

# Potrebe žrtava i zadovoljstvo pruženom podrškom od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima

**Nikica Hamer Vidmar**

Ministarstvo pravosuđa RH, Služba za podršku žrtvama i svjedocima  
✉ E-mail: nikica.hamer@pravosudje.hr

**Martina Bajto**

Ministarstvo pravosuđa RH, Služba za podršku žrtvama i svjedocima

## Sažetak

Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima osnovani pri županijskim sudovima pružaju emocionalnu i praktičnu podršku, informacije o pravima i tehničke informacije, te upućuju žrtve, svjedoke, oštećenike i osobe u njihovoj pratnji na druge specijalizirane institucije i organizacije ovisno o njihovim potrebama. Ciljevi istraživanja bili su istražiti način informiranja žrtava i svjedoka o dostupnoj podršci, razloge i motive za traženjem podrške od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima, istražiti kako se žrtve i svjedoci osjećaju prije, tijekom i nakon svjedočenja, dobiti uvid u njihova iskustva svjedočenja na sudu, istražiti njihove potrebe za podrškom i korisnost pružene podrške koju su dobili od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku (N = 101) žrtava, svjedoka, oštećenika i osoba u pratnji koji su primili podršku od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Anketni upitnik, konstruiran za potrebe ovog istraživanja, ispitanici su popunjavali nakon završetka rasprave. Rezultati su pokazali da su žrtve, svjedoci i oštećenici o postojanju odjela za podršku žrtvama i svjedocima najčešće bili informirani putem poziva za sud, međutim većina ih je kontakt sa službenicima odjela ostvarila tek na sudu, kada su im službenici odjela i volonteri sami pristupili. Nakon zaprimanja poziva za sud i prije svjedočenja iskazivali su o osjećajima uznemirenosti, nivoze, straha i zbunjenosti te su naveli da su se za vrijeme svjedočenja osjećali uznemireno, kao da ponovno proživljavaju događaj o kojem svjedoče i da jedva čekaju da sve završi. Nakon svjedočenja najčešće su iskazivali o osjećaju olakšanja. Navode da su im izuzetno pomogli sljedeći oblici podrške pruženi od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima: informacije, čekanje na svjedočenje odvojeno od drugih, emocionalna podrška te prisustvo službenika odjela / volontera s njima u sudnici tijekom ispitivanja. Iskazali su da su jako zadovoljni pruženom podrškom od strane odjela i da bi obraćanje odjelu preporučili i drugim osobama koji se nađu u sličnoj situaciji.

**Ključne riječi:** podrška žrtvama i svjedocima, svjedočenje na sudu, potrebe žrtava, reakcije žrtava

## Uvod

Sukladno svjetskim i europskim trendovima prepoznavanja važnosti uloge žrtve u kaznenom postupku i razvoja adekvatnih sustava podrške (Bednarova, 2011; Lindgren i Nikolić-Ristanović, 2011), te preporukama i smjernicama<sup>1</sup> za pružanje adekvatne podrške i pomoći kao i zbog potrebe osiguranja podrške žrtvama i svjedocima ratnih zločina u Republici Hrvatskoj sustav podrške žrtvama i svjedocima počeo se razvijati od 2006. godine. Tada se osniva Odjel za podršku svjedocima

<sup>1</sup> *United Nations Declaration of Basic Principles of Rights of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power (1985); Committee of Ministers Recommendation No. R (85) 11 to the Members States of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure; Council of Europe Committee of Ministers, Recommendation R. (87) 21 on Assistance to Victims and the Prevention of Victimisation; European Parliament resolution on the Commission communication to the Council, the European Parliament and the Economic and Social Committee on crime victims in the European Union: Reflexions on standards and action (COM(1999) 349 — C5-0119/1999 — 1999/2122(COS)); Council Framework Decision (2001/220/JHA) of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings.*

i sudionicima u postupcima za kaznena djela ratnih zločina u Ministarstvu pravosuđa<sup>2</sup>, a nakon toga u razdoblju od 2009. — 2011. osniva se i sedam odjela za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima (2009. god. u Zagrebu, Osijeku, Vukovaru i Sisku i 2011. god. u Zadru, Splitu i Rijeci). Temelj za hrvatski model sustava podrške bili su slični sustavi u zemljama Europske Unije koje su tada već imale razvijene sustave i dugogodišnja iskustva u tom području, i to Velika Britanija, Švedska i Nizozemska. Različiti modeli sustava podrške postoje i u drugim zemljama sukladno njihovim nacionalnim zakonodavstvima i ulozi pojedinih tijela u kaznenom postupku.<sup>3</sup>

Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima u Hrvatskoj svoj rad temelje na saznanjima o potrebama žrtava i svjedoka i stoga pružaju informacije o pravima, tehničke informacije, emocionalnu i praktičnu podršku, referiraju žrtve na druge nadležne službe i organizacije. Odjeli rade u skladu s važećim propisima<sup>4</sup>, koji su bili osnova za njihov rad prilikom osnivanja, te svoj rad dalje usklađuju i s novim zakonskim izmjenama. Značajnu promjenu i napredak u Republici Hrvatskoj donijele su izmjene Zakona o kaznenom postupku<sup>5</sup> kojima se uvodi pojam žrtve koja dobiva značajna prava, te ujedno i pravo na: *“djelotvornu psihološku i drugu stručnu pomoć i potporu tijela, organizacije ili ustanove za pomoć žrtvama kaznenih djela u skladu sa zakonom”*. Time se i uloga odjela za podršku dodatno mijenja u smjeru aktivnijeg pružanja informacija žrtvama o njihovim pravima. U skladu s time izrađene su i izmjene Sudskog poslovnika<sup>6</sup> 2015. godine u dijelu koji se odnosi na djelokrug poslova odjela za podršku žrtvama i svjedocima koje su bile i temelj za donošenje Pravilnika o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima<sup>7</sup>, u kojem je definirano značenje pojmova emocionalna podrška i praktične informacije, kao i način postupanja odjela za podršku te način odabira, edukacije i upravljanja radom volontera. Razvoj sustava podrške i rad odjela nije uvijek bio prihvaćan s odobravanjem i ponekad je nedostajalo razumijevanja za osnovnu premisu i svrhu postojanja odjela, a to su razumijevanje i zadovoljavanje potreba žrtava za informacijom i podrškom. Dodatna potvrda postavljenim principima, svrsi i načinu rada odjela za podršku bilo je i donošenje Direktive o zaštiti žrtava<sup>8</sup> koja detaljno propisuje obveze članica Europske unije o minimalnim pravima žrtava kao i način postupanja u svrhu zaštite žrtava i osiguranja besplatne i dostupne podrške od strane službi za podršku.

Zahvaljujući brojnim podacima iz prakse, ali također i iz literature (Bednarova, 2011; Newburn, 1993; Shapland i Hall, 2007; De Valve, 2005; Pavićević i Bobić, 2011) koji govore o posljedicama

2 Sada je to Služba za podršku žrtvama i svjedocima s dva odjela: Odjelom za razvoj i koordinaciju sustava podrške žrtvama i svjedocima i međunarodnu suradnju i Odjelom za novčane naknade i štete

3 Podrška i pomoć žrtvama — službe za podršku u Engleskoj, Walesu, Sjevernoj Irskoj, Češkoj, New Yorku (2002). Temida — časopis o viktimizaciji, ljudskim pravima i rodu, 2., Dostupno na mrežnoj stranici Viktimološkog društva Srbije: [http://www.vds.rs/File/Tem0207\\_0.pdf](http://www.vds.rs/File/Tem0207_0.pdf), stranici pristupljeno 20.2.2018.; FRA (Agency for Fundamental Rights) (2015): *Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims. Luxembourg: Publications Office of the European Union. European Union Agency for Fundamental Rights*; popis organizacija koje su članovi Victim Support Europe dostupan je na mrežnoj stranici Victim Support Europe <https://victimsupport.eu/find-an-organisation>, stranici pristupljeno 15.2.2018.

4 Sudski poslovnik (NN 158/2009) sukladno čl. 37. zadaća odjela je osiguravanje emocionalne podrške svjedocima i žrtvama, pomoć u organizaciji pristupa sudu starijim, invalidnim i teško pokretnim osobama te praktična pomoć i snalaženje u sudskoj zgradi, s ciljem izbjegavanja mogućnosti da svjedočenje izazove dodatne negativne posljedice, novu patnju ili traumu svjedoku odnosno žrtvi.

5 NN 152/08, 145/13. Odredbe koje se odnose na prava žrtve u predmetima za kaznena djela iz članka 21. Zakona o Uredu za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminaliteta stupile su na snagu 1.7.2009. godine, dok su odredbe koje se odnose na prava žrtve u predmetima za sva druga kaznena djela stupile na snagu 1. rujna 2011.

6 Sudski poslovnik (NN 35/15) u čl. 20. st. 3. navodi: „Odjel za podršku žrtvama i svjedocima osigurava emocionalnu podršku i daje opće procesne (sukladno odredbama Zakona o kaznenom postupku), tehničke i praktične informacije žrtvama i svjedocima i članovima njihovih obitelji.”

7 Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima (NN 133/15)

8 Direktiva 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP

koje žrtve kaznenih djela trpe kao i njihovim potrebama i reakcijama, odjeli za podršku usmjerili su svoj rad na utvrđivanje potreba žrtve i prilagođavanje informacija i podrške u skladu s utvrđenim potrebama. Žrtve se ne kategoriziraju prema vrsti kaznenog djela. Podrška se pruža svim žrtvama i svjedocima neovisno o vrsti kaznenog djela, uključujući i žrtve prekršaja obiteljskog nasilja.

Unatoč postojećim podacima iz literature (McCartan, Hoggett, Rumney i Marcon, 2016; Langton, 2011) i praksi i iskustvima odjela za podršku koja pokazuje važnost i korist pružanja podrške žrtvama<sup>9</sup>, postojala je potreba dobiti i objektivniju sliku o učincima pružene podrške i to od samih žrtava. Istraživanje je provedeno u razdoblju od 2012. do 2016. godine. Cilj je bio utvrditi koje su točno potrebe i reakcije žrtava kaznenih djela, kako su se osjećali na sudu te koliko im je koristila pružena podrška. Nalazi će se koristiti za kreiranje daljnjih smjernica za rad odjela za podršku i poticanje razvoja politika koje će osigurati razvoj potrebnih usluga i oblika pomoći žrtvama u skladu s njihovim potrebama.

## **Metoda**

### **Predmet i cilj istraživanja**

U ovom radu analiziraju se iskustva žrtava, svjedoka, oštećenika i osoba u pratnji koji su primili podršku od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima.

Ciljevi istraživanja bili su istražiti način informiranja o dostupnoj podršci, razloge i motive za traženjem podrške od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima, istražiti kako se žrtve i svjedoci osjećaju prije, tijekom i nakon svjedočenja, dobiti uvid u njihova iskustva svjedočenja na sudu, istražiti potrebe žrtava / svjedoka / oštećenika / osoba u pratnji za podrškom i korisnost pružene podrške koju su dobili od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima.

### **Uzorak**

Uzorak ispitanika bio je prigodan. U istraživanju je sudjelovao 101 ispitanik, odnosno žrtve / svjedoci / oštećenici / osobe u pratnji koji su primili podršku od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Uzorak je uključio 29 (29,6 %) muških i 69 (70,4 %) ženskih ispitanika, u dobi od 15 do 70 godina (prosječna dob  $M = 40,44$   $SD = 14,44$ )<sup>10</sup>. Zastupljenost prema stupnju obrazovanja bila je sljedeća: nezavršena osnovna škola 1 %, završena osnovna škola 10,2 %, nezavršena srednja škola 6,1%, završena srednja škola 56,1 %, viša škola ili fakultet 25,5 %, magisterij ili doktorat 1 %.

---

9 Na temelju usmenih i pisanih riječi zahvale žrtava i svjedoka nakon pružene podrške, rjeđim odgovorima svjedočenja te većoj spremnosti žrtava na svjedočenje nakon kontakta sa službenicima odjela za podršku, njihovom smirenijem i sabranijem iskazivanju i spremnosti sudaca na suradnju s odjelima zbog uočenog doprinosa odjela za podršku.

10 Podaci su iskazani za 98 ispitanika budući da troje ispitanika nije navelo podatke o spolu i dobi.

U ukupnom uzorku, u statusu svjedoka<sup>11</sup> bile su 43 osobe (42,6 %), u statusu oštećenika<sup>12</sup> 42 (41,6 %), u statusu osobe u pratnji<sup>13</sup> 8 osoba (7,9 %) te 4 osobe u statusu žrtve<sup>14</sup> (4 %). Za 4 (4 %) ispitanika podatak nije naveden.

Rasprava na kojoj su žrtve / svjedoci / oštećenici / osobe u pratnji sudjelovali u 58 % slučajeva održana je na županijskom sudu, u 39 % slučajeva na općinskom kaznenom sudu dok je u 3 % slučajeva navedena oznaka „ostalo“. U trenutku ispunjavanja upitnika, 75 % ispitanika u postupku je sudjelovalo u fazi rasprave, dok je 25 % upitnik ispunjavalo u fazi istražnog/dokaznog ročišta. S obzirom na prethodno iskustvo svjedočenja na sudu, 52 (51,5 %) ispitanika odgovorilo je da se radi o njihovom prvom susretu / prvom svjedočenju, 28 (27,7 %) da su prethodno svjedočili samo jednom, a 19 (18,8 %) da su prethodno svjedočili dva i više puta. Dva ispitanika nisu dala odgovor na navedeno pitanje.

Zastupljenost ispitanika prema kaznenim djelima zbog kojih se vodi kazneni postupak nije moguće u potpunosti prikazati zbog nemogućnosti jednoznačnog određenja vrste kaznenog djela kod dijela ispitanika<sup>15</sup>. Dostupni podaci pokazuju da su u uzorku ovog istraživanja ispitanici najčešće bili pozivani na sud vezano za kaznena djela ratnog zločina (f = 16), silovanja (f = 10), bludnih radnji (f = 8) i teške tjelesne ozljede (f = 7), prijetnje, pokušaja ubojstva i povrede dužnosti uzdržavanja (f = 4), kao i zbog drugih kaznenih djela koja sežu od blažih poput krađe do težih poput teškog ubojstva.

## Instrument

Za potrebe istraživanja konstruiran je anketni upitnik<sup>16</sup> namijenjen osobama koje su primile podršku od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima, a sastoji se od ukupno 27 pitanja. Prvi dio pitanja odnosi se na socio-demografske varijable: spol, dob, stupanj obrazovanja. Drugi dio pitanja odnosi se na kazneni postupak: fazu postupka, važeći zakon prema kojem se vodi postupak, u kojem statusu osoba dolazi, vrstu suda, vrstu kaznenog djela, prethodno iskustvo svjedočenja. Ostalim pitanjima ispituje se način informiranja o dostupnoj podršci, razlozi i motivi za traženjem podrške, kako se žrtve i svjedoci osjećaju prije, tijekom i nakon svjedočenja i korisnost pružene

11 Osnovni propis, a koji je bio na snazi u trenutku provođenja istraživanja je Zakon o kaznenom postupku (»Narodne novine«, br. 152/2008, 76/2009, 80/2011, 91/2012, 143/2012, 56/2013, 145/2013, 153/2014; u daljnjem tekstu: ZKP/08) uređuje značenje zakonskih izraza u kaznenom postupku. Sukladno čl. 283. st. 1. ZKP/08, kao svjedoci pozivaju se osobe za koje je vjerojatno da mogu dati obavijesti o kaznenom djelu, počinitelju i o drugim važnim okolnostima.

12 Prema čl. 202. stavku 2. t. 11. ZKP/08 oštećenik je definiran kao žrtva ili druga osoba, ako je njihovo osobno ili imovinsko pravo povrijeđeno ili ugroženo kaznenim djelom, a sudjeluje u svojstvu oštećenika u kaznenom postupku.

13 Osobe u pratnji žrtve su najčešće članovi obitelji ili druge bliske osobe.

14 Pojam žrtve definiran je odredbom članka 202. st. 2. t. 10. ZKP/08, prema kojem je žrtva kaznenog djela osoba koja zbog počinjenja kaznenog djela trpi fizičke i duševne posljedice, imovinsku štetu ili bitnu povredu temeljnih prava i sloboda. U najnovijim izmjenama ZKP-a (NN 70/17) u članku 202. st. 2. t. 11. definicija žrtve se dodatno širi u skladu s Direktivom o zaštiti žrtava 2012/29/EU

15 Kaznena djela različito su definirana i numerirana u različitim verzijama Kaznenog zakona. Budući da je istraživanje provedeno u razdoblju od 2012.-2016. godine, tijekom provedbe istraživanja u 2013. godini došlo je do izmjena Kaznenog zakona (u daljnjem tekstu KZ). KZ (NN 110/97) prestao je važiti 1. siječnja 2013. godine stupanjem na snagu novog KZ-a (NN 125/2011), a do kraja trajanja istraživanja (2016. godine) stupile su na snagu i dodatne izmjene KZ-a (NN 144/12, 56/15, 61/15). Također, Osnovni krivični zakon Republike Hrvatske (NN 31/1993) odnosi se na kaznena djela počinjena do vremena donošenja Kaznenog zakona (NN 110/97) i obuhvaćaju primjerice kaznena djela ratnog zločina. Od ispitanika se tražilo da navedu vrstu kaznenog djela, međutim mnogi su navodili članak zakona bez opisa riječima, stoga za neka kaznena djela nije bilo moguće jednoznačno odrediti o kojem kaznenom djelu se radi, budući da su postupci vođeni i za kaznena djela koja su se mogla dogoditi i više godina prije samog suđenja.

16 Upitnik je izrađen 2011. godine. Važno je napomenuti da je tijekom provedbe istraživanja u navedenom razdoblju došlo do izmjena zakonodavnog okvira (stupanje na snagu novog Kaznenog zakona 2013. godine, Pravilnika o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima 2015. godine, novog Sudskog poslovnika, dopuna i izmjena Zakona o kaznenom postupku), stoga se na navedene izmjene referiramo u tekstu i prilikom interpretacije nalaza istraživanja. Određeni izrazi korišteni u upitniku više nisu u upotrebi, te se u ovom članku koriste trenutno važeći izrazi.

podrške koju su dobili od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Pitanja su oblikovana u formi višestrukog izbora, zatim višestrukog izbora s mogućnošću nadopune odgovora, pitanja otvorenog tipa te korištenjem Liketove skale. Likertova skala od 1 do 5 stupnjeva korištena je u pitanjima kojima se provjeravalo u kojoj mjeri su žrtvama / svjedocima / oštećenima / osobama u pratnji određeni oblici podrške bili potrebni i koliko su im pomogli, pri čemu 1 označava „izuzetno nepotrebno“, a 5 „izuzetno potrebno“, te 1 „uopće mi nije pomoglo“, 5 „jako mi je pomoglo“. Pitanja otvorenog tipa odnose se na vrstu kaznenog djela/prekršaja te primjedbe i sugestije za budući rad. Sadržaj pitanja i ponuđeni odgovori formulirani su prema cilju istraživanja, a na temelju ranijeg iskustva stečenog pružanjem podrške žrtvama i svjedocima u odjelima za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima.

## Postupak

Službenici odjela za podršku žrtvama i svjedocima neposredno su pristupali osobama kojima su prethodno pružili podršku uz molbu da sudjeluju u istraživanju. Ispitanici su anketne upitnike ispunjavali samostalno, na sudu, nakon davanja iskaza. Već prilikom početka primjene upitnika utvrđeno je da postoje objektivni problemi i zapreke u prikupljanju podataka jer žrtve i svjedoci nakon davanja iskaza i nakon što se njihovo emocionalno stanje stabilizira, žele što prije napustiti zgradu suda. To je utjecalo na veličinu uzorka, zbog čega su podaci prikupljeni kroz duži vremenski period, u razdoblju od 2012. — 2016. godine. Radi osiguranja što veće objektivnosti i poštivanja privatnosti žrtava i njihovog emocionalnog stanja nakon svjedočenja, odlučeno je dati mogućnost žrtvama i svjedocima da upitnike ponesu sa sobom i nakon popunjavanja pošalju poštom u kuvertiranim omotnicama. Zbog slabog odaziva odustalo se od ove metode.

Provedena je deskriptivna analiza podataka (frekvencije, postoci, medijan, mod) i testirane su razlike s obzirom na spol korištenjem Mann-Whitney U testa. Razlike među zavisnim uzorcima testirane su Wilcoxonovim testom ekvivalentnih parova.

## Rezultati i rasprava

### Razlozi traženja podrške od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima

Jedan od ciljeva istraživanja bio je ispitati razloge obraćanja žrtava / svjedoka / oštećenika / osoba u pratnji odjelima za podršku žrtvama i svjedocima, kao i načine na koje su informirani o postojanju odjela za podršku žrtvama i svjedocima.

**Tablica 1. Način informiranja o postojanju odjela za podršku žrtvama i svjedocima (N = 98)**

NAČIN NA KOJI SU SAZNALI O POSTOJANJU ODJELA	f	%
Na pozivu suda sam vidio/la obavijest	67	68,4
Uputio me sudac/kinja, državni odvjetnik/ca, odvjetnik/ca	15	15,3
Putem interneta	3	3,0
Drugačije (moguća dopuna odgovora)	13	13,3
<b>UKUPNO</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

Kao što je prikazano u tablici 1, najveći broj ispitanika (68,4 %) za postojanje odjela za podršku žrtvama i svjedocima saznao je putem obavijesti na pozivu suda.<sup>17</sup> 15,3 % žrtava na odjel je uputio/la sudac/kinja, državni odvjetnik/ca, odvjetnik/ca, 3 % je za odjel saznalo putem interneta, dok je 13,3 % saznalo drugačije. Drugi načini na koje su saznali za postojanje odjela su informacije dobivene od: policije<sup>18</sup> (f = 1), organizacije civilnog društva (f = 2), obrazovne ustanove-fakulteta (f = 1), dok je značajan broj njih informiran tek prilikom dolaska na sud<sup>19</sup> (f = 9) (pri tome osobe koje su informaciju dobile prilikom dolaska na sud navode da su o odjelu informirane od strane: službenika osiguranja pravosudnih tijela (f= 3), službenika odjela koji su im pristupili (f = 3), na info pultu<sup>20</sup> (f = 1) te dolaskom na sud općenito, bez detaljne specifikacije načina informiranja (f = 2).

Iz navedenih rezultata vidljivo je da je uvrštavanje informacije o odjelu na sudski poziv žrtvi / svjedoku / oštećeniku važan i učinkovit način obavještanja žrtava i svjedoka o dostupnoj podršci, kojim se omogućuje da podršku zatraže i prije samog dolaska na sud.<sup>21</sup> Također, informacija o postojanju odjela za podršku dobivena od strane policije, sudaca, državnih odvjetnika i odvjetnika, koji imaju zakonsku<sup>22</sup> obvezu informiranja žrtava o dostupnim oblicima pomoći i podrške omogućuje žrtvama i svjedocima da zatraže podršku odjela i u ranijoj fazi postupka, odnosno prije dolaska na sud. Dio ispitanika (f = 9, 9,1 %) je ipak za odjel saznao tek prilikom dolaska na sud. Tu je ključna uloga pravosudnih policajaca, kao i službenika odjela i volontera koji žrtve informiraju prilikom samog dolaska na sud, kako bi se i onim žrtvama i svjedocima koji nisu ranije zatražili podršku pružile i osigurale informacije o njihovim pravima, pratnja na sudu, boravak u odvojenoj čekaonici, ovisno o vremenu koje je na raspolaganju.

**Tablica 2. Način na koji je zatražena / dobivena podrška odjela za podršku žrtvama i svjedocima (N = 101)**

NAČIN NA KOJI JE ZATRAŽENA / DOBIVENA PODRŠKA OD ODJELA	f	%
Djelatnici odjela / volonteri su se obratili vama	60	59,4
Sami ste zatražili	37	36,6
Drugačije (moguća dopuna odgovora)	4	4,0
<b>UKUPNO</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

17 Pozivi žrtvama/svjedocima/oštećenima na sudovima na kojima djeluju odjeli za podršku žrtvama i svjedocima (županijski sudovi pri kojima su osnovani, te općinski i prekršajni sudovi s kojima su sklopljeni sporazumi o suradnji) sadrže tekst o odjelu za podršku žrtvama i svjedocima, uz kontakt podatke odjela (adresa suda, telefonski broj i e-mail adresa).

18 U trenutku provođenja istraživanja koje je trajalo do 2016. godine praksa prema kojoj policija žrtve obavještava o pravima žrtava u pisanoj formi uručivanjem pisanog obrasca koji osim podataka o pravima žrtava sadrži i kontakt podatke odjela za podršku, Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja — 116 006 i lokalnih organizacija civilnog društva bila je relativno kratko u primjeni, odnosno od početka 2015. godine. Stoga je u ovom istraživanju evidentiran relativno mali broj poziva žrtava po toj osnovi informiranja. Navedena praksa temelji se na Zakonu o kaznenom postupku odnosno Pravilniku o načinu postupanja policijskih službenika, čl.155a. Međutim poboljšanje u ovom dijelu ipak je vidljivo u praksi odnosno analizom statistike telefonskih poziva koje su žrtve uputile odjelima za podršku žrtvama i svjedocima u fazi nakon prijave policiji, za koje je vidljivo da su malo porasli tijekom 2015. i 2016. godine. Navedeni porast je još uvijek razmjerno mali s obzirom na godišnji broj žrtava koje policiji prijavljuju kaznena djela. Također i temeljem Obveznog naputka Državnog odvjetništva Republike Hrvatske od 9. srpnja 2014. godine za primjenu članka 43. Zakona o kaznenom postupku sukladno Direktivi 2012/29/EU državne odvjetnike se upućuje da žrtve obavijeste o postojanju odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima i Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja — 116 006.

19 Kategorija „prilikom dolaska na sud“ u najvećoj se mjeri odnosi na situaciju u kojoj žrtve i svjedoke pri samom ulasku na sud i nakon sigurnosnog pregleda na Odjel za podršku upućuju službenici osiguranja pravosudnih tijela.

20 Info pult je informacijski punkt koji odjel može postaviti u sudu, pored ulaza, na kojem volonteri žrtvama i svjedocima osiguravaju opće procesne, tehničke i praktične informacije (Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima, NN 133/15).

21 Uglavnom se prema praksi rada odjela takva podrška pruža putem telefona s obzirom da osobe nazivaju odjele prije dolaska na sud, u manjem broju putem elektroničke pošte i korištenjem mogućnosti najave dolaska i prije održavanja rasprave, odnosno ispitivanja.

22 Policija, istražitelj, državno odvjetništvo i sud dužni su žrtvu i oštećenika upoznati s njihovim pravima u postupku sukladno Zakonu o kaznenom postupku i pri poduzimanju radnji na primjeren način skrbiti o njihovim pravima (sukladno čl. 16. st. 3. Zakona o kaznenom postupku (NN 152/08, 76/09, 80/11, 91/12 — Odluka i Rješenje USRH, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14 i 70/17)

Kada se analizira način na koji su ispitanici zatražili podršku od strane odjela (tablica 2), vidljivo je da su većini žrtava / svjedoka / oštećenika / osoba u pratnji (59,4 %) pristupili službenici odjela / volonteri koji su im se obratili i ponudili podršku, dok je njih svega 37 (36,6 %) samo zatražilo podršku. Ovaj podatak pokazuje da značajan udio žrtava/svjedoka/oštećenika, iako je upoznato s postojanjem odjela preko poziva za sud (tablica 1), ne odlučuje samostalno kontaktirati odjel prije dolaska na sud, ali prihvaća podršku koja im se pruži po dolasku na sud. Fugate, Landis, Riordan, Naureckas i Engel (2005; prema McCart, Smith i Sawyer, 2010) i Logan, Evans, Stevenson i Jordan (2005; prema McCart, Smith i Sawyer, 2010) navode da je osnovni razlog zašto žrtve ne traže podršku to što nisu upoznati s postojanjem službi za podršku ili smatraju da dostupna podrška nije primjenjiva za njih. Prema podacima istraživanja provedenog od 1993. do 2009. u sklopu Nacionalne studije o viktimizaciji SAD-a samo 9 % žrtava koristilo je dostupne usluge službi za podršku (Langton, 2011). Podaci dobiveni u ovom istraživanju u skladu su s podacima Ministarstva pravosuđa, Službe za podršku žrtvama i svjedocima prema kojima je broj žrtava i svjedoka koje zatraže podršku odjela za podršku na sudovima i organizacija civilnog društva značajno manji od broja žrtava koje su o postojanju dostupnih službi za podršku informirane prilikom prijave kaznenog djela putem obrasca o pravima na policiji.<sup>23</sup> Potrebno je razmotriti mogućnost daljnjeg razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima na način da se referiranje žrtava i svjedoka na službe za podršku, kao što je primjerice uspostavljeno u Nizozemskoj<sup>24</sup>, Engleskoj i Walesu<sup>25</sup> i Poljskoj provodi tako da službe za podršku proaktivno kontaktiraju žrtve.

**Tablica 3. Razlog obraćanja odjelu za podršku žrtvama i svjedocima (N = 65)<sup>26</sup>**

Ukoliko ste se sami javili odjelu, koji je bio razlog tome?	f	%**
Osjećao/la sam nelagodu zbog suda	14	22,2
Nisam znao/la zbog čega sam pozvan/a	12	19,0
Nisam znao/la što očekivati pa sam želio/la provjeriti	10	15,9
Bojao/la sam se okrivljene osobe	9	14,3
Želio/la sam da me netko sasluša i razumije	7	11,1
Nisam htio/la čekati na hodniku	6	9,5
Već sam prije bio/bila na sudu i nije mi bilo jasno zašto moram opet doći	5	7,9
Ostalo	6	9,5
<b>UKUPNO</b>	<b>69*</b>	<b>100,0</b>

\* Neki su ispitanici odabirali više predloženih odgovora.

\*\* Iskazani postoci odnose se na udio u odgovorima ispitanika.

Kao razloge zbog kojih su se samostalno obratili odjelu za podršku žrtvama i svjedocima, ispitanici najčešće navode da su osjećali nelagodu zbog suda (22,2 %) te da nisu znali zbog čega su pozvani na sud (19,0 %). Također navode da nisu znali što očekivati (15,9 %), te da se boje okrivljene osobe (14,3 %). Ovi nalazi u skladu su s podacima istraživanja Turković, Ajduković, Mrčela i Krešić (2007) provedenog za UNDP kao i nalaza Hamer Vidmar (2016) i Franklyn (2012) iz kojih je

23 Podaci dostupni na zahtjev (Ministarstvo pravosuđa, Služba za podršku žrtvama i svjedocima).

24 Slachtofferhulp Nederland - Organizacija za podršku žrtvama i svjedocima u Nizozemskoj. Dostupno na <https://www.slachtofferhulp.nl>, stranici pristupljeno 5.1.2018; FRA NET Victim Support Services in the EU: An overview and assessment of victims' rights in practice. The Netherlands, 2014 FRANET contractor: Art.1, Dutch Knowledge Centre on Discrimination Authors: Nieuwboer, J., Walz, G., preuzeto s: [http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/country-study-victim-support-services-nl.pdf](http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/country-study-victim-support-services-nl.pdf)

25 FRA NET Victim Support Services in the EU: An overview and assessment of victims' rights in practice, United Kingdom, 2014 FRANET contractor: University of Nottingham Author: Mawby, R., Harris, D., preuzeto s [http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/country-study-victim-support-services-uk.pdf](http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/country-study-victim-support-services-uk.pdf)

26 Ovo pitanje odnosi se na ispitanike koji su sami zatražili podršku odjela. S obzirom da je iz tablice 2. vidljivo da je 37 ispitanika samo zatražilo podršku, odgovor na ovo pitanje dao je i dio ispitanika kojima je podrška pružena od strane djelatnika odjela koji su im pristupili, premda im se nisu sami prethodno obratili.

očito da su žrtvama često zbog nelagode i zabrinutosti potrebne različite informacije koje mogu dobiti u kontaktu s Odjelom za podršku. Osim odgovora navedenih u Tablici 3, žrtve / svjedoci / oštećenici pod ostale razloge također navode traženje informacije o tome održava li se rasprava, traženje pomoći pri smještaju (u sigurnu kuću), strah od susreta s drugim svjedokom, stanje stresa, osjećaj „gostoprimstva“ od strane odjela prilikom prvog kontakta zbog čega su se osjećali slobodni ponovno kontaktirati odjel. Također dodaju da su bili upućeni od strane drugih osoba.<sup>27</sup> Dobiveni podaci pokazuju da se osobe pozvane svjedočiti na sud najčešće obraćaju odjelu kako bi dobili informacije i smanjili osjećaj nelagode zbog dolaska na sud, što je i prema Direktivi o zaštiti žrtava jedan od razloga potrebe za osiguranjem podrške žrtvama kako bi se smanjio rizik od sekundarne i ponovljene viktimizacije.

### Reakcije po primitku sudskog poziva i osjećaji i iskustva prilikom svjedočenja

Jedan od ciljeva istraživanja bio je ispitati i kako su se žrtve / svjedoci / oštećenici osjećali kad su primili sudski poziv te kako su se osjećali prije i prilikom svjedočenja na sudu.

**Tablica 4. Osjećaji koje su osobe pozvane svjedočiti na sud doživjele kada su dobile poziv za sud te neposredno prije svjedočenja<sup>28</sup> (N = 96<sup>29</sup>)**

OSJEĆAJI KOJE NAVODE	KADA SU DOBILE POZIV SUDA		NEPOSREDNO PRIJE SVJEDOČENJA	
	f	%	f	%
Uznemirenost	35	36,5	31	32,3
Nervoza	21	21,9	31	32,3
Strah	17	17,7	13	13,5
Zbunjenost	13	13,5	8	8,3
Zadovoljstvo	7	7,3	7	7,3
Ljutnja	3	3,1	3	3,1
Ostalo	1	1,0	3	3,1
<b>UKUPNO</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>

\* Wilcoxonov test ekvivalentnih parova (Z = - 0,013, p > 0,05)

Iz Tablice 4 vidljivo je da su se osobe pozvane svjedočiti na sud, nakon primanja poziva za sud najčešće osjećale uznemireno (36,5 %), također osjećali su nervozu (21,9 %), strah (17,7 %), kao i zbunjenost (13,5 %). Navode osjećaje zadovoljstva (7,3 %), ljutnje (3,1 %), dok je pod odgovorom „ostalo“ jedan ispitanik naveo osjećaj frustriranosti zbog dugotrajnosti postupka. Kao i prilikom zaprimanja poziva suda, u situaciji neposredno prije svjedočenja osobe pozvane na sud najčešće navode da su se osjećale uznemireno (32,3 %) i nervozno (32,3 %), navode da su prije svjedočenja osjećali i strah (13,5 %), zbunjenost (8,3 %), dok je kod 7,3 % osoba pozvanih na sud prisutan osjećaj zadovoljstva. Pod „ostalo“ navedena su tri dodatna odgovora: osjećaj nestrpljenja, osjećaj da je sve normalno te osjećaj olakšanja, opuštenosti. Utvrđeno je da nema statistički značajne razlike u emocionalnim stanjima prilikom zaprimanja poziva za sud i neposredno prije svjedočenja (Z = - 0,013, p > 0,05).

27 Važno je napomenuti da iako je pitanje bilo formulirano na način da su se tražili odgovori od ispitanika koji su se sami obratili odjelu, ukupan broj odgovora (N = 65) pokazuje da su odgovore o razlozima obraćanja odjelu navodili i oni ispitanici koji su prethodno naveli da im je pristupio djelatnik / volonter odjela, a ne samo oni ispitanici koji su se sami obratili odjelu (N = 37). Možemo zaključiti da su žrtve / svjedoci / oštećenici / osobe u pratnji prihvatile ponudenu im pomoć djelatnika odjela i volontera iz gore spomenutih razloga.

28 Od ispitanika se tražilo da odaberu jedan od ponuđenih odgovora, koji najbolje opisuje kako su se osjećali.

29 Iako je 8 od ukupno 101 ispitanika navelo da su na sudu bili u svojstvu osobe u pratnji, neki od njih dali su odgovor i na ovo pitanje što može značiti da su govorili o svom prethodnom iskustvu.



**Tablica 5. Kako su se osjećali i koje su reakcije imale žrtve / svjedoci / oštećenici tijekom svjedočenja (N = 94)**

OSJEĆAJI KOJE NAVODE	f	%
Kao da ponovno proživljavam događaj o kojem svjedočim	22	23,4
Jedva sam čekao da sve završi	21	22,3
Uznemireno	15	16,0
Opušteno	14	14,9
Bilo me je strah	9	9,6
Osjećao sam se kao da se meni sudi	6	6,4
Osjećao sam poštivanje od strane suda/da me sudac uvažava	5	5,3
Bilo mi je svejedno	2	2,1
<b>UKUPNO</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Iz podataka u Tablici 5 vidljivo je da se svjedoci tijekom svjedočenja najčešće osjećaju kao da ponovno proživljavaju događaj o kojem svjedoče (23,4 %) te da jedva čekaju da sve završi (22,3 %). Također, navode osjećaj uznemirenosti (16 %) i straha (9,6 %), te da se osjećaju kao da se njima sudi (6,4 %). Potrebno je naglasiti da upravo osiguravanje podrške žrtvama i svjedocima prije svjedočenja ima za cilj olakšavanje iskustva svjedočenja, koje je za većinu osoba često neugodno, neuobičajeno i stresno iskustvo, posebno ako se radi o težim kaznenim djelima. Iz navedenog podatka može se zaključiti da značajan broj osoba svjedočenje doživljava kao ponovno proživljavanje događaja o kojem svjedoči, odnosno stresno/traumatskog događaja što može dovesti do retraumatizacije.<sup>30</sup> Stoga je iznimno važno žrtvama osigurati podršku i sigurno okruženje na sudu uključujući i prisustvo osobe od povjerenja. U preporukama Službe za žrtve i svjedoke Međunarodnog kaznenog suda za bivšu Jugoslaviju (MKSJ) i *Castleberry Peace Institute at the University of North Texas (UNT)* proizašlih iz istraživanja o iskustvima svjedočenja pred MKSJ (King, Meernik, Rubert, de Smit i Vranov Schoorl, 2016) navode se mjere kojima se svjedocima može olakšati proces svjedočenja.<sup>31</sup>

**Tablica 6. Osjećaji koje su osobe pozvane svjedočiti na sud doživjele nakon svjedočenja (N = 92)**

OSJEĆAJI KOJE NAVODE	f	%**
Olakšanje	58	62,0
Prazninu	10	8,7
Zadovoljstvo	9	8,7
Nervozu	6	6,5
Uznemirenost	6	6,5
Strah	2	2,2
Zbunjenost	2	2,2
Ostalo	2	2,2

30 Retraumatizacija se definira kao značajno povećanje učestalosti post traumatskih stresnih reakcija vezanih uz izvornu traumu (Orth i Maercker, 2004).

31 Potrebno je unutar pravosudnih institucija u ranoj fazi razraditi sustav za podršku svjedocima kako bi se ispunile potrebe prije, tijekom i nakon svjedočenja i osigurala odgovarajuća pomoć svjedocima; osigurati rad stručnog osoblja i u sjedištu suda i na terenu; za svjedoke provoditi standardne programe praćenja nakon svjedočenja kako bi se utvrdili mogući problemi vezani za njihovu sigurnost, psihosocijalnu dobrobit i potrebe proizašle iz postupka svjedočenja; uspostaviti i razviti jake veze unutar zajednice, uključujući punktove za kontakt u vladinim i nevladinim institucijama kako bi se reagiralo na potrebe svjedoka tijekom razdoblja nakon svjedočenja; redovno davati svjedocima ažurirane informacije o važnim događajima u suđenjima u kojima su svjedočili (kao što su presuda, informacija o otpustu okrivljenika na slobodu i dr.); podizati nivo javne svijesti o dostupnim metodama liječenja trauma i psihološkim pogodnostima koje one nude; u radu službi za podršku svjedocima primijeniti rodno senzitivni pristup kako bi se smanjio negativni utjecaj na svjedokinje i povećalo sudjelovanje žena u kaznenim postupcima; razviti mjere kojima se svjedocima pomaže u ostvarenju njihovog prava na novčanu naknadu, odnosno davanje potrebnih informacija o pravnom okviru, troškovima i dostupnosti pravne pomoći za vođenje postupka za naknadu štete; unutar šire zajednice svjedoka podizati nivo javne svijesti o procesu svjedočenja i o tome da iskustvo svjedočenja ne treba gledati kao nešto nužno teško ili negativno.

Razočarenje	1	1,1
<b>UKUPNO</b>	<b>96*</b>	<b>100,0</b>

\* Neki su ispitanici odabirali više predloženih odgovora.

\*\* Iskazani postoci odnose se na udio u odgovorima ispitanika.

Iz podataka u Tablici 6 vidljivo je da svjedoci najčešće navode osjećaj olakšanja (62 %). Također, navode osjećaj praznine, kao i osjećaj zadovoljstva (8,7 %). S obzirom na izrazito neugodne osjećaje koji su prethodili samom svjedočenju, većini svjedoka završetak svjedočenja predstavlja trenutak olakšanja, što ipak govori da prisjećanje traumatskog događaja nužno ne mora dovesti do retraumatizacije, a što je u skladu i s nalazima Ortha i Maerckera (2004). Ipak, dio svjedoka i nakon svjedočenja navodi neugodne osjećaje nervoze (6,5 %), uznemirenosti (6,5 %), kao i straha, zbunjenosti i razočaranja. Jedna osoba navodi da se osjećala „u prvi trenutak zdravstveno loše, a onda olakšanje“. Slični podaci mogu se naći i u literaturi (Herman 2003; Shapland i Hall, 2007; Orth i Maercker, 2004) što ponovno govori u prilog da su potrebe žrtava različite i individualne, kao i reakcije na kazneni postupak i stoga je praksa osiguranja podrške svim žrtvama neovisno o vrsti kaznenog djela i jedino na temelju iskazanih i utvrđenih potreba žrtava najprikladniji način rada kako bi se osigurala odgovarajuća podrška.

**Tablica 7. Očekivanja od svjedočenja (N = 91)**

Što ste najviše očekivali od svjedočenja?	f	%**
Pravdu	38	39,8
Nisam ništa očekivao	17	18,3
Da konačno dobijem priliku ispričati ono što se dogodilo	14	15,1
Kaznu za počinitelja	11	12,8
Poštivanje od strane suda	9	9,7
Dovoljno vremena da ispričam svoju priču	4	4,3
Ostalo	3	3,2
<b>UKUPNO</b>	<b>93*</b>	<b>100,0</b>

\* Neki su ispitanici odabirali više predloženih odgovora.

\*\* Iskazani postoci odnose se na udio u odgovorima ispitanika.

Svjedoci su od svjedočenja najviše očekivali pravdu (39,8 %). U značajnom udjelu navode da su očekivali da konačno dobiju priliku ispričati što se dogodilo (15,1 %), kaznu za počinitelja (12,8 %), ali također u velikom udjelu navode da nisu ništa očekivali (18,3 %). Nalazi istraživanja provedenog u Ujedinjenom Kraljevstvu (Franklyn, 2012) pokazuju da je zadovoljstvo kaznenopravnim sustavom najviše povezano s kvalitetom pruženih usluga podrške i informacija od strane tijela kaznenog postupka, iz čega proizlazi da čak i u slučajevima kada ishod samog svjedočenja i kaznenog postupka nije za žrtve i svjedoke zadovoljavajući, primanje podrške i potrebnih informacija utječe na povećanje njihovog zadovoljstva i pomaže u reguliranju očekivanja.

## Očekivanja od odjela za podršku, potreba za podrškom i korisnost pružene podrške

**Tablica 8. Očekivanja od odjela za podršku žrtvama i svjedocima (N = 98)**

Što ste očekivali od odjela za podršku?	f	%
Nekoga tko će mi odgovoriti na pitanja	29	29,6
Nekoga s kim mogu porazgovarati	23	23,5
Nekoga tko može razumjeti moje osjećaje	19	19,4
Pravni savjet	14	14,3
Psihološku pomoć	7	7,1
Nisam očekivao ništa	6	6,1
Ostalo	2	2,0
<b>UKUPNO</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

Osobe kojima je pružena podrška od strane odjela za podršku navode da su od odjela najviše očekivale nekoga tko će im odgovoriti na pitanja (29,6 %), nekoga s kim mogu porazgovarati (23,5 %), te nekoga tko može razumjeti njihove osjećaje (19,4 %) (Tablica 8). Najčešća očekivanja žrtava / svjedoka / oštećenika / osoba u pratnji u skladu su s opisom poslova odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Pravni savjet i psihološku pomoć, koje djelatnici odjela za podršku žrtvama i svjedocima ne pružaju, očekivao je manji broj žrtava i svjedoka. Radi ostvarenja navedenih oblika pomoći odjeli žrtve i svjedoke upućuju na nadležne službe i organizacije koje pružaju osim pravne i psihološke pomoći i druge oblike podrške i pomoći. U tu svrhu odjeli su uspostavili dobru suradnju s lokalnim organizacijama civilnog društva, kao i s centrima za socijalnu skrb, centrima za psihosocijalnu pomoć, centrima za mentalno zdravlje i drugim službama. Među ostalim razlozima navode da su očekivali „nekoga tko će mi pružiti podršku“ te „nisam znao da Odjel postoji“. Svi ispitanici kojima su službenici odjela i volonteri pružili podršku navode da im je pružena podrška bila korisna (95 ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje).

**Tablica 9. Oblici podrške koji su im bili potrebni prije svjedočenja da bi se bolje osjećali**

POTREBE	N	Mdn	Mo	U	p
Da mi netko objasni proceduru na sudu	99	5	5	608,500	0,004 p < 0,05
Da ne budem sam dok čekam suđenje	94	5	5	714,500	0,019 p < 0,05
Da netko razumije kako se osjećam	91	5	5	533,500	0,009 p < 0,05
Da se ne sretmem s optuženom osobom	92	5	5	534,500	0,003 p < 0,05
Dobivanje informacija gdje mogu dobiti drugu vrstu pomoći	90	4	5	562,500	0,028 p < 0,05
Nešto drugo	1	4	4		

Mdn — medijan; Mo — mod; U — Mann-Whitney U test; p — statistička značajnost  
Raspon odgovora od 1 (potpuno nepotrebno) do 5 (izrazito potrebno)

Kako bi se bolje osjećali prije svjedočenja, žrtve i svjedoci smatraju izrazito potrebnim da im netko objasni proceduru na sudu, da im djelatnici odjela osiguraju da ne budu sami dok čekaju suđenje, da se ne susretnu s optuženom osobom i da netko razumije kako se osjećaju (Mdn = Mo = 5). Jako potrebnim smatraju i dobivanje informacija o drugim dostupnim oblicima pomoći (Mdn = 4), dok pod „ostalo“ jedna osoba navodi i potrebu za fizičkom zaštitom. Za sve navedene varijable postoji statistički značajna razlika s obzirom na spol, na način da žene procjenjuju sve navedene oblike podrške potrebnijima nego muškarci. To se može objasniti većom spremnošću

žena da iskazuju o vlastitim osjećajima i ranjivosti ili kako navode Green i Diaz (2008) uočenom većom sklonošću žena na korištenju emocionalno usmjerenih tehnika nošenja sa stresnim situacijama umjesto korištenja tehnika koje su usmjerene na rješavanje problema. Upravo su Green i Diaz (2007) u svom istraživanju utvrdili da korištenje emocionalno usmjerenih tehnika nošenja sa stresnim situacijama dovodi do subjektivnog osjećaja smanjenja stresa što govori u prilog pružanju emocionalne podrške. Navedeno je u skladu i s nalazima u literaturi koji ističu važnost socijalne podrške u smanjenju stresa, nelagodje, ljutnje (Green i Diaz, 2007; Dunkel-Shetter, Blasband, Feinstein i Bennet Herbert, 1992).

**Tablica 10. Samoprocjena u kojoj mjeri im je pomogla podrška od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima (N = 96)**

OBLIK PODRŠKE	N	Mdn	Mo	U	p
Emocionalna podrška	93	5	5	585,500	0,015 p < 0,05
Informacije koje su mi pružene	96	5	5	779,000	0,251 p > 0,05
Čekanje na svjedočenje odvojeno od drugih (ili u čekaonici)	93	5	5	576,500	0,004 p < 0,05
Nešto drugo (sigurnost)	1	5	5		

Mdn — medijan; Mo — mod; U — Mann-Whitney U test; p — statistička značajnost  
 Raspon odgovora od 1 do 5 — 1 (uopće mi nije pomoglo) — 5 (jako mi je pomoglo)

Za sve navedene oblike pružene podrške ispitanici procjenjuju da su im jako pomogli (Mdn = Mo = 5). Također je pronađena razlika s obzirom na spol za varijablu emocionalna podrška i čekanje na svjedočenje odvojeno od drugih, pri čemu žene u većoj mjeri procjenjuju da im je pružena podrška pomogla. Jedan od oblika podrške koji službenici odjela i volonteri mogu pružiti osobama koje su pozvane svjedočiti je i pratnja u svojstvu osobe od povjerenja. U 50 % slučajeva službenici odjela / volonteri bili su prisutni sa svjedocima u sudnici za vrijeme njihova svjedočenja, a oni ispitanici koji su sudjelovali na raspravi uz prisutnost službenika odjela naveli su da im je njihova prisutnost jako pomogla (73,5 %), 24,5 % ih je navelo da im je prilično pomogla, a 2 % da im je djelomično pomogla. Nitko nije naveo da mu prisutnost službenika odjela uopće nije pomogla ili da je vrlo malo pomogla (Mdn = Mo = 5). Ovaj podatak govori u prilog zaključku da službenici odjela / volonteri, kao i ostale osobe u pratnji mogu doprinijeti tome da se žrtvama i svjedocima olakša stresno iskustvo boravka na sudu kako se ne bi osjećali sami prilikom susreta s okrivljenikom i prilikom ispitivanja.

**Tablica 11. Koje oblike pomoći nisu dobili od strane odjela, a bili su im potrebni (N = 85)**

OBLICI POMOĆI	f	%**
Dobio sam sve što mi je bilo potrebno	65	69,1
Pravni savjet	13	13,8
Da ne budem sam dok čekam suđenje	4	4,2
Da se ne sretnem sa optuženom osobom	3	3,2
Da mi netko objasni proceduru na sudu	3	3,2
Dovoljno vremena da ispričam svoju priču	2	2,1
Informacije gdje mogu dobiti drugu vrstu pomoći	1	1,1
Nešto drugo	3	3,2
<b>UKUPNO</b>	<b>94*</b>	<b>100,0</b>

\* Neki su ispitanici odabirali više predloženih odgovora.

\*\* Iskazani postoci odnose se na udio u odgovorima ispitanika.

Žrtve i svjedoci najčešće navode da su dobili sve što im je bilo potrebno od strane odjela za podršku (69,1 %). Navode da nisu dobili pravne savjete (13,8 %), koje službenici odjela za podršku žrtvama i svjedocima sukladno Pravilniku o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima ne pružaju, ali žrtve i svjedoke upućuju na organizacije koje pružaju besplatnu pravnu pomoć, kao i druge oblike pomoći i podrške. Udio ispitanika koji nisu dobili oblike podrške koje službenici odjela i volonteri mogu osigurati, kao što su da ne bude sam dok čeka suđenje (4,2 %), da im netko objasni proceduru na sudu (3,2 %) i da ima dovoljno vremena da ispriča svoju priču (2,1 %) je malen i može se objasniti time da je broj službenika u odjelima ograničen, kao i činjenicom da je velik broj svjedoka za odjel saznao tek prilikom dolaska na sud. To najčešće ostavlja malo vremena na raspolaganju službenicima odjela i volonterima za pružanje podrške prije početka ispitivanja. Dodatno, među ostalim oblicima podrške koju nisu dobili (3,2 %) navode psihološku pomoć, mogućnost da ne svjedoče, kao i osvježenje („čašu vode ili sladoled“). Navedeno nije u nadležnosti odjela za podršku je odjeli ne pružaju psihološku pomoć te ne mogu osigurati svjedocima mogućnost nesvjedočenja, ali im mogu pomoći stupiti u kontakt sa sucima koji u slučaju opravdanih razloga za nemogućnost dolaska na sud mogu odgoditi ispitivanje. Također, odjeli na žalost ne raspolažu sredstvima kojima bi osigurali osvježenja za svjedoke i žrtve.

**Tablica 12. Zadovoljstvo uslugom odjela za podršku žrtvama i svjedocima (N = 99)**

Stupanj zadovoljstva	f	%
U potpunosti sam zadovoljan/na	83	83,8
Uglavnom sam zadovoljan/na	12	12,1
Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na	1	1,0
U potpunosti sam nezadovoljan/na	3	3,0
<b>UKUPNO</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>

Mdn = Mo = 1 (u potpunosti sam zadovoljan/na)

Osobe koje su primile podršku od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima u 83,8 % slučajeva navode da su u potpunosti zadovoljni uslugom. Njih 12 % uglavnom je zadovoljno, dok je u potpunosti nezadovoljno svega 3 % ispitanika. Svi ispitanici koji su dali odgovor na pitanje bi li drugima preporučili obraćanje odjelu (N = 99) odgovorili su potvrdno. Neke od sugestija za budući rad koje su naveli bile su „da nastave s ovakvim radom, hvala“, „hvala vam od sveg srca“, „samo tako nastavite!“, „širenje odjela i na drugim sudovima“, „ugodno iznenađen pristupom“, „uvođenja sladoleda za svjedoke“.

Provedeno istraživanje ima nekoliko metodoloških nedostataka koji su mogli utjecati na nalaze istraživanja. Jedan od nedostataka provedenog istraživanja je mali uzorak ispitanika. Uzorak ispitanika bio je prigodan, te je ovisio o spremnosti ispitanika da nakon davanja iskaza pristupe ispunjavanju upitnika, kao i procjeni službenika odjela za podršku žrtvama i svjedocima o tome kojim ispitanicima je prikladno prići nakon završetka svjedočenja, s molbom za sudjelovanje u istraživanju. Moguće je da su službenici pristupali osobama za koje su procijenili da će biti spremnije sudjelovati u istraživanju, odnosno osobama koje su pozitivnije reagirale na pruženu podršku, kao i onima koje su bile u takvom psihofizičkom stanju za koje su procijenili da im ispunjavanje upitnika neće predstavljati dodatni stres ili uznemiravanje. Naime, zbog njihove ranjivosti uzrokovane kaznenim djelom, osobe koje sudjeluju u kaznenim postupcima u svojstvu žrtava / svjedoka / oštećenika pod dodatnim su stresom zbog boravka na sudu i svjedočenja, te ispunjavanje upitnika za njih može predstavljati dodatno opterećenje. U tom smislu pokazali su se problemi vezano za primjenu upitnika.

S obzirom na ciljeve istraživanja nije bilo smisla upitnike davati žrtvama prije svjedočenja (time bi ih se ometalo i možda dekoncentriralo i uznemirilo) pa je bio stvarni izazov definirati kada i u kojem trenutku je primjereno žrtvama i svjedocima dati upitnik. Dogovoreno je da će se upitnici ponuditi žrtvama / svjedocima / oštećenicima nakon svjedočenja i nakon pružanja podrške, a neposredno prije napuštanja suda. Problem se pojavio vezano za potrebno vrijeme za popunjavanje upitnika i procjenu spremnosti i prikladnog emocionalnog stanja žrtava za sudjelovanje u istraživanju. Prije ovog istraživanja sporadično su provođena istraživanja na način da su žrtvama i svjedocima davani kratki upitnici čiji rezultati zbog malog broja pitanja nisu pružali dovoljnu količinu potrebnih informacija. Stoga se pristupilo izradi upitnika koji sadrži više čestica i čiji su podaci podložni detaljnijoj analizi, ali to sam upitnik čini kompleksnijim i zahtijeva dulje vrijeme za popunjavanje. Drugi metodološki nedostatak ovog istraživanja očituje se u činjenici da su se žrtve na neki način same selektirale činom pristajanja na sudjelovanje u istraživanju i popunjavanjem upitnika, što može navesti na pretpostavku da će one osobe koje su zadovoljne pruženom podrškom biti sklonije i spremnije sudjelovati u istraživanju. Kako bi se doskočilo tom metodološkom nedostatku podijeljene su kuvertirane omotnice, međutim od navedenog se odustalo zbog slabog odaziva. Ispitivanje je bilo anonimno te se pretpostavlja da su ispitanici iskreno odgovorili na postavljena pitanja. Ipak, postoji mogućnost da je način prikupljanja podataka u nekim slučajevima utjecao na odgovore ispitanika u smjeru davanja poželjnijih odgovora, s obzirom na osobni kontakt sa službenicima odjela za podršku žrtvama i svjedocima, čiji je neposredni rad bio predmet ispitivanja i koji su ujedno primjenjivali upitnike i bili pružatelji podrške. Zaykowski, Kleinstuber i McDonough (2014) navode da je većina viktimoloških istraživanja vezanih uz korištenje dostupnih usluga službi za podršku žrtvama i svjedocima temeljena na malim uzorcima koji se ne mogu generalizirati i stoga mogu biti neprimjenjiva na druge regije. Probleme malog uzorka u viktimološkim istraživanjima navode i drugi autori (Shachaf-Friedman i Timor, 2009) koji kao jedno od objašnjenja nevoljkosti žrtava da sudjeluju u viktimološkim istraživanjima navode potrebu žrtava da nastave sa svojim životom i ne vraćaju se u mislima u prošlost i u bolna sjećanja. Iako ovaj uzorak nije reprezentativan uzorak žrtava/svjedoka/oštećenika koji su dobili podršku od strane odjela, rezultate provedenog istraživanja, umjesto uopćavanja nalaza, vrijedi promatrati u svjetlu dobivanja dubljeg uvida u iskustva žrtava i svjedoka prije, tijekom i nakon svjedočenja i njihovih potreba za podrškom, kao i uloge odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima u pružanju pomoći i podrške i olakšavanju procesa sudjelovanja u kaznenim postupcima.

## **Zaključak**

Žrtve, svjedoci, oštećenici i osobe u pratnji koji su sudjelovali u ovom istraživanju uglavnom su o postojanju odjela za podršku žrtvama i svjedocima bili informirani putem poziva za sud, međutim najveći broj ih je kontakt s djelatnicima odjela ostvario tek na sudu, kada su im službenici odjela i volonteri sami pristupili. Nakon zaprimanja poziva za sud i prije svjedočenja iskazivali su o osjećajima uznemirenosti, nervoze, straha i zbunjenosti te su naveli da su se i za vrijeme svjedočenja osjećali uznemireno, kao da ponovno proživljavaju događaj o kojem svjedoče i da „jedva čekaju da sve završi“. Nakon svjedočenja najčešće su iskazivali o osjećaju olakšanja. Naveli su da im je prije svjedočenja bilo izuzetno potrebno: da ne budu sami dok čekaju suđenje, da im netko objasni proceduru na sudu, da netko razumije kako se osjećaju, da se ne sretnu s optuženom osobom, kao i da im je prilično važno da dobiju informacije o tome gdje mogu dobiti druge vrste pomoći.

Naveli su da su im izuzetno pomogli sljedeći oblici podrške koje su primili od strane službenika odjela/volontera: informacije koje su mi pružene, čekanje na svjedočenje odvojeno od drugih (ili u čekaonici), emocionalna podrška te prisustvo službenika odjela / volontera u sudnici za vrijeme njihova ispitivanja. Iskazali su da su jako zadovoljni radom odjela i da bi obraćanje odjelu preporučili i drugim osobama koji se nađu u sličnoj situaciji i velika većina je iskazala da su dobili ono što im je bilo potrebno. Dobiveni nalazi pokazuju da odjeli za podršku žrtvama i svjedocima imaju izuzetno važnu ulogu kao pružatelji podrške i pomoći žrtvama, svjedocima i oštećenima u kaznenim postupcima s obzirom da pružaju oblike podrške za koje su upravo i same žrtve iskazale da su im najpotrebnije.

Sukladno nalazima o važnosti rada odjela za podršku potrebno je u praksi osigurati da što veći broj žrtava pravovremeno dobije informacije o sustavu podrške kako bi dobili podršku i informacije sukladno svojim potrebama. Pri tome značajnu ulogu u informiranju žrtava o dostupnoj podršci, pored organizacija civilnog društva, imaju i policija i državno odvjetništvo, čemu posebno doprinose posljednje izmjene Zakona o kaznenom postupku iz 2017. godine. Zahvaljujući započetim promjenama postupanja u praksi očekuje se da bi rezultati ovakvog istraživanja provedenog u skoroj budućnosti bili drugačiji, odnosno vjerujemo da bi veći broj žrtava iskazivao da su informacije o postojanju odjela za podršku dobili od policije. Stoga je potrebno kroz daljnju edukaciju i zajedničku suradnju potaknuti postupanje policije kojim će žrtvama pojasniti sadržaj obrasca s pravima i uputiti ih da se obrate odjelima za podršku, kao i putem medijskih istupa i javnih kampanja osigurati da što veći broj žrtava pravovremeno, odnosno u najranijoj fazi nakon prijave kaznenog djela policiji (kao i prije prijave policiji) dobije informaciju o dostupnim oblicima pomoći i podrške.

## **Zahvale**

Zahvaljujemo na suradnji Vesni Zelić Ferenčić, Martini Lotar Rihtarić, službenicama odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima i Udruzi za podršku žrtvama i svjedocima.

## Literatura

- Bednarova, J. (2011). The heart of the criminal justice system: a critical analysis of the position of the victim. *Internet Journal of Criminology*, 1–46. Preuzeto s: [https://docs.wixstatic.com/ugd/b93dd4\\_eba8d7a6bf18451887d33bb82849bfa0.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/b93dd4_eba8d7a6bf18451887d33bb82849bfa0.pdf). (20. 2. 2018.)
- Council of Europe Committee of Ministers, Recommendation R. (1985)11 to the Members States of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure.
- Council of Europe Committee of Ministers, Recommendation R. (1987) 21 on Assistance to Victims and the Prevention of Victimisation (replaced by the Recommendation Rec(2006)8 on assistance to crime victims).
- De Valve, E.Q. (2005). A qualitative exploration of the effects of crime victimisation for victims of personal crime. *Applied Psychology and Criminal Justice*, 1 (2), 71–89.
- Direktiva 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP. Službeni glasnik Europske unije, br. 19/Sv.15.
- Dunkel-Schetter, C., Blasband, D., Feinstein, L. G. i Herbert, T. (1992). Elements of supportive interactions: When are attempts to help effective? U S. Spacapan, i S. Oskamp (ur.), *Helping and being helped in real world* (83–114). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- European Parliament report on the Commission communication to the Council, the European Parliament and the Economic and Social Committee on crime victims in the European Union: Reflexions on standards and action (COM(1999) 349 - C5-0119/1999 - 1999/2122(COS)).
- FRA (Agency for Fundamental Rights) Nieuwboer, J. i Walz, G. (2014). *Victim Support Services in the EU: An overview and assessment of victims' rights in practice*, The Netherlands. Contractor: Dutch Knowledge Centre on Discrimination. European Union Agency for Fundamental Rights.
- FRA (Agency for Fundamental Rights) Mawby, R. i Harris, D. (2014). *Victim Support Services in the EU: An overview and assessment of victims' rights in practice*, United Kingdom. Contractor: University of Nottingham. European Union Agency for Fundamental Rights.
- FRA (Agency for Fundamental Rights) (2015). *Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. European Union Agency for Fundamental Rights.
- Franklyn, R. (2012). *Satisfaction and willingness to engage with the Criminal Justice System - Findings from the Witness and Victim Experience Survey (2009–10)*. UK Ministry of Justice: Research Series 1/12.
- Green, D.L. i Diaz, N. (2007). Predictors of Emotional Stress in Crime Victims: Implications for Treatment. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 7, 194–205.
- Green, D.L. i Diaz, N. (2008). Gender Differences in Coping with Victimisation. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 8, 195–203.
- Hamer Vidmar, N. (2016). Prava žrtve prema Zakonu o kaznenom postupku Republike Hrvatske – potrebe žrtava i iskustva u praksi iz perspektive odjela za podršku žrtvama i svjedocima. *Temida — časopis o viktimizaciji, ljudskim pravima i rodu*, 1, 83–108.



- Herman, J.L. (2003). The Mental Health of Crime Victims: Impact of Legal Intervention. *Journal of Traumatic Stress*, 16, 159–166.
- Kazneni zakon. *Narodne novine*, 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17.
- King, K. D., Meernik, J., Rubert, S., de Smit, T. i Vranov Schoorl, H. (2016). Odjeci svjedočenja - Pilot-studija o dugoročnim posljedicama svjedočenja pred MKSJ-om. University of North Texas, Castleberry Peace Institute i Služba za žrtve i svjedoke Međunarodnog kaznenog suda za bivšu Jugoslaviju. MKSJ. Preuzeto s: [http://www.icty.org/x/file/About/Registry/Witnesses/Echoes-Executive-Summary\\_BCS.pdf](http://www.icty.org/x/file/About/Registry/Witnesses/Echoes-Executive-Summary_BCS.pdf). (20. 2. 2018.)
- Langton, L. (2011). Use of Victim Service Agencies by Victims of Serious Violent Crime, 1993–2009. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Bureau of Justice Statistics.
- Lindgren, M. i Nikolić-Ristanović, V. (2011). Crime victims: International and Serbian Perspective. Organisation for Security and Cooperation in Europe, Mission in Serbia, Law Enforcement Department.
- McCart, M.R., Smith, D.W. i Sawyer, G.K. (2010). Help Seeking Among Victims of Crime: A Review of the Empirical Literature. *Journal of Traumatic Stress*, 23, 198–206.
- McCartan, K., Hoggett, J., Rumney, P. i Marcon, A. (2016). Bridging the Gap: An Evaluation of the Lighthouse Integrated Victim Witness Care Program. University of the West of England. Bristol.
- Newburn, T. (1993). The long-term needs of victims: A review of the literature. Reserch and Planning Unit Paper 80. London: Home Office.
- Okvirna odluka Vijeća od 15. ožujka 2001. o položaju žrtava u kaznenom postupku (2001/220/PUP) / 2001/220/JHA: Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings.
- Orth, U. i Maercker, A. (2004). Do trials of perpetrators retraumatize crime victims? *Journal of Interpersonal Violence*, 19, 212–227.
- Pavićević, L. i Bobić, J. (2011). Utjecaj posljedica oružane pljačke na radnu sposobnost žrtava. *Sigurnost*, 53, 311–317.
- Podrška i pomoć žrtvama — službe za podršku u Engleskoj, Walesu, Sjevernoj Irskoj, Češkoj, New Yorku (2002). *Temida — časopis o viktimizaciji, ljudskim pravima i rodu*, 2, 15–38. Preuzeto s: [http://www.vds.rs/File/Tem0207\\_0.pdf](http://www.vds.rs/File/Tem0207_0.pdf). (20. 2. 2018.)
- Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima. *Narodne novine*, 133/15.
- Shachaf-Friedman, E. i Timor, U. (2009). Family group conferencing in Israel – The voices of victims following restorative justice proceedings. U N. Ronel, K. Jaishankar, M. Bensimon (ur.), *Trends and Issues in Victimology* (63). Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Shapland, J. i Hall, M. (2007). What do we know about the effects of crime on victims? *International Review of Victimology*, 14, 175–217.
- Slachtofferhulp Nederland — Organizacija za podršku žrtvama i svjedocima u Nizozemskoj. Preuzeto s: <https://www.slachtofferhulp.nl>. (5. 1. 2018.)
- Sudski poslovnik. *Narodne novine*, 158/09, 03/11, 34/11, 100/11, 123/11, 138/11, 38/12, 111/12, 39/13, 48/13, 59/13, 91/13.
- Sudski poslovnik. *Narodne novine* 37/14, 49/14, 08/15, 35/15, 123/15, 45/16, 29/17, 33/17, 34/17 i 57/17.

Turković, K., Ajduković, D., Mrčela, M. i Krešić, M. (2007). Pregled rezultata istraživanja o podršci žrtvama i svjedocima kaznenih djela u Republici Hrvatskoj (UNDP, 2007). U M. Kuzmić (ur.), *Aktualna pitanja kaznenog zakonodavstva — 2007.* (190–194). Zagreb: Inženjerski biro

United Nations — Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power, G. A. Res. 40/34, U.N. GAOR, 40th Sess., Supp. No. 53, at 213, United Nations. Doc. A/40/53 (1985).

Victim Support Europe. Preuzeto s: <https://victimsupport.eu/find-an-organisation>. (15. 2. 2018.)

Zakon o kaznenom postupku. Narodne novine, 152/2008, 76/2009, 80/2011, 91/2012, 143/2012, 56/2013, 145/2013, 152/2014, 70/17.

Zaykowski, H., Kleinstuber, R. i McDonough, C. (2014). Judicial Narratives of Ideal and Deviant Victims in Judges' Capital Sentencing Decisions. *American Journal of Criminal Justice*, 39, 716–731.



Međunarodna licenca / International License:

*Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.*