

KOMUNIKACIJA SA SVEDOCIMA I OŠTEĆENIMA

Primena veština komunikacije u radu
pripadnika Ministarstva unutrašnjih poslova

Autori: dr Jelena Vranješević, Dragana Ćuk Milankov

KOMUNIKACIJA SA SVEDOCIMA I OŠTEĆENIMA

Primena veština komunikacije u radu
pripadnika Ministarstva unutrašnjih poslova

Beograd, 2022. godine

KOMUNIKACIJA SA SVEDOCIMA I OŠTEĆENIMA

Primena veština komunikacije u radu pripadnika Ministarstva unutrašnjih poslova

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: Jovšić Printing Centar doo

Tiraž: 600 primeraka

ISBN

Projekat
sprovodi



Organizacija za evropsku
bezbednost i saradnju
Misija u Srbiji



PODRŠKA
ŽRTVAMA I
SVEDOCIMA

Projekat
finansira
Evropska unija



**#EY
ZA TEBE**

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

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.

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 PRIPADNIKA POLICIJE	43

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 veće zadovoljstvo svedoka i oštećenih i veću efikasnost postupka.

Publikacija je namenjena pripadnicima Ministarstva unutrašnjih poslova koji u svom svakodnevnom radu dolaze u kontakt sa svedocima i žrtvama krivičnih dela. 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 pripadnika policije. 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 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, blizina sagovornika i sl.

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

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

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

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

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

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

1.1. Konstruktivna komunikacija

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

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

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

Po mišljenju Vaših kolega, karakteristike konstruktivne komunikacije su:

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

- Kada me razume
- Kada smo ravnopravni u razgovoru

Važno!

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

1.1.1. Preduslovi za konstruktivnu komunikaciju

a) Decentracija

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

Važno!

Razumeti poziciju druge osobe ne znači da se sa tom pozicijom nužno slažemo i/ ili da je opravdavamo. 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.

Svedok, žrtva porodičnog nasilja došla je da da 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 počiniac 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 svakog 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** (*Vređali 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 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

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.

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 poverenjem 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 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 ne davanje iskaza vidi **jedini** način da zaštiti sebe i porodicu. Da bi je tužilac motivisao da svedoči, važno je da ste je pokaže da razume i uvažava potrebu koju 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 jedino mogući) da te potrebe zadovolji. Razumevanjem potrebe, otvara se put za pronalazjenje 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, tužil-

aštvo može da nađe način da joj privatnost 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 proizilaze iz različitog tumačenja određenih termina (semantički šum). Ljudi sma-

traju 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.”

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

1.1.1. Veštine slušanja

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

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

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

1.1.1.1. Aktivno slušanje

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

Aktivno slušanje doprinosi:

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

Preduslovi za aktivno slušanje

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

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

Tehnike aktivnog slušanja

1. Rezimiranje

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

Primer

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

Rezimiranje

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

2. Parafraziranje

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

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

Primer

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

Parafraziranje

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

3. Reflektovanje

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

Primer

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

Reflektovanje

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

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

4. Slušanje sa empatijom

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

Primer

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

Slušanje sa empatijom

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

Slušanje sa empatijom omogućava razumevanje osobe i uvažavanje njenih potreba (izbegava se zamka etiketiranja i osuđivanja osobe) i značajno doprinosi učvršćivanju dobrog kontakta i odnosa poverenja. Pored toga, veoma je korisno za prevazilaženje prepreka u komunikaciji: prepoznaje se potreba koja je svedoku nezadovoljena

i blokira saradnju, čime se otvara mogućnost razmatranja alternativnih načina njenog zadovoljenja i pronalaženja rešenja koje je zadovoljavajuće i za svedoka i za tužilaštvo.

Rezime

O ČEMU TREBA DA VODIMO RAČUNA KADA AKTIVNO SLUŠAMO²

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

› **AUTENTIČNA ZAINTERESOVANOST**

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

› **NE VRŠIMO SELEKCIJU PODATAKA**

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

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

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

› **PARAFRAZIRAMO I SUMIRAMO**

Pomažemo sagovorniku da održi pažnju, da ostane u kontaktu sa svojim osećanjima i potrebama dok opisuje šta se sve događalo. Ponavljamo ono što

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

je osoba rekla drugim rečima zadržavajući autentičnost doživljaja. Sumiramo, 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 proizilazi 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 nekonsistentan 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 factor rizika u određenim društvenim grupama ipak veći. Značajan broj žrtava potiče iz porodica nižeg socio-ekonomskog statusa. Često su niskog nivoa obrazovanja. Dalje, žrtve su često osobe iz društveno marginalizovanih grupa. Generacijsko siromaštvo, odbačenost od strane zajednice, često i stigmatizovanost čine osobu podložnom trpljenju. Deca/mladi su još jedna društvena grupa iz koje se često regrutuju žrtve – osobe kojima nedostaje životno iskustvo, koje nisu stigle da razviju socijalnu i emotivnu zrelost, zavisne od odraslih (pre svega emotivno) koji taj odnos poverenja mogu da zloupotrebe.

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

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

3 Preuzeto i prilagođeno iz: D. 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 zastašivanje 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 **psiho-socijalne mehanizme u nastojanju da je održi u ulozi žrtve**:

- **konstantno reflektovanje negativne slike o osobi**

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

- **promišljeno rušenje perspektive budućnosti**

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

- **nepredvidivost kazne**

Često se dešava da pravila ponašanja koja je postavio nasilnik deluju jasno, a zapravo ostavljaju dovoljno prostora da se u svakoj situaciji 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 obeshrabreno.

- **navođenje povezanosti sa policijom**

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

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

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

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

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

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

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

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

- **loša slika o sebi**

Žrtve imaju veoma nisko samopoštovanje, teško prihvataju sebe.

- **osećaj krivice**

Pod uticajem nasilnika, žrtva stvara sliku o sebi kao krivoj za sve što joj se desilo (za to što je postala žrtva i za svo 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, 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 postupi (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 (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 pripadnika policije

Policijski službenik je obično prvi predstavnik državnih organa koji dolazi u kontakt sa svedokom, i stoga je njegova uloga veoma značajna. Kontakt koji uspostavi će značajno uticati na odnos svedoka prema svim ostalim profesionalcima na koje će biti upućen u okviru istražnog i sudskog postupka, kao i prema samom postupku (u smislu učestvovanja). Time je policijski službenik u prilici da uspostavljanjem dobrog odnosa sa svedokom u značajnoj meri doprinese efikasnosti krivičnog gonjenja počilaca.

Ukoliko je svedok žrtva nasilja, važno je prilikom prvog kontakta obratiti pažnju na eventualnu ugroženost bazičnih potreba (zdravstvenih, psiholoških, egzistencijalnih), i to ne samo u slučajevima izvođenja osobe iz akutne situacije nasilja na terenu. Osoba koja je do pre par nedelja ili čak par meseci bila izložena stresnim iskustvima može i dalje biti u stanju kada su joj je potrebni mir i psihofizički oporavak pre nego što bi mogla da da svoj doprinos istrazi. Inicijalno fokusiranje policijskog službenika na zadovoljavanje osnovnih potreba žrtve ona prepoznaje kao uvažavanje njenog ljudskog dostojanstva. Na taj način odlaganje razgovora doprinosi uspostavljanju dobrog kontakta i odnosa poverenja kao i zainteresovanosti žrtve za saradnju, što će rezultirati davanjem potpunijeg i kvalitetnijeg iskaza.

Na kvalitet kontakta utiču i različiti atributi osobe koja vodi intervju (pol, nacionalna pripadnost, godine starosti, i sl.). Stoga bi bilo poželjno obratiti pažnju na ove faktore prilikom donošenja odluke ko će od policijskih službenika biti zadužen za uzimanje iskaza.

Optimalni uslovi za razgovor obuhvataju i okruženje u kojem se razgovor vodi. Prostorija u kojoj se obavlja intervju bi trebalo da doprinosi atmosferi bezbednosti, privatnosti, poverljivosti. U tom smislu, prostorija bi trebalo da bude mirna, tiha, da u njoj bude samo službenik koji vodi razgovor, kao i da tokom intervjua u prostoriju ne ulaze drugi službenici.

Prisustvo osobe od poverenja dodatno osnažuje svedoka da prevaziđe neprijatnost situacije i podeli podatke koji za njega mogu biti osetljivi.

Podaci dobijeni prilikom uzimanja iskaza biće uneti i u *upitnik procene potreba žrtava za merama zaštite*⁴. Time će se, pored iskaza koji usmerava dalju istragu, dobiti i smernice za pružanje potrebne podrške na način kojim se izbegava ponovno izlaganje osobe suočavanju sa stresnim sadržajima.

Prilikom samog **vođenja razgovora**, 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;
- informišite ga o njegovim zakonskim pravima i, po potrebi, o uslugama koje su dostupne (institucijama i organizacijama koje mogu pružiti različite forme pomoći);

-
- razgovor počnete, za svedoka, bezbednim temama (uzimanje biografskih podataka, sticanje uvida u porodični i lični istorijat osobe,...). Ukoliko je svedok žrtva, navedeni podaci će svakako predstavljati i deo pomenutog obrasca procene potreba žrtve za merama zaštite.
 - pre nego što razgovor usmerite ka traženju podataka koji su za svedoka povezani sa stresnim događajima, pokažete 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.*);
 - usmerite punu pažnju ka svedoku (izbegavate prihvatanje telefonskih poziva i druga prekidanja razgovora);
 - tokom razgovora održavajte 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 neodobravanja, 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 poštujuete 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.
 - poštujuete 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 kraju razgovora zahvalite svedoku na saradnji (*Znam da vam je bilo teško da o tome pričate. Hvala vam*);

-
- informišete svedoka o daljim koracima i načinu na koji može biti informisan o njima (kao što je mogućnost uspostavljanja kontakta sa osobom u funkciji kontakt tačke).

3.1. 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 su⁵:

- 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 neverbalni (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 policijskog službenika sa kojim osoba razgovara (nedostatak poverenja u namere policijskog službenika; nedostatak poverenja u razumevanje policijskog službenika – strah da će biti etiketirana i sl.), ili b) nedostatak poverenja u sistem (neverica da sistem može 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 iza-

5 Preuzeto i prilagođeno iz: D. Cuk Milankov (2016).

zvanog 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 osvete 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 policije. U navedenom primeru to znači da bi nakon što svedok potvrdi da je zabrinut za sopstvenu bezbednost, policijski službenik 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 policijski službenik 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 korisnih podataka.

- 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, koji nije saglasan 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 policijskog službenika 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 koje je postavljeno. Priča puno, obično ne daje prostora sagovorniku za prekidanje. Čak i kada policijski službenik 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 policijskog službenika u dobijanju potpunijeg iskaza.

- Pratite ritam osobe

U slučaju da teškoće usmeravanja svedoka proizilaze 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 policijskog službenika, 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 evidentno stresan, a u pratećim neverbalnim signalima nema očekivane emotivne ekspresije (npr. o fizičkom nasilju koje je trpela priča smireno, bez znakova uznemirenosti, bez suza). U tim situacijama neverbalna pratnja je prilično svedena (nema izražene mimike, gestikulacije, osoba deluje bezizražajno).

Ovakav način izveštavanja o preživljenom u situaciji izloženosti nasilju proizlazi iz pravdanja nasilja i fokusiranja odgovornosti za pretrpljeno nasilje u sebe. Naime, nasilnik često omalovažava žrtvu i predstavlja svoje ponašanje kao adekvatan odgovor na njeno (ne)ispunjavanje očekivanja. Vremenom, žrtva sebe vidi na isti način na koji je predstavlja nasilnik, te pravda nasilje, i preuzima odgovornost za sve što je pretrpela. Drugi psihološki mehanizam koji može biti uzročnik pomenutog načina komunikacije, pogotovo u slučajevima nedostatka neverbalne pratnje iskaza o stresnim događajima, jeste mehanizam cepanja sazajnih sadržaja od pratećih emocija⁶. 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

kontrolišemo. Stoga ove situacije zahtevaju pojačanu pažnju policijskog službenika.

- dvoumljenje svedoka (prevashodno kada su u pitanju žrtve) ili odustajanje od svedočenja u nekom delu istrage

Iako je osoba u početku bila otvorena za saradnju, nakon jednog ili više kontakata sa policijskim službenikom želi da odustane od svedočenja.

Razlozi tome mogu biti brojni: a) izgubljeno poverenje usled negativnog iskustva saradnje (neprijatnost koju je svedok doživeo u kontaktu sa policijskim službenikom), b) nepoverenje u postupak (npr. osoba bliska osumnjičenom kaže svedoku da su im poznate informacije koje je dao policijskom službeniku), c) strah za svoju bezbednost ili bezbednost svoje porodice (npr. osoba je počela da prima pretnje od osumnjičenog 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), 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 bliški ljudi saznati podatke o njoj koji bi je mogli kompromitovati, moglo bi se primeniti reflektovanje (*Plašite 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 policije (npr. razmatranje načina dalje komunikacije koji bi obezbedio da podaci koji su za svedoka osetljivi ostanu van znanja članova porodice).

Proverite sa osobom da li njena nespremnost da svedoči proističe iz negativnog iskustva prethodnih razgovora sa vama ili drugim policijskim službenicima. Informaciju možete tražiti direktnim postavljanjem pitanja (*Da li vam je smetalo nešto u mom načinu vođenja prethodnih razgovora? Da li bih mogao da učinim nešto da vam razgovor bude manje neprijatan?*). Strah od konfrontacije može inhibirati osobu da pruži odgovor na direktno pitanje, te su često 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 osumnjičenom, 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. Istražni i sudski 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** (ukoliko pristane da protiv njih svedoči), 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 istražni i sudski 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 uspjela da pobegne kući, je odbijala 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 zaštititi 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 policije. 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 policija 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 u daljem toku postupka 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 štitište 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 istražnom i sudskom 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.

Snimanje razgovora, ukoliko je moguće, doprinelo bi kvalitetu komunikacije. Ukoliko policijski službenik ne bi morao da beleži iskaz, mogao bi da se u potpunosti fokusira na direktnu komunikaciju sa svedokom. U tom slučaju tok komunikacije je prirodniji, pažnja je u većoj meri fokusirana na sagovornika, moguće je održavati kontakt očima, što sve doprinosi kvalitetu kontakta i atmosferi uvažavanja. Pored toga, lakše je primetiti znake nelagode koji bi iziskivali pravljenje pauze ili završavanje ove ture razgovora.

Kao što je na početku teksta rečeno, u procesu uzimanja podataka od svedoka važno je voditi računa o psihološkim granicama osobe. Ukoliko su događaji o kojima svedok govori stresni, verovatno će biti potrebno više susreta odnosno razgovora, da bi se prikupile sve informacije. Profesor dr Milan Žarković kaže⁷: „Složenost događaja koji u biti menja život čoveka, njegovo trajanje, mnoštvo konkretnih činova brutalnosti, brojnost aktera, ali i važnost naizgled nebitnih detalja, kao i potreba da se iz hronologije događanja „izvuče“ što je moguće više informacija, zahtevaće mnogo vremena. U pojedinim slučajevima, to će zahtevati učestalije ponavljanje razgovora. O njihovom broju i trajanju odlučivaće se i u zavisnosti od okolnosti slučaja, psihofizičkog stanja žrtve i ozbiljnosti traumatskih događaja povodom kojih se razgovara.“⁸

7 prof. dr M. Žarković, S. Elez: Osnovni elementi postupanja policijskih službenika u suprotstavljanju trgovini ljudima, str. 9

8 Preporučuje se uvažavanje mišljenja psihologa (savetnika) o tome koje je optimalno trajanje razgovora.

3.2. U daljem toku postupka (rad tužilaštva i suda)

Iako se uloga policijskog službenika završava nakon podnošenja krivične prijave tužilaštvu, održavanje kontakta sa svedokom u ključnim trenucima njegovog učestvovanja u daljem postupku bi moglo doprineti kvalitetu saradnje svedoka sa nadležnim državnim organima. Poziv svedoku pred davanje iskaza u tužilaštvu i svedočenje na sudskim ročištima, daje poruku zainteresovanosti za osobu, informisanosti (praćenja postupka) i podrške. Praksa je pokazala da navedeno postupanje usmerava svedoke da vide sistem kao humaniji, podstiče njihovo samopouzdanje, te utiče i na obuhvatnost datog iskaza.

Pokazivanje spremnosti policijskog službenika da zaštiti bezbednost svedoka tokom pravosudnog postupka je takođe veoma bitan element podrške. Podsticanje svedoka da kontaktira policijskog službenika ukoliko primeti bilo kakav znak moguće pretnje, za svedoka predstavlja ne samo sigurnost, već i izraz razumevanja i uvažavanja, što je veoma snažna poruka koja ohrabruje svedoke da se suoče sa izazovima daljeg istražnog i sudskog postupka.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд