

Primljeno: prosinac 2006.

KRUNOSLAV BOROVEC*, MARINA BURAZER**

Zaštita žrtava kaznenih djela

1. UVOD

U kritici trenutačnog stanja, kad je u pitanju odnos prema žrtvama i svjedocima kaznenih djela i drugim strankama kojima policija pruža svoje usluge, prepoznajemo potrebu nužnih promjena u odnosu policije prema spomenutim kategorijama građana. Preduvjet za to je kreiranje novih strategija koje će u konačnici doprinijeti učinkovitijem suzbijanju kriminaliteta, kvalitetnijem obavljanju poslova u policiji, ali i većem povjerenju građana u policiju.

Da bi ispunila određene ciljeve, svaka organizacija, pa tako i policija mora imati viziju svoje budućnosti koja počiva na čvrstim temeljima. Nju treba prenositi svim zainteresiranim stranama, prije svega vlastitim zaposlenicima. Oni moraju osjetiti kako organizacija "diše" i u kojem se smjeru razvija, a nadasve se moraju osjećati sastavnim i bitnim dijelom sustava.

Dakle, ovim naglašavamo važnost svakog pripadnika policije u provedbi pojedinih projekata, kako bi oni u končanici zaživjeli kao općeprihvaćene metode rada, a ne kao obveza pojedinca.

Naša spremnost da objektivno i kritički shvatimo trenutno stanje u području zaštite žrtava kaznenog djela daje nam za pravo vjerovati kako su sazreli uvjeti za nove projekte koji će predstavljati pravu i istinsku reformu.

Kako bi u usvajanju novih metoda rada i odnosa prema žrtvama i svjedocima kaznenih djela bili uspješni te planirane reforme proveli učinkovito, moramo, prije svega, poraditi na vlastitim stavovima o novoj ulozi policije, kao i na pripremi svakog našeg policijskog službenika za novu drugačiju ulogu. Redefiniranje rang-liste prioriteta policijskog djelovanja preduvjet je koji moramo ispuniti ako želimo biti policija koja će se transformirati u javni servis građana.

* Krunoslav Borovec, Ravnateljstvo policije MUP-a RH.

** Marina Burazer, PU zagrebačka.

U tu svrhu potreban je projekt zaštite žrtava kaznenih djela. Njime se želi poboljšati, prije svega, usluga koju policija pruža svojim strankama, ali i suradnja s institucijama, kako s onima koje su uključene u kazneni progon, tako i s drugim institucijama i nevladinih organizacijama koje osiguravaju razne oblike potpore i pomoći žrtvama kriminaliteta i mogu doprinijeti kvaliteti ostvarenja te usluge.

Iz navedenog u konačnici proizlazi da bez bitnih pomaka u kvaliteti komunikacije i promjeni komunikacijskog stila policije prema građanima, nećemo moći ostvariti željene ciljeve u procesu transformacije. Naša je prednost što imamo viziju načina izvršavanja naših zadataka, a ovo je jedna od njih.

Povjerenje građana u kaznenopravni sustav u Republici Hrvatskoj na niskoj je razini. Iako ne postoje objektivna istraživanja, to pokazuju rezultati mnogobrojnih anketa. Jedan od mogućih uzroka takvog stanja je i položaj žrtve, odnosno osobe oštećene kaznenim djelom tijekom postupka pred tijelima kaznenog progona, uključujući i položaj tijekom policijskog postupanja u izvidima kaznenih djela. Ovakav položaj žrtve, pa i svjedoka kaznenih djela, neprihvatljiv je naročito s policijskog aspekta, posebno ako uzmemo u obzir da u većini slučajeva do rasvjetljavanja prijavljenih kaznenih djela dolazi jer:

- žrtva – svjedok prijavljuje slučaj policiji
- žrtva – svjedok navodi osumnjičenika ili daje policiji korisne podatke za identifikaciju počinitelja.

To je naročito izraženo kod delikata nasilja gdje se u slučajevima teže povrede integriteta pojedinca kod istoga pojavljuju različite posljedice, posebice narušen osjećaj sigurnosti i povjerenja.

Istodobno znamo da je bez suradnje žrtve gotovo nemoguće rasvijetliti ova kaznena djela.

Ukoliko policija teži "pozitivnom imidžu", mora pružiti bolju, primjereniju i profesionalniju uslugu svojim "strankama", što je moguće jedino suradnjom institucija uključenih u kazneni progon, ali i različitih institucija i nevladinih organizacija koje osiguravaju razne oblike potpore i pomoći žrtvama kriminaliteta. Stoga je izuzetno značajan partnerski odnos te suradnja policije, pravosudnih tijela, vladinih institucija i nevladinih organizacija koje pružaju takve usluge.

Posebno je važno odgovoriti na pitanje zašto danas kada policija iza sebe ima, statistički gledano, dobre rezultate i uspjehe, a i stanje sigurnosti je povoljno, nema dobar javni imidž, odnosno onakav kakav bi prema rezultatima trebala imati.

Suprotno tome, druge europske policije, koje statistički gledano bilježe lošije rezultate i imaju manju stopu razriješenosti kaznenih djela, uživaju veće povjerenje svojih građana. Odgovor djelomično možemo potražiti u činjenici da mnogi ljudi dolaze u kontakt s policijom jedino kad postanu žrtve kriminala i svoj stav o policiji grade na temelju kvalitete usluga i pomoći koju tada dobiju. Stoga je potpora žrtvama izuzetno važna za imidž policije, i to je jedan od razloga zašto tom području treba dati visoki prioritet u policijskom djelovanju.

Važno je istaknuti da s policijskog aspekta zaštita žrtava kaznenih djela nije posao pojedinca, već treba postati općeprihvaćen način rada i razmišljanja. Između ostalog, ove aktivnosti trebale bi potaknuti i druge institucije da poboljšaju kvalitetu pružanja

usluga i doprinesu razvoju kvalitetnije mreže institucija koja bi pokrila sva područja pomoći žrtvama.

2. TEMELJNE ODREDNICE PROJEKTA

2.1. Razlozi pokretanja projekta

Žrtve, odnosno osobe oštećene kaznenim djelom, često osjećaju strah od ponovne viktimizacije. S druge strane, mnogi ljudi često pogrešno razmišljaju i neopravdano strahuju od viktimizacije (npr. strah da djeca budu žrtvom nasilja od strane nepoznate osobe, što je u praksi izuzetno rijetko). Posljedice koje žrtve kaznenog djela osjećaju ovise o prirodi i trajanju kaznenog djela, kao i o samoj žrtvi. Najčešće su to šok, uznemirenost, negiranje, osjećaj nemoći, depresija, usamljenost, povlačenje u sebe, izbjegavanje ljudi i sl.

Iskustva govore da su osobe naročito teško pogođene u sljedećim situacijama:

- ako su bile suočene sa smrću
- ako su se dugo vremena nalazile pod nasilnom kontrolom počinitelja
- ako je žrtva doživjela fizičko, seksualno ili psihičko zlostavljanje
- ako je žrtva bila uključena u dugotrajne i intenzivne svađe
- ako je došlo do zadiranja u intimnu sferu, primjerice, stan osobe, bazu osobnih, intimnih i povjerljivih podataka i sl.

Razlog straha od ponovne viktimizacije, kao i uzrok dodatnih posljedica nakon proživljenog kaznenog djela nalazimo u tome:

- da su žrtve kriminaliteta u pravilu loše informirane
- da malo znaju o tijeku policijskog i kaznenog postupka
- da su im način rada i zadaće policije uglavnom nepoznate
- da žrtve i svjedoci većinom nisu upoznati sa svojim pravima
- da žrtvama, odnosno osobama oštećenima kaznenim djelima, nisu poznate službe koje pružaju raznovrsne oblike pomoći.

Iz ovih razloga razumljiva je niska razina povjerenja građana u kaznenopravni sustav, pa i policiju kao važan dio tog sustava.

2. 2. Ciljevi projekta

2.2.1. Strateški ciljevi

Prihvatanjem promjena u načinu rada policije zbog kvalitetnijeg pristupa i odnosa prema žrtvama i svjedocima kaznenih djela, očekuje se ostvarenje cijelog niza kratko-ročnih (programskih) ciljeva i pozitivnih rezultata, i to:

- poboljšanje uslužnosti i odnosa policije prema žrtvama i svjedocima kaznenih djela, ali i prema drugim osobama koje traže pomoć ili uslugu policije
- provedba postupka s osobama oštećenima kaznenim djelom u odgovarajućim prostorijama
- poboljšanje informiranosti žrtava – svjedoka upoznavanjem istih s njihovim pravima (policija mora koristiti profesionalno aktivno informiranje)

- upoznavanje žrtava ili osoba oštećenih kaznenim djelom s postupcima policije i njihovom ulogom u tim postupcima
- upoznavanje žrtava ili osoba oštećenih kaznenim djelom o tijeku i rezultatu policijskog postupka
- razvijanje mreže institucija (od državnih do nevladinih) koje pružaju pomoć žrtvama (npr. besplatna pravna pomoć, smještaj u sigurnu kuću, novčana pomoć, psihološka pomoć i sl.), te upoznavanje žrtava kaznenih djela s mogućnošću da im se osigura i ponudi pomoć vladinih i nevladinih institucija i organizacija.

2.2.2. Očekivane pozitivne promjene

Positivne promjene, ukoliko se u njima ustraje u dužem vremenskom razdoblju, te ukoliko se usvoje kao općeprihvaćeni način razmišljanja i metoda rada, rezultirat će:

- jačim povjerenjem građana u policiju
- boljom suradnjom građana i policije u otkrivanju kaznenih djela ili u borbi protiv kriminaliteta općenito
- podizanjem razine sigurnosti, posebice s aspekta subjektivne sigurnosti građana.

Vrlo je važno znati da li će promjene u načinu policijskog rada i pristupa prema žrtvama i svjedocima kaznenih djela donijeti pozitivne pomake, te kakvi će oni biti u kvalitativnom i kvantitativnom smislu.

Moguće je mjeriti pozitivan pomak kroz:

- stavove građana (anketiranje prije početka projekta te naknadno reanketiranje)
- broj predstavki i pritužbi građana
- broj operativnih informacija primljenih od građana
- stavove policijskih službenika o ulozi i značenju žrtve za kvalitetno provođenje izvidnih mjera (anketiranje i reanketiranje).

2.3. Ciljane skupine

Napori policije moraju se temeljiti na holističkom (cjelovitom) pristupu u radu sa žrtvama kaznenih djela. U tom smislu potrebno je prihvaćati pozitivne promjene, posebice izgraditi cjeloviti sustav zaštite žrtava i unaprijediti kompetencije policijskih službenika.

Također, potporu i pomoć žrtvama, odnosno osobama oštećenima kaznenim djelom, potrebno je staviti u istu razinu s ostalim tradicionalnim aktivnostima policije, što u praksi može biti izuzetno teško. Jedan od razloga je i to što je svakodnevni policijski posao tradicionalno fokusiran na hvatanje počinitelja, a ne na proaktivnu prevenciju kriminaliteta. Posljedično, policija teško prihvaća i usvaja nove radne metode. Tako umjesto integriranja prioriternih dužnosti u svakodnevni policijski posao, odgovornost za te zadaće često se delegira jednom ili nekolicini policajaca, tj. onima koji prema takvoj problematici imaju prirodnu sklonost.

Ovakvu pogrešku nužno je izbjeći ukoliko se zbog poboljšanja kvalitete policijske usluge prema žrtvama i svjedocima kaznenih djela žele postići trajni rezultati. Potrebno

je učiniti sve kako bi novi model rada bio općeprihvaćen od strane svih službenika koji dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela.

U tom se smislu očekuje poseban angažman:

- policijskih rukovoditelja koji moraju predvoditi na ovom području i pokazati službenicima da zaštita žrtava ima visoki prioritet
- policijskih službenika koji dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela što ponajprije podrazumijeva temeljnu i kriminalističku policiju
- državnih službenika u sustavu Ministarstva unutarnjih poslova koji s obzirom na specifičnost posla koji obavljaju unutar Ministarstva (statusna pitanja građana) moraju napraviti pozitivan pomak u kvaliteti odnosa sa strankama.

Promjena u načinu rada neće se odraziti samo na policijski sustav, već će također obuhvatiti:

- **građane** (ponajprije osobe oštećene kaznenim djelom, ali i sve druge osobe koje traže bilo koji oblik policijske usluge)
- **vladine i nevladine institucije** koje pružaju raznovrsne oblike pomoći osobama pogođenima kriminalitetom
- **medije** od kojih se očekuje bitna uloga i pomoć u promociji novog načela rada i informiranju građana.

2.4. Trajanje projekta

Zaštita žrtava kaznenih djela kao i profesionalizacija u radu sa žrtvama i svjedocima nije jednokratna, već je to višegodišnji proces. Stvarni rezultati mogu se očekivati kada službenici koji rade sa strankama u potpunosti prihvate nužne promjene i kada shvate da se situacija u kojoj se našla žrtva (stranka) može poboljšati njihovim osobnim angažmanom.

3. PREDNOSTI I NEDOSTACI PROJEKTA

Prednosti projekta su višestruke, posebno ako uzmemo u obzir da se pozitivni pomaci mogu postići uz minimalne napore i neznatne troškove.

Potrebna je dobra volja, iako sama nije dovoljna. Bolja suradnja s građanima i njihova aktivna uloga osigurat će bolji uspjeh u razotkrivanju kaznenih djela, dok će bolja informiranost stranaka, posebno u pogledu stanja spisa, biti svojevrsna kontrola rada policijskih službenika i doprinijet će njihovoj profesionalizaciji i većem angažmanu.

Očekuje se manji broj pritužbi i predstavki građana koje se odnose na nedovoljno efikasno rješavanje zahtjeva građana (od ukupno 413 pritužbi na postupke zaposlenika Policijske uprave zagrebačke 2005. godine, 131 se odnosi na nepoduzimanje ili nedovoljno poduzimanje propisanih mjera). Tijekom inspiciranja za 10 je pritužbi potvrđeno da su utemeljene. Ovi podaci govore u prilog neinformiranosti stranaka o postupanju policije po njihovim predmetima, s obzirom na to da su u oko 92% slučajeva pritužbe posljedica loše informiranosti o onome što je poduzeto od strane policijskih službenika.

Primjeri

Proveden je disciplinski postupak protiv policijskog službenika jer je počinio teže povrede službene dužnosti iz Zakona o policiji (NN 29/00., čl. 112. st. 1. t. 3.) i Zakona o državnim službenicima i namještenicima (NN 27/01., čl. 38. st. 1. t. 1. i 5.) jer je unatoč zapovijedi nadređenog odbio pristupiti obradi mjesta događaja. Također, od ukupnog broja spisa koji su mu povjereni u rad, u 10 predmeta nije poduzeo ništa ili je propustio izvršiti bitne radnje unatoč upozorenju nadređenih rukovoditelja. Isti nije obavljao obavijesne razgovore, prikupljao obavijesti i potrebnu dokumentaciju, poduzeo radnje za identifikaciju počinitelja niti je o navedenim slučajevima izvijestio Općinsko državno odvjetništvo.

Proveden je disciplinski postupak protiv dvojice policijskih službenika zbog teške povrede službene dužnosti iz Zakona o državnim službenicima i namještenicima (čl. 38. st. 1. i t. 1.) jer nakon zaprimljene dojave o provali u prostorije jedne nevladine organizacije nisu izašli na mjesto događaja kako bi obavili očevid (izuzeli pronađene tragove za koje se sumnjalo da pripadaju počinitelju). Navedena organizacija obavijestila je policiju o propustu u radu policijskih službenika.

Dakle, iz navedenih primjera razvidno je kako bi aktivna uloga žrtvi/oštećenih osoba mogla doprinijeti kvaliteti i ažurnosti kriminalističke obrade, odnosno kako se može ukazati na propuste policije u izvidima kaznenih djela.

Nedostaci projekta odnose se na dodatne zahtjeve prema policijskim službenicima, što će ih dodatno opteretiti, a mogući su i nešto veći troškovi uredskog poslovanja. Prednosti projekta, međutim, višestruke su u odnosu na njegove nedostatke.

4. IZBOR POSTUPAKA I NAČIN PROVOĐENJA

4.1. Položaj oštećenika tijekom policijskog izvida i kaznenog postupka

U dosadašnjem radu policije sa žrtvama i svjedocima kaznenih djela premalo se pažnje, ili gotovo ništa posvećivalo položaju i ulozi oštećenika u postupku koji slijedi. Nakon prijavljenog kaznenog djela ostala je nedoumica što će se dogoditi u smislu otkrivanja i procesuiranja počinitelja te saniranja nastala štete, kao i nedoumica može li oštećena osoba aktivno doprinijeti uspjehu postupka koji slijedi.

Iako se često u narodu govori da je teško razlučiti tko je žrtva a tko počinitelj, u policijskom poslu u razdvajanju ta dva pojma rijetko ima dvojbe.

Kod svakog kaznenog djela postoji jedna ili više žrtava koje su na određeni način oštećene. Zbog proživljenog šoka najčešće odmah ne shvaćaju što im se dogodilo i kako reagirati, a da ne govorimo o racionalnom razmišljanju o tome koja su njihova prava kao oštećenih osoba. Oni imaju pravo ne shvatiti odmah, no zato ih policijski službenik treba uputiti na prava koja su im zakonom zagarantirana.

Zašto policijski službenik? Zato što se policijski službenik u svom poslu svakodnevno susreće s oštećenima i počiniteljima, što nas navodi na zaključak da mora biti spreman jednima pomoći, a druge kvalitetno procesuirati.

Osim toga, policija je prva u nizu institucija koje tretiraju kazneno djelo, počinitelja, žrtvu i svjedoka.

Što žrtva kaznenog djela ima pravo tražiti i učiniti?

- informacije o policijskoj obradi i njezinom završetku
- informacije o svom podnesku u postupku policijske istrage
- potvrdu o prijavljenom kaznenom djelu
- uložiti prigovor
- pravnu pomoć odvjetnika
- pomoć i podršku bliske osobe (supružnika, roditelja i sl.) koja ga može pratiti u postupcima na policiji, sudu, centru za socijalni rad i bilo kamo gdje to žrtva želi
- pomoć i podršku mjerodavnih vladinih institucija (zdravstvenih, socijalnih, savjetodavnih centara) i nevladinih organizacija za pomoć žrtvama nasilja.

Na želju oštećenika policijski će mu službenici pojasniti tijek policijskog izvida i upoznati ga s mogućim oblicima pomoći koje se pružaju žrtvama kaznenih djela.

4.2. Aktivna uloga oštećenika tijekom policijskog izvida i kaznenog postupka

Zbog kvalitetnijeg informiranja prijavitelja kaznenih djela o načinu podnošenja prijave te ulozi i obvezama policije, potrebno je razmotriti sljedeće odredbe Zakona o kaznenom postupku (NN 62/03.) koje reguliraju to područje.

Kazneni progon može se pokrenuti na zahtjev ovlaštenog tužitelja. Za najveći broj kaznenih djela kazneni progon pokreće nadležno državno odvjetništvo po službenoj dužnosti, dok za određena kaznena djela državni odvjetnik pokreće kazneni progon samo na prijedlog oštećenika. Za kazneno djela za koja se progoni po privatnoj tužbi ovlašteni tužitelj je privatni tužitelj (ZKP čl. 2.).

Kaznena prijava podnosi se nadležnome državnom odvjetniku pisano ili usmeno. O usmenoj prijavi sastavlja se zapisnik, a ako je prijava priopćena telefonom ili drugim telekomunikacijskim uređajem, sastavit će se službena zabilješka. Ako je prijava podnesena sudu, policiji ili nenadležnome državnom odvjetniku oni će prijavu primiti i odmah dostaviti nadležnome državnom odvjetniku (ZKP čl. 173). Za maloljetnike i osobe koje su lišene poslovne sposobnosti privatnu tužbu podnosi njihov zakonski zastupnik. Maloljetnik koji je navršio šesnaest godina može i sam podnijeti prijedlog za progon ili privatnu tužbu (ZKP, čl. 49).

Ako državni odvjetnik iz same prijave ne može ocijeniti jesu li vjerodostojni navodi prijave ili ako podaci u prijavi ne daju dovoljno osnove da može odlučiti hoće li zahtijevati provođenje istrage ili ako je do državnog odvjetnika samo dopro glas da je počinjeno kazneno djelo, a osobito ako je počinitelj nepoznat, državni će odvjetnik, ako to ne može poduzeti sam ili preko drugih tijela, zahtijevati od redarstvenih vlasti da prikupe potrebne obavijesti i poduzmu druge mjere radi otkrivanja kaznenog djela i počinitelja (ZKP čl. 174. st. 2.).

Ako postoje osnove sumnje da je počinjeno kazneno djelo za koje se progoni po službenoj dužnosti, redarstvene vlasti dužne su poduzeti potrebne mjere da se pronađe počinitelj

kaznenog djela, da se počinitelj ili sudionik ne sakrije ili ne pobjegne, da se otkriju i osiguraju tragovi kaznenog djela i predmeti koji mogu poslužiti pri utvrđivanju činjenica te da prikupe sve obavijesti koje bi mogle biti od koristi za uspješno vođenje kaznenog postupka. O poduzimanju mjera redarstvene vlasti će obavijestiti državnog odvjetnika u roku od dvadeset i četiri sata nakon poduzimanja prve radnje. Na temelju prikupljenih obavijesti redarstvene vlasti sastavljaju kaznenu prijavu u kojoj navode dokaze za koje su saznale (ZKP čl. 177.).

Koja su prava oštećenika i kako mogu pomoći sebi i policiji?

Pojasnimo pojam *oštećenik*.

Osoba čije je osobno i/ili imovinsko pravo kaznenim djelom povrijeđeno ili ugroženo temeljem Zakona o kaznenom postupku postaje *oštećenik*.

Ukoliko govorimo o fizičkoj osobi, ona je u najvećem broju slučajeva i žrtva kaznenog djela. Kao takva jedini je subjekt koji je bio nazočan činjenju kaznenog djela ili trpi njegovu posljedicu, pa je u kaznenom postupku neizostavni svjedok. Maloljetnik koji je navršio 16 godina može i sam podnijeti prijedlog za progon ili privatnu tužbu, dok za maloljetnika mlađeg od 16 godina ili osobe lišene poslovne sposobnosti privatnu tužbu podnosi njihov zakonski zastupnik.

Primjerice, kazneno djelo prijetnje, oštećenik prema mjestu počinjenja kaznenog djela ili po mjestu njegova prebivališta, prijavljuje kazneno djelo u policijskoj postaji i stavlja prijedlog za gonjenje koje policija prosljeđuje državnom odvjetništvu. Ono temeljem elemenata kaznenog djela i prijedloga za progon traži dopunu, provođenje novih radnji ili podiže optužnicu. Dakle, prijedlog za progon podnosi se direktno državnom odvjetništvu ili indirektno policiji, a privatna tužba mjerodavnom sudu.

U kaznenom postupku za kaznena djela za koja se progone po službenoj dužnosti oštećenik se, uz državnog odvjetnika, pojavljuje u dvije kategorije prava:

4.2.1. Oštećenik u funkciji tužitelja

Oštećenik u funkciji tužitelja koji određenim procesnim pravima ostvaruje cilj da se okrivljeniku izrekne osuđujuća presuda.

Oštećenik u funkciji tužitelja ima određena procesna prava kojima "pomaže" kaznenom progonu kojeg obavlja državni odvjetnik:

- ...tijekom istrage ima pravo upozoravati na sve činjenice i predlagati dokaze za koje smatra da su važni kako bi se utvrdilo kazneno djelo, pronašao počinitelj i utvrdili imovinskopravni zahtjevi oštećenika (ZKP čl. 54. st. 1.)
- ...na glavnoj raspravi ima pravo predlagati dokaze, postavljati pitanja okrivljeniku, svjedocima i vještacima te iznositi primjedbe i objašnjenja glede njihovih iskaza, davati druge izjave i stavljati druge prijedloge (ZKP čl. 54. st. 2.)
- ...ima pravo razgledati spise i predmete koji služe kao dokaz (za utvrđivanje činjenica), iako mu se to pravo privremeno može uskratiti dok ne bude ispitan kao svjedok (ZKP čl. 54. st. 3.)

- ...može prisustvovati istražnim radnjama očevida i ispitivanja vještaka, a ispiti- vanju svjedoka samo ako je vjerojatno da svjedok neće doći na glavnu raspravu (ZKP čl. 198.)
- ...na kraju glavne rasprave dobiva riječ odmah poslije državnog odvjetnika, te može obrazlagati svoj imovinskopravni zahtjev i upozoriti na dokaze o krivnji optuženika (ZKP čl. 345.).

U tom smislu i u tijeku policijskog izvida oštećenik može upozoravati na sve či- njenice i dokaze koje smatra važnima kako bi se utvrdilo kazneno djelo i počinitelj(i), te tražiti da je oni provjere.

4.2.2. Oštećenik s pravom postavljanja imovinskopravnog zahtjeva

KOME OŠTEĆENIK POSTAVLJA IMOVINSKOPRAVNI ZAHTJEV?

Oštećenik ga postavlja tijelu pred kojim se vodi postupak – odnosno mjerodavnom sudu.

U KOJIM SITUACIJAMA OŠTEĆENIK POSTAVLJA IMOVINSKOPRAVNI ZAHTJEV?

Oštećenik ima pravo postavljanja imovinskopravnog zahtjeva (ZKP čl. 127. st. 2.) kada traži:

- **naknadu štete:** može se odnositi na svaku vrstu pretrpljene štete prema pravilima građanskog prava bilo da se radi o materijalnoj i/ili nematerijalnoj
- **povrat stvari:** ako ovlaštenik imovinskopravnog zahtjeva može dokazati da je bio vlasnik, posjednik ili zakonski držatelj stvari (ZKP čl. 133.)
- **poništaj određenog pravnog posla:** može se zahtijevati ako je zbog kaznenog djela nastao kakav pravni posao imovinskopravnog karaktera, npr. ako je okriv- ljenik silom (kazneno djelo iz čl. 128. Kaznenog zakona) naveo oštećenika na sklapanje ugovora o prodaji kuće i sl.

Da bi se donijela odluka o utemeljenosti imovinskopravnog zahtjeva, glavna je pretpostavka za donošenje te odluke da sud okrivljenika proglašuje krivim (ZKP, čl. 132. st. 2.). Samo tada sud može odlučiti da se imovinskopravni zahtjev prihvati u cijelosti ili djelomice ili će se u suprotnom oštećenika uputiti na građansku parnicu.

4.2.3. Tužitelj

PRIVATNI TUŽITELJ

- je stranka optužbe kod manjeg broja lakših kaznenih djela
- progon se vrši na temelju privatne tužbe
- dužan je snositi troškove kaznenog postupka.

OŠTEĆENIK KAO TUŽITELJ

- je oštećenik koji je preuzeo kazneni progon od državnog odvjetnika koji ga je odbio pokrenuti ili je od njega odustao
- u kaznenom postupku ima ista prava kao i državni odvjetnik, osim onih koja državnom odvjetniku pripadaju kao državnom tijelu (ZKP čl. 58. st. 1.), što znači, kao i kod privatnog tužitelja, da ne može u svoju korist angažirati izvidnu djelatnost redarstvenih vlasti.

Za razliku od privatnog tužitelja, oštećenik kao tužitelj nije dužan snositi troškove kaznenog postupka ako je postupak završio oslobađajućom presudom, jer je postupak vođen ne samo na njegovom, privatnom, nego i u javnom interesu. Kao osoba oštećena kaznenim djelom može biti ispitan u svojstvu svjedoka.

4.3. Postupak prilikom zaprimanja prijave za počinjeno kazneno djelo

Kao što je ranije istaknuto, vrlo je važno da se uspostave određena pravila u postupanju kako bi osigurali da se žrtve ili osobe oštećene kaznenim djelom tretiraju korektno i da ih se izvještava o tijeku rješavanja njihovog slučaja, odnosno da im se daje relevantna, točna i stalna povratna informacija, npr. kako će se obaviti policijski izvidi, koje će se mjere poduzeti kako bi se spriječila reviktimizacija i sl.

Kao prvo, policija bi uvijek trebala izvijestiti žrtvu o organizacijama koje mogu pružiti podršku i pomoć (službe socijalne skrbi, zdravstvene ustanove, skloništa za žene, i sl.). Žrtve bi također trebale rutinski biti obaviještene o mogućnostima dobivanja kompenzacije za zadiranje u privatnost, liječničke troškove, gubitak prihoda, bol i patnju, nesposobnost i druge nepogodnosti koje su rezultat kaznenog djela.

Osim usmeno danih informacija, žrtvi ili osobi oštećenoj kaznenim djelom daje se brošura. Ona sadržava informacije o primjenjivim dijelovima zakonskog procesa, o pravima i dužnostima osobe oštećene kaznenim djelom, o agencijama i organizacijama koje žrtvi mogu dati potporu i ime barem jedne osobe (nositelja spisa predmeta) u policiji koja može dati dodatne informacije.

Obično je nemoguće znati unaprijed koje informacije bi se trebale dati žrtvi kaznenog djela. Tek nakon razgovora policijski službenik odlučuje je li osoba sposobna u danom trenutku primiti sve informacije koje je policija dužna dati. Ako je žrtvi pružen samo dio informacija, treba odlučiti kad će joj se dati ostatak i da li će to biti usmeno, pisano ili oboje.

Dakle, policijski službenici prilikom zaprimanja prijave kaznenog djela upoznaju oštećene osobe da imaju pravo:

- biti upoznate s tijekom policijskog izvida
- biti upoznate sa svojom ulogom tijekom policijskog izvida
- neodgodivo dobiti potvrdu o prijavi kaznenog djela
- biti upoznate s postojanjem vladinih i nevladinih ustanova koje osiguravaju pomoć i potporu žrtvama nasilja i kriminaliteta, kao i s oblicima pomoći i potpora te vrste
- ako su oštećeni djeca ili maloljetnici vrijede jednake obveze upoznavanja, te je s istim informacijama potrebno upoznati i njihove roditelje ili zakonske zastupnike, osim ako bi to bilo u suprotnosti s dobrobiti djeteta ili maloljetnika; u takvim slučajevima obavještava se mjerodavni centar za socijalnu skrb; a isto vrijedi za osobe kojima je oduzeta poslovna sposobnost
- ako je žrtva kaznenog djela stranac, potrebno ga je o njegovim pravima upoznati na njemu razumljivom jeziku
- uložiti prigovor ukoliko je žrtva nezadovoljna

- na pravnu pomoć odvjetnika
- na pomoć i podršku bliske osobe.

4.4. Postupak tijekom izvida kaznenog djela

Policijski su službenici kod zaprimanja prijave kaznenog djela, odnosno kod obavljanja prvog razgovora s oštećenom osobom, dužni istu upitati želi li biti obaviještena o tijeku policijskog izvida i o rezultatima policijskog izvida.

U slučajevima kada oštećena osoba iz osobnih razloga ne želi primati obavijesti, one joj se ne izručuju, odnosno ne priopćavaju.

Obavještavanje o tijeku policijskog izvida i o rezultatu policijskog izvida može biti pismeno, osobno ili putem telefona. Ukoliko je obavijest dana osobno ili putem telefona, potrebno je ispuniti jedan primjerak obrasca (obavijesti) koji ostaje sastavni dio spisa, dok se pismena obavijest piše u dva primjerka, od kojih se jedan dostavlja stranci, a drugi ostaje u spisu.

Odluka oštećene osobe bilježi se u zapisnik, odnosno u službenu zabilješku o zaprimanju kaznene prijave ili u prijedlog za progon po službenoj dužnosti.

Tijekom policijskog izvida osoba oštećena kaznenim djelom informirat će se o svim mjerama, osim o onima koje je zbog pozitivnog ishoda izvida potrebno zaštititi.

Kriminalistički službenik koji vodi predmet mora u roku od 7 dana od zaprimanja prijave, odnosno od prvog razgovora s oštećenom osobom, poslati pismenu obavijest o početku policijskog izvida.

U obavijesti se navodi ustrojstvena jedinica i policijski službenik zadužen za izvidne radnje u vezi s prijavljenim kaznenim djelom. Također se navode informacije o tijeku izvida, o mogućnostima psihosocijalne pomoći i potpore koje osiguravaju različite institucije i nevladine organizacije (PRILOG 1).

U slučaju kad je oštećena osoba stranac, obavijest mu se šalje na prijavljenu adresu boravka u RH.

U slučaju kada su oštećeni djeca ili maloljetnici, pismena se obavijest šalje roditeljima, odnosno zakonskom zastupniku, osim ako je to u suprotnosti s dobrobiti djeteta ili maloljetnika.

U slučaju kad je oštećena pravna osoba, obavijest se šalje odgovornoj osobi pravne osobe, osim u slučajevima kada je to u suprotnosti s interesima izvida.

Isti policijski službenik žrtvu obavještava o rezultatima policijskog izvida, i to kod podnošenja kaznene prijave protiv poznatog počinitelja mjerodavnom državnom odvjetništvu (PRILOG 2).

U slučaju kad je oštećena osoba stranac, obavijest mu se šalje na prijavljenu adresu boravka u RH.

U slučaju kad su oštećena djeca ili maloljetnici, o rezultatima policijskih izvida obavijestit će se roditelji, odnosno zakonski skrbnik, osim ako je to u suprotnosti s dobrobiti djeteta ili maloljetnika.

5. PRIPREME I AKTIVNOSTI U PROVEDBI PROJEKTA

5.1. Uloga policijskih rukovoditelja

Osobito je važno da rukovodeći kadar jasno naznači da se u području zaštite žrtava mora **postići promjena u vrijednostima i stavovima**. Da bi policija mogla u ovom smislu ispuniti zahtjeve, potrebno je da menadžment usvoji cjelokupni pristup, odnosno da se na potporu žrtvama ne gleda kao na skupinu odvojenih mjera (npr. zaštita osobnih podataka žrtve, zabrana prilaska i sl.), nego da se kreira integrirani sustav mjera koji se sastoji od stalnog informiranja žrtava o napredovanju razrješenja slučaja, stalnoj procjeni prijetnji i rizika, da se aktivno upravlja kriminalističkim izvidima i ostvari aktivna suradnja s drugim državnim institucijama, nevladinim organizacijama i kompanijama koje osiguravaju pomoć žrtvama.

5.2. Uloga policijskih službenika

Kvalitetna zaštita žrtava koju osigurava policija velikom dijelom ovisi o sposobnosti kadra. **Ključno je da su upoznati s postupcima i policijskom ovlastima** npr. moraju znati tko može dati informacije o izvidima, postupak dobivanja novih dokumenata u slučaju krađe istih i sl. Ovo nije ništa novo, jer su sve državne institucije zakonom dužne javnosti dati informacije. Policija je na to obvezana čl. 8. Zakonom o policiji (NN 129/00.), u kojem se navodi da policija na zahtjev građana, izravno ili putem sredstava javnog priopćavanja, informira o događajima i pojavama iz svoga djelokruga koja su od interesa za građane te mjerama koje se tim povodom poduzimaju. Policija izravno informira građane i pravne osobe o pitanjima iz svoga djelokruga za rješavanje kojih postoji njihov osnovan interes. Ta pitanja regulirana su i Zakonom o pravu na pristup informacijama.

Ipak, razumljivo je da je svakom pojedinom zaposleniku teško znati sve postupke i odredbe jer ih je, između ostalog, sve više, pa je stoga potrebno **izraditi upute i informativne letke**, kako za građane, tako i za same zaposlenike. U njima će biti objašnjene procedure za različite situacije, dajući pri tome prioritet onim područjima iz kojih su najčešća pitanja stranaka.

5.3. Uređenje prostora za stranke

Na doživljaj stranke i odnosa policije prema njoj od velike je važnosti i prostor u kojem se obavlja razgovor s oštećenima. U tom je smislu potrebno **odvajanje prostora u kojima se primaju stranke od onih u kojima se primaju osumnjičene osobe**, kao i poštovanje privatnosti u slučajevima kada su osobe bile žrtve delikata nasilja i sl. Neprimjereno je obavljati razgovor sa žrtvom kaznenih djela u prostorijama u kojima se nalazi veći broj službenika i stranaka, odnosno u prostorijama u kojima se obavljaju druge aktivnosti (telefoniranje, razgovori s drugim osobama i sl.).

5.4. Medijske prezentacije

U kojoj mjeri će promjene u pristupu i radu sa žrtvama kaznenih djela utjecati na ugled policije i povjerenje u policiju uvelike ovisi i o načinu medijske prezentacije i prostoru koje će ovo pitanje dobiti u javnim glasilima.

Prije početka provedbe projekta potrebno je izraditi plan medijske prezentacije kako na državnoj razini, tako i na razini svake policijske uprave. U tom planu potrebno je, uz prezentaciju za policijske rukovoditelje, predvidjeti i prezentacije za medije kako u smislu najave projekta, tako i na početku i tijekom provedbe istog. Kvaliteti medijske prezentacije doprinijet će uključivanje predstavnika mreže institucija, od vladinih preko lokalnih, pa do onih iz nevladinog sektora.

5.5. Izrada infomaterijala za žrtve

Kako bi se olakšalo informiranje žrtava kaznenih djela, kao i drugih stranaka potrebno je **izrađivati informativne i edukativne letke**. Brošure moraju sadržavati informacije o pravima i dužnostima žrtve, o organizacijama koje mogu pružiti potporu i pomoć, brojeve telefona i adrese na koje se žrtva može obratiti, kao i savjete o samozaštitnom ponašanju i sl.

Budući da proživljeno kazneno djelo može predstavljati težak stresni događaj koji zahtjeva psihološku pomoć ili podršku žrtvi, uputno je izraditi letke kojima se žrtve informiraju i o tom području. (PRILOG 3).

5.6. Uloga kontakt-policajaca i službenika za prevenciju u zaštiti žrtava kaznenih djela

Ukoliko je žrtva suglasna i ako se radi o težim kaznenim djelima (pogotovo onima s elementima nasilja poput seksualnih delikata, razbojstava, nasilja u obitelji i sl.) kriminalistički službenik koji vodi predmet dostavit će podatke o žrtvi kontakt-policajcu ili drugom policijskom službeniku na terenu kako bi žrtvu povremeno obišao i na taj način utjecao na smanjenje straha od ponovne viktimizacije (npr. povremeni obilazak žrtve razbojstva na radnom mjestu).

Uz ove mjere koje se planiraju, potrebno je istaknuti i one iz Pravilnika o provedbi zaštitnih mjera iz Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 27/04.) po kojima policija već postupa. To su prije svega **zaštitne mjere zabrane približavanja žrtvi nasilja u obitelji, zaštitne mjere zabrane uznemiravanja ili uhođenja osobe izložene nasilju i zaštitne mjere udaljenja iz stana, kuće ili nekog drugog stambenog prostora**. Voditelj mjere bez odgode će provjeriti sigurnost žrtve i prikupiti obavijesti radi utvrđivanja postupali počinitelj u skladu s izrečenom zaštitnom mjerom. Voditelj mjere pozvat će žrtvu na suradnju zbog uspješne provedbe zaštitne mjere, podučit će je o mjerama i sredstvima njene samozaštite, načinima i sredstvima međusobnog komuniciranja za cijelo vrijeme trajanja provedbe zaštitne mjere radi osiguranja pravodobne razmjene obavijesti i poduzimanja neodgodivih mjera i radnji nužnih za njenu zaštitu. Žrtvu će se uputiti da o svakoj namjeri napuštanja boravišta prethodno obavijesti policijsku postaju zbog pravodobnog uključivanja u provedbu zaštitne mjere policijske postaje na čijem području će boraviti.

Voditelj mjere dužan je tijekom provedbe zaštitne mjere u kontaktu sa žrtvom najmanje jedanput tjedno provjeriti postupa li počinitelj u skladu s izrečenom zaštitnom mjerom.

5.7. Koordinator za rad sa žrtvama kaznenih djela

Koordinator za rad sa žrtvama kaznenih djela je osoba koja na razini policijske uprave organizira, usmjerava, koordinira, nadzire i prati rad i postupanje u području zaštite žrtava kaznenih djela.

Upravo iz razloga što se pred koordinatoru stavlja široki spektar novih i zahtjevnih obveza i radnih zadataka posebnu pozornost potrebno je posvetiti njihovom odabiru kako bi s obzirom na svoju naobrazbu, radno iskustvo, te posebna i specifična znanja i vještine mogli kvalitetno obavljati opisane poslove. Također bi bilo pozitivno da imaju osobni afinitet i dobru volju za rad s žrtvama kaznenih djela.

Nadalje, kako bi postigli ujednačenost postupanja u svim policijskim upravama i koordinatorima pružili nova specifična znanja u području zaštite žrtava kaznenih djela, neophodno je za iste organizirati stručni seminar interdisciplinarnog sadržaja s naglaskom na teme:

- projekt zaštite žrtava kaznenih djela
- psihičke posljedice žrtava kaznenih djela
- civilno društvo i suradnja s institucijama civilnog društva
- položaj i uloga oštećenih u izvidima kaznenim djela i kaznenom postupku
- komunikologija i dr.

Uloga i obveza koordinatora za rad sa žrtvama kaznenih djela usmjerena je na postizanje suradnje s drugim pružateljima usluga žrtvama te nevladinim organizacijama. Oni su odgovorni za to da potpora žrtvama funkcionira u praksi. U drugim policijama postoji i funkcija poznata kao "koordinator potpore žrtvama" i dužnost mu je da djeluje kao poveznica između policije i lokalnih shema zaštite žrtava.

Obveze koordinatora za rad sa žrtvama kaznenih djela:

- prikuplja podatke od ustrojstvenih jedinica o poduzetim mjerama
- objedinjuje podatke o žrtvama koje su zatražile bilo koji oblik pomoći te podatke o institucijama u koje su žrtve upućene
- redovno kontaktira i usklađuje oblike suradnje s mrežom pomoći
- ažurira i popunjava bazu podataka s institucijama koje pružaju pomoć
- podnosi redovna izvješća o provedbi zaštite žrtava za razinu policijske uprave (mjesečno, tromjesečno, godišnje).
- evalvacija (istraživanje i kontrola uspjeha na početku, tijekom i na kraju projekta), što podrazumijeva anketiranje žrtava i drugih stranaka te policijskih službenika; potrebne su i usporedbe s ustrojstvenim jedinicama u kojima se projekt ne provodi
- prati učinke rada na zaštiti žrtava indikatorima za mjerenje (stavovi građana, broj predstavljeni i pritužbi građana, broj operativnih informacija primljenih od građana, stavovi policijskih službenika o ulozi i značenju žrtve za kvalitetno provođenje izvidnih mjera).

6. RAZVOJ MREŽE INSTITUCIJA

6.1. Pretpostavke

Radi pružanja raznovrsnih oblika pomoći žrtvama kaznenog djela potrebno je stvoriti mrežu institucija od vladinih, lokalnih pa do institucija iz nevladinog sektora s obzirom na to da policija u okviru vlastitog sustava ne raspolaže mogućnostima direktne pomoći žrtvama, osim savjetodavne.

U tom smislu potrebno je:

- izraditi popis službi koje pružaju pomoć s opisom njihovih aktivnosti i usluga, te ga dati na korištenje policijskim službenicima
- razvijati suradnju sa službama za pomoć
- razvijati suradnju s udrugama koje zastupaju interese osjetljivih skupina
- stanovništva (žena, djece, starijih osoba, manjinskih skupina).

Osobe oštećene kaznenim djelima kod kojih je povrijeđen osobni integritet policijski službenici moraju upoznati i s mogućnošću psihosocijalne pomoći i potpore. Te usluge pružaju različite vladine institucije i nevladine organizacije za pomoć žrtvama nasilja i kriminaliteta.

7. ZAKLJUČAK

U suvremenom društvu policijski prioriteti više nisu usmjereni samo na tradicionalne aktivnosti otkrivanja i uhićenja počinitelja, već se naglasak stavlja i na nove prioritete, tj. zaštitu žrtava, smanjenje štete i posljedice nastale kaznenim djelom.

Time policija nastoji zaživjeti kao javni servis građana, na što je obvezuje i Zakon o policiji, kojim je u čl. 8. određeno da policija na zahtjev građana izravno ili putem sredstava javnog priopćavanja informira o događajima i pojavama iz svog djelokruga koja su od interesa za građane te mjerama koje se tim povodom poduzimaju. Isto tako, policija izravno informira građane i pravne osobe o pitanjima iz svog djelokruga za rješavanje kojih postoji njihov osnovan interes.

Ispunjavanjem gore navedenih tradicionalnih zadaća i promjenom načina rada prema novim prioritetima nastoji se, kroz zaštitu žrtava kaznenih djela i pružanjem bolje usluge građanima kojima je potrebna pomoć policije, unaprijediti poštovanje ljudskih prava. Na taj način građani postaju učinkovit mehanizam kontrole rada policije, kako kroz aktivnu ulogu u izvidu kaznenog djela u kojem se pojavljuju kao oštećene osobe, tako i u informiranju o tijeku postupka i svojim pravima i obvezama.

PRILOG 1.



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA
POLICIJSKA UPRAVA _____

Broj: _____

Datum: _____

(Ime, prezime, adresa oštećene osobe)

PREDMET: Obavijest o tijeku policijskog izvida,
dostavlja se

Poštovani/poštovana gospodine/gospođo _____ ,

Ovim Vas obavještavamo da će policijske izvide kaznenog djela počinjenog na Vašu štetu voditi kriminalist/policijski službenik _____ PU zagrebačke, telefon _____. Policijski izvidi kaznenog djela vode se pod brojem _____.

U slučaju eventualnih pitanja vezanih za kazneno djelo, molimo Vas obratite se na navedeni broj telefona, a po završetku policijskih izvida na Vaš zahtjev upoznat ćemo Vas s rezultatima.

Također, kao osoba oštećena kaznenim djelom možete koristiti usluge psihosocijalne pomoći i savjetovanja u različitim ustanovama (zdravstvene institucije, socijalna služba, nevladine organizacije za pomoć žrtvama nasilja). Neke od njih Vam mogu pružiti pomoć i podršku kod različitih postupaka koji prate prijavu kaznenog djela. Informacije o tim organizacijama možete dobiti kod policijskog službenika koji radi na Vašem slučaju.

U slučaju da imate bilo kakvih pitanja ili možete pružiti informacije koje bi mogle pomoći u policijskim izvidima, molimo Vas obratite se mjerodavnom sektoru kriminalističke policije/mjerodavnoj policijskoj postaji ili policijskom službeniku koji radi na Vašem predmetu.

Nadamo se da će Vam naša pomoć olakšati postupke koji slijede, a koji su izazvani situacijom u kojoj se nalazite kao osoba oštećena kaznenim djelom.

S poštovanjem

NAČELNIK

PRILOG 2



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA
POLICIJSKA UPRAVA _____

Broj: _____

Datum: _____

(Ime, prezime, adresa oštećene osobe)

PREDMET: Obavijest o tijeku policijskog izvida,
dostavlja se

Poštovani/poštovana gospodine/gospodo _____ ,

Ovim Vas obavještavamo da smo na temelju izvida o sumnji u kazneno djelo kažnjivo po KZ-u čl. _____ počinjeno na Vašu štetu, dana _____ Općinskom/Županijskom državnom odvjetništvu u _____ podnijeli kaznenu prijavu.

Za sve daljnje informacije o tijeku kaznenog postupka obratite se Općinskom/Županijskom državnom odvjetništvu pozivom na naš broj _____ od _____.

S poštovanjem

NAČELNIK

PRILOG 3

LETAK ZA ŽRTVE KAZNENOG DJELA **PSIHOLOŠKA POMOĆ ŽRTVAMA KAZNENOG DJELA**

Kazneno djelo je za žrtvu težak stresni događaj. Takav događaj može ugroziti nas i one koji su nam bliski, dovodi u pitanje osjećaj sigurnosti i predvidljivosti svijeta u kojem živimo. Kad doživimo takav težak stresni događaj suočavamo se s vlastitom bespomoćnošću.

Kako je takva situacija ugrožavajuća, tako naš organizam reagira velikom žestinom i na svim razinama – tjelesnoj, misaonoj i emocionalnoj. Aktivira se nagon za samoodržanjem i organizam prijeđe u obrambeni način funkcioniranja. Zato nam se ponekad čini da nakon teških stresnih, tj. traumatskih događaja razmišljamo i reagiramo neobično i da su neke reakcije izvan naše kontrole.

MOGUĆE REAKCIJE NA TRAUMATSKI DOGAĐAJ

Emocionalne:

- briga za vlastitu sigurnost i sigurnost bliskih osoba
- strah da bi se sličan događaj mogao ponoviti
- tuga, ljutnja, razdražljivost
- osjećaj krivice (jer mislimo da smo možda nešto mogli učiniti ili da smo nešto pogrešno učinili)
- stid: radi bespomoćnosti, jakih emocija ili potrebe za pomoći
- tjeskoba i zbuđenost – radi tragičnosti i neočekivanosti događaja.

Misaone:

- rastresenost, nedostatak koncentracije
- često sjećanje na događaj i potreba da pričamo o tome
- gubitak interesa za aktivnosti koje su nam ranije bile zanimljive
- zaboravljivost
- doživljaj besmisla, pesimizam
- postavljanje pitanja o smislu života, sudbini i sl.

Tjelesne:

- povećana sklonost nezgodama
- probavne smetnje, gubitak apetita ili pretjerano uzimanje hrane
- mučnina, glavobolja
- neodređene pritužbe i bolovi
- stalni umor
- noćne more i problemi spavanja
- mišićna napetost
- pretjerano znojenje.

U ponašanju:

- teškoće u kontroli agresije
- sklonost povlačenju i osamljivanju
- pretjerana ovisnost o drugim ljudima
- plačljivost
- smanjeno sudjelovanje u uobičajenim aktivnostima, na poslu.

ZAPAMTITE:

Sve su to **normalne, uobičajene** reakcije na nenormalnu situaciju i, premda bolne, one su dio prirodnog procesa suočavanja s traumom. Njih se ne dá izbjeći. Kako su ove reakcije dio biološke obrane organizma, javljaju se kod svih ljudi, od male djece do odraslih i starijih.

I DIJETE MOŽE BITI ŽRTVA KAZNENOG DJELA.

Bez obzira na to je li bilo u neposrednoj blizini, kao svjedok samog događaja ili je "samo" čulo što se dogodilo, dijete je sada osjetljivije i ranjivije nego ranije.

MOGUĆE REAKCIJE DJETETA NA TRAUMATSKI DOGAĐAJ SU:

- osjećaj tjeskobe i briga za vlastitu sigurnost i sigurnost bliskih osoba
- veći strah od odvajanja nego ranije
- više neugodnih emocija (tuga, strahovi, ljutnja...)
- stalna briga da bi se traumatski događaj mogao ponoviti
- slabija koncentracija i pažnja
- postavljanje pitanja o umiranju, smislu života, sudbini
- često sjećanje na događaj i potreba da često priča o tome
- doživljaj besmisla; promijenjena slika budućnosti
- briga za vlastitu sigurnost i sigurnost bliskih osoba
- žali se na neodređene bolove
- stalni umor i nezainteresiranost za okolinu
- gubitak interesa za igru i druženje
- tjelesne smetnje: glavobolja, bol u trbuhu, umor
- promjene apetita i sna, noćna buđenja i strahovi
- stalni nemir, plačljivost, uznemirenost, povučенost, pokazivanje ljutnje, agresivnost...
- povećana osjetljivost na zvukove (buka, zvuk sirene...)
- više suprotstavljanja odraslima
- ponaša se kao da je mlađe (tepanje, sisanje prsta, ponovno mokrenje u krevet i sl.).

ZAPAMTITE:

Navedene reakcije su **uobičajene** nakon traumatskih događaja. Međutim, sva djeca ne reagiraju jednako. Nekim će se roditeljima činiti da njihovo dijete uopće nije pogođeno traumatskim događajem. To može značiti da je dijete u šoku i da će reagirati kasnije, za nekoliko dana ili čak nakon mjesec dana. Sve je to normalno u ovoj situaciji.

ŠTO MOŽETE UČINITI DA OLAKŠATE OPORAVAK?

Izražavanje osjećaja, premda se čini da će nas preplaviti, neće nas dovesti do gubitka kontrole ili pameti. Međutim, zaustavljanje i prigušivanje osjećaja može dovesti do psihičkih i fizičkih teškoća. Tako npr. plakanje dovodi do olakšanja, ali ima i drugih stvari koje možete učiniti kako biste se osjećali bolje:

- razgovarajte o svojim osjećajima i sjećanjima s prijateljima, članovima obitelji, kolegama na poslu ili ih izrazite na način koji je Vama najprimjereniji – ne potiskujte ih
- uzmite dovoljno vremena za odmaranje i pronađite način odmora koji Vam najviše odgovara – sjetite se kako ste to inače radili u nekim kriznim situacijama
- brinite o sebi, rekreirajte se
- neka Vam dan teče toliko uobičajeno koliko je moguće (obavljajte razne svakodnevne aktivnosti)

- izrazite svoje potrebe jasno i otvoreno prijateljima, u obitelji, na poslu; podrška drugih, naročito onih koji su imali slična iskustva, donosi olakšanje
- pokušajte izdržati bol bez povećane količine cigareta, alkohola – dugoročno gledajući, oni usporavaju oporavak
- ovo nije vrijeme za donošenje velikih odluka, budite strpljivi sa sobom i odgodite veće odluke za kasnije. Orijehtirajte se na manje važne odluke kako biste postepeno preuzimali kontrolu nad životom.

ZAPAMTITE:

Ne zagovarajte uvriježeni stav da "sve treba zaboraviti!" Tako se bezuspješno borite protiv prirode jer teške događaje zapravo ne možemo zaboraviti. S njima samo možemo naučiti uspješno živjeti!

KADA ZATRAŽITI STRUČNU POMOĆ?

- Ako se ne možete nositi sa silinom osjećaja ili tjelesnih reakcija ili ako oni ne počnu slabiti, ako osjećate kroničnu napetost, konfuziju, iscrpljenost ili "prazninu"...
- Ako ste nakon mjesec dana i dalje "zaleđeni" i ne osjećate nikakve emocije ili se stalno trudite spriječiti osjećaje da izbiju na površinu...
- Ako se noćne more i poremećaji sna nastave te ako Vam se nenamjerne slike i misli vraćaju istom učestalošću...
- Ako nemate prijatelja ili člana obitelji s kojim biste mogli podijeliti misli i osjećaje, a osjećate potrebu za tim...
- Ako se Vaši odnosi s drugima bitno poremete ili ako lošije funkcionirate na poslu...

TADA JE DOBRO POTRAŽITI STRUČNU POMOĆ!

Ako ste prijatelj ili član obitelji žrtve – i Vi možete pomoći!

- Ako je Vama bliska osoba žrtva kaznenog djela – slušajte je, razgovarajte s njom! Prepričavanjem i razgovorom o događaju ljudi pokušavaju ovladati događajem, razumjeti što se dogodilo. Razgovorom smanjuju svoj osjećaj usamljenosti.
- Nemojte ih poticati da ne misle na događaj i da ga zaborave.
- Potičite razgovor pitanjem: "O čemu razmišljate?", a ne: "Kako se osjećate?" – lakše je govoriti o mislima, nego o osjećajima.
- Recite da Vam je žao što se sve to dogodilo i da želite pomoći.
- Pokažite žrtvi da nije sama u onome što joj se dogodilo, da ste tu za nju, ali i dozvolite da bude sama ako to želi.
- Pokušajte ne shvatiti osobno izljeve osjećaja žrtve (npr. bijes, impulzivnost...).
- Recite žrtvi da nije kriva zbog onoga što se dogodilo. Pazite da misli o krivnji ne negirate govoreći: "To je glupost".
- Pomozite žrtvi u obavljanju svakodnevnih poslova.

- Često se javljaju misli o osveti. Nipošto ih ne potičite nego, umjesto o osveti, nastavite razgovarati o ljutnji i bespomoćnosti koju osjeća.
- Potičite ih da donose male odluke o svakodnevnom životu (što će jesti, što će raditi) jer tako postupno vraćaju kontrolu nad vlastitim životom koju je traumatski događaj poljuljao.
- Ako su skloni donositi velike i važne odluke, saslušajte ih, ali i recite da ovo nije baš dobro vrijeme za takve odluke ili jednostavno recite: "Vidjet ćeš još ..."

Vaš osjećaj mira, sigurnosti i organiziranosti pomoći će žrtvi da se osjeća zaštićeno.

Letak je izrađen u suradnji sa Poliklinikom za zaštitu djece grada Zagreba.