

MR SANJA ČOPIĆ
IVANA VIDA KOVIĆ*

Službe za pomoć žrtvama kriminaliteta u Engleskoj, Velsu i Severnoj Irskoj¹

Uradu su prikazane aktivnosti jedne od najstarijih evropskih službi za pomoć žrtvama kriminaliteta, koja pokriva područja Engleske, Velsa i Severne Irske. Tokom 1970-tih godina, u Engleskoj je, kroz praksu i istraživanje, uočena potreba da se prepozna psihofizičko stanje žrtve nakon preživljenog krivičnog dela, i da joj okolina i društvo obezbede neophodnu (neformalnu) pomoć i podršku. To je rezultiralo osnivanjem brojnih službi za pomoć žrtvama kriminaliteta na lokalnom nivou, da bi se 1979. godine one udružile u Nacionalnu asocijaciju službi za pomoć žrtvama.

Značajnu podršku služba je dobila osamdesetih godina u preporukama Saveta Evrope o pomoći žrtvama kriminaliteta i prevenciji viktimizacije kroz direktnu pomoć žrtvi neposredno nakon incidenta, koja uključuje: obezbeđivanje sigurnosti i zaštite, medicinsku, psihološku, socijalnu i materijalnu pomoć, kao i informisanje žrtve o njenim pravima, pomoć i podršku tokom krivičnog postupka i pomoć u realizovanju prava na naknadu štete.

U radu su zato prikazani organizacija i struktura službe, sistem upućivanja, pravilnik o radu, kao i dva osnovna programa: služba za pomoć žrtvama i služba za svedoke.

Ključne reči: služba za pomoć žrtvama, žrtve kriminaliteta, prava žrtava.

Uvod

Prema zvaničnim statistikama (podacima *British Crime Survey*),² 2000. godine je na teritoriji Engleske i Velsa oko 13 miliona krivičnih dela izvršeno na štetu punoletnih građana. Smatra se da većina ljudi barem jedanput u životu doživi da postane, direktna ili indirektna, žrtva kriminaliteta. Procenjuje se da 4% žrtava trpi oko 41% svih krivičnih dela, odnosno da ista osoba biva viktimizirana četiri ili više puta tokom samo jedne godine. Sa druge strane, prema istom izvoru, dolazi se do saznanja da oko 50% žrtava ne prijavljuje krivično delo policiji, bilo zbog straha od osvete učinioca, nepoverenja u državne organe,³ osećaja nelagodnosti pri ukazivanju na okolnosti u vezi sa krivičnim delom, ili neznanja kako i kome da se obrate i da pokrenu postupak. Sudski epilog ima svega 3% izvršenih krivičnih dela, dok se, opšte uzev, manji deo prijavljenog kriminaliteta razreši: na primer, samo 12% imovinskih delikata se otkrije, nešto manje od

2 *Criminal Neglect: No Justice Beyond Criminal Justice*, Victim Support, 2002, str. 1. prema: Kershaw, C. et al (2000) *The 2000 British Crime Survey: England and Wales* (Home Office statistical bulletin, 18/00), London: Home Office. <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs/hosb1900.pdf>

3 Kao ilustracija može da posluži i sledeći primer: početkom 1980-tih u Centru za kriminološka istraživanja u Oksfordu, Mike Miguire je sproveo istraživanje koje je pokazalo da oko 25% žrtava provalnih krađa nije bilo zadovoljno odgovorom policije nakon što su krivično delo prijavili. Ključni problemi označeni od strane samih žrtava odnosili su se na nedostatak kontakata sa policijom, nedostatak informacija i jedan opšti utisak da se žrtve smatraju nebitnim. Nakon toga, istraživanje je prošireno i na žrtve nasilničkih delikata koje su dospale do faze krivičnog postupka, gde je nešto manje od 38% žrtava izrazilo svoje nezadovoljstvo, pri čemu su neki rekli da, u slučaju nove viktimizacije, krivično delo ne bi prijavili. U: *The Rights of Victims of Crime*, Victim Support, London, 1995, str. 6. Prema: Maguire, M.; Bennett, T. (1982) *Burglary in a Dwelling – The Offence, The Offender and The Victim*, London, Heinmann; Shapland, J. et al (1985) *Victims in the Criminal Justice System*, Aldershot: Gower.

* Mr Sanja Čopić je istraživač-saradnik u Institutu za kriminološka i sociološka istraživanja i Generalni sekretar Viktimološkog društva Srbije; Ivana Vidaković je istraživač-pripravnik u Institutu za kriminološka i sociološka istraživanja i članica je Viktimološkog društva Srbije.

1 Ovaj rad je nastao na osnovu dobijenih materijala i stečenih iskustava tokom studijskog boravka i obuke za koordinatore službe za pomoć žrtvama kriminaliteta marta 2002. godine u Nacionalnoj kancelariji službi za pomoć žrtvama kriminaliteta u Londonu.

30% krivičnih dela sa elementima nasilja, dok je situacija nešto povoljnija kada se radi o težim nasilničkim krivičnim delima.⁴ Imajući u vidu ovakve podatke, nameće se nekoliko pitanja. Kao prvo, ko se smatra žrtvom kriminaliteta. Potom, koja prava pripadaju žrtvama. I na kraju, kome i kako žrtve mogu da se obrate za pomoć i podršku, u slučaju da društvo i država ne pruže odgovarajuću zaštitu.

U *Deklaraciji Ujedinjenih nacija o osnovnim principima pravde za žrtve kriminaliteta i zloupotrebe vlasti* iz 1985. godine, žrtva se definiše kao lice koje je pojedinačno ili kolektivno pretrpelo štetu, uključujući fizičko ili mentalno povređivanje, emotivnu patnju, materijalni gubitak ili grubi napad na svoja osnovna prava, usled činjenja ili nečinjenja koja predstavljaju kršenje krivičnih zakona država članica, što se odnosi i na zakone koji zabranjuju zloupotrebu vlasti.

S tim u vezi, značajno je istaći da je 1998. godine Evropski forum službi za pomoć žrtvama zauzeo jasan stav o tome koja prava pripadaju žrtvama kriminaliteta, i koja moraju da budu priznata i zaštićena od strane države: prepoznavanje od strane društva, i to kako samih žrtava, tako i posledica izvršenog krivičnog dela; informisanost o pravima i dostupnim službama koje mogu da pruže pomoć i podršku; pristup zdravstvenim službama; ostvarivanje prava na naknadu štete; mogućnost obezbeđivanja adekvatne kućne zaštite i sigurnosti; zaštita na radnom mestu, kao i u obrazovnim institucijama; pravo na kompenzaciju; pristup besplatnoj pomoći službi za pomoć žrtvama, i pravo na zaštitu privatnosti.⁵

Sa druge strane, Evropski forum je još 1996. godine definisao poziciju žrtve u krivičnom postupku, smatrajući da žrtve moraju da imaju pravo na poštovanje i priznavanje u svim fazama krivičnog postupka; na dobijanje informacija i objašnjenja o napredovanju slučaja; pravo da budu saslušane u postupku, tj. da daju informacije relevantne za donošenje sudske odluke; pravo na pravnu pomoć; zaštitu privatnosti i lične bezbednosti, kao i pravo na naknadu štete kako od strane učinioca krivičnog dela, tako i od države.⁶

4 *Criminal Neglect: No Justice Beyond Criminal Justice*, Victim Support, 2002, str. 1. prema: Kershaw, C. et al (2000) *The 2000 British Crime Survey: England and Wales* (Home Office statistical bulletin, 18/00), London: Home Office. <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs/hosb1900.pdf> i Home Office (2000) *Criminal statistics England and Wales*, 1999, London: Home Office: <http://www.official-documents.co.uk/document/cm50/5001/5001.htm>

5 "The social rights of victims of crime", European Forum for Victim Services, 1998. Prevod ovog dokumenta objavljen je u: *Temida* (1999), br. 1, str. 49-55.

Međutim, iskustvo službi za pomoć žrtvama, kao i istraživanja, pokazuju da se veliki broj žrtava krivičnih dela suočava sa tzv. sekundarnom viktimizacijom. Naime, pored fizičkih povreda, gubitka imovine, nanete štete i slično, krivično delo izaziva čitav niz drugih, psihičkih posledica, akutnu reakciju na stres, a u nekim slučajevima i dugotrajni posttraumatski stresni poremećaj. U takvoj situaciji, nedostatak znanja i razumevanja od strane pojedinaца ili službi (zdravstvenih ustanova, policije, suda, osiguravajućeg društva, medija i tako dalje), koji dolaze u kontakt sa žrtvom tokom prijavljivanja događaja, sakupljanja dokaza, davanja izjava ili svedočenja, ostvarivanja prava na odštetu i slično, rezultiraju reaktiviranjem traume i daljim povređivanjem žrtve. Žrtva gubi poverenje u lokalnu zajednicu i institucije sistema, odnosno u njihovu mogućnost da joj pruže odgovarajuće razumevanje, podršku, konkretnu pomoć i zaštitu. To svakako utiče na formiranje stavova žrtava (građana) o društvu u celini, a posebno o organima krivičnog pravnog sistema, što se dalje reflektuje na (ne)spremnost žrtava da prijavljuju različite forme viktimizacije. Stoga je zaštita od sekundarne viktimizacije podjednako važna kao i zaštita od samog krivičnog dela.

U tom smislu, važno je napomenuti da su, naročito tokom proteklih par decenija, aktivnosti međunarodne zajednice (Ujedinjenih nacija, Saveta Evrope, Evropske Unije), bile usmerene na ukazivanje državama na potrebu obezbeđivanja odgovarajućeg položaja i zaštite žrtava kriminaliteta, posebno tokom krivičnog postupka, poštujući njihova osnovna prava. Sa druge strane, ne manje intenzivni naponi u pravcu poboljšanja položaja žrtava kriminaliteta uopšte, činjeni su i na nivou pojedinih zemalja, kao i na nivou organizacija i foruma koji objedinjuju nacionalne službe za pomoć i podršku žrtvama (pre svega se misli na Evropski forum službi za pomoć žrtvama). Sve to je rezultiralo donošenjem dokumenata koji se fokusiraju na prava i položaj žrtava kriminaliteta uopšte ili, pak, na pojedine aspekte ovog problema.

Tako je, na primer, 1987. godine Komitet ministara Saveta Evrope doneo *Preporuku br. R (87) 21 o pomoći žrtvama i prevenciji viktimizacije*, gde se, između ostalog, kaže da bi vlade država članica Saveta Evrope trebalo da obezbede žrtvama i njihovim porodicama, a posebno osetljivim kategorijama žrtava, sledeće:

- hitnu (direktnu) pomoć koja bi odgovorila

6 Dokument koji je usvojio Evropski forum službi za pomoć žrtvama 1996. godine. Prevod ovog dokumenta objavljen je u: *Temida* (1998), br. 4, str. 37-40.

neposrednim potrebama žrtve, uključujući i zaštitu od odmazde (osvete) učinioca;

- kontinuiranu medicinsku, psihološku, socijalnu i materijalnu pomoć;
- savet kako da se spreči buduća viktimizacija;
- informisanje žrtve o njenim pravima;
- pomoć i podršku tokom krivičnog postupka, ali uz dužno poštovanje odbrane;
- pomoć u realizovanju prava na naknadu štete od učinioca, osiguravajućeg društva ili neke druge agencije, a kada je moguće i od države.

Pored toga, apostrofira se potreba osnivanja, razvoja i unapređenja službi za pomoć žrtvama uopšte ili pojedinim kategorijama žrtava (s obzirom na starost ili prirodu i težinu krivičnog dela, nastupe posledice i slično), kao i ostvarivanje saradnje sa relevantnim državnim institucijama. To podrazumeva i osposobljavanje medicinskog osoblja i radnika centara za socijalni rad da prepoznaju žrtvu i njene potrebe i da joj ukažu neophodnu pomoć i pruže podršku. Takođe je neophodno informisati javnost o postojanju ovakvih službi, upoznati ih sa konkretnim vidovima pomoći i podrške koju mogu da očekuju i razviti sistem upućivanja žrtava kriminaliteta na pojedine službe, posebno od strane policije. Tako osmišljene službe trebalo bi da štite prava i interese pojedinaca (žrtava), uz istovremeno zalaganje za poboljšanje položaja žrtava, posebno unutar krivičnog sistema, generalno.

Kada govorimo o službama za pomoć žrtvama kriminaliteta trebalo bi da napomenemo i činjenicu da je *Preliminarnim nacrtom bečke deklaracije o kriminalitetu i pravdi: u susret izazovima 21. veka* (A/CONF.187/4) iz 1999. godine, 2002. godina određena za godinu do koje bi države trebalo da preispitaju postojeću praksu, rade na daljem razvijanju službi za pomoć žrtvama i podizanju svesti o pravima žrtava, kao i da razmotre mogućnost osnivanja fondova za žrtve u cilju razvoja i primene programa kako njihove zaštite, tako i zaštite svedoka.

Službe za pomoć žrtvama kriminaliteta, koje danas postoje u nizu evropskih država, ali i van Evrope, od neprocenjivog su značaja. Njihova primarna funkcija sastoji se u pružanju emotivne i praktične, a eventualno i druge (pravne, medicinske, psihološke) pomoći i podrške žrtvama kriminaliteta. Posredno, aktivnosti ovih službi usmerene su na podizanje svesti građana o položaju žrtava, preventivne programe (kako bi se predupredile nove viktimizacije), podsticanje i ohrabivanje žrtava da prijavljuju krivična dela, čime se teži smanjivanju tamne brojke kriminaliteta. Na taj

način, žrtva postepeno izlazi iz senke, dobija sve značajnije mesto u celokupnom (krivičnopravnom) sistemu i poklanja joj se pažnja koju i zaslužuje. Prve službe za pomoć i podršku žrtvama osnivaju se krajem 1960-tih i početkom 1970-tih godina,⁷ a jedna od prvih bila je i služba za pomoć žrtvama u Engleskoj (*Victim Support Service*). Upravo stoga, cilj ovoga rada je nešto detaljnije upoznavanje sa organizacijom, strukturom i funkcionisanjem ove službe.

Istorijat i struktura službi za pomoć žrtvama u Engleskoj, Velsu i Severnoj Irskoj

Rezultati istraživanja o položaju žrtava viktimiziranih pojedinim, lakšim, konvencionalnim krivičnim delima, koje je početkom 70-tih godina prošlog veka sproveda grupa istraživača sa Univerziteta u Bristolu, pokazali su da je emotivni (psihološki) uticaj krivičnog dela na žrtvu daleko jači nego fizička bol ili materijalni gubitak, kao i da, na prvi pogled, trivijalna krivična dela mogu da rezultiraju velikim traumama oštećenog lica. Uočeno je da žrtva biva ignorisana od strane sistema, posmatra se kao izvor dokaza, a kako u to vreme nije postojala nijedna služba koja bi mogla da ponudi pomoć i podršku žrtvama u pravcu njihovog oporavka i suočavanja sa krivičnim delom i njegovim posledicama, istaknuta je potreba formiranja posebne službe koja će se baviti isključivo žrtvama kriminaliteta.

Sa druge strane, konstatovano je da je u odnosu prema žrtvi veoma važna podrška (lokalne) zajednice i najbližih ljudi (rođaka, prijatelja, suseda), odnosno da su neformalna pomoć i podrška, koje se žrtvi nude, od velikog značaja. Na toj osnovi je, regrutovanjem volontera iz lokalne zajednice, 1974. godine u Bristolu osnovana prva služba za pomoć žrtvama kriminaliteta u Engleskoj. Nakon toga, usledilo je osnivanje službi na lokalnom nivou, u različitim delovima zemlje, koje se regrutuju kao dobrotvorne organizacije.

U svakoj lokalnoj službi za pomoć žrtvama kriminaliteta postoji grupa volontera, upravni odbor i koordinator službe (obično jedan, ali može da ih bude i više što zavisi od veličine službe, obima posla, odnosno broja upućivanja, vrste krivičnih dela koja su najrasprostranjenija i slično).

Volonteri su osobe oba pola, svih godina, različite etničke pripadnosti, koji se regrutuju iz

7 Više o tome u: Radisavljević, S. (1998) "Službe za pomoć žrtvama kriminala – neka svetska iskustva i mogućnost njihove primene u našoj zemlji", Beograd: *Temida*: br. 3, str. 31-32.

lokalne zajednice, i treba da je reprezentuju. Prema izveštaju Nacionalne kancelarije službi za pomoć žrtvama za 2000-2001. godinu 92% ljudi koji rade u službama su volonteri (tačnije u ovom periodu bilo je ukupno 12 848 volontera).⁸

Upravni odbor takođe treba da reflektuje lokalnu zajednicu, pa tako u sastav ovog tela (u kome niko nije plaćen za aktivnosti koje unutar tela obavlja) ulazi između 12 i 15 članova, a obavezno predstavnici policije, centra za socijalni rad, službe probacije, drugih volonterskih grupa, kao i predstavnici volontera odnosno organizacije. Lokalne službe imaju obavezu da dostavljaju godišnje izveštaje Nacionalnoj kancelariji.

Službe za pomoć žrtvama kriminaliteta, žrtvama nude emotivnu podršku i praktičnu pomoć (na primer, u vezi sa odštetnim zahtevima, pružanjem informacija o drugim službama, organizacijama i institucijama kojima žrtva može da se obrati, pomažu žrtvi u ostvarivanju kontakata sa njima, pružaju podršku pre, u toku i nakon krivičnog postupka, potom, kada je neophodno, pomoć može da se sastoji i u davanju hitne finansijske pomoći i tome slično). Osnovni principi rada službe su: jednak pristup za sve građane, poverljivost, besplatne usluge i garantovanje kvaliteta pruženih usluga.

Pravo pristupa službama imaju svi građani podjednako, bez obzira na pol, starost, rasu, jezik, etničku, nacionalnu ili drugu pripadnost, političko opredeljenje, socijalni status i tome slično. Pružene usluge su besplatne, a volonteri i zaposleni se u radu rukovode načelom poverljivosti i nezavisnosti. Naime, oni ne dele informacije sa drugima, bilo unutar službe (osim sa koordinatorom pod određenim uslovima), bilo van nje, čak i u situaciji kada rade zajedno sa nekom drugom organizacijom na istom slučaju. Jedna od osnovnih pretpostavki uspešnog i kvalitetnog rada službe je i određivanje delokruga rada, odnosno potrebno je definisati sa kojim žrtvama, kojih krivičnih dela se radi. Tako, na primer, u jednoj od lokalnih službi za pomoć žrtvama u West Essex-u, uglavnom se ne radi sa žrtvama saobraćajnih delikata (one se retko kontaktiraju), iako su ova krivična dela zapravo najučestaliji oblik kriminaliteta u ovoj oblasti.

Lokalne službe su se 1979. godine udružile u Nacionalnu asocijaciju službi za pomoć žrtvama, koja je potom osnovala Nacionalnu kancelariju službi za žrtve kriminaliteta za područje Engleske, Velsa i Severne Irske, sa sedištem u Londonu (*National Office of Victim Support Services*). Iako sve lokalne službe danas rade pod patronatom Nacionalne kancelarije, one i dalje imaju svoju

organizaciju, samostalnost i autonomiju, dok postojanje tela na nacionalnom nivou doprinosi ujednačavanju prakse pojedinih službi i uniformnosti u pogledu vrste i kvaliteta usluga koje se pružaju žrtvama krivičnih dela. Nacionalna kancelarija ima četiri departmana: za obuku (trening), istraživanje, marketing i kreiranje politike u pogledu položaja i prava žrtava uopšte.

Odsek za obuku (trening) zadužen je za organizovanje i realizaciju treninga za sve zaposlene u Nacionalnoj kancelariji, kao i treninga za koordinatorke lokalnih službi i treninga za trenere koji kasnije obučavaju volontere u lokalnim službama (moraju da dobiju licencu od Nacionalne kancelarije). Osim toga, ovaj departman je zadužen i za pripremanje materijala za treninge (bazične i specifične), koji su jedinstveni za celu zemlju.

Odsek za kreiranje politike se, na osnovu praktičnog rada lokalnih službi i rezultata dobijenih istraživanjima, zalaže za poboljšanje prava žrtava uopšte. Na taj način, radi se, između ostalog, i na promovisanju prava žrtava i svedoka vršenjem pritiska na Vladu u pogledu sprovođenja zakonskih reformi; rada sa drugim organizacijama koje dolaze u kontakt sa žrtvama i tome slično. U tom smislu, Nacionalna kancelarija ne nudi direktnu pomoć žrtvama, odnosno ne radi neposredno sa njima, već ima terenske radnike koji su nadležni za obilaženje i održavanje programa lokalnih službi. To je ujedno jedna od glavnih linija razgraničenja rada Nacionalne kancelarije, s jedne, i lokalnih službi, sa druge strane, s obzirom da se lokalne službe zalažu za prava pojedinaca, odnosno žrtve kao individue.

Nacionalna kancelarija, tačnije departman za istraživanja priprema godišnje izveštaje o radu službe na nivou Engleske, Velsa i Severne Irske, u kojima se mogu naći svi osnovni podaci o radu službe (broj upućivanja, broj volontera, koja krivična dela su najzastupljenija, kolikom broju žrtava ili svedoka je pružena pomoć u sudu, i slično), kao i finansijski izveštaj za tu godinu.

I na kraju, deo za marketing nadležan je za osmišljavanje programa i projekata za prikupljanje sredstava za finansiranje rada službe na nacionalnom nivou, jer sredstva koja se dobiju od strane države ne mogu da pokriju sve neophodne troškove.

Na nacionalnom nivou, u okviru Nacionalne kancelarije funkcionišu dva tela: Nacionalni savet (*National Council*) i Odbor poverenika (*Board of Trustees*). Nacionalni savet je predstavničko telo u koje ulaze predstavnici lokalnih službi, i to uglavnom po jedan predstavnik iz svakog regiona. Savet je, između ostalog, nadležan i za donošenje Pravilnika o radu kojim se reguliše rad lokalnih službi. Odbor

⁸ *Victim Support Annual Report*, 2001, str 5.

poverenika ima 7-8 članova, koji se biraju ali ne moraju da budu iz redova osoba koje rade u službama za pomoć žrtvama, već iz različitih organizacija ili državnih institucija (na primer, tužioc, sudije i slično), a koji brinu o organizaciji kao celini.

Od 1985/86. godine Ministarstvo unutrašnjih poslova (*Home Office*) preuzelo je finansiranje Nacionalne kancelarije i lokalnih službi, i to administraciju i koordinaciju, dok je pružanje usluga žrtvama besplatno i bazira se na volonterskom radu. Međutim, lokalne službe nalaze i dodatne izvore prihoda (posebno za troškove kancelarije, neophodnu opremu i slično), konkurišući sa projektima kod različitih finansijera, za šta je prvenstveno zadužen upravni odbor svake pojedine službe. Osim toga, u pojedinim delovima zemlje, značajnu ulogu u finansiranju aktivnosti lokalnih službi, bilo direktno ili indirektno, imaju i lokalne vlasti (na primer, putem donacija).

Kao deo službi za pomoć žrtvama, 1989. godine (kao pilot program), u sedam sudova u zemlji osnovane su službe za svedoke (*witness services*). Dve godine kasnije, uz finansijsku pomoć Ministarstva unutrašnjih poslova, ove službe su i zvanično bile utemeljene u 18 sudova. Danas one postoje u svim okružnim sudovima (*Crown Courts*), kao i u najvećem broju tzv. *magistrates' courts* (april 2002. godine bio je određen za momenat do kada je trebalo da ove službe budu formirane i u svim *magistrates' courts*). Osnovna svrha ovih službi je pružanje pomoći, podrške i informacija svedocima, žrtvama i njihovim porodicama i prijateljima, pre, u toku i nakon suđenja. Tako je prema godišnjem izveštaju Nacionalne kancelarije službi za pomoć žrtvama, tokom perioda 2000-2001. godina skoro 185 000 ljudi, koji su se pojavili na sudu, bilo asistiranje od strane volontera službi za svedoke, od čega se u oko 10% (18 500) slučajeva radilo o deci i osobama mlađim od 18 godina.⁹

Službe za pomoć žrtvama na različite načine dolaze do saznanja da je neko postao žrtva krivičnog dela. Jedan način je samoprijavlivanje: žrtve se ili same jave ili dođu direktno u službu. Drugi način je putem upućivanja od strane neke druge organizacije.¹⁰ Međutim, daleko najveći broj upući-

vanja dolazi od strane policije (u nekim lokalnim službama čak oko 95% slučajeva).

Sistem upućivanja (*referral system*)

Tokom 2000-2001. godine¹¹ službama za pomoć žrtvama kriminaliteta u Engleskoj, Velsu i Severnoj Irskoj bilo je upućeno ukupno 1 156 902 krivična dela (slučaja), od čega su oko trećinu slučajeva činila krivična dela sa elementima nasilja, uključujući silovanje, seksualno nasilje, krivična dela bazirana na rasizmu, porodično nasilje, kao i slučajevi suočavanja sa posledicama ubistva neke bliske osobe (u poslednjem slučaju radi se o indirektnim žrtvama¹²). U više od 1 od 5 slučajeva koji se upute službi za pomoć žrtvama radi se o provalnim krađama, dok su u 1 od 3 slučajeva u pitanju bila krivična dela sa elementima nasilja. Takođe je zabeležen porast broja krivičnih dela motivisanih rasističkim osećanjima, kao i slučajeva nasilja u porodici. Tako je tokom 2000-2001. godine bilo za oko 70% više upućivanja službama za pomoć žrtvama slučajeva porodičnog nasilja u poređenju sa godinom koja je prethodila.

Preduslov funkcionisanja sistema upućivanja od strane policije je uspostavljanje saradnje između lokalne službe za pomoć žrtvama, s jedne, i lokalne policije (policijske stanice), sa druge strane. U pojedinim oblastima se dešava da su službe za pomoć žrtvama smeštene u okviru lokalne policijske stanice.

Sistem upućivanja od strane policije funkcioniše na sledeći način: u slučaju kada žrtva prijavi krivično delo policiji, policija, nakon dobijene saglasnosti od strane žrtve,¹³ obično u roku od dva dana, dostavlja ime, adresu, telefon i druge relevantne podatke žrtve lokalnoj službi za pomoć žrtvama. Lokalna služba preuzima dalji kontakt sa žrtvom (putem telefona, pisma ili posete), i to, po pravilu, u roku od dva dana od dobijanja izveštaja od policije. Međutim, bitno je napomenuti da se u slučajevima

⁹ *Victim Support Annual Report*, 2001, str. 11.

¹⁰ Ovdje je važno napomenuti da službe za pomoć žrtvama štampaju brošure i pamflete sa osnovnim informacijama o pravima žrtava, kome i na koji način mogu da se obrate za pomoć i podršku, šta mogu da očekuju od službe za pomoć žrtvama, a šta od službi za svedoke i tako dalje. Ovi materijali sadrže i osnovne podatke o konkretnoj službi: adresu, telefon. Oni se distribuiraju svim organizacijama i institucijama koje dolaze u kontakt sa žrtvama kriminaliteta tako da su svima dostupni i građani mogu da se informišu o njihovom postojanju i radu.

¹¹ Prema: *Victim Support Annual Report*, 2001.

¹² Jednim istraživanjem sprovedenim za *Victim Support* došlo se do podatka da se više od 90% porodica ubijenih lica i žrtava teških napada suočava sa poremećajem prouzrokovanim posttraumatskim stresom. *Victim Support Annual Report*, 2001, str. 7.

¹³ Napomena: Iako je potrebno da policija u svakom konkretnom slučaju, bez obzira o kom krivičnom delu se radi (osim kada su u pitanju dela za koja upućivanje ne sme da se realizuje bez prethodne izričite saglasnosti žrtve), traži saglasnost žrtve za upućivanje nadležnoj službi za pomoć žrtvama, dešava se da policija to radi automatski, bez da prethodno pita žrtvu da li može njene podatke da prosledi ovoj službi ili ne.

pojedinih krivičnih dela - porodično nasilje, seksualno nasilje (uključujući i silovanje), ili ubistvo - upućivanje ne sme vršiti automatski, tj. bez prethodne saglasnosti žrtve, odnosno oštećene osobe.

U situacijama kada se žrtva direktno obrati službi za pomoć, bez obzira da li je krivično delo prijavila policiji ili ne, u skladu sa Pravilnikom o radu, i toj osobi treba ponuditi odgovarajuću pomoć i podršku. Međutim, u ovim slučajevima, a u cilju bezbednosti samih volontera, insistira se na dolasku žrtve u prostorije službe, a ne odlazak volontera u kuću tog lica. Sigurnost i zaštićenost volontera su generalno jedan od postulata rada, a za to je neophodna bliska saranja sa drugim organizacijama i policijom.

Osim toga, žrtve mogu pomoć zatražiti i putem SOS telefona (*Victim Supportline*), u kojim slučajevima se žrtva upućuje da se direktno obrati nadležnoj službi za pomoć žrtvama ili se, uz njenu saglasnost, podaci dostavljaju nadležnoj službi koja potom preuzima obavezu kontaktiranja žrtve.

Iz izloženog se nameće zaključak da je u Engleskoj dobro razvijen sistem upućivanja, koji bi svakako mogao da posluži kao uzor tek formiranim službama za pomoć žrtvama ili onima čije osnivanje tek predstoji.

Rad službe za pomoć žrtvama kriminaliteta

Službe za pomoć žrtvama kriminaliteta uvek pružaju pomoć žrtvama u mestu u kome one žive, a ne u mestu u kome je krivično delo izvršeno. Po dobijanju informacija o prosleđenim ili prijavljenim slučajevima lokalni koordinator vrši inicijalnu selekciju. On procenjuje koji slučajevi su u delokrugu nadležnosti službe, i koji metod kontaktiranja žrtve je najprikladniji u svakom konkretnom slučaju. U zavisnosti od vrste krivičnog dela koje je učinjeno i raspoloživih podataka o žrtvi, pravi se kontakt lista i lista prioriteta. U izboru odgovarajućeg volontera za rad na određenom slučaju, koordinator se rukovodi njegovim iskustvom, treninzima koje je prošao za rad sa određenom vrstom slučajeva, ali i trenutnim realnim kapacitetima službe.

U dve trećine slučajeva¹⁴ žrtvi se volonter obraća pismom u kome iskazuje zabrinutost zbog događaja i podršku žrtvi, informišući je o mogućnostima službe da joj pruži emocionalnu i praktičnu pomoć i savete po pitanju ostvarivanja njenih prava u vezi sa kritičnim događajem (prava iz zdravstvene zaštite, radnog odnosa ili socijalne

pomoći, sigurnost i privatnost, kompenzacija, prava u sudskom postupku).¹⁵ Tu su i informacije o načinima kontaktiranja službe, tako da se žrtva najbližoj lokalnoj službi može obratiti neposredno nakon incidenta ili u bilo kom trenutku kada za to oseti potrebu.

Žrtve za koje se može očekivati da su u većoj meri pogođene incidentom, volonteri kontaktiraju lično.¹⁶ Preporučuje se telefonski poziv u kome se uspostavlja inicijalni kontakt sa žrtvom, uočava njeno trenutno stanje i potrebe i nude raspoloživi oblici pomoći. U jednom broju slučajeva podrška i informisanje žrtve ostvaruju se i zadržavaju na tom nivou, dok se sa žrtvama koje prepoznaju svoju potrebu za podrškom službe, ugovaraju kućne posete, susret u prostorijama lokalne službe, ili, pak, ukoliko ne postoje uslovi za susret nastavak kontakta putem telefonskih razgovora. Značajan broj klijenata se nakon inicijalnog kontakta ili u toku rada kada se za to ukaže potreba upućuje na druge kompetentne službe i organizacije, tako da je kontaktiranje i koordinisanje sa relevantnim institucijama i organizacijama na lokalnom nivou i korišćenje i razvijanje resursa lokalne zajednice važan aspekt rada koordinatora lokalne službe za pomoć žrtvama.

Pravilima službe¹⁷ definisani su neki koraci inicijalne selekcije, izbora odgovarajućeg volontera u određenim slučajevima i pravila pružanja usluga službe u specifičnim situacijama. Prioritet se daje slučajevima u kojima je krivično delo dovelo do ugroženosti žrtve ili emocionalnog gubitka. Volonter može raditi i sa članovima porodice koji takođe emocionalno prorađuju incident. Posebne procedure razvijene su za slučajeve kontaktiranja sa ženama žrtvama seksualnog nasilja, žrtvama nasilja na rasnoj osnovi, porodičnog nasilja, nasilja nad starima ili nad decom, kao i u kontaktiranju maloletnih žrtava. Tako će, na primer, sa ženom žrtvom seksualnog nasilja, zbog specifične vunerabilnosti žrtve, inicijalni kontakt uvek uspostaviti žena volonter. U slučajevima da je u pružanje bilo koje vrste usluga službe uključen muškarac, rad je detaljno definisan protokolom i redovno superviziran. Ako se, pak, radi o slučajevima porodičnog nasilja, ili nasilja nad starima i decom, u kojima je učinilac u

15 *The social rights of victims of crime*, European Forum for Victim Services, 1998.

16 U 2001 godini na nivou nacionalne Victim Support službe od 407 262 intervencije u kojima je sa žrtvom ostvaren lični kontakt u 211,366 (51,9%) slučajeva je to bio kontakt telefonom, u 160,045 (39,3%) kućna poseta, a u 35,851 (8,8%) zakazani susret u kancelariji lokalne službe. Prema: *Victim Support Annual Report*, 2001. str. 14.

17 *Code of Practice* (2000), Victim Support National Office, London

14 *Victim Support Annual Report*, 2001, str. 14.

bliskoj vezi sa žrtvom, primarni interes je zaštita žrtve koja se ostvaruje kroz poverljivost i obezbeđenje sigurnih uslova za neometan razgovor sa žrtvom, van kuće, u prostorijama službe, školi, ili drugom prigodnom mestu. Ovim pravilima štite se interesi i sigurnost kako same žrtve, tako i volontera koji sa žrtvom radi i službe koja stoji iza njega.

Službe za svedoke (*witness services*)

Službe koje pružaju pomoć i podršku svedocima, kojima upravljaju lokalne službe za pomoć žrtvama, postoje pri sudovima, ali su one potpuno nezavisne od suda, policije ili tužilaštva.¹⁸ Osnovna funkcija ove službe je pružanje pomoći svedocima da se što lakše suoče sa krivičnopravnom procedurom, s obzirom da za većinu ljudi pojavljivanje u sudu nije baš prijatno, dok kod nekih svedoka može da postoji strah od svedočenja zbog straha od osvete učinioca. U tom smislu, svedocima se nudi sledeće: mogućnost da se sa nekim razgovara u poverenju; obilazak suda i sudnice, uz objašnjenje ko se gde nalazi tokom suđenja; davanje informacija o toku krivičnog postupka; mogućnost da volonter ove službe prati svedoka na suđenje (prisustvovanje suđenju); pružanje praktične pomoći (na primer, u vezi sa popunjavanjem formulara za naknadu putnih troškova ili slično); omogućavanje kontakta svedocima sa osobama koje mogu da im daju odgovore na neka specifična pitanja o samom slučaju; mogućnost da se nakon okončanog postupka o istom porazgovara, ponudi dalja pomoć, savet i tako dalje. Pored toga, služba će se postarati da svedoci ne čekaju dugo pre suđenja, obezbediće zasebne prostorije u kojima mogu da sačekaju početak suđenja, upoznaće ih sa drugim pogodnostima, a kada je potrebno i moguće, obezbediće ulazak i izlazak svedoka na poseban ulaz/izlaz. Ono što je veoma bitno je da volonteri ove službe ne smeju da razmatraju konkretan slučaj ili dokaze sa svedokom, niti, ukoliko prate suđenje, smeju na bilo koji način da ostvaruju kontakt sa njim, kao što ne mogu da nude pravnu pomoć (savete).

O postojanju i radu ove službe svedoci se upoznaju na nekoliko načina. Kao prvo, policija će svedoku uz poziv za svedočenje dostaviti brošuru u kojoj se iznose ključne informacije o službi. Pored toga, o toku krivičnog postupka žrtve i svedoke tre-

balo bi da obaveštavaju posebno oformljene jedinice pri lokalnim policijskim stanicama, koje čine službenici u civilu.

Drugo, ako je žrtva ujedno i svedok u postupku, a prethodno je kontaktirala sa službom za pomoć žrtvama, ova služba će ih uputiti na odgovarajuću službu u sudu. U ovim situacijama može da se dogodi da žrtva želi da je volonter iz službe za pomoć žrtvama prati na suđenju, u kom slučaju o tome mora da se obavesti nadležna služba za svedoke, a samoj žrtvi moraju da se predoče činjenice o tome šta i koliko može taj volonter da pruži na sudu. Naime, u radu ovih službi ne praktikuje se slivanje dve funkcije u ruke iste osobe, pa tako ovakvi slučajevi predstavljaju izuzetke.

Treći način upućivanja svedoka bazira se na saradnji koja je ostvarena između službe za svedoke i tužilaštva, koje dostavlja službi spiskove sa imenima i kontaktima svedoka koji se pozivaju. Ovo su svedoci optužbe, dok se do svedoka odbrane teže dolazi, tj. oni se kontaktiraju u sudu onog dana kada dođu da daju iskaz. Kada se radi sa svedocima odbrane i optužbe u istom slučaju, uvek se određuju različiti volonteri i vodi se računa da ove osobe ne dođu u neposredan kontakt. Kada dobiju spisak svedoka na vreme, službe za svedoke će poslati pismo svedoku dve ili tri nedelje pre zakazanog pretresa, nudeći pomoć i podršku.

I na kraju, na dan suđenja, svedoci mogu da se kontaktiraju bilo posredstvom službenika na javnici koji svedoka može da uputi službi, ili preko volontera koji dežuraju za stolom službe koja se nalazi u glavnom hodniku suda, ili tako što volonteri običu čekaonice ispred sudnica, pitajući da li ima nekog od svedoka, a potom stupaju sa njima u kontakt nudeći pomoć. Osim toga, u sudovima su na različitim mestima dostupni materijali (brošure, pamfleti) sa informacijama relevantnim za svedoke, posredstvom kojih mogu da se upoznaju o postojanju i radu ove službe.

Službe za svedoke ne pružaju pomoć samo svedocima, već i žrtvama krivičnih dela i njihovim porodicama i prijateljima kada dođu u sud bez obzira na razlog. Pomoć se takođe pruža i punoletnim i maloletnim licima, kao i deci.

Kontakt sa svedokom se ne završava odmah po okončanju postupka. Naime, dalju pomoć i podršku nude službe za pomoć žrtvama. U slučajevima kada je učiniocu izrečena kazna lišenja slobode, služba za probaciju je dužna da stupi u kontakt sa žrtvom u roku od dva meseca od početka izvršenja kazne, pitajući žrtvu da li želi da bude informisana o toku izvršenja kazne, kao i o mogućem uslovnom otpuštanju učinioca, odnosno njegovom otpuštanju nakon izdržane kazne.

¹⁸ Više o tome u: *Code of Practice* (2000), Victim Support National Office, London: str. 25.; Spackman, P. (ed.) (2000) *Helping People Cope with Crime* (Victim Support Handbook), London: Hodder and Stroughton: str. 21-23.

Volonteri službe za pomoć žrtvama kriminala

Glavna snaga Nacionalne asocijacije službi za pomoć žrtvama kriminaliteta u Engleskoj, Velsu i Severnoj Irskoj je u volonterima koji obavljaju većinu terenskog rada, i direktne kontakte sa žrtvama. Pomoć koju volonteri pružaju, žrtva prepoznaje kao odgovor društva na ono što joj se dogodilo, kao podršku člana lokalne zajednice, nekog koga može prepoznati kao bliskog suseda ili prijatelja. Profesionalci i koordinatori službe omogućuju da volonterska pomoć žrtvi stigne na vreme i po određenim standardima.

Profil volontera i njihova motivacija za volonterski rad u službi za pomoć žrtvama mogu se razmatrati na osnovu rezultata opsežnog istraživanja koje je 1992. godine obuhvatilo polovinu svih aktivnih volontera.¹⁹

Preko 70% volontera ove službe su žene, dok 30% čine muškarci. Volonterski rad u službi privlači u većoj meri ljude srednjih godina (35 do 54 godine 43%) i starije (55 do 64 godine 24%; preko 65 godina čak 20%), nego mlade ljude (18 do 34 godine 12%). Najveći je procenat aktivnih žena u starosnom rasponu između 45 i 65 godina, dok su muški volonteri najčešće stariji od 55 godina. Među volonterima starijim od 65 godina podjednako je muškaraca i žena. Dve trećine volontera živi u braku ili partnerskoj zajednici (65%), petina je rastavljenih, razvedenih ili udovaca (21%) i manji procenat samaca (13%). Po rasnoj i etničkoj pripadnosti struktura volontera približno odgovara strukturi populacije (96% belaca, i 3% ostalih etničkih grupa), mada ne potpuno njenoj regionalnoj koncentrisanosti. 4% aktivnih volontera su invalidi.

Najveći broj volontera (42%) ima redovno zaposlenje i to najčešće kao činovnici, srednji upravljački kadar ili stručnjaci različitih profila. Značajan je i procenat penzionera (33%), dok je manje domaćica (10%), izdržavanih ili nezaposlenih lica (po 5%) i studenata (2%). U trenutku istraživanja, četvrtina volontera (28%) bila je uključena u rad službe manje od godinu dana, trećina do tri godine (34%), ali je značajan broj oni koji su u službi aktivni tri do pet (19%) i preko pet godina (17%).

Volonteri za ovu službu saznaju najčešće preko novina i radija (23%), preko drugih volontera (20%) ili drugih ljudi (16%). 10% volontera u prvi kontakt sa službom došli su u situaciji kada su sami bili

žrtve kriminaliteta, a 13% je tokom svog redovnog posla žrtve kriminaliteta prosleđivao službi za pomoć žrtvama. Druge organizacije i službe takođe zainteresovane volontere upućuju na kontakt sa službom za pomoć žrtvama. Potreba službe za regrutovanjem novih volontera promovise se javnim akcijama, promotivnim materijalima, posterima i flajerima, predavanjima na fakultetima itd.

Najčešći razlozi koje volonteri navode za svoje priključivanje službi su želja da se pomogne žrtvama kriminaliteta (68%) i želja za društveno korisnom delatnošću koja se može uklopiti sa njihovim obavezama (47%). Mlađi volonteri pridružuju se službi da bi stekli iskustvo i veštine (18%), ili su privučeni raznovrsnim edukacijama i treninzima koji se obezbeđuju (17%). 18% volontera bili su i sami žrtve kriminaliteta i imaju jak lični razlog uključivanja u službu.

Volonteri su pokrenuti željom da "pomognu drugim ljudima..., nađu se onima kojima je pomoć potrebna..., doprinesu naporima zajednice da se suprotstavi kriminalitetu...", ali je u pozadini ovih opštih motiva uvek i specifična lična motivacija volontera da se pridruži službi. Kategorije lične motivacije²⁰ mogu se grubo podeliti na:

- Motivaciju za postignućem (osećaj da radi važnu stvar, da se stiču nove veštine i znanja, perspektive za napredak u karijeri, potreban mu je *feedback* i priznanje za uloženi trud)
- Motivaciju za statusom (voli da vodi, daje savete, utiče na druge ljude, dominira, izraziti individualac, teži prestižu i statusnom mestu)
- Afiliativne motive (želi da upoznae ljude, druži se, voli da pomaže drugim ljudima, voli timski rad)
- Lične-terapijske motive (za ljude koji prolaze kroz emocionalnu krizu ili se oporavljaju od bolesti, kao i one koji su iz dubokih ličnih razloga zainteresovani za rad u određenoj službi pomoći, angažovanje može biti podrška oporavku, ali je u takvim slučajevima potrebna posebna pažnja, praćenje i supervizija rada zbog očekivanih kontratransfernih procesa)

Može se očekivati da će se ove različite lične potrebe (za rastom i razvojem, radnim iskustvom, izgradnjom samopouzdanja, sticanja socijalnih veza i zabavom, doprinošenju važnom opštem cilju, i dobijanja zasluženog priznanja za uloženo

19 Reznolds, T., Viney, A., Maung, N. A., Phillips, M. (1993) *Working for Victims of Crime, a survey of Victim Support Volunteer Visitors*, London: Victim Support.

20 Victim Support (2002) C1/Issue 3/ January 2002, National Training Department (Interni trening materijal), str. 55-58.

