

SUZANA KIKIĆ\*, DAVORKA MARTINJAK\*\*, RENATO ŠORONDA\*\*\*

## Policijsko prikupljanje obavijesti od žrtava nasilja u obitelji

### *Sažetak*

*U radu je prikazan zakonski okvir postupanja policije u prikupljanju obavijesti od žrtava nasilja u obitelji te taktika provođenja obavijesnih razgovora, s posebnim osvrtom na opće i specifične komunikacijske vještine kojima policijski službenici trebaju raspolagati, kako bi ponajprije potaknuli žrtve na prijavljivanje i poduzeli adekvatne i učinkovite mjere njihove zaštite, a potom pribavili sve relevantne činjenice na kojima će bazirati kriminalističko istraživanje. Cilj je ovoga rada ukazati na bitne elemente i specifičnosti prikupljanja obavijesti od žrtava nasilja u obitelji, sa svrhom unaprjeđenja rada policije u području prepoznavanja, kvalifikacije i procesuiranja pojave nasilja u obitelji te pružanja kvalitetnije zaštite žrtvama.*

**Ključne riječi:** *nasilje u obitelji, žrtva, policija, prikupljanje obavijesti, zaštita, edukacija.*

### 1. UVOD

Poremećeni odnosi unutar obitelji donose posljedice koje se odražavaju na sposobnost funkcioniranja i razvoja društva u moralnom, socijalnom, zdravstvenom, odgojnom i ekonomskom pogledu. Stoga je realna i očekivana društvena reakcija na nasilje u obitelji usmjerena na zabranu i sankcioniranje svih oblika nasilja i diskriminacije te tretiranje nasilja kao povredu ljudskih prava. Specifičnost kriminaliteta nasilja u obitelji očituje se u njegovoj multikauzalnosti i dinamičnosti, te ozbiljnosti posljedica po žrtve. Kriminalističko istraživanje nasilja u obitelji iziskuje dodatni angažman policijskih službenika jer se vrlo često radi o

---

\* Suzana Kikić, predavačica na Visokoj policijskoj školi, Policijska akademija, Ravnateljstvo policije, MUP RH, Hrvatska.

\*\* dr. sc. Davorika Martinjak, načelnica Policijske akademije, Ravnateljstvo policije, MUP RH, Hrvatska.

\*\*\* Renato Šoronda, student Specijalističkog stručnog studija Kriminalistika, Visoka policijska škola, Policijska akademija.

kombiniranim deliktima, primarno u pogledu prepoznavanja brojnih modaliteta uključujući i psihčko nasilje (o kojima žrtve često nisu spremne govoriti ili ih i same ne prepoznaju kao nasilje), potom u taktici policijskog postupanja (koja iziskuje poseban senzibilitet za žrtve različitih kategorija), zatim u pronalaženju uzroka nasilja i utvrđivanja modaliteta zaštite žrtava na temelju procijenjenih rizika, kakvalificiranju radnje nasilja (koje može biti prekršaj i kazneno djelo) i naposljetku - u potrebi i obvezi međuresorne suradnje s drugim nadležnim tijelima, institucijama i organizacijama civilnoga društva.

Zakonsko unaprijeđenje položaja žrtve<sup>4</sup> nasilja u obitelji u prekršajnom i kaznenom postupku, uvjetovalo je i promjene u pristupu policije prema žrtvama. Primarno se to odnosi na informiranje žrtve o njezinim pravima i omogućavanje pristupa službama za podršku, uz koje se od policijskog službenika očekuje kvalitetno prikupljanje obavijesti od svih sudionika, posebno žrtava, s ciljem ispravne kvalifikacije kažnjive radnje i pružanja adekvatne i promptne zaštite. Pristup policijskog službenika žrtvama ključan je za suradnju žrtve s policijom, a kakve učinke on ima govore i neke od izjava žrtava nasilja u obitelji koje su dale u intervjuima provedenim u istraživanju Hrvatskog pravnog centra u okviru projekta VICTATIS: "... i da ima ono više vremena za takve ljude. Da ne obrađuju takve slučajeve kao kad mehaničaru auto donesete popraviti" ili "zato što i svaki puta kad sam ih i nazvala (policiju), ovoga, da bi ih nešto pitala da nešto napravim ili postupim krivo, imala sam osjećaj kao da ih zamaram, da imaju drugog posla."<sup>5</sup> Kako bi se u budućnosti smanjio ovakav osjećaj žrtava u kontaktu s policijom, raspolaganje znanjima i vještinama iz područja primjene legislative, viktimologije, kriminologije, komunikologije i dr., predstavljaju neupitnu nužnost. Tendencija je autora ovog rada ukazati na bitne elemente i specifičnosti prikupljanja obavijesti od žrtava nasilja u obitelji i njihov značaj u prevenciji i procesuiranju kažnjivih radnji nasilja u obitelji. Način na koji je pristupljeno problemu, može se primijeniti u edukacijama policijskih službenika, kako bi se unaprijedila policijska praksa i doprinijelo kvalitetnijoj zaštiti žrtava nasilja u obitelji.

## **2. OPĆI STANDARDI KOMUNIKACIJE IZMEĐU POLICIJSKOG SLUŽBENIKA I ŽRTVE**

Kompleksnost prikupljanja obavijesti od žrtava nasilja u obitelji, uvjetovana je s jedne strane psihofizičkim stanjem u kojem se žrtva nalazi nakon proživljenog nasilja, njezinim osjećajem neizvjesnosti o budućem razvoju situacije; a s druge strane sposobnošću policijskih službenika za pribavljanjem točnih i pouzdanih informacija, na kojima će se temeljiti supstrat prijavnog materijala, o kojem će kasnije ovisiti uspješnost kaznenog/prekršajnog postupka. Za uspješnost komunikacije nužni su preduvjeti kojima raspoložu policijski službenici, a to su primarno: visoka motiviranost policijskog službenika, otvorenost, uljudnost i profesionalnost te komunikacijska znanja i vještine.

---

<sup>4</sup> Pojmovi „žrtva“, „članovi obitelji“ i „bliske osobe“ definirani su u članku 87. stavku 25., 8. i 9. Kaznenog zakona: u daljnjem tekstu: KZ, NN 129/00., 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18., 126/19.

<sup>5</sup> Hrvatski pravni centar (2018), Projekt VICATIS, neobjavljeni dijelovi intervjua. Istraživačko izvješće – Hrvatska, dostupno na: <https://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2018/02/Istra%C5%BEiva%C4%8Dko-izvje%C5%A1%C4%87e-1.pdf>, 20.3.2020.

Motiviranost policijskog službenika ovisi o njegovim osobnim svojstvima (stavovima, sposobnosti empatije, zainteresiranosti i dr.), ali i o vanjskim faktorima (adekvatna plaćenost, opremljenost, educiranost, mogućnost napredovanja i dr.). Osim ovih faktora, motiviranost policijskih službenika u slučajevima nasilja u obitelji trebala bi biti primarno uvjetovana tendencijom pružanja pomoći i potpore žrtvi. Rezultat komunikacije, koji se očekuje od policijskog službenika, jesu kvalitetne informacije prikupljene od žrtve, što znači da komunikacija policijskog službenika treba biti djelotvorna. Da bi se zadovoljili navedeni uvjeti, policijski službenik mora *htjeti* doći do njih i pritom upotrijebiti *znanja i vještine* da bi ostvario ove ciljeve. Visoko motiviran policijski službenik uložiti će znanja, vrijeme i trud, kako bi komunikacija sa žrtvom bila dobra i uspješna.

Otvorenost, uljudnost i profesionalnost preduvjet su uspostavi odnosa sa žrtvama. Profesionalan stav s odnosom poštovanja i dozom empatičnosti (ne sažaljenja) i davanje do znanja da smo tu zbog nje, omogućiti će žrtvi stvaranje osjećaja povjerenja. Pri tome je važno stvaranje emocionalne distance, kako bi se izbjeglo pretjerano zbližavanje, što nije uvijek lako i zahtijeva zanemarivanje vlastitih uvjerenja i emocija. I način komunikacije između policijskih službenika, utjecat će na percepciju žrtve, ne samo o policijskim službenicima, nego i policiji općenito (Kalem, 2014:156-181). Podupirući i poticajan pristup policijskog službenika uz omogućavanje neometanog slobodnog iskazivanja, bez prisustva drugih osoba, omogućiti će kod žrtve stjecanje povjerenja u institucionalne mehanizme zaštite te može utjecati na njezinu voljnost i spremnost za aktivnim sudjelovanjem u daljnjem kaznenom postupku.

U komunikaciji sa žrtvama, policijski se službenici često oslanjaju na prijašnja iskustva kolega ili na osobna iskustva u komunikaciji s drugima. Međutim, profesionalnost koja se od njih očekuje u obavljanju njihova posla, iziskuje osim dobrog poznavanja primjene pravnih propisa, poznavanje komunikacijskih vještina, odnosno, tehnika verbalne, neverbalne i pisane komunikacije. Radi toga, donosimo osnove komunikacijskih informacija, važnih za razvoj vještina policijskih službenika u ostvarivanju adekvatnog kontakta sa žrtvom.

## **2.1. Komunikacijske vještine policijskih službenika**

Komuniciranje u svojem najopćenitijem obliku označava razmjenu poruka između dviju ili više osoba (Zvonarević, 1978:17). Razmjenom poruka uspostavlja se odnos o kojem ovisi kvaliteta komunikacije (Pletenac, 2013:2). Ako policijski službenik već pri prvom kontaktu sa žrtvom ne uspostavi ravnopravan odnos (iako je načelno policija u tom kontaktu uvijek u poziciji moći u odnosu na žrtvu), teško će uspostaviti otvorenu dvosmjernu komunikaciju, a samim time i dovesti u pitanje ne samo pribavljanje informacija, već i čitav niz daljnjih postupaka određenih zakonskim ovlastima.

### **2.1.1. Neverbalna komunikacija**

I prije verbalnog kontakta, žrtva će osjećaj povjerenja temeljiti na odijevanju i ponašanju policijskog službenika, očekujući, osim stroge profesionalnosti, pristupačnost i otvorenost, što je posebno važno za uspostavu povjerenja. Naime, opći je izgled nešto što u prvom trenutku vizualno određuje percepciju osobe. Uniformirane osobe već svojom pojavom ostavljaju

dojam autoriteta. Neuredna, zgužvana i nepotpuna odora daje negativnu sliku o samom policijskom službeniku, ali i o policijskom sustavu uopće. Dojam o policijskom službeniku u civilnoj odjeći, žrtva će također steći u skladu sa svojim očekivanjima i stavovima. Tako osim neuredne ili ležerne (sportske, prekratke, preduge i preuske) odjeće, otvorena obuća, prenatrpana šminka i modni detalji, neuredna frizura i neprimjerene vidljive tetovaže kod žrtve mogu izazvati nepovjerenje, otpor i odbijanje komunikacije. Stoga se policijski službenik mora odijevati u skladu s propisanim normama<sup>6</sup>.

Stav (položaj tijela) ostavlja dojam našeg stava prema osobi s kojom komuniciramo ili prema onome što nam ona govori. Sjedenje dok sugovornik stoji, izbjegavanje kontakta očima, prekriženost ruku ili nogu, vrpoljenje, gledanje preko ruba naočala i sl., odaje dojam nezainteresiranosti, nepažljivosti, neposvećenosti, neuvažavanja i obrambenog stava te stvara nepovjerenje i neuvažavanje kod žrtve. Također stav koji potencira poziciju moći, može dovesti do odbijanje komunikacije, povlačenje ili pak, zauzimanje obrambenog, čak i napadačkog stava žrtve prema policijskom službeniku.

Također, fizička udaljenost od osobe s kojom komuniciramo određuje način naše komunikacije s drugima. Policijski službenici u komunikaciji sa žrtvama nikada ne bi trebali zauzimati udaljenost manju od metra u odnosu na žrtvu (osim u slučajevima kada je nužno pružiti pomoć ili kada se ne čuju - samo uz poziv i odobrenje žrtve) jer žrtva može osjetiti nelagodu, strah, sram i sl. (Salak, Carović, 2013, Marot, 2005:66). Međusobni položaj policijskog službenika i žrtve isto tako je važan, odnosno, može doprinijeti boljoj komunikaciji. Naginjanje prema naprijed pokazuje zainteresiranost i zabrinutost, a svako odmicanje distanciranost. Čest je slučaj da policijski službenik u policijskoj postaji razgovara sa žrtvom, sjedeći za pisaćim stolom. Dobro je voditi brigu o tome da stol između sugovornika predstavlja osim fizičke barijere i psihološku barijeru, koja pojačava osjećaj kontrole pa treba izbjegavati komunikaciju „preko stola”. Tjelesni dodir je način komunikacije koji može biti samostalan ili može pojačati verbalnu komunikaciju. Najčešći je tjelesni oblik komunikacije rukovanje, kojim se može ostaviti dobar dojam i dati osjećaj sigurnosti, poštovanja i povjerenja. U kontaktu sa žrtvama policijski službenici ne bi trebali komunicirati drugim tjelesnim dodirima jer se oni mogu pogrešno shvatiti (npr. zagrliti žrtvu kako bi joj pružili podršku). Geste (kretanje) pojačavaju, odnosno, naglašavaju ono o čemu govorimo, a istovremeno su odraz našeg stava u odnosu na ono što slušamo. Tako primjerice trljanje dlanova ili čela može pretjerano naglasiti zabrinutost policijskog službenika ili zadovoljstvo dobivenom izjavom pa čak i dati dojam nesigurnosti ili neznanja. Također, npr. uvijanje kose ili žvakanje kaugume može se protumačiti kao izraz dosade ili koketiranja, što svakako nije primjereno u komunikaciji sa žrtvom. Pokretima tijela popraćenim verbalnim obraćanjem, poput kimanja glavom, pokazivanja rukom ili podizanja obrve, daje se do znanja žrtvi da ju pažljivo slušamo.

Gledanje u oči važan je način komunikacije, kojim se potvrđuje sugovorniku da ga slušamo. Međutim, važno je kontrolirati vizualni kontakt, kako žrtva ne bi stekla dojam „buljenja”, nevjericice ili zaprepštenja nečim što je pokazala, učinila ili verbalizirala. Također, izbjegavanjem pogleda, stječe se dojam nezainteresiranosti, dosade, nevjericice i sl. Nelagodu žrtve može izazvati razlika u visini, odnosno, neadekvatan kontakt očima. Stoga je bolje sjesti, radi omogućavanja neposrednije komunikacije.

---

<sup>6</sup> Norme odijevanja policijskih službenika propisane su Uredbom o izgledu odora policijskih službenika Ministarstva unutarnjih poslova, NN 88/11., 129/11., 100/13.

### 2.1.2. Verbalna komunikacija

U kontaktu sa žrtvama, policija prikuplja obavijesti od njih pitajući ih što se zbilo, kada se zbio događaj i kako se zbio događaj koji je predmet policijskog postupanja. Najčešće se to odvija u razgovoru, odnosno, verbalnoj komunikaciji. Za uspješnost komunikacije važno je međusobno razumijevanje. Stoga je žrtvu važno pripremiti za razgovor, tako što će joj se na odgovarajući način objasniti o čemu će se razgovarati i što se od nje očekuje te ju motivirati prikazujući vlastitu zainteresiranost i spremnost na angažman. Pri tom policijski službenik mora voditi brigu o jeziku sporazumijevanja, mentalnoj i kronološkoj dobi žrtve, socijalnom statusu te njezinu trenutačnom stanju (šok, trauma, stres, strah, sram).

Prvi verbalni kontakt žrtve i policijskog službenika odnosi se na pozdrav. Uljudnim i pristojnim ponašanjem smatra se obraćanje žrtvi s poštovanjem oslovljavajuću je sa “vi”, gospođo ili gospodine, nikako “bok”, “hej”, “pajdo”, “momak”, “stari”, “mala”, “tetka”, “bako” i slično (Kalem, 2014:172). Pravila službe, ali i bonton nalažu da policijski službenik pita žrtvu kako je i treba li joj liječnička pomoć. Takav pristup ublažit će stres koji je žrtva vjerojatno nedavno proživjela, doprinijeti njezinu osjećaju važnosti i otvoriti prostor za daljnju komunikaciju. Uljudnošću se smatra i neverbalna komunikacija koja se može otkriti u prepoznatljivim pokretima i položajima našega tijela, kao što su rukovanje, otvaranje vrata i sl. (Marot, 2005:67).

Osjećaju sigurnosti, povjerenja i posvećenosti žrtvi, doprinijet će i ponašanje policijskog službenika koje ukazuje na to da je spreman odvojiti dovoljno vremena kako bi ju saslušao, pokušao razumjeti situaciju u kojoj se našla te, primjenjujući policijske ovlasti, primijenio zakonom propisane mjere zaštite. Uvažavajući činjenicu da nasilje u obitelji najčešće nije izoliran događaj, fokusiranje policijskog službenika na brzo rješavanje problema i usmjeravanje žrtve na trenutačni događaj dovodi do manjkavosti u utvrđivanju činjeničnog stanja, što za posljedicu ima neutvrđivanje geneze problema, a samim time pogrešne kvalifikacije događaja nasilja u obitelji i u konačnici neadekvatne zaštite žrtve. Iz perspektive žrtve, takav način postupanja policije može imati višestruke posljedice: od stvaranja nepovjerenja u sustav policije i osjećaja uzaludnosti traženja pomoći; do donošenja odluke o odustanku od prijavljivanja mogućeg novog nasilja, što može, uslijed eskalacije nasilja, dovesti i do tragičnih posljedica.

Zbog međusobnog razumijevanja, policijski bi se službenik u verbalnoj komunikaciji trebao služiti književnim jezikom (bez pretjeranog korištenja stručnih termina, tj. na jasan i svakome razumljiv način), osim ako poznaje narječje kojim govori žrtva i to kada procijeni da bi na taj način komunikacija bila uspješnija. U nemogućnosti ostvarenja verbalne komunikacije (npr. žrtva govori stranim jezikom, radi se o osobi s oštećenjima sluha i govora), svakako je nužno angažirati prevoditelja ili uspostaviti komunikaciju pisanjem do prevoditeljeva dolaska. Također, kod prikupljanja obavijesti od djece, ovisno o njihovoj dobi i stupnju razvoja, poželjno je prilagoditi rječnik djetetovu rječniku, prethodno definirajući značenje pojedinih izraza. Ni u kojem slučaju policijski službenik ne bi smio koristiti psovke, aluzije, kritike, podcjenjivajuće i omalovažavajuće komentare i sl.

### **3. POLICIJSKO PRIKUPLJANJE OBAVIJESTI OD ŽRTAVA NASILJA U OBITELJI**

#### **3.1. Zakonske pretpostavke za prikupljanje obavijesti (kada?)**

Policijsko postupanje podrazumijeva primjenu policijskih ovlasti određenih zakonima i podzakonskim aktima. Osim postupovnih odredbi Zakona o kaznenom postupku i Prekršajnog zakona, postupanje policije određeno je Zakonom o policijskim poslovima i ovlastima i Pravilnikom o načinu postupanja policijskih službenika. Također, standardi postupanja policije u slučajevima nasilja u obitelji temeljitije su određeni nizom uputa i smjernica Ravnateljstva policije kojima se, između ostalog, propisuje način komunikacije s građanima, ali i među policijskim službenicima (jedan od njih je i Standardni operativni postupak policije u slučaju nasilja u obitelji).

Prvo saznanje policije o događaju nasilja u obitelji najčešće je dojava oštećene osobe, odnosno, žrtve, nekog drugog člana obitelji, susjeda, prijatelja ili poznanika ili se može raditi o prijavi sumnje na obiteljsko nasilje drugog državnog tijela, javne ustanove ili organizacije civilnog društva. Nakon zaprimanja dojave/prijave policijski službenici dužni su provjeriti navode, odnosno, utvrditi je li prijava osnovana, primarno prikupljanjem obavijesti (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima: u daljnjem tekstu: ZOPPO, NN 76/09., 92/14., 70/19., čl. 36.; Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika: u daljnjem tekstu: PONPPS, NN 89/10., 76/15., čl. 39. i čl. 101.). Ako postoje osnove sumnje da je počinjeno kazneno djelo ili prekršaj, policija ima pravo i dužnost poduzeti sve mjere kako bi se pronašao počinitelj, osigurali tragovi i predmeti koji mogu poslužiti u utvrđivanju i razjašnjavanju činjenica i prikupiti sve obavijesti važne za uspješno provođenje kaznenog ili prekršajnog postupka (Zakon o kaznenom postupku: u daljnjem tekstu: ZKP, NN 152/08., 76/09., 80/11., 121/11., 91/12., 143/12., 56/13., 145/13., 152/14., 70/17., 126/19., čl. 207.; Prekršajni zakon: u daljnjem tekstu: PZ, NN 107/07., 39/13., 157/13., 110/15., 70/17., 118/18., čl. 158. st. 1. t. 4.; ZOPPO, čl. 3. st. 3. i čl. 64.), odnosno, započeti izvide u trenutku kada raspolažu saznanjima da je počinjeno kazneno djelo koje se goni po službenoj dužnosti, povodom prijedloga ili prekršaj (PONPPS, čl. 38.d). U okviru tih ovlasti, policijski službenik može samostalno ili po nalogu državnog odvjetnika prikupljati obavijesti od građana i to: od podnositelja prijave, žrtve i drugih osoba za koje smatra da mogu pridonijeti ocjeni navoda vjerodostojnosti prijave (ZKP, čl. 208.). Kada govorimo o prikupljanju obavijesti od žrtava nasilja u obitelji treba naglasiti da se radi o neformanoj radnji u okviru policijskih izvida, koja se provodi obavljanjem obavijesnog razgovora, za razliku od formalnih radnji koje se provode strogo zakonski propisanim postupkom, bilo da se radi o zaprimanju kaznene prijave ili dokaznoj radnji ispitivanja svjedoka.

#### **3.2. Mjesto prikupljanja obavijesti (gdje?)**

U slučajevima nasilja u obitelji policijski službenici u pravilu prikupljaju obavijesti u domu žrtve. Razlog je tome taj što se u većini slučajeva žrtva nalazi u vlastitom domu, neposredno je izložena nasilju ili je u strahu za vlastiti život ili život drugih ukućana te traži intervenciju policije očekujući da će policijski službenici svojim dolaskom prekinuti nasilje i onemogućiti počinitelja u daljnjem nasilju i njegovoj eskalaciji. Policijski službenici

moгу prikupljati obavijesti i na radnome mjestu žrtve ili drugom prikladnom mjestu, kao i u službenim prostorijama policije, kada žrtva to želi ili kada je provođenje ove radnje povezano s poteškoćama (npr. ugroženost žrtve ili prostora stana); ali to nikako ne bi trebalo biti pravilo, već je nužno rukovoditi se procjenom okolnosti i osiguranjem uvjeta za sigurno i neometano vođenje razgovora (ZOPPO, čl. 36. st. 2.). Postoje i situacije u kojima nije moguće razgovarati sa žrtvom ni u njezinu domu, a ni u policijskoj postaji (npr. hospitalizacija žrtve). Tada se prikupljanje obavijesti može provesti i u medicinskoj ustanovi, uz suglasnost nadležnog liječnika, ovisno o zdravstvenom stanju žrtve. Kada se radi o posebno ranjivim kategorijama žrtava nasilja u obitelji, kao što su djeca, osobe s invaliditetom i osobe starije životne dobi, preporučljivo je, kada god je to moguće, obavijesti prikupljati u domu tih osoba, kako bi okruženje za njih bilo poznato i gdje se osjećaju najsigurnije (ZOPPO, čl. 38.). Nekada to neće biti moguće pa će policija pozvati žrtve u službene prostorije policije (ZOPPO, članak 40. - 42.). Pritom treba voditi brigu i o izgledu prostorije u kojoj će se razgovor obaviti. Nedostatak posebnih prostorija za razgovore s odraslim žrtvama u policijskim postajama, nažalost dovodi do izloženosti žrtava različitim neprimjerenim sadržajima unutar postojećih prostora (osim velikog broja spisa, privremeno oduzetih predmeta: računala, različitih sredstava počinjenja kaznenih djela, na zidovima se nalaze fotografije, razglednice, kalendari, odjeća i sl.), što kod njih može izazvati osjećaj nelagode, nepovjerenja i nesigurnosti. Istovremeno, svaka policijska postaja u Hrvatskoj ima na raspolaganju posebno opremljenu prostoriju prilagođenu za razgovore s djecom (namještaj, igračke i druga pomagala), kako bi se djeca žrtve osjećale sigurno, u okruženju koje ne šteti njihovu razvoju<sup>7</sup>.

### 3.3. Taktika prikupljanja obavijesti (kako?)

Taktika policijskog prikupljanja obavijesti od građana regulirana je mnogim pravnim aktima. Tako je prema Zakonu o kaznenom postupku, ali i Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima policijski službenik dužan postupati obzirno prema svim žrtvama kaznenih djela i prekršaja, a posebno obzirno prema vulnerabilnim skupinama kao što su djeca, osobe s invaliditetom i starije i nemoćne osobe. To znači da policijski službenik mora na primjeren način voditi brigu o specifičnim potrebama svih žrtava (svake posebno), njihovim pravima i interesima, zaštititi osobnih podataka i privatnosti. (ZKP, čl. 43. st. 5. i čl. 44. st. 2.; ZOPPO, čl. 14. st. 2. i 3., čl. 36., 38.a; PONPPS, čl. 41., 58. i čl.155a)

Prikupljanje obavijesti od *djeteta* žrtve ili svjedoka nasilja u obitelji poduzima posebno osposobljen policijski službenik za mladež u nazočnosti zakonskog zastupnika (roditelja ili osobe kojoj je dijete povjereno na odgoj i čuvanje), osim u slučajevima kada postoji sumnja da su počinili kazneno djelo ili prekršaj na štetu djeteta, u nazočnosti skrbnika (ZOPPO, čl. 18., 38.; ZKP, čl. 53.). Također, treba voditi brigu o tome da u situacijama kada postoji sumnja da nezlostavljajući roditelj nije poduzeo mjere za zaštitu djeteta, radi zaštite njegovih prava, razgovoru s djetetom, kada god je to moguće, treba biti prisutna stručna osoba centra za

<sup>7</sup> Rezultat je to projekta IPA 2009. „Jačanje kapaciteta u području suzbijanja seksualnog zlostavljanja i seksualnog iskorištavanja djece te pružanja pomoći ranjivim žrtvama kriminaliteta”, realiziranog u suradnji s policijskim službama Velike Britanije i Sjeverne Irske. Korištenje posebnih prostorija za razgovore s djecom propisano je Pravilnikom o načinu postupanja policijskih službenika, NN 89/10., 76/15., članak 3.



socijalnu skrb (ZOPPO, članak 38. st. 2.; MUP RH, Ravnateljstvo policije (2011) Standardni operativni postupci policije, točka 18.)<sup>8</sup>. Uloga roditelja ili stručne osobe nije sudjelovanje u razgovoru, ni pružanje pravne pomoći; već nastojanje da roditelj (i stručna osoba kao zakonski zastupnik djeteta) bude u tijeku radnji koje se poduzimaju prema njegovu djetetu, da može poduzeti sve mjere zaštite i pomoći svojem djetetu pravovremenim reagiranjem i upućivanjem prigovora, odnosno, iskazivanjem sumnje u opravdanost i zakonitost postupanja policije prema djetetu te supotpisa službenih pismena proizašlih iz policijskog postupanja, odnosno, mjera prijeko potrebnih za zaštitu dobrobiti djeteta, što je pravo i dužnost roditelja te svih stručnih službi i prema Konvenciji o pravima djeteta<sup>9</sup>.

Utvrđi li se da je žrtva nasilja u obitelji *osoba s invaliditetom*, policijski su službenici dužni, kada god je to moguće, prije razgovora osigurati stručnu pomoć osobe koja je izučena za rad s takvom osobom (ovisno o vrsti i stupnju invaliditeta, npr. prevoditelja za osobe oštećenog sluha, nijeme i gluho-nijeme osobe i sl.) te dostupnost tehničkih sredstava radi lakše komunikacije i olakšavanja patnji osobama kojima je to potrebno (ZOPPO, članak 38.a; PONPPS, čl. 58. st. 2.).

Žrtve kaznenih djela i prekršaja nasilja u obitelji često su u stanju stresa, izazvanog doživljenim traumatskim događajem. Naime, bez obzira na to je li kažnjivom radnjom došlo do ugroze života (prijetnjama, napadom) ili je povrijeđen integritet osobe (tjelesni, spolni, ekonomski i sl.), radi li se o trenutačnom izoliranom događaju ili je radnja počinjena u kontinuitetu, žrtva je traumu doživjela osobno i njezine reakcije mogu biti neobjašnjive osobi koja se s njima susreće i kao takve dati potpuno krivu sliku doživljaja žrtve. Zbog toga je za policijske službenike, koji često prvi dolaze u kontakt sa žrtvom, važno dobro poznavati uzroke i posljedice stresa te moguće stresne reakcije žrtve.

Do stresa dolazi kada se osoba suoči s događajima koji za nju predstavljaju prijetnju ili kada procijeni da se s tim događajem ne može nositi pa se kod nje pojavljuju osjećaji napetosti i pritiska (Lazarus, Folkman, 1984.). Imajući u vidu da je prvi stresni događaj za žrtvu nasilja u obitelji samo proživljavanje nasilja, situacija kada ga ona mora prepričati policijskom službeniku može također predstavljati dodatni stres (sekundarna viktimizacija ili traumatizacija). Da je osoba pod stresom, možemo vidjeti iz određenih simptoma, koje pokazuje pri susretu s policijskim službenikom. Najčešći simptomi stresa, koji se mogu uočiti kod žrtava jesu: znojenje, drhtanje, plakanje, nekontrolirani pokreti nogu i ruku, povlačenje u sebe, pretjerano konzumiranje cigareta, kave, hrane, slaba koncentracija, panika, rastresenost, zaboravljivost, samokritičnost, osjećaj nemoći, ljutnja, tuga, tjeskoba, osjećaj krivnje, bezvoljnost, preosjetljivost ili naglašeni izljevi bijesa i dr. Zbog takvog trenutačnog ponašanja žrtve policijski službenik ponekad može steći krivi dojam (da osoba moguće lažno prijavljuje nasilje iz nekih svojih razloga, pokušava manipulirati da bi ostvarila određeni cilj, da je sama izazvala incidentnu situaciju pa pokušava prebaciti krivnju i sl.), što unatoč realnoj

---

<sup>8</sup> Suradnja policije i centra za socijalnu skrb propisana je Protokolom o postupanju u slučaju nasilja u obitelji, koji je donijela Vlada Republike Hrvatske 2019. godine. Dostupno na: [https://mup.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti//Protokol\\_o\\_postupanju\\_u\\_slucaju\\_nasilja\\_u\\_obitelji-usvojila\\_Vlada\\_19\\_6\\_2019.pdf](https://mup.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti//Protokol_o_postupanju_u_slucaju_nasilja_u_obitelji-usvojila_Vlada_19_6_2019.pdf), 14.10.2020.

<sup>9</sup> Člankom 3. Konvencije UN-a o pravima djeteta, čija je stranka i Republika Hrvatska od 1991., zajamčeno je poštovanje najboljeg interesa djeteta u svim postupcima državnih, javnih i privatnih tijela. Službeni tekst Konvencije o pravima djeteta objavljen je u Službenom listu SFRJ, br. 15/1990., i još uvijek je jedini službeni prijevod. Dostupno na: <https://dijete.hr/dokumenti/medunarodni-dokumenti/konvencije-i-protokoli-un-a-i-ve/>, 16.10.2020.



mogućnosti da to doista i jest tako, može biti zamka za policijskog službenika, koja može rezultirati neadekvatnim postupanjem (npr. nevjerovanjem žrtvi, upućivanjem žrtve da spor riješi putem suda, upućivanjem na druge nadležne službe i sl.). Kako pokazuje komparativno izvješće Hrvatskog pravnog centra o rezultatima empirijskog istraživanja u kojem su se žrtve nasilja u obitelji referirale na percepciju državnih službi i organizacija civilnog društva prilikom prijave nasilja u obitelji i pravosudnog postupka, policijski službenici u Hrvatskoj (ali i u Mađarskoj) moraju imati više osjetljivosti u odnosu na konkretnu situaciju žrtve te uzimati u obzir njezino moguće teško emocionalno stanje prilikom davanja konkretnih informacija<sup>10</sup>. Stručnjaci koji se bave žrtvama u suportivnom smislu smatraju da rad s osobama u stanju stresa i trauma, odnosno, krize prouzročene dugotrajnim nasiljem u obitelji, nikako ne treba shvatiti olako (Vuković, 2019:25).

### 3.4. Postupak prikupljanja obavijesti

S obzirom na to da je u Hrvatskoj nasilje u obitelji protupravna radnja za koju se progon uvijek poduzima po službenoj dužnosti, zaprimanjem dojave ili prijave nasilja u obitelji uvijek postoji određena sumnja da je počinjeno kazneno djelo ili prekršaj. Prvenstvena je zadaća policijskih službenika provjera navoda iz dojave, i u slučaju postojanja osnova sumnje, provođenje izvida i kriminalističkog istraživanja na temelju zakonskih ovlasti (ZKP, čl. 206.h, čl. 207., čl. 208; ZOPPO, čl. 64.; PONPPS, čl. 38.d). Jedna od ovlasti i dužnosti policije jest prikupljanje obavijesti. Specifičnost prikupljanja obavijesti od žrtava nasilja u obitelji očituje se u karakteristikama ovog oblika nasilja. Naime, iskustva su pokazala da nasilje unutar obitelji u pravilu nije izolirani incident, već se radi o periodičnim ponavljanjima nasilnog ponašanja, najčešće od lakšeg prema težim incidentima (Grozđanić, Škorić, Vinja, 2010:691). O vrsti, intenzitetu i kontinuitetu nasilja ovisi pravna kvalifikacija nasilja (Martinjak, Filipović, 2019:651), odnosno radi li se o kaznenom djelu (KZ, čl. 179.a ili drugim kaznenim djelima prema bliskim osobama) ili prekršaju (Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji (ZZNO), NN 70/17., 126/19., čl. 10.) pa je prikupljanjem obavijesti važno utvrditi sve relevantne okolnosti koje mogu doprinijeti uspješnom vođenju prekršajnog ili kaznenog postupka (ZOPPO, čl. 2. st. 7.). Isto tako, policija je dužna na primjeren način zaštititi žrtve, kako poduzimanjem mjera iz svoje nadležnosti, tako i predlaganjem određenih mjera za zaštitu žrtava nadležnom prekršajnom sudu ili državnom odvjetniku. Da bi poduzimanje ili predlaganje mjera zaštite bilo svrhovito, mora biti utemeljeno na činjenicama koje ukazuju na to da postoje realni rizici i opasnosti od nastavljanja ili ponavljanja nasilja ili ostvarenja drugih prijetnji koje mogu ugroziti žrtvu te utjecaja na žrtvu i svjedoke, odnosno, mogu biti temelj za izradu pojedinačne procjene potreba žrtve za posebnim mjerama zaštite (Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve: u daljnjem tekstu: PONPPPŽ, NN 106/17., čl. 8.). Stoga se policijski službenici, koji su pozvani na intervenciju ili su zaprimili prijavu neke druge osobe ili institucije (npr. prijavu zdravstvene ustanove o zadobivanju ozljede) nikako ne bi smjeli ograničiti na prikupljanje obavijesti samo o događaju koji je prethodio njihovom dolasku ili je izravno vezan na zaprimljenu prijavu i na koji će se žrtva vjerojatno fokusirati.

<sup>10</sup> Hrvatski pravni centar (2018). VICATIS – Unapređenje sustava podrške iz perspektive žrtava kaznenih djela. Istraživačko izvješće – Hrvatska, str. 24. Dostupno na: <https://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2018/02/Istra%C5%BEiva%C4%8Dko-izvje%C5%A1%C4%87e-1.pdf>, 20.3.2020.

Naime, primarna zadaća policijskog službenika tijekom kriminalističkog istraživanja je dobiti odgovore na tzv. zlatna pitanja kriminalistike (što se dogodilo - radi li se o kaznenom djelu/prekršaju; gdje se dogodilo - mjesto počinjenja; kada se dogodilo - vrijeme počinjenja; kako je počinjeno - način počinjenja; čime je počinjeno - sredstvo počinjenja; s kim je počinjeno - koliko osoba je sudjelovalo u počinjenju; zašto se dogodilo - motiv počinjenja; tko je počinitelj – njegove karakteristike i nad kim je počinjeno - objekt napada, žrtva/e)<sup>11</sup>. Njima će policijski službenik utvrditi namjeru počinitelja, pripreme radnje, modalitet, intenzitet i kontinuitet radnje, sredstvo koje je namijenjeno ili upotrijebljeno za počinjenje, broj i karakteristike počinitelja i žrtava te posljedice koje su nastupile činjenjem ili nečinjenjem. Temeljem pribavljenih obavijesti i činjenica, policijski će službenik moći identificirati bitne elemente, kojima će odrediti o kojem se kaznenom djelu radi (radi li se o pokušaju, dovršenom djelu, teškom djelu i sl.) ili je počinjen prekršaj nasilja u obitelji, pribaviti dokaze i utvrditi koje mehanizme zaštite žrtve treba poduzeti (odmah ili u tijeku kaznenog/prekršajnog postupka) te procijeniti koje mjere treba poduzeti prema počinitelju (s ciljem sprječavanja u nastavljanju ili ponavljanju djela, sprječavanju bijega, prikrivanja i uništenja dokaza, utjecaja na svjedoke i sl.).

Prije svakog prikupljanja obavijesti nužno je provjeriti identitet svih sudionika događaja nasilja u obitelji pa tako i žrtve (PONPPS, čl. 49.) te obaviti provjere u operativnim evidencijama (o prijašnjem prekršajnom i kaznenom evidentiranju, posjedovanju vatrenog oružja i sl.). Osim uzimanja osnovnih osobnih podataka (ime, prezime, ime roditelja, datum i mjesto rođenja, adresa stanovanja, kontakt), poželjno je pribaviti i druge podatke (stručna sprema, imovno stanje, zaposlenje, broj i starost djece, bračno stanje, podatke o osobama o kojima dodatno brine i dr.), koji su značajni za postavljanje sumnje u neki drugi oblik nasilja, o kojem žrtva trenutačno ne govori, bilo da se trenutačno ne sjeti ili ne prepoznaje da bi se moglo raditi o nekom obliku nasilja. Takvi podaci mogu biti podloga za pitanja koja bi policijski službenik trebao postaviti žrtvi s ciljem identifikacije i drugih nasilnih ponašanja koja ulaze u kažnjivu zonu (npr. “rekli ste da niste zaposleni, koji je razlog tome?”, a ako je odgovor “jer mi partner/ica ne dozvoljava da radim”, postoji indikacija da se radi o ekonomskom nasilju u obitelji ili socijalnoj izolaciji).

Također, prije započinjanja obavijesnog razgovora policijski je službenik dužan na adekvatan i razumljiv način upoznati žrtvu s njezinim pravima propisanim zakonom, vodeći brigu o pojedinoj kategoriji žrtve čija su prava posebno propisana (dijete žrtva, žrtva kaznenog djela protiv spolne slobode, žrtva kaznenog djela trgovanja ljudima, žrtva kaznenog djela nasilja, žrtva stranac, žrtva osoba s invaliditetom), uvjeriti se da ih je razumjela i omogućiti joj da odmah (i prije razgovora) konzumira određena prava, npr. pravo na prisutnost osobe od povjerenja, da s njom razgovara osoba istog spola, imenovanje posebnog skrbnika djetetu žrtvi i sl. (ZKP, čl. 43.; ZZNO, čl. 6.; PONPPS, čl. 155.a). Nakon usmenog informiranja žrtve o njezinim pravima, policijski je službenik dužan uručiti žrtvi i pisanu obavijest o pravima s popisom dostupnih službi za podršku žrtvama, bez obzira na to namjerava li ona podnijeti kaznenu prijavu ili ne, kako bi joj se otvorila mogućnost da, nakon što temeljitije pročita svoja prava, naknadno može tražiti njihovo ostvarenje. Žrtvama nasilja u obitelji koristit će i druge informacije koje mogu kod nje stvoriti osjećaj sigurnosti i povjerenja, kao što su mogućnosti trenutačne i sukcesivne zaštite (npr. o uhićenju počinitelja, mjerama opreza, zaštitnim mjerama,

---

<sup>11</sup> Detaljnije: Pavišić, B., Modly, D., Veić, P. (2012). *Kriminalistika*. Rijeka, Dušević & Kršovnik d.o.o.

sigurnosnim mjerama i sl.), u kojima može i sama participirati od donošenja odluke o provedbi određene mjere, izbora mjere, do aktivnog sudjelovanja u njezinoj realizaciji. Osim toga, kroz kvalitetno obavješćavanje žrtava o njezinim pravima, policijski službenik može prepoznati i važne informacije na kojima može temeljiti prikupljanje obavijesti (npr. koji je intenzitet njezina straha od počinitelja, želi li kontakt s počiniteljem, jesu li ugroženi i drugi članovi obitelji i sl.). Stoga ovaj postupak policije nije nimalo zanemariv i iziskuje od policijskih službenika, ne samo znanje, nego i visok stupanj osjetljivosti za potrebe žrtava.

Kada se radi o kaznenom djelu nasilja u obitelji, najčešće u praksi žrtva podnosi kaznenu prijavu na zapisnik, na način propisan Zakonom o kaznenom postupku, prema kojem je policijski službenik dužan upozoriti žrtvu na posljedice lažnog prijavljivanja (ZKP, čl. 205. st. 2.). Međutim, odbijanje žrtve da potpiše zapisnik o zaprimanju kaznene prijave (za što mogu postojati subjektivni razlozi), ne može biti prepreka policijskim službenicima da iskaz žrtve o nasilju fiksiraju u obliku službene zabilješke te provedu kriminalističko istraživanje s ciljem utvrđivanja kaznenog djela, prikupljanja dokaza i procesuiranja počinitelja te pružanja zaštite žrtvi<sup>12</sup>. Tu treba imati u vidu ostvarenu razinu komunikacije policijskog službenika sa žrtvom, odnosno, prethodno uspostavljen odnos iz kojeg žrtva treba biti dobro informirana i potaknuta na prijavljivanje<sup>13</sup>. Posebno se to odnosi na situacije u kojima je dijete žrtva nasilja u obitelji, kada neprijavlivanje kaznenog djela ili nesvjedočenje u kaznenom djelu na štetu djeteta, predstavlja i kršenje roditeljske odgovornosti i dužnosti, što za posljedicu može imati pokretanje postupka protiv roditelja radi povrede djetetovih prava (ZKP, čl. 285. st. 6.; Zakon o sudovima za mladež: u daljnjem tekstu: ZSM, NN 84/11., 143/12., 148/13., 56/15., 126/19., čl. 118.).

Zbog specifičnosti situacije u kojoj se nalaze žrtve nasilja u obitelji, bez obzira na to gdje se treba obaviti razgovor radi prikupljanja obavijesti (u njezinu domu, na poslu, u bolnici ili službenim prostorijama policije), žrtvi treba omogućiti neometano izlaganje o tome što se dogodilo. Naime, iz iskustva je poznato da će žrtve nasilja u obitelji, posebno one vulnerabilne, policijskom službeniku nevoljno davati informacije ili će umanjivati intenzitet i količinu proživljenog nasilja u prisutnosti drugih članova obitelji, susjeda, prijatelja, a pogotovo počinitelja. Za to postoji više razloga: sram da će čuti nešto što je za njih sramotno, strah od počiniteljeve reakcije (optuživanja, svaljivanja krivice na žrtvu, verbalne i neverbalne prijetnje), bojazan za članove obitelji o kojima brine i sl. Razgovor s odraslom žrtvom nikako nije poželjno obavljati u nazočnosti djece jer osim utjecaja na njihove kasnije izjave, iskazivanje odraslog roditelja može biti za njih traumatično i time štetiti njihivu emocionalnom razvoju. Isto tako, kada je potrebno prikupiti obavijesti od djeteta žrtve nasilja u obitelji, postupat će specijalizirani policijski službenik za mladež, koji je posebno osposobljen za rad s djecom i raspolaže specifičnim znanjima i vještinama. On će svakako, osim prikupljanja obavijesti, ako je utvrđeno da je dijete žrtva nasilja u obitelji - pokrenuti izvide i kriminalističko

---

<sup>12</sup> Poduzimanje kaznenog progona počinitelja obiteljskog nasilja bez obzira na formalno podnošenje prijave žrtve propisano je i člankom 55. stavkom 1. Konvencije Vijeća Europe o sprječavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, potvrđenoj Zakonom o potvrđivanju Konvencije Vijeća Europe o sprječavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, NN 3/18.

<sup>13</sup> Obveza poticanja na prijavljivanje propisana je i člankom 27. Konvencije Vijeća Europe o sprječavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, NN 3/18. i Nacionalnom strategijom razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020., NN 75/15.

istraživanje iz područja kaznenopravne zaštite djece te u suradnji s nadležnim centrom za socijalnu skrb poduzeti sve mjere za zaštitu djetetovih prava.

Da bi se stvorila ukupna slika nasilja unutar obitelji, tijekom kriminalističkog istraživanja razgovor sa žrtvom nasilja u obitelji treba biti usmjeren i strukturiran, što je i propisano Standardnim operativnim postupkom policije u slučaju nasilja u obitelji (MUP RH, 2011). Kako bi žrtva bila spremna na davanje informacija, poželjno ju je upozoriti što će se raditi, što se od nje očekuje i zašto je važno da se prisjeti svih detalja. Nakon što žrtva na poziv policijskog službenika da sama iznese sve o nasilju koje se dogodilo (koje nikako ne treba prekidati), ispriča događaj povodom kojeg se prikupljaju obavijesti, slijede strukturirana pitanja policijskog službenika. Prva pitanja koja će policijski službenik postaviti moraju biti otvorena jer omogućavaju žrtvi širinu prisjećanja (npr. recite mi, opišite mi, objasnite mi). Kada se u razgovoru nisu dobile detaljne informacije dobro je postaviti specifična pitanja kojima se žrtvu može fokusirati na razjašnjavanje određenog područja, odnosno, problema (npr. tko je još bio tu, što je imao na sebi, gdje se nalazilo oružje, kada se vratio u sobu, kako se ponašao nakon toga - nikako *zašto* jer sugerira krivnju - npr. zašto se niste branili). Zatvorena pitanja pretpostavljaju ograničenost odgovora, odnosno, alternativu (da/ne) i treba ih izbjegavati kada god je to moguće. Njihova primjena može se pokazati kao dobra kod osoba s posebnim potrebama (npr. je li vas udario u lijevi ili desni obraz ili se ne možete sjetiti). Najzad, usmjeravajuća pitanja također nisu preporučljiva, ali se mogu koristiti za poticanje žrtve (npr. to je za vas sigurno bilo neugodno), pri čemu je nakon odgovora poželjno potaknuti žrtvu otvorenim pitanjem (npr. opišite mi svoje osjećaje). Svakako je važno omogućiti žrtvi pauze radi lakšeg prisjećanja i artikuliranja detalja (požurivanje može dovesti do blokade u prisjećanju, otpora u daljnjem iskazivanju ili skraćivanja bitnih informacija te razvoja osjećaja neuvažavanja) (Odeljan, Butorac, Bailey, 2014).

Također, treba voditi brigu o sveobuhvatnosti prikupljanja obavijesti na način da se razgovorom obuhvati prvi događaj nasilja u obitelji, zatim tipični (izraziti) događaj, potom najteži događaj i na kraju posljednji događaj, što je vidljivo iz tabličnog prikaza:

*Tablica 1: Prikaz strukture prikupljanja obavijesti od žrtava nasilja u obitelji  
 Izvor: izradio autor prema SOP: "Nasilje u obitelji"*

	PRVI DOGAĐAJ	TIPIČNI (IZRAZITI) DOGAĐAJ	NAJTEŽI DOGAĐAJ	POSLEDNJI DOGAĐAJ
<b>ŽRTVA</b>	Žrtva se najčešće dobro sjeća prvog događaja.	Žrtva se najčešće sjeća što je prethodilo učestalim događajima (dolazak počinitelja s posla, prethodno dovođenje u alkoholizirano stanje i sl.).	Žrtva se gotovo uvijek sjeća najtežeg događaja.	Žrtva se sigurno sjeća događaja zbog kojeg je ona ili netko drugi zvaao intervenciju policije.
1. NEOMETANI RAZGOVOR U POSEBNOJ PROSTORIJI, BEZ NAZOČNOSTI POČINITELJA				
2. PITANJA: OTVORENA		SPECIFIČNA	ZATVORENA	USMJERAVAJUĆA

POLICIJSKI SLUŽBENIK	Utvrđiti kada, gdje i kako se nasilje dogodilo, zna li netko o tome ili je čuo, vidio događaj, ozljede i sl.	Utvrđiti prirodu, način i dinamiku ponavljanja tipičnog zlostavljanja, kritične aktivnosti i događaje koji su uvijek prethodili nasilju, opisati način počinjenja i posljedice (ako je moguće).	Smjestiti događaj u vrijeme i prostor, pokušati utvrditi je li netko znao za to nasilje, je li netko primijetio ozljede žrtve ili druge posljedice nasilja (izbacivanje žrtve iz stana ili kuće, oštećenje ili uništavanje namještaja i sl.).  Pokušati utvrditi je li netko znao za to nasilje, te je li netko primijetio ozljede žrtve ili druge posljedice nasilja (izbacivanje žrtve iz stana ili kuće, oštećenje ili uništavanje namještaja i sl.).	Osim utvrđivanja svih kriminalističkih elemenata (vrijeme, mjesto, žrtva/e, počinitelj/i, <i>modus operandi</i> , sredstvo počinjenja, svjedoci), ponašanje počinitelja prije i nakon događaja, njegova prethodna kriminalna ponašanja, zdravstveno stanje (posebno patološka/ asocijalna stanja), saznanja o posjedovanju legalnog/ilegalnog oružja članova obitelji, izloženost djece nasilju
----------------------	--	---	--	---

Policijski službenik prikupljanje obavijesti završava rezimiranjem prikupljenih obavijesti i dogovorom sa žrtvom o budućem načinu komunikacije (adresa na kojoj će se nalaziti, broj telefona i sl.).

### 3.5. Fiksiranje prikupljenih obavijesti

Radi procesnog značaja prikupljanja obavijesti od žrtava nasilja u obitelji, ali i izbjegavanja njihove sekundarne viktimizacije, važan je način fiksiranja prikupljenih obavijesti. Ono se provodi prema odredbama Zakona o kaznenom postupku i, u slučaju prekršaja, Prekršajnog zakona. Neformalno prikupljene obavijesti od svih žrtava nasilja u obitelji fiksiraju se službenom zabilješkom, ali ona u procesnom smislu nema dokaznu snagu. O formalno prikupljenim obavijestima policijski službenik dužan je sastaviti zapisnik: o zaprimanju kaznene prijave kada žrtva prijavljuje kazneno djelo (PONOPPS, čl. 94.) ili o ispitivanju svjedoka, kada provodi dokaznu radnju (ZKP, članak 82. - 85.). Potpisivanjem zapisnika sve prisutne osobe [žrtva, policijski službenik, zapisničar, roditelj (u slučaju da je žrtva dijete), prevoditelj i dr.] potvrđuju njegovu istinitost. Dobro sastavljen zapisnik u sadržajnom (kada sadrži sve činjenice i okolnosti) i formalnom smislu (sadrži konstatacije o svim pravima i upozorenjima koja su žrtvama priopćene usmeno), omogućava korištenje zapisnika kao dokaza, ali i izbjegavanje sekundarne viktimizacije žrtve ponovnim ispitivanjem.

#### 4. ZAKLJUČAK

Promjene položaja žrtve nasilja u obitelji u hrvatskom zakonodavstvu, potaknute nizom međunarodnih pravnih mehanizama njihove zaštite, u fokus svih nadležnih tijela (posebno policije, koja je najčešće u prvom kontaktu) stavljaju važnost pristupa žrtvama, kao posebno vulnerabilnoj kategoriji, kako zbog prirode delikta i okruženja u kojem se događa, tako i zbog posljedica koje ono proizvodi, ne samo za pojedinca već i za društvo u cjelini. Složenost obiteljske dinamike, stav društva i države, pojačana medijska pozornost za nasilje u obitelji, kao i proširenje zakonskih ovlasti, uvjetuju povećani angažman policijskih službenika i individualni pristup u svakom pojedinom slučaju. Kako je žrtva često prvi, ponekad i jedini izvor informacija o kažnjivoj radnji, prikupljanje obavijesti od žrtava jedan je od ključnih elemenata policijskog postupanja u slučajevima nasilja u obitelji, koji nerijetko određuje konačni ishod u smislu prekida ciklusa nasilja i učinkovite zaštite žrtve.

O pristupu policijskog službenika i načinu njegove komunikacije ovisi spremnost žrtava na prijavljivanje, odnosno, umanjene tamne brojke ovog oblika kriminaliteta. Povjerenje u policijskog službenika donosi često povjerenje u cjelokupan sustav policije, koje pak rađa otvorenost i ustrajnost žrtve u aktivnom sudjelovanju u daljnjem postupku, koje se očituje u spremnosti svjedočenja, inzistiranju na ostvarenju zakonskih prava, sudjelovanju u provedbi mjera zaštite i sl.

Također, kvaliteta postupka prikupljanja obavijesti može u najvećoj mjeri odrediti smjer kriminalističkog istraživanja: od identificiranja žrtava i svjedoka, modaliteta, intenziteta i kontinuiteta nasilja, čimbenika koji negativno utječu na pojavnost nasilja, odabira adekvatnih mjera zaštite i načina procesuiranja počinitelja. Naime, obavijesti prikupljene od žrtve mogu biti temelj za ciljano prikupljanje dokaza o počinjenom nasilju (npr. utvrđivanje stupnja alkoholiziranosti počinitelja, provođenje očevida, provođenje pretrage doma i drugih prostora s ciljem pronalaska sredstava počinjenja ili ilegalnog vatrenog oružja, privremeno oduzimanje predmeta, provjera uspostavljanja telekomunikacijskog kontakta, ispitivanje okrivljenika i svjedoka i sl.).

Kvalitetnim prikupljanjem obavijesti policijski službenik stvara i argumente za ispravnu kvalifikaciju nasilja u obitelji pa će tako kvalificirati nasilje kao kazneno djelo kada utvrdi da je počinjeno u kontinuitetu ili je ono bilo većeg intenziteta; a kao prekršaj, ukoliko se radi o izoliranom događaju, čime se šalje poruka i počinitelju i žrtvi da nasilje, kakvo god ono bilo, ne može proći nekažnjeno.

Također, o prikupljenim obavijestima od žrtve ovisi kvaliteta postupka procjene rizika od mogućeg nastavljanja ili ponavljanja nasilja, a tako i pojedinačna procjena potreba žrtve za posebnim mjerama zaštite. Naime, podaci pribavljeni od žrtve mogu ukazati na dodatne izvore prikupljanja obavijesti, kao što su zdravstvene ustanove (o prijašnjim psihopatološkim ponašanjima počinitelja, ozljedama žrtve ili drugih članova obitelji), centri za socijalnu skrb (o dotadašnjem poduzimanju socijalno-intervencijskih mjera) odgojno-obrazovne ustanove (o prethodnom ponašanju i školskom uspjehu djece), kao i druge eventualne svjedoke (o prethodnim saznanjima bilo kao očevidci ili po čuvenju, odnosno, iz povjeravanja žrtve). Također, podaci od žrtve mogu pomoći pri odabiru i načinu izricanja i primjene adekvatnih policijskih mjera zaštite (primjerice izricanja mjera opreza počinitelju, fizičke ili tehničke zaštite, smještaja ugrožene osobe u sklonište i sl.), kao i u formuliranju prijedloga mjera zaštite u daljnjem tijeku postupka (npr. ispitivanja putem video-linka, određivanja zaštitnih mjera, mjera opreza i dr.).



U konačnici, analiza prikupljenih obavijesti od žrtava kroz istraživanje pojave nasilja u obitelji može doprinijeti osmišljavanju samostalnih preventivnih aktivnosti policije i unaprjeđenju međuresorne suradnje svih tijela, institucija i organizacija koja se bave nasiljem u obitelji u sprječavanju nasilja i ublažavanju posljedica koje ono neminovno proizvodi.

Unaprjeđenje kvalitete u prikupljanju obavijesti od žrtava nasilja u obitelji, može se postići sustavnom i ciljanom edukacijom policijskih službenika, usmjerenom podizanju njihovih kompetencija, kako u pogledu interdisciplinarnih znanja, tako i razvoja komunikacijskih vještina, taktike i tehnika obavljanja razgovora uz formiranje senzibilizirajućeg pristupa za ove, posebno osjetljive žrtve.

## LITERATURA

### Knjige/članci

1. Grozdanić, V., Škorić, M., Vinja, I. (2010). *Nasilje u obitelji u svjetlu promjena Kaznenog zakona*. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 17(2), 669-698.
2. Kalem, D. (2014). *Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika*. Policija i sigurnost 23(2), 156-181.
3. Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
4. Marot, D. (2005). *Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji*. FUMINENSIA, 17(1), 53-70.
5. Martinjak, D., Filipović, H. (2019). *Prekršajna ili kaznena odgovornost u slučaju nasilja u obitelji*. Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu, 26(2), 621-635.
6. Odeljan, R., Butorac, K., A. Bailey (2014). *Investigative interview with children*. *European Police Science and Research Bulletin*. Issue No 12, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
7. Pavišić, B., Modly, D., Veić, P. (2012). *Kriminalistika*. Rijeka: Dušević & Kršovnik d.o.o.
8. Pletenac, K. (2013). *Komunikacija i rad u timu*. Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 4(1), str. 65-69.
9. Salak, T., Carović, I. (2013). *Neverbalna pismenost kao sastavnica međukulturne kompetencije*. Govor, 30(1).
10. Vuković, S. (2019). *O nasilju i hrabrosti: psihološka podrška u sigurnoj kući*. Zagreb: Dom za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja "Duga - Zagreb".
11. Zvonarević, M. (1978). *Socijalna psihologija*. Zagreb: Školska knjiga.

### Internetski izvori

12. Hrvatski pravni centar (2018). *VICATIS – Unaprjeđenje sustava podrške iz perspektive žrtava kaznenih djela*. Istraživačko izvješće – Hrvatska. Dostupno na: <https://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2018/02/Istra%C5%BEiva%C4%8Dko-izvje%C5%A1%C4%87e-1.pdf> / - 20.3.2020.

13. Konvencija o pravima djeteta: usvojena na 44. zasjedanju Opće skupštine Ujedinjenih naroda, 20. studenoga 1989. godine (rezolucija br. 44/25); stupila na snagu 2. rujna 1990. godine. Zagreb: Pravobranitelj za djecu, 2007., dostupno na: <https://dijete.hr/dokumenti/medunarodni-dokumenti/konvencije-i-protokoli-un-a-i-ve/>, 16.10.2020.
14. Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji (2019)., Vlada RH, dostupno na: [https://mup.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti//Protokol\\_o\\_postupanju\\_u\\_slucaju\\_nasilja\\_u\\_obitelji-usvojila\\_Vlada\\_19\\_6\\_2019.pdf](https://mup.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti//Protokol_o_postupanju_u_slucaju_nasilja_u_obitelji-usvojila_Vlada_19_6_2019.pdf), 14.10.2020.
15. Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020., NN 75/15., dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_07\\_75\\_1437.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_75_1437.html), 16.10.2020.

## Pravni propisi

16. Kazneni zakon, NN 129/00., 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18., 126/19.
17. Konvencija Vijeća Europe o sprječavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, NN 3/18.
18. MUP RH, Ravnateljstvo policije. (2011) *Standardni operativni postupci policije, poglavlje 8. Standardni operativni postupak: Nasilje u obitelji*, broj: 511-01-42-11552/7-11-22.
19. Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika, NN 89/10., 76/15.
20. Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve, NN 106/17.
21. Prekršajni zakon, NN 107/07., 39/13., 157/13., 110/15., 70/17., 118/18.
22. Uredba o izgledu odora policijskih službenika Ministarstva unutarnjih poslova, NN 88/11., 129/11., 100/13.
23. Zakon o kaznenom postupku, NN 152/08., 76/09., 80/11., 121/11., 91/12., 143/12., 56/13., 145/13., 152/14., 70/17., 126/19.
24. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09., 92/14., 70/19.
25. Zakon o potvrđivanju Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, NN 3/18.
26. Zakon o sudovima za mladež, NN 84/11., 143/12., 148/13., 56/15., 126/19.
27. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, NN 116/03., 137/09., 70/17., 126/19.

Summary

---

**Suzana Kikić, Davorka Martinjak, Renato Šoronda**

### **Police Information Gathering from Victims of Domestic Violence**

The paper presents the legal framework of police action in collecting information from victims of domestic violence and the tactics of conducting information interviews, with special reference to general and specific communication skills that police officers should have, in order to encourage victims to report and take adequate and effective measures for their protection, and then obtain all the relevant facts on which to base the criminal investigation. The aim of this paper is to point out the essential elements and specifics of collecting information from victims of domestic violence, with the purpose of improving the work of the police in the field of recognizing, qualifying and processing the occurrence of domestic violence and providing better protection to victims.

**Keywords:** domestic violence, victim, police, information gathering, protection, education.