



KOMUNIKACIJA SA SVEDOCIMA I OŠTEĆENIMA

Primena veština komunikacije u radu javnog tužilaštva

Projekat
provodi



Organizacija za evropsku
bezbednost i saradnju
Misija u Srbiji



PODRŠKA
ŽRTVAMA I
SVEDOCIMA

Projekat
finansira
Evropska unija



#EY
3A TEBE

KOMUNIKACIJA SA SVEDOCIMA I OŠTEĆENIMA

Primena veština komunikacije u radu javnog tužilaštva

Autori: dr Jelena Vranješević, Dragana Ćuk Milankov

KOMUNIKACIJA SA SVEDOCIMA I OŠTEĆENIMA

Primena veština komunikacije u radu javnog tužilaštva

Beograd, 2021. godine

KOMUNIKACIJA SA SVEDOCIMA I OŠTEĆENIMA

Primena veština komunikacije u radu javnog tužilaštva

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 VEŠTINA KOMUNIKACIJE U RADU <i>KONTAKT TAČKA</i>	43
4. PRIMENA VEŠTINA KOMUNIKACIJE U RADU TUŽILACA	51
LITERATURA	72
PRILOG	73

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 javnim tužiocima i licima koja obavljaju poslove *kontakt tačaka*. 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 javnih tužilaca i *kontakt tačaka*. 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 dâ 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.

Rezime

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 podgladu 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.

Re z i m e

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 navedemo 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 (*Isplachite 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 počinilaca.

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 **psihosocijalne mehanizme sa ciljem uspostavljanja kontrole nad žrtvom**:

3 Preuzeto i prilagođeno iz: D. Cuk 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 **psihosocijalne 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 pronađe „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 obeshabreno.

-
- **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 „izbací” 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 veština komunikacije u radu *kontakt tačaka*

Komunikacijske veštine važne u radu lica koja obavljaju poslove kontakt tačaka su:

- › Veštine uspostavljanja kontakta i odnosa poverenja sa strankama
- › Veštine davanja jasne i detaljne informacije
- › Veštine aktivnog slušanja
- › Veštine reagovanja u situacijama intenzivnih osećanja

3.1. Uspostavljanje kontakta i odnosa poverenja predstavlja prvi korak u konstruktivnoj komunikaciji. Stranke koje se obraćaju *kontakt tačkama* razlikuju se u pogledu prethodnog iskustva sa sudskim procesima (da li imaju iskustvo ili ne, da li je to iskustvo bilo veoma neprijatno ili nije i sl.), poverenja koje imaju u državne organe, očekivanja sa kojima ulaze u proces komunikacije (da li samo traže informaciju ili im treba i neko ko će da sasluša njihov problem ili da umiri njihove strepnje u vezi sa celim procesom), obrazovnog nivoa od kojeg zavisi i jezik koji koriste, znanja koja imaju, sposobnost razumevanja informacija, kulture iz koje potiču, socio-ekonomskog statusa i sl. Sve ove različitosti utiču na kontekst komunikacije i treba ih uzeti u obzir prilikom kontakta sa svedokom. Ono što je važno prilikom uspostavljanja poverenja je da se pokaže (verbalno i neverbalno) autentična zainteresovanost za ono o čemu svedok priča i spremnost da prepoznamo očekivanja i potrebe koje ima u komunikaciji i da na njih adekvatno odgovorimo.

Prvi korak u uspostavljanju poverenja je *predstavljanje*. Svedoku koji dolazi kod vas i koji je često zbunjen, uplašen, ne zna šta se od njega očekuje i kome može da se obrati mnogo znači kada mu se predstavite imenom, prezimenom i funkcijom (*Dobar dan. Ja sam Petar Petrović iz službe za informisanje.*) i ukoliko ga odmah pitate na koji način možete da pomognete. Tako pokazujete da uvažavate to što je došao i pokazujete da želite da pomognete.

U toku razgovora sa svedokom verbalni pokazatelji da slušate su:

- Potvrđivanje (*Da... Jasno mi je... Razumem zašto to pitate...*)
- Poziv na komunikaciju (*Kažite mi nešto više o tome...*)
- Postavljanje pitanja (*Da li ste razumeli šta se od Vas očekuje? Da li ste imali problem da nas pronađete?*)

Neverbalni pokazatelji slušanja su:

- Kontakt očima
- Telesni stav koji pokazuje da smo usmereni na sagovornika (blago nagnuti ka sagovorniku, blago klimanje glave, ne prekrštamo ruke...)
- Ponašanje koje pokazuje da slušamo (ne gledamo poruke na telefonu, ne prekidamo stranku da bismo sa kolegom pričali o privatnim stvarima, ukoliko treba da se javimo na službeni telefon, izvinimo se stranci, kažemo da je u pitanju deo posla i kratko obavimo razgovor)

Telefonski razgovori sa svedocima

U okviru svog posla, često ćete se sa svedocima čuti telefonom, što može da predstavlja stresniju situaciju budući da nemate mnogo pokazatelja konteksta koji je važan za komunikaciju i na raspolaganju imate samo verbalne veštine da usposta-

vite odnos poverenja sa strankom. Iako je telefonska komunikacija svedena na prenošenje poruka glasom i da 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 riječi – trebalo bi da budu u skladu sa onim što želite da prenesete komunikacijom (profesionalan, uslužan, razumevajući).

O čemu treba voditi računa prilikom razgovora telefonom:

- Ne treba pustiti telefon da predugo zvoni budući da to može da ostavi utisak poslovne neefikasnosti i/ili nedovoljne zainteresovanosti za one koji zovu.
- Čim podignete slušalicu predstavite se (ime i funkcija) i ljubazno pitajte osobu kako možete da pomognete. Ovaj prvi kontakt pre nego što je osoba sa druge strane i progovorila izuzetno je značajan za prvi utisak (ljubazni-neljubazni; zainteresovani-nezainteresovani; imaju poslovnu kulturu-nemaju) i za formiranje odnosa poverenja.

-
- Uputno je da zapišete ime osobe s kojom razgovarate – ne samo zbog evidencije telefonskih razgovora, već je dobro da se i tokom razgovora osobi obraćate njenim imenom. To će biti prihvaćeno kao izraz vaše zainteresovanosti i poštovanja sagovornika i doprineće uspostavljanju odnosa poverenja.
 - Ton glasa treba da bude jasan, ritam sporiji, a govor razgovetan.
 - Fokusirajte se na razgovor dok je on u toku, nemojte obavljati neke druge administrativne poslove.
 - Ukoliko imate propuštene pozive, na njih treba da odgovorite u roku 24 sata najkasnije. Ako se niste javili na telefon, a koristite servise govornih poruka, redovno preslušavajte poruke i uzvraćajte pozive, jer osoba koja je ostavila poruku to očekuje. Ukoliko propustite da se javite to će biti protumačeno kao da niste profesionalni i zainteresovani za rad u službi.
 - Nemojte ostaviti stranku da čeka dok razgovarate na drugom telefonu, ili dok razgovarate sa kolegom koji je ušao u vašu kancelariju.
 - Izbegavajte žargonske izraze poput „ok“, „važi“ i slično.
 - S obzirom da je mogućnost zabune u telefonskoj komunikaciji veća (pošto ne vidite potvrdno klimanje ili odrično odmahivanje glavom vašeg sagovornika), tražite verbalnu povratnu informaciju da ste osobu dobro razumjeli (*Znači, interesuje Vas samo vreme u koje treba da dođete, znate gde treba da dođete i kome treba da se javite*).
 - Na kraju razgovora ponovite još jednom suštinu informacija koje ste dali (npr. u formi sumiranja).

-
- Razgovor uvek završiti zahvaljivanjem (*Hvala Vam na pozivu*) i ostavljanjem otvorenih vrata za dalje kontakte (*Ukoliko Vam bude bilo još nešto nejasno, slobodno pozovite ponovo*).

3.2. Informisanje stranke o različitim aspektima procesa koji joj 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). Pružanje informacija predstavlja jedan od načina da se potreba za jasnoćom zadovolji i da se stranka 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).
- Reagujemo i na ono što stranka izgovori, ali i na ono što ne izgovori.

Nekada se naši sagovornici uštežu da pitaju nešto, plaše se da pitanje nije adekvatno, ne znaju da li ste vi prava adresa za neka pitanja, plaše se da ne oduzimaju suviše vremena. U tim situacijama je dobro da pratite neverbalne signale (ukoliko vodite razgovor u direktnom kontaktu) ili da ih direktno pitate (*Ima li još nešto u vezi sa davanjem iskaza što bi Vas interesovalo? Da li biste voleli da znate koliko traje ta procedura? Da li Vas zanima ko će sve biti u prostoriji i slušati ono što pričate?*).

3.3. Veštine aktivnog slušanja su važne da bi se prepoznale one situacije u kojima stranke zaista samo traže informaciju koja se odnosi na različite aspekte procesa i one situacije u kojima stranka ima i drugih važnih potreba. U primeru koji sledi predstavljene su neke od tehnika aktivnog slušanja koje vam omogućuju da osobu saslušate, razumete i pomognete joj da se izbori sa strepnjom/stрахom ili drugim osećanjima.

Primer

Stranka: Zašto opet moram da dođem? Sve sam to već pričala.

Napomena: Stranka koja postavlja ovo pitanje ne očekuje odmah odgovor koji bi uključivao razloge zbog kojih je važno da dođe, već očekuje razumevanje za stres koji preživljava zato što će ponovo pričati o događajima koji su traumatični. Ona zapravo očekuje aktivno slušanje, tj. prepoznavanje šta oseća (*Vidim da Vam je teško da ponovo pričate o stresnim događajima*), šta misli (*Ne vidite svrhu ponovnog davanja iskaza*) i šta bi volela/potrebe (*Voleli biste da zaštitite sebe i da ne prolazite ponovo kroz stresno iskustvo*).

Aktivnim slušanjem pokazujete da je razumete i time otvarate prostor za komunikaciju tokom koje će stranka biti spremna da saslušati, razume, i (čak i da) uvaži razloge zbog kojih se procedura ponavlja više puta.

3.4. Veštine reagovanja u situaciji intenzivnih osećanja

U uvodu je bilo reči o načinu na koji reagujemo u situaciji intenzivnih osećanja. Najčešća osećanja sa kojima se u okviru vašeg rada možete sresti su osećanja besa i straha. Stranke su **frustrirane/besne** iz raznih razloga: nije im jasna svrha procesa, ne žele da gube vreme čekajući, ne žele da pričaju o stresnim iskustvima, imaju doživljaj da ih niko ne razume, i sl. Veština konstruktivnog reagovanja na bes osobe, važna je da bi se ona motivisala da svedoči i da dâ valjan iskaz.

Primer

Stranka ljutito kaže: Ovo je sve bez veze, mi ovde glumimo budale, a njega će svakako da oslobode!

U tim situacijama važno je:

- Razumeti osećanje osobe (*Vidim da ste ljuti*)
- Povezati se sa mislima koje izazivaju bes (*Mislite da uzalud dolazite da svedočite*)
- Slušati sa empatijom (*Voleli biste da budete sigurni da će Vaše svedočenje da doprinese da pravda bude zadovoljena*)
- Probati da motivišete osobu tako što ćete joj ukazati na način da svoju potrebu zadovolji (*Svedočenje je način da se to desi*)

Strah je još jedno osećanje koje može da se javi i koje ometa osobu da svedoči i da dâ iskaz koji je validan i upotrebljiv. Kao i u situaciji besa, i strah može da se javi iz raznih razloga: briga za sopstvenu bezbednost, briga za bezbednost porodice i bliskih osoba, strah da će svedočenje da naruši teško stečeni psihološki mir, strah da osoba neće biti u stanju da se izbori sa ponovnim proživljavanjem traumatičnog iskustva, strah od gubitka privatnosti i sl. U tim situacijama važno je prepoznati taj

strah, pokazati osobi da razumete da se plaši i da nije jedina koju ta situacija plaši, povezati se sa potrebama i ponuditi način na koji potreba može da se zadovolji.

Primer

Žrtva trgovine ljudima: Ne znam da li ću imati snage da svedočim!

- Osećanja (*Uplašeni ste*)
- Misao (*Niste sigurni da ćete moći da date valjan iskaz*)
- Empatija (*Voleli biste da ljudi sa kojima pričate razumeju koliko Vam je teško da pričate o tome*)
- Način zadovoljenja potrebe, motivisanje (*Da li bi Vam pomoglo da se pret-hodno vidite sa tužiocem? ili Da li bi Vam pomoglo da dođete sa osobom koja Vam je bliska i koja će biti uz Vas?*)

4. Primena veština komunikacije u radu tužilaca

4.1. Faza istrage

U cilju dobijanja što potpunijeg iskaza u istrazi, kao i obezbeđivanja dalje saradnje svedoka, veoma je važno da se od samog početka sa osobom uspostavi dobar kontakt i odnos poverenja. Ukoliko se od svedoka očekuje da priča o traumatičnim događajima iz svog života, ovaj psiho-socijalni aspekt postaje još značajniji. Ključ uspostavljanja dobrog kontakta jeste komunikacija.

U uvodnom delu bilo je reči o komunikaciji kao procesu razmene poruka koje ne prenosimo samo rečima, već ih upućujemo i neverbalnim signalima, kao i ponašanjem. Naše postupke drugi ljudi uvek tumače na određeni način, tako da šaljemo poruke i onda kada nam to nije namera. Stoga uvek treba imati na umu efekat koji određeni postupak može imati na osobu, kao i činjenicu da kontakt tužioca sa svedokom počinje i pre prvog direktnog susreta.

Pozivanje svedoka na razgovor je već deo komunikacije. Uspostavljanju dobrog kontakta može doprineti kako *način* na koji se poziv upućuje, tako i njegov *sadržaj*.

Zaštita privatnosti je svedocima (pogotovo žrtvama) često veoma važna, a može biti kompromitovana ukoliko je poziv poslat direktno na adresu prebivališta. U situacijama u kojima je to moguće, osobu bi trebalo kontaktirati preko nadležne službe ili organizacije čija je korisnica (kao što su organizacije civilnog društva), nikako direktno.

Bitan deo osnaživanja svedoka da učestvuju u istražnom postupku jeste i pružanje mogućnosti uključivanja trećeg lica u funkciji podrške (lica u koje osoba ima poverenja, za koje je emotivno vezana). Isticanje ove mogućnosti u pozivnom pismu pokazalo bi svedoku razumevanje i brigu tužilaštva, stvarajući unapred pozitivniji stav prema profesionalcu sa kojim će se sresti.

Drugi aspekt koji i pre samog susreta sa tužiocem utiče na budući kvalitet kontakta, jeste **raspored zakazivanja razgovora**. U praksi se sreće situacija zakazivanja razgovora u istom terminu većem broju svedoka. Čekanje na razgovor pojačava tenziju, što naročito kod žrtava ima inhibirajući efekat koji otežava kasniju komunikaciju. Isti efekat u nekim slučajevima ima i međusobni kontakt svedoka u hodniku. Čak u ukoliko su svedoci „sa iste strane“ (članovi porodice, prijatelji, i sl.), njihovi odnosi mogu biti konfliktni. Stoga je preporuka da se razgovori zakazuju u odvojenim terminima.

Prilikom samog **vođenja razgovora u istrazi**, bilo bi važno da:

- započnete komunikaciju predstavljanjem i objasnite svedoku svoju ulogu, mogućnosti i nadležnosti. Ukoliko je svedok osoba siromašnijeg socijalnog iskustva (npr. nižeg nivoa obrazovanja, dolazi iz male sredine, i sl.), objašnjenje bi trebalo da bude još detaljnije kako bi mogao da razume okolnosti u kojima se nalazi.
- objasnite svedoku proceduru koja ga očekuje i mogućnosti koje ima (kao što je npr. mogućnost sticanja statusa posebno osetljivog svedoka, mogućnost prisustvovanja davanju iskaza drugih lica u postupku i sl.).
- pokažete svedoku da razumete da mu ova situacija nije prijatna, da mu nije lako da priča o događajima koji su predmet istrage (pogotovo ukoliko je u pitanju žrtva), koristeći tehnike aktivnog slušanja (*Vidim da ste uznemireni, verujem da Vam nije lako da pričate o događajima zbog kojih ste ovde*).

-
- pokažete da ste svesni da je svedok već govorio o događajima koji će biti predmet razgovora (davao iskaz u policiji), te da objasnite osobi zbog čega je nužno da ih ponovi vama i na koji način to može biti u njenom interesu (npr. osobi koja je bila svedok krivičnog dela može biti važno da na neki način pruži pomoć žrtvi, a davanje iskaza to svakako jeste).
 - usmerite punu pažnju ka svedoku (izbegavate prihvatanje telefonskih poziva i druga prekidanja razgovora).
 - tokom razgovora održavate kontakt očima.
 - pokažete svedoku da razumete njegova ponašanja, osećanja, potrebe, koristeći tehnike aktivnog slušanja (*Vidim da ste se plašili da će Vam suprug oduzeti decu ako nekom pomenete šta se u kući dešava*).
 - izbegavate procenjivanje i osuđivanje (*Zašto si radila u salonu za masažu a ne, na primer, brala višnje*).
 - budete svesni neverbalnih signala koje šaljete (podizanje obrva kao znak nedobrovoljanja, intonacija kojom se postavlja pitanje i sl.) kako svedok ne bi imao utisak da ga optužujete, te se povukao i bio manje spreman za saradnju.
 - poštujuete ritam razgovora – ubrzavanje osobe, podsticanje da priča brže (npr. postavljanjem pitanja pre nego što je osoba završila prethodno izlaganje) stvara utisak da je ne slušate, što remeti uspostavljanje odnosa poverenja i uspešnost komunikacije.
 - poštujuete trenutke ćutanja – tišina je takođe deo komunikacije, nosi određenu poruku, a daje i prostor osobi da se sabere i nastavi dalje.
 - prihvatite osećanja svedoka koristeći tehnike aktivnog slušanja, koliko god intenzivna i dramatična ona bila (*Vidim da ste vrlo tužni, što je sasvim razumljivo*).

s obzirom na to šta ste prošli). Time pokazujete osobi da je poštujete i učvršćujete odnos poverenja.

- koristite jednostavan jezik, ne upotrebljavate izraze koje osoba preko puta vas ne razume, bilo zbog svojih godina ili nivoa obrazovanja (kao što je npr. termin *inicirati* – neke osobe će pre razumeti šta znači *ko je prvi započeo* nego *ko je inicirao*).
- u razgovoru sa mladima ne koristite njihov žargon. Iako je namera profesionalaca obično uspostavljanje boljeg kontakta, za mlade to odudara od ponašanja koje očekuju od odraslih (pogotovo u profesionalnim ulogama) i može da stvori odbojnost.
- u situacijama kada istrazi prisustvuje osumnjičeni i/ili njegov branilac treba da pokažete da vladate situacijom – ne dozvolite im da provociraju svedoka.
- poštujete psihološke granice osobe – budete spremni da prekinete razgovor u datom trenutku ukoliko je osoba veoma uznemirena ili iz bilo kojih razloga nespremna da pruži dalje podatke (praveći pauzu da se osoba smiri ili čak odlažući nastavak razgovora za neki drugi termin). Time dobijate poverenje svedoka, pa će u narednim kontaktima biti u većoj meri spreman za saradnju.
- uverite svedoka da ćete učiniti sve što je u vašoj moći da njegova bezbednost i bezbednost njegove porodice ne budu ugrožene.
- ne obećate više nego što možete da ispunite. Na primer, vodite računa da kada predstavljate mogućnosti koje svedok ima tokom glavnog pretresa (mogućnost da ne ponavlja iskaz, mogućnost dobijanja statusa posebno osetljivog svedoka i sl.) jasno istaknete u kojoj meri možete na to da utičete, tj. gde je granica vaše moći.

-
- na kraju razgovora zahvalite svedoku na saradnji (*Bez obzira što je ovo Vaša dužnost, znam da Vam je bilo teško da o tome pričate. Hvala Vam*).
 - informišete svedoka o daljim koracima i načinu na koji će biti/može biti informisan o njima (kao što je mogućnost kontaktiranja službe za pružanje podrške i pomoći).

4.1.1. Uzimanje iskaza od žrtava nasilja

Vođenje razgovora sa žrtvama nasilja često zahteva dodatne veštine, pošto karakteristike njihovog psihološkog funkcionisanja navedene u poglavlju 2. mogu dovesti do **prepreka u komunikaciji**.

Među najčešćim preprekama sa kojima se profesionalci sreću u razgovoru sa žrtvama su⁴:

- Davanje šturih izveštaja o događaju koji je predmet razgovora

Osoba daje vrlo malo podataka. Rečenice su kratke, odgovori su sadržani u jednoj reči koja ne daje jasnu informaciju („dobro“, „onako“, „pa i nije“) ili su neverbalani (osoba odmahuje glavom, rukom, sleže ramenima). Tokom razgovora dugi su periodi ćutanja.

Reagovanje koje vodi uspostavljanju odnosa poverenja i dobijanju informacija od žrtve temelji se na razumevanju mogućih razloga navedenog ponašanja. Oni mogu biti brojni: a) nedostatak poverenja u tužioca sa kojim osoba razgovara (nedostatak poverenja u namere tužioca; nedostatak poverenja u razumevanje tužioca – strah da će biti etiketirana i sl.), ili b) nedostatak poverenja u sistem (neverica da sistem može

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

da sprovede pravdu, verovanje da je nasilnik dovoljno moćan da zataška stvar i sl.); c) strah od odmazde nasilnika ukoliko pruži tražene informacije; d) sužen domen zapamćenih podataka usled stresa izazvanog događajem (strah može da blokira opažanje i pamćenje); e) nizak nivo obrazovanja osobe, kao i f) snižena intelektualna efikasnost.

Kod žrtava izloženih dugotrajnom nasilju, razlog može biti i g) još uvek prisutno potiskivanje traumatizovanosti (nespremnost osobe da se suoči sa traumom), kao i h) samookrivljavanje (osoba misli da je sama odgovorna za to što joj se dešavalo i da je svojim ponašanjem doprinela traumi kroz koju je prošla).

Sugestije za vođenje razgovora:

- Pokažite da razumete šta se u osobi dešava/kako se oseća

Ukoliko psihološki faktori otežavaju izveštavanje, važno bi bilo prepoznati šta se dešava u osobi u tom trenutku (koje su potrebe svedoka ugrožene, sagledavajući situaciju iz njene perspektive) i usmeriti razgovor u tom pravcu. Na primer, ukoliko na osnovu dotadašnjeg razgovora i ponašanja svedoka pretpostavite da se osoba plaši osвете osumnjičenog, preporuka bi bila da zastanete sa direkcijom ispitivanja koju ste pratili i pružite razumevanje osobi primenom tehnika aktivnog slušanja. Moglo bi se primeniti slušanje sa empatijom: „Plašite li se da će Vaša bezbednost biti ugrožena ako mi ispričate šta se dešavalo?” Pored uspostavljanja dobrog kontakta sa svedokom, ova strategija pruža i mogućnost konstruktivnog rešavanja problemske situacije. Kada je prepoznata potreba koju svedok želi da zadovolji, otvara se mogućnost razmišljanja o alternativnim načinima njenog zadovoljenja, kako bi se pronašao način koji je u isto vreme u skladu sa interesima tužilaštva. U navedenom primeru to znači da bi, nakon što svedok potvrdi da je zabrinut za sopstvenu bezbednost, tužilac mogao da ponudi neku od mera zaštite koje su u domenu njegovih ingerencija, motivišući tako svedoka da pruži više informacija u svom iskazu.

Važno je imati na umu da razumevanje druge osobe ne zahteva tačno „iščitavanje“ njenih misli i osećanja. Ono samo podrazumeva usmerenost na prepoznavanje psiholoških dešavanja u osobi, umesto da je procenjujemo i etiketiramo. Nije presudno da tužilac u razgovoru sa osobom tačno identifikuje potrebu koja izaziva barijeru – u slučaju da pretpostavka tužioca nije tačna, osoba će sama reći šta se u njoj zbiva. Presudno je pokazati interesovanje za razlog zbog kojeg se osoba ponaša na dati način, umesto prebacivanja da je nesaradljiva, i slično.

U nekim situacijama prevazilaženje prepreka u komunikaciji zahteva vreme. Na primer, osobe koje su relativno skoro izašle iz situacije nasilja često ne žele da pričaju o tome, niti da se prisećaju događaja koje su preživele. Prvi korak bi, kao što je rečeno, bio pružanje razumevanja osobi korišćenjem tehnika aktivnog slušanja, na primer reflektovanja: „Čini mi se da Vam je neprijatno da se vraćate u taj period i razmišljate o onome što se dešavalo?“

Ako osoba potvrdi da joj nije prijatno/ne želi da razmišlja o tom periodu, jedini način da uspostavite odnos poverenja i dobru komunikaciju jeste da ovu želju uvažite. Iako to znači odustajanje od razgovora u tom trenutku i zakazivanje novog termina istrage, poštovanje koje ste osobi ukazali stvara dobar kontakt, koji omogućava da u narednom susretu razgovor bude informativniji.

- Opustite osobu

Ukoliko je šturo izveštavanje uslovljeno blokirajućim uticajem stresa na pamćenje, pokažite osobi da to prepoznajete i razumete korišćenjem tehnika aktivnog slušanja (*Situacija kojoj ste prisustvovali je veoma stresna. U tim okolnostima ljudi često opaze mnogo manje detalja.*). Kreiranje atmosfere prihvatanja doprinosi opuštanju osobe, i otvara eventualnu mogućnost da se svedok seti još nekih podataka korisnih tužiocu.

- Prilagodite tip pitanja

U slučaju da izveštavanje ograničava nizak nivo obrazovanja osobe ili snižena intelektualna efikasnost, prikupljanje većeg broja informacija bi zahtevalo postavljanje pitanja zatvorenog tipa (pitanja na koja druga strana može odgovoriti sa **da** ili **ne**).

-
- **Davanje kontradiktornih izjava o okolnostima događaja koji je predmet razgovora**

Odnosi se na situacije u kojima žrtva govori duže vreme ili u više navrata o događaju koji je predmet razgovora, dajući pri tom podatke koji su međusobno kontradiktorni (na primer, u aktuelnom razgovoru osoba ispriča događaj koji se desio pre deset meseci, što nije saglasno sa ranije dobijenim podatkom od osobe o tome šta joj se dešavalo u tom vremenskom periodu).

Kako bi razgovor bio što produktivniji, važno je prvo prepoznati šta sve može biti u osnovi ovakvog reagovanja osobe: a) nedovoljno poverenje u tužioca sa kojim je u kontaktu usled čega osoba ne želi još uvek da otkrije sve podatke; b) strah od odmazde nasilnika ili od osude sagovornika; c) fragmentisanost pamćenja, dodatno podstaknuto stresom (Fragmentima zapamćenih informacija dajemo smisao i povezujemo ih u celinu tako što ih tumačimo. Usled toga možemo doći u situaciju da povezana celina bude kontradiktorna); d) teškoće u izražavanju koje proističu iz obrazovnog nivoa žrtve, uzrasta ili činjenice da slabo govori jezik koji joj nije maternji i sl. Ne treba zaboraviti da kontradiktornost iznetih podataka može biti uzrokovana i e) teškoćama orijentacije u vremenu i prostoru, pogotovo ukoliko su u pitanju osobe niskog nivoa obrazovanja ili osobe snižene intelektualne efikasnosti.

Sugestije za vođenje razgovora

- Pokažite da razumete šta se u osobi dešava/kako se oseća

Ukoliko je kontradiktornost izjava podstaknuta psihološkim faktorima, razgovor bi se mogao produbiti pružanjem razumevanja i podrške putem tehnika aktivnog slušanja, kao i u slučaju šturih izveštaja.

- Prevodite tumačenja na opise

U slučaju da kontradiktornost proističe iz tumačenja fragmenata sećanja, usmerite žrtvu na iznošenje **opisa** događaja, kako biste izbegli neadekvatne interpretacije.

- Prilagodite tip pitanja

Ako je kontradiktornost uzrokovana faktorima koji se tiču obrazovanja i intelektualnog funkcionisanja, dobijanje adekvatnih informacija će zahtevati detaljniju rekonstrukciju događaja i to postavljanjem pitanja zatvorenog tipa (*Nakon što ste stigli u XX grad, otišli ste sa YY osobom do čoveka koji živi u žutoj kući pored transformatora?*). Hronologija događaja će se 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?*).

- **Teškoće praćenja direkcije ispitivača**

Osoba samoinicijativno priča o aspektu situacije koji je njoj u najvećoj meri provokativan, čak i ako to nije bilo pitanje tužioca. Priča puno, obično ne daje prostora sagovorniku za prekidanje. Čak i kada tužilac postavi naredno pitanje, osoba se vraća na temu o kojoj je pričala i dalje je elaborira.

Mogući razlozi za ovakvo ponašanje su: a) preplavljenost stresom izazvanim događajem koji je povod razgovora (U situaciji kada je događaj izazvao veoma intenzivne emocije, one zaokupljaju našu pažnju. Jedan od načina da ih „izbacimo” jeste da pričamo o njima. Što više osoba priča o događaju, znači da su intenzivnije bile emocije koje je taj događaj izazvao.); b) strah osobe da ne ispriča više nego što je u tom trenutku spremna (bujica reči i rigidno praćenje sopstvene direkcije kao odbrana od pitanja koja mogu isprovocirati davanje neželjenog odgovora) i c) rigidniji misaoni proces (na primer kod starih ljudi, ili osoba sniženog intelektualnog funkcionisanja).

Koji god razlog da je u osnovi, budite spremni na to da konstruktivan razgovor sa osobom koja teško prati direkciju ispitivača traži vreme.

Sugestije za vođenje razgovora

- Dopustite ventiliranje

Ukoliko je razlog preplavljenost emocijama, pustite osobu da ispriča sve što ima potrebu da kaže, ne prekidajući je. Tek kada je osoba izventilirala emocije, može da bude otvorena za vašu direkciju i da vam pruži informacije koje tražite.

- Pokažite da razumete šta se u osobi dešava/kako se oseća

Ako se osoba na ovaj način štiti od odavanja informacija koje ne želi da vam poveri, pokušajte da razumete šta se u njoj dešava i da razgovor usmerite u tom pravcu, pružajući osobi razumevanje putem tehnika aktivnog slušanja (*Plašite li se da ću, ako saznam šta se dešavalo tada, pomisliti da Vi i niste žrtva?*). Vaš trud da pokažete osobi da je ne osuđujete kreiraće odnos poverenja koji će je motivisati da vam u toku ispitivanja pruži više informacija nego što je to prvobitno planirala. Pored toga, prepoznavanje potrebe koja je svedoku ugrožena stvara mogućnost pronalaženja drugog načina zadovoljenja koji ne ometa tužioca u dobijanju potpunijeg iskaza.

- Pratite ritam osobe

U slučaju da teškoće usmeravanja svedoka proizlaze iz 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.

- **Negiranje prinude i/ili pretrpljenog nasilja**

Kada iznosi događaje iz perioda izloženosti nasilju, osoba negira da je bilo prinude (*Radila sam u baru, ali gazda je bio dobar prema meni/nama; Niko me nikad nije tukao, niti terao da radim nešto što ne želim.*).

Razlozi za davanje ovakvih iskaza mogu biti: a) nedovoljno poverenje u tužioca, b) strah od odmazde, c) izbegavanje suočavanja sa traumatičnim doživljajima ili otpor ka deljenju tih sadržaja usled stida i osećanja krivice, kao i d) strah od osude sredine.

Sugestije za vođenje razgovora

- Pokažite da razumete šta se u osobi dešava/kako se oseća

Kao što je bilo rečeno i za prevazilaženje prethodno pomenutih prepreka u komunikaciji, za dalji tok razgovora bilo bi konstruktivno da pokušate da prepoznate bazičnu potrebu osobe u tom trenutku i da to osobi pokažete koristeći tehnike aktivnog slušanja. Na primer, u situaciji nasilja u porodici, jedan od razloga negiranja nasilja može biti stid osobe zbog načina na koji se nasilje odvijalo (prevashodno u slučajevima seksualnog nasilja) i/ili stid zbog dugog trpljenja. Pitanje upućeno osobi *Čini mi se da Vam je veoma neprijatno da pričate o nekim stvarima koje su se dešavale u vašem odnosu?* pokazalo bi da ste zainteresovani da razumete šta se u njoj zbiva i da je ne osuđujete. Na taj način biste mogli da uspostavite odnos poverenja, što bi unapredilo i dalju komunikaciju. Sledeći korak bio bi usmeren ka zadovoljenju potrebe svedoka, na način koji ne izlazi iz domena vaše profesionalne uloge. Ukoliko su uvažavanje i razumevanje primarne potrebe svedoka, mogli biste ih pružiti iznošenjem informacija o tome da se slične teškoće sreću i kod drugih žrtava nasilja u porodici, kao i da teškoće ne diskredituju žrtvu: *Mnogim žrtvama nasilja u porodici trebaju godine da bi smogle snage da izađu iz takvog odnosa. To ne znači da ste „slaba” osoba, već da Vam je bilo veoma teško.*

- **Negiranje stresnosti proživljenog iskustva**

Za razliku od prethodnog načina komunikacije, u ovom slučaju žrtva navodi događaje koji su generalno stresni (npr. fizičko nasilje, pretnje), ali negira da su imali takav uticaj na nju (*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 eviden-

tno 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 saznavnih sadržaja od pratećih emocija⁵. Kao i u drugim slučajevima odloženog ispoljavanja traumatizovanosti, osoba će postati svesna „otcepljenih” emocija tek nekoliko nedelja ili meseci po izlasku iz traumatične situacije, kada je doživljaj da je bezbedna i prihvaćena ohrabri da se sa njima suoči.

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 kontrolisemo. Stoga ove situacije zahtevaju pojačanu pažnju tužioca.

5 Pogledati u poglavlju 2.

-
- **Dvoumljenje svedoka (prevashodno kada su u pitanju žrtve) ili odustajanje od svedočenja u nekom delu procedure**

Iako je osoba u početku bila otvorena za učešće u procesu u funkciji svedoka, nakon jednog ili više kontakata sa profesionalcima koje u ovom procesu sreće, želi da odstane od svedočenja.

Razlozi tome mogu biti brojni: a) izgubljenost poverenja u tužioca usled negativnog iskustva saradnje, b) nepoverenje u proces (npr. iz prethodnih iskustava sa profesionalcima osoba je zaključila da je njena bezbednost u procesu narušena), c) strah za svoju bezbednost ili bezbednost svoje porodice (npr. osoba je počela da prima pretnje od okrivljenog ili njemu bliskih ljudi), d) u slučaju kada je svedok žrtva koja je bila prisiljena da čini stvari koje su društveno negativno vrednovane, razlog može biti i strah da će porodica saznati čime se osoba bavila (npr. u situaciji kada se ne poštuje dogovor u vezi sa dostavljanjem službenih poziva, koji čuva privatnost žrtvi) i e) u nekim situacijama može da se javi i ambivalencija prema okrivljenom, kao što se dešava u slučajevima kada je okrivljeni bliska osoba za koju je svedok emotivno vezan (na primer, u situacijama kada je okrivljeni uspostavio emotivnu vezu sa žrtvom, a uhapšen je pre nego što je aktualizovano planirano nasilje, pa žrtva ne veruje u loše namere osobe).

Sugestije za vođenje razgovora

- Pokažite da razumete šta se u osobi dešava/kako se oseća

Adekvatno reagovanje bi podrazumevalo razmišljanje o razlozima nespremnosti na svedočenje (potrebama koje su svedoku ugrožene) iz njegove perspektive (decentraciju). Sledeći korak bi bilo pružanje razumevanja osobi putem tehnika aktivnog slušanja. Na primer, u slučaju straha žrtve da će bliski ljudi saznati podatke o njoj koji bi je mogli kompromitovati, moglo bi se primeniti reflektovanje (*Plaćite se da će Vaši roditelji saznati šta Vam se dešavalo?*) i/ili slušanje sa empatijom (*Voleli biste da budete sigurni da Vaši roditelji*

neće doznati te podatke o Vama?). Dalje bi se mogao razmatrati način na koji potrebe svedoka mogu biti zadovoljene, a koji su u isto vreme u skladu sa interesima tužilaštva (npr. razmatranje mera zaštite privatnosti).

Proverite sa osobom da li njena nespremnost da svedoči proističe iz negativnog iskustva u dosadašnjem toku procesa i kontaktima sa profesionalcima. Na direktna pitanja da li su imale nekih negativnih iskustava do sada, osobe obično nisu spremne da odgovore. Zbog toga su efikasnija pitanja tipa: „Ponekada se dešava da, i pored najboljih namera svih nas, svedoci dožive i neprijatna iskustva. Da li se Vama tako nešto desilo?” Pokušajte da ispravite efekte učinjenih propusta.

U slučaju da je razlog povlačenja svedoka ambivalentnost prema okrivljenom, pokažite da to razumete, da ga ne krivite. Ostavite još malo vremena osobi, usmeravajući je u tom periodu na stručnu savetodavnu pomoć.

- Recite koliko je vama to svedočenje značajno

Svedocima obično veoma znači da čuju da su oni vaši dragoceni saradnici. Nemojte plašiti osobu (*Nećeš da svedočiš?! Možda i nije istina to što si pričala. Znaš li da si dužna da govoriš istinu?*), osuđivati je (*Kako možeš da ga braniš?!*), niti fokusirati u nju celokupnu odgovornost za krivično gonjenje počinioca (*Ukoliko nam ne pomogneš svedočenjem, druge devojke će prolaziti sve što si ti prošla. To želiš?*).

- Stavite svedočenje u kontekst potreba samog svedoka

Prilikom pokušaja da motivišete osobu da svedoči, razmišljajte iz njene perspektive o mogućim dobrim stranama svedočenja. Na primer, kada su u pitanju žrtve, ponovno preuzimanje kontrole nad sopstvenim životom je veoma važan deo psihološkog oporavka, a svedočenje može imati tu funkciju. Osoba koja je bila prinuđena na poslušnost i trpljenje, kroz svedočenje ima priliku da se suprotstavi, da preuzme inicijativu i kontrolu nad događajima. Pravosudni postupak je situacija u kojoj se odnos moći menja – žrtva preuzima moć nad nasilnikom.

Dodatna je sugestija da se ova ideja prenese pozivanjem na iskustva drugih žrtava (*Nekim osobama koje su pretrpele nasilje kao i Vi svedočenje je bilo prilika da se oslobode doživljaja bespomoćnosti i straha. Postale su svesne da dok god su se plašile nasilnika, on ih je i dalje kontrolisao, bez obzira koliko daleko bio. Kažu da su tek nakon svedočenja imale utisak da su zaista „završile sa tim“, da se više ne boje, ne skrivaju. Možda bi i Vama svedočenje pomoglo da život ponovo preuzmete u svoje ruke.*)

Posebno je osetljiva situacija u kojoj je osoba u poziciji da **svedoči protiv roditelja, supružnika**, ili slične emotivno važne figure za koju je vezana u mnogim egzistencijalno važnim domenima (dele domaćinstvo/finansije/socijalnu mrežu, i sl.).

Česta psihološka teškoća osoba u navedenoj situaciji jeste zahtev da svedoči protiv nekoga koga još uvek voli. Time se osoba, pored svih drugih teškoća, suočava i sa strahom od gubitka ljubavi, odnosno emotivno važnog oslonca. Za neke svedoke teškoće pred koje ih stavlja pravosudni postupak ne završavaju se na tome. Gubitak osobe koju voli može pratiti i gubitak egzistencijalnog utemeljenja (mesta za život, finansijskih sredstava, prihvatanja drugih članova porodice, podrške prijatelja i sl.). S druge strane, ljubav može podstaći nadu da će se nasilnik promeniti, tim pre što su u njihovom odnosu postojali i trenuci pažnje i brige, što stvara dodatni otpor svedočenju.

Značaj ljubavi ne treba zanemariti ni u situacijama u kojima ona nije vidljiva. Čak i kada je osoba sasvim svesna da je okrivljeni počinio nasilje za koje se tereti, i kada je ona sama žrtva tog nasilja, i ljuta je na nasilnika, povređena njegovim postupcima, nema kontakt sa njim, vrlo je verovatno da ga i dalje je voli, pogotovo ukoliko je u pitanju odnos između deteta i roditelja. Devojka koju je majka prodala kada je imala sedam godina, a zatim je godinu dana nakon toga vratila trgovcu kada je devojčica uspela da pobegne kući, odbijala je da svedoči protiv nje u procesu. *Ona je i dalje moja mama, ja to neću da joj uradim!* – rekla je.

Drugi psihološki faktor koji može otežati svedočenje u ovim situacijama jeste preispitivanje sebe. Žrtva preispituje svoju odgovornost za nasilje koje je trpela, a osoba koja je dopuštala da se nasilje odvija nad nekim drugim (na primer u situacijama porodičnog nasilja) preispituje svoju ulogu u nanetoj patnji. Izbegavanje svedočenja je tada izbegavanje suočavanja sa slikom o sebi koju je osobi teško da prihvati.

Situacija svedočenja o nasilju je utoliko teža ukoliko je žrtva neko koga osoba takođe veoma voli (kao što su situacije u kojima je jedan roditelj svedok nasilja drugog roditelja nad decom, ili je jedan roditelj svedok nasilja deteta nad drugim roditeljem). Ponašanje osoba u tim situacijama može biti rukovođeno strahom da će svedočenjem izgubiti obe emotivno važne figure (osoba misli da je propuštanjem da zaštiti žrtvu odnos sa njom već izgubila, pa ne želi da rizikuje da izgubi emotivnu vezu sa nasilnikom).

Ne treba zanemariti ni mogućnost straha svedoka za sopstvenu bezbednost i/ili bezbednost bliskih osoba, kao i u drugim situacijama svedočenja.

Sugestije za vođenje razgovora

- Pokažite da razumete šta se u osobi dešava/kako se oseća

Imajući na umu moguće uzroke teškoća svedočenja u ovim specifičnim situacijama, kao i informacije koje imate na osnovu razgovora sa konkretnim svedokom, pokušajte da prepoznate koje su potrebe osobi ugrožene. Koristeći tehnike aktivnog slušanja pokažite osobi da je razumete, i da je zbog toga ne krivite (*Teško Vam je da pričate o postupcima Vašeg supruga prema deci? Razmišljanje o tim događajima čini da preispitujete sebe? Da se osećate krivom?*). Potražite način da potrebe koje ste prepoznali budu zadovoljene na način koji je u skladu sa interesima tužilaštva. Ukoliko su razumevanje i uvažavanje dominantne potrebe osobe u tom trenutku, intervencija poput navedene može biti dovoljna za uspostavljanje dobrog kontakta, te motivisanje osobe da svedoči. Kada su u pitanju potrebe na koje tužilaštvo ne može odgovoriti, dobro je imati na umu širi sistem društvene podrške koji

lokalna sredina nudi (na primer usmeravanje svedoka na organizacije koje mogu pružiti razne vidove podrške).

- Recite koliko je vama to svedočenje značajno

Recite svedoku da je vama važno da se na suđenju čuje njegov iskaz, da je svedok vama dragocen saradnik. Nemojte plašiti osobu (*Ako ne svedočite i vratite se njemu, opet će Vas tući*), osuđivati je (*Kako možete da štitite muža! Mislite li Vi na svoju decu?!*), niti fokusirati u nju celokupnu odgovornost za krivično gonjenje počinioca (*Ako Vi ne svedočite, nećemo moći da ga osudimo*).

- Stavite svedočenje u kontekst potreba samog svedoka

Kao što je prethodno pomenuto, da bismo mogli da prepoznamo šta bi osobu motivisalo da svedoči, bilo bi važno da sagledamo situaciju svedočenja iz perspektive same osobe.

Na primer, u situaciji kada je osoba u poziciji da svedoči o nasilju bliske osobe nad drugom bliskom osobom (kao što su situacije porodičnog nasilja), jedna od potreba može biti zaštita osobe koja je patila. Svedočenje tu potrebu može da zadovolji (*Vidim da Vas muči što niste ranije otišli sa detetom od kuće. Sada možete da ga zaštitite time što ćete ispričati šta mu se dešavalo*). Sugestija je da se u razgovoru prvo prepozna potreba svedoka (korišćenjem slušanja sa empatijom), pa zatim doda na koji način ta potreba može biti zadovoljena u pravosudnom postupku. Time pokazujete da slušate osobu i imate razumevanja za njen doživljaj svedočenja, što značajno doprinosi uspostavljanju dobrog kontakta. Pored toga, pomažete osobi da svedočenje koje je za nju nametnuto i neprijatno iskustvo stavi u jedan potpuno drugačiji, pozitivni kontekst – u kontekst zadovoljenja njenih autentičnih i veoma važnih potreba.

4.2. Nakon razgovora u istrazi

Ukoliko tužilac nakon sprovedene istrage podigne optužnicu, podrška svedoku bi jednako trebalo da bude u fokusu u svim daljim fazama postupka. U tom smislu značajno je razmotriti mogućnost iniciranja određenih mera zaštite, ukoliko postoje indicije za to (kao što je dodeljivanje statusa posebno osetljivog svedoka i sl.). Svest o nameri tužioca da ponudi zaštitu ojačava odnos poverenja i spremnost osobe da svedoči.

Takođe, preporuka je da, u cilju očuvanja dobrog kontakta sa svedokom i obezbeđivanja kvalitetnog iskaza u narednoj fazi postupka, pre glavnog pretresa tužilac stupi u kontakt sa njim. Tom prilikom bi bilo važno da:

- pruži informacije o daljem postupku (koja faza postupka predstoji, u čemu se ona razlikuje od prethodnih, koji je njen smisao i značaj i sl.)
- pruži informacije o tome kako će izgledati suđenje (ko će sve biti prisutan, koji je raspored sedenja, ko vodi proces, koja je uloga tužioca, ko će sve svedoku postavljati pitanja, na koje načine tužilac može zaštititi svedoka tokom procesa i sl.)
- pruži informaciju o merama zaštite koje su tražene (ukoliko su tražene), uz jasno ograničenje da je realizacija mera u domenu nadležnosti drugog aktera
- proveriti da li svedok ima još nekih pitanja i/ili briga u vezi sa predstojećim pretresom
- pruži podršku svedoku (na primer time što će reći koliko je svedočenje važno tužilaštvu, time što će pokazati da je svestan koliko je svedoku teško da govori o stresnim događajima i sl.).

Kvalitetu kontakta uvek doprinosi započinjanje komunikacije u manje formalnom tonu (*Dobar dan, kako ste?*). Svedocima takođe veoma znači kada tužilac na kraju razgovora ostavi otvorena vrata da ga kontaktiraju ukoliko budu imali daljih pitanja ili problema.

4.3. Faza glavnog pretresa

U fazi glavnog pretresa tužilac više ne kontroliše čitav proces kao u istrazi. Ipak, vaš odnos prema svedoku može značajno uticati na to kako se osoba oseća tokom postupka i kakav će iskaz dati. Imajte na umu da ste za svedoke važna figura na pretresu, da prate vaše postupke i tumače na osnovu njih imaju li vašu podršku ili ne.

Odnos poverenja koji ste uspostavili sa svedokom u prethodnim fazama postupka je važna osnova vaše saradnje. Evo nekih sugestija za održanje dobrog kontakta tokom glavnog pretresa:

- Po mogućstvu, obezbedite svedoku posebno mesto na kome će sačekati ispitivanje, kako bi se izbegao susret sa okrivljenim i braniocem u hodniku (upućivanjem na sudske službe za pružanje podrške i pomoći oštećenima i svedocima).
- Ukoliko ste u mogućnosti, sugerišite izbor adekvatne prostorije za glavni pretres. Suđenje bi bilo dobro sprovesti u prostoru u kome ima dovoljno mesta, tako da svedok, pogotovo ukoliko je u pitanju žrtva, ne bude pozicioniran previše blizu okrivljenom i njegovom braniocu. Sama blizina „suprotne strane“ zastrašuje svdoka, a okrivljenom i/ili braniocu omogućava da vrše neverbalno uznemiravanje i zastrašivanje.
- U situaciji čekanja na glavni pretres, ukoliko je i tužilac u hodniku pred sudnicom, svedocima znači kontakt (pozdravljanje, kratko ohrabrenje i sl.). Za njih je to znak uvažavanja i podrške u stresnoj situaciji koja predstoji.

-
- Obratite pažnju na raspored sedenja tokom pretresa – praksa je da tužilac (bezbedna zona za svedoka) sedi na jednoj strani sudnice, a branioci na drugoj strani. Ovakav raspored daje mogućnost svedoku da položajem tela i usmeravanjem pogleda na određenu stranu obezbedi sebi dodatni doživljaj sigurnosti u sudnici. No, dešava se da, zbog prisutnog većeg broja branilaca, neki od njih sede uz tužioca. U tim situacijama svedok gubi svoju bezbednu zonu, postaje u većoj meri napet i nesiguran, što se odražava i na kvalitet iskaza.
 - Budite usmereni na svedoka, pratite njegove reakcije, odnosno potrebe na koje te reakcije upućuju, i reagujte. Na primer, žrtvi je često teško da priča o traumatičnom događaju u prisustvu nasilnika (okrivljenog). Ukoliko uočite ovu teškoću, uputite zahtev sudiji da preduzme odgovarajuću meru (npr. da odstrani okrivljenog iz sudnice). Čak i ako sudija ne uvaži zahtev, žrtva je razumela vaš postupak kao zaštitu, i time dobila podršku.
 - Reagujte tokom suđenja ukoliko je potrebno da zaštitite svedoka, ne dozvolite da ga okrivljeni i/ili branilac zastrašuje i provocira.

4.4. U slučaju ponovnog pretresa pred prvostepenim sudom ili pretresa pred drugostepenim sudom

Ukoliko se srećete sa svedocima nakon okončanog prvostepenog postupka, ostvarivanje ponovnog kontakta pre susreta u sudnici doprinelo bi kvalitetu iskaza koji se od osobe očekuje. Za svedoke je pravosudna procedura neprijatan postupak. Svako obnavljanje je neprijatno iznenađenje koje u početku budi otpor. U cilju obnavljanja dobrog kontakta i odnosa poverenja bilo bi važno:

- informisati svedoka o prirodi postupka (šta se dešava i zbog čega se došlo do narednog stupnja);

-
- informisati svedoka o tome kako će izgledati postupak (ko će ga sve ispitivati; da li će biti prisutan okrivljeni i sl.);
 - obuhvatiti sve aspekte suđenja koje predstoji, koji mogu biti izvor stresa za svedoka. Na primer, ukoliko je svedok u međuvremenu promenio boravište ili ime (što je u najvećem broju slučajeva sredstvo zaštite od okrivljenog), po važećim zakonskim određenjima na narednom postupku će ti podaci biti izneti. Kako postupak ne bi urozio doživljaj sigurnosti svedoka, a time i kvalitet iskaza, bilo bi važno unapred upoznati osobu sa tim, proveriti da li svedok smatra da će time njegova bezbednost biti ugrožena i ponuditi mere zaštite koje su u okviru nadležnosti tužioca;
 - ostaviti prostor svedoku da traži dodatne informacije i/ili podeli svoje brige;
 - ostaviti slobodu svedoku da vas kontaktira u narednom periodu ukoliko bude imao dodatnih pitanja ili problema (kao što je ugrožavanje bezbednosti zbog aktuelizovanja postupka i slično).

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. Rozenberg, M. (2002): *Jezik saosećanja: nenasilna komunikacija*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
5. 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.
6. 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.

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. Ovakva 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/osumnjichenom:

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

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

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, da li 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:
