sa empatijom

„Voleli biste da osobe sa kojima dolazite u kontakt u okviru sudskog postupka razumeju kako se Vi osećate, i šta se u Vama dešava?“

Slušanje sa empatijom omogućava razumevanje osobe i uvažavanje njenih potreba (izbegava se zamka etiketiranja i osuđivanja osobe) i značajno doprinosi učvršćivanju dobrog kontakta i odnosa poverenja. Pored toga, veoma je korisno za prevazilaženje prepreka u komunikaciji: prepoznaje se potreba koja je svedoku nezadovoljena i blokira saradnju, čime se otvara mogućnost razmatranja alternativnih načina njenog zadovoljenja i pronalaženja rešenja koje je zadovoljavajuće i za svedoka i za tužilaštvo.

Rezime

O ČEMU TREBA DA VODIMO RAČUNA KADA AKTIVNO SLUŠAMO²

- › **GOVOR TELA** treba da pokaže sagovorniku da smo fokusirani na ono što priča – kontakt oči u oči, telo blago nagnuto ka sagovorniku.

- › **AUTENTIČNA ZAINTERESOVANOST**

Pokazujemo da nam je stalo da saslušamo – posvećujemo sagovorniku vreme i pažnju. Slušamo njega, a ne sebe!

- › **NE VRŠIMO SELEKCIJU PODATAKA**

Bavimo se onim sto se stvarno desilo, a ne svojim tumačenjem događaja. Ne čujemo i ne prihvatamo samo one delove za koje smo lično zainteresovani.

- › **POMAŽEMO SAGOVORNIKU U RAZUMEVANJU – reflektujemo i slušamo sa empatijom**

Pomažemo sagovorniku da prepozna i izrazi svoja osećanja i potrebe, da se oslobodi svojih procena i stereotipa i da iskaže potrebe i očekivanja koja ima.

- › **PARAFRAZIRAMO I SUMIRAMO**

Pomažemo sagovorniku da održi pažnju, da ostane u kontaktu sa svojim osećanjima i potrebama dok opisuje šta se sve događalo. Ponavljamo ono što je osoba rekla drugim rečima zadržavajući autentičnost doživljaja. Sumiramo,

2 Preuzeto i prilagođeno iz Trikić i sar. (2003).

izdvajamo bitne komponente, sažimamo u nekoliko rečenica suštinu problema, kako bismo konstruktivno o njemu razmišljali i razgovarali.

➤ **POSTAVLJAMO PITANJA**

Težimo ka što boljem razumevanju situacije i problema kojim se bavimo, pojašnjavamo i sebi i osobi sa kojom smo u kontaktu potrebe koje su je dovele u tu situaciju, kao i motive/potrebe drugih učesnika, koje možda osoba ne može da prepozna.

➤ **PRUŽAMO KONSTRUKTIVNU PODRŠKU**

Ukoliko dajemo savete, to činimo stavljajući se u poziciju sagovornika. Ne nudimo gotove recepte, već tražimo rešenje zajedno sa sagovornikom koje bi bilo u skladu sa trenutnom situacijom i primereno očekivanjima sagovornika.

1.1.1.2. Aktivno slušanje u situacijama intenzivnih osećanja

U uvodnom delu poglavlja o komunikaciji, bilo je reči o psihološkim preprekama (šumovima) u komunikaciji. Intenzivna osećanja spadaju u prepreke psihološke prirode koje ometaju konstruktivno komunikaciju iz dva razloga: ometaju proces decentracije (osoba koja je preplavljena osećanjima nema kapacitet da se stavi na tačku gledišta drugih sagovornika i posmatra problem samo iz svog ugla, što ne doprinosi konstruktivnom razgovoru i rešavanju problema) i ometaju nas da razumemo potrebe te osobe da bismo mogli da ponudimo načine da se te potrebe zadovolje (intenzivna osećanja, a posebno bes, toliko „oboje“ celu komunikaciju da se izgubi mogućnost razumevanja razloga/potreba zbog kojih se osoba tako oseća).

Veština aktivnog slušanja je u tim situacijama veoma važna. U ovom poglavlju će biti reči o besu, strahu i tuzi, budući da su to osećanja sa kojima se najčešće srećemo u procesu komunikacije.

Bes

Bes je osećanje koje nam ukazuje da neke važne potrebe osobe nisu zadovoljene (ili da su neke vrednosti do kojih je osobi stalo ugrožene). Aktivno slušanje u situaciji besa prati sledeće korake:

- **Reflektovanje – prepoznavanje besa i misli/stavova koji su taj bes izazvali**

Primer

Svedok: Već treći put dolazim da svedočim i čekam dva sata da dam iskaz. Baš vas briga što gubim dnevnicu za to vreme.

Reflektovanje:

Ljuti ste, mislite da sud ne brine o Vama i Vašem vremenu.

- Dozvolite „ventiliranje osećanja” – osoba koja je besna ima potrebu da priča o tome zbog čega je besna i ta priča predstavlja jedan način „pražnjenja” besa.
- Normalizujte osećanje besa – osobi koja je besna prija da čuje da je njen bes česta i prirodna reakcija na ono što joj se dešavalo. (*U toj situaciji je većina ljudi veoma besna.*)
- Slušanje sa empatijom – za razliku od reflektovanja u toku kojeg pokušavamo da razumemo šta sagovornik misli, kod slušanja sa empatijom pokušavamo da razumemo *potrebe* koje su nezadovoljene. Razumevanje potreba je važan

korak u komunikaciji budući da otvara prostor da se traga za načinima na koje je te potrebe moguće zadovoljiti.

Primer

Svedok: Već treći put dolazim da svedočim i čekam dva sata da dam iskaz. Baš vas briga što gubim dnevnicu za to vreme!

Slušanje sa empatijom

Voleli biste da se Vaše vreme poštuje i da se ceni to što dolazite na svedočenje uprkos posledicama koje to ima za Vas.

Slušanje sa empatijom je konstruktivnije u situaciji besa, budući da u toj situaciji „prevodimo“ besne misli (o tome ko je kakav, ko je u pravu/nije u pravu i sl.) na nezadovoljene potrebe. Time a) pokazujemo sagovorniku da ga razumemo i b) usmeravamo dalji fokus razgovora na potrebe (poštovanje i uvažavanje), a ne na etiketiranje drugih ljudi i njihovih postupaka (oni su bezobzirni, ne brinu o drugim ljudima, igraju se sa našim vremenom, odakle im pravo da to rade i sl.). Kada naš sagovornik dobije razumevanje za potrebe koje su ugrožene, obično se dešava da energija besa „splasne“ i da postane svestan i drugih osećanja koja leže u osnovi besa (u ovom primeru je u pitanju povređenost zato što bi želeo da bude uvažen i da se njegov napor ceni).

Strah

Strah je jedno od osećanja koje često leži u osnovi besa, tako da slušajući bes, često kod osobe prepoznamo strah. Npr. svedokinja kaže: „*Ne pada mi na pamet da pričam bilo šta. Nisam ja naivna, znam ja dobro da je ceo sud korumpiran*“. Iako se na površini vidi bes koji je izazvan time što misli da hoćemo da je izmanipulišemo i naveđemo da svedoči i time ugrozi sebe, ovde možemo da prepoznamo i strah koji proizlazi iz njene potrebe za zaštitom i sigurnošću. Slušanje sa empatijom bi moglo da

glasi: *Voleli biste da budete sigurni da N.N. neće imati priliku da Vam naudi zbog podataka koje ste otkrili?* Na ovaj način smo razumeli potrebu koju svedokinja ima (potreba za zaštitom i sigurnošću) i strah da će joj te potrebe biti ugrožene ukoliko bude svedočila. Slušanjem sa empatijom smo promenili fokus razgovora: ne ubeđujemo je i ne argumentišemo sa njom da li je sudstvo korumpirano ili nije (što bi bio prazan i nekonstruktivan razgovor), već se bavimo njenom potrebom za zaštitom i načinima na koje je tu potrebu moguće zadovoljiti.

Strah se često javlja i kao osećanje koje je odmah vidljivo (nije sakriveno ispod besa) i koje je lako prepoznati. U toj situaciji važno je da osobi pokazemo da razumemo taj strah, kao i potrebe koje su joj ugrožene.

Primer

Žrtva silovanja: I on će biti u sali? Mora li da bude u sali?

Slušanje sa empatijom

Voleli biste da budete sigurni da Vam se ništa neprijatno neće desiti?

Tuga

Često se dešava da osoba koja priča o svom traumatičnom iskustvu počne da plače. U tim situacijama je dobro da a) prepoznamo osećanje (*Tužni ste, sećate se ljudi koje ste izgubili*), b) damo vremena osobi da se isplače tj. da to osećanje „izventilira“ tako što ćemo joj se obratiti (*Isplacite se slobodno*) ili neverbalno pokazati da razumemo (npr. pružimo joj maramicu), c) prihvatimo osećanje (*U redu je da plačete*) tako što ćemo ga d) „normalizovati“ (*Ljudi koji su doživeli gubitak koji ste Vi doživeli, često se osećaju kao Vi sada*), e) prepoznamo potrebu koja nije zadovoljena (*Voleli biste da ne morate sada da pričate o tome i da ponovo kroz to prolazite*) i f) ponudimo način zado-

voljenja te potrebe (*Da li hoćete da napravimo pauzu, pa da nastavimo kada Vam bude bilo malo lakše?*)

INTERVENCIJE U SITUACIJAMA INTENZIVNIH OSEĆANJA

- Rezime -

- › *Prepoznajte osećanje (reflektovanje)*
- › *Dopustite ventiliranje osećanja*
- › *Prihvatite osećanje*
- › *Normaliziranje („Ljudi se u tim situacijama često tako osećaju.“)*
- › *Procenite potrebu koja u tom trenutku nije zadovoljena (slušanje sa empatijom)*
- › *Potražite različite načine da se ona zadovolji*

2. Psihološke karakteristike žrtava nasilja³

Govoreći o veštinama konstruktivne komunikacije navedeno je da je decentracija, veština sagledavanja iskaza osobe iz njene perspektive, preduslov primene tehnika aktivnog slušanja. Stoga su osobenosti psihološkog funkcionisanja žrtava prikazane u cilju olakšanja decentracije profesionalaca, koja bi omogućila uspostavljanje saradnje i dobijanje podataka značajnih za dalje krivično gonjenje počinitelaca.

U javnosti je prisutno verovanje da svaka osoba može postati žrtva nasilja. Međutim, praksa pokazuje da je faktor rizika u određenim društvenim grupama ipak veći. Značajan broj žrtava potiče iz porodica nižeg socio-ekonomskog statusa. Često su niskog nivoa obrazovanja. Dalje, žrtve su često osobe iz društveno marginalizovanih grupa. Generacijsko siromaštvo, odbačenost od strane zajednice, često i stigmatizovanost čine osobu podložnom trpljenju. Deca/mladi su još jedna društvena grupa iz koje se često regrutuju žrtve – osobe kojima nedostaje životno iskustvo, koje nisu stigle da razviju socijalnu i emotivnu zrelost, zavisne od odraslih (pre svega emotivno) koji taj odnos poverenja mogu da zloupotrebe.

Sve u svemu, važno je imati na umu da iako mogu doći i iz manje vulnerabilnih društvenih grupa, žrtve nasilja su često osobe sa **doživljajem niske lične i društvene moći**.

U situacijama razvijanja nasilnog odnosa (situacije u kojima nasilje traje kao obrazac odnosa između osoba, nije incident), kao što su situacije porodičnog nasilja i trgovine ljudima, nasilnik koristi različite **psiho-socijalne mehanizme sa ciljem uspostavljanja kontrole nad žrtvom**:

3 Preuzeto i prilagođeno iz: D. Ćuk Milankov (2016).

- **fizičko i emotivno nasilje**

Fizičko nasilje je vrlo karakterističan vid demonstracije moći nad žrtvom u različitim formama nasilnog odnosa. Povod fizičkom nasilju može biti „loše” obavljen zadatak, no, može se dešavati i bez vidnog povoda, samo sa ciljem zastrašivanja i gušenja potencijalnog otpora žrtve.

Emotivno nasilje se najčešće ogleda u vređanju, nipodaštavanju, kontinuiranom obezvređivanju žrtve. Pomenuto zastrašivanje je takođe jedan od vidova psihičkog nasilja: žrtvi se preti da će ona sama i/ili članovi njene porodice biti ugroženi ukoliko pokuša da otkrije svoj status ili pobegne. Kada je žrtva primorana da obavlja poslove koji su moralno stigmatizovani (kao što su prostitucija ili kriminal u slučajevima trgovine ljudima), dovoljna je pretnja da će porodicama i sredini biti otkriveno čime se ona bavi.

- **ukidanje slobode kretanja**

Nasilnik kontroliše kretanje žrtve – traži informaciju o tome gde osoba ide, sa kim će se videti, kada će se vratiti, itd. Kontrola često vremenom preraste u zabranu kretanja (*Šta ima da se družiš sa tim prijateljicama, od njih ništa korisno ne možeš da čuješ!; Ne treba ti posao, ja mogu da izdržavam porodicu, ti trebaš da budeš kod kuće*). Izolacija čini da je žrtva usmerena samo na nasilnika i time se povećava njegova moć.

- **zabrana komunikacije**

Često se javlja zajedno sa kontrolom kretanja. Nasilnik direktno brani žrtvi da bilo kome iznosi nasilje koje trpi. Ukidanjem socijalnih kontakata, žrtva generalno gubi komunikaciju sa „spoljnim svetom”.

Ukoliko postoji odvojenost od matične sredine (nasilje se odvija u mestu koje žrtvi nije poznato), što u slučaju odlaska u stranu zemlju obuhvata i jezičku barijeru, dodatno se pojačavaju strah i doživljaj bespomoćnosti.

Združeno delovanje svih pomenutih mehanizama utiče na to da osoba **uđe u poziciju žrtve**, čije je glavno obeležje doživljaj lične bespomoćnosti, praćeno ne uvek vidljivim, ali ipak prisutnim, obezvređivanjem sebe. Pored toga, poziciju žrtve karakteriše i:

- **prepuštanje autoritetu – nasilniku**

Svaki pokušaj otpora nestaje. Žrtva ne dovodi u pitanje nasilje koje trpi, i ne pokušava da mu se odupre.

- **prihvatanje „pravila igre“**

Žrtva prati nametnuta pravila ponašanja. Trudi se da u svakom pogledu ispuni očekivanja nasilnika nadajući se da će tako izbeći sankciju.

- **spoljašnji lokus kontrole**

Žrtva ima doživljaj da je kontrola nad svim bitnim aspektima njenog života van nje (zavisi od nekog drugog, nije u njenoj moći).

- **anksioznost i strah**

Strah je vezan za konkretne preteće događaje (na primer, strah da će biti fizički kažnjena ukoliko ne ispuni određeni zahtev), dok je anksioznost konstantna uznemirenost od opasnosti koja „lebdi u vazduhu“, koju žrtva ne može tačno da predvidi, pa ni da pokuša da je izbegne.

- **nizak nivo samopoštovanja i loša slika o sebi**

Vremenom, žrtva prihvata sliku o sebi koju joj nasilnik nameće, ona postaje sastavni deo njenog identiteta. Ponekad žrtve sebe dodatno optužuju za to što nemaju snage da iz nasilnog obrasca izađu.

Kada je nasilnik stekao kontrolu nad osobom, koristi razne **psiko-socijalne mehanizme u nastojanju da je održi u ulozi žrtve**:

- **konstantno reflektovanje negativne slike o osobi**

Manje prepoznatljiv oblik psihičkog nasilja, kojem je stoga i teže suprotstaviti se, je nametanje predstave žrtvi o njoj samoj kao osobi koja nije sposobna da obavlja ni jedan drugi posao, koja je odbačena od strane svih, nevoljena i bezvredna.

- **promišljeno rušenje perspektive budućnosti**

Na prethodni mehanizam nadovezuje se isticanje da žrtva nema nikakvu budućnost van odnosa sa nasilnikom (*Ko će tebe da zaposli?! Ništa ne umeš da radiš!; Ko bi tebe hteo, pogledaj na šta ličiš! Samo ja mogu da te trpim!*).

- **nepredvidivost kazne**

Često se dešava da pravila ponašanja koja je postavio nasilnik deluju jasno, a zapravo ostavljaju dovoljno prostora da se u svakoj situaciji pronade „razlog“ za kaznu. Primer toga je, u situaciji porodičnog nasilja, zahtev muža da ga ručak uvek čeka topao kod kuće. Ukoliko vreme dolaska kući varira, to značajno otežava ispunjavanje zahteva, te time stvara prostor da on ne bude ispunjen, što povlači kaznu. Pri tome se žrtvi predstavlja da je zahtev jasan i jednostavan, a njena je odgovornost što nije ispunjen, odnosno njena je odgovornost što trpi kaznu.

- **isticanje edukativne / pozitivne uloge nasilja**

Nasilnik se često predstavlja žrtvi kao osoba kojoj je stalo do nje, koja o njoj brine, pomaže joj, štiti je, i sve što čini (uključujući kazne), čini za njeno dobro. Na taj način, žrtva pravda nasilje koje se nad njom vrši (*Jeste da me je istukao, ali zaista ga nisam ošišala kako je tražio*). Svako suprotstavljanje je obeshrabreno.

-
- **navođenje povezanosti sa policijom**

Karakteristično je za situacije trgovine ljudima, ali se sreće i u situacijama porodičnog nasilja (*Vrlo dobro znaš da sa Petrom iz policije igram karte petkom, budeš li nešto pokušala, odmah ću čuti, ubiću boga u tebi!*).

U ovoj traumatičnoj situaciji žrtva se trudi da opstane psihički i fizički. Jedan od najčešćih **mehanizama prevladavanja traume** jeste **prihvatanje uloge žrtve**. Naime, mirenje sa trenutnom situacijom nema samo negativne posledice po osobu. U početku, ono može biti strategija preživljavanja, način hvatanja u koštac sa stresom zbog pozicije u kojoj se žrtva našla. Povlačenje je tada rezultat procene da okolnosti u kojima se osoba našla trenutno prevazilaze njene moći da im se suprotstavi. Razumevanjem značaja ovog mehanizma izbegava se rizik osuđivanja žrtava za pasivnost trpljenja nasilja.

Drugi mehanizam kojim žrtve nastoje da se nose sa situacijom traume jeste **potiskivanje**. Sadržaje koji su veoma stresni osoba „izgura“ iz granica svesnog, sprečavajući time njihov povređujući uticaj. Na zahtev da ispriča šta joj se dešavalo, osoba neće ispričati događaj koji je potisnut, pošto ga trenutno nije svesna. Propust profesionalaca da prepoznaju efekte potiskivanja mogu voditi u etiketiranje žrtve kao lažljive, nesaradljive i slično.

I treći mehanizam koji se često sreće kod žrtava nasilja jeste **cepanje**. Za razliku od potiskivanja, čijim delovanjem osoba „izbaci“ iz svesti celokupan stresan sadržaj – znanje o tome šta se desilo i emocije koje to saznanje prate, cepanjem osoba „odvoji“ znanje o događaju od pratećih emocija. Saznajni deo ostaje svestan, a emotivni deo se potiskuje. Na taj način osoba je svesna da se određeni događaj odigrao (zna šta joj se desilo), ali ne ispoljava osećanja koja je događaj provocirao (emocije su „izbrisane“). Žrtva je svesna traumatičnih događaja kroz koje je prošla, ali ne oseća emocije koje bi se u tim situacijama očekivale. Delovanje ovog mehanizma može izazvati

nepoverenje profesionalaca u istinitost iskaza žrtve, ili etiketiranje žrtve kao problematične osobe.

Psihičko stanje osobe po izlasku iz situacije nasilja varira u zavisnosti od prethodnog životnog iskustva, uzrasta, iskustava koje je imala tokom situacije nasilja, i sl. Međutim, postoje neka obeležja koja se javljaju kod većine žrtava:

- **strah (od odmazde nasilnika, ali i od reakcije okoline)**

Strah je jedna od čestih karakteristika, usmeren kako na nasilnika (strah od odmazde u cilju zaštite od krivičnog gonjenja), tako i na porodicu i bliske osobe iz svog okruženja (strah žrtve da će biti etiketirana i odbačena).

- **loša slika o sebi**

Žrtve imaju veoma nisko samopoštovanje, teško prihvataju sebe.

- **osećaj krivice**

Pod uticajem nasilnika, žrtva stvara sliku o sebi kao krivoj za sve što joj se desilo (za to što je postala žrtva i za sve nasilje koje je u tom periodu preživela). Veoma je važno da profesionalac prepozna izražavanje osećaja krivice kao deo traume osobe, kako iskaz žrtve ne bi shvatio kao priznanje krivice.

- **nagle i česte promene raspoloženja**

Osoba menja raspoloženje u toku razgovora, bez vidne veze sa samom sadržinom. Promene se mogu kretati od veselosti do plača, te mogu zbunjivati sagovornika. Ukoliko se ove promene ne prepoznaju kao deo traume, osoba se može etiketirati kao histerična, nepouzdana i sl.

-
- **nizak nivo frustracione tolerancije**

Žrtva se teško fokusira, kratko zadržava pažnju, deluje nestrpljivo, uznemireno, lako plane. Ukoliko se ovo ponašanje ne prepozna kao indikator traume, osoba može biti etiketirana kao agresivna, nesaradljiva i sl.

- **teškoće uklapanja doživljaja iz perioda izloženosti nasilju u doživljaj identiteta**

U slučajevima kada je žrtva bila prisiljena tokom situacije nasilja na dela koja se protive njenom sistemu vrednosti, javlja se teškoća integrisanja sebe iz tog perioda u generalnu sliku o sebi. Žrtva smatra da dela na koja je bila prisiljena definišu njene atribute ličnosti (govore o njoj u negativnom svetlu) i stoga odbija da ih prihvati.

- **odbijanje prisećanja doživljaja iz perioda izloženosti nasilju**

Kako su doživljaji iz datog perioda traumatični za osobu, ona odbija da ih se priseća, želeći da izbegne njihov ponovni povređujući uticaj. U situaciji razgovora sa žrtvom to se može manifestovati odbijanjem osobe da priča o pomenutim događajima, što može izazvati etiketiranje osobe kao nesaradljive, kao i sumnju u njenu viktimizovanost.

- **generalizovana nepoverljivost prema ljudima**

Kada je osoba postala žrtvom nasilja zloupotrebom odnosa poverenja, javlja se izražena nepoverljivost prema ljudima generalno. Ovo je važan i koristan psihološki mehanizam učenja iz iskustva, no može uzrokovati teškoće komunikacije o iskustvima tokom perioda nasilja sa svima, uključujući i osobe u različitim profesionalnim ulogama.

- **uklapanje u očekivanja osoba u poziciji autoriteta**

Kao deo mehanizma preživljavanja, žrtva je izoštrila socijalnu perceptivnost – sposobnost da unapred prepoznaje želje i potrebe nasilnika, koje zatim izvršava i pre nego što su izrečene. Isti mehanizam kasnije prenosi i na druge autoritete. Ona „iščitava“ očekivanja, i na osnovu toga postupa (npr. daje u iskazu podatke za koje se kasnije ispostavi da nisu tačni, želeći time da dobije odobravanje i prihvatanje profesionalca), što može stvoriti sliku o njoj kao manipulativnoj, lažljivoj osobi kojoj se ne može verovati.

- **odloženo ispoljavanje traumatizovanosti**

Kako je potiskivanje jedan od mehanizama preživljavanja, može se desiti da je osoba po izlasku iz situacije nasilja potpuno smirena, bez uočavanja ikakvog traga traume. Tek posle nekog vremena (posle više nedelja, pa i meseci), nakon uspostavljanja odnosa poverenja sa osobama u okruženju koje deluje prijateljsko, podržavajuće i bezbedno, žrtva se opušta i suočava sa potisnutim sadržajima. Tako se dobija naizgled paradoksalna slika da osoba u kasnijim periodima oporavka deluje u većoj meri traumatizovano nego neposredno po izlasku iz situacije nasilja. Kod profesionalaca koji se sreću sa žrtvom više puta tokom tog perioda može se javiti sumnja u verodostojnost viktimizacije (osoba deluje kao da glumi).

3. Primena komunikacijskih veština u radu Službe za pružanje podrške i pomoći oštećenima i svedocima

Komunikacijske veštine su važne u radu Službe za pružanje podrške i pomoći oštećenima i svedocima zato što:

- Podstiču odnos podrške i poverenja između svedoka i predstavnika institucije u koju dolazi.
- Zadovoljavaju niz potreba koje su osobi važne i koje značajno smanjuju stres i mogućnost sekundarne viktimizacije. To su pre svega potreba za jasnoćom i izvesnošću, zatim potrebe za zaštitom i sigurnošću, kao i potrebe za razumevanjem, podrškom i uvažavanjem.
- Olakšavaju svedoku proces davanja iskaza/svedočenja, obezbeđuju potpuniji i detaljniji iskaz, ali i obezbeđuju dalju saradnju svedoka sa tužilaštvom/sudom.

RAZGOVOR SA SVEDOKOM PRE SVEDOČENJA

Odnos poverenja se gradi od prvog kontakta sa strankom, bez obzira da li se taj kontakt odvija telefonom ili licem u lice. **Razgovor telefonom** može da predstavlja stresniju situaciju budući da nemate mnogo pokazatelja konteksta koji je važan za komunikaciju i na raspolaganju imate samo verbalne veštine da uspostavite odnos poverenja sa strankom. Iako je telefonska komunikacija svedena na prenošenje poruka glasom i ne vidite osobu sa kojom razgovarate (a ni ona vas), to ne znači da

osoba iz vašeg glasa ili zvukova iz vaše okoline ne može da „pročita“ da vas iritira, da je ne slušate, da radite nešto drugo dok razgovarate sa njom i sl.

Istraživanja pokazuju da u direktoj komunikaciji u kojoj imamo vizuelni kontakt sa sagovornikom 55% informacija prenosimo neverbalno (svojim izgledom i ponašanjem), 38% tonom glasa i načinom govora, a samo 7% verbalno (rečima koje smo uputili). U telefonskoj komunikaciji taj odnos je dramatično različit: 86% informacija prenosimo tonom glasa, a 14% onim što govorimo (rečima).

Ovo znači da će osoba sa kojom razgovarate telefonom svoj stav prema vama oblikovati u skladu sa doživljajem vašeg glasa. U tom smislu važan je svaki detalj: način na koji govorite – ton, jačina glasa, tempo govora, način na koji izgovarate i naglašavate reči – trebalo bi da budu u skladu sa onim što želite da prenesete komunikacijom (profesionalan, uslužan, razumevajući). Na proces izgradnje odnosa poverenja i podrške u telefonskom razgovoru utiču sledeći faktori:

- **Poštovanje privatnosti** svedoka: Uvek tražite da razgovarate direktno sa svedokom, nemojte reći da zovete iz suda dok se ne javi osoba sa kojom želite da razgovarate. Na ovaj način poštujete privatnost vašeg svedoka, budući da ne znate da li su osobe koje sa njim žive upoznate sa tim da treba da svedoči i o čemu. Ukoliko svedok nije kod kuće, pitajte kada možete da pozovete ponovo.
- **Informisanje** svedoka o različitim aspektima procesa koji mu predstoji predstavlja važan vid podrške. U delu o potrebama bilo je reči o potrebi za jasnoćom kao o veoma važnoj potrebi koja je često udružena sa potrebom za sigurnošću (kada imamo detaljne informacije o tome šta nas čeka, osećamo se sigurnije i zaštićenije).

O čemu treba da informišete svedoka:

- Kada stupite u kontakt sa svedokom predstavite se i objasnite ko ste (prvo se predstavite imenom i prezimenom a zatim kažete da radite u Službi za pružanje podrške i pomoći svedocima) i ukratko objasnite razlog svog poziva.
- Ukoliko svedok tokom razgovora kaže da je sprečen da se odazove pozivu suda, objasnite mu način na koji treba da opravda svoj nedolazak.
- Ponekad je potrebno svedoku objasniti i formu sudskog poziva, kao i da ukoliko ne poznaje prvookrivljenog možda poznaje druge okrivljene čija imena nisu navedena u pozivu.
- Objasnite svedoku faze postupka i razloge za njegovo pozivanje (npr. zbog čega ga ponovo pozivaju kada je već dao iskaz).
- Objasnite svedoku proceduru svedočenja i ulogu Službe za podršku i pomoć u tom procesu.
- Sa svedokom ne treba razgovarati o sadržaju njegovog iskaza, ali mu treba objasniti koja je uloga svedoka u postupku, ko sve može da bude svedok u postupku, da svedok ne mora uvek da bude i očevidac događaja i sl.
- Upoznajte svedoka sa pravilima ponašanja u sudu, objasniti mu kako da dođe do zgrade suda, kažete mu na koji ulaz će ući i dogovorite se oko vremena dolaska u sud.
- Ukoliko svedok inicira procesne mere zaštite po ZKP-u, treba mu pažljivo objasniti svaku meru posebno, kao i proceduru i formu podnošenja zahteva.
- Ukoliko ne možete da odgovorite odmah na sva pitanja svedoka (ukoliko je potrebno da npr. proverite neke informacije pre nego što ih saopštite svedoku) zakažite još jedan telefonski poziv. Vodite računa o tome da vi obavite i taj drugi razgovor (a ne neko od kolega) i da vi budete osoba koja će biti sa svedokom tokom njegovog boravka u sudu.
- Naglasite svedoku da vas može kontaktirati u toku radnog vremena ukoliko ima još neka pitanja za vas.

Pružanje informacija predstavlja jedan od načina da se potreba za jasnoćom zadovolji i da se svedok oseća sigurnije na početku procesa. Veštine davanja informacije uključuju:

- Prilagođavanje načina na koji se informacija daje, kao i njenog sadržaja sagovorniku (obrazovnom nivou sagovornika, godinama starosti, kulturi iz koje dolazi i sl.). Sa osobama nižeg obrazovnog nivoa brzina davanja informacija je sporija i koristi se terminologija koju će one razumeti. Starijim osobama takođe prija da im se informacija prezentuje polako tako da imaju vremena da je procesuiraju i možda i glasnije od tona koji biste upotrebili kada govorite sa mlađom osobom. Pri svemu tome moramo voditi računa da grupe kojima pripadaju naši sagovornici nisu homogene (nisu svi stari ljudi isti, niti su iste sve osobe nižeg obrazovnog statusa), da ne bismo podlegli stereotipima o tim grupama i uvredili stranku ukoliko je tretiramo u skladu sa tim stereotipima (npr. obraćamo se patronizirajuće, pričamo izuzetno polako, ponavljamo informaciju više puta i glasno zato što je osoba starija, a po izgledu, jeziku koji koristi i načinu na koji nam se obraća vidimo da je u pitanju obrazovana osoba).
- Reakcije kako na ono što svedok izgovori, tako i na ono što NE izgovori. Nekada se naši sagovornici ustežu da pitaju nešto, plaše se da pitanje nije adekvatno, ne znaju da li je Služba prava adresa za neka pitanja, plaše se da ne oduzimaju suviše vremena. U tim situacijama je dobro da ih direktno pitate da li imaju neka pitanja za vas (*Ima li još nešto u vezi sa davanjem iskaza što bi Vas interesovalo?*), ili da pretpostavite šta bi moglo da ih zanima pa da to proverite sa njima (*Da li biste voleli da znate koliko traje procedura davanja iskaza? Da li Vas zanima ko će sve biti u prostoriji i slušati ono što pričate?*).

-
- › **Uzajamnost** – Zapamtite da razgovor nije monolog i da treba da ostavite dovoljno prostora svedoku da može da vam postavlja pitanja.
 - › **Iskrenost** – Nemojte davati obećanja koja ne možete da ispunite, budući da svedoci to ne zaboravljaju i to može u velikoj meri da naruši njihovo poverenje u vas i u ceo sudski proces.

Kada je reč o **kontaktu licem u lice**, principi komunikacije kao i način izgradnje poverenja i podrške isti su kao i kod telefonskog razgovora. Prednosti direktnog kontakta su, međutim, brojni: informacije koje se daju su potpunije (svedoka je moguće i fizički provesti po sudu i pokazati mu sudnicu i raspored sedenja), moguće je pratiti kako verbalnu, tako i neverbalnu komunikaciju i efikasnije reagovati na znake stresa/traume kod svedoka, osećanje poverljivosti i poverenja je pojačano mogućnošću da kontakt traje duže i da se odvija u posebnoj prostoriji, kao i većim mogućnostima za aktivno slušanje i praćenje emotivnih stanja svedoka.

Situacije svedočenja su veoma stresne, a **uzroci stresa** mogu biti razni. Jedan od veoma čestih uzroka stresa tiče se *neinformisanosti* i nedovoljne jasnoće u pogledu forme i toka sudskog procesa:

- Nepoznavanje procedure i uloga profesionalaca koji je sprovode
- Neinformisanost o svojim pravima i obavezama u procesu
- Neinformisanost o „logističkim“ aspektima procesa (kako izgleda sudnica, ko gde sedi, gde svedok daje iskaz, ko će sve biti prisutan i sl.)

Drugi uzrok stresa i gubitka poverenja može da bude **loša komunikacija** sa profesionalcima (policija, tužilaštvo, sud) koji su bili, ili su trenutno uključeni u proces.

- Nerazumevanje položaja u kojem se svedok nalazi, njegovih preživljenih iskustava kao i aktuelnih potreba, briga i strahova

-
- Neverovanje u iskaz svedoka
 - Moralisanje („*To niste smeli da radite... Nije u redu da tako govorite o zvaničnoj instituciji... Trebalo je da to obavite na vreme...*“)
 - U situacijama kada je svedok žrtva, krivljenje osobe za viktimizaciju koju je doživela, ili isticanje udela osobe u viktimizaciji („*Zašto ste pristali da to uradite?*“)
 - Fokusiranje odgovornosti za uspešno gonjenje učinilaca na žrtvu/svedoka; zastrašivanje („*Ako ne svedočite, on neće biti uhapšen i uradiće to isto nekom drugom.*“)
 - Nedovoljno pažljivo slušanje svedoka (javljanje na telefon, izlazak iz kancelarije radi obavljanja drugih poslova, ulazak drugih osoba u kancelariju i sl.)
 - Propust profesionalaca da tokom istrage i/ili glavnog pretresa reaguju na izlaganje svedoka stresu

Briga za bezbednost svedoka i/ili članova njegove porodice je veoma važan izvor stresa, pogotovo ukoliko ima doživljaj da su policija, tužilaštvo ili sud nedovoljno angažovani na njihovoj zaštiti. Pored toga, mogućnost ponovnog preživljavanja traume, ili **sekundarna viktimizacija** predstavlja takođe veoma čest izvor stresa o kojem treba voditi računa:

- Susret u hodniku sa optuženim/njegovim braniocem/njegovom porodicom/ drugim svedocima
- Ponovljeno davanje iskaza
- Kontakt sa okrivljenim na glavnom pretresu
- Raspored sedenja na glavnom pretresu

Na mnoge od ovih izvora stresa moguće je uticati, eliminisati ih ili ih bar ublažiti. U prethodnim poglavljima bilo je reči o tehnikama aktivnog slušanja (posebno u situaciji burnih emocija) koje pokazuju osobi da je razumemo, uvažavamo njene potrebe i osećanja i na taj način dovode do uspostavljanja dobrog kontakta i odnosa poverenja sa njom. Veštine aktivnog slušanja nam pre svega pomažu da razumemo osećanja i potrebe osobe kako bismo našli način da izađemo u susret tim potrebama i na taj način ublažili ili eliminisali stres.

Kada su u pitanju **potrebe za jasnoćom i izvesnošću**, mogući načini da te potrebe zadovoljimo su:

- Informisanje svedoka o proceduri svedočenja
- Informisanje svedoka o ulogama i očekivanjima od učesnika u postupku
- Informisanje svedoka o pravima i obavezama koje kao svedok ima
- Upoznavanje sa sudnicom, rasporedom sedenja, načinom davanja iskaza i sl.

PRAKTIČNE INFORMACIJE ZA SVEDOČENJE

(Preuzeto iz Službe za pomoć i podršku oštećenima i svedocima Posebnog odeljenja Višeg suda u Beogradu za ratne zločine i organizovani kriminal)

1. Kada uđete u sudnicu i stanete na mesto svedoka, ispred Vas se nalazi sudsko veće. U sredini sedi predsednik veća sudija a pored njega članovi veća. Sa Vaše leve strane sedi tužilac i punomoćnici oštećenih, a sa desne odbrana optuženih. U prostoru iza vas sede okrivljeni u prisustvu stražara. Iza njih je publika koju čine predstavnici medija, porodice oštećenih, okrivljenih i zainteresovani građani.
2. Kada Vas pozovu da svedočite, prvo morate da položite zakletvu da ćete govoriti istinu. Sudija će Vas upozoriti da je davanje lažnog iskaza krivično delo i da ne smete ništa što Vam je poznato da prećutite. Ponesite naočare

ukoliko nemate dobar vid jer tekst zakletve koji stoji ispred Vas treba da pročitate.

3. Pitanja Vam postavljaju: predsednik veća sudija, sudije članovi veća, tužilac, advokati odbrane, punomoćnik oštećenih i okrivljeni. Pitanja najpre postavlja stranka koja Vas je predložila za svedoka, zatim suprotna stranka, posle nje predsednik i članovi veća, a zatim oštećeni ili njegov zakonski zastupnik i punomoćnik.
4. Govorite sopstvenim rečima, jasno, polako i dovoljno glasno da vas prisutni u sudnici čuju.
5. Pre nego što pristupite svedočenju, pokušajte da zamislite tu situaciju, i šta se tačno desilo, tako da možete tačnije da se setite činjenica kada Vam bude postavljeno pitanje. Govorite o Vašem neposrednom opažanju i naglasite ukoliko je to o čemu govorite po čuvenju.
6. Nemojte razmišljati o tome da li će Vaš odgovor pomoći nekoj od stranaka ili će je oštetiti. Samo odgovarajte na pitanja u meri u kojoj se sećate. Najvažnije je da govorite istinu.
7. Ukoliko su Vam neka pitanja neprijatna pokušajte da ostanete mirni i učtivi. Sudija je tu da Vam pomogne i da vodi računa o tome da se prema Vama ophode sa poštovanjem.
8. Ukoliko svedočite pod pseudonimom, vodite računa da u toku svedočenja ne otkrijete Vaš identitet.
9. Pažljivo saslušajte pitanja koja Vam se postavljaju. Nemojte odgovarati bez razmišljanja. Nemojte žuriti sa odgovorom. Ukoliko ne razumete pitanje ili niste dobro čuli pitanje, nemojte se ustručavati da to kažete. Zatražite da Vam se pitanje preformuliše ili ponovi.
10. Ukoliko ne znate odgovor na neko pitanje, nemojte se ustručavati da to kažete.

11. Ponekada svjedoci daju nedosledne iskaze. Ako se Vama ovo desi, nemojte se uzbuđivati. Sud će imati u vidu protek vremena od prethodnog davanja izjave i predočiti Vam prethodni iskaz.
12. Kada Vas sudija prekine, prestanite da govorite i sačekajte da Vam sudija kaže da nastavite.
13. Nemojte klimati ili odmahivati glavom ako je odgovor potvrđan ili određen. Odgovorite sa da ili ne.
14. Pred sudom stojte ali možete zamoliti da svedočite sedeći ukoliko Vaše zdravstveno stanje to zahteva.
15. Možete zamoliti i za pauzu ukoliko se ne osećate dobro ili ste se umorili.
16. Ukoliko bi se osećali prijatnije i sigurnije da neko od nas iz Službe bude u sudnici slobodno nam to recite, zamolićemo sudiju da nam dozvoli prisustvo u sudnici.
17. Kada bude pauza, mi ćemo Vas sačekati i odvesti u prostoriju za svedoke da se malo odmorite i okrepite.
18. Kada završite sa svedočenjem, nemojte o Vašem svedočenju razgovarati sa drugim svedocima. Tada možete pratiti nastavak suđenja iz mesta u publici.
19. Troškove koje ste imali za dolazak u sud i koji su Vam dodeljeni, isplatiće Vam sud a mi ćemo Vam pomoći da ih naplatite.
20. Nakon završenog svedočenja mi ćemo Vas ispratiti do izlaza iz zgrade.

Kada su u pitanju potrebe za **razumevanjem i uvažavanjem**, načini da te potrebe zadovoljimo su sledeći:

- Pažljivo slušajte osobu, pokažite joj da razumete i uvažavate njena ponašanja, osećanja i potrebe. Pokažite da razumete njeno proživljeno iskustvo, nemojte je procenjivati, etiketirati i/ili osuđivati. Žrtve koje su bile izložene dugotrajnom nasilju posebno su osetljive za socijalne signale – razumeju stav osobe iako nije verbalizovan, registrovaće svaku reč koja nosi negativan stav i povući će se.
- Poštujte psihološke granice osobe, nemojte je ispitivati o nečemu o čemu ne želi da priča; pratite i poštujte ritam razgovora; poštujte trenutke ćutanja – tišina je takođe deo komunikacije, nosi određenu poruku koju bi profesionalac trebalo da razume.
- Prihvatite osećanja žrtve/svedoka, koliko god intenzivna i dramatična ona bila.
- Izražavajte se jednostavnim jezikom, ne koristite izraze koje osoba preko puta vas ne razume, bilo zbog svojih godina ili nivoa obrazovanja.
- Ohrabrite i osnažite osobu, istaknite njenu snagu i sposobnost da se konstruktivno nosi sa stresom (*To što ste danas došli ukazuje na to da ste savladali strah; Uspeli ste da ostanete smireni i pored svega što Vam se desilo; Pronašli ste veoma dobar, konstruktivan način da se nosite sa besom*)

Potrebu za **sigurnošću** moguće je zadovoljiti tako što bi se smanjila mogućnost sekundarne viktimizacije, tj. smanjila mogućnost da osoba ponovo proživi traumu kroz koju je prolazila.

-
- Dočekajte svedoka na ulazu u zgradu suda
 - Sprovedite ga ukoliko je potrebno posebnim prolazom
 - Smestite svedoka u odvojenu prostoriju u kojoj bi čeka
 - Proverite da li bi svedok želeo da budete prisutni tokom svedočenja
 - Ne obećavajte više nego što možete da ispunite

RAZGOVOR SA SVEDOKOM NEPOSREDNO PO OKONČANJU SVEDOČENJA

Podrška svedoku ne prestaje nakon svedočenja. Razgovor sa svedocima nakon okončanja svedočenja ima za cilj kako pružanje konkretne pomoći (npr. naplatu troškova prevoza ili organizaciju povratka kući) tako i njihovu emotivnu stabilizaciju. Tehnike emotivne stabilizacije svedoka su sledeće:

- Pružiti osobi sve što joj je potrebno za smirenje (čša vode, po potrebi medikament koji osoba koristi, kafa, izaći sa osobom do prostora u kojem je dozvoljeno pušenje ukoliko joj je potrebna cigareta, i sl.)
- Podstaći ventiliranje osobe (*Da li ste imali nekih teškoća u vezi sa svedočenjem? Kako se sada osećate?*)
- Umanjiti tenziju svedočenja normaliziranjem (*Prirodno je da se u ovoj situaciji veoma uznemireni; Događa se da osobe neko vreme nakon svedočenja ponovo počnu da preživljavaju stresne situacije o kojima su davale iskaz*)
- Pažljivo slušajte osobu i pružite joj razumevanje i podršku (reflektovanje osećanja, slušanje sa empatijom – prepoznavanje potreba)
- Poštujte tišinu ukoliko je osobi potrebna

-
- Pomozite osobi da sebe i/ili svedočenje vidi na drugačiji, neugrožavajući način ukoliko je to potrebno – koristite tehniku preokviravanja (*Ovo predstavlja zatvaranje jednog veoma stresnog dela Vašeg života*)
 - Istaknite pozitivne karakteristike osobe koje čin svedočenja otkriva (*To što ste sada uradili govori da ste osoba koja ima snage i u situacijama koje su Vam teške; Došli ste u sud i govorili o iskustvu o kojem Vam je teško da pričate. To govori da ste hrabra osoba*)
 - Istaknite značaj samog čina svedočenja (*To što ste ispričali bilo je veoma značajno sudu*)
 - Proverite da li je osobi još nešto potrebno (*Mogu li još nešto učiniti za Vas? Da li ćete biti dobro?*)
 - Po potrebi, informišite osobu o drugim vrstama pomoći koje joj stoje na raspolaganju
 - Zahvalite se osobi što je došla na sud i svedočila

NE MOŽETE PROMENITI DOGAĐAJE ALI MOŽETE POMOĆI OSOBI DA SE OSEĆA BOLJE !

4. Primena veština komunikacije u radu sudija

Kvalitet iskaza svedoka dat tokom pretresa će, kao i kada su u pitanju prethodne faze postupka i rad drugih državnih organa, zavisiti od kvaliteta kontakta koji sudija uspostavi koristeći veštine komunikacije. Poruke na osnovu kojih svedok formira svoj stav prema postupku i osobi koja ga vodi prenose se na različite načine. Nismo uvek vesni da i pre direktnog kontakta (kao što je komunikacija sa svedokom tokom pretresa) različitim postupcima ili izostankom postupka takođe šaljemo poruku koju druga osoba „očitava“ na određeni način. Neželjeni efekti mogu se izbeći planiranjem postupka.

4.1. Planiranje postupka

Jedan od domena koji je sastavni deo matrice komunikacije jeste kontekst – prostor i uslovi u kojima se ona odvija. Kada govorimo o glavnom pretresu, kontekst je prevažodno sudnica. Izgled sudnice je veoma bitan, pogotovo ukoliko je svedok žrtva:

- veličina prostorije (trebalo bi da bude dovoljno prostrana da fizički položaj svedoka u odnosu na okrivljenog ne inhibira osobu da dâ iskaz), kao i
- raspored sedenja u prostoriji (poželjno bi bilo da tokom obraćanja svedoka sudu okrivljeni bude svedoku u perifernom vidnom polju).

Asistencija službe za podršku svedocima i oštećenima može značajno doprineti motivisanosti osobe za svedočenje. Stoga bi bilo važno da svedok dobije informacije o mogućnostima službe za podršku, i usluge koje želi (kao što su dočekivanje

svedoka na ulaznim vratima suda, čekanje na pretres u odvojenoj prostoriji, psihološka podrška, itd.).

Prisustvo okrivljenog često inhibira svedoka. Kako bi se umanjilo negativno dejstvo ovog faktora, bilo bi poželjno da se mogućnost kontakta učini minimalnom. Pored čekanja na pretres u prostoriji službe za pomoć i podršku, razmotrite mogućnost da svedok prisustvuje samo onom delu pretresa na kojem je njegovo učešće nužno. Ukoliko je svedok traumatizovan događajima o kojima treba da izvesti sud, često je jedini način dobijanja obuhvatnog iskaza obezbeđivanje fizičke distanciranosti u odnosu na okrivljenog, kao što to omogućava upotreba video linka.

U nekim situacijama za svedoka može biti stresno i prisustvo drugih svedoka, pogotovo osoba bliskih okrivljenom. Stoga bi, ukoliko se planira učešće više svedoka na pretresu, bilo poželjno obratiti pažnju na odnose među njima kako bi se izbegla inhibiranost izazvana neprijatnim kontaktom. Strah i uznemirenost svedoka može izazvati i prisustvo određene osobe u publici (suprug/supruga okrivljenog, bliski srodnik, itd.). Razmatranje zahteva okrivljenog da pretresu prisustvuju njemu bliska lica pružilo bi mogućnost odbijanja prisustva osoba koje bi mogle imati blokirajući uticaj na iskaz svedoka.

Ponekad je ugrožavanje privatnosti za svedoka izvor dodatnog stresa i inhibiranosti. Mera isključenja javnosti bi u tim situacijama mogla doprineti kreiranju bezbednijeg okruženja.

U cilju pružanja sigurnosti svedoku, razmotrite da li su se stekli uslovi da osobi ponudite status posebno osetljivog svedoka, i u skladu sa tim adekvatne mere zaštite.

Informacija da je okrivljenom ukinut pritvor je često veoma bitna za svedoka. Obaveštavanje osobe o tome, iako izaziva uznemirenost, uspostavlja i odnos poverenja. Svedoku se time šalje poruka da za državne organe ne predstavlja samo sredstvo

dobijanja potrebnih podataka, već ga vide kao osobu i vode računa o njegovim interesima. Ovakve situacije su svakako i prilika da se razmotre eventualne mere bezbednosti koje bi se mogle preduzeti. Predočavanje mera bezbednosti koje će se preduzeti dodatno učvršćuje odnos poverenja i motiviše svedoka za učešće u postupku.

Ukoliko je svedok tokom prethodnih faza postupka promenio ime iz bezbednosnih razloga, preporuka bi bila da se utvrđivanje identiteta na pretresu obavi na način koji bi zaštitio podatke od znanja okrivljenog. Otkrivanje podataka obično čini da se svedok oseća izloženim i vulnerabilnim, što se dalje odražava na kvalitet iskaza. U tom smislu važno je i podsetiti svedoka da tokom navođenja traženih informacija, ne otkrije svoj identitet.

Prilikom odlaganja ročišta, blagovremeno dostavljanje informacije svedoku bi doprinelo doživljaju uvažavanja, te time i saradnji u daljem toku postupka.

4.2. Prvi kontakt sa svedokom

U cilju podsticanja saradnje svedoka, preporuka je da se **kontakt uspostavi pred održavanje glavnog pretresa**. To bi bila prilika da:

- zahvalite svedoku na dolasku i učestvovanju u postupku;
- predstavite svoju ulogu i prirodu postupka koji ga očekuje;
- pokažete svedoku da razumete da mu nije lako da priča o događajima koji su predmet pretresa (pogotovo ukoliko je u pitanju žrtva), koristeći tehnike aktivnog slušanja (*Vidim da ste uznemireni, verujem da Vam nije bilo lako da dođete ovde.*);
- objasnite zbog čega je važno da ponovi iskaz koji je prethodno davao pred drugim državnim organima;

-
- navedete da ćete učiniti sve što je u vašoj moći da mu svedočenje učinite u što manjoj meri stresnim;
 - predstavite proceduru koja ga očekuje (ko će sve biti prisutan, u kom trenutku će se svedok uključiti u proces, ko će sve postavljati pitanja svedoku, i sl.);
 - upoznate svedoka sa sudnicom i objasnite raspored sedenja;
 - proverite sa svedokom ima li još nešto što biste mogli da učinite kako biste smanjili neprijatnost davanja iskaza;
 - ostavite prostor svedoku da vam postavi dodatna pitanja ukoliko ih ima.

Pored pružanja informacija, ovim pristupom se manifestuje razumevanje i uvažavanje osobe, čime se formira dobar kontakt. Svedok razvija i sigurnost u vaše vođenje postupka, što može pomoći da prevaziđe trenutke uznemirenosti, nesigurnosti, koji mogu biti podstaknuti intervencijama drugih učesnika u postupku.

4.3. Glavni pretres

Sa stanovišta psihološke stabilnosti i produktivnosti svedoka, tokom glavnog pretresa veoma je bitna njihova sigurnost u to da sudija vlada situacijom. Motivisanosti i snazi da iznesu stres svedočenja značajno doprinosi doživljaj da postupak kontroliše osoba koja vodi računa o njihovoj bezbednosti i ljudskom dostojanstvu.

Generalne smernice za vođenje razgovora:

- pratite ponašanja (verbalna i neverbalna) branioca, okrivljenog i drugih prisutnih osoba koja bi mogla uticati na svedoka – ne dozvolite zastrašivanje i/ili provociranje svedoka
- ukoliko pretresu prisustvuje osoba u funkciji podrške, preporuka je da sedi pored svedoka na strani ka okrivljenom (kako bi svojim telom postavila do-

datnu barijeru). Za svedoka može biti značajno da je osoba za podršku uz njega i kad stoji i daje iskaz

- budite svesni neverbalnih signala koje šaljete (intonacije kojom postavljate pitanje; mimike kao što je na primer podizanje obrva koje može biti protumačeno kao znak neodobravanja, i sl.) kako svedok ne bi imao utisak da ga optužujete, te se povukao i bio manje spreman za saradnju
- poštujujte ritam govora svedoka – ubrzavanje osobe, podsticanje da priča brže, stvara utisak da je ne slušate, što remeti uspostavljanje odnosa poverenja i uspešnost komunikacije
- poštujujte trenutke ćutanja – tišina je takođe deo komunikacije, nosi određenu poruku, a daje i prostor osobi da se sabere i nastavi dalje.
- pratite ponašanje svedoka (verbalno i neverbalno) – reagujte pravovremeno na znake porasta uznemirenosti

Prepreku dobijanju obuhvatnog iskaza na pretresu najčešće predstavljaju emotivni faktori (uznemirenost svedoka) i/ili kognitivni faktori (funkcija pamćenja i edukativni status koji mogu usloviti oskudnost iskaza).

Emotivni faktori kao izvor blokade

Uznemirenost mogu da izazovu različita osećanja: strah, stid, osećaj krivice, itd. U osnovi svakog osećanja jeste potreba ili potrebe koje osobi nisu zadovoljene. Reagovanje u cilju prevazilaženja blokirajućeg uticaja emocija na davanje iskaza bi podrazumevalo prepoznavanje ugrožene potrebe, i pronalaženje mogućnosti da se ona zadovolji na način prihvatljiv sudu.

Pre intervenisanja, proverite sa svedokom da li ste ga dobro razumeli. Intervencija koja sledi iz pogrešnog razumevanja može imati čak i kontraefekat. U jednoj situaciji sudija je pretpostavio da teškoća devojkice da priča o silovanju koje je doživela pro-

izlazi iz stida pred prisutnom majkom. U želji da omogući uslove devojci za iznošenje informacija, udaljio je majku iz sudnice. No, izvor teškoća je zapravo bilo prisustvo okrivljenog, dok je majka za devojku predstavljala važan oslonac i podršku tokom sudskog postupka. I pored dobre namere, sudija je ovom intervencijom dodatno otežao svedočenje pojačavajući anksioznost žrtve. U cilju provere razumevanja ponašanja svedoka mogu se primeniti tehnike aktivnog slušanja (*Da li Vam je neprijatno da iznosite ove sadržaje pred majkom? Da li bi Vam bilo lakše da ispričate događaj ako bi Vas majka sačekala ispred sudnice?*).

Sugestije za vođenje razgovora:

- pokažite svedoku da primećujete njegovo emotivno stanje koristeći tehniku reflektovanja (*Vidim da ste vrlo uznemireni.*)
- prepoznajte potrebu svedoka i intervenišite na način koji bi omogućio da se ona zadovolji. Na primer: *Vidim da Vam je teško da pričate. Da li bi Vam bilo lakše da govorite sedeći?*
- ponudite pauze

Kao što je pomenuto, generalna je sugestija u komunikaciji da proverite sa sagovornikom da li situaciju vidi na isti način kao i vi. Pružanje mogućnosti pauze nekim osobama može biti dragocena šansa da se osnaže za dalji tok postupka. S druge strane, neke osobe bi se pre opredelile za nastavak postupka, te brže okončanje stresne situacije. U tom slučaju davanje pauze bi značilo produžavanje neprijatnosti.

- usmerite komunikaciju na vas kako bi se izbegao direktan kontakt svedoka sa braniocem i/ili okrivljenim
- ukoliko svedok usled anksioznosti priča tiho, pronađite način da se iskaz čuje bez povećanja pritiska na svedoka (na primer davanjem mikrofona)
- privremeno udaljite okrivljenog iz sudnice (ukoliko je zastrašenost izvor blokade)

-
- udaljite iz sudnice osobu u publici ukoliko ona predstavlja prepreku zbog stida ili straha koji izaziva
 - ukoliko mislite da je prepreka davanju informacija stid od vas, umirite svedoka (*Sudeći u slučajevima kao što je Vaš čula sam razne neprijatne stvari. Slobodno mi ispričajte šta se dalje desilo.*)

Trauma koju je osoba doživela može da se manifestuje i odsustvom uznemirenosti. Ovaj vid ispoljavanja se uglavnom sreće kod žrtava izloženih dugotrajnom nasilju. U tom slučaju svedok navodi događaje koji su generalno stresni (npr. fizičko nasilje, pretnje), ali negira da su na njega imali takav uticaj (*Jeste, tukao me je povremeno, ali je to u redu, bio je potpuno u pravu; Terao me je da spavam sa drugim muškarcima, ali nije to bilo nešto strašno.*). Varijacija ovog načina komunikacije jeste i situacija kada osoba priča o događaju koji je evidentno stresan, a u pratećim neverbalnim signalima nema očekivane emotivne ekspresije (npr. o fizičkom nasilju koje je trpela priča smireno, bez znakova uznemirenosti, bez suza). U tim situacijama neverbalna pratnja je prilično svedena (nema izražene mimike, gestikulacije, osoba deluje bezizražajno).

Ovakav način izveštavanja o preživljenom u situaciji izloženosti nasilju proizilazi iz pravdanja nasilja i fokusiranja odgovornosti za pretrpljeno nasilje u sebe. Naime, nasilnik često omalovažava žrtvu i predstavlja svoje ponašanje kao adekvatan odgovor na njeno (ne)ispunjavanje očekivanja. Vremenom, žrtva sebe vidi na isti način na koji je predstavlja nasilnik, te pravda nasilje i preuzima odgovornost za sve što je pretrpela. Drugi psihološki mehanizam koji može biti uzročnik pomenutog načina komunikacije, pogotovo u slučajevima nedostatka neverbalne pratnje iskaza o stresnim događajima, jeste mehanizam cepanja sazajnih sadržaja od pratećih emocija.⁴

4 Pogledati u poglavlju 2.

Sugestije za vođenje razgovora

U ovim situacijama ne javlja se problem uspostavljanja kontakta i dobijanja potrebnih informacija. Važno je samo izbeći kreiranje predrasuda o osobi (imajte na umu psihološke mehanizme koji su u osnovi navedenog ponašanja), kako ne biste time otežali komunikaciju i uspostavljanje odnosa poverenja. Kao što je rečeno, negativna procena osobe može se manifestovati i neverbalno. Neverbalne ekspresije smo manje svesni, pa je teže i kontrolisano. Stoga ove situacije zahtevaju pojačanu pažnju.

Kognitivni faktori kao izvor blokade

Stres ima značajan efekat na čitavo naše funkcionisanje. Aktiviranjem simpatičkog nervnog sistema inicira reakcije organizma koje mogu pomoći u suočavanju sa opasnošću i preživljavanju organizma, no, sa druge strane snižava efikasnost brojnih kognitivnih funkcija, pa i **opažanja i pamćenja**.

Psihološka istraživanja su pokazala da su naše opažanje i pamćenje selektivni (dakle i u uobičajenim životnim situacijama).⁵ Stresni događaji o kojima pričaju žrtve i svedoci dodatno utiču na izmene ovih procesa.

Uznemirenost izazvana prisustvovanjem neprijatnoj sceni može da uslovi sužen domen podataka koje osoba inicijalno opaža. Pored toga, kada smo izloženi stresu, situaciju često opažamo fragmentisano (opažamo izdvojene segmente događaja, obično one koji odudaraju od dotadašnjeg iskustva po intenzitetu stresa, neobičnosti, i sl.). Kada događaj prepričavamo, fragmente zapamćenih informacija povezujemo u celinu i dajemo im smisao tako što ih tumačimo. Već ovom intervencijom, koja se odvija bez naše namere i voljne kontrole, može doći do odstupanja iskaza od

5 Henry L. Roediger III, J. Derek Jacoby & Kathleen B. McDermott, Misinformation Effects in Recall: Creating False Memories through Repeated Retrieval, 35 J. OF MEMORY & LANGUAGE 300 (1996).

realnog toka događaja, pa i do kontradiktornosti iskaza. Dalje, kada isti događaj prepričavamo više puta, kao što je to slučaj tokom istražnog i sudskog postupka, mogu se desiti male promene u sadržaju koji se iznosi, koje onda ostaju zabeležene u našoj memoriji – nova verzija se „ispiše” preko stare verzije događaja, što je takođe proces koji se odvija ispod praga svesti. Uzastopno prepričavanje tako može rezultirati izmenom iskaza osobe u odnosu na sadržaj koji je prvobitno dat.

Selektivnost pamćenja ogleda se i u broju podataka koje možemo da iznesemo. Generalno možemo da iznesemo (verbalizujemo) samo određeni deo informacija vezanih za dati događaj. Kada se od nas traži da „prizovemo u svest” neprijatne sadržaje, obim pažnje se sužava u pokušaju da odbrani psihu od suočavanja sa stresom. Stoga smo skloni da produkujemo manje podataka nego kada su u pitanju prijatna sećanja. U periodu odvijanja istražnog i sudskog postupka stres je i dalje asocijativno povezan sa sećanjem na događaj. Dodatno se podstiče reminiscencijama kroz davanje iskaza u različitim fazama postupka. Time u produženom vremenskom periodu deluje blokirajuće na funkciju pamćenja.

Izloženost stresu može rezultirati i rigidnom direkcijom osobe u komunikaciji. Svedok samoinicijativno priča o aspektu situacije koji mu je u najvećoj meri provokativan, čak i ako to nije bilo pitanje. Priča puno, obično ne daje prostora sagovorniku za prekidanje. Čak i kada se postavi naredno pitanje, osoba se vraća na temu o kojoj je pričala i dalje je elaborira.

Sugestije za vođenje razgovora:

- Opustite svedoka pokazujući da prepoznajete i razumete blokirajući uticaj stresa (*Situacija kojoj ste prisustvovali je veoma stresna. U tim okolnostima ljudi često opaze mnogo manje detalja.*). Kreiranje atmosfere prihvatanja doprinosi opuštanju osobe, i otvara mogućnost da se svedok seti još nekih korisnih podataka.

- Ukoliko je iskaz svedoka kontradiktoran, podstaknite osobu da prevodi tumačenja na opise postavljanjem dodatnih pitanja otvorenog tipa (*Rekli ste da je okrivljeni bio grub prema XX. Kako to mislite?*).
- Ukoliko svedok ima rigidnu direkciju, pustite ga da ispriča sve što želi bez prekidanja. Nekada će ventiliranje tenzije kroz neprekinutu verbalizaciju učiniti osobu otvorenom za vašu direkciju i spremnom da vam pruži informacije koje tražite.

Edukativna deprivacija i snižena intelektualna efikasnost (pogotovo teškoće orijentacije u vremenu i prostoru) otežavaju mogućnost reprodukovanja, predstavljanja informacija koje osoba poseduje. Iz niže intelektualne efikasnosti može proizaći i rigidniji misaoni proces koji se teško prilagođava direkciji ispitivača.

Sugestije za vođenje razgovora:

- Postavljajte otvorena pitanja užeg obima kako biste svedoku olakšali organizaciju i iznošenje informacija (*Šta se desilo kada ste ušli zajedno u kafić? umesto Šta se desilo to veče?*).
- Ukoliko su rečenice svedoka oskudne te nije jasno njihovo značenje, proverite da li dobro razumete koristeći tehniku parafraziranja (*Kažete da ste tog dana prvo otišli do XX.*). Parafraziranje bi podrazumevalo ponavljanje izgovorenog sadržaja obraćajući se svedoku. Tek zatim bi sledilo diktiranje sadržaja u zapisnik. Primenom parafraziranja strukturirate sadržaj koji je svedok izgovorio ne menjajući njegovu značenje. Time, pored unošenja jasnoće u komunikaciju, dodatno pomažete svedoku da strukturira dalji misaoni proces.
- Hronologiju događaja ćete pre uspostaviti upoređivanjem sa vremenom odigravanja drugih događaja (*Da li se to desilo pre ili nakon nekog drugog događaja o kojem je osoba pričala?*), nego direktnim pitanjem za vreme dešavanja (*Koje je godine/meseca to bilo?*).

- U slučaju rigidnijeg misaonog procesa, poštujujte i pratite direkciju osobe, pokušavajući da iz iskaza koji vam može pružiti izdvojite informacije koje su vam potrebne. Prekidanje i pokušaji preusmeravanja toka razgovora mogu da blokiraju i zatvore osobu za dalju komunikaciju.

Ukoliko sprovedite suočenje svedoka i okrivljenog, imajte na umu da je to za svedoka posebno stresna situacija. Adekvatnim pristupom koji manifestuje razumevanje i uvažavanje osobe može se stres umanjiti u dovoljnoj meri da iz suočenja dobijete željene podatke.

Sugestije za uvođenje u suočenje:

- Pokažite svedoku da razumete teškoću koju će mu situacija suočenja nametnuti koristeći tehnike aktivnog slušanja (*Svestan sam da Vam je direktan razgovor sa okrivljenim veoma stresan.*).
- Objasnite svedoku zbog čega je vama suočenje važno za postupak. Pružanje informacije u ovoj situaciji ima psihološku funkciju – znak je uvažavanja svedoka, te će bitno doprineti motivaciji osobe da pruži informacije i u ovom dodatno stresnom kontekstu.

Po završetku uzimanja iskaza zahvalite svedoku na saradnji (*Bez obzira što je ovo Vaša dužnost, znam da Vam je bilo teško da o tome pričate. Hvala Vam.*).

Ukoliko je svedok žrtva, pružanje mogućnosti da postavi pitanja okrivljenom (ako to želi) omogućilo bi osobi da sebe vidi kao aktivnog učesnika u procesu, a ne kao pasivni izvor informacija. S druge strane, komunikacija koju bi inicirao mogla bi sudu pružiti dodatne relevantne informacije.

4.4. U slučaju ponovnog pretresa

Potreba za ponovnim uzimanjem iskaza u okviru postupka može biti još jedna kritična tačka u okviru saradnje sa svedokom – može izazvati otpor osobe, te smanjiti kvalitet datog iskaza.

Sugestije za vođenje razgovora:

- Ponavljanje ispitivanja svedoka može voditi sekundarnoj viktimizaciji. Razmotrite mogućnost čitanja iskaza koji je svedok dao na ranijem pretresu.
- Ukoliko je svedok žrtva, za neke osobe ponavljanje iskaza ima svojevrsan psihološki značaj preuzimanja kontrole nad svojim životom i moći u socijalnom okruženju. Stoga bi sugestija bila da, u situacijama kada postoji mogućnost da žrtva izjavi da ostaje pri prethodno datom iskazu, proverite sa osobom da li je to za nju željena opcija, ili bi radije ponovila iskaz.
- Objasnite svedoku razlog ponovnog davanja iskaza – uvažavanje i razumevanje koje na taj način dobije mogu podsticajno delovati na njegovo učešće u daljem toku postupka.

Literatura:

1. Adler, R. B. & Rodman, G. (2003). *Understanding Human Communication*. New York & Oxford: Oxford University Press.
2. Ćuk Milankov, D. (2016): *Smernice za komunikaciju pružaoca besplatnih pravnih usluga u oblasti prava deteta*; Beograd: Centar za prava deteta (neobjavljeni izveštaj).
3. Gordon, T. (1998): *Kako postati uspešan nastavnik*. Beograd: Kreativni centar.
4. Jovanović, S. i Galonja, A. (2010): *Zaštita žrtava trgovine ljudima u krivičnom i prekršajnom postupku*. Beograd: Udruženje javnih tužilaca i zamenika javnih tužilaca, Udruženje sudija za prekršaje.
5. Roediger, H., Jacoby, D. & McDermott, K. (1996). *Misinformation Effects in Recall: Creating False Memories through Repeated Retrieval*, *Journal of Memory & Language*, No.35, 300 – 318.
6. Rozenberg, M. (2002): *Jezik saosećanja: nenasilna komunikacija*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
7. Trikić, Z., Koruga, D., Vranješević, J., Dejanović, V. i Vidović, S. (2003). *Vršnjačka medijacija: Priručnik za voditelje radionica iz oblasti obrazovanja za veštine medijacije*. Beograd: Kinderberg International & GTZ.

Prilog

Procena potreba žrtve za merama zaštite

Predlog rešenja za individualnu procenu koji je izložen u ovom priručniku, kao i analitički dokument čiji je on sastavni deo⁶, zasnovan je na ekspertizi i istraživanju g-đe Aleksandre Ivanković, u saradnji sa i uz podršku Viktim suport jurop (*Victim Support Europe*), evropske mreže organizacija koje se bave pružanjem podrške žrtvama kriminala. Rešenja za priloženi model zasnovana su na Nacionalnoj strategiji za ostvarivanje prava žrtava i svedoka krivičnih dela u RS za period od 2020. do 2025. godine, kao i uzimanjem u obzir aktivnosti predviđenih Akcionim planom za sprovođenje Nacionalne strategije. Predlog je zasnovan i na dodatnim konsultacijama sa partnerima na projektu „Podrška žrtvama i svedocima krivičnih dela u Srbiji”, koji ujedno predstavljaju i institucije koje će u budućnosti primenjivati postupak individualne procene potreba.⁷

Sa predlogom rešenja za individualnu procenu u formi obrasca su se potom saglasile pomenute institucije, čime je otvoren put ka njegovom formalnom usvajanju od strane nadležnih organa i uključivanje kao obavezne komponente u postupanju pre pokretanja, tokom trajanja i nakon okončanja krivičnog postupka.

6 Ivanković, A., **Предлог за поступање приликом утврђивања потреба жртава за заштитом од секундарне виктимизације, поновне виктимизације, одмазде и застрашивања у току кривичног поступка**, Misija OEBS-a u Srbiji, 2019.

7 Ove konsultacije su održane u junu 2019. godine i sprovedene su sa predstavnicima Vrhovnog kasacionog suda, Republičkog javnog tužilaštva, Ministarstva unutrašnjih poslova, Radne grupe Ministarstva pravde za izradu radnog teksta Nacionalne strategije za ostvarivanje prava žrtava i svedoka krivičnih dela za period 2020–2025. godine i radnog teksta Akcionog plana za sprovođenje Nacionalne strategije u periodu od 2020. do 2022. godine, kao i organizacija civilnog društva, uključujući: Viktimološko društvo Srbije, Fond za humanitarno pravo, Autonomni ženski centar, Astra, Jukom i Atina.

Uvođenje individualne procene potreba žrtve radi utvrđivanja posebnih potreba za zaštitom u postupanje organa krivičnog postupka predstavlja implementaciju člana 22. Direktive Evropskog parlamenta i Saveta 2012/29/EU kojom se uspostavljaju minimalni standardi u pravima, podršci i zaštiti za žrtve krivičnih dela⁸ (Direktiva EU o pravima žrtava). Cilj procene je da se ustanove ranjivosti i odrede mere zaštite, a kako bi se izbegle dalje nepovoljne posledice po žrtvu krivičnog dela, koje se mogu javiti u obliku ponovne ili sekundarne viktimizacije, zastrašivanja ili odmazde. Sama procena mora obuhvatiti tri elementa: 1) lične okolnosti žrtve; 2) vrstu i prirodu krivičnog dela; i 3) okolnosti izvršenja krivičnog dela.

Predloženo rešenje individualne procene je u formi obrasca koji se sastoji iz tri dela, sa jasnim naznačenjem koji organ popunjava određeni deo. Obrazac će „slediti” spise predmeta, čime bi se izbeglo da se ista pitanja u vezi sa procenom ranjivosti ponovo postavljaju žrtvi, a s druge strane omogućilo ažuriranje procene u slučaju izmenjenih okolnosti. Obrazac je u celosti praćen kratkim objašnjenjima i uputstvima o mestu, vremenu i načinu popunjavanja.

8 Directive of the European Parliament and of the Council 2012/29/EU of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, OJ L 315, 14.11.2012.

Broj:

Vrsta krivičnog dela:

Datum izvršenja:

Datum prijave:

Datum procene:

Procena obavljena: u prostorijama organa u mestu prebivališta žrtve

drugo (opis) _____

(POVERLJIVO)

Procena potreba žrtve za merama zaštite Utvrđivanje ranjivosti i rizika

NAPOMENA:

Ovaj obrazac se koristi kao podsetnik za potrebe lica koje vrši procenu i ne predstavlja zaseban upitnik.

Pitanja ne treba čitati jedno po jedno žrtvi, kao da se žrtva ispituje. Odgovori treba da se beleže tokom razgovora sa žrtvom, redosledom kojim ih žrtva ponudi tokom razgovora.

Prvi korak je da se od žrtve traži da ispriča, sopstvenim rečima, šta se dogodilo. Iz ovog iskaza žrtve se zatim izdvajaju odgovori na pitanja koja ovaj upitnik sadrži.

Organ koji sprovodi procenu može imati već ustaljene tehnike za uzimanje iskaza od žrtve, i moguće je da već postoji određen broj pitanja koja se rutinski postavljaju, a koja odgovaraju nekim od pitanja u ovom upitniku. Kad se informacije dobiju na taj način, istu informaciju treba uneti i u ovaj upitnik, bez potrebe da se pitanje ponavlja žrtvi (počev od generalija – datum rođenja, mesto prebivališta, pa nadalje u vezi sa okolnostima krivičnog dela i ostalim činjeničnim tvrdnjama koje se prikupljaju).

Prvi deo upitnika obavezno popunjava policija prilikom prvog kontakta. Beleže se samo relevantne informacije, a žrtvi treba unapred objasniti da ima pravo da odbije da dà bilo koji deo informacija.

Ukoliko se tokom prvog razgovora utvrde činjenice relevantne za deo 2 i 3 upitnika, i te informacije beleži policija.

Deo 2 i 3 upitnika prevashodno popunjava tužilaštvo, odnosno policija po uputstvu tužioca, ukoliko je relevantno za identifikaciju rizika i zaštitu žrtve.

Za ostale elemente, lice koje vrši procenu beleži odgovore tokom razgovora.

Pitanja koja zavise od prethodnog odgovora ne postavljaju se kad prethoni uslov nije ispunjen (npr. kad je žrtva nezaposlena, nepotrebno je postavljati pitanja u vezi sa zaposlenjem).

Kad se žrtva izričito ne složi da se obavi procena, upitnik se ne popunjava. Ukoliko je u interesu trećih lica da se procena izvrši, obrazloženje i preporuka daju se na kraju obrasca.

Bitni elementi, naročito oni koji ukazuju na ranjivost i rizik, treba odmah da budu zabeleženi – u upitniku ili u posebnoj zabeleški. Ceo upitnik potom treba da se popuni u roku od 48 časova.

DEO KOJI SE ODNOSI NA PREPORUKE NA KRAJU DOKUMENTA MORA SE POPUNITI ZA SVE ŽRTVE KOJE PODNESU KRIVIČNU PRIJAVU!

Žrtva je obaveštena o proceni rizika i slaže se sa istom?

Da

Ne

DEO 1. OPŠTI PODACI

(popunjava policija/nadležni organ pri prvom kontaktu)

Prezime: _____

Ime: _____

Rod: Muški Ženski Ne izjašnjava se

Datum rođenja / pretpostavljena

starost: _____

Državljanstvo: _____

Nepoznato Ne želi da navede

Boravišni status:

- zakonito boravište/prebivalište u Republici Srbiji
- interno raseljeno lice
- izbeglo lice
- privremeno boravi u zemlji
- podnet zahtev za odobrenje azila
- bez dozvole boravka
- nepoznato
- ne želi da podeli

Adresa: _____

Nepoznata Ne želi da navede

Dobra praksa:

Kad žrtva, obučena kao žena i govori o sebi u ženskom rodu, prijavi krivično delo i kad se po uvidu u lični dokument konstatuje da je pol u dokumentu muški, treba nastaviti sa obraćanjem žrtvi u ženskom rodu i ova okolnost treba da bude zabeležena u obrascu. Ova praksa ukazuje na poštovanje žrtve i pomaže joj da ima veći osećaj poverenja tokom davanja iskaza i uopšte tokom postupka.

Elektronska pošta: _____

- Nepoznata Ne želi da navede

Telefon: Fiksni _____ Mobilni _____ Posao _____

- Nepoznat Ne želi da navede

Komunikacija sa žrtvom (popunjavanje policija prilikom prvog kontakta)

Zastupnik / osoba od poverenja:

- Da (ime, svojstvo, kontakt): _____ Ne

Komunikaciju sa žrtvom obavljati: Lično Preko zastupnika / osobe od poverenja

Poželjan način komunikacije (moguće izabrati više od jednog odgovora):

- Poštom Elektronskom poštom Telefonom

Govori srpski:

- Da Sa poteškoćama (opisati) _____ Ne

Zapažanja u vezi sa jezikom (ukoliko je relevantno):

Maternji jezik: _____

Drugi jezik za komunikaciju: _____

Prevodilac: Sopstveni Po službenoj dužnosti

Druge poteškoće u komunikaciji (govorna mana itd.)

- Da (opis) _____ Ne

Pismen/a: Da Sa poteškoćama (opis) _____ Ne

Posebni zahtevi u pogledu mesta za kontaktiranje*:

- Lično na kućnoj adresi
 Lično na drugoj lokaciji: (kojoj) _____
 Nije potrebno

Posebni zahtevi u pogledu vremena za kontaktiranje*:

- Kontaktirati određenog dana u nedelji: (kada) _____
- Kontaktirati u određeno doba dana: (kada) _____
- Drugi posebni zahtevi u vezi sa kontaktiranjem: (koji) _____
- Nije potrebno

Posebni zahtevi u vezi sa načinom kontaktiranja*:

- Kontaktirati samo pismenim putem
- Kontaktirati samo usmenim putem
- Drugi posebni zahtevi u vezi sa kontaktiranjem: (koji) _____
- Nije potrebno

* odrediti uvek kada situacija žrtve zahteva, u skladu sa raspoloživim resursima.

Lične okolnosti

Starost žrtve:

- Dete
- Starija osoba (65+)
- Mlađi punoletnik (18–21)
- Odrasla osoba (21–65)

Status:

- Emancipovani maloletnik
- Pod starateljstvom (objasni) _____
- Bez zapažanja

Invaliditet:

- Ne
- Da
- Koristi kolica
- Drugo (opis) _____
- Slep/a

Ukoliko je osoba slepa, da li koristi brajevo pismo? Da Ne

- Gluv/a
- Poteškoće sluha
- Koristi slušni aparat
- Drugo (opis) _____

Ukoliko je osoba gluva, da li koristi znakovni jezik? Da Ne

Drugi invaliditet (opis): _____

Prijavljuje probleme sa zdravljem: Da Ne

Ne želi da podeli

Ako je odgovor da, ima li terapiju? Da (opis) _____ Ne

Ne želi da podeli

* * * * *

Datum: _____

Ime i funkcija osobe koja je sprovela procenu: _____

Ovim potvrđujem da su navedeni podaci tačni.

Potpis osobe koja je sprovela procenu:

Potpis žrtve:

Ime i potpis pravnog zastupnika:

DEO 2. LIČNA OBELEŽJA ŽRTVE

(popunjava tužilaštvo/policija po instrukciji tužioca, odnosno služba za podršku)

Stambena situacija (moguće je izabrati više odgovora)

Stanuje:

- U odvojenoj stambenoj jedinici (kuća/stan)
- U zajedničkom smeštaju (sklonište, stanovanje uz podršku, ustanova socijalne zaštite itd.)
- Udaljeno od naseljenog mesta
- Druga zapažanja: _____

Živi:

- Sam/a
- Sa partnerom/supružnikom

Zabeležiti samo ako je relevantno*:

- Istopolna zajednica
- Sa decom: broj dece ____ uzrast _____
- Sa roditeljima
- Sa sustanarima
- Druga zapažanja: _____

Posebna zapažanja u vezi sa stambenom situacijom (npr. beskućnik, živi sa izvršiocem itd):

* Na pr. zbog prirode krivičnog dela (zločin iz mržnje, diskriminacija itd.) ili moguće opasnosti u vezi sa seksualnom orijentacijom po žrtvu ili partnera

Prihodi/finansijska situacija

- Zaposlen/a
- Puno radno vreme Nepuno radno vreme/povremeno
- Redovno radno vreme Noćne smene Rad vikendom
- Fleksibilni uslovi
- Druge zabeleške _____
- Nezaposlen/a

Drugi redovni izvori primanja: Da Ne

- Penzija Socijalno davanje (koje) _____
- Pomoć porodice Stipendija Izdržavanje
- Drugi izvor (opis) _____
- Nema redovna primanja

Zabeleške u vezi sa finansijskom situacijom žrtve (ukoliko je potrebno)

Zapažanja u vezi sa učiniocem

- Žrtva živi sa učiniocem
- Žrtva živi u blizini učinioca
(opisati) _____
- Bez zapažanja

Druge relevantne ranjivosti/rizici: Da Ne

Ako je odgovor „da“, popuniti sledeće sekcije.

Ranija viktimizacija: Da Ne

Ako je odgovor da, uneti zapažanja s tim u vezi (kada se dogodila, posledice krivičnog dela, zaštitne mere u ranijem postupku, ishod ranijeg postupka itd.)

Drugi rizici:

- Ovisnik o drogama Ovisnik o alkoholu
- Korisnik socijalne pomoći LGBTI
- Drugo (opis) _____

Odnos prema krivičnom delu:

- Učinioc mu/joj pretil
- Strahuje da ostane sam/a kod kuće
- Strahuje da izađe sam/a na ulicu
- Brine se zbog reakcije komšija
- Brine se zbog povrede privatnosti
- Brine se zbog izlaganja medijima/javnosti
- Brine se za reakciju poslodavca/kolega
- Ostale zabrinutosti _____

- Ne iskazuje zabrinutost

DEO 3. OKOLNOSTI VEZANE ZA VRSTU I PRIRODU KRIVIČNOG DELA *(popunjava tužilaštvo/policija po instrukciji tužioca, odnosno služba za podršku)*

Vrsta krivičnog dela (moguće izabrati više odgovora):

- Trgovina ljudima
- Seksualno nasilje
- Zlostavljanje/zanemarivanje deteta
- Ratni zločin
- Drugo (opis) _____
- Rodno zasnovano nasilje
- Organizovani kriminal
- Partnersko nasilje
- Ekonomski kriminal

Priroda krivičnog dela:

- Lično motivisano
- Zločin iz mržnje zbog rasne pripadnosti
- Zločin iz mržnje protiv manjina
- Zločin iz mržnje zbog verske pripadnosti
- Zločin iz mržnje zbog rodne pripadnosti
- Zločin iz mržnje zbog rodnog identiteta
- Zločin iz mržnje zbog seksualne orijentacije
- Drugo (opis) _____
- Nije relevantno
- Slučajna žrtva

Okolnosti izvršenja (moguće izabrati više odgovora):

- Nastupile telesne povrede
- Opis (npr. zadržan/a na bolničkom lečenju, nastupila nesposobnost za rad itd.)
-

Nastupile psihičke teškoće

PTSP

Uznemirenost

Druge psihičke teškoće (opis) _____

Nastala materijalna šteta

Opis i visina štete: _____

Relevantnost štete za žrtvu (ugrožava njenu materijalnu bezbednost itd.):

Žrtva želi da istakne imovinskopravni zahtev *

* Žrtvi treba jednostavnim i razumljivim jezikom objasniti: na šta može da se odnosi imovinskopravni zahtev; da je u slučaju da podnese imovinskopravni zahtev dužna da ga određeno označi i podnese dokaze; ko su lica ovlašćena na podnošenje imovinskopravnog zahteva; kome i do kada se zahtev može podneti; da žrtva ima pravo da angažuje punomoćnika iz reda advokata.

Krivično delo izvršeno noću/na udaljenom mestu (opis):

Krivično delo izvršeno na javnom mestu (opis):

Krivično delo izvršeno u domu žrtve/na bezbednom mestu (opis):

Krivično delo izvršeno na radnom mestu/u vezi sa radnim mestom (opis):

Odnos žrtve sa učiniocem (opis):

Učinitelj je ranije viktimizovao žrtvu (opis):

Druga zapažanja: _____

Nema zapažanja o ranjivosti/riziku

PROCENJUJE SE DA JE ŽRTVA RANJIVA: **DA** **NE**

Kratak opis ranjivosti/rizika:

Datum: _____

Ime i funkcija osobe koja je sprovela procenu: _____

Ovim potvrđujem da su navedeni podaci tačni.

Potpis osobe koja je sprovela procenu:

Potpis žrtve:

Ime i potpis pravnog zastupnika:

ODREĐIVANJE MERA (POVERLJIVO)

Broj:

Vrsta krivičnog dela:

Datum izvršenja:

Datum prijave:

Datum procene:

Procena obavljena: u prostorijama organa u mestu prebivališta žrtve

drugo (opis) _____

Procena potreba žrtve za merama zaštite Utvrđivanje mera zaštite

Molimo da se obrazac popuni:

- **kad je utvrđena ranjivost/rizik**
- **kad je zaštita potrebna**
- **nakon što su mere dogovorene sa žrtvom**

Žrtva je obaveštena i slaže se sa merama? Da Ne

Komunikacija sa organom postupka

Rod službenog lica koje će preduzimati radnje u postupku:

muški ženski nije bitno

Način komunikacije:

- lično putem zastupnika/osobe od poverenja (kontakt)
 telefon e-mail redovna pošta
 drugo (opisati): _____
 nije bitno

Jezik komunikacije:

- srpski znakovni jezik brajevo pismo
 strani/manjinski jezik: _____

Ukoliko je potreban prevodilac, izabrani prevodilac i kontakt:

Druge potrebe za komunikaciju:

- govoriti glasno koristiti veći font u prepisci nepismen/a
 koristiti lako razumljivi jezik u komunikaciji
 nije bitno

Pogodno vreme za sastanke/davanje iskaza/saslušanje:

- u toku radnog vremena ujutro uveče vikend drugo
 nije bitno

Pogodno mesto za sastanke/davanje iskaza/saslušanje:

- službene prostorije prebivalište žrtve radno mesto video link
 drugo _____ nije bitno

Druge mere ili zapažanja u vezi sa komunikacijom sa žrtvom:

Bezbednost i dobrobit žrtve:

U vezi sa učiniocem/osumnjičenim (moguće izabrati više odgovora):

- živi sa žrtvom
- živi u blizini žrtve
- radi sa žrtvom
- upućivao/la pretnje žrtvi/porodici
- ranije osuđivan/a i smatra se rizikom za žrtvu
- poseduje vatreno oružje
- poznata ovisnost kod učionica/osumnjičenog
- u poziciji moći/kontrole nad žrtvom (opisati) _____
- drugi rizik od učionica/osumnjičenog (opisati) _____
- nije bitno

Predlog mera:

- pritvor
- GPS lokator
- oduzimanje vatrenog oružja
- zabrana približavanja
- privremeno udaljavanje iz prostorije/prebivališta
- druge mere (opisati) _____
- organ nadležan za izricanje mere

-
- lice/organ nadležan za sprovođenje mere

-
- nije bitno

Mera se predlaže za:

- žrtvu lično
- druga lica (imena i ostali podaci) _____
- nije bitno

Uputstva data žrtvi:

- Da (opisati) _____
- Ne

U vezi sa licima bliskim učiniocu/osumnjičenom:

obaviti grupni razgovor sa porodicom/prijateljima/kolegama (imena i svojstvo sa učiniocem/osumnjičenim)

obaviti razgovor sa pojedincima (imena i svojstvo sa učiniocem/osumnjičenim)

drugo (opisati) _____

Detalji mere (ko je zadužen da sprovede meru, kada, da li se očekuje prisustvo žrtve itd.)

nije potrebno

U vezi sa licima bliskim žrtvi:

obaviti grupni razgovor sa porodicom/prijateljima/kolegama (imena i svojstvo sa žrtvom)

obaviti razgovor sa pojedincima (imena i svojstvo sa žrtvom)

drugo (opisati) _____

Detalji mere (ko je zadužen da sprovede meru, kada, da li se očekuje prisustvo žrtve itd.)

nije potrebno

U vezi sa medijima:

organizovati konferenciju za štampu, pripremiti izjavu za javnost

obezbediti učešće žrtve u istupima za javnost

drugo (opis) _____

Detalji mere (ko je zadužen da sprovede meru, kada, dali se očekuje prisustvo žrtve itd.)

nije potrebno

SAŽETAK MERA KOJE SU ODREĐENE: _____

RASPORED PONOVNE PROCENE

Prva procena završena (datum): _____

Prvu procenu obavio/la (ime, položaj, ustanova): _____

Ranjivost/rizik ustanovljen

Da

Određena mera

Da (opisati): _____

Ne (razlog): _____

Nije ustanovljena ranjivost

Predlog za ponovnu procenu

Predloženi rok za procenu:

Lice koje je predloženo da obavi procenu:

Procenu sprovodi:

Žrtva:

Zakonski zastupnik:

Ponovna procena završena (datum): _____

Prvu procenu obavio/la (ime, položaj, ustanova): _____

Ranjivost/rizik ustanovljen

Da

Određena mera

Da (opisati): _____

Ne (razlog): _____

Nije ustanovljena ranjivost

Predlog za sledeću procenu: Da

Predloženi rok za procenu:

Lice koje je predloženo da obavi procenu:

Dalja procena nije potrebna (razlog)

Procenu sprovodi:

Žrtva:

Zakonski zastupnik:

Procena završena (datum): _____

Prvu procenu obavio/la (ime, položaj, ustanova): _____

Ranjivost/rizik ustanovljen

Da

Određena mera

Da (opisati): _____

Ne (razlog): _____

Nije ustanovljena ranjivost

Predlog za sledeću procenu: Da

Predloženi rok za procenu:

Lice koje je predloženo da obavi procenu:

Dalja procena nije potrebna (razlog)

Procenu sprovodi:

Žrtva:

Zakonski zastupnik:

Procena završena (datum): _____

Prvu procenu obavio/la (ime, položaj, ustanova): _____

Ranjivost/rizik ustanovljen

Da

Određena mera

Da (opisati): _____

Ne (razlog): _____

Nije ustanovljena ranjivost

Predlog za sledeću procenu: Da

Predloženi rok za procenu:

Lice koje je predloženo da obavi procenu:

Dalja procena nije potrebna (razlog)

Procenu sprovodi:

Žrtva:

Zakonski zastupnik:

Procena završena (datum): _____

Prvu procenu obavio/la (ime, položaj, ustanova): _____

Ranjivost/rizik ustanovljen

Da

Određena mera

Da (opisati): _____

Ne (razlog): _____

Nije ustanovljena ranjivost

Predlog za sledeću procenu: Da

Predloženi rok za procenu:

Lice koje je predloženo da obavi procenu:

Dalja procena nije potrebna (razlog)

Procenu sprovodi:

Žrtva:

Zakonski zastupnik:

Procena završena (datum): _____

Prvu procenu obavio/la (ime, položaj, ustanova): _____

Ranjivost/rizik ustanovljen

Da

Određena mera

Da (opisati): _____

Ne (razlog): _____

Nije ustanovljena ranjivost

Predlog za sledeću procenu: Da

Predloženi rok za procenu:

Lice koje je predloženo da obavi procenu:

Dalja procena nije potrebna (razlog)

Procenu sprovodi:

Žrtva:

Zakonski zastupnik:
