

doc. dr. sc. Josip Pavliček  
Visoka policijska škola, Zagreb

Andra Žic, bacc. crim., studentica Visoke policijske škole  
Visoka policijska škola, Zagreb  
andra.zic13@gmail.com

## NEKE MOGUĆNOSTI POBOLJŠANJA NAČINA BILJEŽENJA INFORMACIJA TIJEKOM KRIMINALISTIČKOG INTERVJUA

*Glavni cilj kriminalističkog intervjua je prikupiti i dokumentirati što veću količinu i što bolju kvalitetu relevantnih informacija koje intervjuirani posjeduje o nekom kaznenom djelu. Specijalistička kriminalistička znanja, komunikacijske vještine ili iskustvo intervjua bit će od značaja u procesu prikupljanja informacija, a ukoliko se intervju ne snima, o načinu i vještini bilježenja informacija ovisit će koje će od prikupljenih informacija biti dokumentirane. Upravo će potonje biti predmet dubljeg razmatranja u ovom članku, s posebnim naglaskom na integrirani proces bilježenja tijekom kriminalističkog intervjua. Integracija u tom smislu uključuje fazu planiranja i pripreme odnosno izrade pisanog plana kriminalističkog intervjua i bilježenje informacija tijekom samog intervjua u jedan dokument. Poticaj na razmatranje problema bilježenja su uočeni gubitci relevantnih informacija tijekom procesa prijenosa informacija od intervjuiranog do službene dokumentacije odnosno službenih zabilježki. Provedeno istraživanje na uzorku od 32 kriminalistička intervjua pokazuje da su u dvije trećine analiziranih intervjua pronađene relevantne informacije koje su iznesene tijekom intervjua, a nisu evidentirane u službenoj zabilješci.*

*Kao prijedlog poboljšanja procesa bilježenja tijekom kriminalističkog intervjua u članku je izložen model koji objedinjava fazu planiranja i pripreme i bilježenje informacija tijekom intervjua, a temelji se na konceptu izrade mentalnih mapa. Aktivno korištenje pisanog plana tijekom kriminalističkog intervjua, sažetost, organiziranost informacija, usmjerenost na dokumentiranje relevantnih informacija pa i vizualno sređeniji prikaz prikupljenih informacija neke su od prednosti ovakvog načina bilježenja.*

**Keywords:** integrirano bilježenje, kriminalistički intervju, službena zabilješka, mentalne mape, sekundarni gubitci informacija

## SOME POSSIBILITIES OF IMPROVING THE WAY OF RECORDING INFORMATION DURING AN INVESTIGATIVE INTERVIEW

*The main goal of an investigative interview is to collect, obtain and document as much high quality relevant information by the interviewee and connected to a certain crime.*

*Professional criminalistics knowledge, communication skills and experience of the interviewer are very important in the process of gathering information. If the interview is not being recorded than the interviewer's note taking skills will determine which of the collected informations will be documented. It is the latter that will be the subject of deeper consideration in this article, with particular emphasis on the integrated note taking process during the investigative interview. In the context of this article, integration includes planning and preparation phase, which is assembled of a written plan of the interview and note taking during the investigative interview into one integrated document. Consideration this problem of taking notes is encouraged by loss of relevant information detected in the process of transferring information which are gathered in the investigative interview to formal file, which is an investigative report. A research conducted on a sample of 32 investigative interviews shows that in two thirds of the analyzed interviews, there was relevant information said in the interview, but not recorded in the investigative report. For the purpose of improving the note taking process, the article presents a new model that combines both planning and preparation phase and taking notes during the investigative interview, and is based on the concept of mind mapping. Active use of the written plan during the investigative interview, brevity, organization of information, focus on documenting relevant information and even visual presentation of gathered information are some of the advantages of this method of note taking.*

**Keywords:** *integrated note taking, investigative interview, investigative report, mind mapping, secondary information loss*

## 1 UVOD

Iako audio i audio - video snimanje pruža najbolje mogućnosti pohranjivanja informacija, normativni akti u Republici Hrvatskoj još uvijek ne predviđaju njihovo značajnije korištenje za potrebe kriminalističkog intervjuiranja. Stoga se informacije koje intervjueri prikupe tijekom kriminalističkog intervjua (*dalje, naizmjenično korištenje s pojmom intervju*), do trenutka upisivanja u službenu zabilješku, privremeno pohranjuju u pamćenju intervjuera i njegovim pisanim bilješkama. Oslanjaju li se intervjueri samo na svoje pamćenje javlja se rizik od sekundarnih gubitaka informacija zbog protoka vremena ili novih informacija koje primaju do trenutka pisanje službene zabilješke. Upravno na taj problem ukazuju Warren i Woodall (1999) u svojem istraživanju u pogledu sposobnosti dosjećanja intervjuera neposredno nakon provedenog intervjua. U svojim pisanim izvješćima intervjueri su se prisjetili samo 22% svih specifičnih pitanja koja su postavili. Sadržaj specifičnih pitanja koje su zapamtili ispravno su reproducirali u 94% slučajeva. Kada su specifična pitanja zabilježena u pisanim izvješćima, u 85% slučajeva zabilježeni su ispravno i odgovori djeteta koje je intervjuirano. Većina intervjuera je također vjerovala da su tijekom intervjua postavljali uglavnom otvorena pitanja, dok je zapravo 80% pitanja koja su postavili bilo specifično ili zatvoreno. Iz tih rezultata su zaključili da su dosjećanja intervjuera nepotpuna i u odnosu na postavljena pitanja i u odnosu na specifične informacije sugovornika izazvane tim pitanjima. Drugo istraživanje ukazuje da bilježenje može više pomoći u olakšavanju pohranjivanja informacija dobivenih od svjedoka u radnu i dugotrajnu memoriju intervjuera nego samo pasivno slušanje (Kolk et al., 2002; Bohay et al., 2011), a što na kraju dovodi do pouzdanijih izvješća nakon intervjua. Osim boljeg pohranjivanja informacija, neka istraživanja su pokazala da intervjueri koji vode bilješke imaju i bolje dosjećanje o sadržaju informacija dobivenih tijekom intervjua (Schuh, 1978; Macan i Dipboye, 1994), dok druga ukazuju na to da vođenje bilješki ometa pažnju što dovodi do gubitka informacija (Peck i Hannafin, 1983; Hickling et al., 1984). Osim ometanja aktivnog slušanja mogu se javiti problemi u većim pauzama, prekidanju iskazivanja svjedoka ili ponavljanju pitanja (Fisher i Geiselman, 1992).

Postojeća kriminalistička praksa u Republici Hrvatskoj u tom smislu je različita. Ne postoji ujednačeni sustav bilježenja već je odluka o tome hoće li bilježiti informacije, i na koji način će to učiniti, prepuštena svakom pojedinom intervjueru. Analiziramo li također recentnu literaturu koja se bavi kriminalističkim intervjuiranjem, možemo vidjeti da se ona relativno rijetko i površno bavi pitanjem bilježenja. Još je jedan aspekt pohranjivanja informacija značajan kad je riječ o kriminalističkom intervjuu. Radi se o informacijama koje intervjuer prikuplja tijekom faze planiranja i pripreme, a koje su potrebne za kvalitetno i učinkovito vođenje intervjua. I u ovom slučaju, osim u memoriji intervjuera one se pohranjuju u pisanim planovima za vođenje kriminalističkog

intervjua. Jednako kao i u slučaju bilježenja informacija tijekom intervjua ne nalazimo usklađenost u pogledu izgleda i strukture pisanih planova. Ipak, situacijski kontekst u kojem nastaju bilješke tijekom planiranja i pripreme razlikuje se od bilježenja tijekom intervjua.

I u situacijama kada se kriminalistički intervjui snima, bilježenje ima važnu ulogu. Naime, relevantne informacije prikupljene tijekom intervjua, prije nego će ostvariti svoju dokaznu svrhu u kaznenom postupku, imaju spoznajnu i operativnu ulogu. Često puta one vode prema novim izvorima informacija i novim dokazima koje je tek potrebno otkriti i razjasniti. Da bi takve informacije mogle biti operativno upotrebljive važno ih je što prije ekstrahirati iz ukupnog fundusa informacija koje su prikupljene tijekom intervjua. Ponekad će trebati hitno obaviti provjeru pojedinih informacija, pa i paralelno s vođenjem kriminalističkog intervjua. U tom smislu ne bi bilo praktično pregledavati snimke intervjua, osobito ukoliko on duže traje. Bilježiti pojedine informacije, nove tematske cjeline ili pitanja trebat će i tijekom faze slobodnog iskazivanja kako bi mogli u fazi postavljanja pitanja posvetiti se tim novim tematskim cjelinama.

U tom smislu će biti početno razmatrano bilježenje u okviru procesa izrade pisanog plana intervjua i mogućnosti njegovog korištenja tijekom intervjua, a potom obilježja bilježenja informacija tijekom intervjua. Središnji dio rada bit će posvećen prikazu modela integriranog bilježenja informacija koji bi objedinio bilježenje u procesu planiranja i bilježenje tijekom intervjua u jedinstveni dokument na osnovi kojeg bi se sastavljala službena zabilješka, ali i obavljala evaluacija intervjua. Takav koncept bilježenja počiva na modelu mentalnih mapa koje su se pokazale kao učinkoviti alat za bilježenje u nekim drugim situacijama.

## **2 BILJEŽENJE ZA POTREBE IZRADE PISANOG PLANA KRIMINALISTIČKOG INTERVJUA**

Pisani plan kriminalističkog intervjua pomoćni je dokument koji sastavlja intervjuer ili intervjueri tijekom pripreme faze u koji se upisuju sve one informacije koje bi im mogle biti od koristi za vođenje intervjua. Nekoliko je važnih segmenata informacija potrebno obuhvatiti pisanim planom. Prije svega je potrebno jasno odrediti i razraditi ciljeve i svrhu intervjua. Središnji dio pisanog plana čini popis tematskih cjelina koje će tijekom intervjua trebati obraditi, kao i popis konkretnih pitanja na koja će trebati tražiti odgovore (Pavliček i Kordić, 2019). Pisani plan također obuhvaća organizacijski set informacija odnosno podatke o vremenu i mjestu intervjua, intervjuerima, potrebnoj opremi te povezanim radnjama. Ovisno o specifičnostima pojedinog intervjua, u pisanom planu mogu biti sadržane i druge informacije poput pravnih odrednica, podataka o drugim osobama koje će biti nazočne intervjuu ili taktičkim pristupima koji će biti korišteni. Informacije u planu mogu biti dodatno strukturirane po pojedinim fazama kriminalističkog intervjua. Pisani plan treba biti sastavljen tako da se

može aktivno koristiti tijekom intervjua i da služi intervjueru kao podsjetnik, ali i kao svojevrsni vodič kroz intervju. Također treba imati mogućnost nadopune, naime tijekom intervjua pojaviti će se nove tematske cjeline za koje nisu postojala saznanja prije intervjua te će ih trebati zabilježiti u planu i u pogodnom trenutku obraditi. Pisani plan, s obzirom na opseg, treba biti sažet i pregledan tako da omogućava jednostavno korištenje. Ključne informacije trebaju biti lako vidljive. Postojeća kriminalistička praksa u tom pogledu također je neujednačena. Pojedini intervjueri se pripremaju tako što potrebne informacije pohranjuju u svojoj memoriji, neki tijekom intervjua koriste dokumentaciju spisa gdje upisuju podatke, neki pišu bilješke u svojim rokovnicima, a neki se uopće ne pripremaju.

### **3 BILJEŽENJE INFORMACIJA TIJEKOM VOĐENJA KRIMINALISTIČKOG INTERVJUA**

Kao što je već uvodno navedeno, ukoliko se kriminalistički intervju ne snima, bilježenje je uobičajeni način privremenog pohranjivanja bitnih informacija do sastavljanja službene zabilješke. U kriminalističkoj praksi se bilježenju pristupa na različite načine. Najučestaliji način je bilježenje informacija u rokovnike ili bilježnice kriminalista tijekom intervjua. Najčešće takvi rokovnici i bilježnice ne služe samo za bilježenje tijekom kriminalističkih intervjua već i za bilježenje drugih informacija tijekom istog ili više drugih kriminalističkog istraživanja, pa i nekih privatnih informacija. Ono što se razlikuje od intervjuera do intervjuera jest vrsta i količina informacija koje oni bilježe tijekom kriminalističkog intervjua. U praksi nalazimo najširu moguću lepezu takvih situacija, od onih intervjuera koji bilježe doslovno svaku rečenicu koju intervjuirani izjavi, do onih koji zabilježe osobne podatke intervjuirane osobe i možda još pokoju riječ. Niti jedna od ove dvije krajnosti nije dobra. Učestalo je također korištenje skraćenica za pojedine stručne pravne i kriminalističke pojmove. Poneki intervjueri koriste i vlastiti sustav simbola za bilježenje.

Nekoliko je aspekata potrebno razmotriti u kontekstu ove vrste bilježenja. Prije svega treba istaknuti *načelo relevantnosti* informacija koje se bilježe. S aspekta bilježenja, relevantnost možemo promatrati kao relevantnost tema i kao relevantnost pojedinih riječi i rečenica. I kada se razgovara o relevantnoj temi ne znači da će sva pitanja, sve rečenice i riječi koje su izgovorene biti relevantne. Relevantnost je u kriminalističkom intervjuu određena interesima kriminalističkog istraživanja. Ona je određena trenutno raspoloživim saznanjima, ali i potrebama za razjašnjavanjem i dokazivanjem pojedinih segmenata događaja. O obilježjima svakog pojedinog događaja, vrsti kriminalističkog intervjua, fazi kriminalističkog istraživanja i naravno, spoznajama intervjuirane osobe ovisi koje će to informacije biti. Ukoliko prikupljamo početne informacije o događaju, promatrano sa spoznajnog stajališta, relevantno će biti puno više informacija nego u završnim fazama kriminalističkog istraživanja. Treba naglasiti da će ponekad u početnim

kriminalističkim intervjuima biti teško precizno odrediti koje su to informacije relevantne. Poznato je da kriminalističko načelo maksimuma prikupljanja informacija u početnim stadijima upućuje na prikupljanje što veće količine informacija. Tek se u kasnijim fazama te informacije analiziraju, uspoređuju i selektiraju. Koje će informacije biti relevantne ovisi od slučaja do slučaja. Ponekad će to biti informacije o sredstvu počinjenja, načinu počinjenja kaznenog djela ili otuđenim predmetima, u drugom slučaju to mogu biti podaci o počinitelju i slično. Osobitu pažnju treba posvetiti tome da se tijekom intervjua bilježe ključne informacije odnosno one informacije koje su značajne u dokaznom smislu za kazneni postupak ili informacije koje mogu dovesti do takvih dokaza. Ne smije se zaboraviti ni spoznajna i istraživačka uloga kriminalističkog intervjua. To znači potrebu prikupljanja šireg spektra informacija koje mogu imati i sigurnosnu ili preventivnu dimenziju.

Bilježenje ima važnu ulogu i u detekciji laganja. Kao prvo, ono može biti jedna od taktika odvratanja od laganja. Osvještavanje kod intervjuiranog činjenice da će informacije koje bude iznosio biti zabilježene ili dokumentirane na neki drugi način može djelovati odvraćajuće. Svakako će biti dodatni izvor kognitivnog opterećenja što može indikatore laganja učiniti još vidljivijim. Drugi je aspekt mogućnost lakšeg uočavanja kontradiktornosti unutar izjave ili između više izjava iste osobe koje se javljaju kao posljedica laganja.

Potom treba spomenuti *načelo sažetosti i brzine bilježenja*. Bilježenje se često odvija pod velikim vremenskim pritiskom zbog čega je potrebno smanjiti količinu informacija i skratiti informacije koje se bilježe (Piolat et al., 2005:293). S obzirom da je vrlo teško bilježiti sav sadržaj glasovne komunikacije potrebno je apstrahirati periferne i irelevantne informacije, pojašnjenja, pomoćne informacije i bilježiti samo one informacije koje će pomoći rekonstrukciji ključnih dijelova sadržaja iskaza i njegovom dokumentiranju u službenoj zabilješci. Sažeto bilježenje omogućava veću brzinu bilježenja. Sažeto bilježenje ključnih riječi ili rečenica omogućava praćenje glasovne komunikacije bez prekidanja sugovornika. Ipak, javit će se situacije kada će biti potrebno zaustaviti iskazivanje intervjuiranog kako bi se zabilježile važne činjenice. Pri tome je potrebno također postići mjeru u tome da se ne naruši harmonija u komunikaciji.

Bilježenje treba omogućiti *rekonstruktivnost sadržaja*. Treba bilježiti na takav način i u takvom opsegu da se što vjerodostojnije prenese suština prikupljenih informacija u službenu zabilješku. Bilježenje treba biti *asocijativno*, da upisana riječ, simbol ili skica omogući rekonstrukciju prikupljenih informacija. Količina zabilježenih informacija predstavlja finu ravnotežu s količinom zapamćenih informacija. Ono treba pomoći dosjećanju određenih informacija, ali i spasiti od zaborava ključne informacije za kriminalističko istraživanje. Bilježenje i pamćenje se međusobno nadopunjavaju i prožimaju.

Još jednom treba naglasiti *privremenost bilježenja*. Potrebno ju je shvatiti u punom smislu riječi i to u kratkim jedinicama vremena. Bilježenje ima funkciju



podsjecanja intervjuera i obnove konteksta kriminalističkog intervjua kako bi što vjerodostojnije prenio spoznaje intervjuirane osobe u službenu zabilješku. Pri tome treba paziti da ne dođe do gubitaka ili iskrivljavanja informacija. Stoga je potrebno težiti što ranijem pisanju službene zabilješke nakon intervjua kako bi gubitci bili što manji.

Proces bilježenja informacija značajno se razlikuje ovisno o tome vodi li intervju samo jedan intervjuer ili su prisutna dva ili više intervjuera. Ukoliko intervju vodi samo jedan intervjuer, razina njegovog kognitivnog opterećenja puno je veća pa je u tom smislu otežano i bilježenje informacija. Puno je bolja situacija kada se glavni intervjuer može posvetiti u potpunosti vođenju intervjua, a pomoćni intervjuer bilježenju informacija.

Osim sadržaja izjave bit će ponekad potrebno bilježiti neke elemente neverbalne komunikacije, ponašanja intervjuiranog ili drugih osoba nazočnih tijekom intervjua. Neke dijelove izjave, zbog važnosti za kazneni postupak trebat će zabilježiti i doslovnim citiranjem.

#### **4 PROBLEMI SEKUNDARNIH GUBITAKA INFORMACIJA TIJEKOM KRIMINALISTIČKOG INTERVJUA - REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Kao čimbenik koji je ukazao na značaj bilježenja i dokumentiranja informacija prikupljenih kriminalističkim intervjuom te potaknuo na razmatranje koncepta bilježenja poslužili su rezultati istraživanja provedenog na uzorku od 32 snimke kriminalističkih intervjua koji su vođeni povodom stvarnih i izmišljenih prekršaja i kaznenih djela. Jednako tako analizirane su službene zabilješke koje su intervjueri sastavili povodom kriminalističkih intervjua. Kriminalističke intervju provodili su policijski službenici koji su ujedno i studenti Visoke policijske škole u Zagrebu. Spomenuto istraživanje provedeno je u svrhu utvrđivanja razlika u količini i kvaliteti informacija koje je intervjuirani iznio tijekom intervjua te dokumentiranja tih informacija u službenoj zabilješci. Promatran je također utjecaj načina provođenja kriminalističkog intervjua na kvalitetu službene zabilješke. U nastavku su izneseni neki od rezultata značajni za ovu temu.

Možemo bez sumnje reći kako je cjelovito i efikasno proveden intervju, u spoznajnom i dokaznom smislu, temelj učinkovitog kriminalističkog istraživanja. Upravo zato je potrebno prije razmatranja bilježenja i dokumentiranja informacija u službenoj zabilješci reći nešto o kvaliteti obrade tematskih cjelina kao jednom od važnih čimbenika kvalitete intervjua. Rezultati spomenutog istraživanja pokazali su kako je potpuna i cjelovita obrada tematskih cjelina bila prisutna u samo 34% analiziranih intervjua. Nasuprot tome, u svim preostalim intervjuima uočene su, ili tematske cjeline koje nisu dovoljno obrađene (one koje sadrže određene segmente koji nisu do kraja razjašnjeni), ili one tematske cjeline koje su spomenute tijekom intervjua od strane intervjuirane osobe, ali uopće nisu

otvorene i obrađene u fazi postavljanja pitanja. Možemo dakle zaključiti kako u gotovo dvije trećine slučajeva već tijekom provedbe intervjua postoje pogreške i propusti, koje dovode do gubitaka značajnih informacija u kriminalističkom istraživanju. Niti najbolji sustav bilježenja ne može popraviti gubitke informacija koje nisu prikupljene tijekom intervjua. Nadalje, a vezano uz sami tijek intervjua, rezultati istraživanja pokazuju prisutnost irelevantnih pitanja u čak 43,8% slučajeva. Gotovo pola promatranih intervjua sadržavalo je pitanja koji nisu važna i potrebna za daljnje kriminalističko istraživanje, a koja nepotrebno opterećuju intervjuiranu osobu, oduzimaju vrijeme te negativno utječu na proces bilježenja informacija tijekom intervjua.

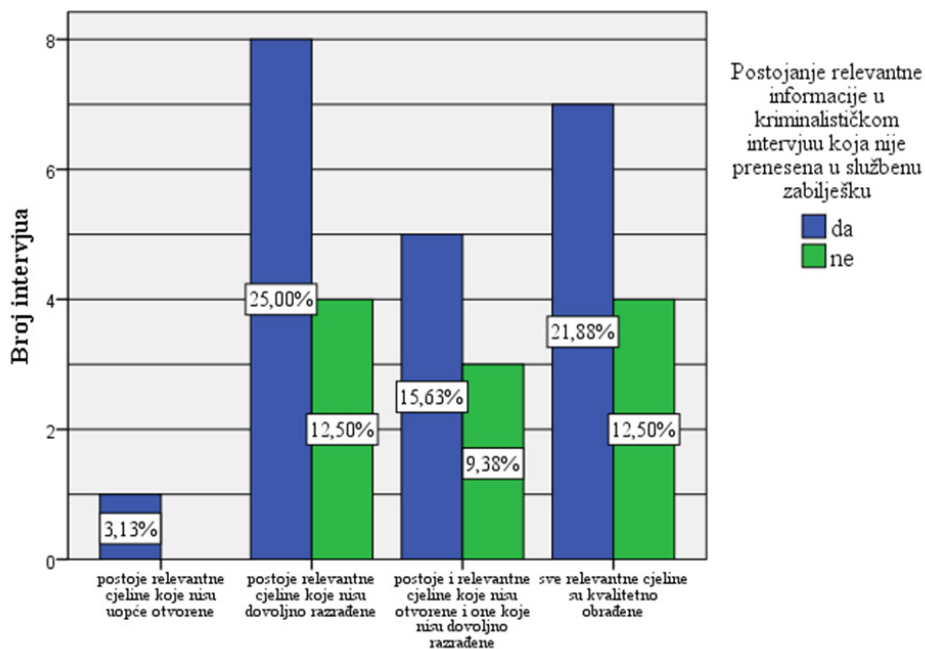
Kao jedna od varijabli koja je mjerila kvalitetu dokumentacije, vezana uz proces prijenosa informacija iz kriminalističkog intervjua u službenu zabilješku, analizirano je postojanje relevantne informacije u kriminalističkom intervjuu koja nije prenesena u službenu zabilješku. Istraživanje je pokazalo kako je čak u dvije trećine analiziranih intervjua uočena relevantna informacija koju je intervjuirani dao tijekom intervjua, a koja u konačnici nije prenesena u službenu zabilješku. Slično tome, istraživanje koje su proveli Cauchi i suradnici (2010) pokazuje da su intervjueri zabilježili samo 61% detalja o zlostavljanju djeteta koji su bili spomenuti tijekom intervjua. Dakle, 39% detalja je ostalo nezabilježeno za potrebe daljnjeg postupka. Lamb i suradnici (2000) pronašli su da 25% relevantnih detalja o događaju koje su prikupili tijekom intervjua s djecom nije bilo uneseno u njihove pisane izvještaje.

Imajući na umu veliku važnost samog kriminalističkog intervjua i personalnih izvora informacija tijekom kriminalističkog istraživanja, možemo reći kako su dobiveni rezultati uistinu zabrinjavajući. S obzirom na to da službena zabilješka predstavlja službeni dokument koji je iznimno važan za daljnje postupanje te se njome služe i drugi subjekti u kriminalističkom istraživanju i kaznenom postupku, a ne samo ona koja ju je sastavljala, važno je osvijestiti da je upravo zato neophodno da ona bude jasna i cjelovita te da sadrži sve relevantne informacije - bez obzira na to što su neke od njih logične ili od prije poznate osobi koja vodi intervjui i sastavlja službenu zabilješku.

Promatrajući odnos između postojanja relevantne informacije koja nije dokumentirana te kvalitete obrade relevantnih tematskih cjelina uočeni su sljedeći rezultati (grafikon 1.). Naime, ono što prvo privlači pažnju u grafikonu je činjenica kako je samo 12,5% analiziranih intervjua provedeno prema pravilima struke u smislu odgovarajuće obrade relevantnih tematskih cjelina i prenošenja svih relevantnih informacija u službenu zabilješku. U 21,88% slučajeva su intervjui provedeni kvalitetno i tijekom njih su dobivene relevantne informacije, ali nisu sve te informacije prenesene u službenu zabilješku. Daljnjom analizom grafikona uočavamo da u 37,5% intervjua postoje pojedine tematske cjeline koje nisu bile dovoljno razrađene i da unutar tog broja u 25% slučajeva postoje neke relevantne informacije koje nisu prenesene u službenu zabilješku, dok je u 12,5%



intervjua sve ono što je prikupljeno preneseno u službenu zabilješku. Promatrano u apsolutnim brojkama, u šest intervjua nisu dovoljno razrađene po dvije teme, četiri intervjua imali su jednu nerazrađenu tematsku cjelinu, dok su 2 intervjua imala čak po tri nedovoljno razrađene tematske cjeline.



#### Kvaliteta obrade relevantnih tematskih cjelina

*Grafikon 1: Kvaliteta obrade tematskih cjelina (izvor: Žic, 2020)*

Osim toga, u 25,01% analiziranih kriminalističkih intervjua uočene su relevantne tematske cjeline o kojima uopće nije bilo raspravljano tijekom intervjua i tematske cjeline koje nisu bile dovoljno razrađene. Unutar tog broja u 9,38% intervjua zabilježene su sve iznesene relevantne informacije, a u 15,63% intervjua su postojale relevantne informacije koje nisu upisane u službenu zabilješku. Apsolutni broj intervjua u kojima su detektirane i neotvorene i nerazrađene tematske cjeline iznosi osam. U sedam intervjua nije otvorena po jedna relevantna tematska cjelina, a u jednom slučaju su uočene dvije neotvorene relevantne tematske cjeline. Promatramo li broj nedovoljno razrađenih tematskih cjelina u ovih osam intervjua, on se kreće od jedne do tri nerazrađene tematske cjeline po intervjuu. I na kraju, u jednom intervjuu (3,13%), u kojem nije otvorena jedna relevantna tematska cjelina, uočeno je postojanje relevantnih informacija koje nisu prenesene u službenu zabilješku.

Promatramo li sumarno, osim što u 65,64% analiziranih kriminalističkih intervjua nalazimo da nisu u službenu zabilješku prenesene relevantne informacije koje je intervjuirani iznio tijekom intervjua, brine činjenica da u 87,5% intervjua

postoje relevantne tematske cjeline koje, ili nisu dovoljno razrađene ili uopće nisu otvorene. U tom smislu se dodatno povećavaju sekundarni gubici informacija važnih za kriminalističko istraživanje.

## **5 INTEGRIRANO BILJEŽENJE PREMA KONCEPTU IZRADE MENTALNIH MAPA**

Koliko god bilježenje bilo važno za dokumentiranje informacija ono opterećuje kognitivne kapacitete intervjuera, ali i čitav proces kriminalističkog intervjua. U tom smislu potrebno je težiti što većoj optimizaciji tog procesa kako bi se oslobodili kognitivni kapaciteti intervjuera za što kvalitetnije prikupljanje informacija. To osobito vrijedi kada intervjui vodi samo jedan intervjuer. Stupanj u kojem vođenje bilješki služi poboljšanju pamćenja u značajnoj mjeri ovisi o načinu bilježenja (Kiewra i Fletcher, 1984). Promatrano s aspekta kriminalističkog intervjua optimizacija je važna i u segmentu izrade pisanog plana i u segmentu bilježenja informacija tijekom intervjua. Dodatno se još otvara mogućnost integracije ova dva segmenta bilježenja u jedinstveni pomoćni dokument koji će poslužiti u kvalitetnijem vođenju kriminalističkog intervjua i u kvalitetnijem dokumentiranju prikupljenih informacija. Jedan od mogućih pristupa bilježenju je i onaj koji počiva na načelima izrade mentalnih mapa u kojem intervjuer na kreativan i jednostavan način sastavlja pisani plan koji će ujedno koristiti tijekom provođenja intervjua kao mjesto za bilježenje informacija koje prikupi. Ovakav način bilježenja osigurao bi aktivno korištenje pisanog plana tijekom kriminalističkog intervjua te potaknuo intervjuere na kvalitetno dokumentiranje relevantnih podataka. Integrirano bilježenje uz pomoć mentalnih mapa također pruža nov i organiziraniji pogled na podatke kojima raspoložemo uoči provedbe kriminalističkog intervjua, ali isto tako i na one informacije i činjenice koje tijekom razgovora prikupimo. Pri tome je važno usvojiti pravila izrade mentalnih mapa i razviti iskustvo organiziranja prostora za bilježenje kako u konačnici ne bi dobili dokument koji je pretrpan bilješkama i u kojem se nije moguće snalaziti.

### **5.1 Općenito o konceptu izrade mentalnih mapa**

Metoda izrade mentalnih mapa ili tzv. *mind mapping* rasprostranjen je i čest način vizualnog prikaza podataka i informacija. Premda često korišten kao način učenja i vizualizacije informacija, u kontekstu kriminalističkog intervjua *mind mapping* bi mogao predstavljati način bilježenja kojemu bi cilj bio poboljšati i unaprijediti kvalitetu i uspješnost dokumentacije prikupljenih informacija. Iako ljudsku tendenciju prema vizualnom načinu prikazivanja podataka možemo uočiti već u počecima ljudske povijesti te ju pratiti usporedno s razvojem čovječanstva, mentalna mapa kakvu danas poznajemo nastala je tek šezdesetih godina prošlog stoljeća. Kreirana od strane tadašnjeg studenta Tonya Buzana, mentalna mapa

primarno je stvorena kao pomoćno sredstvo u učenju te kao inovativan i učinkovit način bilježenja sadržaja izrečenih tijekom predavanja. Tvorac ovog koncepta Tony Buzan (2006) mentalnu mapu definira kao šaren i vizualan način bilježenja kojim se služe pojedinci, ali i timovi. Upravo kao sredstvo podučavanja i učenja, mentalne mape često su korišten alat te postoje mnoga istraživanja koja se bave efikasnošću istih u spomenutom području. Jedno od takvih istraživanja pokazalo je kako su mentalne mape u kontekstu podučavanja učenika uistinu rezultirale kvalitetnijim rezultatima nego kod onih učenika koji su podučavani na tradicionalan, uobičajen način (Parikh, 2016). S druge strane, rezultati istraživanja provedenog nad studentima medicinskog fakulteta ne pronalaze značajnu razliku u rezultatima onih studenata koji su gradivo učili pomoću mentalnih mapa, u odnosu na one koji su to činili koristeći vlastite, drugačije metode (Wickramasinhge et al., 2011).

Mentalne mape idealan su način za povezivanje informacija, koristeći istovremeno vlastitu maštu i kreativnost, ali i logiku. Objedinjujući riječi i brojeve te kreirajući od njih nizove, istovremeno koristeći različite linije, boje i crteže potiče se aktivan rad mozga. Nadalje, upravo aktivno korištenje mozga potiče razmišljanje, poboljšava pamćenje te ubrzava prisjećanje (Buzan, 2003). Osim poticanja kreativnosti, slobode izražavanja, bolje preglednosti i organiziranosti sadržaja, mentalne mape također pomažu rješavati probleme, razjašnjavati određene situacije te daju perspektivu situacijama i pomažu pri komuniciranju. (Buzan, 2006). Rezultati ankete provedene 2017. pokazali su kako korisnici mentalnih mapa u najvećoj mjeri kao prednosti korištenja istih navode poboljšanje u razumijevanju složenih problema, povećanje kapaciteta prikupljanja znanja, jasnoću razmišljanja, organiziranost i slično (Frey, 2017).

Još jedna u nizu prednosti izrade i upotrebe mentalnih mapa nad klasičnim bilježenjem upravo je omogućavanje multidimenzionalnog toka misli. Za razliku od linearnih bilješki, metalne mape rade u skladu s načinom na koji naš mozak prirodno radi, a to je nelinearno (O'Brien, 2014). Umjesto rečenica, koje imaju svoj linearni tok - to jest početak i kraj, mentalna mapa omogućava organizirano i sažeto bilježenje informacija točno na onaj način na koji one dolaze u naš mozak, bez obaveze praćenja linearnog toka rečenice. Na taj način, izbacujući irelevantne riječi, gramatiku i interpunkcijske znakove – mentalne mape ubrzavaju bilježenje te ne zauzimaju nepotreban fizički niti mentalni prostor za pohranu irelevantnih podataka.

Iako izrada mentalnih mapa dopušta velik stupanj slobode i kreativnosti postoje određena pravila koja omogućuju njihovo kvalitetnije i uspješnije kreiranje. Za početak, potrebno je okrenuti papir u horizontalni položaj te odrediti temeljnu, centralnu ideju – glavnu misao mentalne mape koju kreiramo. Koristeći boje te linije različitih duljina i debljina izrada mentalne mape nastavlja se stvaranjem novih grana koje proizlaze iz centralne ideje (Buzan, 2006). Pritom je svaka grana jedinstvena i predstavlja novu važnu temu, koju je također moguće razraditi

daljnjim podgranama. Tijekom procesa izrade mentalnih mapa veliku važnost i ulogu imaju upravo boje, crteži i linije koji mentalnu mapu čine zanimljivijom i vizualno privlačnom, što na koncu rezultira lakšim pamćenjem takvog perceptivno istaknutog sadržaja. Kao još neke od pozitivnih strana mentalnih mapa studenti navode kako one omogućuju trajno usvajanje znanja i efikasno učenje, olakšavaju prisjećanje te kako sama izrada mentalnih mapa predstavlja zabavnu aktivnost koja povećava interes, pažnju i motivaciju (Erdem, 2017).

Mogućnosti izrade mentalnih mapa mnogo su šire i sežu puno dalje od početne ideje i funkcije radi koje su stvorene. Osim kao pomoć studentima i učenicima u svrhu obrazovanja, u suvremenom svijetu mentalne mape primjenjive su u svakodnevnom životu (planiranje svakodnevnih obaveza, tjedno planiranje, vizualizacija osobnih ciljeva i ideja, praćenje osobnog razvoja), a predstavljaju i važan alat u poslovnom svijetu (planiranje poslovnih projekata, pokretanje vlastitog posla, vođenje timova). Gotovo svaka ideja i svaki plan pogodni su za izradu mentalnih mapa.

Iz upravo navedenih primjera možemo zaključiti kako je čest način primjene mentalnih mapa upravo planiranje. Bilo da se radi o planiranju osobnih ciljeva i obaveza, rasporeda, planiranju poslovanja ili planiranju pisanja životopisa – mentalne mape pokazale su da su primjenjive i korisne u svim spomenutim slučajevima. U skladu s time možemo se zapitati jeli moguće mentalne mape koristiti i kao sredstvo planiranja kriminalističkog intervjua? U svojoj knjizi *Mentalne mape u poslu* Tony Buzan (2006) kao način primjene mentalnih mapa navodi upravo intervjue, iznoseći prednosti mapiranja u svrhu pripreme za intervju od strane intervjuirane osobe. Osim takvog načina primjene, mentalne mape u kontekstu intervjuiranja primjenjive su i od strane samog intervjua. *Mind mapping* upravo jest način koji bi intervjuerima mogao omogućiti spoj dviju važnih komponenti – pripreme za kriminalistički intervju te bilježenja informacija tijekom intervjua. Potencijal mentalnih mapa u ulozi pomoćnog sredstva tijekom kriminalističkog intervjua može se argumentirati mnogim ranije iznesenim prednostima ovog koncepta planiranja i bilježenja. Bolja organiziranost i preglednost tijekom pripreme kriminalističkog intervjua rezultirat će kvalitetnijom provedbom istog, dok će aktivno kognitivno sudjelovanje i sažeto bilježenje pozitivno utjecati na pamćenje intervjua, što je nužno kako bi dokumentacija, koja se finalno očituje u obliku službene zabilješke, bila cjelovita i vjerodostojna.

## **5.2 Opis procesa bilježenja za potrebe kriminalističkog intervjuiranja pomoću mentalnih mapa**

Proces bilježenja pomoću sustava izrade mentalnih mapa nastojat ćemo prikazati kronološkim slijedom, uobičajenim za prikupljanje informacija od osoba kriminalističkim intervjuiranjem. Započeti ćemo s fazom planiranja i pripreme, a potom ćemo razmotriti proces bilježenja tijekom ostalih faza

stupnjevitoj kriminalističkoj intervjuu. Primarno ćemo razmatrati bilježenje na papiru, a osvrnuti ćemo se i na neke specifičnosti bilježenja u elektroničkom obliku korištenjem nekih višenamjenskih softvera ili specijaliziranih softvera za izradu mentalnih mapa. Prilikom bilježenja na papiru praktičnim se pokazalo upisivanje informacija na listove papira s mogućnošću dodavanja novih listova papira ovisno o smjeru u kojem se mentalna mapa širi. Pri tome je papire potrebno odgovarajuće označiti. Elektroničko bilježenje je lakše u smislu organizacije prostora za bilježenje, jer dopušta dodavanje sadržaja u svim smjerovima, a specijalizirani softveri omogućuju automatiziranu organizaciju sadržaja.

Početak izrade mentalne mape upravo je određivanje već spomenute centralne ideje, to jest određivanje cilja i svrhe kriminalističkog intervjuu. Ovaj segment predstavlja nit vodilju u čitavom procesu planiranja pa mu je potrebno posvetiti odgovarajuću pažnju. U središnjem dijelu početnog dokumenta, nešto više lijevo upisuje početni pojam (ime, prezime, naziv kaznenog djela, svojstvo intervjuirane osobe te cilj i svrhu intervjuu). Lijeva strana plana može se iskoristiti za bilježenje potrebnih informacija o kriminalističkoj istraživanju, informacija o intervjuiranoj osobi i informacija potrebnih za organizaciju samog intervjuu. Radi se o skupini informacija karakterističnih za proces planiranja i pripreme intervjuu (Pavliček, 2013).

Ovisno o količini prethodno spomenutih informacija, gore i ulijevo od početnog pojma upisuje se priprema za uvodnu fazu kriminalističkog intervjuu (neutralne teme, očekivanja, upute i druge potrebne informacije). S desne strane, pored sadržaja vezanih uz uvodnu fazu ostavlja se prostor za upisivanje informacija koje svjedok iznese tijekom faze slobodnog iskazivanja. Veličina prostora određuje se prema očekivanoj količini informacija od svjedoka. Mogu se još, kao podsjetnik, upisati odgovarajuće upute koje se daju svjedoku prije slobodnog iskazivanja.

Sljedeći važan segment informacija koji se upisuje tijekom planiranja i pripreme jesu tematske cjeline. Tematske cjeline su logički povezani skup informacija o pojedinom segmentu počinjenja kaznenog djela, sudioniku ili nekoj pomoćnoj činjenici važnoj za kriminalističko istraživanje (Pavliček, 2013: 93). Tematske cjeline su u stvari kostur čitavog kriminalističkog intervjuu i korisno ih je upisivati uokolo početnog pojma, u smjeru kazaljke na satu. Osim naziva same tematske cjeline, pored nje se mogu upisati i dodatni podsjetnici ili pitanja koja će pomoći u razradi tematske cjeline. Preporučuje se iznad ili pored svake tematske cjeline ostaviti dovoljno mjesta za upisivanje informacija koje će iznijeti intervjuirani. Tematske cjeline, ukoliko ih je veći broj, mogu se dodavati u više koncentričnih krugova oko početnog pojma. Takav model može podsjećati na paukovu mrežu (Marlow i Hilbourne, 2013). Naravno, potrebno je predvidjeti i prostor gdje će se upisivati nove tematske cjeline koje intervjuer nije predvidio tijekom pripreme. To može biti ispod početnog pojma ukoliko je manje tematskih cjelina ili u drugom ili trećem koncentričnom krugu oko početnog pojma, ukoliko je više tematskih





cjelina. Svaki od tematskih segmenata informacija linijama (moguće i različitih boja) povezuje se s višim segmentom, a oni s početnim pojmom. U pogledu načina opisivanja pojedinih segmenata mogu se koristiti pojmovi, simboli, znakovi, skraćenice, citati, skice, slike, linije spajanja, brojevi, oblačići i slični elementi, ovisno o preferencijama intervjua i individualnoj asocijativnosti. Tako izrađenu mentalnu mapu pisanog plana može se neposredno koristiti tijekom intervjua. U nju se ovisno o otvaranju tematskih cjelina upisuju ključne informacije potrebne za kasnije sastavljanje službene zabilješke. Uz svako pitanje ili napomenu za tematsku cjelinu upisuje se sadržaj izjave ili odgovora na pitanje grupira ih se u oblačiću i linijom povezuje s temom. Rezultat integriranog bilježenja za potrebe izrade pisanog plana intervjua i tijekom intervjua prikazan je na niže navedenom primjeru jednostavnijeg kriminalističkog intervjua sa svjedokinjom provalne krađe. Mentalna mapa izrađena je pomoću aplikacije Freeplane.

## 6 UMJESTO ZAKLJUČKA

Uzimajući u obzir sve prednosti, ali i nedostatke bilježenja možemo reći da je bilježenje gotovo neizostavan segment procesa prikupljanja obavijesti od osoba, čak i u situacijama kada se kriminalistički intervju snima. Kao što ukazuju rezultati naprijed spomenutih istraživanja, na takav način smanjuju se sekundarni gubici informacija koje su nam toliko važne za uspješno kriminalističko istraživanje. Učinkovitim kombiniranjem pamćenja intervjua i bilježenja te pravovremenim pisanjem službene zabilješke takvi gubici mogu se svesti na minimum.

Integracijom procesa bilježenja u jedan dokument objedinjava se kompletno bilježenje tijekom kriminalističkog intervjua i daje se dodatni poticaj intervjuerima da sastavljaju pisani plan intervjua. Bilješke sastavljene prilikom pripreme faze koristit će intervjuerima kao podsjetnik za vođenje intervjua, a dio pitanja koja će biti pripremljena neće biti potrebno bilježiti tijekom intervjua, već samo odgovore intervjuiranog, što sve donosi poboljšanje učinkovitosti u procesu prikupljanja informacija. Primjenom modela bilježenja pomoću mentalnih mapa dodatno se povećava kvaliteta i preglednost bilješki. Intenzivnijim korištenjem digitalne tehnologije stoji nam na raspolaganju čitav niz univerzalnih i specijaliziranih aplikacija koje dodatno pojednostavljaju i poboljšavaju kvalitetu izrade mentalnih mapa.

Imajući na umu kognitivno opterećenje intervjua možemo sugerirati, kada god je to moguće, osobito za značajnije kriminalističke intervjue, da ih provode dva intervjua. Na takav način će se glavni intervjuer moći u potpunosti posvetiti vođenju intervjua, a pomoćni intervjuer bilježenju prikupljenih informacija. Službene zabilješke bi svakako trebalo pisati neposredno nakon obavljenog kriminalističkog intervjua kada je kvaliteta dosjećanja najbolja. Protok vremena i nove informacije mogu u značajnoj mjeri smanjiti razinu dosjećanja relevantnih informacija.

Poboljšanje kvalitete bilježenja moguće je samo odgovarajućom edukacijom intervjuera. Stoga je potrebno u programe osposobljavanja za vođenje kriminalističkog intervjua neizostavno uvrstiti sadržaje o načinima učinkovitog bilježenja. U prilog tome govore i rezultati istraživanja koje su proveli Powell, Sharman i Cauchi (2011) i u kojem su nakon primanja instrukcija o načinu vođenja bilješki intervjueri bilježili više relevantnih pitanja i odgovora na pitanja te time dobili više relevantnih detalja za istraživanje zlostavljanja djece.

## 7 LITERATURA

Bohay, M., Blakely, D. P., Tamplin, A. K., & Radvansky, G. A. (2011). Note taking, review, memory, and comprehension. *The American Journal of Psychology*, 124(1), 63–73.

Buzan, T. (2003). *Snagom uma*. Zagreb: Veble commerce.

Buzan, T. (2006). *Mentalne mape u poslu*. Zagreb: Veble commerce.

Cauchi, R. T., Powell, M. B., & Hughes-Scholes, C. H. (2010). A controlled analysis of professionals' contemporaneous notes of interviews about alleged child abuse. *Child Abuse & Neglect*, 34(5), 318–323.

Erdem, A. (2017). Mind maps as a lifelong learning tool. *Universal Journal of Educational Research*, 5(12A), 1–7.

Fisher, R. P., & Geiselman, R. E. (1992). *Memory-enhancing techniques for investigative interviewing: The cognitive interview*. Springfield: Charles C. Thomas.

Frey, C. (2017). *Mind mapping software trends survey*. <https://mindmappingsoftwareblog.com/2017-mind-mapping-software-survey-results/>

Hickling, L. P., Hickling, E. J., Sison Jr., G. F. P., & Radetsky, S. (1984). The effect of note-taking on a simulated clinical interview. *The Journal of Psychology*, 116(2), 235–240.

Kiewra, K. A., & Fletcher, H. J. (1984). The relationship between levels of note-taking and achievement. *Human Learning: Journal of Practical Research & Applications*, 3(4), 273–280.

Kolk, N. J., Born, M. P., Van Der Flier, H., & Olman, J. M. (2002). Assessment center procedures: Cognitive load during the observation phase. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(4), 271–278.

Lamb, M. E., Orbach, Y., Sternberg, K. J., Hershkowitz, I., & Horowitz, D. (2000). Accuracy of investigators' verbatim notes of their forensic interviews with alleged child abuse victims. *Law and Human Behavior*, 24(6), 699–708.

Macan, T. H., & Dipboye, R. L. (1994). The effects of the application on processing of information from the employment interview. *Journal of Applied Social Psychology*, 24(14), 1291–1314.

Marlow, K. & Hilbourne, M. (2013). Notetaker: A tool for taking notes, briefing and analysing investigative interviews. *Investigative Interviewing: Research and Practice*, 5(2), 99–112.

O'Brien, D. (2014). *Brzi um. Trening učenja i pamćenja prema metodi Dominica O'Briena*. Zagreb: Planet Zoe.

Parikh, N. D. (2016). Effectiveness of teaching through mind mapping technique. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(3), 148–156.

Pavliček, J. (2013). *Kriminalistički intervju*. Zagreb: Međunarodno kriminalističko udruženje.

Pavliček, J., & Kordić, E. (2019). Utjecaj kvalitete planiranja i pripreme na uspješnost vođenja kriminalističkog intervjuja. U I. Cajner Mraović, & M. Kondor Langer (Eds.), *Zbornik radova međunarodne znanstveno-stručne konferencije VI. Istraživački dani Visoke policijske škole u Zagrebu "Idemo li u korak s novim sigurnosnim izazovima?"* (pp. 19–44). Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova, Policijska akademija.

Peck, K. L., & Hannafin, M. J. (1983). The effects of notetaking pretraining and the recording of notes on the retention of aural instruction. *The Journal of Educational Research*, 77(2), 100–107.

Piolat, A., Olive, T., & Kellogg, R. T. (2005). Cognitive effort during note taking. *Applied cognitive psychology*, 19(3), 291–312.

Powell, M. B., Sharman, S. J., & Cauchi, R. T. (2011). Improving the quality of professionals' contemporaneous notes taken during interviews about alleged child abuse. *Policing: A Journal of Policy & Practice*, 5(4), 317–327.

Schuh, A. J. (1978). Effects of an early interruption and note taking on listening accuracy and decision making in the interview. *Bulletin of the Psychonomic Society*, 12(3), 242–244.

Warren, A. R., & Woodall, C. E. (1999). The reliability of hearsay testimony: How well do interviewers recall their interviews with children? *Psychology, Public Policy, and Law*, 5(2), 355–371.

Wickramasinghe, A., Widanapathirana, N., Kuruppu, O., Liyanage, I., & Karunathilake, I. M. K. (2011). Effectiveness of mind maps as a learning tool for medical students. *South East Asian Journal of Medical Education, Inaugural issue*, 30–32.

Žic, A. (2020). *Struktura kriminalističkog intervjuja i problemi dokumentiranja prikupljenih informacija službenom zabilješkom* [diplomski rad]. Zagreb: Visoka policijska škola u Zagrebu.