

# Наръчник на COVIS

## ЗА НАЙ-ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ

### ЗА ПОДКРЕПА В СЪДА

*Практически насоки и препоръки*



# COVIS

VICTIM AND WITNESS SUPPORT IN COURT





#### **За проекта COVIS:**

COVIS (Подкрепа за жертви и свидетели в съдебната система) е двугодишен проект, финансиран от ЕС, ръководен от „Подкрепа за жертвите – Швеция“ в партньорство с АРАV (Португалия), V-SAC (Ирландия), RIKU (Финландия), Offerrådgivningen (Дания) и „Подкрепа за жертвите – Европа“. Проектът COVIS подкрепя прилагането на европейските права на жертвите чрез разработване на материали, знания и инструменти за подобряване на достъпа до съдебна подкрепа за жертви/свидетели във връзка с наказателните производства. По-добрата достъпност на висококачествена подкрепа в цялата наказателна съдебна система ще помогне на жертвите да се чувстват по-информирани, по-спокойни, по-сигурни и по-уверени в способността си да участват в наказателния процес, да предоставят най-добрите си доказателства и да получат достъп до правосъдие след престъплението. Чрез изграждане на капацитет за съдебна подкрепа проектът COVIS гарантира, че предоставяните услуги ще отговарят по-добре на нуждите на жертвите/свидетелите на престъпления; ще подкрепят тяхното благосъстояние по време на наказателния процес; ще ограничат риска от вторична виктимизация; и ще подобрят способността на жертвите да се възстановят от негативното въздействие на престъплението.

# Наръчник на COVIS за най-добри практики при съдебната подкрепа

## *ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ И ПРЕПОРЪКИ*

### ПРЕДГОВОР

Престъпленията нанасят вреда на отделните жертви, свидетелите и техните близки, както и на обществото като цяло. Пълното въздействие на престъпленията е практически невъзможно да се оцени и включва физически, психологически, финансови и социални щети. Обществото има отговорност да се грижи за нуждите на всеки, който е станал жертва или свидетел на престъпление, и в крайна сметка да му помогне да се възстанови от негативните последици на престъплението.

Достъпът до правосъдие е основен елемент на едно демократично общество. Мисията на наказателната правосъдна система е да поддържа обществения ред и да защитава върховенството на закона, като същевременно гарантира правата и свободите на всички граждани. Отношението към жертвите и свидетелите на престъпления с достойнство и уважение, както и гарантирането на достъпа им до правата им след престъплението, са от решаващо значение за изпълнението на тази мисия. Без подкрепа и насоки много жертви няма да могат да преминат през наказателната съдебна система и да постигнат справедливост. Непредоставянето на подходяща помощ и съдействие на жертвите и свидетелите във връзка с наказателното производство може да ги изложи на вторична виктимизация и да намали способността на наказателната съдебна система да прилага и постига справедливост. От друга страна, подобрената възможност за достъп до качествени съдебни услуги за подкрепа помага на жертвите/свидетелите да се чувстват по-спокойни, по-сигурни, по-добре информирани и по-добре подготвени да се ориентират в системата на наказателното правосъдие. Съдебните услуги за подкрепа имат за цел да защитят и насърчат благосъстоянието на жертвите; да подпомогнат възстановяването им след престъплението и да сведат до минимум риска от вторична виктимизация; да укрепят способността на жертвите и свидетелите да предоставят най-добрите си доказателства; и по този начин да подпомогнат справедливото и ефективно правораздаване.

Предвид важността на подкрепата за жертвите и свидетелите във връзка с наказателните производства, с удоволствие представям Наръчника на COVIS за най-добри практики при подкрепата в съда. Наръчникът съчетава европейските най-добри практики в методите и подходите за предоставяне на информация, емоционална подкрепа и практически насоки на жертвите и свидетелите по време на тяхното взаимодействие с наказателната правосъдна система. В документа сме включили цитати, положителни вдъхновяващи примери, извлечени поуки и истински перли на гениалност от колеги, с които имахме честта да се срещнем по време на реализацията на проекта COVIS. Искам да изразя най-дълбоката си благодарност към всяка жертва, свидетел, член на персонала/доброволец за съдебна подкрепа, партньор в наказателното правосъдие и всички останали, които така любезно споделиха своя опит и знания по време на това пътуване. Надявам се този наръчник да ви помогне да видите пълния потенциал на съдебната подкрепа и да ви насочи как да адаптирате собственото си предложение за подкрепа към жертвите и свидетелите, с които се срещате. Успех и се надявам да се видим в съда.

С благодарност и признателност,

Фрида Уелдън

Фрида Уелдън,  
Проектен мениджър, проект COVIS

# СЪДЪРЖАНИЕ

<b>1. Цел на документа</b>	<b>7</b>
<b>2. Основни принципи на съдебната подкрепа</b>	<b>7</b>
2.1. Цел на съдебната подкрепа: благосъстоянието на жертвата/свидетеля	7
2.2. Презумпция за жертва	8
2.3. Услуги за подкрепа, ориентирани към жертвата	8
2.4. Услуги за подкрепа, съобразени с травмата	9
2.5. Препоръките гарантират навременен достъп до подкрепа	10
2.6. Подкрепа, съобразена с нуждите	11
2.7. Повишаване на чувството за сигурност в съда	12
2.8. Конфиденциалност	14
2.9. Защита на целостта на доказателствата	15
2.10. Подкрепа, предлагана преди, по време и след наказателното производство	16
<b>3. Нужди и права на жертвите на престъпления</b>	<b>18</b>
3.1. Подход към жертвите на престъпления, основан на правата, срещу подход, основан на нуждите	18
3.2. Нужди на жертвите на престъпления	18
3.3. Права на жертвите във връзка с наказателното производство	18
<b>4. Типични реакции на жертвите и свидетелите във връзка с наказателното производство</b>	<b>21</b>
4.1. Въздействие на престъплението	21
4.1.1. Жертви	21
4.1.2. Свидетели	22
4.2. Възстановяване от престъпление	22
4.3. Защитни механизми	24
4.4. Емоционални реакции на жертвите и свидетелите	25
4.4.1. Тревога и страх	25
4.4.2. Гняв и неудовлетвореност	28
4.4.3. Срам и вина	28
4.4.4. Тъга и скръб	29
4.4.5. Безнадеждност и отчаяние	29
4.4.6. Тревожност и панически атаки	30
4.4.7. Объркване и липса на разбиране	30
4.4.8. Разочарование и отчаяние	31
4.5. Вторична виктимизация	32



5.6.1.	Направете своя собствена оценка	56
5.6.2.	Концентрирайте се върху това, което е минало добре	56
5.6.3.	Предайте случая на мениджър за съдебна подкрепа	56
5.6.4.	Редовно проследяване от страна на екипа за подкрепа към съда	57
<b>6.</b>	<b>Методики и техники за подкрепа, насочени към подкрепа на жертви и свидетели</b>	<b>58</b>
6.1.	Първа психологическа помощ	58
6.2.	Модел за устойчивост на общността	59
6.3.	Управление на риска от травми	61
6.4.	Активно слушане	62
6.5.	Решаване на проблеми	64
6.6.	Кратък наръчник за упражнения за заземяване	65
6.7.	Кратък наръчник преди да свидетелствате в съда	69
<b>7.</b>	<b>Оценка и осигуряване на качеството</b>	<b>72</b>
7.1.	Показатели за оценка на съдебната подкрепа	72
7.2.	Обратна връзка от потребителите	76
7.2.1.	Показатели за измерване на въздействието на съдебните услуги за подкрепа	76
7.3.	Методи за събиране на данни	77
7.3.1.	Резултати от пилотното прилагане на инструмента за измерване на въздействието COVIS	77
7.3.2.	Текуща обратна връзка от потребителите	79
<b>8.</b>	<b>Здраве и благосъстояние на съдебните поддръжници на жертви и свидетели</b>	<b>80</b>
8.1.	Умора от състрадание и вторична травма	80
8.2.	Кои лица са изложени на риск от развитие на изтощение от състрадание или вторична травма?	81
8.3.	Признаци и симптоми	81
8.4.	Техники за справяне с трудни мисли и емоции	81
8.4.1.	Самосъзнание	82
8.4.2.	Саморегулация	82
8.4.3.	Грижа за себе си	83
8.5.	Подкрепа от връстници	84
8.6.	Кога да потърсите професионална помощ	85
<b>9.</b>	<b>Заклучение: Подкрепата за жертви и свидетели в съда е основно изискване на правосъдието</b>	<b>86</b>
<b>10.</b>	<b>Бележки</b>	<b>87</b>

## 1. ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА

Наръчникът на COVIS за най-добри практики за съдебна подкрепа има за цел да предостави практически насоки и препоръки на съдебните поддръжници относно отношението им към и взаимодействието им с жертви и свидетели на престъпления във връзка с наказателни производства. Признава се, че обстоятелствата по всеки отделен случай не могат да бъдат адекватно предвидени предварително. Следователно решенията относно отношението към жертвите и свидетелите често ще изискват индивидуални преценки, оценки и упражняване на независима преценка в светлината на националното законодателство и обстоятелствата, свързани с конкретния случай. Целта на този документ не е да отмени националните разпоредби, а да предостави практически насоки и препоръки за това как да се прилагат правата на жертвите на практика на всеки, който оказва подкрепа на жертви и свидетели на престъпления във връзка с наказателни производства.

## 2. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА ПОДКРЕПАТА В СЪДА

### 2.1. Цел на съдебната подкрепа: Благосъстоянието на жертвата/свидетеля

Системата на наказателното правосъдие играе основна роля във взаимоотношенията между държавата и нейните граждани. Обществото очаква от правосъдната система да им осигурява защита от престъпленията и адекватна реакция при всяко извършено престъпление. Но правосъдието не може да бъде осъществено без участието и приноса на жертвите.<sup>1</sup> Жертвите и свидетелите на престъпления предоставят ключова информация, на която съдилищата основават своите решения. Явяването на жертвите и свидетелите често е от жизненоважно значение за успешното функциониране на наказателната съдебна система<sup>2</sup> и все пак осигуряването на тяхното съдействие е едно от основните предизвикателства, пред които са изправени органите на наказателното правосъдие по време на разследването и преследването на престъпления.<sup>3</sup>

Последните данни сочат значителен брой случаи на неявяване на жертви и свидетели, което води до неефективни, отложени или отменени съдебни процеси.<sup>4</sup> Проучванията също така показват, че много жертви решават да не подават повече сигнали за престъпления след негативен опит в рамките на наказателния процес.<sup>5</sup> Поради това е от съществено значение държавите да намерят начини за повишаване на доверието на жертвите и свидетелите в наказателната система, за да се увеличи готовността им да участват в наказателните производства, като същевременно се сведе до минимум рискът от нанасяне на вреда върху тях. Услугите за подкрепа на жертвите и свидетелите, предоставяни от съдилищата, играят жизненоважна роля за постигането на всички тези цели и днес се разглеждат като основна част от наказателното правосъдие. Те помагат за информирането и подготовката на жертвите/свидетелите за участие в наказателните производства<sup>6</sup> като същевременно осигуряват увереност, утеха и подкрепа, за да подобрят тяхното благосъстояние и да сведат до минимум риска от вторична виктимизация.

Макар да се признава, че жертвите и свидетелите играят жизненоважна роля в наказателния процес, целта на съдебната подкрепа трябва винаги да бъде да се защити благосъстоянието на жертвата/свидетеля, да се подпомогне възстановяването им след престъплението и да се сведе до минимум допълнителната травма, произтичаща от наказателния процес. Жертва/свидетел, който се чувства в безопасност, подкрепен и който разбира наказателната система и своята роля в нея, ще бъде в състояние да предостави най-добрите си показания, предоставяйки на съда най-добрата основа, въз основа на която да определи присъдата си. Фокусът на съдебните услуги за подкрепа върху благосъстоянието на жертвите и свидетелите следователно ще доведе до по-справедлива и ефективна наказателна система за всички.

„Подкрепата за жертвите и свидетелите в съда е **к** за  
добре функциониращ съдебен процес „ **или**

Съдия

## 2.2. Презумпция за жертва

Крайъгълен камък в признаването на правата и нуждите на жертвите на престъпления е презумпцията за жертва.<sup>7</sup> Дадено лице може да бъде считано за жертва, независимо дали извършителят е идентифициран, задържан, преследван или осъден.<sup>8</sup> Подобно на начина, по който презумпцията за невинност защитава правата на заподозряното лице да бъде третирано като невинно, в интерес на жертвите е агенциите и организациите в рамките на наказателната съдебна система да ги третират така, сякаш престъплението е било извършено.<sup>9</sup>

Презумпцията за статута на жертва е основен принцип за съдебните служби за подкрепа. Към жертвата трябва да се подхожда така, сякаш престъплението е било извършено по начина, описан от нея. Съдилищата не установяват дали дадено лице е станало жертва на престъпление; много жертви предпочитат да не подават сигнал в полицията, но инцидентът все пак е настъпил. Дори ако заподозреният бъде оправдан в края на съдебния процес, присъдата може да не определя дали жертвата е претърпяла престъпление,<sup>10</sup> а само че съдът е решил, че представените доказателства не доказват без разумно съмнение, че обвиняемият е извършил престъплението, както е описано от прокурора. Много жертви на престъпления, по-специално жертви на домашно насилие, изнасилване или други тежки сексуални престъпления, при които доказателствата често се основават на противоречиви показания, дадени от жертвата и обвиняемия, се чувстват предадени и разочаровани от наказателната съдебна система, ако обвиняемият бъде оправдан.

Усещането за безнадеждност и липсата на доверие се отразяват на способността на жертвите да се възстановят и могат да доведат до вторична виктимизация, както и до решението на жертвата никога повече да не се обръща към наказателната съдебна система. Напротив, ако жертвата се чувства подкрепена, третирана с уважение и преживяното от нея е признато, това увеличава шанса тя да извлече по-положително цялостно преживяване от съдебното производство, независимо от окончателната присъда. Ето защо е от жизненоважно значение подкрепящите лица в съда да са съпричастни към нуждите и възприеманите преживявания на жертвата, независимо от изхода на наказателния процес.

## 2.3. Услуги за подкрепа, ориентирани към жертвите

Необходимостта да се справят с правните последици от престъплението, като участват в наказателно производство, и в същото време да се справят с емоционалното, практическото и финансовото въздействие на престъплението, може да бъде травмиращо както за жертвите, така и за свидетелите на престъпления. Ето защо е важно услугите за подкрепа в съда да бъдат съобразени с нуждите на жертвата/свидетеля и услугите за подкрепа на жертвите да действат в интерес на жертвата преди, по време и след наказателното производство.<sup>11</sup>

Подходът, ориентиран към жертвата, се дефинира от ООН като „начин на взаимодействие с жертвата (жертвите), при който се дава приоритет на изслушването ѝ (тях), избягва се повторно травмиране и се обръща систематично внимание на нейната (тяхната) безопасност, права, благосъстояние, изразени нужди и избор, като по този начин ѝ (тях) се връща максимално възможен контрол и се осигурява съпричастно и деликатно предоставяне на услуги и съпровождане без осъждане“.<sup>12</sup> На практика това означава поставянето на нуждите и желанията на жертвата в центъра на всички усилия за превенция и реагиране от страна на службите за подкрепа на жертвите.<sup>13</sup>

Прилагането на подход, ориентиран към жертвата, се признава за международна най-добра практика при работата с жертви на престъпления в рамките на наказателната правосъдна система. Жертвите, преживели физическа и/или психологическа травма, понякога в продължение на дълъг период от време, често изпитват усещането, че не контролират собствения си живот. Използването на подход, фокусиран върху жертвата, дава възможност на жертвите да възвърнат чувството за контрол, за да си върнат живота,<sup>14</sup> което е жизненоважна част от възстановяването и изграждането на устойчивост след престъпление.

За да работят в рамките на подход, ориентиран към жертвата, доставчиците на услуги за подкрепа на жертвите трябва да имат истинско разбиране за пълното въздействие на престъплението и травмата върху жертвите и да прилагат тези знания в общуването си с тях. Когато подкрепата се адаптира към индивидуалните нужди на жертвите, няма единен отговор на въпроса какво е „най-доброто“ за жертвата. За да определите най-подходящия подход за жертвата, на която оказвате подкрепа във връзка с наказателнопроцесуално производство, трябва да попитате за нейното мнение и

предпочитания. Съдебният помощен персонал/доброволците биха могли например да обяснят как функционира наказателният процес и какви права и възможности има жертвата в рамките на наказателната система, но да оставят на жертвата да реши дали желае, например, да поиска специални защитни мерки или да даде показания от друго място. Включването на жертвата в вземането на решения по нейния собствен случай ѝ позволява да се чувства по-уверена и да възвърне чувството си за контрол — нещо, което според много жертви им е било отнето по време на престъплението и през целия официален наказателен процес.

“ Жертвите и свидетелите, които са получили подкрепа във връзка с наказателното производство, се разпитват много по-лесно в съда. Забелязва се разлика в увереността на жертвата/свидетеля и е по-лесно да се установи контакт

с тях и да се установи контакт с тях.”

Съдия

## 2.4. Услуги за подкрепа, съобразени с травмата

Травмата може да засегне жертвите и свидетелите на престъпления по различни начини. Докато някои се справят добре въпреки преживяната травма, същото събитие може да засегне сериозно психическото и/или физическото здраве на друга жертва, нейните взаимоотношения и начина, по който тя възприема себе си и света около себе си.

“ Травмата може да повлияе на самовъзприятието ни, което води до чувства на срам, страх и вина. Тя може да се отрази на взаимоотношенията ни с другите, което води до затруднения при изграждането на доверие към тях и до страх от тях. Тя може да повлияе на способността ни да управляваме емоциите си, което понякога води до стратегии за справяне, които в дългосрочен план могат да бъдат вредни, но в краткосрочен план ни се струват като единствения начин да оцелеем. ”<sup>15</sup>

Жертвите и свидетелите са по-податливи от останалите хора на травматични събития. Въздействието на травмата може да повлияе на способността им да се справят със стреса и да вземат решения в строги срокове, както се изисква от наказателната съдебна система. Травмата може също да повлияе на начина, по който спомените се съхраняват и възстановяват, както и на общата ни способност да разбираме нова и сложна информация в моменти на стрес. Най-тежките престъпления могат да направят жертвите и свидетелите най-уязвими към повторна виктимизация и най-малко способни да си спомнят, мислят или говорят за престъплението.<sup>16</sup>

Съдебните производства оказват влияние върху жертвите по различни начини и могат да събудят спомени за травмата, което води до редица емоционални и физически реакции по време на целия процес на наказателното правосъдие. За да се подкрепят жертвите/свидетелите във връзка с наказателните производства, услугите за подкрепа на жертвите, съобразени с травмата, трябва да разработят методи за предоставяне на услуги, които позволяват на подкрепящите лица да:<sup>17</sup>

- ✓ Осъзнаят колко често срещано е преживяването на травма за жертвите/свидетелите, участващи в съдебни производства
- ✓ Да се отчитат различните начини, по които травмата може да засегне жертвите/свидетелите в цялата наказателно-правна система
- ✓ Адаптиране на услугите за подкрепа, за да се намалят пречките, да се подпомогне възстановяването на жертвите/свидетелите и да се изгради устойчивост
- ✓ Да се сведе до минимум рискът от повторна травматизация и да се предложи по-голямо усещане за избор, доверие, овластяване, сътрудничество и безопасност на жертвите/свидетелите на престъпления
- ✓ Да се признае централното значение на взаимоотношенията за предоставянето на услуги за подкрепа на жертвите и свидетелите

Системата на наказателното правосъдие често може да изглежда безлична в очите на жертвата или свидетеля. Засегнатите системи и институции понякога забравят, че жертвата не е просто дело, а човек, преживял травма. Въпреки това повторната травматизация и повторната виктимизация не са неизбежни последици за жертвите и свидетелите, участващи в съдебния процес. Насърчаването на грижа, съобразена с травмата, има потенциал да гарантира, че жертвата остава в центъра на вниманието на всички, участващи в наказателния процес.<sup>18</sup> Сътрудничеството между агенциите на наказателното правосъдие и съдебните служби за подкрепа с жертвите и свидетелите, с цел по-добро разбиране на това, от което те се нуждаят, за да се чувстват в безопасност, за да се направи процесът предсказуем и разбираем и за да се даде възможност на всяка жертва и свидетел да участват ефективно, ще спомогне за минимизиране на риска от вреда. По този начин една наказателноправна система, съобразена с травмата, може да подпомогне по-доброто възстановяване от престъплението, както и да позволи по-ефективно участие в наказателноправния процес, като дава възможност за по-добро възпроизвеждане на спомените и по-последователно разказване на събитията.<sup>19</sup>

“*Холандската наказателна система дава възможност на жертвите и свидетелите да представят показанията си пред съдия-следовател по време на разследването на наказателното дело, като по този начин се избягва необходимостта те да свидетелстват и да бъдат разпитвани в открито съдебно заседание. Правото на жертвите да разкажат за последиците от престъплението и преживената травма в спокойна и сигурна обстановка носи огромни ползи за тяхното благосъстояние. Те се чувстват по-сигурни и по-уверени да споделят с съдията всички подробности около престъплението. Това също така предотвратява вторичната виктимизация и намалява страха и тревогата им. Чрез тази уредба холандската наказателна система спомога за защитата на благосъстоянието и достойнството на жертвите и свидетелите,*

с което се гордея много “

Робин Фонтине, Slachtofferhulp Nederland

## 2.5. Препоръките гарантират навременен достъп до подкрепа

Ако не се обърне внимание на проблема, психологическото и емоционалното въздействие на престъплението върху жертвите/свидетелите може да придобие хроничен характер. Хроничните психологически симптоми се преодоляват по-трудно и могат да повлияят на способността на жертвата да започне процеса на възстановяване. Взаимодействието с наказателната система и участието в наказателните процедури могат да имат както положително, така и отрицателно въздействие върху жертвата/свидетеля, като повлияят на скоростта на възстановяването им от негативното въздействие на престъплението. Ранната интервенция е ключова за подпомагане на възстановяването на жертвата; осигуряване на по-добро участие в наказателната система; и предотвратяване на необходимостта от интервенция на по-късен етап, когато симптомите и въздействието на престъплението и наказателното производство са по-изразени и по-трудни за преодоляване.<sup>20</sup>

Когато жертва или свидетел бъде призован да се яви на наказателно съдебно производство, той може да изпитва различни мисли, реакции и емоции. Докато едни изпитват тревога и безпокойство, други имат въпроси относно наказателния процес и това, което се очаква от тях в съда. Свидетелите, които не са чували нищо от полицията след първоначалното си показание, могат да се почувстват изненадани или ядосани, че са призовани в съда по дело, което са смятали за приключено. За да се помогне на жертвите и свидетелите да се справят с емоциите си и да се отговори на въпросите им, трябва да се предложи подкрепа във връзка с призоваването на жертвата/свидетеля в съда. Макар подкрепата в деня (дните) на съдебното заседание да е много важна за предоставяне на информация и емоционална увереност, повечето жертви и свидетели се нуждаят от повече време, за да се подготвят за участието си в наказателното производство.<sup>21</sup> Следователно с жертвата/свидетеля трябва да се установи връзка възможно най-рано в наказателния процес, за да се помогне на лицето да се подготви, да се отговори на всякакви въпроси и да се изяснят евентуалните съмнения или страхове, които лицето може да има относно съдебното производство.

В съответствие с най-добрите европейски практики няколко държави вече са създали добре функциониращи системи за насочване между органите на наказателното правосъдие и съдебните служби за подкрепа. Това дава възможност на съдебния

персоналът/доброволците, свързани със съда, да се свържат с всяка жертва/свидетел преди наказателното производство, за да попитат как се чувстват; дали имат въпроси или притеснения; и дали биха искали информацията относно процеса на наказателното правосъдие. Ако по време на този разговор жертвата/свидетелят изрази някакъв страх или притеснения, подкрепящият от съда може да го успокои, да му предостави информацията и, ако е необходимо, да бъдат взети мерки за повишаване на чувството му за сигурност.

Северна Ирландия е приела национална система за насочване, чрез която „Подкрепа за жертвите в Северна Ирландия“ получава данните за контакт на всички жертви и свидетели, участващи в наказателно съдебно производство. Това позволява на „Подкрепа за жертвите“ да се свърже проактивно с всяка жертва/свидетел и да им предостави необходимата информация и подкрепа, преди те да се явят в съда.

Самото информиране на жертвите/свидетелите за наличните услуги за подкрепа във връзка с призоваването им в съда ги принуждава сами да се свържат със съответната служба и да потърсят помощ и успокоение преди съдебния процес. Тъй като повечето жертви/свидетели не са били в съда преди, те не са сигурни каква информация и подкрепа може да им е необходима, да не говорим за това, какво може да им предложи съдебната подкрепа. Системите за насочване гарантират, че на всички жертви/свидетели се предлага възможност да получат информация, емоционална подкрепа и практически насоки, които да им помогнат да се подготвят за съдебното производство. Чрез взаимодействие с лицето с цел изграждане на доверие, предоставяне на успокоение и преодоляване на евентуалните му притеснения и страхове в навечерието на наказателното производство, съдебните услуги за подкрепа спомагат също така за подобряване на благосъстоянието на жертвата/свидетеля, като ограничават риска от вторична виктимизация. Накрая, жертвите/свидетелите, които получават подкрепа преди съдебния процес, са по-склонни да се явят на съдебното заседание, което ограничава разходите от забавени и отменени съдебни процеси поради неявяване.<sup>22</sup>

Франция е въвела система за насочване, която предоставя на съдебните служби за подкрепа на „France Victimes“ подробна информация за всички жертви и свидетели, които трябва да присъстват на наказателно съдебно заседание. Това позволява на службата за подкрепа на жертвите да се свърже проактивно с всяка жертва и всеки свидетел, за да им предложи подкрепа и информация. Френските органи на наказателното правосъдие използват единна система за управление на делата, обхващаща полицията, прокуратурата и съда, което улеснява насочването и проследяването на хода на делото в рамките на системата на наказателното правосъдие.

## 2.6. Подкрепа, съобразена с нуждите

Съдебните служби за подкрепа играят ключова роля в подпомагането на жертвите/свидетелите да останат информирани, ангажирани и защитени, докато се ориентират в системата на наказателното правосъдие, и е признато, че жертвите/свидетелите са в състояние по-добре да се справят с негативното въздействие на престъплението и да увеличат шансовете си за възстановяване, ако им бъде предложена подкрепа и им бъде предоставена възможност да говорят открито и в доверителна обстановка за преживяванията си.<sup>23</sup>



*Признаването, че всеки преживява виктимизацията по различен начин, подчертава необходимостта от гама от подкрепящи услуги, които предлагат достъпни и гъвкави услуги, така че да могат да се предложат подходящи интервенции на тези, които ги искат, в момент, когато най-много се нуждаят от тях* .<sup>24</sup>



Жертвите, свидетелите и членовете на техните семейства могат да изпитват различни реакции, мисли и емоции след преживяната виктимизация и във връзка с участието им в наказателното производство. Услугите за подкрепа в съда, съобразени с индивидуалните нужди на жертвата/свидетеля, оказват положително въздействие и носят полза както за отделния човек, така и за наказателната правосъдна система като цяло.

ЖЕРТВЕТЕ/СВИДЕТЕЛИТЕ КОИТО СА ПОЛУЧИЛИ ПОДКРЕПА В СЪОТВЕТСТВИЕ С ИНДИВИДУАЛНИТЕ СИ НУЖДИ, Е ПО-ВЕРОЯТНО ДА СЕ ЧУВСТВАТ <sup>25</sup>	ВЛИЯНИЕ НА ПОДКРЕПАТА, ОКАЗВАНА В СЪДА В РАМКИТЕ НА НАКАЗАТЕЛНИТЕ ПРОИЗВОДСТВА
Отношение, основано на уважение и професионализъм	По-положително цялостно преживяване и възприятие на наказателната съдебна система, признаване на преживяното от жертвата/свидетеля и подкрепа за тяхното възстановяване
По-добре информирани за наказателната съдебна система и ролята си в съдебното производство	Жертвите/свидетелите знаят какво да очакват и са в състояние да вземат по-информирани решения относно участието си, което ги кара да се чувстват по-уверени и да имат по-голям контрол. Намалява времето, което специалистите в областта на наказателното правосъдие трябва да отделят за информиране на жертвата/свидетеля, което прави работата им по-ефективна. Жертвите/свидетелите, които са информирани, че може да възникнат закъснения, често се чувстват по-спокойни и по-уверени, ако процесът бъде отложен/забавен, което намалява риска от вторична виктимизация
Подкрепени, утешени и успокоени	Повишава устойчивостта и дава по-голям шанс за възстановяване от негативното въздействие на престъпленията. Услугите за подкрепа, насочени към жертвите, гарантират, че благосъстоянието на жертвите е приоритет и се защитава, като по този начин се намалява рискът от вторична виктимизация. Улеснява по-доброто взаимодействие с наказателния процес и участието в него
По-голяма безопасност	Повишава личната безопасност и намалява риска от заплахи или сплашване в съда. Ефектът е значително по-голям в съдилища с отделни чакални за жертви/свидетели, за да се избегне контакт с обвиняемия, в съответствие с правото на жертвите на защита
По-спокойно	Жертвите/свидетелите са в състояние по-добре да си спомнят подробности от престъплението, което им позволява да дадат най-добрите си показания и по този начин да предоставят на съда най-добрата основа за присъдата
Получават отговори на въпросите си	Жертвите/свидетелите придобиват по-добро разбиране за наказателната съдебна система и своята роля в съдебното производство, което намалява риска от вторична виктимизация и подобрява тяхното общо благосъстояние и чувството им за контрол
По-добра способност за участие в наказателното производство	Наказателното производство може да започне навреме, с по-малко закъснения или отмени поради неявяване на жертви/свидетели. Жертвите/свидетелите, които са получили практическа помощ за даване на показания чрез видео връзка, са по-запознати и се чувстват по-удобно с техническото оборудване, което улеснява по-доброто им участие. Благодарение на подобреното участие жертвите/свидетелите се чувстват по-доволни, горди или облекчени, че са изпълнили ролята си по най-добрия възможен начин
По-добра способност да дават показания	По-качествени доказателства и информация, на които съдът може да основава присъдата си, като по този начин се гарантира по-справедлива, сигурна и ефективна съдебна система за всички
Те биха препоръчали съдебната подкрепа на други жертви и свидетели	Предоставянето на достъп до съдебна подкрепа на всички жертви и свидетели във връзка с наказателните производства гарантира по-спокоен и по-безопасен съдебен процес, като подобрява благосъстоянието и възстановяването на жертвите и свидетелите, свежда до минимум риска от вторична виктимизация и подобрява достъпа на жертвите до правосъдие

## 2.7. Повишаване на чувството за безопасност в съда

Стресът и травмата оказват влияние както върху благосъстоянието на дадено лице, така и върху паметта му. Поради това жертвите/свидетелите, които се чувстват стресирани, тревожни или уплашени в съда, може да са по-малко способни да си спомнят всички подробности от инцидента, когато дават показания.<sup>26</sup> От друга страна, жертвите/свидетелите, които се чувстват по-спокойни и уравновесени, е по-вероятно да могат да дадат най-добрите си показания и да участват по смислен начин в наказателното производство,<sup>27</sup> като предоставят на съда най-добрата основа за постановяване на присъдата. Жертвите/свидетелите, които чувстват, че нуждите им от подкрепа и защита са задоволени, също са по-малко изложени на риск от вторична виктимизация.

За да се помогне на жертвите/свидетелите да се успокоят, преди да бъдат призовани в съда, на тях следва да се осигури безопасна и спокойна среда, където да могат да изчакаят началото на съдебното производство. *Директивата на ЕС от 2012 г. за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления* включва силни права на защита за жертвите, включително правото да се избегне контактът между жертвата и извършителя в съдебните сгради. Директивата предвижда, че във всички наказателни съдилища трябва да бъдат създадени необходимите условия, които да позволяват избягването на контакт между жертвите и техните семейства

с обвиняемия. Всички нови съдебни сгради трябва да разполагат с отделни чакални за жертвите на престъпления и членовете на техните семейства.<sup>28</sup> В идеалния случай съдебните сгради трябва да разполагат и с отделни входове, които жертвите/свидетелите могат да използват, за да избегнат контакт с обвиняемия.<sup>29</sup>

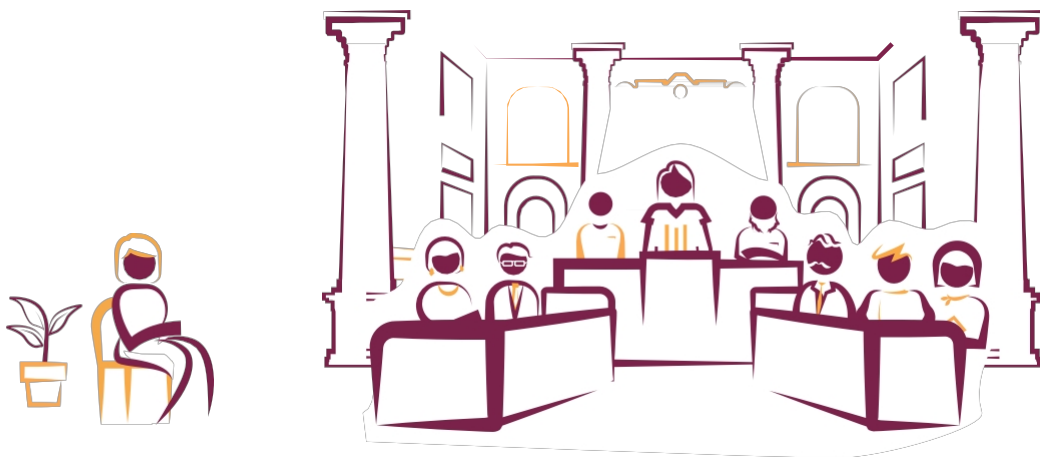


**Наказателният съд в Дъблин** е създал отделна зона за подкрепа на жертвите, до която жертвите, техните семейства и свидетелите имат достъп чрез специален асансьор без обозначения. Зоната за подкрепа на жертвите включва отделна рецепция, където всеки посетител трябва да се регистрира, за да се гарантира, че в нея не могат да влизат лица без разрешение. Зоната за изчакване се състои от голямо отворено пространство и няколко по-малки чакални. Зоната за подкрепа на жертвите, която е споделено пространство за организации за подкрепа на жертвите, се координира от Victim Support at Court (V-SAC) – неправителствена организация, която предоставя информация и емоционална подкрепа на жертвите, техните семейства и свидетелите във връзка с наказателните производства.

Целта на отделната чакалня/зона е да се осигури спокойна обстановка, в която жертвите/свидетелите да могат да чакат, да си почиват и да се успокоят, преди да бъдат призовани в съдебната зала, както и по време на почивките в съдебния процес. За да се постигне тази цел, чакалнята трябва да разполага с всичко необходимо, от което жертвата/свидетелят може да се нуждае, включително уединение, удобни места за сядане, напитки като вода/чай/кафе, тоалетни и спокойна обстановка. Намалването на контакта с други хора и осигуряването на отделни чакални също така ограничават риска от заплахи, намеса и заплахи, като по този начин повишава чувството за безопасност на жертвата/свидетеля и способността им да дадат най-добрите си показания. В чакалнята трябва да има съдебни сътрудници/доброволци, които да предоставят информация, подкрепа и успокоение по безопасен и сигурен начин, в съответствие с индивидуалните нужди на жертвата/свидетеля. Препоръчително е чакалнята да се намира в близост до стаята за видеовръзка, така че жертвите/свидетелите да могат да използват отделната чакалня и да имат достъп до съдебна подкрепа, независимо дали ще дават показанията си лично или чрез видеовръзка. Разполагането на чакалнята в близост до стаята за видеовръзка също така ще гарантира, че жертвите/свидетелите няма да се налага да преминават през обществените зони по пътя си към и от стаята.

*Разположението на съдебната зала ме караше да се чувствам много неспокойна, тъй като всички чакаха в една и съща зала началото на процеса. Не искам да чакам редом с човека, който е извършил престъплението срещу мен!*

Жертва



## 2.8. Конфиденциалност

При оказването на подкрепа във връзка с наказателни производства съдебните сътрудници често влизат в контакт с чувствителна лична информация и подробности за престъпни деяния. Такива данни трябва да се управляват и съхраняват в съответствие със строги правила за поверителност. Всички съдебни услуги за подкрепа трябва да бъдат поверителни, а персоналот и доброволците носят отговорност да защитават личния живот и неприкосновеността на жертвата/свидетеля и членовете на техните семейства по всяко време, включително личните им данни и друга чувствителна информация. На персонала/доброволците, предоставящи подкрепа, никога не се разрешава да разкриват поверителна информация по делото или да предават информация, която би могла да идентифицира жертвата/свидетеля, без изричното им разрешение. Понякога медиите се обръщат към службите за подкрепа на жертви и свидетели с молба да коментират текущо дело или да предоставят „казуси“, за да илюстрират общото въздействие на престъплението и травмата върху жертвите, свидетелите и техните семейства. Службите за подкрепа никога не трябва да коментират индивидуални случаи или да разкриват каквито и да било подробности без изричното съгласие или искане на засегнатата жертва/свидетел.

Спазването на строга поверителност и гарантирането на неприкосновеността на личния живот на всички лица, участващи в наказателно дело, е основно изискване, за да могат съдебните служби за подкрепа да сътрудничат на органите на наказателното правосъдие; да получават препратки и информация, съдържаща се в делото; и да работят директно с жертви/свидетели във връзка с наказателното производство. Поради това всички служители и доброволци, работещи в рамките на съдебните служби за подкрепа, трябва да подпишат споразумения за поверителност и неразкриване на информация. Всички бележки и записи по управлението на делата трябва да се съхраняват в съответствие с приложимите закони и разпоредби за защита на данните и поверителност. Ако на даден сътрудник бъде възложено дело, в което той познава някоя от участващите страни, той трябва незабавно да уведоми ръководителя на подкрепата, за да може да бъде отстранен от делото и да бъде назначен друг сътрудник.

Организацията „Подкрепа за жертвите – Швеция“ разработи нова система за управление на случаи, която позволява личните данни на всяка жертва/свидетел да се управляват и съхраняват в съответствие със строгите правила за поверителност и защита на данните. Системата за управление на случаи улеснява съдебните служби да получават по сигурен начин данните на жертвите/свидетелите, за да им предложат подкрепа при подготовката за съдебния процес. Съдебните координатори за подкрепа могат също така да насочват жертвата/свидетеля към извънсъдебна подкрепа, ако е необходимо, след приключване на съдебното производство. Всяка дейност, предприета по даден случай, се записва в цифров формат; могат да се задават напомнания, за да се гарантира, че договорените действия са изпълнени; а записването на основните данни гарантира, че жертвата/свидетелят не трябва да повтаря историята си няколко пъти, което намалява риска от вторична виктимизация, докато случаят им преминава през наказателната съдебна система.

В някои конкретни случаи националното законодателство може да изисква службите за подкрепа, свързани със съда, да разкриват информация дори без съгласието на жертвата/свидетеля или членовете на тяхното семейство. Тези извънредни обстоятелства трябва да бъдат обяснени на жертвата/свидетеля и могат, например, да включват ситуации, в които те разкриват, че те самите или някой друг е изложен на сериозен риск от нанасяне на вреда. Освен ако рискът не е непосредствен, лицето, предоставящо подкрепа, трябва винаги да се стреми да обсъди ситуацията с жертвата/свидетеля, преди да разкрие каквито и да било подробности на полицията. Ако подкрепящият служител подозира, че дете или младеж е изложен на риск от вреда, националното законодателство често изисква социалните служби или полицията да бъдат информирани. В някои случаи съдията може да поиска определена информация да бъде разкрита пред съда, например дали жертвата е получила подкрепа при подготовката си за явяване на съдебното заседание. В тези ситуации службата за подкрепа в съда е длъжна да се съобрази с искането на съдията, но разкриването ще се ограничи до минималното количество информация.

## 2.9. Да се гарантира целостта на доказателствата

Услугите за подкрепа, предоставяни в съда, трябва да бъдат съобразени така, че да защитават благосъстоянието и да подпомагат възстановяването на жертвите, свидетелите и членовете на техните семейства, без да се нарушава обективността на наказателния процес. Поради това е от жизненоважно значение подкрепящите лица никога да не се опитват да насочват или да подготвят жертвата/свидетеля относно това, какво да каже по време на показанията си, кръстосания разпит, изявлението за въздействието върху жертвата или която и да е друга част от наказателното производство. Също така е от съществено значение подкрепящият персонал/доброволците да осъзнават, че спомените на жертвите/свидетелите за престъплението трябва да бъдат защитени и че те рискуват да бъдат променени или замърсени при обработката им, например когато жертвата/свидетелят разказва преживяното няколко пъти. Колкото и да са добри намеренията, човекът, който слуша разказа, може подсъзнателно да повлияят на спомените на жертвата/свидетеля чрез своите реакции, мимики, въпроси или коментари. Изследванията в областта на съдебната психология подчертават, че спомените са податливи на промяна и затова трябва да се третират с същото внимание, както пробите от ДНК и другите видове технически доказателства.<sup>30</sup>

Жертвите/свидетелите, които дават подробно описание на престъплението на свой поддръжник точно преди да влязат в съдебната зала, могат да забравят на кого са разказали историята

и поради това да останат с впечатлението, че вече са дали пълно описание пред съда. Тъй като обаче информацията е била предоставена извън съдебната зала, тя не се представя като доказателство и следователно намалява шансовете на жертвата да получи справедливост и обезщетение.



За да спечелят доверието и съдействието на органите на наказателното правосъдие, службите за подкрепа на жертвите в съда трябва да установят ясни граници и правомощия. Във всички аспекти на предоставянето на услугите персоналет и доброволците, осигуряващи подкрепа в съда, трябва да се съсредоточават върху защитата и запазването на благосъстоянието на жертвата/свидетеля, без да се намесват в доказателствата, спомените или подробностите около престъплението. Например, ако жертвата/свидетелят се чувства уплашен, притеснен или объркан, подкрепящият трябва да се съсредоточи върху осигуряването на яснота, успокоение и утеха. Като обясни границите и правомощията на съдебната подкрепа в началото на разговора, лицето ще знае какво може и какво не може да получи от съдебния подкрепящ. Жертвите/свидетелите, които се нуждаят от допълнителна подкрепа при справянето с последиците от престъплението, трябва, с тяхно съгласие, да бъдат насочени към услуги за подкрепа извън процеса на наказателното правосъдие.

ПОДКРЕПАТА В СЪДА МОЖЕ	ПОДКРЕПАТА В СЪДА НЕ МОЖЕ
Да предоставя информация за наказателната система и ролята на жертвата/свидетеля	Изявления, които могат да повлияят на доказателствата по делото
Оказване на емоционална подкрепа, успокоение, утеха и морална подкрепа за подобряване на благосъстоянието на жертвата/свидетеля	Оценяване на реакцията на жертвата/свидетеля и дали тя е разумна или оправдана
Оказване на практическа помощ и насоки, например относно възстановяването на разходите и начина на кандидатстване за специални мерки за защита	Гарантиране, че на жертвите/свидетелите ще бъдат предоставени специални мерки за защита или че те няма да бъдат принуждавани да дават показания в открито съдебно заседание
Организиране на посещения в съда, за да се даде възможност на жертвите/свидетелите да видят съда, чакалната и мястото, където ще седят, за да дадат показания в съдебната зала	Да коментира или насочва показанията на жертвата/свидетеля
Помогнете на жертвата/свидетеля да се свърже със съответните органи на наказателното правосъдие	Споделяйте информацията, предоставена от жертвата/свидетеля, с органите на наказателното правосъдие без съгласие, освен ако не съществува законово задължение поради сериозен риск от вреда
С тяхно съгласие насочвайте жертвите/свидетелите към подходящи служби и организации за подкрепа извън сградата на съда	Да споделят данните на жертвата/свидетеля с други служби за подкрепа без тяхното съгласие

## 2.10. Подкрепа, предлагана преди, по време и след наказателното производство

Жертвите на престъпления имат право да получават информация, защита и подкрепа преди, по време и след наказателното производство.<sup>31</sup> Въпреки това нуждите от подкрепа често се променят в хода на възстановяването на дадено лице, а жертвите/свидетелите могат да променят решението си в навечерието на съдебното заседание. Някои жертви и свидетели активно търсят информация и молят за подкрепа, след като бъдат призовани в съда. Някои от тези, на които се предлага подкрепа, отказват предложението, тъй като не смятат, че се нуждаят от помощ, но в деня на съдебното заседание може да се почувстват много нервни, тревожни и да изразят силна нужда от подкрепа. Участието в наказателно съдебно производство, кръстосаният разпит и принудителната конфронтация с обвиняемия могат да предизвикат появата на травматични спомени. За някои жертви/свидетели самото съдебно заседание е толкова трудно, че води до вторична виктимизация. Затова е важно съдебната подкрепа да се предлага и адаптира в съответствие с времевата рамка на жертвата/свидетеля, в която е необходима подкрепа, независимо в какъв етап от наказателния процес се намира делото. Подкрепата трябва да се предлага както в периода преди наказателното производство, така и в деня на съдебния процес. Важно е също така лицата, предоставящи подкрепа, да се свържат с жертвите/свидетелите след съдебното производство, за да обсъдят дали има нови или останали нужди от подкрепа и, ако е необходимо, да насочат лицето към допълнителни услуги за подкрепа извън съда.

“ Подкрепата от съда е от решаващо значение, за да могат жертвите да разполагат с най-добрите условия за даване на възможно най-пълни показания .”

Прокурор

В съответствие с променящите се нужди на жертвата/свидетеля, видът на предлаганата подкрепа също може да се променя в хода на производството. Затова е важно услугите за подкрепа в съда да могат да предлагат широк спектър от услуги, съобразени с индивидуалните нужди на жертвата/свидетеля.



**Преди наказателното производство** – в периода преди началото на наказателното производство жертвите/свидетелите често се нуждаят от информация и емоционална/психологическа подкрепа, насочена към последиците от престъплението и преживяната травма върху тях, към това как се чувстват по отношение на явяването си в съда, дали имат някакви опасения или притеснения, както и към това какви мерки биха им помогнали да се чувстват по-сигурни и по-спокойни във връзка с явяването си в съда. Подкрепящият ще помогне за подготовката на жертвата/свидетеля, ще се увери, че те разбират как функционира наказателното производство, каква е тяхната роля в него и какво могат да очакват да се случи в съда. При необходимост могат да бъдат насрочени няколко сесии за подкрепа в периода преди съдебното производство, за да се гарантира, че всички въпроси или притеснения са разгледани и че жертвата/свидетелят се чувстват възможно най-безопасни и спокойни.

**Дни на наказателното производство** – след като наказателното производство започне, голяма част от съдебната подкрепа се състои в осигуряване на придружаване и морална подкрепа, като се гарантира, че подкрепящият е на място и че жертвата/свидетелят не трябва да остава сам. С приближаването на съдебния процес и осъзнаването от страна на жертвата/свидетеля, че скоро ще бъде принуден да се срещне с обвиняемия, той може да изпита засилени емоционални реакции и дистрес. В такъв случай подкрепящият ще се стреми да осигури утеха, спокойствие и увереност. Предоставянето на информация продължава да бъде ключова част от подкрепата в съда дори след започването на съдебното производство, като жертвата/свидетелят се информира за това, което се случва по неговото дело. В случай на непредвидени забавяния или отмени подкрепящият може също да помогне, като обясни на жертвата/свидетеля какво се случва и че не е необичайно съдебното производство да се забави малко.

**След приключването на наказателното производство** – някои жертви/свидетели изпитват облекчение, след като съдебното производство приключи, тъй като вече се чувстват способни да оставят случилото се зад гърба си и да продължат напред в живота си. Други остават с чувства на разочарование, гняв, неудовлетвореност, унижение или тъга. Някои жертви/свидетели считат, че участието в наказателното производство е било толкова трудно преживяване, че е довело до вторична виктимизация. Едно от най-големите предизвикателства за службите за подкрепа на жертвите е да гарантират, че ще останат до момента, в който жертвата/свидетелят възстанови необходимите (вътрешни и външни) ресурси и устойчивост, за да улесни възстановяването си.<sup>32</sup> За да се защити благосъстоянието и да се подкрепи възстановяването на жертвата/свидетеля, е важно подкрепящите лица да присъстват в съда в края на съдебното производство, за да попитат как се чувства лицето и, ако е необходимо, да го насочат към допълнителна подкрепа извън съда.

Както беше посочено по-горе, важно е да се отбележи, че съдебната подкрепа не се състои само от един вид подкрепа, предлагана по един и същ начин в един конкретен момент. Напротив, услугите за подкрепа трябва да бъдат гъвкави и съобразени с нуждите на конкретната жертва/свидетел в този момент. Подкрепата в съда може да включва предоставяне на информация; емоционална и психологическа подкрепа; утеха и успокоение; практически съвети; помощ за ориентиране в системата на наказателното правосъдие; мерки за повишаване на чувството за безопасност и сигурност на жертвата/свидетеля; или всичко друго, което спомага за защита на благосъстоянието на жертвата/свидетеля, улеснява успешното им участие в наказателния процес или подкрепя пътя им към възстановяване.



## 3. НУЖДИ И ПРАВА НА ЖЕРТВЕТЕ НА ПРЕСТЪПЛЕНИЯ

### 3.1. Подход, основан на правата, срещу подход, основан на нуждите, към жертвите на престъпления

Когато се обсъждат нуждите и правата на жертвите на престъпления във връзка с наказателното производство, е важно да се отбележи промяната, която много национални правни системи претърпяха по отношение на подхода си към жертвите, както и към тяхната нужда от подкрепа и правото им на такава. Престъпленията все по-често се разглеждат като нарушения на правата на човека, които дават право на жертвата на обезщетение, като наказателното производство се възприема като механизъм за обезщетяване. Тази промяна в възприятието може да се тълкува като преход от разбиране на виктимизацията и правата на жертвите, основано на нуждите, към разбиране, основано на правата. При подхода, основан на нуждите, жертвите се разглеждат като уязвими и нуждаещи се от помощ и подкрепа, тъй като са претърпели вреда от престъплението. За разлика от това, подходът, основан на правата, признава, че жертвите имат основни човешки права и че наказателните закони са създадени, за да защитят тези права срещу нарушения, които се определят като престъпления. При този подход не е претърпената от жертвата *вреда*, която ѝ дава право на подкрепа. Вместо това именно фактът, че *престъплението нарушава основните права на жертвата*, представлява виктимизацията и дава право на жертвата на подкрепа.<sup>33</sup>

Правната дефиниция на жертвите на престъпления и правата, предоставени на жертвите в рамките на наказателното правосъдие, зависят до голяма степен от подхода на съответната държава към виктимизацията и от това чии интереси са били нарушени от престъплението – интересите на отделната жертва или законите на държавата.<sup>34</sup> *Директивата на ЕС от 2012 г. за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления* се опита да приложи комбиниран подход, като посочи, че „престъплението е нарушение срещу обществото, както и нарушение на индивидуалните права на жертвите“.<sup>35</sup> Независимо от статута на жертвите в националните наказателни производства, съдебните услуги за подкрепа са жизненоважни елементи на правосъдието и съответно са разработени като комбиниран резултат от законното право на жертвите на подкрепа и информация и от установената необходимост да се насочват, подкрепят и защитават жертвите във връзка с наказателните производства.

### 3.2. Нуждите на жертвите на престъпления

Нуждите на жертвите/свидетелите през целия процес на наказателното правосъдие варират в зависимост от фактори като обстоятелствата, свързани с престъплението, връзката между жертвата/свидетеля и извършителя, личните характеристики и общата житейска ситуация на жертвата/свидетеля. В общи линии нуждите на жертвите обикновено попадат в следните пет категории:<sup>36</sup>

- признание и уважително отношение
- подкрепа и информация
- защита от повторна виктимизация, заплашване и вторична виктимизация
- достъп до правосъдие
- компенсация и възстановяване

Петте категории нужди на жертвите на престъпления са отразени в *Директивата на ЕС от 2012 г. за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления*, която включва правото на признание и уважение, подкрепа, информация, защита, участие в наказателното производство и обезщетение.<sup>37</sup>

### 3.3. Права на жертвите във връзка с наказателното производство

Жертвите на престъпления имат редица права по време на целия процес на наказателно правораздаване. Тези права имат за цел да ограничат отрицателното въздействие на престъплението и да подпомогнат възстановяването им, като същевременно помагат на жертвата да се чувства в безопасност, подкрепена и способна да участва в съдебния процес. Правата на жертвите във връзка с наказателното производство включват:<sup>38</sup>

**Право на уважение и достойнство** – при всяко взаимодействие с полицията, прокуратурата, съда и други органи на наказателното правосъдие, както и със службите за подкрепа, към жертвите трябва винаги да се проявява уважение, да се подхожда с внимание, професионализъм и без дискриминация.

**Право на информация** – жертвите имат право да получават информация за наказателната съдебна система, както и за своята роля и права в рамките на тази система. Жертвата има право също така да получава информация за други свои права, като правото на подкрепа, защита, обезщетение и правна помощ.

**Право да разбират и да бъдат разбрани** – информацията, която получават жертвите, трябва да бъде адаптирана, за да се гарантира, че те са в състояние да я разберат и да бъдат разбрани. При необходимост следва да се предоставят средства за комуникация, визуални помощни средства, услуги за устен или писмен превод.

**Право на подкрепа** – жертвите и членовете на техните семейства имат право на емоционална подкрепа преди, по време и след наказателното производство. Емоционалната подкрепа трябва да бъде поверителна, безплатна и съобразена с индивидуалните нужди на лицето.

**Право на придружител** – жертвите имат право да бъдат придружавани от лице по свой избор на всички етапи от наказателното производство, включително по време на разпита в полицията и съдебното производство. Това лице може да бъде приятел, член на семейството, социален работник или поддръжник на жертвата.

**Право на правна защита** – в някои държави жертвите на тежки и/или сексуални престъпления могат да имат право на безплатен адвокат, който да представлява интересите им по време на наказателното производство, включително по време на разпита в полицията и съдебното производство. Адвокатът ще гарантира, че мнението на жертвата ще бъде изслушано, ще представи искането за обезщетение на жертвата в съда и ще я държи в течение на всички решения, взети по нейното дело. В случаите, когато жертвите нямат достъп до безплатно правно представителство, те все пак могат да наемат адвокат за своя сметка, в зависимост от статута на жертвата в наказателното производство.

**Право да бъде изслушана** – жертвите трябва да имат възможност да дадат показания в хода на наказателното производство.

**Право на възстановяване на разходите** – на жертвите и свидетелите, призовани да дадат показания в съда, следва да се възстановят всички разходи, направени във връзка с участието им в наказателното производство. Това включва разходите за пътуване и настаняване, както и пропуснатите доходи.

**Право на защита** – жертвите и членовете на техните семейства трябва да бъдат защитени от заплахи, сплашване и отмъщение през целия процес на наказателното правораздаване. Те трябва да бъдат защитени и от вторична и повторна виктимизация, както и от емоционални и психологически вреди. Достойнството на жертвите трябва да бъде защитено по време на разпит и при даване на показания. Например всички въпроси, задавани по време на наказателния процес, трябва да са свързани с делото. Ако жертвата/свидетелят изпитва тревога или страх от даването на показания, съдът може да предостави специални мерки за защита, за да повиши чувството им за сигурност, например като позволи показанията да бъдат предварително записани или дадени от друго място чрез видео връзка. Съдът може също така да помоли публиката да напусне съдебната зала, когато се обсъждат подробностите по престъплението.

**Правото на избягване на контакт между жертвата и обвиняемия** – с цел да се защитят жертвите и техните семейства от вторична виктимизация, заплахи и отмъщение, съдилищата носят отговорност да осигурят избягване на контакт между жертвата, членовете на нейното семейство и обвиняемия. Всяко съдилище трябва да гарантира наличието на отделни чакални/зони за жертвите/свидетелите и членовете на техните семейства.



## 4. ЧЕСТИ РЕАКЦИИ НА ЖЕРТВИТЕ И СВИДЕТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С НАКАЗАТЕЛНИТЕ ПРОИЗВОДСТВА

### 4.1. Въздействие на престъплението

#### 4.1.1. Жертви

Престъпленията могат да имат дългосрочни последици за жертвите им, изразяващи се във физически, психологически, финансови и емоционални последици. Претърпяването на вреда, нанесена от друг човек, често оказва вредно въздействие върху психологическото и емоционалното функциониране на индивида.<sup>41</sup> Изпитването на някаква реакция към травматично събитие е както често срещано, така и нормално; повечето реакции представляват естествен отговор на неестествената ситуация, в която човек става жертва на престъпление.

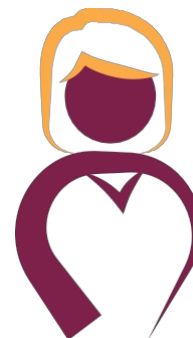
Начинът, по който жертвите реагират след престъпление, варира значително и няма „правилен“ начин за реакция. Докато някои жертви успяват да продължат живота си почти без последствия, други никога няма да се възстановят напълно от преживяното. Психологическото и емоционалното въздействие често е най-трудното за преодоляване и е това, което остава с тях най-дълго.<sup>42</sup>

Жертвите както на насилствени, така и на ненасилствени престъпления могат да изпитат различни степени на въздействие върху своето благосъстояние.<sup>43</sup> Чувствата могат да варират от гняв, разочарование и страх до тъга, срам, неверие и депресия. Някои жертви се чувстват уязвими и несигурни, което ги кара да се оттеглят от социалните взаимоотношения или дейности, които преди са им доставяли удоволствие, което често засилва емоционалните реакции и добавя чувства на изолация и самота. За много жертви престъплението разрушава представата им за света като безопасно място и те започват да се съмняват в себе си и в хората около тях. Реакциите към престъплението могат да продължат дни, седмици, месеци или дори години.<sup>44</sup>

Макар че повечето жертви изпитват някаква реакция, въздействието на престъплението върху отделната жертва е изключително лично преживяване и не се основава единствено на вида на престъплението или неговата тежест.

Вместо това въздействието на престъплението върху жертвата и начинът, по който тя реагира на виктимизацията и я преживява, се определят от много различни фактори. Те включват

личните черти и характеристики на жертвата; наличието на подкрепящи социални контакти и мрежи; предишен опит с престъпления; житейски обстоятелства и благосъстояние; индивидуални силни страни, уязвимости и степен на устойчивост; връзката между жертвата и обвиняемия; както и естеството, тежестта и обстоятелствата, свързани с престъплението, на което е станала жертва.<sup>45</sup> Всички тези фактори допринасят за нуждите и реакциите на всяка отделна жертва в даден момент, което означава, че две жертви на едно и също престъпление могат да реагират по много различни начини. Това означава също, че жертвите на по-леки престъпления могат да имат много силни реакции и голяма нужда от подкрепа, докато жертвите на по-тежки престъпления може да са в състояние да продължат живота си с по-голяма лекота. Важно е също да се помни, че реакциите и чувствата не са статични и че нуждите и предпочитанията на жертвите често се променят с времето. Интересно е да се отбележи, че много от факторите, които влияят върху реакцията на жертвата към престъплението и травмата, са същите фактори, които улесняват или затрудняват възстановяването от събитието.<sup>46</sup>



### 4.1.2. Свидетели

Свидетелите <sup>47</sup> играят ключова роля в системата на наказателното правосъдие. Благодарение на участието им и предоставената от тях информация, жертвите получават достъп до правосъдие и обезщетение след извършването на престъплението. Въпреки ключовата си роля, свидетелите често биват пренебрегвани в дискусиите относно правата и услугите, свързани с наказателното производство. Важно е обаче да се има предвид, че свидетелите могат да бъдат сериозно засегнати от престъплението и да изпитват много от същите реакции като жертвите, както е описано по-горе.

Да станеш свидетел на разгръщането на травматичен инцидент или да пристигнеш на мястото на престъплението след извършването му и да видиш опустошението, останало след него, може да предизвика различни емоционални реакции, като страх, паника, гняв и тревога. Много свидетели изпитват съмнения, чувство за вина или срам след престъплението, като се питат за собственото си поведение

и дали са могли да направят повече, за да предотвратят престъплението или да спрат извършителя. Свидетелите често са членове на семейството на жертвата, което означава, че могат да бъдат засегнати не само от собствената си реакция, но и от тази на близкия си човек.

Свидетелите често са имали по-малко контакти с наказателната съдебна система в периода преди наказателното производство и поради това може да имат въпроси относно как ще протече съдебният процес. Свидетелите може също да се притесняват дали ще успеят да отговорят правилно на въпросите или да си спомнят конкретни подробности от инцидента. Някои също така се притесняват от риска от отмъщение или насилие, ако дадат показания в съда. Всички тези страхове и опасения трябва да бъдат взети под внимание, за да могат свидетелите да участват в наказателното производство в безопасна и сигурна обстановка. Получаването на подкрепа и информация често може да има успокояващ ефект, като повишава чувството за безопасност на свидетелите и им помага да се чувстват по-уверени да дадат показания. За свидетели, които са роднини на жертвата, поддръжниците в съда могат, освен да се грижат за благосъстоянието на свидетеля, да предоставят и съвети за това как най-добре да подкрепят своя близък.



*За да може съдът да получи доказателства с най-високо качество, на жертвите и свидетелите трябва да се осигурят най-добрите условия за даване на показания.*

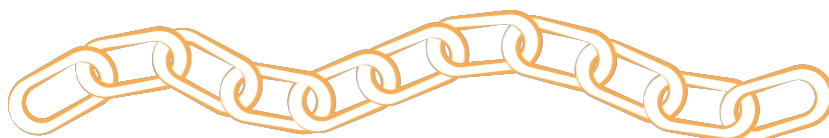
Съдия

## 4.2. Възстановяване след престъпление

Виктимизацията оказва отрицателно въздействие върху жертвите и свидетелите, като изчерпва техните обичайни сили и ресурси. Пътят на жертвата към възстановяване зависи от способността ѝ да възстанови, а понякога дори и да обогати тези сили и ресурси.<sup>48</sup> Жертвите, претърпели хронично психологическо въздействие; тези, които са станали жертви на престъпления на многократни пъти; и тези, които са претърпели тежка или продължителна виктимизация, вероятно ще изпитват последиците за по-дълъг период от време.<sup>49</sup>

Пътят на жертвата към възстановяване не е линеен, а е изпълнен с успехи и неуспехи. Пътят на всяка жертва след престъпление е уникален и дълбоко личен, изпълнен с непрекъснати промени, растеж и напредък. Различните етапи от пътя им към възстановяване не се определят или разделят лесно. Ключови стъпки

включват достъп до услуги за подкрепа, отговарящи на нуждите на жертвата; приключване на наказателния процес; развиване на ключови лични силни страни; както и



проактивно участие в собственото си възстановяване. Жертвите, които чувстват, че са стигнали до края на пътя си към възстановяване, подчертават чувството си за процъфтяване; овластяване и контрол; преодоляване на съдебния процес; възстановяване на връзката със света; и възвръщане на живота си. Интересно е да се отбележи, че от гледна точка на жертвата края на пътя към възстановяване не означава връщане към личността, която е съществувала преди престъплението, а признание и оптимизъм относно личността, която са днес.<sup>50</sup>

Достъпът до подкрепа оказва влияние не само върху начина, по който жертвата реагира на преживяното престъпление, и степента на дистрес, която то предизвиква, но и върху това как тя се справя с последствията от него, както и върху взаимодействието ѝ с наказателния процес.<sup>51</sup> Много жертви откриват, че отвореното говорене за преживяното има лечебен ефект, като им позволява да осмислят събитието, да погледнат на него от друга перспектива, да придобият нови прозрения и да осъзнаят своя непрекъснат процес на израстване и възстановяване.<sup>52</sup> Позитивните и сътруднически отношения със служба за подкрепа на жертвите могат, например, да засилят чувството на жертвата за овластяване и да улеснят изцелението и възстановяването от престъплението.<sup>53</sup> Осигуряването на положително взаимодействие с член на персонала или доброволец, с когото жертвата може да сподели и да получи признание за своя опит, помага за подобряване на физическото и психическото благосъстояние на лицето; самочувствието; самоувереността; и самооценката, които са ключови аспекти на възстановяването.<sup>54</sup>

Справянето с правните последици от престъплението и взаимодействието с наказателната система често затрудняват способността на жертвата да се възстанови от преживяното. Например, на някои жертви им е трудно да продължат напред, докато тече разследване или е в ход съдебно преследване, тъй като това често им напомня за престъплението.<sup>55</sup> Възстановяването може да бъде забавено и от други фактори, с които жертвата се сблъсква по време на взаимодействието си с наказателната система. Те включват лоша комуникация от страна на органите на наказателното правосъдие; забавяния в съдебния процес; опасения за тяхната безопасност; неосъществени очаквания; страх от среща с обвиняемия в съда; и усещането, че самият процес на наказателното правосъдие е пристрастен и несправедлив към жертвата.<sup>56</sup>

Жертвите често се нуждаят от активна роля в наказателния процес, за да извлекат емоционални и психологически ползи от участието си в системата на наказателното правосъдие.<sup>57</sup> Предоставянето на информация и ясната комуникация са основни компоненти и механизми за успокоение, които служат за овластяване и подпомагане на възстановяването на жертвите след престъплението<sup>58</sup>; затова, ако те не бъдат осигурени, взаимодействието на жертвата със системата на наказателното правосъдие често оказва отрицателно въздействие върху нейното благосъстояние и възстановяване.<sup>59</sup> Лошата комуникация и ограниченото взаимодействие с органите на наказателното правосъдие в хода на наказателното производство са следователно проблемни и могат да доведат до разочарование и неадекватно признаване на правата и нуждите на жертвите.<sup>60</sup> Формалният процедурен характер на системата на наказателното правосъдие може също, поради самата си същност, да отнеме чувството на жертвата за контрол или собственост върху престъплението и неговото въздействие върху нея, което също може да възпрепятства възстановяването.

Овластяването спомага за възстановяването, тъй като насърчава жертвата да бъде „автор и арбитър“ на собственото си възстановяване.<sup>61</sup> Жертвите, които чувстват, че контролират преживяното от тях и участието си в наказателния процес, често постигат по-успешно възстановяване и по-добри резултати по отношение на здравето и благосъстоянието си.<sup>62</sup> С подходяща подкрепа, информация и подготовка някои жертви възприемат наказателното производство като положителен и възстановителен поврат в пътя си към възстановяване. Тези жертви могат да изпитат силно чувство на оправдание, че са си възвърнали част от властта си и че съдебният процес бележи края на господството, което извършителят е упражнявал над живота им до този момент. Признаването на преживяното пред техните връстници, приятели и семейство; чувството, че им вярват; и произнасянето на подходяща присъда също могат да помогнат за възстановяване на доверието на жертвата в едно безопасно и сигурно общество.<sup>63</sup>

Независимо дали цялостното преживяване на жертвата/свидетеля от участието в наказателния процес е положително или отрицателно, способността им да се възстановят от престъплението очевидно надхвърля постигането на благоприятен съдебен изход. Въпреки че изходът от съдебното дело и преживяването на жертвата/свидетеля от участието в наказателното правосъдие могат да повлияят на тяхното благосъстояние, е важно поддръжниците в съда да помнят, че възстановяването на жертвата/свидетеля не приключва с края на съдебното производство. Както бе посочено по-горе,

Присъдата може да бъде само отправна точка в пътя им към възстановяване, но за други тя е влошила реакцията им и е засилила негативните последици от престъплението. Представата, че жертвите трябва да се възстановят в определен момент, например при приключването на съдебния процес или на годишнината от престъплението, може да не съответства на преживяванията на конкретната жертва, с която се срещате. Такива предложения могат вместо това да попречат на възстановяването, тъй като жертвата може да се почувства като неудачник или да бъде убедена, че въздействието на травмата е непреодолимо.<sup>64</sup> Подкрепящите лица трябва вместо това да останат отворени и възприемчиви към преживяването на всяка отделна жертва/свидетел и към личния им път към възстановяване.

### 4.3. Защитни механизми

Защитните механизми служат за предпазване на човека от емоционална болка. Като начин да се справят с емоционалното въздействие на престъплението и да се предпазят от травма, жертвите/свидетелите могат да използват редица защитни механизми, като отричане, потискане, изместване или рационализация. Самите жертви и свидетели може да не осъзнават, че използват защитен механизъм, за да се справят с негативните последици от престъплението. По-долу са дадени обяснения за някои от най-често срещаните защитни механизми, с които поддръжниците в съда могат да се сблъскат във връзка с наказателните производства.

ЗАЩИТЕН МЕХАНИЗЪМ	ОБЯСНЕНИЕ	КАК ТОВА МОЖЕ ДА ИЗГЛЕЖДА НА ПРАКТИКА ЗА ПОДКРЕПЯЩИЯ
Отричане	Отказ да се приеме, че престъплението е било извършено, преструване, че нищо не се е случило	Жертвите могат да продължат да живеят живота си, като изглежда, че събитието не ги е засегнало
Формиране на реакция	Отивайки отвъд отричането, човекът се държи по начин, противоположен на това, което чувства	Жертвите, които се страхуват да се явят в съда, могат да си сложат маска на увереност и безразличие
Потискане	Отблъскване и игнориране на трудни чувства и реакции в съзнанието	Жертвите може да не са склонни да обсъждат въздействието на престъплението върху живота им, отблъсквайки чувствата и мислите си
Рационализация	Минимизиране на значението на трудни чувства и реакции	Жертвите могат да омаловажават престъплението с изказвания като „Не бях толкова зле наранен“, „други са преживели по-тежки престъпления от мен“
Интелектуализация	Прекомерно мислене или теоретично преанализиране, но без емоционална привързаност	Жертвите могат да използват разума, за да обяснят престъплението по много фактически и подробен начин, без никаква емоционална връзка
Регресия	Адаптиране на поведението към по-ранни нива на психосоциално развитие	Това е особено често срещано при млади жертви на престъпления, които след преживяно травматично престъпление могат да отбележат регрес към по-ранен етап на развитие и да започнат да се държат като по-малко дете, да плачат неконтролируемо или отново да започнат да мокрят леглото. Жертвите може да изпитват затруднения да останат сами и да станат зависими от грижите и компанията на другите
Идентификация	Опитват се да обяснят престъплението, като се идентифицират с извършителя	Жертвите могат да обяснят престъплението с изявления като „нападателят е имал трудно детство“, „те не знаят какво правят“, „при тези обстоятелства и аз може би щях да направя същото“
Изместване	Вместо да признае гнева си към извършителя или разочарованието си от неспособността да защити себе си или любим човек, жертвата изразява гнева си към другите	Жертвите могат да изразят упрек или гняв към полицията или наказателната система за това, че не са успели да предотвратят престъплението или да осигурят справедливост и обезщетение за жертвата
Сублимация	Пренасочване на вниманието от негативни чувства и емоции към по-социално приемливи варианти и дейности	Жертвите могат да се обсебят от хобита като спорт, музика или физически упражнения, за да овладеят негативните си реакции и тревожността си след престъплението
Компартаментализация	Жертвата разделя живота си на отделни сфери, за да ограничи въздействието на престъплението	Жертвите могат да се държат спокойно в някои аспекти от живота си, докато изпитват силни реакции и тревожност в други области, които им напомнят за престъплението

Защитните механизми не са непременно нещо лошо, тъй като могат да дадат на жертвата време да приеме и осъзнае пълния мащаб на престъплението в ритъм, подходящ за нейната собствена ситуация и възстановяване. Въпреки това, ако се използват в продължение на дълъг период от време, защитните механизми могат да попречат на жертвата да продължи напред. Като съдебен съветник е важно да се помни, че външният вид и поведението на жертвата/свидетеля не винаги съответстват на това, което тя/той изпитва. Например, свидетел, който изглежда

Хората, които изглеждат спокойни и уравновесени, може да имат много въпроси без отговор или да изпитват неизразена тъга или съжаление. Жертва, която изразява гняв, всъщност може да се чувства уплашена, уязвима и сама. Затова е важно да предлагате подкрепа на всяка жертва/свидетел, с когото се срещате, и да не се опитвате да тълкувате нуждите от подкрепа на даден човек въз основа на това как изглежда и се държи на пръв поглед.

#### 4.4. Емоционални реакции на жертви и свидетели

Смята се, че хората изпитват два различни вида емоции: първични и вторични емоции.<sup>65</sup> Първичните емоции са непосредствените, автоматични реакции към дадена ситуация и често изразяват някаква нужда, докато вторичните емоции са по-сложни и често се влияят от лични мисли и убеждения и преживявания. Вторичните емоции се задействат като реакция на първичната емоция. Ролята на вторичната емоция често е да избегне или потисне първоначалната емоция,<sup>66</sup> поради което вторичните емоции често са навици или научени реакции. За даден индивид може да е трудно да разбере коя емоция е възникнала първа, тъй като те са част от верижна реакция и образуват модел, който може да е присъствал през целия му живот.<sup>67</sup>



Прилагайки тези познания към емоционалните реакции на жертвите и свидетелите на престъпления, първичните емоции на жертвата (първоначалната реакция към престъплението) могат

да породят вторични емоции като отговор на първичните емоции, които

Страховете на жертвата могат да бъдат неприемливи, трудни за възприемане от околните или да я направят уязвима към по-нататъшни злоупотреби и виктимизация. Например, ако основното чувство е тъга или страх, това може да породят гняв или омраза като начин за жертвата да се защити и предпази.

В останалата част от тази глава се разглеждат някои от най-често срещаните реакции, които жертвите и свидетелите могат да изпитат във връзка с наказателното производство, и се дават предложения за това как лицата, оказващи подкрепа, могат да адаптират предлаганата от тях подкрепа към различните ситуации. Както обаче беше посочено по-горе, моля, имайте предвид, че емоционалните реакции след престъпление често се припокриват и е трудно, а понякога и контрапродуктивно, да се опитаме да направим ясно разграничение между различните емоции, тъй като едната може да предизвика друга. Следователно, когато се предоставя подкрепа в съда във връзка с наказателни производства, подкрепящият персонал/доброволците се насърчават да вземат предвид общото здраве, нуждите и благосъстоянието на жертвата/свидетеля, за да изготвят подходящо предложение за подкрепа.

##### 4.4.1. Тревога и страх

Най-често срещаните емоции, които жертвите и свидетелите изразяват пред съдебните поддръжници във връзка с наказателните производства, често са тревога и страх. По-долу е направен опит да се категоризират тези реакции в три основни области, за да се предоставят на поддръжниците идеи за това как могат да адаптират предлаганата от тях подкрепа. Моля, имайте предвид, че това са само предложения, тъй като всеки случай е уникален и взаимодействието с жертвата/свидетеля трябва да бъде адаптирано към конкретния човек и неговите обстоятелства.



ПРИЧИНА ЗА ЕМОЦИИТЕ	ПРИМЕРИ ЗА КОНКРЕТНИ ПРИЧИНИ ЗА БЕЗПОКОЙСТВО	КАКВА ПОДКРЕПА ТРЯБВА ДА СЕ ПРЕДЛОЖИ
<p><b>Необходимост да участвате в наказателно съдебно производство</b></p>	<p>Тревога/страх от това, че не разбират наказателната съдебна система и как протича съдебният процес, кои лица ще присъстват в съдебната зала, какви въпроси ще бъдат зададени, какво се очаква от жертвата/свидетеля и какви права и възможности има жертвата/свидетелят</p> <p>Притеснение/страх да не бъдеш повярван, да бъдеш обвиняван и да ти задават лични въпроси</p> <p>Притеснение/страх от даване на показания под клетва, от това да не си спомня всички подробности от събитията, да даде грешен отговор и какви последици може да има това по отношение на лъжесвидетелстване</p> <p>Притеснение/страх/тревога от присъствието в съдебната сграда, която може да се възприема като заплашително място</p> <p>Тревога/страх/чувство на уязвимост и изложеност и без това емоционална ситуация. Жертвите често имат усещането, че наказателният процес се фокусира единствено върху обвиняемия, без да се отчитат нуждите и предпочитанията на жертвата</p> <p>Тревога/страх, че техните показания ще бъдат единственото решаващо доказателство по делото и че те ще носят отговорност за осъждането на обвиняемия</p> <p>Свидетелите, особено приятелите и познатите на обвиняемия, често се страхуват да не бъдат възприети като „на нечия страна“, да не бъдат счестени за „доносници“ или че се опитват да постигнат осъждането на обвиняемия</p>	<p>Явяването в съда често е непознато преживяване, а подобни тревоги, безпокойство и страх често възникват поради липса на познания за наказателната съдебна система. Получаването на практическа информация и отговорите на въпросите им често могат да създадат по-безопасна и предвидима среда и да дадат на жертвите/свидетелите по-силно усещане за контрол и предвидимост. Например, жертвите/свидетелите често се успокояват, когато научат, че има и други свидетели и допълнителни технически доказателства, тъй като това им отнема част от напрежението да предоставят единствените доказателства по делото. Ако жертвите/свидетелите са притеснени, тревожни, уплашени или стресирани, потвърдете, че е нормално да изпитват тези емоции преди съдебния процес.</p> <p>Ако човекът не изразява страх, е важно подкрепящите лица да не очакват от него да изпитва страх и да не му дават информация, свързана със страха, тъй като това може да породи у него усещането, че трябва да се страхува. Ако човекът изрази страх, задавайте отворени въпроси като „От какво се страхувате, че ще се случи?“ или „Какво би ви помогнало да се почувствате по-малко уплашени?“. Слушайте внимателно отговорите му и съобразете предложената от вас подкрепа и информация съответно.</p> <p>Напомнете на жертвата/свидетеля, че той не свидетелства „срещу“ никого, а просто ще бъде помолен да предостави информация за инцидента.</p> <p>Подчертайте, че не е тяхна отговорност да осъждат или да определят какво е „правилно“ и „неправилно“ – това е задача на съда да постанови присъда.</p> <p>Наличието на подкрепящ човек по време на съдебното заседание, който да изслушва страховете и притесненията им, да признава чувствата им, да отговаря на въпросите им и да им предложи да ги придружи в съдебната зала, често може да помогне за повишаване на чувството за сигурност във връзка с наказателното производство.</p>
<p><b>Необходимостта да се срещнат с обвиняемия, неговите приятели и близки, други свидетели и широката общественост</b></p>	<p>Страх/притеснение от среща с обвиняемия, неговите приятели и семейство. Страхът може да включва и страх от заплахи, насилие или сплашване по време на срещата.</p> <p>Страх/тревога/загриженост от това, че ще трябва да разкажат историята си пред обвиняемия. Страх от това, че ще трябва да виждат езика на тялото, зрителния контакт или израженията на лицето на обвиняемия.</p> <p>Страх/тревога/загриженост от това, че трябва да разкажат своята история пред публиката в съдебната зала. Жертвите/свидетелите могат да изпитват страх и тревога относно това кой ще слуша техните показания и доказателствата по делото. Страхът, че другите ще чуят подробности за престъплението и неговото въздействие върху жертвата, често е свързан със силни чувства на срам и вина.</p> <p>Страхът/тревогата от това да се чувстваш сам и уязвим по време на наказателния процес. Докато обвиняемият се представлява от защитник, много от жертвите и всички свидетели трябва да участват без адвокат. Това може да означава, че те се налага да седят сами в коридора/залата за изчакване и в съдебната зала; поради което жертвите и свидетелите се чувстват уязвими и заплашени, особено в случаите, когато в съда присъстват много приятели и роднини на обвиняемия.</p>	<p>Жертвите и свидетелите, изпитващи този вид страх, тревога или безпокойство, могат да се свържат със службата за подкрепа към съда, за да заявят, че изобщо не желаят да се явяват в съда. В такива случаи е важно съдебният сътрудник да сътрудничи на съответните специалисти в областта на наказателното правосъдие, за да се създадат условия, които да повишат чувството за сигурност у жертвата/свидетеля. Например, могат да се проучат възможности за това дали те могат да участват в съдебния процес чрез видео връзка, вместо да присъстват в съда лично. За онези жертви/свидетели, които трябва да присъстват в съда лично, може да е полезно да се преразгледа маршрутът им до съда и дали могат да използват отделен вход и да чакат в отделна чакалня, което ще им спести среща с обвиняемия, неговите приятели и семейство.</p> <p>В някои държави се предвиждат специални мерки в съда, за да се ограничи контактът с обвиняемия, както и с неговите близки и приятели. Например, някои съдилища разполагат с прегради, които ограничават визуалния контакт; от обвиняемия може да бъде поискано да напусне залата, когато жертвата/свидетелят дава показания; съдът може да проведе заседанието при закрити врати; или на жертвата/свидетеля може да бъде позволено да запише предварително показанията си. В някои случаи съдебните служби за подкрепа могат да помогнат за осъждането на тези възможности с жертвата/свидетеля и да предадат техните предпочитания на специалистите в областта на наказателното правосъдие, така че да може да бъде подадена официална молба за специални защитни мерки.</p> <p>Добра практика е службата за подкрепа към съда да се свърже с жертвата/свидетеля предварително (чрез споразумения за насочване с професионалисти от наказателното правосъдие). Това позволява на съпровождащия да предложи посещение в съда, при което жертвата/свидетелят може да види как ще изглежда пътуването до и от съда; как изглежда сградата на съда; къде се намират чакалните; къде ще седи в съдебната зала; както и да получи отговори на своите въпроси и притеснения от съпровождащия. По време на посещението в съда жертвата/свидетелят може да поиска същият подкрепящ да го придружи в деня на явяването му в съда, като по този начин се гарантира, че ще разпознае познато лице, когато пристигне в съда. Посещението в съда ще даде по-добра представа за това как ще протече съдебното заседание, което често повишава чувството за контрол и предвидимост, което от своя страна намалява риска от вторична виктимизация и дава по-добра възможност на жертвата/свидетеля да участва в процеса, допринасяйки за по-безопасен и справедлив съдебен процес.</p>

<p><b>Репресии и отмъщения след наказателното производство</b></p>	<p>Страх, че личните данни на жертвата/свидетеля ще станат публично достояние, включително име, адрес, лична информация и данни за връзка</p> <p>Страх от нападение, нанасяне на телесна повреда или убийство в отмъщение за показанията или участието в наказателното производство</p> <p>Страх, че приятелите или роднините на жертвата/свидетеля ще бъдат нападнати, наранени или убити като отмъщение за показанията на жертвата/свидетеля или участието им в наказателното производство</p> <p>Краткосрочен страх, че няма да може да напусне съда след процеса, без да срещне обвиняемия или неговите приятели и семейство</p> <p>Дълготрайни страхове и въпроси като: „Кой ще ме защити след съдебния процес?“, „Кой ще гарантира, че нищо няма да се случи с мен или с моето семейство, ако участвам в наказателното производство?“ и „Ще бъда ли някога в безопасност или ще трябва да се оглеждам през рамо до края на живота си?“</p>	<p>Жертвите/свидетелите, които изразяват страх от репресии и отмъщение, често задават въпроси относно възможностите, с които разполагат: дали са длъжни да присъстват на съдебното заседание; кой отговаря за защитата на жертвата/свидетеля и семейството му; как да подадат молба за допълнителна дългосрочна защита; и какво ще се случи, ако откажат да се явят в съда. Важно е да се помни, че жертвите/свидетелите, които се чувстват изоставени, чиито страхове се игнорират или които се чувстват използвани от самата наказателна съдебна система, вероятно никога повече няма да съобщат за престъпление или да участват в наказателно-съдебен процес в бъдеще.<sup>68</sup> Затова е важно наказателната съдебна система да вземе тези страхове на сериозно и да предостави колкото се може повече помощ и успокоение на жертвата/свидетеля.</p> <p>В случаи, свързани със страх от физическо насилие, като се признават и защитат чувствата на жертвата/свидетеля, може да е полезно да се постави този страх в перспектива, като се посочи, че е много малко вероятно жертвата/свидетелят да претърпи някаква вреда след съдебния процес, ако целта на нападението е да се попречи на лицето да даде показания или да участва в производството. Повечето опити да се заглуши или повияне на жертва/свидетел ще се случат във връзка със самото престъпление, например извършител може да заплаши свидетел, който е видял как се извършва престъплението, за да го спре да съобщи на полицията това, което е видял.<sup>69</sup></p> <p>Съдебните поддръжници трябва да обяснят, че всеки опит за сплашване или заплашване на жертва/свидетел представлява много тежко престъпление, а престъплението „възпрепятстване на правосъдието“ може да доведе до по-тежка присъда от тази за първоначалното престъпление.</p> <p>Без да се пренебрегва страхът на жертвата/свидетеля и като се признава, че никога не може да се гарантира, че те няма да станат жертва на отмъщение, може да е полезно да се постави този страх в перспектива, като се обясни колко души участват и дават показания в наказателни производства всяка година и колко от тях стават жертва на някаква форма на отмъщение или насилие. За свидетели, които не желаят да присъстват на съдебния процес или да свидетелстват под клетва, може да е полезно също да се обясни целта на свидетелската клетва и как би изглеждало нашето общество, ако свидетелите не бяха част от наказателната система.</p> <p>Когато жертвите/свидетелите изразят страх от отмъщение, службите за подкрепа в съда трябва да сътрудничат на съответните специалисти в областта на наказателното правосъдие, за да спомогнат за създаването на условия, които да повишат чувството за сигурност у жертвата/свидетеля. Трябва да се осигурят отделни входове и чакални, като може да се обмисли възможността жертвата/свидетелят да подаде молба за специални защитни мерки. Посещението в съда може да предостави на жертвата/свидетеля повече информация относно мерките за сигурност в съда и как те могат да планират пътуването си до и от съда в деня на съдебното заседание.</p> <p>Страхът от репресии не се основава непременно на мястото, от което лицето участва в производството. Вместо това страхът може да се дължи на опасението, че жертвата/свидетелят или близките му ще бъдат подложени на заплахи/насилие като отмъщение за показанията, дадени от жертвата/свидетеля по време на наказателното производство. По този начин страхът от репресии може да остане, дори ако им бъде предложена възможност да дадат показания от друго място.</p> <p>Партньорствата са от жизненоважно значение в такива случаи. Тъй като защитата на свидетелите често е в компетенцията на полицията, е полезно мениджърите на съдебната подкрепа да установят контакт с представител на полицията, към когото да се отнасят случаите на страх или заплахи, за по-нататъшна оценка на риска и заплахите в периода преди съдебния процес. Службите за съдебна подкрепа трябва също така да установят сътрудничество с охраната в съда, така че да може да бъде изготвен план за безопасност, който да повиши чувството за сигурност на жертвата/свидетеля, докато се намира в сградата на съда.</p> <p>Наличието на съдебен съпровождач, който придружава жертвата/свидетеля в съда, често помага на лицето да се чувства по-спокойно и му дава възможност да даде показания в съда, което допринася за безопасен и ефективен съдебен процес. Съдебните съпровождачи трябва да са запознати с плановете за сигурност на съда и да разполагат с планове за действие, както и с установени канали за връзка с персонала по сигурността в случай на инцидент, заплаха или насилие във връзка с наказателното производство.</p>
--	--	--

#### 4.4.2. Гняв и неудовлетвореност

Някои жертви/свидетели изразяват гняв и неудовлетворение във връзка със съдебното производство. Те могат да бъдат разочаровани от поведението или бездействието на специалистите в областта на наказателното правосъдие; от самото функциониране на наказателния процес; или от факта, че е отнело твърде много време, докато делото стигне до съда. Някои жертви/свидетели са гневни от начина, по който обвиняемият се представя по време на съдебния процес, и може да възприемат свидетелите за характера като „лъжци“, когато изразяват положителни мнения за обвиняемия. Жертвите/свидетелите може също да изразят гняв от възприеманата неспособност на държавата да защити правосъдието, закона и реда, тъй като техните очаквания да живеят в справедливо и безопасно общество са били разклатени от престъплението.

Като подкрепящ човек е важно да запазите спокойствие и самообладание, без да се разстройвате от реакцията на жертвата/свидетеля. Докато изразявате разбиране към чувствата на жертвата/свидетеля, обяснете, че всеки изпълнява задълженията си по най-добрия възможен начин и че жертвата/свидетелят е важна част от наказателния процес. Информацията относно обективния характер на наказателната система също може да помогне да се обясни защо производството е структурирано по определен начин. Не забравяйте, че жертвата/свидетелят изпитва емоционална реакция след престъплението и им позволете да изразят своето разочарование, но това не означава, че трябва да приемате лошо или неуважително поведение, насочено към вас в ролята ви на подкрепящ.

#### 4.4.3. Срам и вина

Някои жертви на престъпления изпитват силно чувство на срам или вина като част от реакцията си към престъплението. Жертвите могат да смятат, че са се изложили на опасност; че собственото им поведение е било съмнително; че са трябвало да се защитят по-добре; или че по някакъв начин са виновни, поне отчасти, за това, че са станали жертви. Други изразяват мнение, че „трябвало е да знаят по-добре“ и да напуснат ситуацията по-рано, за да не станат жертви на престъпление. Тези мисли и реакции може да са били подсилени и от реакциите на семейството на жертвата, социалната мрежа или обществото като цяло, чиито въпроси и коментари, макар и с добри намерения, може да са накарали жертвата да се почувства подложена на разпит или дори обвинена за престъплението.

Като подкрепящ човек е много важно да уверите жертвата/свидетеля, че престъплението в никакъв случай не е по тяхна вина! Прехвърлете отговорността за престъплението там, където ѝ е мястото – върху обвиняемия, и успокойте жертвата/свидетеля, че те не носят отговорност за случилото се. Информирайте ги, че наказателното производство ще включва въпроси относно поведението и действията им преди, по време и след престъплението, но че това е нормална част от наказателния процес и има за цел да потвърди подробностите около събитието, за да се гарантира правилен присъда. Въпросите и кръстосаният разпит не трябва да се възприемат като обвиняване на жертвата или поставяне под съмнение на достоверността или надеждността на жертвата/свидетеля. Останете спокойни и успокояващи, независимо от реакцията, която се появи. Потвърдете, че емоционалните реакции са естествен отговор на неестественото събитие да станеш жертва на престъпление.

**“** *Беше толкова хубаво да получа подкрепа в съда – както в практическо отношение, така и за самочувствието ми. Подкрепящият човек представлява добър баланс между официалната наказателна система и обикновения човек – като мост между двете.* **”**

**Жертва**

#### 4.4.4. Тъга и скръб

Друга често срещана реакция у жертвите/свидетелите във връзка с наказателното производство е тъгата и скръбта. Тъга от факта, че престъплението се е случило; от това, че жертвата/свидетелят е принуден да разкаже подробностите за престъплението пред семейството си, приятелите си и обществеността в съда; или обща тъга и скръб от това, че се намират в тази ситуация. Жертвите и членовете на техните семейства могат също да изпитват тъга поради последиците, които престъплението е имало върху живота на жертвата, и скръб поради загубения живот или пропуснатите възможности в резултат на престъплението. Опечалените членове на семейството ще скърбят за своя близък и загубения живот.

Подкрепящите лица в съда трябва да помнят, че всеки преживява скръбта по свой собствен начин, а членовете на семейството могат да се намират на различни етапи от процеса на скръбта, което означава, че може да не са в състояние да се подкрепят взаимно, въпреки че са преживели едно и също травматично събитие. Позволете тези чувства да бъдат изразени и признайте, че скръбта и тъгата са нормални реакции след престъпление. Докато приемате техните чувства, понякога може да е подходящо да изразите надежда, като успокоите жертвата, че наказателното производство е последната стъпка в дълъг процес на правосъдие и че краят на процеса е на хоризонта. За жертви/свидетели, които изразяват силни емоционални реакции, и за членове на семейството, опечалени от убийство, може да е подходящо да насочите лицето, с негово разрешение, към допълнителни услуги за подкрепа извън съда, за да им помогнете да се справят с дългосрочните последици от престъплението.

#### 4.4.5. Безнадеждност и отчаяние

Някои жертви/свидетели са толкова емоционално съкрушени от престъплението и/или от правните последиствия, свързани с необходимостта да преминат през наказателния процес, че се примиряват и изпадат в отчаяние. Някои може да изразят мнението, че престъплението ги е лишило от смисъла на живота им. Вместо да се борят за справедливост или да възвърнат чувството си за сила и самочувствие, те може просто да преминават през формалностите на наказателнопроцесуална процедура, в която не вярват и където се чувстват като пасивни наблюдатели.

Безнадеждността често е едно от най-трудните чувства, с които се сблъскват съдебните подкрепящи лица, тъй като то има склонност да се отрази и върху самия служител или доброволец, който често съпреживява преживяното от жертвата и несправедливата ситуация, в която тя се намира. Ако жертвата или свидетелят мълчат и са затворени в себе си, за подкрепящото лице може да бъде трудно да прецени как най-добре да помогне на този човек. Позволете на чувствата на жертвата да съществуват и да бъдат изразени, като същевременно се стремите да й дадете увереност, надежда и да се фокусирате върху положителните аспекти. Например, признайте силата и издръжливостта на жертвата, че е стигнала толкова далеч в наказателния процес. Признайте куража и способността на жертвата да участва в наказателното производство, въпреки че ситуацията е трудна. Както и при чувствата на тъга, потвърдете, че жертвата няма да се чувства винаги по този начин или да бъде в тази ситуация. След като наказателният процес приключи, жертвата често е по-способна да гледа напред и да се фокусира върху възстановяването и благосъстоянието си, вместо да остане завинаги затворена в ролята на жертва.

**Не мога да ви се отблагодаря достатъчно, вашата подкрепа означаваше всичко за мен в тази трудна ситуация.**

*Свидетел*

#### 4.4.6. Тревожност и панически атаки

Наказателният процес събира на едно място лицата, които са били присъствали или са участвали в първоначалното престъпление, което е травмирирало жертвата. Кумулацията от емоционалния удар и травмата може при някои жертви/свидетели да предизвика тревожност или панически пристъпи във връзка с наказателното производство. В тези ситуации е важно вие, като подкрепящ човек, да останете възможно най-спокойни и уравновесени. Не забравяйте, че това е нормална реакция, когато човек е принуден да се изправи пред и да преживее отново това, което често е едно от най-травматичните преживявания в живота на жертвата.

По време на паническа атака може да е трудно да общувате с пострадалия/свидетеля, тъй като той преживява силна емоционална реакция. Вместо това се съсредоточете върху това да му осигурите спокойствие, мир и увереност. Незабавно се опитайте да осигурите отделна чакалня или уединено място, където пострадалият/свидетелят да може по-лесно да се успокои насаме. Говорете с пострадалия с спокоен глас и, ако е необходимо, му помогнете да се отпусне, като се съсредоточите върху дишането му. Може да е полезно да направите заедно дихателно упражнение. Моля, вижте глава 6.6 за предложения за успокояващи дихателни техники, визуализации и техники за заземяване, които могат да помогнат за успокояване и облекчаване на тревожността и паническите пристъпи, когато възникнат. Щом жертвата/свидетелят се успокои, ще бъде по-лесно да се говори за това, от което може да се нуждае, за да се почувства в безопасност и да подобри благосъстоянието си.

“ Не мислех, че ще ми е нужна подкрепа, но щом се озовах в съда, почувствах огромна нужда от нея. Много съм благодарна, че бяхте на разположение, за да ми помогнете ”

Свидетел

#### 4.4.7. Объркване и липса на разбиране

Въпреки че се изразява например като гняв или неудовлетвореност, основното чувство на жертвата/свидетеля може да бъде объркване или липса на разбиране за това как функционира наказателната съдебна система или какво се случва по делото. Чувствата на безсилие и липса на контрол могат да ги накарат да реагират остро, докато информацията за наказателната съдебна система и ролята на жертвата/свидетеля може да доведе до по-добро разбиране на случващото се и защо конкретните органи на наказателното правосъдие действат по определен начин.

Като подкрепящо лице, отделете време да предоставите информация и да обясните как функционира системата на наказателното правосъдие, наказателното производство, както и какво означават на практика ролята и правата на жертвата/свидетеля. Важно е да се уверите, че информацията е разбрана, преди да продължите, тъй като някои жертви може да се нуждаят от време, за да я осмислят; да чуят информацията повече от веднъж; или да я получат в повече от един формат, за да разберат напълно съдържанието ѝ. Например, може да е полезно да използвате визуални средства, за да покажете как изглежда съдебната зала и къде ще седи жертвата/свидетелят по време на показанията си. Може също да е полезно за жертвата/свидетеля да види съдебната зала на място или да се срещне с прокурора преди съдебното производство, за да се почувства по-добре подготвен и уверен преди началото на съдебния процес.

Жертвите/свидетелите, които не владеят езика на съда, могат да ползват преводач, ако е необходимо, за да се гарантира, че разбират и могат да се изразят. Също така може да е полезно придружителят да разговаря с жертвата/свидетеля на няколко пъти, за да продължи предишните разговори; да потвърди, че те разбират предоставената информация; и да попита дали са възникнали допълнителни въпроси, мисли или притеснения.



#### 4.4.8. Разочарование и отчаяние

Наказателното производство често е последната и окончателна стъпка в това, което може да е било много дълго разследване и наказателен процес. През това време жертвите може да са си създали очаквания за това какъв трябва да бъде изходът от делото. Тези очаквания може да са били подсилени от коментари и разговори с професионалисти в областта на наказателното правосъдие; приятели; семейство; и други лица, които са в контакт с жертвата/свидетеля. Принудени да дават подробни разкази за травматични събития, жертвите може да имат очаквания, че ще бъдат третирани с разбиране и съпричастност и че ще могат да вземат решения относно разглеждането на делото им. Те може също така да вярват, че разказът им за престъплението ще бъде приет, тъй като те са жертвите, и че в резултат на това обвиняемият ще бъде осъден. Те може да сметнат обективния характер на органите на наказателното правосъдие за неуважителен към преживената от тях травма или може да им е трудно да разберат как обвиняемият може да бъде представяван от адвокат, докато те, като жертви, са оставени да се оправят сами.

Жертвите на престъпления може да са очаквали, че съдебният процес ще им даде отговори защо са били избрани за мишена, а семействата, загубили близък човек в резултат на убийство, често се надяват, че процесът ще им даде яснота за това, което се е случило с техния близък. Ако отговорите на техните въпроси не дойдат, жертвата и членовете на нейното семейство може да започнат да осъзнават, че извършителят никога няма да обясни какво се е случило и че вместо това те трябва да се научат да живеят, без да знаят пълните причини и подробностите около престъплението. Тези очаквания, както и други чувства и мисли, могат да направят жертвата/свидетеля и членовете на семейството им много разочаровани в края на наказателния процес. Разочарованието и свързаните с него чувства на безнадеждност и отчаяние могат да бъдат рискови фактори за вторична виктимизация, затова е важно подкрепящите лица да бъдат внимателни и да следят тези реакции.

Разочарованието може да се дължи на начина, по който са били третирани; на начина, по който функционира наказателният процес; или на окончателната присъда по делото. Като член на съдебния персонал или доброволец е важно да осъзнавате, че разочарованието може да приема различни форми и да предизвика редица допълнителни реакции като тъга, безнадеждност, гняв и чувство на неудовлетвореност.<sup>70</sup> Позволете на жертвата/свидетеля да се изрази свободно, без да го прекъсвате. Прочетете какви очаквания е имала жертвата от наказателния процес, които може да са довели до разочарованието; какво е очаквала да се случи, което не се е случило? След като тя е имала възможност да изрази разочарованието си и да посочи действията, довели до тези чувства, често е полезно подкрепящият да предостави по-широка картина и перспектива, като обясни как функционира наказателният процес.

Понякога очакванията на жертвата може да са били нереалистични и поради това да са породили фалшиви надежди и неизбежно разочарование. В такива случаи е важно да се проявява деликатност и съчувствие, когато се прави опит да се коригират тези очаквания и да се разшири контекстът. Например, ако жертвата/свидетелят е разочарован от отношението на специалистите по наказателно правосъдие, обяснете му с такт, че работата на специалистите е да гарантират, че всички аспекти на доказателствата са проверени; това обаче не означава, че на жертвата/свидетеля не се вярва или че се счита за ненадежден. Ако те са разочаровани от присъдата на съда, може да е полезно да обсъдите диапазона от наказания, с които разполага съдът за съответната категория престъпления. Моля, имайте предвид, че макар преоценяването на очакванията на жертвата/свидетеля да може да помогне за намаляване на разочарованието, понякога е по-добре да се позволи на лицето да преодолее разочарованието със собствено темпо, вместо да се обяснява защо очакванията му са били погрешни от самото начало. Приемането на резултата от наказателното производство понякога е част от пътя към възстановяването на жертвите и може да отнеме време. Ако смятате, че жертвата/свидетелят е изложен на риск от вторична виктимизация или се нуждае от допълнителна подкрепа при справянето с последиците от наказателното производство, обмислете да насочите лицето, с негово разрешение, към допълнителни услуги за подкрепа извън съда.

## 4.5. Вторична виктимизация

Вторичната виктимизация може да се определи като понасяне на допълнителна вреда от страна на жертвата, която не е пряк резултат от престъплението, а е резултат от реакцията на институциите и лицата, които влизат в контакт с жертвата.<sup>71</sup> Вторичната виктимизация включва „негативни последици за жертвите, които могат да възникнат в резултат на участието им в наказателното производство, включително излагането на жертвите на контакти с извършителите, съдебните органи и/или широката общественост“.<sup>72</sup> Вторичната виктимизация може да бъде причинена и от многократни разпити относно едни и същи факти, използването на неподходящ език или нечувствителни коментари от страна на лицата, които влизат в контакт с жертвите.<sup>73</sup>

Както бе обсъдено в глави 4.1 и 4.2, преживяването на жертвата при участието ѝ в наказателния процес зависи от конкретния ѝ случай, личните ѝ характеристики и обстоятелствата. Имайки това предвид, трябва да се отбележи, че не съществува само една причина за вторична виктимизация; тя може да възникне от всяко взаимодействие и преживяване, което жертвата има в рамките на наказателната система. Въпреки това, има черти и поведения, които са по-вероятно да причинят вреда на жертвите/свидетелите; критични моменти в наказателния процес, при които рискът от вторична виктимизация е по-висок. Тези критични моменти често са резултат от *поведения и нагласи* – начина, по който жертвите/свидетелите се третират от хората, с които се срещат в системата; и тяхната *автономност* – способността им да взаимодействат и да участват в наказателния процес по информиран, безопасен, подкрепен и овластен начин. Без тези компоненти наказателната система рискува да причини допълнителна травма, вместо да предостави на жертвите достъп до правосъдие и обезщетение.

Жертвите с право очакват обществото да защитава, помага и подкрепя всеки, станал жертва на престъпление. Когато подадат сигнал за престъпление в полицията, те очакват да бъдат посрещнати с съчувствие, уважение и разбиране, докато делото им преминава през наказателната съдебна система. Ако тези очаквания не бъдат оправдани, жертвите могат да се почувстват разочаровани, изоставени, разочаровани, а негативните последици могат да доведат до вторична виктимизация. Жертвите/свидетелите, които не знаят какво се очаква от тях по време на наказателния процес, също могат да изпитват гняв и неудовлетворение поради невъзможността си да разберат какво се случва по време на съдебния процес, което ги оставя разочаровани и обезкуражени. Жертвите, които желаят да играят активна роля в наказателното производство, могат да изпитват неудовлетворение поради липсата на възможност за взаимодействие и участие в процеса на вземане на решения, което ги кара да се чувстват като странични наблюдатели на собствения си процес. Накрая, поведението на специалистите в областта на наказателното правосъдие може да причини допълнителна травма на жертвата/свидетеля чрез повтарящи се и нечувствителни разпити и кръстосани разпити; поставяне под въпрос на поведението и изборите на жертвата; и обвиняване на жертвата, което оставя жертвата с чувство на изложеност, безсилие и вина за собствената си виктимизация.

Вторичната виктимизация може да има сериозно въздействие както върху отделните жертви, така и върху наказателната система като цяло. На първо място, вторичната виктимизация оказва значително влияние върху благосъстоянието на жертвата/свидетеля. Когато доверието им в наказателния процес бъде подкопано, жертвите могат да изпитват чувства на безполезност и безнадеждност. Неуспехът да се предостави информация на жертвите/свидетелите в рамките на наказателната система също ги кара да се чувстват изключени, което възпрепятства способността им да се ангажират с наказателния процес и в крайна сметка води до чувства на дистрес и неудовлетворение от наказателната система.<sup>74</sup> Второ, в резултат на вторичната виктимизация жертвите/свидетелите няма да могат да дадат най-добрите си показания, което се отразява на способността на наказателната система да достигне до справедлив и точен присъда. Трето, вторичната виктимизация може да има дългосрочни последици за способността на държавата да поддържа законността и реда, тъй като жертвите/свидетелите избират да не съобщават отново за престъпления след негативен опит в системата на наказателното правосъдие. В дългосрочен план това ще подкопае способността на държавата да отстоява своите основни ценности и да осигурява безопасни и сигурни общности.

Държавите носят отговорност да предпазват жертвите от вторична виктимизация<sup>75</sup> и следва да бъдат предоставени колкото се може повече мерки, „за да се предотврати причиняването на страдание на жертвата по време на съдебното производство“.<sup>76</sup> Като разберат как наказателният процес се отразява на жертвите, съдебните служби за подкрепа могат да помогнат да се гарантира, че нашата съдебна система възприема подход, който е по-благоприятен за жертвите, като им дава възможност да получат достъп до правосъдие; да се възстановят от негативните последици от престъплението; и да се върнат към пълноценен живот.

Услугите за подкрепа, предоставяни в съда, могат да ограничат риска и последиците от вторичната виктимизация по няколко начина. Чрез предоставяне на информация, организиране на посещения в съда и подпомагане при ориентирането в системата на наказателното правосъдие, жертвите/свидетелите ще се чувстват по-подготвени, ще знаят какво да очакват от наказателния процес и ще могат по-добре да участват в него в съответствие със своята роля и предпочитания. Това от своя страна ще предостави на съда по-добра основа за постановяване на решенията и ще доведе до по-добри резултати в правосъдието за всички. Емоционалната подкрепа помага да се успокоят жертвите/свидетелите, като им осигурява утеха, овластяване и засилва чувството на контрол у жертвата преди, по време и след наказателния процес. Чрез сътрудничество с органите на наказателното правосъдие съдебните услуги за подкрепа могат също да подчертаят нуждите и предпочитанията на жертвите, за да помогнат за осигуряване на най-доброто им преживяване през целия наказателен процес. Чрез комбинация от услуги за подкрепа, съобразени с нуждите на отделната жертва/свидетел, съдебната подкрепа повишава благосъстоянието и чувството за сигурност на жертвата/свидетеля, помага им да се почувстват утешени и успокоени, като по този начин се свежда до минимум рискът от вреда или вторична виктимизация.

“ Колкото повече подкрепа получи жертвата/свидетелят при подготовката за съдебния процес, толкова по-малко вероятно е той да поиска специални защитни мерки. Тревожността намалява и той може да се изкаже и да разкаже преживяното по съвсем различен начин.

”  
Съдия





Освен че оказват емоционална и практическа подкрепа на жертвите на престъпления във връзка с наказателните производства, съдебните съпровождащи лица от **Португалската асоциация за подкрепа на жертвите (APAV)** изпълняват и консултативна функция към прокуратурата. Чрез постоянен обмен на информация прокурорът получава достъп до подробности, които могат да бъдат от значение за успешното провеждане на наказателното преследване, за да се гарантира, че жертвите имат достъп до правосъдие след престъплението. Това също така позволява на прокурора да разбере по-добре динамиката на всеки случай и, ако е необходимо, да поиска ограничителни заповеди или мерки за защита, за да гарантира безопасността на жертвата. Чрез тясното си сътрудничество съдебните поддръжници на APAV допринасят за по-доброто прилагане на правата на жертвите, като повишават осведомеността на специалистите в областта на наказателното правосъдие относно правата на жертвите и важността на отчитането на техните нужди. Това е уникална възможност да се подпомогне трансформацията на системата на наказателното правосъдие отвътре, като я направи по-благоприятна за жертвите.

#### 5.1.4. Запознайте се със сградата на съда

За да се ориентират в обкръжаващата ги среда и да се почувстват по-сигурни, жертвите/свидетелите може да имат въпроси относно пътуването си до и от съда; коя врата да използват при влизане в съдебната сграда; къде се намират чакалните; както и други практически въпроси, свързани с деня им в съда. Ето защо е важно подкрепящите лица да се запознаят с разположението на съдебната сграда; местните транспортни услуги; наличните паркинги; плановете за евакуация; плановете за спешна медицинска помощ; както и другите съответни разпоредби на въпросния съд.

## 5.2. Предоставяне на услуги за подкрепа в съда

### 5.2.1. Установяване на контакт с жертва/свидетел

В зависимост от оперативната структура и организацията на съдебната служба за подкрепа, първоначалният начин за установяване на контакт с жертвите/свидетелите може да варира. Ако са налице механизми за насочване, в съответствие с най-добрите практики на ЕС, в идеалния случай съдебните служби за подкрепа следва да се свържат по телефона с жертвата/свидетеля, за да предложат подкрепа възможно най-рано в периода преди наказателното производство. В някои държави подкрепата се предлага предимно лично от съпровождащ в съда в деня (дните) на съдебното заседание.<sup>78</sup>

Когато установяват контакт с жертви/свидетели, подкрепящите лица трябва да възприемат проактивен подход, насочен към установяване на връзка. Бъдете отворени и възприемчиви към жертвата/свидетеля, с когото разговаряте. Слушайте внимателно, без да имате очаквания или да правите предположения за това, от какво „обикновено“ се нуждаят жертвите/свидетелите. Ако подкрепата се оказва лично, поддържайте зрителен контакт и отворена език на тялото, но запазете личното пространство. Съдът може да бъде стресираща среда, затова се уверете, че сте спокойни и излъчвате увереност. За да се гарантира, че на всички жертви/свидетели се предлага достъп до информация и помощ, поддръжниците трябва, освен в чакалнята, да посещават и други части на съдебната сграда, включително рецепцията и другите обществени зони.

“ „Благодарен съм, че поддръжникът се свърза с мен и ми предостави много полезна информация относно наказателното производство “

Свидетел

За да се осигури подкрепа в съответствие с нуждите и предпочитанията на всяка отделна жертва/свидетел, е от жизненоважно значение съдебните съпровождащи лица да бъдат обучени в методи за активно слушане и обръщане на внимание по време на разговора. Чрез активното слушане съпровождащото лице демонстрира уважение, съпричастност и готовност да разбере и помогне на жертвата/свидетеля. Обръщането на пълно внимание на жертвата/свидетеля ще позволи на съпровождащото лице не само да чуе думите, но и, което е по-важно, да улови цялостния опит, който се споделя. За повече подробности относно методите за активно слушане, моля, вижте глава 6.4.

### 5.2.2. Идентифициране на жертва/свидетел в съда

Понякога жертвите/свидетелите пристигат в съда като част от по-голяма група или в чакалните може да има други хора, което затруднява идентифицирането на това кой е там като жертва/свидетел. В такива ситуации често е полезно да се представите на групата като съдебен поддръжник и да попитате дали някой би искал обща информация за наказателната съдебна система. След като разговорът е започнал и контактът е установен, е лесно да се идентифицира жертвата/свидетелят, който след това може да се почувства по-спокоен да изрази чувствата си на тревога или загриженост и по този начин да разкрие нуждата си от повече емоционална подкрепа и успокоение. На този етап може да е полезно да се отдалечите от тълпата, за да може жертвата/свидетелят да задава въпроси и да се изразява свободно, без страх да бъде подслушан от приятели или членове на семейството.

Ясната сигнализация, посочваща къде може да се потърси подкрепа, е жизненоважен елемент за осигуряване на достъп до съдебна подкрепа. Силно се препоръчва носенето на ясно разпознаваема облекло или идентификационни знаци, например жилетка или значка с видимо лого на съдебната подкрепа, за да се повиши видимостта на подкрепящия. Важно е подкрепящият да се откроява от тълпата в съда, така че жертвите/свидетелите бързо да могат да разберат, че той е там, за да им помогне.<sup>79</sup>

### 5.2.3. Оценка на индивидуалните нужди на жертвата/свидетеля

След като е установен контакт, следващата стъпка за подкрепящия е да идентифицира нуждите на конкретната жертва/свидетел. Както бе споменато по-горе, всеки реагира по различен начин на престъплението, както непосредствено след него, така и във връзка с наказателното производство. Жертвите/свидетелите също ще имат различна степен на познания за наказателната система и своята роля в нея. Докато някои може да се нуждаят от информация, други търсят успокоение, емоционална подкрепа или начини да повишат чувството си за сигурност във връзка с процеса. По време на

първия контакт с жертвата/свидетеля е важно подкрепящият да задава отворени въпроси, например как се чувства жертвата/свидетелят; дали би искал информация за наказателната система; дали има някакви притеснения или тревоги; и дали ако имат въпроси. На службите за подкрепа към съдилищата се препоръчва настоятелно да разработят инструмент за оценка на индивидуалните нужди, който да помогне на подкрепящите лица да определят нуждите на жертвите/свидетелите по единен начин и да адаптират предлаганата подкрепа съответно.



Нуждите от подкрепа не са статични и често се променят с времето. Жертвите/свидетелите, които са се чувствали спокойни преди наказателното производство, могат да станат

тревожни или уплашени с приближаването на деня на съдебното заседание. Други могат да се чувстват тревожни, когато бъдат призовани в съда, но след като получат информация, емоционална подкрепа и помощ при подготовката за съдебния процес, техните притеснения намаляват. Затова е важно да се има предвид, че оценките на нуждите може да се наложи да бъдат актуализирани в периода преди наказателното производство.

**France Victimes** предлага набор от услуги за подкрепа в съда, предоставяни от обучен и сертифициран персонал в три професионални области: психология, право и социална работа. Оценка на нуждите се извършва по време на първия контакт на подкрепящия с жертвата/свидетеля, за да се гарантира, че подкрепата е съобразена с индивидуалните им нужди във връзка с наказателното производство.

#### 5.2.4. Предоставяне на подкрепа, съобразена с идентифицираните нужди

Един от основните принципи на съдебната подкрепа и ключова област на отговорност за персонала и доброволците, предоставящи съдебна подкрепа, е да адаптират предлаганата подкрепа и информация към нуждите на конкретната жертва/свидетел. За да постигне тази цел, подкрепящият трябва да изслушва жертвата/свидетеля с отворено и внимателно отношение. Подкрепящият може да има списък с теми, за които желае да информира лицето, но е важно да позволи на жертвата/свидетеля да изрази от какво се нуждае и да се концентрира върху отговора на това. Преди да предоставите информация, която не е била поискана, моля, проверете дали лицето желае да получи тази допълнителна информация. Жертвите/свидетелите могат да сметнат, че получаването на прекалено много информация не винаги е полезно, а напротив, може да бъде прекалено обременяващо или да породи допълнителни притеснения или тревоги. Когато подкрепяте жертви/свидетели, които са нервни или изпитват страх от даването на показания в съда, може да е полезно подкрепящите лица да дадат някои кратки и конкретни съвети за това как да се успокоят преди даването на показания и какви са възможностите им, докато са в съдебната зала. За предложения, моля, вижте глави

6.6 и 6.7.

Като подкрепящ в съда е важно да се помни, че за много жертви/свидетели участието в наказателното производство е трудно и че емоционалните реакции са нормални и

варира от човек на човек, както е описано в глава 4. Времевият график на съдебното производство също оказва влияние върху благосъстоянието на жертвата/свидетеля. Тъй като често има времева разлика между извършването на престъплението и съдебния процес, може да се наложи предоставената в началото на процедурата информация да бъде повторена на по-късен етап от наказателното производство. Времевата разлика между престъплението и съдебния процес означава също, че жертвата/свидетелят трябва да прекъсне възстановяването си и да се върне на мястото на престъплението, за да опише по време на наказателното производство какво се е случило. Подробните въпроси и кръстосаният разпит ще принудят жертвите да преживеят отново това, което често е едно от най-травматичните събития в живота им, което може да събуди мъчителни спомени и емоционални реакции, свързани с престъплението.



**Хърватската** наказателна система е приела структурирана методология за провеждане на оценки на индивидуалните нужди в съответствие с член 22 от Директивата на ЕС за правата на жертвите от 2012 г. Един и същ образец за оценка се използва от всички органи на наказателното правосъдие, така че всякакви промени в нуждите и благосъстоянието могат лесно да бъдат идентифицирани, докато делото на жертвата преминава през наказателната система.

Лицата, предоставящи подкрепа, трябва да бъдат отворени и да реагират на променящите се нужди на жертвата/свидетеля. За да се гарантира, че предлаганата подкрепа винаги е съобразена с нуждите на жертвата/свидетеля към съответния момент, следва да се осигурят различни методи за подкрепа, включително подкрепа по телефона, чрез видеоразговор, чат и лични срещи. За жертви/свидетели, които изразяват силни страхове, притеснения или съпротива да присъстват на наказателното производство, подкрепата в съда трябва да включва повече от един контакт, така че всички опасения да могат да бъдат проследени и облекчени преди съдебния процес.

### 5.2.5. Не правете предположения за това как се чувства жертвата/свидетелят

Участието в наказателнопроцесуални действия е трудно и понякога травматично преживяване за жертвите/свидетелите и може да предизвика редица емоционални реакции. От жертвите/свидетелите се изисква да отговарят на подробни и често повтарящи се въпроси относно престъплението, което създава риск от възвръщане на травматични спомени. Самото наказателно производство също създава нови предизвикателства и принуждава жертвата/свидетеля да се изправи лице в лице с обвиняемия, както и с неговите приятели и семейство. Докато някои жертви/свидетели изглеждат спокойни, други могат да проявят силни емоционални реакции по време на престоя си в съда.

Изследванията са доказали, че е трудно, ако не и невъзможно, да се прецени точно как се чувства друг човек или доколко надеждни и достоверни са думите му, само въз основа на външния му вид.<sup>80</sup> Затова подкрепящите лица трябва да имат предвид, че външният вид на жертвата може да се различава значително от това, което тя изпитва вътрешно. Например, жертва/свидетел, който показва признаци на дистрес или страх, не е задължително да се нуждае от повече подкрепа, отколкото човек с по-спокоен външен вид. Емоционалните реакции на жертвите могат да бъдат повлияни и от различни защитни механизми, така че подкрепящите лица трябва да се въздържат от опити да тълкуват техните нужди от подкрепа, основавайки се единствено на външния вид или очевидни признаци на дистрес.

За да сте сигурни, че предлагате подходяща подкрепа на жертвата/свидетеля пред вас, задавайте му отворени въпроси за това как се чувства, дали има въпроси или притеснения и какъв вид подкрепа и информация би искал да получи от вас. Жертвата/свидетелят може да не се чувства комфортно да разкрие как се чувства, така че предоставянето на обща информация за наказателната съдебна система често е добър начин да започнете разговор, тъй като това позволява на жертвата/свидетеля да се отпусне. С времето човекът може да се почувства по-спокоен да сподели своите притеснения и страхове. Моля, имайте предвид, че няма правилен или грешен начин да реагирате на престъпление или във връзка с наказателно съдебно производство; важно е Вие, като подкрепящ човек, да останете спокойни и да осигурите увереност и утеха, независимо от реакциите на жертвата/свидетеля. За повече подробности относно емоционалното въздействие на престъплението, моля, вижте глава 4.

### 5.2.6. Как и кога да задавате въпроси

Въпросите могат да се използват за установяване на нуждите на жертвата/свидетеля. Например, като попитате как се чувства жертвата/свидетелят и дали има въпроси в навечерието на съдебното заседание, ще можете по-добре да съобразите подкрепата с неговите нужди. Никога обаче не бъдете натрапчив! Концентрирайте се върху благосъстоянието, притесненията и познанията на жертвата/свидетеля относно наказателната съдебна система, а не върху потвърждаването на собствената си гледна точка или мнение по случая. За повече информация относно активното слушане и как да използвате въпроси в разговор с ползвателя на услугата, моля, вижте глава 6.4.

### 5.2.7. Значението на мълчанието

Мълчанието може да бъде успокояващо за някои жертви/свидетели, докато се подготвят преди началото на съдебния процес, докато други го намират за неприятно и нервиращо. Затова е важно да обмислите как и кога да допуснете мълчание по време на взаимодействието ви с лицето. Не запълвайте времето с ненужни разговори, ако не е необходимо, тъй като това може да попречи на жертвата/свидетеля да се успокои, преди да влезе в съдебната зала. Не забравяйте, че важни са техните нужди, а не вашето собствено възприятие за (неудобното) мълчание.

### 5.2.8. Разграничавайте вашите чувства от тези на жертвата/свидетеля

Подкрепата на жертви/свидетели, които проявяват силни емоционални реакции, може да се окаже особено трудна задача за персонала и доброволците, работещи в съда. Ако проявявате съчувствие към жертвата/свидетеля, лесно е да се идентифицирате с чувствата на този човек и дори сами да започнете да изпитвате подобни емоции, например гняв към безсмисленото насилие или тъга/безнадеждност поради преживената от жертвата травма. За да се справите с ролята си на съдебен поддръжник и да осигурите спокойна, стабилна и успокояваща подкрепа, е важно да правите разграничение между емоциите на жертвата/свидетеля и вашите собствени. Например, не е полезно да започнете да плачете или да се ядосвате в отговор на преживяното от жертвата/свидетеля, тъй като това дава сигнал, че е твърде трудно или травматично да се споделя и че те трябва да смекчат тона. Лицето може също да се притеснява от вашата реакция или да почувства нужда да постави вашето благополучие над своето собствено.

Макар да е важно подкрепящите лица в съда да проявяват съпричастност и да признават преживяното от жертвата/свидетеля, не трябва да приемате тяхната ситуация или преживявания като свои собствени, затова бъдете внимателни към всяка склонност да се намесвате и да предлагате решения, особено при емоционални реакции. Докато признавате, че за жертвата/свидетеля наказателният процес е труден, напомнете им, че той ще приключи и че те няма да се чувстват винаги по този начин. Понякога няма нищо, което да кажете, за да облекчите болката им, но вместо да се чувствате разочаровани или отчаяни от неспособността си да решите проблемите им и да подобрите благосъстоянието им, успокояващото ви присъствие ще помогне на жертвата/свидетеля да преживее момента колкото се може по-добре. Ако е подходящо, може да е полезно също да насочите жертвата/свидетеля, с неговото съгласие, към допълнителна подкрепа извън съда.

Ако усетите, че възниква емоционална реакция по време на взаимодействие с жертва/свидетел, важно е да останете наясно със собствената си реакция и емоции, за да можете активно да избирате внимателно езика на тялото си и думите, които използвате. Важно е да се опитате да останете възможно най-спокойни и уравновесени; а ако се почувствате емоционално засегнати от конкретен случай, моля, опитайте се да се отдалечите от жертвата/свидетеля, за да се успокоите, преди да се върнете към ролята си на подкрепящ. За повече информация относно това как да се грижите за себе си като съдебен поддръжник, моля, вижте глава 8.

### 5.2.9. Поставяне на граници за поддържане на уважението и почтеността

Всички съдебни сътрудници трябва да обмислят поведението си и да съобразяват всеки контакт с жертви/свидетели с приложимите правила за професионално поведение. Въпреки че взаимодействията с жертви/свидетели могат да бъдат многопластови и сложни, съществува разлика между лична и лична информация. Личното отношение може да включва проява на съпричастност и разбиране към ситуацията на даден човек, но е важно да се запази професионална дистанция и да не се натрапва в личния му живот. Ако прекарвате дълго време с жертва/свидетел, леките разговори често помагат да ги успокоите, например по време на почивките в производството. Въпреки това, бъдете внимателни към теми, които могат да се възприемат като спорни, интимни, емоционално натоварени или силно ценностно ориентирани, където могат да възникнат конфликти, като например религия или политика. Поддръжниците, които самите са станали жертви на престъпление, трябва да бъдат особено внимателни да не обсъждат собствената си виктимизация, тъй като сесията за подкрепа се отнася до конкретния случай, а не до личния ви опит.

Подкрепящите лица в съда често са съпричастни и грижовни хора, които оказват успокояваща и утешителна подкрепа в ситуация, която често е свързана с голям стрес и силни емоции. Ако жертвата или свидетелят се разстрои или прояви признаци на дистрес, подкрепящото лице може да пожелае да го утеши, като постави ръка на рамото или ръката му. За да се гарантира обаче уважението към личността и нейната неприкосновеност, често е най-добре да се избягва физическият контакт.

За да осигуряват съпричастна, професионална, уважителна и съобразена с индивидуалните нужди подкрепа, съдебните съпровождащи лица трябва да са наясно как престъпленията и травмите могат да се отразят на жертвите и свидетелите във връзка с наказателните производства. **Организацията „Подкрепа за жертвите – Швеция“** предлага два пъти годишно национални базови обучения за целия персонал и доброволците, за да се гарантира равен достъп до висококачествена съдебна подкрепа в цялата страна, независимо от това къде живее жертвата/свидетелят и къде се провежда наказателното производство.

### 5.2.10. Справяне с динамиката в семейството

В някои наказателни дела са замесени няколко членове на едно и също семейство, които могат да имат различни нужди от подкрепа и да реагират по различен начин на престъплението и на наказателния процес. В някои случаи между страните в наказателното производство може да съществуват родствени връзки – например обвиняемият може да е роднина на жертвата или на някои от свидетелите. В други ситуации членовете на семейството може да не са си говорили от години или да има скрити конфликти, които затрудняват взаимодействието помежду им.

Докато за някои семейства общуването помежду им носи утеха, други изпитват допълнителен натиск и емоционално напрежение от присъствието на свои близки. За някои жертви може да е успокояващо да имат роднина до себе си в чакалнята, но те не желаят този роднина да присъства в съдебната зала, когато се разкриват лични подробности по делото. Като подкрепящ човек, моля, имайте предвид семейната динамика, тъй като може да се наложи членовете на семейството да бъдат разделени по време на престоя им в съда. Затова най-добрият подход е винаги да питате жертвата какво би искала и да разработите план за подкрепа според това. Например, може да е полезно да назначите двама различни служители/доброволци, които да подкрепят различни членове на семейството, и да осигурите няколко чакални, за да предоставите спокойна и отделена среда за роднините.

### 5.2.11. Използвайте максимално времето, прекарано с всяка жертва/свидетел

Когато оказват подкрепа в съда, служителите/доброволците вероятно ще се срещнат с няколко жертви и свидетели през един ден в съда и често е трудно да се предвиди колко време ще прекарате с всеки човек. Някои жертви/свидетели пристигат точно навреме за явяването си в съда, докато други пристигат по-рано, за да се подготвят и да се успокоят, преди да бъдат призовани в съдебната зала. Възможно е също да има забавания в съдебното производство, което прави точното време непредсказуемо.

За да използвате времето си с всяка жертва/свидетел по най-добрия начин, започнете всяко взаимодействие, като отговорите на основните им въпроси и притеснения, и оставете по-общата информация за по-късно, след като сте обсъдили най-належащите теми. Трябва също да сте подготвени да приключите бързо разговора, когато лицето бъде извикано в съда. Ако жертва/свидетел бъде извикан в съда по време на разговора ви, спокойно му пожелайте успех и го насочете към съдебната зала.

Ако процедурите за насочване във вашата страна ви позволяват да се свържете с жертвата/свидетеля, за да предложите подкрепа предварително, често е полезно да уговорите час, в който да се явят в съда – това ще ви даде достатъчно време да се срещнете с тях и да отговорите на евентуалните им въпроси преди началото на съдебното заседание. От друга страна, когато има много време, преди лицето да бъде призовано в съдебната зала, на подкрепящите лица понякога им е трудно да преценят кога е подходящо да приключат разговора. Ако възникне такава ситуация и след като сте предоставили поисканата информация, можете да попитате дали лицето се нуждае от нещо друго. Когато почувствате, че разговорът с дадено лице е към края си, благодарете му за отделеното време; пожелайте му успех при участието му в наказателното производство; кажете му къде ще бъдете, ако има нужда от нещо друго; и преминете към следващата жертва/свидетел.

### 5.2.12. Насърчавайте посещенията в съда

Един от най-добрите начини да се подготви жертва/свидетел за съдебно заседание е да му се предостави възможност да посети съда няколко седмици или дни преди заседанието.<sup>81</sup> Да видят съда на място ще им помогне да си създадат реалистични очаквания за това, което вероятно ще се случи в деня на явяването им в съда, включително как да стигнат до съда и как да се върнат; как изглежда съдебната сграда; къде се намира чакалнята; кои лица ще присъстват в съдебната зала; и къде ще седят/стоят, за да дадат показания. Личната среща с жертвата или свидетеля също така дава възможност на подкрепящия персонал/доброволеца да се увери, че всички допълнителни въпроси или притеснения са обсъдени и отговорени в подготовката за съдебното заседание.

Като най-добра практика се насърчава съдебните поддръжници да предлагат посещение в съда на всяка жертва/свидетел още при първия контакт. Координирането на посещението със среща с прокурора или други съответни специалисти от наказателното правосъдие, ангажирани по делото, също е полезно и играе важна роля в подготовката на жертвата/свидетеля за деня на съдебното заседание.

*„Посещението в съда беше чудесен начин да се подготвя за процеса; почувствах се по-спокойна, а информацията, която ми дадохте, беше много ценна за мен“*

Жертва

Понякога жертвите/свидетелите нямат възможност да се явят лично в съда. Например, жертвата/свидетелят може да живее далеч от съдебната сграда; да има ограничения в придвижването; или да има други професионални или лични причини, които затрудняват посещението му в съда. Поради това някои държави са разработили (интерактивни) видеоклипове или снимки, за да могат жертвите/свидетелите да се запознаят със съдебната сграда с помощта на цифрови средства. Като поддръжник, моля, уверете се, че сте запознати с цифровите възможности, предлагани от местния съд, които могат да помогнат на жертвите и свидетелите да се подготвят за участието си в наказателния процес.

**В Република Ирландия** Министерството на правосъдието създаде информационно видео за това какво да очакват хората, когато се явяват в съда като жертви или свидетели.<sup>82</sup> Службата по съдилищата на Ирландия разработи също така интерактивни виртуални обиколки на някои от съдебните си сгради, което позволява на жертвите, свидетелите и техните семейства да се запознаят със съда, фойето, съдебната зала и зоната за подкрепа на жертвите.<sup>83</sup>

### 5.2.13. Информационни материали

Информационните материали, брошурите и визуалните помагала, като анимации или схема на съдебната зала, могат да бъдат полезни средства за запознаване с наказателния процес и с местата, на които ще седят различните специалисти от системата на наказателното правосъдие по време на съдебното заседание. Това може да бъде особено полезно за младежи или за жертви/свидетели с увреждания, които може да се нуждаят от повече помощ, за да си представят съдебната зала и да се подготвят за даване на показания.

Някои подкрепящи лица използват списък с ключови точки, към които да се позовават по време на взаимодействията си с жертвите/свидетелите. Въпреки че информационният лист може да бъде чудесен начин да си припомните темите, които да споменете на жертвата/свидетеля, фокусът ви винаги трябва да бъде върху човека пред вас, а не върху материала в ръката ви. По-важно е жертвата да получи информацията, от която се нуждае, отколкото вие да преминете през всички точки от списъка си. Затова обмислете дали имате нужда от материала или не. Ако той ви разсейва

Не се фокусирайте върху жертвата/свидетеля, оставете материалите до себе си и се позовавайте на тях само ако е необходимо.<sup>84</sup>

#### 5.2.14. Препратете към други организации и услуги

Наказателното производство може да събуди травматични спомени, с които на жертвата/свидетеля може да му е трудно да се справи. За някои участието в съдебния процес, взаимодействието с представителите на наказателното правосъдие и необходимостта да се изправят лице в лице с обвиняемия са толкова тежки, че водят до вторична виктимизация и допълнителен стрес. Като съдебен съпровождащ трябва да сте внимателни и да наблюдавате как се чувстват жертвите/свидетелите. Ако забележите, че дадено лице изпитва силни емоционални или физически реакции, нормализирайте ситуацията и реакциите му, като потвърдите, че е нормално жертвите и свидетелите да намират съдебните заседания за трудни. Опитайте се да предоставите увереност, утеха и насърчение, за да помогнете на лицето по време на престоя му в съда.

При въпроси, реакции или притеснения, които не могат да бъдат разрешени в съда, предложете да насочите лицето, с негово съгласие, към допълнителна подкрепа извън съда. Тази подкрепа често е по-подходяща, за да им помогне да се справят с дългосрочните последици от престъплението, както и с преживяванията си от участието в наказателния процес, да укрепят своята устойчивост и да се възстановят от негативните последици на престъплението. Често е полезно съдебните служби за подкрепа да създадат контактни точки и да съставят списък с налични организации за подкрепа, от които жертвата/свидетелят може да избере, преди да бъде направено насочването.

#### 5.2.15. Подкрепа от съда по телефона и чрез чат

Макар че съдебната подкрепа в деня на наказателното производство често се предоставя лично, искахме да включим няколко думи относно подкрепата по телефона и чрез чат, тъй като голяма част от информацията и помощта, предоставяни на жертвите и свидетелите при подготовката за съдебния процес, могат да се осъществяват по телефона, по електронна поща, чрез текстови съобщения или чрез чат услуги.

### Телефон

Много европейски държави поддържат *гореща линия за жертви*, използвайки общоевропейския номер 116006. В държавите с добре функциониращи механизми за насочване съдебният персонал или доброволците могат да се свържат с всяка жертва или свидетел в периода преди наказателното производство, като този първи контакт често се осъществява по телефона, за да се попита как се чувства лицето; дали има въпроси или притеснения; и дали би искало подкрепа или информация в подготовката за производството. В държави, в които няма механизми за насочване, но където жертвата/свидетелят е информиран за наличната съдебна подкрепа във връзка с призоваването му в съда, първият контакт с службите за подкрепа също често се осъществява по телефона.

Когато подкрепящият разговаря с жертва/свидетел по телефона, той няма възможност да забележи невербални сигнали като изражение на лицето, жестове или поза. Вместо това подкрепящият трябва да разчита на тона на гласа, на това, което казва човекът, и на всякакви чуваеми признаци на дистрес, като плач или затруднено дишане, за да определи нуждите и състоянието на човека. Затова е важно да се позволи на жертвата/свидетеля да се изразява свободно, без прекъсвания или подсказки. Насърчавайте отворената комуникация, като потвърдите, че няма глупави въпроси и че сте там, за да дадете отговори, насоки и помощ по всеки възможен начин. От

Предоставянето на информация за наказателния процес го прави по-предвидим, а жертвите и свидетелите могат по-добре да разберат своята роля в системата, което намалява риска от вторична виктимизация. Като се дава възможност на жертвите и свидетелите сами да управляват своя процес на възстановяване, им се връща чувството за контрол и увереност, което спомага за изграждането на устойчивост за преодоляване на негативното въздействие на престъплението. Ако по време на разговора жертвата/свидетелят изрази някакъв страх или притеснения, съдебният поддръжник



трябва да ги успокои, да им предостави информация и, ако е необходимо, да вземе мерки за повишаване на чувството им за сигурност във връзка с наказателното производство

При оценяване на нуждите на жертвата/свидетеля по телефона и при запитване какъв вид помощ би искал да получи, често е полезно да се информира лицето за различните видове подкрепа, предлагани във връзка с наказателното производство, включително предоставяне на информация; емоционална подкрепа и успокоение; практически насоки и помощ за ориентиране в системата на наказателното правосъдие; посещение в съда; придружаване в съдебната зала; специални мерки за защита; и връзка със специалисти в областта на наказателното правосъдие. Като най-добра практика подкрепящите лица се насърчават да подчертават важността на посещенията в съда, които ще позволят на жертвата/свидетеля да види съда и ще им помогнат да се подготвят за участие в съдебния процес.

По време на разговора Ви с жертва или свидетел на престъпление те могат да изпитват и изразяват различни емоции, които могат да възникнат в различни моменти по време на разговора. От сълзи в началото на телефонния разговор жертвата/свидетелят може да се разгневи, когато обсъжда първоначалния си контакт с наказателната система, за да стигне накрая до състояние на тревога и страх, когато говори за необходимостта да даде показания в съда. Важно е подкрепящите лица да поддържат спокойно и подкрепящо поведение, независимо от възникващите емоции.

В края на разговора потвърдете, че няма други въпроси или притеснения. Ако сте се съгласили да предоставите определени мерки, свържете се с съответната наказателна институция и предайте отговорите на жертвата/свидетеля възможно най-скоро. Попитайте лицето дали би искало да му се обадите отново след няколко дни/седмици, когато наближи съдебното заседание, за да потвърдите, че не са възникнали други въпроси или притеснения.

В обобщение, поддръжниците, които разговарят с жертви/свидетели по телефона в навечерието на съдебния процес, трябва да помнят следното:

- Да се успокоят, преди да вдигнат телефона
- Винаги да се държат с уважение и професионализъм
- Слушайте активно и внимателно, без очаквания и осъждане
- Изчакайте жертвата/свидетелят да завърши, преди да отговорите
- Признайте преживяното от жертвата/свидетеля, като обясните какво може (и какво не може) да предложи службата за подкрепа на жертвите на жертвата/свидетеля във връзка с наказателното производство
- Оставете спокойни и се фокусирайте върху благосъстоянието на жертвата/свидетеля
- Оставете присъстващи и внимателни през целия разговор, тъй като чувствата могат да се променят
- Уверете се, че разбирате какво пита жертвата/свидетелят, преди да отговорите
- Предоставяйте ясна и кратка информация, потвърдете, че жертвата/свидетелят разбира информацията, преди да продължите
- Постепенно разширявайте разговора за престъплението и мислите и чувствата на лицето относно участието в наказателното производство, като комбинирате отворени и затворени въпроси
- Обсъдете какви възможности има жертвата/свидетелят в този момент и насочете лицето да вземе решение за това, което според него би било най-добрият начин да продължи напред. Какви са сроковете, в които трябва да се вземат решения в наказателния процес? Какви конкретни действия може да предприеме, за да подобри положението си, и какво може да направи съдебният поддръжник?
- Ако е необходимо и подходящо, договорете ден и час за следващия разговор. Отбележете този час в системата за управление на случаите и се уверете, че ще спазите договореното
- Завършете разговора, като дадете увереност и надежда
- Напомнете си да правите разграничение между емоциите на жертвата/свидетеля и вашите собствени емоции
- Вземете дълбоко дъх и се успокойте, преди да преминете към следващия разговор

Освен предоставянето на информация, емоционална подкрепа и успокоение, някои жертви/свидетели може да се нуждаят от помощ при определянето на активни мерки, които могат да предприемат, за да ускорят възстановяването си и да се подготвят за явяването си в съда. Моля, вижте глава 6.5 за пример за прост, но ефективен метод за решаване на проблеми.

**“ Много се радвам, че приех помощта и подкрепата ви. По някакъв начин това ме накара да се почувствам, че не съм толкова сама. Аз съм просто един обикновен човек, изправен срещу цялата тази експертиза, съда и обвиняемия, и всички останали, седящи там в съдебната зала. ”**

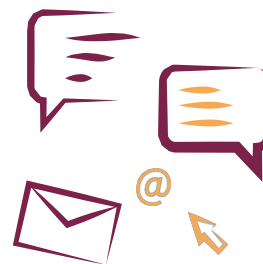
**Жертва**

## Чат

Онлайн чат услугата е друг метод, използван за оказване на подкрепа на жертви и свидетели, който често осигурява на лицето пълна анонимност по време на взаимодействието му с организацията за подкрепа. Често е трудно за жертвите да направят първата крачка и да потърсят подкрепа, но използването на анонимна чат услуга често улеснява разкриването на травматични и интимни подробности за престъплението. Чат услугите се оказаха особено полезни за младите жертви и свидетели на престъпления, които са преживели сериозни насилствени и/или сексуални престъпления.

Когато се оказва подкрепа чрез чат във връзка с наказателно производство, персоналът/доброволецът, предоставящ подкрепата, може да информира жертвата/свидетеля за системата на наказателното правосъдие и за това, което вероятно ще се случи по време на престоя им в съда. Подкрепящият може също да предостави емоционална подкрепа; успокоение и утеха; както и насърчение, за да помогне за укрепване на увереността и вярата им в собствената им способност да участват

и да предостави доказателства. Чат услугата позволява на потребителя да изпраща линкове и допълнителна информация относно наказателната съдебна система; ролята на жертвата/свидетеля; както и подкрепата, предлагана от съдебните служби за подкрепа в деня на съдебното заседание. След първоначален разговор чрез чат с консултант, жертвата/свидетелят често може да премине към подкрепа по телефона, ако желае, тъй като това може да позволи по-бързи и конкретни отговори и обсъждане на конкретната му ситуация. Като най-добра практика поддръжниците се насърчават да предложат посещение в съда, което позволява на жертвата/свидетеля да се запознае със сградата на съда и да се подготви за наказателното производство.



## 5.3. Практически мерки в съда

### 5.3.1. Видимост на услугата за подкрепа в съда

Жертвите/свидетелите не могат да се възползват от услугите за подкрепа на жертвите, да укрепят своята устойчивост и да се справят с последиците от престъплението, ако не са информирани за наличието на такива услуги; ако намирането на тези услуги е твърде трудно; или ако жертвата/свидетелят не разполага с достатъчно информация за вида на предлаганата подкрепа.<sup>85</sup> Осъзнаването е ясно определящ фактор за способността на жертвите/свидетелите да се обърнат към услугите за подкрепа, за да подпомогнат възстановяването си след преживяната виктимизация. Важен аспект на практическите мерки за предоставяне на подкрепа в съда е следователно поддръжниците да бъдат ясно видими; разпознаваеми; и лесни за намиране в съда. Освен това за жертвите/свидетелите трябва да е лесно да разберат какъв вид подкрепа в съда е налична, за да могат да решат дали желаят да се възползват от такава подкрепа.

Услугите за съдебна подкрепа на **France Victimes** имат за цел да разполагат с отделни офиси във всяка съдебна сграда, за да се гарантира видимостта и достъпността на подкрепата за всички жертви и свидетели във връзка с наказателните производства.

Влизането в съдебната сграда често може да бъде стресиращо преживяване и жертвата може да се притеснява за своята безопасност или да се тревожи от възможността да срещне обвиняемия, неговите приятели или близки. Ето защо жертвите и свидетелите много ценят възможността да видят съдебния съпровождащ веднага след влизането си в съда, тъй като това им осигурява незабавен комфорт и увереност.

По време на пилотната оценка на инструмента за измерване на въздействието COVIS, използван за оценка на съдебните услуги за подкрепа в Швеция и Португалия, видимостта беше определена като важен фактор за способността на жертвите и свидетелите да получат достъп до подкрепа във връзка с наказателното производство. Съдебните услуги за подкрепа, които са видими и леснодостъпни в съда, увеличават шансовете жертвите/свидетелите да се възползват от такава подкрепа, за да се подготвят за съдебния процес. Тъй като много жертви не знаят, че съдебната подкрепа е на разположение, преди да пристигнат в съда, видимостта е важен начин да се информират жертвите за възможността да получат информация и подкрепа във връзка със съдебното производство.<sup>86</sup>

*Бях толкова благодарна, че поддръжникът беше сред първите неща, които видях, когато пристигнах в съда.* ”

Жертва

### 5.3.2. Идентифициране на поддръжниците

За да се подобри видимостта, всички съдебни поддръжници трябва да носят баджове за самоличност или други форми на идентификация. В някои страни на баджа за самоличност се използва само името на поддръжника, докато в други се използват общи баджове с надписи като „Подкрепа за жертви и свидетели“, „Съдебен поддръжник“ или нещо подобно. Някои съдилища изискват поддръжникът да носи официална идентификация, за да може да влезе в сградата на съда, да премине през проверки за сигурност или да получи достъп до зони с ограничен достъп в сградата на съда. Въпреки това, някои жертви/свидетели може да не желаят другите да виждат, че получават подкрепа в съда, по-специално в съдебната зала пред обвиняемия. Следователно поддръжниците трябва да са внимателни към нуждите и предпочитанията на жертвата/свидетеля и могат, например, да свалят значката си за идентификация в съдебната зала, ако жертвата/свидетелят желае това.

### 5.3.3. Присъстващи в съда лица, предоставящи подкрепа

В някои държави механизмите за насочване гарантират, че на всички жертви и свидетели се предлага съдебна подкрепа в периода преди наказателното производство.<sup>87</sup> Въпреки това е възможно жертвите/свидетелите да са отказали първоначалното предложение за подкрепа, но да са възникнали притеснения и въпроси с приближаването на производството, или все още да има жертви/свидетели, които не са били насочени към подкрепа и чиято първа възможност да получат информация и успокоение е в деня на съдебното заседание от подкрепящи лица на място.<sup>88</sup> В държави без механизми за насочване често именно в деня на съдебното заседание се предлага по-голямата част от подкрепата за жертвите/свидетелите.<sup>89</sup> За да се гарантира, че всички жертви и свидетели имат достъп до подкрепа в съда, е важно да се осигури присъствието и достъпността на подкрепящи лица, които да предоставят информация и емоционална подкрепа в съда във връзка с всяко наказателно производство, в което участва жертва и/или свидетел.

### 5.3.4. Подготовка на чакалнята

За да се помогне на жертвите/свидетелите да се успокоят, преди да бъдат призовани в съда, следва да се осигурят отделни чакални или зони, достъпни само за жертвите, свидетелите и техните семейства. Тези отделни чакални са от жизненоважно значение както за благосъстоянието на жертвата/свидетеля, за чувството им за сигурност и увереност, така и за способността им да участват в наказателното производство по най-добрия възможен начин. Жертвите/свидетелите, които чувстват, че се полагат грижи за техните нужди от подкрепа и защита, са по-малко склонни да претърпят вторична виктимизация във връзка с наказателното производство. В чакалнята/зоната трябва да има съдебни служители/доброволци, които да предоставят информация, подкрепа и успокоение на всички жертви и свидетели на престъпления.

В началото на всеки ден съдебният помощен персонал/доброволците трябва да подготвят чакалнята/зоната за жертвите, свидетелите и членовете на техните семейства, които пристигат в съда. Например, помощниците трябва да се погрижат да има на разположение чисти салфетки и напитки (вода/кафе/чай и чаши). В чакалните трябва да има и материали за четене, включително информация за наказателния процес и за набора от съдебни услуги за подкрепа, предлагани във връзка с наказателните производства. Информация за специалните защитни мерки, за това как да се използва видеовръзката и как да се влезе в съдебното заседание от разстояние, също може да бъде полезна за жертвите/свидетелите, които участват в производството от отделна стая с видеовръзка. Всякаква информация, свързана с управлението на делото, трябва да бъде подготвена и да се пази в тайна по всяко време.

Ако вашият съд не разполага с отделни чакални, обмислете как можете да използвате наличната площ по най-добрия начин, за да осигурите на жертвите/свидетелите уединение и спокойно място, където да изчакат преди началото на съдебното заседание и по време на почивките в хода на производството. Например, преценете дали е възможно да се използват прегради за стаи или дали има по-малко натоварени зони в съда, където жертвите биха се почувствали по-удобно. Възможно е също да има стаи за адвокати и клиенти, които могат да се използват временно за осигуряване на уединение.

Макар поддръжниците да се насърчават да използват по най-добър начин разположението на съда, в който работят, моля, имайте предвид, че *Директивата на ЕС от 2012 г. за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления* предоставя ясно право на жертвите да избягват контакт между тях и обвиняемия в съдебните сгради. Директивата изисква всички нови съдебни сгради да разполагат с отделни чакални за жертвите на престъпления и членовете на техните семейства, а във всички наказателни съдилища трябва да бъдат създадени необходимите условия, които да позволяват избягване на контакт между жертвата, членовете на нейното семейство и обвиняемия.<sup>90</sup> При планирането на нови съдебни сгради мениджърите по подкрепата в съда се насърчават да работят с органите на наказателното правосъдие, за да определят как може да бъде проектирано разположението на съда, така че да се осигурят отделни чакални и, в идеалния случай, отделни входи за жертвите и свидетелите на престъпления, за да се избегне контактът с обвиняемия.<sup>91</sup>

### 5.3.5. Дрескод

Като подкрепящ човек, Вие може да сте първият човек, с когото жертвата/свидетелят се среща при пристигането си в съда. Като такъв, Вие създавате важно първо впечатление за наказателната съдебна система. Тъй като работите в сградата на съда, е важно подкрепящите лица да спазват подходящ дрескод и да се обличат с уважение, в съответствие със социалните норми и обичаи на съдилищата и наказателната съдебна система в съответната държава.

## 5.4. Специфични групи жертви/свидетели

### 5.4.1. Жертви/свидетели с увреждания

Жертвите на престъпления трябва винаги да бъдат признавани и третираны с уважение, деликатност и професионализъм, без каквато и да е дискриминация.<sup>92</sup> По този начин жертвите на престъпления имат равнопоставен достъп до правосъдие, правна защита и обезщетение. Някои жертви обаче може да се нуждаят от допълнителна подкрепа, за да могат да упражнят правата си, да представят случая си пред съда и да участват пълноценно в наказателното производство в съответствие с възможностите и разбиранията си. Държавите носят отговорност да осигурят „ефективен достъп до правосъдие за хората с увреждания на равна основа с останалите, включително чрез осигуряване на процедурни и подходящи за възрастта приспособления, с цел да се улесни тяхната ефективна роля като преки и непреки участници, включително като свидетели, във всички съдебни производства, включително на етапа на разследването и другите предварителни етапи“.<sup>93</sup>

Макар в някои държави да се наблюдава увеличение на използването на посредници във връзка с наказателните производства, Европейската комисия установи в своя преглед на прилагането на *Директивата на ЕС от 2012 г. относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления*, че хората с увреждания все още не могат да се възползват напълно от правата си като жертви на престъпления. Комисията отчита последните тенденции в областта на продуктите и услугите, които биха могли да улеснят достъпа до правосъдие за жертвите с увреждания. Поради това Комисията предложи ново право на ниво ЕС за жертвите с увреждания, за да се гарантира, че услугите и мерките за защита са достъпни в съответствие с техните нужди и че средствата за цифрова комуникация отговарят на изискванията, определени в Директива 2019/882/ЕС относно изискванията за достъпност на продуктите и услугите.<sup>94</sup>

Съдебните сътрудници трябва да получават информация и обучение за това как най-добре да подкрепят жертвите и свидетелите със специални нужди. Например, докато жертвите/свидетелите с физически увреждания може да се нуждаят от помощ при придвижването в съдебната сграда, жертвите/свидетелите със зрителни или слухови увреждания може да се нуждаят от допълнителни средства за комуникация и помощ, за да получат достъп до информацията относно наказателния процес и актуалните новини по делото им. Жертвите/свидетелите с когнитивни или неврологични увреждания може да се нуждаят от допълнителна подкрепа и информация, за да разберат наказателния процес и какво се очаква от тях като част от производството. Други може да предпочитат конкретно място, за да се чувстват по-удобно, докато чакат началото на заседанието, което им позволява да виждат хората, влизащи в залата, вместо да седят с гръб към вратата. Хората с увреждания често са експерти по отношение на собствените си нужди, така че съдебните поддръжници трябва да изслушват конкретните инструкции и винаги да питат дали лицето се нуждае от помощ, преди да предложат такава.

При оказване на подкрепа на жертви/свидетели с невропсихиатрични разстройства и интелектуални увреждания следва да се използват подходящ език и материали, за да се обясни как ще протича наказателното производство, какво ще се случи по време на престоя им в съда и в какъв ред ще вземат думата различните органи на наказателното правосъдие. Може да е подходящо също така да се използват изображения за общуване и оценка на това как се чувства лицето. Откритата комуникация между службата за подкрепа и органите на наказателното правосъдие ще спомогне за осигуряването на подходящи условия, които да позволят на жертвата/свидетеля със специални нужди да участва в наказателното производство по най-добрия възможен начин и да има достъп до правосъдие при равни условия и без дискриминация.<sup>95</sup>

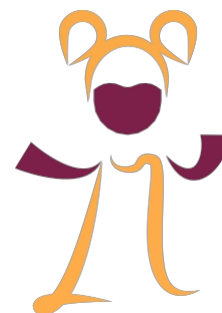
Както при всички жертви, често е полезно съдебните сътрудници да предоставят на жертвите/свидетелите със специални нужди възможност да посетят съда преди деня на съдебното заседание. Това ще даде възможност на лицето да се запознае със съдебната сграда и чакалните и да си създаде реалистични очаквания за това, което ще се случи в деня на съдебното заседание. Жертвите/свидетелите могат също да се възползват от ранна среща с прокурора, адвоката на жертвата или съдебния персонал, за да се направи оценка на нуждите и да се определи дали трябва да бъдат въведени специални мерки, например като се позволи на жертвата/свидетеля да даде показания чрез видео връзка от друго място или дали трябва да се използват посредници<sup>96</sup> по време на показанията и кръстосания разпит.

**Подкрепата в съда наистина означаваше много за мен.  
Всъщност повече, отколкото очаквах**”

Жертва

#### 5.4.2. Деца и млади жертви/свидетели на престъпления

Конвенцията на ООН за правата на детето определя детето като всяко лице на възраст под 18 години.<sup>97</sup> Европейските държави са приели различни методи и процедури за да се улесни участието на деца и младежи в наказателните производства. Например, в някои държави всички показания на деца се записват предварително, а записите се използват като доказателство в съда, за да се предпази детето от необходимостта да дава показания в открито съдебно заседание. В други държави се очаква децата да участват в наказателните производства лично, но заседанията се провеждат „затворени за публиката“, за да се гарантира, че присъстват само заинтересованите страни. В някои държави специалистите в областта на наказателното правосъдие свалят официалните си съдебни тоги и перуки, за да създадат по-спокойна атмосфера в съда, докато други държави позволяват на детето да дава показания чрез видео връзка от място извън съдебната зала, което е по-подходящо за деца.



Като подкрепящ човек, уверете се, че сте запознати със законодателните изисквания, процедурите и политиките във вашата страна по отношение на деца и младежи, които са жертви или свидетели на престъпления. Ако дете или младеж трябва да присъства лично на наказателно съдебно заседание, целият съдебен персонал и доброволците, които са в контакт с детето, трябва да са преминали обучение за това как най-добре да подкрепят и общуват с деца след престъпление. Отделни чакални са от жизненоважно значение, за да може детето или младежът да чака в спокойна и сигурна среда преди съдебното заседание и по време на почивките. Подкрепящият трябва, ако е подходящо и в съответствие с политиките на организацията за защита на децата, да остане с детето през целия ден като източник на утеха и увереност, отговаряйки на всички въпроси, които детето може да има по време на престоя си в съда.

Следва да се изготвят подходящи информационни материали, които да запознаят децата и младежите с наказателния процес, техните права и ролята им в производството.<sup>98</sup> Трябва да се осигурят и подходящи за възрастта им материали, книги и други ресурси, които децата да могат да използват, преди да бъдат призовани в наказателното производство.

Членовете на семейството на младите жертви и свидетели често са засегнати от престъплението и могат да изпитат силни емоционални реакции във връзка с наказателното производство. Членовете на семейството може да им е трудно да знаят как най-добре да подкрепят своя близък, или може да се притесняват как детето им ще се справи с участието в наказателно производство и с отговарянето на подробни въпроси относно престъплението.

Родителите на млади свидетели също могат да се тревожат за последствията след показанията на детето си и да искат да го предпазят от необходимостта да присъства в съда. Освен това самите членове на семейството могат да изпитват силни чувства на вина, отчаяние, безсилие и срам, че не са успели да предпазят детето си от престъпление. Съдебните подкрепящи лица са обучени как да помагат на родителите и членовете на семейството на жертвите/свидетелите да подкрепят близките си във връзка с наказателните съдебни заседания. Информацията за наказателния процес ще помогне за формирането на по-реалистични очаквания за това как ще протече съдебният процес. Като важна част от защитата на общите интереси и благосъстоянието на жертвата/свидетеля, съдебният персонал/доброволците могат също да предложат емоционална подкрепа и успокоение на членовете на семейството в деня на съдебното заседание.

### 5.4.3. Жертви с юридически съветници

Много държави предоставят на жертвите, и по-специално на децата и жертвите на насилствени и/или сексуални престъпления, достъп до безплатни адвокати, които да представляват интересите на жертвата по време на целия наказателен процес. По време на съдебното заседание адвокатът на жертвата взема думата след прокурора и излага всички допълнителни съображения, които жертвата желае да повдигне във връзка с престъплението. В някои държави адвокатът на жертвата представя и искането за обезщетение.

Ролята на адвоката често включва информиране на жертвата за хода на делото, обясняване на нейната роля в наказателното производство и отговаряне на всякакви въпроси, които тя може да има относно процеса на наказателното правосъдие. Присъствието на адвокат често успокоява жертвата и поради това тя може да има по-малка нужда от съдебен съветник, който да ѝ предоставя информация и емоционална подкрепа. В практиката обаче взаимодействието между правния съветник и жертвата варира значително. Докато някои съветници проактивно се свързват с жертвата, информират я за всякакви новини по делото и чакат заедно с нея преди началото на съдебния процес, други имат по-малко пряко взаимодействие с жертвата. В тези случаи е важно съдебните поддръжници да са на разположение, за да предоставят информация и успокоение във връзка с наказателното производство.

Често е полезно сътрудниците и доброволците в съда да поддържат проактивен подход и да си сътрудничат с адвоката на жертвата, тъй като по този начин, например, можете да насочите жертвата към подходящото лице, което да отговори на въпросите ѝ или да ѝ предостави актуална информация за състоянието на делото. Чрез предоставянето на информация за наказателната съдебна система съдебният поддръжник помага да се облекчи част от работата, извършвана от адвоката на жертвата, което му позволява да се съсредоточи по-ефективно върху текущия съдебен процес. Важно е ясно да обясните на жертвата разликата във вашите роли. Тъй като в повечето страни съдебните поддръжници не предлагат официални правни съвети, поддръжникът трябва да информира жертвата за правото ѝ да потърси правна помощ и да я насочи към адвокат, назначен в хода на производството.

„Подкрепа за жертвите – Нидерландия“ е една от малкото европейски организации за подкрепа на жертвите, която осигурява безплатно правно представителство на жертвите на престъпления във връзка с наказателни производства. Организацията има процесуална правоспособност в съда и по-голямата част от правното представителство на жертвите в Нидерландия се осигурява от „Подкрепа за жертвите – Нидерландия“. Целта на организацията е да се свърже по телефона с всички жертви, участващи в наказателно производство в Нидерландия, за да се гарантира, че на жертвите се предоставя равен достъп до подкрепа, информация и правни съвети, независимо от мястото, където живеят.

#### 5.4.4. Жертви/свидетели, ползвачи преводачи

На някои жертви/свидетели, които не владеят езика на съда, ще бъдат предоставени преводачи по време на участието им в наказателното производство. Ако преводачът е осигурен от съда, преводът често се предоставя само по време на самото съдебно заседание и няма да бъде на разположение за съдействие при съдебните услуги за подкрепа в периода преди производството. Предоставянето на информация и емоционална подкрепа на тези жертви/свидетели следователно често ще изисква повече планиране, за да се гарантира, че преводът или алтернативните средства за комуникация могат да бъдат осигурени.

Свържете се с местния съд, за да проверите дали е възможно да се установят възможно най-рано, в периода преди съдебното заседание, жертвите/свидетелите, които се нуждаят от устни преводачески услуги, така че да им бъде предложена подкрепа и информация на език и по начин, които те разбират, с цел да им се помогне да се подготвят за наказателното производство. След като нуждите от устни преводачески услуги бъдат установени преди началото на производството, някои съдебни служби за подкрепа могат да организират отделни преводачески услуги за жертвите преди и след съдебното заседание. Може да е полезно също така да се изготвят общи информационни листовки на различни езици, описващи видовете предлагани съдебни услуги за подкрепа, които могат да бъдат изпратени на жертвата/свидетеля заедно с писмото, с което се призовават в съда.

„Подкрепа за жертвите – Швеция“ предлага подкрепа и информация на жертви, свидетели и техните семейства на до 30 различни езика чрез мрежа от поддръжници на жертвите със специализирани езикови умения.

#### 5.4.5. Жертви/свидетели чрез видео връзка

По време на пандемията от COVID-19 и в годините след нея в много страни се наблюдаваше увеличение на броя на лицата, участващи в наказателни производства чрез различни форми на средства за цифрова комуникация и видеовръзки. Жертвата/свидетелят може, например, да даде показания от специално обособена стая за видеоразпит, намираща се в сградата на съда, разглеждащ делото, или от стая за видеовръзка в друга съдебна сграда, по-близо до мястото, където живее жертвата. Някои държави са създали и отдалечени обекти, където жертвите/свидетелите могат да дават показания чрез видеовръзка от място извън съдебната сграда. Участието в съдебни заседания чрез видеовръзка често кара жертвите/свидетелите да се чувстват по-спокойни, по-безопасни и по-уверени, знаейки, че не е необходимо да се срещат с обвиняемия или с неговите приятели и членове на семейството. Въпреки това даването на показания чрез видеовръзка може да породи други предизвикателства. Например, някои се притесняват от използването на цифрови средства и може да се страхуват да не допуснат грешки или да не успеят да се включат правилно в съдебното заседание. Съществува и риск жертвата/свидетелят да трябва да чака сам началото на съдебния процес, което може да се случи дори ако жертвата има адвокат, тъй като той често присъства в съдебната зала. В допълнение към технологичните въпроси и притесненията, свързани с използването на непознати цифрови инструменти, жертвите/свидетелите често имат същите въпроси относно наказателната съдебна система и своите права и роля в съдебното производство, както и жертвите, които участват лично.

Следователно на всички жертви и свидетели, свързани с наказателни производства, трябва да се предлага подкрепа в съда, независимо от това къде се намират и какви средства ще използват, за да дадат показания. Жертвите/свидетелите, които използват видеовръзка, могат да се почувстват по-откъснати от делото си, затова присъствието на подкрепящо лице е добър начин да им се предостави стабилност, насърчение и увереност, че все още имат важна роля в производството. Тъй като в различните страни има различни правила за това дали подкрепящите лица могат да присъстват в стаята за видеовръзка или трябва да чакат отвън, те трябва да са запознати и да спазват разпоредбите на своята страна относно това къде и кога да предоставят съдебна подкрепа във връзка с даването на показания чрез видеовръзка.

Организацията „Подкрепа за жертвите в Нидерландия“ е инсталирала съоръжения за видео връзка в своите местни офиси, което позволява на жертвите да дават показания в наказателно производство чрез видео връзка от офис за подкрепа на жертвите. Това също така гарантира, че жертвите имат достъп до подкрепа и помощ във връзка с даването на показания.

#### 5.4.6. Специалисти в областта на наказателното правосъдие, използващи видео връзка

Във връзка с нарастващия брой жертви и свидетели, които участват в съдебните процеси от разстояние, през последните години се наблюдава и увеличение на броя на специалистите в областта на наказателното правосъдие, които участват в съдебния процес чрез видеовръзка. Ако, например, прокурорът участва чрез видеовръзка, жертвата може да се окаже принудена да седи сама в съдебната зала, освен ако не е придружена от адвокат. В такива случаи е особено важно в съда да присъства подкрепящ персонал/доброволец, за да се гарантира, че жертвата/свидетелят не е сам преди и по време на производството. Обсъдете с вашия съд как службата за подкрепа в съда може да бъде информирана за делата, в които специалистите в областта на наказателното правосъдие ще участват дистанционно, така че да могат да бъдат осигурени допълнителни подкрепящи лица за придружаване в съдебната зала.

#### 5.4.7. Големи съдебни процеси

Съдебните процеси, в които участват голям брой жертви и свидетели, често изискват специално внимание и подготовка, както по отношение на физическото разположение на съдебната сграда и съдебните зали, така и по отношение на предоставянето на съдебни подкрепящи услуги. Вместо да бъдат прехвърляни между различни лица за контакт и органи на наказателното правосъдие, съдебната подкрепа може да бъде връзката и единствената точка за контакт за жертвите/свидетелите в рамките на веригата на наказателното правосъдие, като им помага да се ориентират в процеса на наказателното правосъдие.

### Информация

При подготовката за наказателно производство, в което участват голям брой жертви и свидетели, съдебните служби за подкрепа трябва да работят в тясно сътрудничество с компетентните органи на наказателното правосъдие, за да получават информация за броя на жертвите/свидетелите, които се очаква да се явят в съда на даден ден. След това мениджърите на подкрепата могат да планират колко персонал за подкрепа/доброволци ще са необходими всеки ден. В някои случаи може да се наложи службите за подкрепа в съда да наемат допълнителен персонал или да преместят поддръжници от други съдилища, за да гарантират, че има достатъчно поддръжници, които да отговорят на нуждите на жертвите.

За да се подготвят за големи съдебни процеси, трябва да се установи контакт с жертвите/свидетелите възможно най-скоро. Често е полезно службите за подкрепа към съда и органите на наказателното правосъдие да съставят съвместен информационен пакет, който да бъде изпратен на всички, призовани да присъстват на наказателното производство. Освен датата, часа, мястото и допълнителните практически подробности за съдебния процес, информационният пакет трябва да включва информация за подкрепата, предлагана от съда, и за начините за достъп до нея. Ако голям брой жертви/свидетели не могат да бъдат настанени на едно място, в първоначалния информационен пакет може да се помоли всяка жертва/свидетел да потвърди дали планира да присъства на съдебния процес лично, така че да могат да се вземат мерки за удовлетворяване на техните желания, доколкото е възможно. На жертвите и членовете на техните семейства, които не могат да присъстват на съдебния процес лично, трябва да се предложи възможност да присъстват на алтернативни места, където съдебният процес ще се излъчва чрез видео връзка.

**Казус: VASTAAMO (Финландия)**

През 2020 г. базата данни с пациенти на психотерапевтичния център Vastaamo беше подложена на кибератака, в резултат на която хакер успя да получи достъп до поверителните данни на пациентите. Общо имаше 33 000 жертви, от които 21 000 станаха официални ищци в наказателното производство. Този голям брой участници в едно-единствено съдебно дело е безпрецедентен в финландската наказателна съдебна система. Делото се проведе от ноември 2023 г. до февруари 2024 г. и продължи 29 дни.

Предвид големия брой жертви, засегнати от това престъпление, беше невъзможно да бъдат настанени на едно място. Районният съд прикани заинтересованите страни да преценят внимателно необходимостта от личното си участие, а прокуратурата изпрати писма до всички жертви с молба да потвърдят дали възнамеряват да присъстват. Около 500 души отговориха, че се надяват да присъстват лично на съдебното заседание. За да се улесни този голям брой жертви, бяха организирани две отделни места, от които жертвите можеха да следят процеса чрез видео връзка. Организацията „Подкрепа за жертвите във Финландия“ (RIKU) организира присъствието на подкрепящ персонал и доброволци на тези две места, за да предложи емоционална подкрепа, успокоение, информация и практически насоки на жертвите във връзка с наказателното производство. Броят на жертвите, които присъстваха на отдалечените места, варираше ежедневно и намаляваше към края на съдебния процес. Услугите за подкрепа не можеха да бъдат резервирани предварително, но RIKU изготви брошури за подкрепата, която предлагаше на жертвите в този извънреден съдебен процес, включително данни за контакт, където жертвите можеха да намерят допълнителна подкрепа.

**Предсъдебна среща**

Ако е възможно, предварителната среща често е полезен начин за управление на взаимодействието с голям брой жертви, свидетели и членове на техните семейства преди наказателното производство. Срещата ще даде възможност на органите на наказателното правосъдие и на съдебните служби за подкрепа да предоставят информация за това как ще бъде организиран съдебният процес и каква е ролята на жертвите/свидетелите; да представят специалистите по наказателно правосъдие, работещи по делото; да отговорят на всички възникнали въпроси; да представят каква подкрепа и помощ ще бъде на разположение във връзка с наказателното производство; и как да се получи достъп до такава подкрепа.

Предсъдебната среща често може да се съчетае с посещение в съда, което дава възможност на жертвите, свидетелите и техните семейства да разгледат лично сградата на съда, чакалните и съдебните зали. Тъй като мащабните съдебни процеси обикновено привличат вниманието на медиите, за жертвите/свидетелите и техните семейства често е успокоително да посетят съда без присъствието на представители на пресата или широката общественост. Предсъдебната среща дава също така възможност на всички жертви и свидетели да се срещнат помежду си. Осъзнаването, че не са сами и че има други хора, които преживяват същото, може да има лечебен ефект и да позволи на жертвите/свидетелите да намерят взаимна сила, кураж и утеха в навечерието на съдебен процес, който може да бъде много емоционален.

Ако не е възможно да се проведе предварителна среща на място, следва да се обмисли провеждането на дигитална среща, съчетана с виртуална обиколка на съда, тъй като това ще позволи на жертвите/свидетелите и техните семейства да видят видеозапис на съда; файлето и проверките за сигурност; съдебната зала (залите) и зоните за жертвите, за да им помогне да се подготвят за съдебния процес. Достъпът до визуална обиколка на съда дава възможност на жертвите/свидетелите да я прегледат, когато се чувстват способни и готови за това.

## Организиране на подкрепа в съда

В периода преди започването на мащабно наказателно производство службите за подкрепа към съда следва да създадат единен контактен пункт (електронна поща и/или телефонен номер), чрез който жертвите, свидетелите и членовете на техните семейства да могат да се свързват с лицата, предоставящи подкрепа към съда. Това осигурява по-добра координация на постъпващите запитвания за информация; бърз и по-координиран отговор; и гарантира, че всеки, който отговаря, е добре информиран за организацията на съответния процес. Това също така позволява на поддръжниците да изградят доверие с отделните жертви/свидетели, което ще бъде полезно, след като процесът започне и поддръжникът се срещне с лицето в съда.

Важна част от подготовката за осигуряване на подкрепа в съда е създаването на специално обособено място за жертвите, свидетелите и техните семейства в сградата на съда. Наличието на такова място е знак за уважение и признание, че те са важни за процеса на наказателното правосъдие. То гарантира също, че жертвите/свидетелите и техните семейства имат къде да отидат по време на съдебния процес, когато се нуждаят от почивка, за да се успокоят, или ако желаят да не присъстват при представянето на доказателства. Това е особено важно при дълги съдебни процеси, които могат да продължат няколко седмици или месеца. Макар че някои жертви може да не желаят да присъстват в съдебната зала през целия процес, наличието на зона за жертви в съда им позволява все пак да се чувстват част от производството, като са в сградата на съда.

В рамките на подготовката за съдебния процес помощният персонал и доброволците трябва да се запознаят с разположението на съда. След започването на наказателното производство голяма част от дейностите, извършвани от съдебните съпровождащи лица, ще включват организационни въпроси, както и предоставяне на информация, утеха и подкрепа на жертвите, свидетелите и членовете на семействата, присъстващи в съда. За да се сведе до минимум рискът жертвите/свидетелите да се сблъскат с обвиняемия, други свидетели или широката общественост, ръководителите на съдебната подкрепа трябва да координират с органите на наказателното правосъдие времето на пристигане на различните лица, така че да могат да бъдат осигурени подходящи и отделни чакални и зони.

## Нужди от подкрепа и предоставяне на подкрепа в съда при големи съдебни процеси

При проучването на въпроса дали нуждите от подкрепа на жертвите/свидетелите се различават в зависимост от вида на наказателното производство и дали при мащабните съдебни процеси има специфични аспекти, които трябва да се вземат предвид при предоставянето на подкрепа в съда, проектът COVIS установи, че действително съществуват както сходства, така и различия. Емоционалните реакции на жертвите, свидетелите и членовете на семействата във връзка с мащабни съдебни процеси са сходни с тези при други видове наказателни производства, като чувствата често включват страх, гняв, безпомощност, избягване, тревожност, депресия, неудовлетвореност и объркване. Основните нужди на жертвите включват нуждата от информация, подкрепа, уважение, признание и справедливост. Ако тези нужди не бъдат задоволени, жертвите са изложени на повишен риск от вторична виктимизация.

Въпреки че нуждите на жертвите изглеждат сходни, продължителността на наказателните производства, в които участват голям брой жертви и свидетели, въвежда допълнителен фактор, който трябва да се вземе предвид при предоставянето на съдебна подкрепа. Макар че съпровождащите лица могат да придружават отделни жертви в продължение на няколко дни, този вид услуга за подкрепа не е възможен за голям брой жертви/свидетели в съдебни процеси, които продължават няколко месеца, поради ограниченията в ресурсите.

Факторът „време“ също може да повлияе на интензивността на реакциите на жертвите/свидетелите. Съдебните производства, които продължават няколко дни, често могат да бъдат по-напрегнати, а жертвата обикновено изпитва стрес и тревога през целия процес. По-дългите наказателни производства, които продължават много месеци, обикновено са по-спокойни, но често има скрито напрежение. Изявенията на обвиняемите, свидетелите или отделни доказателства могат да предизвикат силна реакция у жертвите по всяко време. Тъй като нуждите от подкрепа на жертвите/свидетелите обикновено се променят бързо и емоционалният стрес може да възникне по всяко време, изискванията за подкрепа са по-трудни

да се предвидят при по-дълги съдебни процеси. Затова е важно подкрепящите лица да присъстват в съда през цялото време и да остават гъвкави, внимателни и способни да работят самостоятелно, когато възникне емоционален стрес. Вместо просто да осигуряват интензивна подкрепа на отделни жертви/свидетели, подкрепящите лица постоянно следят за признаци на дистрес и индикации, че дадена жертва/свидетел се нуждае от подкрепа. По този начин предоставянето на подкрепа при мащабни съдебни процеси може да бъде много интензивно в продължение на няколко часа, след което да се успокои, последвано от нов прилив на нужди от подкрепа, преди те отново да се успокоят.

Наказателните производства след трагични събития, като тероризъм и масови трагедии, често включват доказателства, които жертвите и техните семейства възприемат като изключително трагични. Поради това е важно, по време на мащабни съдебни производства, службите за подкрепа в съда да поддържат тясно сътрудничество със съответните органи на наказателното правосъдие. Например, като работят в тясно сътрудничество с прокуратурата, съдебните поддръжници ще знаят кога ще бъдат показани особено разтърсващи доказателства, като снимки или видеозаписи от местопрестъплението. Това им позволява да подготвят жертвите/свидетелите и членовете на техните семейства, така че те да знаят какво да очакват. Това също така дава възможност на жертвата/свидетеля да избере да напусне съдебната зала, ако желае, преди да бъдат представени доказателствата. В съдебните дни, когато ще бъдат показвани снимки и видеозаписи, е важно да се осигурят допълнителни съдебни поддръжници, които да помогнат при очакваното увеличение на нуждата от подкрепа. Изправени пред безсмисленото насилие и често ужасяващите подробности за травмата и виктимизацията, жертвите и свидетелите могат да изпитат силни емоционални, както и физически реакции. Затова се препоръчва в съда да присъстват специалисти, като медицински персонал и терапевти по травми, които да се грижат за различните нужди на жертвите/свидетелите.

Макар присъствието на подкрепящи лица в съдебната зала да е от жизненоважно значение за разпознаването на жертви в състояние на стрес, често се случва жертвите да почувстват нужда да напуснат залата. Затова е важно да има подкрепящи лица в цялата сграда на съда, по-специално непосредствено извън съдебната зала и в специалните зони за жертви. Подкрепящите лица в съда не трябва да чакат жертвата да се обърне към тях с молба за помощ, а вместо това персоналът/доброволците трябва активно да търсят жертвите/свидетелите и членовете на техните семейства, за да ги успокоят и да установят дали някой се нуждае от подкрепа.

### Комбинация от услуги за подкрепа

Както беше обсъдено по-горе, нуждите от подкрепа не са статични и са склонни да се променят с напредването на съдебното производство. Следователно трябва да се предлага комбинация от услуги за подкрепа през различните етапи на наказателния процес, за да се отговори на индивидуалните нужди на жертвите/свидетелите и техните семейства. Например, докато повечето жертви/свидетели се нуждаят от информация относно наказателната система като част от подготовката си преди началото на съдебния процес, често е необходима повече психологическа и емоционална подкрепа, след като процесът вече е започнал. Тъй като в повечето страни съдебните поддръжници не предлагат правни съвети, жертвите с правни въпроси следва да бъдат насочвани към своя правен представител за по-нататъшни обсъждания относно делото им.

**Организацията „Подкрепа за жертвите – Нидерландия“ (Slachtofferhulp Nederland)** е разработила подход за предоставяне на комбинирана подкрепа, при който правните съвети и информацията във връзка с наказателното производство се съчетават с предлагане на емоционална подкрепа.

## Работа с медиите

Масштабните съдебни процеси обикновено привличат значителен медиен интерес, като много журналисти проявяват желание да интервюират и да снимат жертвите, свидетелите и членовете на техните семейства. Персоналът и доброволците, осигуряващи подкрепа в съда, често играят важна роля в защитата на жертвите и свидетелите от медиите, например като гарантират, че журналистите нямат достъп до специално обособените зони за жертвите. Подкрепящите лица в съда трябва да информират журналистите, ако жертвите не желаят да бъдат интервюирани, и могат също така да разработят методи за идентифициране на жертви/свидетели/членове на семействата, които проявяват интерес да говорят с медиите.<sup>99</sup>

## 5.5. Подкрепа за жертви/свидетели след приключване на наказателното производство

Макар възстановяването на жертвата от престъплението често да е свързано с наказателния процес, съществува разлика между „пътя на възстановяване на жертвата“ и нейния път през наказателната система. Въпреки че понякога те могат да се припокриват и резултатите от наказателния процес могат да повлияят на възстановяването на жертвата, пътят на възстановяване на жертвата/свидетеля се фокусира изцяло върху нейните нужди и благосъстояние.<sup>100</sup> Следва също така да се отбележи, че възстановяването на жертвата/свидетеля от престъплението не приключва с наказателния процес и те могат да продължат да изпитват редица емоции след приключването на наказателното производство.

Някои жертви/свидетели може да изпитват нужда да разкажат за преживяното си по време на участието в наказателния процес, докато при други се появяват отново емоционалните реакции, възникнали след престъплението, и те се тревожат, че никога няма да успеят да се възстановят. За някои жертви/свидетели края на съдебния процес носи облекчение и чувство за постижение и приключване. За други наказателното производство е било толкова трудно, че води до вторична виктимизация и допълнителен стрес. Ако делото е отнело много време, за да стигне до съда, жертвите могат да изпитат чувство на разочарование или дори загуба, след като то приключи. Някои жертви са недоволни от присъдата и чувстват, че са били разочаровани от правосъдната система, докато други просто искат да оставят преживяното зад гърба си и да продължат напред в живота. Докато някои жертви/свидетели изпитват чувство на гордост и удовлетворение, че са успели да дадат показания в съда, други са разочаровани от участието си и се упрекуват, че не са успели да дадат най-добрите си показания. Приятелите и роднините, чийто близък е бил убит в резултат на престъпление, могат да чувстват, че техният любим човек все още е „наблизо“, докато съдебният процес е в ход, и често изпитват силно чувство за цел и смисъл в борбата за справедливост за престъплението, което са претърпели. След като наказателното производство приключи, семейството вероятно ще започне да усеща пълната дълбочина на загубата си. Производството може също да е породило допълнителни въпроси.

За да отговорят на всякакви въпроси, притеснения или нужди от подкрепа, възникнали по време на наказателното производство, съдебните поддръжници трябва да са на разположение в съда, за да се свържат с жертвата/свидетеля, след като те напуснат съдебната зала. Макар че някои жертви/свидетели искат да си тръгнат възможно най-скоро, други ще се нуждаят от време, за да се успокоят, преди да напуснат съда. Наличието на поддръжник осигурява утехата, от която се нуждаят някои жертви/свидетели, преди да могат да продължат с обичайния си ден. На този етап поддръжниците трябва също така да се опитат да установят нуждата от допълнителна подкрепа и, ако е уместно, да насочат лицето, с неговото съгласие, към услуги за подкрепа извън съда.

**Организацията „Подкрепа за жертвите в Северна Ирландия“** възложи проучване относно процеса на възстановяване на жертвите и установи, че много жертви/свидетели изпитват силна нужда от подкрепа след приключването на наказателното производство. Много жертви/свидетели също така срещат затруднения да се справят с последиците от престъплението, докато наказателното производство все още е в ход. В резултат на това организацията „Подкрепа за жертвите в Северна Ирландия“ разработи специална, задълбочена услуга за подкрепа на жертвите/свидетелите след приключването на съдебния процес, когато пълният ефект от престъплението може да бъде по-добре разбран и преодолян.

## 5.6. След приключване на сесията за подкрепа в съда

Като съдебен съветник на жертви и свидетели, вероятно ще се сблъсквате с хора, изпитващи различна степен на емоционален стрес, по време на вашите сесии в съда. За да не поемате емоционалния товар от дневната си работа, често е полезно да отделите няколко минути след края на сесията, за да се успокоите, преди да продължите с останалата част от деня си. По-долу са изброени някои предложения, които могат да ви бъдат от полза, но не се колебайте да откриете и използвате и други, които считате за подходящи за вас.

### 5.6.1. Направете своя собствена оценка

Като начало може да е полезно да оцените как според вас е преминала сесията. Например, отделете няколко минути, за да обмислите следните въпроси:

- Имаше ли нещо, което те изненада днес? Сблъска ли се с нещо, за което не се чувстваше подготвен или с което не се чувстваше комфортно?
- Постигнахте ли това, което искахте, получи ли жертвата/свидетелят подкрепата, която имахте намерение да предоставите?
- Може ли нещо да бъде подобро?
- Как можем да приложим това подобро на практика?

### 5.6.2. Фокусирайте се върху това, което е минало добре

Присъствието на съдебни заседания може да бъде стресиращо и не е необичайно жертвите, свидетелите и техните семейства да изпитват емоционални реакции, както е описано в глава 4. Това може да не е реакция към вас или към подкрепата, която сте оказали, а тяхната реакция към наказателния процес като цяло. Признайте, че не винаги ще можете да помогнете на всички, но че вашето присъствие в съда е предоставило информация, утеха и увереност, доколкото сте могли в този момент. Идентифицирайте евентуалните пропуски в знанията или недостатъците, върху които може да се наложи да работите, запишете ги и ги обсъдете с мениджъра по подкрепа в съда по време на предаването на дежурството. След като сте идентифицирали областите, които се нуждаят от подобро, насочете вниманието си към това, което е минало добре, и запомнете положителните коментари и обратната връзка, които сте получили по време на сесията. Завършете сесията с благодарност и признателност към себе си за изпълнението на такава важна задача.

### 5.6.3. Предаване на случая на съдебния координатор

Мениджърите по подкрепата в съда се насърчават да провеждат кратка среща със своите сътрудници/доброволци в края на всеки ден, за да обсъдят как е протекла сесията по подкрепа; да се уверят, че сътрудникът се чувства добре; и да предадат евентуалните останали задачи за следващия ден. При наказателни производства, които продължават повече от един ден, е важно сътрудниците да бъдат информирани за всички конкретни мерки, предвидени за жертвите/свидетелите в процеса. Мениджърът по подкрепата може да се свърже с подкрепящите лица чрез кратък личен разговор преди да напусне съда, чрез телефонно обаждане или дори чрез текстово съобщение, за да потвърди, че подкрепящото лице е забелязано, че то предоставя важна услуга и че мениджърът е на разположение, ако възникнат въпроси или притеснения.

При работа по особено трудни случаи често е полезно да се провеждат по-структурирани срещи за обсъждане със съдебния координатор. Това ще даде възможност на съдебните сътрудници да споделят своите преживявания и работа, както и да посочат дали има нещо друго, от което се нуждаят, за да поддържат или подобрят своето благосъстояние в ролята си на съдебни сътрудници. Редовните срещи с отделните членове на екипа за подкрепа/доброволците също позволяват на мениджъра да прецени как се справя групата за подкрепа като цяло; какви са силните страни и възможностите на групата; и какви предизвикателства и заплахи трябва да бъдат преодоляни, за да се поддържа добре функционираща съдебна служба за подкрепа. Може да е необходимо редовно обучение, например за да се информират служителите/доброволците за промени в законодателството и политиките, засягащи правата на жертвите/свидетелите във връзка с наказателните производства.



## 6. МЕТОДИКИ И ТЕХНИКИ ЗА ОКАЗВАНЕ НА ПОДКРЕПА НА ЖЕРТВИ И СВИДЕТЕЛИ В СЪДА

Услугите за подкрепа на жертви и свидетели в съда обикновено се фокусират върху четири ключови области:

1. Активно и съпричастно изслушване на жертвата/свидетеля
2. Предоставяне на информация, успокоение и насърчаване, свързани със ситуацията на жертвата/свидетеля
3. Разглеждане на възможните варианти
4. Определяне на ключови стъпки за подпомагане на дългосрочното възстановяване на жертвата/свидетеля от престъплението

Докато много съдебни служби структурират подкрепата си около тези общи цели и насоки, други използват формални методики за подкрепа. Съществува редица методики за подкрепа, които могат да се използват при предоставянето на услуги за подкрепа на жертви/свидетели във връзка с наказателни производства. По-долу са представени някои от методиките за подкрепа, с които се сблъскахме по време на проекта COVIS.

### 6.1. Първа психологическа помощ

„Първата психологическа помощ“ е разработена от Световната здравна организация с цел да се окаже подкрепа на хората след преживяна тежка криза. Методът предвижда „хуманна, подкрепяща и практична помощ за хора, преживели стрес, по начин, който зачита тяхното достойнство, култура и способности“. Той предлага насоки за лицата, които оказват подкрепа на хора, преживели изключително стресиращо събитие.<sup>101</sup>

Първата психологическа помощ представлява отлична методологическа рамка за оперативните служби за подкрепа на жертви и свидетели, тъй като позволява на съдебните сътрудници да се съсредоточат върху *последниците от престъплението*, вместо да се впускат в подробностите на самия инцидент. Първата психологическа помощ може да се разглежда и като инструмент за сортиране, който позволява да се установят нуждите на всяка жертва или свидетел и да се определи каква подкрепа може да бъде предложена за задоволяване на тези нужди.

Методът се фокусира върху установяването на физическото, психологическото, финансовото и поведенческото въздействие върху жертвата/свидетеля след престъплението. Подкрепата се структурира около тези четири области, като се разглежда каква подкрепа може да бъде предложена и какви стъпки могат да бъдат предприети от службата за подкрепа и/или от жертвата/свидетеля, за да се помогне за смекчаване на въздействието на престъплението. Например, ако жертвата/свидетелят е уплашен, може да се предложи подкрепа, за да се повиши чувството за сигурност на жертвата, като се помогне за кандидатстване за специални защитни мерки при даване на показания в съда. Ако жертвата/свидетелят има финансови притеснения, подкрепящите лица могат да предложат информация относно обезщетения и възстановяване на разходите, направени във връзка с процеса. По този начин методологията предоставя рамка за структуриране на подкрепата в четирите ключови области на въздействие след престъплението.

Психологическата първа помощ е практическа методология за подкрепа, фокусирана върху въздействието на престъплението и върху това какви проактивни мерки могат да бъдат предприети за смекчаване на това въздействие. В някои случаи обаче няма практически стъпки, които жертвата/свидетелят да може да предприеме. Например, ако жертвата/свидетелят е в дълъг списък на чакащите за среща с психолог, е трудно да се определи какви допълнителни мерки могат да бъдат предприети. Ако органът за обезщетяване на жертвите има дълги срокове за обработка на заявленията, не остава нищо друго, освен да се изчака решението му. Подкрепящите лица също могат да срещнат затруднения да разберат как най-добре да подкрепят жертвата/свидетеля, когато няма към кого да ги насочат и няма проактивни мерки, които да помогнат за смекчаване на въздействието на престъплението. В тези ситуации комбинация от методи за подкрепа може да бъде от полза.

Организацията „Подкрепа за жертвите“ в Северна Ирландия успешно съчетава модела за „първа психологическа помощ“ с модела за устойчивост на общността (CRM). В случаите, когато вече не са налице практически мерки за смекчаване на последиците от престъплението чрез „първа психологическа помощ“, моделът CRM позволява на подкрепящия да помогне на жертвата/свидетеля да се справи с биологичната си реакция, да разбере защо изпитва определени чувства и да му предостави техники за успокояване на силните емоционални реакции, които могат да възникнат във връзка с наказателното производство.

## 6.2. Модел за устойчивост на общността

Моделът за устойчивост на общността (CRM) е разработен от Института за ресурси за травми с цел създаване на „информирани за травмите“ и „фокусирани върху устойчивостта“ общности, които разбират въздействието на травмата и стреса върху нервната система и как да възстановят устойчивостта. CRM обучава поддръжниците и общностите не само да помагат на себе си, но и да помагат на другите, като използват тази базирана на умения стабилизационна програма за възстановяване на естествения баланс на нервната система.<sup>102</sup>

Моделът за устойчивост на общността е научно обоснован метод, който се фокусира върху биологията на човешката нервна система и може да се използва, за да помогне на жертвите/свидетелите да променят своята перспектива. Вместо да възприемат реакциите към травматични събития като слабост, жертвите/свидетелите се приканват да ги разглеждат като естествен, биологичен процес. Например, често срещана емоционална реакция, която много жертви изпитват след престъпление, е чувството за вина или срам. Те могат да се съмняват в себе си и в поведението си, питайки се: „Защо не се съпротивлявах по-силно, когато бях нападнат?“ и „Защо постъпих по този начин?“. Моделът CRM обяснява нашата биологична реакция към травмата и механизмите за оцеляване на човека, което помага на жертвата/свидетеля да разбере защо се е държал по определен начин. Вместо да се фокусира върху външни решения, това разбиране може да намали чувството за вина у жертвата и да увеличи шансовете за приемане и способността да продължи напред. Осигуряването на по-добро разбиране на човешките реакции към престъпленията и виктимизацията също така връща контрола, автономността и отговорността на жертвата/свидетеля по време на възстановяването им, като смекчава чувствата на безпомощност и безнадеждност. Като разбират как да регулират реакциите на стрес и паника, жертвите/свидетелите получават инструменти, които им помагат да се справят със ситуацията и да регулират всяка реакция, която може да възникне във връзка с наказателното производство.

Моделът за устойчивост на общността се основава на шест умения за благополучие:

1. **Проследяване** - като обръщаме внимание на усещанията в тялото, проследяването е от основно значение за научаването как да стабилизираме нервната система. Като жертвите/свидетелите се научат да проследяват усещанията, които изпитват в телата си, те ще могат да разпознават разликата между усещанията за благополучие и тези за дистрес.
2. **Намиране на вътрешни ресурси** - включва подпомагане на жертвата/свидетеля да открие нещо, което му носи радост, мир, сила, спокойствие или щастие. Това може да бъде човек, място, животно, духовен водач, положителен спомен или преживяване, или лична черта като чувство за хумор или доброта. Може дори да бъде нещо, което човекът създава в собственото си въображение – измислено „щастливо място“. Когато мисли за своя ресурс, жертвата/свидетелят ще изпита чувство на вътрешна сила и устойчивост, като същевременно укрепи собствените си способности и възможности. Приятните и/или неутрални усещания, свързани с ресурса, могат да донесат директно усещане за благополучие, което може да помогне за стабилизиране на нервната система и да засили чувството за сила и устойчивост в моменти на дистрес. Това може лесно да се направи навсякъде и по всяко време. При подготовката на жертва/свидетел за съдебно заседание може да е полезно да се обсъдят различни видове ресурси, които те могат да практикуват и използват, когато възникнат чувства на дистрес или тревога във връзка с производството.

**3. Заземяване** – осъзнаване на физическите усещания в тялото при допир със стола/пода, признаване на връзката и прекия контакт между тялото и нещо, което осигурява опора в настоящия момент. Заземяването е чудесна практика за жертва/свидетел, който

се чувства претоварена или стресирана и може да се използва у дома, в съда или в съдебната зала при даване на показания. Жертвата/свидетелят може да бъде насърчен да практикува заземяване, като седне на стол, усети стола под себе си и забележи как краката му докосват пода. Насърчете го да опише какво усеща – повърхността твърда/мека, топла/студена, приятна/неприятна/неутрална ли е?

Практикуването на съзнателност и различни техники за заземяване са чудесни начини, чрез които жертвата/свидетелят може да се върне към състояние на спокойствие и благополучие, когато започнат да възникват тревожни или неприятни чувства. Като пренасочат вниманието си, тя може да насочи фокуса си към директния контакт на тялото си с нещо, което осигурява опора в настоящия момент. За повече информация и предложения относно техниките за заземяване, моля, вижте глава 6.6.



**4. Жестове** – всяко движение на тялото или на определени части от тялото, което изразява или подчертава идея, чувство или нагласа. Жестовите са универсални и могат да се използват без думи или с цел да подчертаят думите, които ги съпътстват. Моделът за устойчивост на общността очертава пет различни вида жестове.

- a) **Самоуспокояване** – движения, които носят усещане за утеха и сигурност. Примери за жестове за самоуспокояване могат да бъдат поставянето на ръка върху сърцето, поглаждането на задната част на ръцете или поглаждането на слепоочията.
- b) **Универсални** – жестове, които изразяват цялостност, духовни вярвания или дълбоко лично значение. Примери за това са слагането на ръцете една върху друга в молитвена поза, сгънатите ръце върху сърцето или отворените ръце с длани нагоре, леко изпънати пред тялото.
- c) **Защитни** – жестове, които ни предпазват от опасност, като например кръстосани ръце или изпъната ръка с дланта напред, за да кажем „стоп“.
- d) **Освобождаващи** – движения, които символизират усещане, напускащо тялото, и помагат за възстановяване на баланса. Примери за освобождаващи жестове могат да бъдат разтърсване на ръцете/главата/тялото след справяне с нещо неприятно или бързи движения с ръцете по тялото, символизиращи отстраняването и премахването на неприятното преживяване.
- e) **Радостни** – всеки жест, изразяващ щастие, като усмивка или вдигане на ръце във въздуха, символизиращо увереност, успех или вълнение.

**5. Помощ сега!** – Това са прости стратегии, които могат да се използват по всяко време за бърза самопомощ, когато жертвата/свидетелят изпитва силна емоционална реакция, като паника, тревога или дистрес. Те могат да включват изпиване на чаша вода и усещане на течността; докосване на повърхност и усещане на структурата и усещането на повърхността срещу ръката; назоваване на шест цвята, присъстващи в стаята; броене назад от 20, докато се разхождате из стаята; излизане навън, за да се наблюдават облаците, движещи се по небето (за допълнителен бонус, опитайте се да идентифицирате форми и обекти в облачните формации); използване на сетивата, за да се забележат и опишат звуци, миризми или температура в стаята; или ходене, докато се обръща внимание на движението на тялото и неговия контакт със земята.

**6. „Пренасочи и задръж“** – комбинация от другите техники за душевно равновесие, чиято цел е да пренасочи вниманието на мозъка от нещо неприятно към нещо приятно или неутрално. В момент на дистрес жертвата/свидетелят може да използва „Пренасочи и задръж“, за да пренасочи вниманието си от стресиращата емоционална реакция и/или телесните усещания към мисли и усещания, които са неутрални или приятни, и да задържи фокуса си върху тях.

Чрез прилагането на тези шест умения за благосъстояние жертвата/свидетелят може да контролира реакциите и емоциите си, като стрес и страх, свързани с участието в наказателното производство. Когато оказват подкрепа и помагат за подготовката за съдебния процес, подкрепящите лица могат да насърчат жертвите/свидетелите да изготвят план за самопомощ, основан на уменията за управление на стреса, които те считат за най-полезни, да им покажат как тези умения могат да бъдат включени в ежедневието им и кои от тях биха били полезни за подготовка и прилагане във връзка с наказателното производство. Подкрепящите лица могат да помогнат на жертвата/свидетеля да напише изявление за самонасърчаване, за да подобри и практикува своя план за самопомощ и да се придържа към него по време на съдебния процес и след това. Жертвите/свидетелите могат също да бъдат насърчени да създадат кутия или книга с ресурси, която може да включва всичко, което напомня на лицето за неговите ресурси и му носи усещания за радост/мир/устойчивост/сила, като например снимка, писмо, стихотворение, картичка, камък, кърпичка, бижу или сушено цвете. Ресурсът може също да бъде донесен в съда и използван, за да им напомня за тяхната сила и устойчивост, когато е необходимо, във връзка с наказателното производство. Освен че учи жертвите/свидетелите да наблюдават собствената си нервна система, за да върнат тялото, ума и духа в по-голямо равновесие и устойчивост, Моделът за устойчивост на общността може да бъде адаптиран за повишаване на благосъстоянието в по-широки общности<sup>(103)</sup>, които са засегнати от високи нива на престъпност, или за защита на психичното здраве на съдебния персонал/доброволците, които редовно се занимават с травматични престъпления.

**“ За да могат жертвите и свидетелите да разкажат своите истории и да опишат подробностите около престъплението в безопасна обстановка, както и да се чувстват обгрижени, защитени, подкрепени и информирани – са необходими съдебни услуги за подкрепа.**

**“Прокурор**

### **6.3. Управление на риска от травми**

Моделът за управление на риска от травми (TRiM) е създаден във въоръжените сили на Обединеното кралство и днес се използва и в някои полицейски сили в цялата страна. Моделът се основава на „активно наблюдение“ и внимателно следене на лицата, които са били изложени на травматично събитие, независимо дали става дума за пряка жертва, свидетел, спасител или човек, който е по-далеч от инцидента. Подкрепящите жертвите и свидетелите, които използват модела TRiM, са обучени да разпознават признаци на дистрес у жертвите/свидетелите, които иначе биха останали незабелязани, за да се справят с чувствата и преживяванията по безопасен и сигурен начин; по този начин се минимизира рискът от развитие на дългосрочни психологически проблеми, включително посттравматично стресово разстройство (ПТСР).<sup>104</sup>

Съществува предвидим риск лицата, които са били изложени на травматични събития, да развият дългосрочни психологически проблеми, включително посттравматично стресово разстройство (ПТСР). Управлението на риска от травма (TRiM) е метод за реагиране, използван за минимизиране на този риск. Характерът на реакцията към стреса е много личен, тъй като всеки реагира по различен начин на престъплението. Моделът TRiM включва разбиране на психологическата травма и нейното разнообразно въздействие върху жертвите/свидетелите и позволява на хората да запазят отговорността за собственото си благополучие и възстановяване.<sup>105</sup>

Когато човек стане жертва на тежко престъпление или свидетел на травматичен инцидент, реакциите могат да бъдат хаотични и трудни за пълно разбиране от страна на жертвите/свидетелите. Моделът TRiM предоставя ясна структура за оказване на подкрепа на жертвите и свидетелите, тъй като позволява на подкрепящия да помогне на жертвата/свидетеля да структурира и определи своите хаотични чувства, реакции и убеждения. Подкрепящият ги помага да разграничат *фактите* от *мислите/чувствата* и да организират преживяването и реакциите в времеви рамки като *преди, по време и след* престъплението. Моделът помага да се въведе ред в фрагментираните мисли на хаоса, за да се определи какво се е случило кога и кои емоции са възникнали от кое събитие. Като придобият по-добро разбиране за това как престъплението е повлияло на живота, мислите и поведението им, жертвата/свидетелят възвръща по-голямо чувство за контрол над собственото си възстановяване.

## 6.4. Активно слушане

Активното слушане е ключово умение за всеки, който работи с жертви и свидетели на престъпления. Изследванията показват, че хората запазват само около 25–50 % от чулата информация<sup>106</sup> и в рамките на един месец след получаването на нова информация човешкият мозък забравя около 90 %.

През 80-те години на XIX век германският психолог Херман Ебингхаус разработи „кривата на забравянето“, за да покаже колко бързо човешкият мозък забравя информацията, ако не се правят опити да я запазим. Той установи, че в рамките на един час след усвояването на нова информация хората са склонни да забравят около 50 % от нея. В рамките на 24 часа около 70% от информацията се губи, а в рамките на един месец след усвояването на нова информация около 90% се забравя.<sup>107</sup>

За да могат да предоставят подкрепа, която отговаря на нуждите и предпочитанията на жертвите и свидетелите на престъпления, съдебните сътрудници/доброволци трябва да бъдат обучени да обръщат внимание и да запазват в паметта си информацията, която получават по време на разговора си с жертвата/свидетеля.

Чрез активно слушане подкрепящият демонстрира уважение, съпричастност и готовност да разбере и помогне на лицето, което подкрепя. Като отделя цялото си внимание на жертвата/свидетеля, подкрепящият не само ще чуе думите, но и, което е по-важно, ще улови цялостния опит, който се споделя. Тъй като много разговори с жертви/свидетели се провеждат в съда, където може да има много шум, хора и други разсейващи фактори, е от жизненоважно значение подкрепящият да остане фокусиран върху жертвата/свидетеля. Като стане по-добър слушател, подкрепящият автоматично ще стане по-добър в адаптирането на предоставяната информация и подкрепа в съответствие с нуждите на лицето, като същевременно сведе до минимум риска от недоразумения.

Основните елементи на активното слушане включват:<sup>108</sup>

### 1. Обърнете се към жертвата/свидетеля с отворена поза

Очният контакт е важен по време на разговори лице в лице, но прекаленото гледане в очите може да бъде заплашително, затова трябва да поддържате мек и отворен поглед, вместо да зяпате човека. Обърнете тялото си към жертвата/свидетеля, с когото говорите, и избягвайте да кръстосвате ръцете или краката си, тъй като това може да ви накара да изглеждате „затворен“ или защитен.

### 2. Обръщайте внимание на невербалните послания

Изражението на лицето, тонът на гласа и жестовете могат да предоставят толкова информация, колкото и самите думи. Обърнете внимание на езика на тялото на жертвата/свидетеля; приведени ли са и се опитват ли да се „скрият“, трият ли си очите, сякаш са уморени или разстроени? Дори по телефона операторите могат да разберат много от гласа на жертвата/свидетеля, който може да звучи бодро или потиснато.

### 3. Слушайте, без да съдите или да правите прибързани заключения

Ролята на подкрепящия човек не е да съди поведението на жертвата. Макар че не е необходимо да сте съгласни с изборите или реакциите на жертвата/свидетеля, нито дори да ги разбирате, обръщайте внимание на преживяванията, възгледите и реакциите, които те изразяват, без да ги осъждате. Също така не предполагайте, че знаете какво ще кажат след това, тъй като всяка жертва/свидетел има свой собствен начин да изрази своето уникално преживяване и пътя си към възстановяване.

Важно е да запазите спокойствие, докато жертвата/свидетелят говори. Ако реагирате емоционално на казаното от този човек, това му дава да разбере, че преживяното от него е твърде травматично или трудно за споделяне и че трябва да смекчи тона си. Той може също така да започне да се тревожи за вашата реакция, вместо да се концентрира върху собственото си

благосъстояние. Освен това, ако сте погълнати от собствената си емоционална реакция, няма да можете да слушате това, което се казва. Като съдебен поддръжник трябва да запазите спокойствие и да слушате внимателно, без да съдите и без да планирате какво да кажете след това.

#### 4. Не прекъсвайте

След като жертвата/свидетелят е намерил смелост да разкаже за преживяното и чувствата си, е изключително важно да не го прекъсвате. Прекъсването е разочароващо и показва, че вие сте по-заинтересовани да говорите, отколкото да го изслушвате. Прекъсванията могат да доведат до отклоняване на разговора или да попречат на жертвата/свидетеля да продължи разговора. Тъй като престъплението може да засегне всеки по различен начин, ако го оставите да довърши разказа си, ще можете да разберете преживяното от него и да му предложите подходяща подкрепа. Затова се успокойте, не бързайте и оставете жертвата/свидетеля да довърши, преди да отговорите.

#### 5. Покажете, че слушате

За жертвата/свидетеля е утешително да знае, че подкрепящият човек активно слуша това, което казва, особено като се има предвид, че споделената информация може да бъде емоционална и да ги накара да се чувстват уязвими и изложени. Затова трябва да покажете, че обръщате внимание и се интересувате от това, което казват. Кимайте с глава и потвърждавайте вниманието си с утвърдителни звуци като „ок“, „разбирам“ и „мм-хмм“. Това потвърждава пред жертвата/свидетеля, че все още слушате, и ги насърчава да продължат.

За да покажете, че отделяте цялото си внимание на жертвата/свидетеля, е важно също така да не поглеждаме часовника си, да не си играете с косата или да не проверявате телефона си. Всички отвличащи вниманието елементи трябва да бъдат премахнати, в идеалния случай извън погледа.

#### 6. Задавайте въпроси

Задаването на подходящи въпроси е още един начин да покажете, че обръщате внимание. Това също така ще изясни казаното и ще помогне да се определи от какво се нуждае жертвата/свидетелят. Винаги използвайте отворени въпроси като „Какво направихте след това?“, „И какво стана после?“ и „Как се почувствахте от това?“, за да може жертвата/свидетелят свободно да опише собствения си опит.

#### 7. Не налагайте своите мнения или решения

Съществена част от възстановяването е жертвата/свидетелят да се чувстват уверени и способни да влияят върху собствените си решения. Ролята на подкрепящия е да предоставя информация, подкрепа и увереност, за да даде сила на жертвата/свидетеля, но трябва да внимава да не се поддаде на склонността да се намесва и да взема решения от тяхно име. Вместо това, обсъдете какви възможности и предпочитания може да имат и ги насочете да изберат най-подходящия вариант в този момент. Понякога жертвите/свидетелите просто искат да споделят с някого как се чувстват и да изляят преживяното, вместо да получават много предложения за това какво трябва да правят по-нататък. Във връзка с наказателното производство жертвите/свидетелите може да нямат избор дали да свидетелстват или не, но може да има други начини да се насърчи тяхната автономност; например чрез използване на техники за заземяване, утвърждения или визуализации. Вашето успокояващо присъствие ще им помогне да преминат през този момент по най-добрия възможен начин. Ако смятате, че имате ценно предложение, от което жертвата/свидетелят би имал полза, попитайте лицето нещо като „Бихте ли искали да чуете моето предложение?“, преди да споделите мнението си.

#### 8. Насърчавайте, преразказвайте и обобщавайте

Когато разказват емоционален разказ за престъпление, жертвите/свидетелите понякога правят пауза по време на разказа. Ако започнете да говорите в този момент, рискувате да отклоните разказа или да ги възпрепятствате да споделят допълнителни подробности за преживяното. Вместо това, добър начин да ги насърчите нежно да продължат е да кажете нещо

като „Когато сте готови, моля, продължете“ или „Разбирам, моля, продължете“. По този начин показвате, че обръщате внимание и сте готови да проявите интерес, без те да се налага да сменят темата или да преминават нататък.

Парафразирането, или отразяването на казаното, означава да повторите думите на събеседника, за да покажете, че разбирате и че му обръщате внимание. Когато се прави правилно, това е много успокояващо, тъй като потвърждава пред жертвата/свидетеля, че следите разказа ѝ. Например, ако жертвата сподели, че се е изплашила, можете да я насърчите да продължи разказа си, като ѝ кажете нещо от сорта на: „Разбирам, изплашила си се.“

Обобщението е полезно, когато разговорът приближава края си. То обобщава казаното и ви позволява да представите обща картина на договореното, като същевременно дава възможност на жертвата/свидетеля да ви поправи, ако сте го разбрали погрешно. Ако сметнете за уместно, помолете жертвата/свидетеля да потвърди, че е съгласен с вашето обобщение. Фрази като „Разбирам от този разговор, че бихте искали да получите помощ за достъп до обезщетение, правилно ли е?“ им позволяват да добавят нещо допълнително или да поискат помощ по други въпроси. „Звучи, сякаш казвате...“ е друг начин да покажете на жертвата/свидетеля, че сте обърнали внимание, и да обобщите какво сте разбрали от разговора.

Като съдебен съпровождач е от жизненоважно значение да се обръща внимание както на вербалните, така и на невербалните сигнали, които могат да подскажат, че жертвата/свидетелят крие въпроси или чувства, които не знае как да изрази с думи. Жертвата/свидетелят може например да не иска да изглежда слаб или уязвим, или може да иска да изглежда по-запознат с наказателната съдебна система, отколкото е в действителност. По отношение на пълното въздействие на престъплението, жертвата/свидетелят може да изразява противоречиви емоции относно престъплението, което е преживял, или може дори да не осъзнава пълното въздействие на престъплението върху живота, мислите и поведението си. Задаването на отворени въпроси, основани на това, което може да е останало неказано, често кара лицето да се чувства подкрепено, забелязано и може да доведе до по-добро разбиране на неговата ситуация, така че да може да бъде предоставена възможно най-добрата подкрепа.<sup>109</sup> Както при повечето умения, активното слушане изисква практика, търпение и ангажимент към непрекъснато усъвършенстване. Чрез развиването на нашите умения за активно слушане подкрепящите лица ще бъдат в състояние по-добре да установят и поддържат смислени и подкрепящи взаимодействия с всяка жертва и свидетел, с които се срещат.

“ Невероятна подкрепа – тя ми помогна да се отърва от голяма част от тревожността си; без нея нямаше да се справя толкова добре тук.

Свидетел

## 6.5. Решаване на проблеми

Много жертви/свидетели изпитват смесени мисли и емоции след престъплението и във връзка с участието си в наказателното производство. Ежедневните задачи могат да изглеждат непреодолими и може да е трудно да се разбере какво е под контрола на жертвата и какво не е. Решаването на проблеми е проста техника, която помага на жертвите/свидетелите да проучат възможностите и следващите стъпки в собственото си възстановяване. Чрез обсъждане на възможностите и алтернативите, изброяване на предимствата и недостатъците на всяка възможност, жертвата/свидетелят получава възможност да взема решения и да си върне чувството за контрол по отношение на собствения си път към възстановяване и изборите в живота.

Техниките за решаване на проблеми обикновено се състоят от следните ключови стъпки:<sup>110</sup>

1. Опишете проблема
2. Определете конкретната цел, която жертвата/свидетелят иска да постигне

3. Направете мозъчна атака и запишете всички възможни варианти, без да ги оценявате
4. Оценете и определете предимствата и недостатъците на всеки вариант. Подредете ги по вероятност за успех в постигането на целта
5. Изберете един (или повече) от вариантите
6. Приложете варианта (вариантите)
7. Оценете успеха

По-долу следва практически пример за това как тази техника за решаване на проблеми може да се използва, за да се предостави подкрепа на жертва/свидетел в периода преди наказателното производство.

ТЕХНИКА ЗА РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ ПРИ ОКАЗВАНЕ НА ПОДКРЕПА НА ЖЕРТВА/СВИДЕТЕЛ	
Опишете проблема	Свидетелят се притеснява да се яви в съда
Формулирайте конкретна цел, която иска да постигне	Свидетелят иска да се чувства уверен, когато дава показания
Обсъдете и запишете всички възможни варианти, без да ги оценявате	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) да не се явяват на съдебния процес, като знаят, че той може да бъде отменен, отложен или че може да им бъде наложена глоба</li> <li>b) да поговори с прокуратурата дали има други свидетели по делото</li> <li>c) да подаде молба за специални мерки, за да свидетелства от друго място</li> <li>d) да поговори с лекар за получаване на болничен</li> <li>e) да присъства на посещение в съда</li> <li>f) да изготви план за безопасност – да се срещне с поддръжник рано в деня на съдебното заседание, да организира отделна чакалня</li> <li>g) организирайте грижи за децата по време на съдебния процес</li> <li>h) обмислете кой да придружава свидетеля в съда; приятел, член на семейството, съдебен поддръжник</li> </ul>
Оценете и определете плюсовете и минусите на всеки вариант. Избройте ги по ред на вероятния успех в постигането на целта	<p>След обсъждане на вариантите със свидетеля, вариант a) се изключва.</p> <p>Постигнато е съгласие, че варианти e) и ж) са най-вероятните за постигане на целта. Свидетелят обмисля и вариант в) като резервен вариант. Поддръжникът от съда се съгласява да говори с прокурора (вариант б).</p>
Изберете още една от възможностите	Насрочено е посещение в съда.
Изпълнете опцията/опциите	Подкрепящият се среща със свидетеля в рецепцията на съда и го развежда из съдебната сграда, чакалните и мястото, където свидетелят ще седне, за да даде показания в съдебната зала. По време на посещението в съда свидетелят се среща с прокурора, за да обсъдят дали има други доказателства по делото.
Оценете успеха	След като е видял съда и е получил потвърждение, че има други свидетели по делото, човекът се чувства спокоен и по-уверен. Две седмици преди съдебния процес е насрочена още една среща с подкрепящия в съда, за да се прецени как се чувства свидетелят в този момент и да се реши дали да се подаде молба за даване на показания от друго място.

## 6.6. Кратък наръчник за упражнения за успокояване

За жертви/свидетели, които изпитват силни емоционални реакции във връзка с наказателното производство или непосредствено преди да бъдат призовани в съдебната зала, може да бъде полезно близките им да им дадат кратки и практични съвети как да се справят със ситуацията. *Техниката за дефузия* може да намали въздействието на негативните мисли, като даде на жертвата/свидетеля повече пространство и увереност да осъзнае собствената си сила и да реши какво според нея е истинно и важно в живота ѝ. *Заземяването* е чудесен начин да се пренасочи фокусът от тревожни и страшни мисли към настоящия момент. Има много техники за дефузия и упражнения за заземяване, които могат да се правят навсякъде, по всяко време и без никакво оборудване. По-долу можете да намерите някои предложения, които могат да помогнат за успокояване на жертвите и свидетелите по време на стресови моменти в съда.

## Дефузия

- Когато жертвата/свидетелят има негативна или тревожна мисъл, лесно е да повярва, че тя е вярна и че най-лошият възможен сценарий, който си представя, е на път да се случи. Напомнете на жертвата/свидетеля, че негативният глас в главата му е просто мисъл – той не е това, което го определя. Той е съзнанието, което наблюдава мисълта, а не самата мисъл. В момента, в който жертвата/свидетелят престане да се идентифицира с мисълта, тя губи властта си над него.<sup>111</sup> Насърчете жертвата/свидетеля да създаде известно разстояние между себе си и негативните си мисли, като преформулира мисълта. Вместо да мисли „този процес ще бъде катастрофа, ще припадна в момента, в който видя насилника...“, преформулирайте я в „Имам мисъл, която ми казва, че този процес ще бъде катастрофа“. След като е създадена известна дистанция между жертвата и нейната мисъл, могат да бъдат зададени допълнителни въпроси като „Вярно ли е тази мисъл?“, „Полезна ли е тази мисъл?“, „Как би било, ако нямах тази мисъл?“. Насърчете жертвата да поеме дълбоко дъх и да се освободи от мисълта.
- Напомнете на жертвата/свидетеля, че мислите идват и си отиват. Понякога негативните мисли след престъпление са толкова силни и хаотични, че на жертвата може да ѝ е трудно да се справи с тях. Но вместо да се идентифицира с мисълта, насърчете жертвата просто да я наблюдава, без да се опитва да я коригира или променя. Опитът да се потискат или избягват мислите често ги прави по-силни, но като просто се признае мисълта, без да се идентифицира с нейното значение, тя може бавно да отmine, точно като облаците, които леко се носят по небето, или вълната, която се издига, преди да изчезне обратно в морето.
- Друг начин да се създаде дистанция и да се поставят под въпрос негативните мисли и тревоги е да се насърчи жертвата/свидетелят да си представи безкрайния поток от мисли като радиоканал в главата си. Когато възникнат страхове или притеснения, жертвите/свидетелите могат да неутрализират въздействието на мислите, като ги разглеждат като поредното токшоу по вътрешния им радиоканал, излъчващо предавания като: „Най-лошите сценарии“, „Страховитият час“, „Върховете на самосъжалението“, „Време за престъпления“, „Денят на страшния съд“, „Панел за безсмислено съжаление“, „Отчаяни времена“ или „Безнадежден анализ“.
- Затворете прозореца към миналото. Когато се замисля за миналото, жертвата/свидетелят често изпитва тъга, срам, съжаление, гняв или скръб във връзка с престъплението и неговите последствия. Когато мисли за бъдещето, жертвата/свидетелят може да изпитва стрес, тревога, страх или притеснение относно кръстосания разпит, как ще се справи, когато бъде принуден да се срещне с обвиняемия, какво ще се случи след съдебния процес или как изобщо ще успее да се върне към „нормален“ живот. Вследствие на престъплението и във връзка с наказателното производство жертвата може да почувства, че е невъзможно да следи мислите и емоциите си, което прави живота ѝ да изглежда хаотичен и непоносим. Насърчете жертвата/свидетеля да затвори времевия прозорец към миналото и бъдещето и да се фокусира единствено върху тук и сега. Какво се случва в този конкретен момент? Къде се намира човекът; какво прави в този момент; как изглежда стаята; какво вижда човекът около себе си; кой друг е присъстващ и т.н. Ако е полезно, можете също да предложите чаша вода, за да помогнете за връщане на фокуса към настоящия момент.
- Когато възникнат мисли или емоции, свързани със страх или тревога, насърчете жертвата/свидетеля да си представи тази мисъл/чувство като предмет. Помолете жертвата/свидетеля да си представи как изглежда тази мисъл/чувство – какъв е цветът, формата и размерът ѝ. Насърчете жертвата/свидетеля да си представи, че взима мисълта/чувството; как се усеща? Лепкаво/меко ли е, повърхността му груба/гладка ли е, колко тежи, студено/топло ли е на допир? Помолете жертвата/свидетеля да определи къде в тялото се намира мисълта/чувството и да постави ръката си там. Без да се опитвате да потискате или промените мисълта/чувството, поканете жертвата/свидетеля да поеме дълбоко дъх и да си представи, че въздухът циркулира около мисълта/чувството, създавайки пространство около него и облекчвайки натиска и тежестта му върху тялото на жертвата.

### Осъзнаване на дишането

- На жертвата/свидетеля се препоръчва да се концентрира върху всяко вдишване и издишване. Насърчете жертвата/свидетеля да наблюдава дишането си, без да се опитва да го променя по какъвто и да е начин. Например, може да се помоли човекът да усети как въздухът влиза през носа му и преминава през тялото му, изпълвайки белите дробове и корема, преди да се върне нагоре през гърлото и да излезе през устата.
- Друго полезно дихателно упражнение е дишането в кутия (с бавни и дълбоки вдишвания, вдишайте, като броите до 4; задръжте дъха си, като броите до 4; издишайте, като броите до 4; и задръжте дъха си, като броите до 4).
- Жертвата/свидетелят може да бъде насърчен да си представи, че дишането му е в любимия му цвят. Цветът навлиза в краката или белите дробове с всяко вдишване, а с всяко издишване се разпростира из цялото тяло, докато цялото му същество не бъде обгърнато от защитна аура, в която не могат да проникнат никакви негативни мисли или енергии. Това упражнение може да бъде разширено, така че визуализираната защитна аура да обхване съдебната зала, съдебната сграда, града, в който живее жертвата, или дори целия свят.
- При всяко вдишване жертвата/свидетелят се насърчава да си представи как от стъпалата му се простират силни и стабилни корени в земята, създавайки солидна основа и връзка дълбоко в земята. При всяко издишване жертвата/свидетелят се насърчава да си представи високи, буйни клони, простиращи се към небето, толкова високо, колкото човекът пожелае. Чрез това упражнение жертвата/свидетелят става част от всеобхватната вселена, поддържан от силни корени, простиращи се към пулсиращата сила на земното ядро, и широко разперени ръце, свързващи човека с останалата част от космоса.



### Сканиране на тялото

- Жертвата/свидетелят се насърчава да фокусира вниманието си върху една част от тялото си наведнъж, започвайки от върха на главата и спускайки се надолу през лицето, шията, раменете, ръцете и така нататък, докато стигне до стъпалата на краката си.
- По време на сканирането на тялото жертвата/свидетелят може да бъде насърчен да си представи, че сканирането действа като релаксация на различните части на тялото; алтернативно жертвата/свидетелят може да си представи сканирането като лента от енергия/светлина, която се движи по една част от тялото наведнъж, носейки сила и енергия.
- Жертвата/свидетелят може също да бъде насърчен да забележи дали изпитва напрежение в определени части на тялото си и, ако е така, да вдъхне допълнителна енергия и лечебна топлина в тази част, докато напрежението не отшуми.

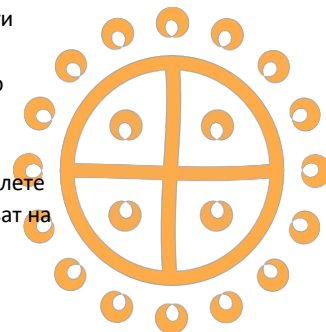
### Сетивата

- На жертвата/свидетеля се препоръчва да насочи вниманието си към различните си сетива (зрение, слух, обоняние, вкус и осезание). Например, помолете го да се съсредоточи върху усещането за стола под себе си и да опише как се чувства. Мек/твърд? Гладък/грапав? Помолете го да сложи ръцете си на масата пред себе си и да опише как се чувства. Студена/топла? Какви цветове вижда в стаята? Чува ли нещо? Нека отпие глътка от чашата си – какъв е вкусът на течността? Топла/студена? Насърчете жертвата/свидетеля да не прави никакви преценки за това, което преживява, а само да отбелязва и описва (мълчаливо или на глас), независимо дали преживяването е добро или лошо.

- „5-4-3-2-1“ е техника, при която жертвата/свидетелят се насърчава да се съсредоточи върху разпознаването и описанието на 5 възприятия/елемента за всеки от сетивата, например 5 неща, които вижда, след това 5 неща, които чува, 5 неща, които усеща и т.н. Всяко възприятие/елемент трябва да се опише възможно най-подробно, без да се дава оценка или да се преценява дали е добро/лошо, приятно/неприятно. След като идентифицира 5 впечатления за всеки от сетивата, лицето се моли да идентифицира 4 впечатления за всеки от сетивата, последвани от 3, 2 и накрая 1 впечатление. Напомнете на жертвата да диша по време на упражнението.
- Едно предложение е съдебните придружители да предлагат на жертвите/свидетелите, които изпитват тревога, нещо, което да държат в ръка, например пакетче салфетки или успокояващ/окуражаващ предмет, като камъче с вдъхновяващ надпис. Когато жертвата/свидетелят стисне предмета в ръката си, тя ще си припомни, че не е сама и че придружителят е до нея, което ще ѝ даде чувство на сила и утеха по време на цялото съдебно заседание.

### Визуализация

- Жертвата/свидетелят се насърчава да визуализира най-добрата версия на себе си, чувствайки се силен и уверен по време на наказателното производство. Ако има конкретна част от съдебния процес, която ги тревожи, например даването на показания, насърчете ги да си представят, че се чувстват уверени, силни и способни, докато дават показания или са подложени на кръстосан разпит в съда. Насърчете ги да си представят колкото се може повече подробности. Какво носят; как изглеждат, когато влизат в съдебната зала; къде седят/стоят; как  
Как се чувстват, когато са уверени и силни; какво казват; как се държат? Накрая помолете жертвата/свидетеля да се освободи от всякакви мисли и чувства, които не съответстват на тази силна и уверена версия на себе си.



### Положителни афирмации

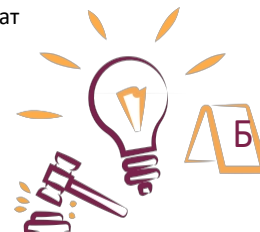
- Доказано е, че положителните афирмации оказват силно положително въздействие, когато се повтарят редовно.<sup>12</sup> Жертва/свидетел който изразява страхове, опасения или притеснения във връзка с наказателното производство, може да бъде насърчен да преформулира страховете си в една или повече положителни афирмации, които да повтаря на себе си, препрограмирайки страха си в сила и устойчивост. Например:
- Ако жертвата/свидетелят се притеснява да свидетелства в съда, неговите положителни афирмации могат да бъдат: „Аз съм силен“, „Аз съм способен“, „Мога да се справя“, „Ще се представя отлично“, „Аз съм важен и моите мисли и чувства имат значение“
- На жертвата, която се страхува да се срещне с обвиняемия, може да се предложи да си измисли утвърждаващи изречения като: „Аз съм силна“, „Щастието ми не зависи от другите“, „От това ще излезе само добро“, „Всичко ще бъде наред“, „Куражът ми е по-силен от страха ми“
- Други полезни положителни афирмации могат да бъдат: „Това е само мисъл, а мисълта може да се промени“, „Днес е нов ден“, „Освобождавам се от всички тревоги и страхове, които изчерпват енергията ми“, „Освобождавам се от това, което не мога да контролирам“, „Позволявам си да бъда щастлив и обичан“, „Аз съм в безопасност“, „Позволявам на мислите си да бъдат спокойни и мирни“, „Освобождавам се от миналото, то вече няма власт над мен“, „Нежно водя ума и тялото си към състояние на равновесие“, „Не съм сам“, „Обичам и приемам себе си и изборите си“, „Освобождавам се от страха, съмненията и вината“, „Никой няма власт над мен, защото аз съм единственият мислител в ума си“, „Приемам всеки ден такъв, какъвто е“, „Позволявам и прегръщам новите начала в живота си“, „Избирам да

„да виждам, усещам и чувам само доброто в живота“, „мога да се справя с всичко, което ми се случи“

При подготовката за участието им в наказателно производство може да е полезно поддръжниците да работят с жертвата/свидетеля, за да съставят и запишат една или повече афирмации, които им се струват подходящи. Насърчете жертвата/свидетеля да практикува тези афирмации у дома (тихо или на глас), като може да ги вземе със себе си, за да му осигурят спокойствие, подкрепа, сила и насърчение по време на престоя му в съда.

## 6.7. Кратък наръчник преди даване на показания в съда

Когато подкрепяте жертви/свидетели, които са нервни, уплашени или притеснени от идеята да свидетелстват в съда, може да е полезно да им дадете конкретни съвети за това какво да имат предвид и какви са възможностите им, докато са в съдебната зала, например:



**Кажете истината.** Най-важната част от даването на показания е да се каже истината. Това означава, че жертвата/свидетелят трябва да опише всичко, което се е случило, с колкото се може повече подробности, без да украсява, променя или пропуска нищо.

**Отделете необходимото време, когато отговаряте на въпроси.** Жертвата/свидетелят трябва да слуша внимателно всеки въпрос и да изчака до края на въпроса, преди да отговори. Моля, напомнете им да не се бързат и да отделят необходимото време, за да формулират отговора си. За да се уверите, че съдът улавя цялата предоставена информация, моля, насърчете жертвата/свидетеля да говори бавно и спокойно, когато отговаря на зададените въпроси.

**Отговаряйте само на зададените въпроси.** Жертвата/свидетелят не трябва да се опитва да предвиди какви отговори, според него, би искал да чуе съдът, нито да се опитва да угоди на задаващия въпросите, като предоставя информация за събития, с които не е запознат.

**Не отговаряйте на въпроси, които не разбирате напълно.** Ако жертвата/свидетелят не е сигурен или не разбира смисъла на даден въпрос, той трябва да помоли въпросът да бъде преформулиран с други думи. Никога не предполагайте какво означава въпросът, без да поискате разяснение.

**Нормално е да се забравя.** Ако жертвата/свидетелят се притеснява, че трябва да си спомни всяка малка подробност от събитието, за да не даде лъжливи показания, напомнете му, че е нормално да се забравя. Може да бъде особено трудно да се регистрират и припомнят подробности в ситуации, в които човекът е бил стресиран или уплашен, като например по време на извършването на престъпление. Ако е имало дълго забавяне между престъплението и съдебния процес, жертвата/свидетелят може да не е в състояние да си спомни толкова подробности в съда, колкото е могъл по време на първия разпит в полицията. Това е нормално и е начинът, по който работи човешкият мозък.

**Кажете, ако не знаете.** В съда от жертвата/свидетеля ще бъде поискано да опише това, което си спомня от престъплението. Моля, имайте предвид, че даването на показания не е тест за памет и няма правилни или грешни отговори. Ако лицето не може да си спомни или не знае отговора на даден въпрос, просто трябва да го каже. Никога не измисляйте отговор само за да отговорите на въпроса.

**Вие не свидетелствате „срещу“ никого.** От жертвата/свидетеля ще бъде поискано само да обясни какво е видял, чул или знае за инцидента, което не означава, че е „на страната“ на някого. Това е особено важно да се подчертае в случаи на домашно насилие или в ситуации, когато свидетелят е член на семейството или приятел както на обвиняемия, така и на жертвата.

**Вие не сте обвинени в нищо.** Понякога жертвата/свидетелят се чувства толкова притеснен от съдебния процес, че започва да се чуди дали не е направил нещо нередно. Успокойте жертвата/свидетеля, че това не е така – единственият обвиняем е подсъдимият.

**Не се страхувайте да повторите всички подробности, които си спомняте.** Всяка информация, предоставена от жертвата/свидетеля, може да играе важна роля за разкриването на случилото се, независимо колко незначителни могат да изглеждат подробностите. Ако, за да опише случилото се, жертвата/свидетелят трябва да използва обиден език, като псувни, обиди, нецензурни изрази или унизителни думи, използвани от подсъдимия по време на престъплението, той трябва да го направи.

**От вас не се очаква да определите изхода на делото или да осъдите някого.** Важно е да напомните на жертвата/свидетеля, че той/тя не носи отговорност за решението на съда. Отговорността за постановяване на присъда по делото е на съда, а жертвата/свидетелят просто предоставя информация на съда, за да може да бъде взето правилното решение.

**Не сте сами.** Често по делото има няколко свидетели или други видове подкрепящи доказателства; обвиняемият рядко бива осъден въз основа на показанията на една-единствена жертва/свидетел.

**Винаги може да имате подкрепящ човек до себе си.** Ако жертвата/свидетелят желае, подкрепящ човек от съда може да изчака с него преди началото на съдебното заседание и да влезе в съдебната зала за морална подкрепа. Ако жертвата/свидетелят се чувства тревожен или притеснен, той може да погледне към подкрепящия човек, за да си припомни, че не е сам.

**Избягвайте зрителния контакт.** Някои жертви/свидетели се притесняват от зрителния контакт в съдебната зала. Напомнете им, че не е необходимо да гледат директно към съдията, обвиняемия или който и да е свидетел, участващ в съдебния процес. Вместо това жертвата/свидетелят може да избере да гледа към картина или точка точно над съдията, ако това им е по-лесно и облекчава притесненията им. Можете дори да помогнете на жертвата/свидетеля да определи такава точка по време на посещенията им в съда.

**Възможно е да ви зададат един и същ въпрос повече от веднъж.** Кажете на жертвата/свидетеля, че това не означава, че първият отговор е бил „грешен“ или че съдът търси друг отговор. Това също не означава, че не им вярват или че ги считат за ненадеждни.

**Естествено е да се чувствате нервни, уплашени или да ви се плаче.** Участието в наказателно производство и отговарянето на въпроси често е трудно, тъй като принуждава жертвата/свидетеля да се върне на мястото на престъплението и да си спомни неща, които би искал да забрави и да „изтрие“ от паметта си. Поради това даването на показания може да предизвика различни емоционални реакции – например жертвата/свидетелят може да започне да плаче, да трепери или да изпитва затруднения да се изрази и да опише преживяното с думи. Напомнете на лицето, че никога не трябва да се срамува от реакциите си, тъй като това е нормална реакция към често необичайната ситуация на участие в наказателно съдебно производство. Някои въпроси могат да му причинят особена тревога, особено ако жертвата/свидетелят усеща, че разказът му за събитията се оспорва или че реакцията му не се уважава. Кажете му да има предвид, че това може да е част от защитната стратегия на подсъдимия, затова трябва да се опита да запази спокойствие и да не позволява това да го засегне.

**Помолете за почивка.** Понякога даването на показания и кръстосаният разпит отнемат много време, или жертвата/свидетелят може да се почувства претоварен от преживяното. При необходимост жертвата/свидетелят трябва да помоли съда за почивка, салфетка или чаша вода, за да се успокои, преди да продължи.

**Не се страхувайте от подсъдимия и не позволявайте присъствието му да ви възпрепятства.**

Много жертви/свидетели се чувстват притеснени от присъствието на подсъдимия, когато дават показания. Напомнете на жертвата/свидетеля, че не е длъжен да гледа подсъдимия и че вместо това може просто да гледа лицето, което задава въпроса. Ако жертвата/свидетелят смята, че е невъзможно да даде най-добрите си показания, докато обвиняемият е в същата стая, моля, посъветвайте го да говори с компетентния специалист по наказателно правосъдие и да поиска специални защитни мерки. Съдията може например да поиска от обвиняемия да напусне залата, докато жертвата/свидетелят дава показания, или да позволи на жертвата/свидетеля да даде показания чрез видео връзка от друго място.

**Свидетелите могат да останат в съдебната зала.** След като приключи с показанията си, свидетелят може да напусне съдебната зала или да остане, за да наблюдава останалата част от съдебния процес от публичната галерия. Той обаче не може да разказва за показанията си или за преживяното на други свидетели, които все още не са дали показания.

**Заплашването, изнудването или опитите да се попречи на жертвата/свидетеля да даде показания са незаконни.**

Ако жертвата/свидетелят смята, че някой го е заплашвал, изнудвал или се е опитал да го нападна, както и някой от членовете на семейството му, с цел да го накара да промени показанията си или да му попречи да даде показания, това трябва незабавно да бъде съобщено на полицията, а съдът трябва да бъде уведомен. Всякакви заплахи, актове на насилие или отмъщение след приключването на съдебния процес трябва незабавно да бъдат съобщени на полицията.

**Присъдата може да бъде обявена същия ден или няколко седмици по-късно.** След като всички свидетели са дали показания и всички доказателства са представени, съдът ще се събере на съвещание, преди да произнесе окончателната си присъда. Присъдата може да бъде обявена същия ден; в деня, в който журито е взело решение; или съдията може да определи по-късна дата, на която присъдата ще бъде обявена.

**Ако подсъдимият бъде оправдан,** това не означава, че съдията/съдебните заседатели не са повярвали на показанията на жертвата/свидетеля или че те са допуснали грешка. Оправдателната присъда не е равнозначна на невиновност – тя означава, че представените по време на съдебния процес доказателства не са били достатъчни, за да се докаже пред съда без разумно съмнение, че подсъдимият е извършил престъплението по начина, описан от прокуратурата. Прокуратурата може да обжалва присъдата.

“ Всички са подложени на различна степен на напрежение по време на наказателния процес и затова е важно хората да се чувстват подкрепени. Усецането за подкрепа и ефектът от тази подкрепа са еднакво важни – те са

свързани.”

Прокурор



## 7. ОЦЕНКА И ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО

По-добрата достъпност на висококачествена подкрепа в цялата система на наказателното правосъдие ще помогне на жертвите и свидетелите да се чувстват по-добре информирани, по-спокойни, по-сигурни и по-уверени в способността си да участват в наказателния процес и да получат достъп до правосъдие след престъплението. В резултат на изграждането на капацитет за подкрепа в съда проектът COVIS гарантира, че предоставяните услуги ще отговарят по-добре на нуждите на жертвите/свидетелите на престъпления; ще подкрепят тяхната устойчивост и благополучие по време на наказателния процес; и ще им дадат възможност да преодолеят негативните последици от престъплението. Чрез събиране на експертен опит от цяла Европа и споделяне на знания и най-добри практики за създаване и предоставяне на съдебна подкрепа, проектът допринася за подобряване на прилагането на правата на жертвите и способността им да се възползват от тези права на практика.

Една от целите на проекта е да се подобри разбирането за качеството и въздействието на съдебната подкрепа за жертви и свидетели, както за отделните ползватели на услугите, така и за системата на наказателното правосъдие като цяло. Чрез по-доброто задоволяване на нуждите на всички жертви и свидетели, призовани да дадат показания в наказателно производство, съдебните услуги за подкрепа спомагат за минимизиране на риска от вторична виктимизация; укрепват способността на жертвите и свидетелите да предоставят най-добрите си показания; и по този начин подпомагат ефективното и справедливо правораздаване в областта на наказателното правосъдие.

### 7.1. Показатели за оценка на съдебната подкрепа

Чрез настоящото ръководство проектът COVIS определи основните ценности и оперативни практики, които са част от европейските най-добри практики за добре функциониращи и висококачествени съдебни служби за подкрепа. За да се гарантира, че службите за подкрепа на жертвите отговарят на нуждите на жертвите и свидетелите във връзка с наказателните производства, е важно съдебните служби за подкрепа постоянно да оценяват предоставяната от тях подкрепа. Друг важен аспект на оценката и осигуряването на качеството е да се гарантира, че съдебните служби за подкрепа изпълняват своите организационни цели и задачи.

Като част от непрекъснатия процес по осигуряване на качеството, мениджърите на съдебната подкрепа се насърчават редовно да преразглеждат предоставянето на оперативните услуги и начина, по който изпълняват поставените цели. Цикълът на осигуряване на качеството често се състои от 4 основни етапа: <sup>113</sup>

1. Планиране
2. Изпълнение
3. Оценка
4. Преглед и настройка

Основният фокус на съдебните служби за подкрепа винаги трябва да бъде благосъстоянието на жертвата/свидетеля, така че вътрешните процеси и организационните структури трябва да бъдат оформени по начин, който позволява възможно най-доброто

оказване на подкрепа. При оценяването на предоставянето на съдебни услуги за подкрепа следователно трябва да се обърне внимание както на начина, по който услугата за подкрепа отговаря на нуждите на жертвите/свидетелите и сътрудничи с партньорските агенции в областта на наказателното правосъдие (външен фокус), така и на това как нейната организационна структура и процеси улесняват предоставянето на висококачествени услуги (вътрешен фокус).

Следните показатели и характеристики представляват предложения, които могат да се използват при оценката на съдебните услуги за подкрепа или като част от текущите процедури за осигуряване на качеството. Можете свободно да адаптирате темите или да изберете области, които представляват особен интерес за вашата страна.



## 1. Предоставяне на услуги за подкрепа в съда

- a) Информация за подкрепата** – как жертвите/свидетелите се информират, че е налична подкрепа в съда, знаят ли за наличната подкрепа, преди да пристигнат в съда?
- b) Препращане** – как службата за подкрепа в съда се информира за жертвите/свидетелите, които присъстват на наказателното производство, какъв вид механизъм(и) за препращане е(са) въведен(и), кога/къде се получава препращането, включва ли препращането всички жертви/свидетели?
- c) Първи контакт** – кога, как и от кого на жертвите/свидетелите се предлага достъп до съдебна подкрепа, какъв е срокът за установяване на контакт с жертвите/свидетелите?
- d) Оценка на индивидуалните нужди** – как подкрепата се адаптира, за да отговори на индивидуалните нужди? Какви инструменти се използват, преразглеждат ли се и актуализират ли се редовно оценките на нуждите?
- e) Какви видове съдебни услуги за подкрепа се предлагат**
- i - Информация** – подпомагане на жертвата/свидетеля да се ориентира и да разбере как функционира наказателната съдебна система, как протича съдебният процес, както и какви са ролята и правата им в качеството им на жертви/свидетели
  - ii - Емоционална подкрепа** – осигуряване на увереност, утеха, насърчение и подкрепа за подобряване на благосъстоянието на жертвата/свидетеля и укрепване на способността им да дадат най-добрите си показания. Това може да включва предоставяне на морална подкрепа и придружаване в съдебната зала
  - iii - Практическа помощ** – възстановяване на разходи, искове за обезщетение, насочване към съответните институции
  - iv - Мерки за безопасност** – могат да включват предоставяне на насоки и указания за жертви/свидетели, които желаят да подадат молба за специални мерки за защита, обособяване на помещения за даване на показания по телефона или чрез видеовръзка, осигуряване на отделни чакални/зони, поддържане на връзка с персонала по сигурността на съда, придружаване на жертвите по алтернативни маршрути, за да се сведе до минимум рискът от среща с обвиняемия, както и подпомагане за повишаване на чувството за безопасност и благополучие на жертвата/свидетеля
  - v - Осигуряване на участието на жертвите/свидетелите и правото им да бъдат изслушани** – съгласуване на интересите на жертвите/свидетелите по отношение на мястото и начина на даване на показания, подчертаване на необходимостта от специални мерки за осигуряване на участието, подкрепа при изготвянето и представянето на изявления за въздействието върху жертвите
  - vi - Посещение в съда** – предоставя възможност за посещение в съда, за да се разгледат чакалните и мястото, където жертвата/свидетелят ще седне, за да даде показания, с цел да се създадат реалистични очаквания за това какво да се очаква по време на съдебния процес и да се сведе до минимум рискът от вторична виктимизация. Посещението в съда също така дава възможност на жертвите/свидетелите да задават въпроси, да получат информация и емоционална подкрепа
  - vii - Контакт с органи и организации на наказателното правосъдие** – получаване на актуална информация по делото, предаване на предпочитанията на жертвата/свидетеля във връзка с производството на органи на наказателното правосъдие, като прокуратурата или съдебния персонал, или насочване на жертвите/свидетелите към подходящи (подкрепящи) услуги извън сградата на съда
- f) Кой може да ползва съдебните услуги за подкрепа**
- i - Жертви/свидетели/членове на техните семейства/техните приятели/други**
  - ii - Налична ли е съдебна подкрепа, независимо от категорията на престъплението?**
  - iii - Предоставя ли се съдебна подкрепа, независимо от статута на жертвата/свидетеля в наказателното производство?**
- g) Национално покритие** – има ли равен достъп до качествена съдебна подкрепа в цялата страна, независимо от това къде живее жертвата/свидетелят или кой съд разглежда делото?
- h) Различни методи за подкрепа** – лична, по телефона, по електронна поща, чрез текстови съобщения, дигитална/онлайн подкрепа, съобразена и предлагана в съответствие с предпочитанията на жертвата/свидетеля?
- i) Времеви рамки за съдебна подкрепа** – предлага ли се подкрепа преди, по време и/или след наказателното производство?
- j) Методики за подкрепа** – структурирана ли е подкрепата въз основа на конкретна методика? Ако да, как се прилага тази методика в рамките на услугата за подкрепа, какво обучение и материали се предоставят на персонала/доброволците, как се проследява прилагането на методиката?

- k) **Предварителна резервация или посещение без предварителна уговорка** – *предлага ли се подкрепа в съда по всяко време или жертвите/свидетелите трябва да я резервират предварително? Ако се изисква резервация, какъв е процесът за предварително резервиране на подкрепа*

и как жертвите/свидетелите се информират за процеса? Ако се приемат посетители без предварителна резервация, как се оценяват нуждите от подкрепа и как се осигурява достатъчен брой подкрепящи лица?

- l) Местоположение на службата за подкрепа в съда** – разполага ли службата за подкрепа в съда с офис в сградата на съда, който е отворен, когато съдът заседава, или службата за подкрепа се намира извън сградата на съда, а персоналът/доброволците присъстват в съда само когато е необходимо/е направена резервация? Ако е така, как те знаят кога е необходима подкрепа?
- m) Видимост на съдебната подкрепа в съда** – как се осигурява видимостта, ясно ли е обозначена службата за подкрепа и нейното местоположение и лесно ли се намира от жертвите/свидетелите, които не знаят за нейното наличие, преди да пристигнат в съда?
- n) Разумни приспособления за осигуряване на достъп до подкрепа за всички жертви/свидетели** – каква информация, инструменти, обучение и методики са на разположение и как се адаптират и предоставят услугите за подкрепа, за да се избегне дискриминацията?

## 2. Структура на съдебните услуги за подкрепа

- a) Организационни ценности, стратегически цели и задачи** – как се определят, оценяват и актуализират те, какви са дългосрочните и краткосрочните цели на организацията?
- b) Организационна структура** – има ли една единствена съдебна услуга за подкрепа или мрежа от услуги за подкрепа?
- c) Вид на субекта, предлагащ съдебна подкрепа** – гражданско общество, публичен сектор, частен сектор? Как услугата сътрудничи/взаимодейства с органите на наказателното правосъдие, за да улесни по най-добър начин успешното предоставяне на съдебна подкрепа?
- d) Подход, ориентиран към жертвата** – как службата за подкрепа гарантира подход, ориентиран към жертвата, както при предоставянето на услугите, така и при вътрешните процеси на вземане на решения?
- e) Услуги за подкрепа на жертви и свидетели, съобразени с преживената травма** – какви инструменти, организационни механизми и обучение на персонала/доброволците са на разположение, как ръководството дава пример с поведението си?
- f) Персонал** – брой на персонала, набиране, процес на проверка, изисквани квалификации, основно обучение, продължаващо обучение, изисквания за годишна оценка и преглед?
- g) Доброволци/поддръжници** – брой доброволци, набиране, процес на проверка, изисквани квалификации, ангажираност във време (минимален брой часове/седмично и/или минимален брой месеци, посветени на услугата), основно обучение, продължаващо обучение, изисквания за годишна оценка и преглед?

## 3. Управление

- a) Управление на съдебната служба за подкрепа**
  - i** - Брой ползватели на услугата годишно – как се събират и проследяват данните?
  - ii** - Брой на персонала/доброволците годишно – как се изчислява броят на необходимия помощен персонал/доброволците спрямо броя на ползвателите на услугата?
  - iii** - Координация на персонала и доброволците за съдебна подкрепа в цялата страна – съвместни събития, общи стандарти за качество, обучение, редовни срещи, учебни посещения, обмен на добри практики, вдъхновение и мотивация, изграждане на екип и чувство за цел
  - iv** - Финансово управление – процеси на вземане на решения (кой може да взема решения по какви въпроси), разходни лимити, надзор, изисквания за одит и отчитане
  - v** - Процедури и протоколи за вземане на решения – кой може да взема решения относно съдебната подкрепа, как се включват, консултират и информират служителите/доброволците на службата за съдебна подкрепа, какви са процедурите за изпълнение?
- b) Законодателни изисквания** – какви законодателни изисквания трябва да спазва службата за съдебна подкрепа, какви са изискванията за отчитане и надзор?
- c) Изисквания за финансиране** – как се финансира службата за съдебна подкрепа? Има ли дългосрочни

договори за финансиране, изисквания за търгове, годишни споразумения за финансиране, договори за услуги и изисквания за отчитане?

- d) Изпълнителен съвет** – кой осъществява надзор над съдебната служба за подкрепа? Какви са процедурите за набиране на персонал, процесът на проверка, изискваните квалификации, изискваното времево ангажиране (минимален брой часове на седмица и/или минимален брой месеци, посветени на службата), основното обучение, продължаващото обучение, изискванията за годишна оценка и преглед? Каква информация се изисква за вземането на решения относно съдебната подкрепа, как се проследяват, споделят и прилагат техните решения в цялата служба за подкрепа?
- e) Система за управление на случаите** – как се регистрират и проследяват отделните случаи и контактите с ползвателите на услугата? Как се препращат случаите вътрешно в рамките на услугата за подкрепа? Как системата за управление на случаите спазва изискванията на Общия регламент за защита на данните (GDPR) и колко често се актуализират разпоредбите по GDPR и за поверителност?
- f) Надзор и стратегически контрол** – трябва ли службата за съдебна подкрепа да спазва критерии, определени от орган за надзор и преглед? Има ли омбудсман за жертвите или друг орган, който извършва редовни прегледи?
- g) Осигуряване на качеството** – как се измерва въздействието на съдебната подкрепа върху ползвателите на услугата и системата на наказателното правосъдие? Какви са процедурите за обратна връзка от ползвателите, редовните оценки (в какъв срок) спрямо установени стандарти за качество, сравнителен анализ, партньорска проверка, планове за подобрение? Как съдебната служба за подкрепа постига целите си за минимизиране на риска от вторична виктимизация, насърчаване на благосъстоянието на жертвите/свидетелите и минимизиране на отрицателното въздействие на престъпността?
- h) Вътрешни политики и стандарти за предоставяне на услуги** – какви вътрешни политики и стандарти са въведени, за да се гарантира висококачествена съдебна подкрепа и добре функционираща организация? Това може да включва национални минимални стандарти, споразумение за поверителност за целия персонал/доброволците, принцип на недискриминация (при контакти с ползвателите на услугите, персонала и доброволците), политики за защита на децата и политики за работа с уязвими възрастни. Липсват ли някакви политики? Какъв е процесът за преразглеждане и актуализиране на съществуващите политики?
- i) Обучение** – какво обучение се предлага на персонала/доброволците, за да се гарантират уменията и актуалната информация, необходими за предоставяне на съдебна подкрепа?
- j) Оценка на персонала/доброволците** – знаят ли персоналят/доброволците какво се очаква от тях, има ли ясно определени роли и отговорности, как се следи за изпълнението на очакванията?
- k) Удовлетвореност на персонала/доброволците** – как услугата осигурява мотивацията и задържането на персонала/доброволците, текущи прегледи и взаимодействие с персонала/доброволците, отворена и подкрепяща работна среда за предложения и подобряване на услугата, национални награди за заслуги и признание, политика за сигнализиране на нередности?
- l) Подкрепа за поддръжниците** – какви мерки съществуват за минимизиране на емоционалното изтощение и вторичната травма при персонала/доброволците? Има ли подкрепа от колеги или професионално консултиране?
- m) Процедури за подаване на жалби** – как жалбите и опасенията могат да бъдат изтъквани както от ползвателите на услугата, така и от персонала/доброволците, как се разглеждат опасенията, как се решават проблемите и каква обратна връзка се предоставя на жалбоподателя?

#### 4. Работа на терен

- a) Външно възприятие и познания за съдебната подкрепа** – как се възприема службата за съдебна подкрепа от системата на наказателното правосъдие във вашата страна? Получава ли службата необходимото уважение? Като ключови партньори за доброто функциониране на службата за съдебна подкрепа, запознати ли са съдиите, прокурорите и другите съдебни специалисти с нейното съществуване?
- b) Дейности за застъпничество** – участва ли службата за съдебна подкрепа в публични политики на жертвите, представлява ли гласа на жертвите в публични дебати, коментира ли обществени въпроси, участва ли в законодателни консултации?

- с) Дейности за повишаване на осведомеността** – какви дейности за повишаване на осведомеността се предприемат, за да се информират жертвите/свидетелите, партньорските агенции и широката общественост за наличните съдебни услуги за подкрепа, как жертвите/свидетелите могат да получат достъп до подкрепа или да бъдат насочени към нея, както и за стойността и въздействието на съдебната подкрепа? Какви материали за повишаване на осведомеността са разработени за ключовите агенции в наказателното правосъдие?
- d) Обучителни дейности** – предлага ли службата за подкрепа към съда обучение на агенциите за наказателно правосъдие, лицата, вземащи решения, външните служби за подкрепа и други заинтересовани страни относно стойността и важността на подкрепата към съда?

## 7.2. Обратна връзка от потребителите

Проектът COVIS предоставя знания, материали и инструменти за създаване и предоставяне на качествени съдебни услуги за подкрепа. За да се гарантира, че предоставянето на подкрепа отговаря на нуждите на жертвите/свидетелите, участващи в наказателни производства, един от резултатите на проекта е инструмент за измерване на въздействието, който има за цел да идентифицира:

- Въздействието на съдебната подкрепа върху благосъстоянието на жертвата/свидетеля; и
- Въздействието на услугите за подкрепа в съда върху системата на наказателното правосъдие като цяло, включително наказателните производства и работата на органите на наказателното правосъдие

### 7.2.1. Показатели за измерване на въздействието на съдебните услуги за подкрепа

За да се измерят въздействието и ползата от съдебните услуги за подкрепа в двете посочени по-горе области, инструментът за измерване на въздействието на COVIS включва следните показатели:

#### 1. Въздействие на подкрепата върху благосъстоянието на жертвите и свидетелите

- a. жертвите/свидетелите се чувстват третирани с достойнство и уважение
- b. жертвите/свидетелите се чувстват по-добре информирани за наказателната съдебна система и своята роля в наказателното производство
- c. жертвите/свидетелите се чувстват по-спокойни/по-уверени
- d. жертвите/свидетелите се чувстват по-безопасни
- e. жертвите/свидетелите се чувстват подкрепени и успокоени
- f. жертвите/свидетелите се чувстват по-способни да участват в наказателната съдебна система
- g. жертвите/свидетелите да се чувстват по-способни да дадат най-добрите си показания
- h. нуждите на жертвите/свидетелите са задоволени и въпросите им са получили отговор
- i. жертвите/свидетелите биха препоръчали съдебната служба за подкрепа на други хора

#### 2. Въздействие на подкрепата върху наказателната съдебна система

- a. жертвите/свидетелите изглеждат по-спокойни/по-уверени
- b. жертвите/свидетелите дават по-качествени показания
- c. по-малко отменени и отложени заседания поради неявяване на жертви/свидетели
- d. жертвите/свидетелите изглеждат по-добре информирани за правата си
- e. жертвите/свидетелите изглеждат по-способни да упражняват правата си
- f. жертвите/свидетелите имат по-добро разбиране за това как функционира наказателното производство, което от своя страна намалява риска от вторична виктимизация
- g. жертвите/свидетелите са по-склонни да подадат сигнал за престъпление или да дадат показания в съда отново
- h. услугите за подкрепа, предоставяни от съда, правят работата на партньорските агенции в областта на наказателното правосъдие по-ефективна

### 7.3. Методи за събиране на данни

В рамките на проекта COVIS бяха разработени четири инструмента за събиране на данни. За целите на събирането на количествени данни бяха разработени две отделни анкети; едната анкета беше насочена към ползвателите на услуги, а другата – към професионалистите в областта на наказателното правосъдие. За събирането на качествени данни бяха разработени въпроси за две отделни полуструктурирани интервюта; един шаблон за интервю, който да се използва при интервюирането на ползвателите на услуги, и един, който да се използва при интервюирането на професионалистите в областта на наказателното правосъдие. За да се сведе до минимум рискът от повторна виктимизация, въпросите за интервюто с ползвателите на услуги бяха формулирани така, че да наподобяват сесия за подкрепа. Освен обсъждането на опита на жертвата/свидетеля при получаване на съдебна подкрепа, въпросите засягаха тяхното текущо благосъстояние след участието им в наказателнопроцесуален процес; евентуални останали нужди от подкрепа; и евентуален интерес към достъп до допълнителна подкрепа. Предвид факта, че ползвателите на услугите бяха интервюирани по телефона, се препоръчва интервютата да се провеждат от специалисти с познания за съдебните услуги за подкрепа, които също така имат опит в предоставянето на телефонна подкрепа на жертви и свидетели на престъпления.

#### 7.3.1. Резултати от пилотното прилагане на инструмента за измерване на въздействието на COVIS

Инструментът за измерване на въздействието COVIS беше тестван в Швеция и Португалия с цел да се оцени ефектът от услугите за подкрепа, предоставяни в съдебните институции в тези две държави. Отговорите както от ползвателите на услугите, така и от партньорите в системата на наказателното правосъдие ясно потвърдиха, че услугите за подкрепа и в двете държави оказват значително положително въздействие и са от голяма полза за жертвите и свидетелите във връзка с наказателните производства. В резултат на съдебната подкрепа, която получиха, жертвите/свидетелите се почувстваха по-добре информирани, по-спокойни, по-сигурни, подкрепени и по-уверени във връзка с наказателните производства, което увеличи способността им да се справят с процеса и укрепи способността им да предоставят най-добрите си доказателства. Това от своя страна предостави на съда най-добрата основа за присъдата му и по-безопасен и по-ефективен процес на наказателното правосъдие за всички. В настоящото ръководство сме включили цитати от жертви, свидетели, прокурори и съдии като част от оценката на въздействието, за да документираме техните лични мнения и преживявания във връзка с услугите за подкрепа в съда.

Много от жертвите/свидетелите заявиха по време на проучването, че това, което най-много ще им остане в спомена, когато погледнат назад към преживяното в съда, е помощта, която са получили от своя съдебен съветник.

Мнозина също така заявиха, че биха били склонни да участват в наказателно производство в бъдеще, тъй като знаят, че съдебният поддръжник ще им помогне да се ориентират в съдебната система. Всички анкетирани жертви/свидетели биха препоръчали съдебните услуги за подкрепа на други жертви и свидетели.



Отговорите от органите на наказателното правосъдие разкриват също така дълбока признателност за работата на съдебния подкрепящ персонал и доброволците, както и към видимото влияние на тази подкрепа върху способността на жертвите и свидетелите да изглеждат спокойни, информирани и да дадат най-добрите си доказателства. Едно много важно изявление се откроява – всички анкетирани специалисти в областта на наказателното правосъдие са съгласни, че „подкрепата за жертви/свидетели в съда е важна част от правосъдната система“. Това заключение, както и цитатите, подчертани в настоящия документ, доказват решаващата добавена стойност и положителното въздействие, което услугите за подкрепа в съда оказват върху процеса на наказателното правосъдие като цяло, включително върху работата на отделните специалисти в областта на наказателното правосъдие.

При сравнение на отговорите между различните възрастови групи, полове, категории престъпления и роли в наказателното производство стана ясно, че определени групи жертви/свидетели са по-склонни да поискат конкретни видове подкрепа. Например, жените и по-младите жертви/свидетели по-често искаха мерки за повишаване на чувството им за сигурност и придружаване в съдебната зала в сравнение с други групи ползватели на услуги. Освен това беше интересно да се отбележи, че категорията на престъплението сама по себе си не беше надежден показател за определяне на нуждите от подкрепа във връзка с наказателното производство;

някои жертви/свидетели на по-леки престъпления изразиха по-големи нужди и поискаха много видове съдебна подкрепа, докато някои жертви/свидетели на по-тежки престъпления изразиха по-малка или никаква нужда от съдебна подкрепа.

Един от основните изводи от оценката е, че подкрепата, предоставена по-рано в периода преди съдебното заседание, която дава възможност на жертвите/свидетелите да получат повече подкрепа и им осигурява време да се подготвят за съдебния процес и да посетят съда, е оказала най-силно и положително въздействие върху благосъстоянието на жертвата/свидетеля в сравнение с подкрепата, предлагана в деня на съдебното заседание. Накрая, беше изключително интересно да се отбележи, че въздействието на различните видове съдебни услуги за подкрепа се припокрива; това се счита за ключов извод от пилотната оценка на обратната връзка от потребителите, използваща инструмента за измерване на въздействието COVID. Например, докато 87 % от жертвите/свидетелите заявиха, че са получили информация от „Подкрепа за жертвите – Швеция“ във връзка с наказателно производство, цели 93 % от жертвите/свидетелите заявиха, че се чувстват по-добре информирани след контакта си с подкрепящия в съда. Същата тенденция се наблюдава и в други области; например около половината от ползвателите на услугите съобщиха, че са получили емоционална подкрепа, но 91 % се почувстваха подкрепени и успокоени в резултат на контакта си със съдебната служба за подкрепа на „Подкрепа за жертвите – Швеция“.<sup>14</sup> Предоставянето на информация и емоционална подкрепа очевидно може да накара жертвата/свидетеля да се чувства по-безопасно, докато получаването на практическа помощ при предявяване на иск за обезщетение или подаване на молба за мерки за безопасност може да накара жертвата/свидетеля да се чувства по-добре информирана и подкрепена. Ето защо никога не подценявайте положителното въздействие на съдебната подкрепа върху жертвите и свидетелите — то далеч надхвърля нейната пряка цел за намаляване на отрицателното въздействие на престъплението и подкрепа на възстановяването и устойчивостта след престъплението.

“ **Благодарение на сигурността, която осигуряват съдебните придружители на „Подкрепа за жертвите – Швеция“, съдебните процеси могат да се провеждат по-гладко за всички участници.**

Съдия

Оценката на въздействието набеляза обща област за по-нататъшно подобрене както в Швеция, така и в Португалия. И в двете държави едва около половината от жертвите/свидетелите са знаели за съществуването на съдебна подкрепа, преди да се явят в съда. В Швеция всички жертви и свидетели би трябвало да са получили информация за наличието на съдебна подкрепа заедно с писмото, с което са били призовани в съда, но въпреки това едва половината от тях са знаели, че има съдебна подкрепа, преди да се срещнат със съдебния съветник в съда. Освен това, когато бяха попитани по какъв начин могат да бъдат подобрени услугите за съдебна подкрепа, най-честият отговор от страна на жертвите/свидетелите беше, че биха искали да са знаели за съдебната подкрепа и да са имали достъп до нея по-рано в наказателния процес. Това е важен урок, особено тъй като подкрепата в по-ранен етап от подготовката за наказателното производство оказва най-силно положително въздействие върху благосъстоянието на жертвите/свидетелите. Ясно е, че за да се отговори по-добре на нуждите на жертвите и свидетелите във връзка с наказателните производства, трябва да бъдат въведени по-добри механизми за насочване и е необходима по-голяма осведоменост както сред специалистите в областта на наказателното правосъдие, така и сред жертвите/свидетелите относно наличието на съдебна подкрепа. От отговорите, които сочат, че жертвите са по-склонни да участват в наказателния процес, след като са получили съдебна подкрепа, по-широкото разпространение на информацията за тези услуги би могло да доведе до това повече жертви да решат да съобщят за престъпленията срещу тях и повече жертви/свидетели да са склонни да се включат в наказателния процес.

### 7.3.2. Постоянна обратна връзка от потребителите

Както беше показано по-горе, обратната връзка от потребителите е отлично средство за идентифициране както на областите, в които се постига успех, така и на областите, в които трябва да бъдат направени допълнителни подобрения, за да се отговори по-добре на нуждите на жертвите и свидетелите във връзка с наказателните производства. Обратната връзка от потребителите е също така чудесен начин да се събират положителни отзиви, цитати и вдъхновение, които да се споделят със съдебния персонал/доброволците, за да се покаже признателност и да се демонстрира изключителната стойност, която тяхната подкрепа има за живота на жертвите и свидетелите, с които се срещат.

За много жертви/свидетели съдебните съпровождащи лица са първият им контакт при пристигането в съда, така че начинът, по който съпровождащите лица общуват с жертвата/свидетеля, може да повлияе на тяхното мнение за наказателната съдебна система като цяло и на доверието им в нея. За да бъде възприемана наказателната правосъдна система като справедлива и безпристрастна от страна на жертвите/свидетелите на престъпления, съдебните услуги за подкрепа трябва да бъдат признати като основно изискване на правосъдието. Трябва да бъдат установени механизми за насочване и ефективни партньорства с професионалисти в областта на наказателното правосъдие, за да се гарантира, че на жертвите/свидетелите се предлага достъп до информация и емоционална подкрепа, която да им помогне да се подготвят за наказателното производство, тъй като възможността за достъп до подходяща и навременна подкрепа след престъплението има съществено влияние върху възстановяването на лицето.<sup>115</sup> За да се докаже стойността на съдебната подкрепа и да се спечели доверието на органите на наказателното правосъдие, всички мениджъри на съдебна подкрепа се насърчават да разработват и провеждат свои собствени оценки на обратната връзка от потребителите, съобразени с националните им условия.

**Португалия** е провела няколко оценки, за да докаже успеха и добавената стойност на съдебната подкрепа както за отделните жертви, така и за професионалистите в областта на наказателното правосъдие. В резултат на това португалското правителство в своята *Национална стратегия за правата на жертвите на престъпления* (приета през 2024 г.) призова за създаването на две служби за подкрепа всяка година, с цел до 2028 г. всички двадесет и три съдебни окръга да разполагат със служби за съдебна подкрепа.



## 8. ЗДРАВЕ И БЛАГОСЪСТОЯНИЕ НА ПОДКРЕПЯЩИТЕ ЖЕРТВЕТЕ И СВИДЕТЕЛИТЕ В СЪДА

### 8.1. Умора от съчувствие и вторична травма

„Умората от състрадание“ е описана като „цената на грижата за хора, изпитващи емоционална болка“<sup>116</sup> и може да бъде определена като състояние на изтощение и дисфункция (биологична, психологическа и социална), което възниква в резултат на продължително излагане на вторична травма.<sup>117</sup> Тя може да бъде описана и като дълбока емоционална и физическа ерозия, която настъпва, когато подкрепящите лица не са в състояние да се възстановят и да си попълнят енергийните запаси.<sup>118</sup> Емоционалното изтощение намалява способността да се изпитва съпричастност и подкрепящите лица могат да почувстват, че „нямат какво повече да дадат“ на жертвите/свидетелите или на близките в собствения си живот. Хората, които по природа са съпричастни, са изложени на по-висок риск от развитие на умора от състрадание, поради естествената си склонност да съпреживяват травмата, претърпяна от жертвата/свидетеля, когато подкрепят.<sup>119</sup>

Викарната травма може да бъде описана като дълбока промяна в мирогледа, която настъпва у помощниците/подкрепящите лица при работа с жертви/свидетели, преживели травма<sup>120</sup> и представлява професионално предизвикателство за хората, работещи и доброволстващи в областта на подкрепата на жертви, поради непрекъснатото им излагане на жертви на травма и насилие.<sup>121</sup> Поддръжниците, преживяващи вторична травма, забелязват, че техните фундаментални вярвания за света са променени и вероятно увредени от многократното излагане на травматични материали. Въпреки че поддръжникът не е преживял сам травма, той може да развие симптоми като натрапчиви визуални образи, затруднения със съня или други симптоми, свързани с травмата, преживяна от жертвите/свидетелите, които е подкрепял. Подобно на жертвите, преживели травма, подкрепящите лица могат да реагират на вторичната травма по различни начини. Един общ фактор обаче е, че тяхното виждане за света се променя. Подкрепящите лица на жертви и свидетели, страдащи от вторична травма, или стават по-цинични, или по-страхливи; алтернативно, те могат да започнат да ценят повече това, което имат в собствения си живот. Понякога подкрепящите лица изпитват и двете тези светогледи едновременно.<sup>122</sup>

Термините „умора от съчувствие“ и „викарна травма“ се допълват и донякъде се припокриват, като описват различни форми на отрицателно въздействие върху поддръжниците на жертвите, които поемат травмата, преживяна от жертвите/свидетелите, на които оказват подкрепа. Например, поддръжниците могат да се чувстват все по-изтощени, уморени и неспособни да спрат да мислят за жертвите/свидетелите, с които са се срещнали, когато се прибират у дома след съда (умора от съчувствие). Поддръжниците могат също така да станат толкова обсебени от престъпността и виктимизацията, че това да се отрази на тяхното светоусещане; например, като вече не виждат света като безопасно място, те могат да започнат да се съмняват в хората около себе си и да вярват, че всички искат да им навредят (викарна травма).<sup>123</sup>

Служителите и доброволците, работещи в съдебната система, могат да се сблъскат с едно или повече от тези предизвикателства, като тежестта на състоянието зависи от различни фактори, включително личностни черти, устойчивост и житейски обстоятелства. Редовното излагане на „зли деяния“ и ужасяващите подробности на престъпленията може да засегне основните ценности на подкрепящите лица и вярата им във вродената доброта на човека, което от своя страна може да предизвика фундаментална екзистенциална криза. Важно е да се идентифицират тези чувства и да се намери подходяща стратегия, която да се използва за преориентиране и пренастройване на техните убеждения и индивидуални основни ценности. Често поддръжниците се чувстват засегнати от работата си и мениджърите за подкрепа на жертвите трябва да осигурят на персонала/доброволците си увереност и инструменти, с които да се справят и да се възстановят от преживяното.

## 8.2. Кой е изложен на риск от развитие на състрадателна умора или вторична травма?

*“ Очакването, че можем да бъдем потопени в страдание и загуба всеки ден и да не бъдем засегнати от това, е толкова нереалистично, колкото очакването, че можем да вървим по вода, без да се намокрим .<sup>124</sup> ”*

Всеки, който работи с жертви/свидетели на престъпления, е изложен на риск от изчерпване на съчувствието и вторична травма. Например, съдебният поддръжник на жертви и свидетели може да бъде изложен на риск да поеме травмата, преживяна от други хора, като изслушва отделни жертви/свидетели, които споделят своите преживявания на виктимизация и травма; като разглежда снимки и видеозаписи на експлоатация, представени като доказателства по време на съдебни производства; и като редовно чува за последствията от насилствени и травматични събития. Съществуват обаче някои фактори, които могат да направят поддръжниците по-уязвими, като например: <sup>125</sup>

- предишни травматични преживявания
- социална изолация, както на работното място, така и извън него
- склонност да избягва чувствата, да се затваря в себе си или да прехвърля вината върху другите в стресови ситуации
- трудност при изразяването на чувства
- липса на подготовка, ориентация, обучение и супервизия в работата им
- статут на нови служители/подкрепящи лица и по-малко опит в предоставянето на подкрепа
- постоянно и интензивно излагане на травматични преживявания с малко или никакви промени в работните задачи
- липса на ефективен и подкрепящ процес за обсъждане на травматичното съдържание на работата

## 8.3. Признаци и симптоми

Вторичната травма и изчерпването от съчувствие обикновено се развиват с течение на времето в резултат на натрупване на стрес и излагане на травматични събития. При опитите да се идентифицират ранни рискови поведения и симптоми, има няколко предупредителни признака, за които трябва да се следи, включително.<sup>126</sup>

- чувство на безпомощност и безсилие при сблъсък със страданието на жертвата/свидетеля
- намалено чувство за съпричастност и чувствителност
- чувство на претовареност и изтощение от изискванията
- чувство на откъснатост, вцепенение и емоционална откъснатост
- загуба на интерес към дейности, които преди са ви доставяли удоволствие
- повишена тревожност, тъга, гняв и раздразнителност
- трудности с концентрацията и вземането на решения
- трудности със съня и нарушения на съня, като кошмари
- физически симптоми: например главоболие, гадене, стомашно разстройство и замайване
- засилени конфликти в личните взаимоотношения
- пренебрегване на грижата за себе си
- оттегляне и самоизолация
- увеличена употреба на вещества като форма на самолечение

## 8.4. Техники за справяне с трудни мисли и емоции

Разпознаването на симптомите на изтощение от съчувствие и вторична травма може да ви помогне да се справите с проблема и да се съсредоточите повече върху собственото си благополучие в ролята си на съдебен поддръжник на жертви и свидетели. Съществуват няколко техники, които могат да ви помогнат да противодействате на трудни мисли и чувства, за да намалите вредите, произтичащи от изтощението от съчувствие и вторичната травма,<sup>127</sup> те включват самосъзнание, саморегулация и грижа за себе си.<sup>128</sup>

### 8.4.1. Самосъзнание

Самосъзнанието ви позволява да наблюдавате физическите и емоционалните си реакции в моменти на стрес или когато възникне въздействието на вторичната травма и изтощението от съчувствие. Можете да си зададете въпроса „Какво изпитвам в ума/тялото си, когато слушам разказа на жертва/свидетел за преживяното престъпление и травма?“. Като бъдете осъзнати и например водите дневник на стреса<sup>129</sup>, можете да следите благосъстоянието си, за да определите събитията и обстоятелствата, които ви карат да се чувствате стресирани или тревожни.

Като повишите самосъзнанието си, вие си давате възможност да поемете контрол и да дадете тласък на промяната. Самосъзнанието може също да ви помогне да се подготвите за това, което според вас ще бъде трудно преживяване. Например, ако трябва да окажете подкрепа във връзка с дело, по време на което ще бъдат представени кадри и подробности за тежко престъпление, трябва да отделите време, за да се подготвите. Ако откриете, че определена категория престъпления или вид травма ви причиняват особено силен стрес, предварителната осведоменост може да ви позволи да замените сесията за подкрепа с друг подкрепящ. Никога не пренебрегвайте или подценявайте вътрешното си „предчувствие“ – тези важни подсъзнателни послания предоставят съществена насока за поддържането на собственото ни здраве и благополучие.

**Португалската асоциация за подкрепа на жертвите (APAV)** е въвела политики за човешките ресурси и психологически надзор на случаите. Освен това е установено външно партньорство с цел насърчаване на благосъстоянието и психичното здраве на работното място. Благодарение на това партньорство персоналът на APAV има достъп до:

- Гореща линия за психологическа подкрепа, достъпна в работни дни от 9:00 до 24:00 часа
- Чат за психологическа подкрепа, достъпен в делничните дни от 9:00 до 24:00
- Видеоконсултации по психология (неограничен брой онлайн консултации), които могат да се резервират в работни дни между 9:00 и 20:00 ч.
- Приложение, което предоставя услуги и съдържание за благосъстоянието
- Два курса за обучение по психично здраве годишно

### 8.4.2. Саморегулиране

Саморегулирането включва предприемането на активни мерки за справяне със стресови ситуации. Моделът „изисквания-контрол“ на стреса на работното място посочва, че хората изпитват стрес, когато усещат липса на контрол над ситуацията. Например, ако работата на даден човек (или животът му като цяло) включва сложни елементи като редовно взаимодействие с емоционални и травматични ситуации; натиск от страна на времето; неясни отговорности; противоречащи си приоритети; чести прекъсвания; и липса на автономност, той вероятно ще изпитва тревога или стрес.<sup>130</sup> Емоционалните изисквания, свързани със справянето със ситуации, които възприемаме като несправедливи, например безсмисленото насилие и страданието на жертвата, могат да увеличат стреса, изпитван от подкрепящите жертвите в съда. Макар че не можете да контролирате обстоятелствата по наказателно дело или това, което се случва в съда, като установите по-голяма яснота и по-добри граници за ролята си като съдебен служител/доброволец, вероятно ще изпитате по-голямо чувство за контрол.

Ако забележите, че изпитвате някой от симптомите, свързани с изчерпване от съчувствие или вторична травма, трябва да се свържете с вашия мениджър по подкрепа в съда, за да обсъдите как се чувствате и каква помощ можете да получите. Насърчаваме ви заедно да преразгледате и (пре)определите ролята си и длъжностната си характеристика в светлината на вашия опит, за да се уверите, че се чувствате комфортно с ролята и очакванията, които се възлагат върху вас.

Службите за подкрепа в съда във Франция са приели национални стратегии за ограничаване на риска от вторична травма и поддържане на здравословна работна среда за своите служители. Например, като ограничават броя на часовете, през които служителите работят в съда, **France Victimes** намалява тяхната експозиция на травма и позволява по-голямо разнообразие в типове дела и жертви/свидетели, с които се срещат поддръжниците.

### 8.4.3. Грижа за себе си

Самогрижата означава да се грижите за себе си и за собствените си основни нужди. Здравословният режим на хранене, упражнения, сън и участието в приятни и смислени дейности ще ви помогнат да поддържате психическото си здраве, докато работите с жертви и свидетели на престъпления.

В рамките на вашата роля като съдебен съветник би било полезно да включите повече упражнения за съзнателност и осъзнатост. Това би могло, например, да включва упражнения за релаксация и заземяване; дихателни техники; визуализация; и положителни афирмации. За предложенията относно различни видове упражнения, моля, вижте глава 6.б.

Също така е важно да имате реалистични очаквания към себе си и да признаете, че не можете да помогнете на всички. Ако работите като част от по-голяма група от подкрепящ персонал/доброволци, може да е полезно да определите някого, с когото да говорите за особено трудни случаи, които ви засягат, както и да се обърнете към вашия мениджър за подкрепа на жертви. Следните дейности също могат да ви помогнат като част от рутината ви за самопомощ.<sup>131</sup>

- Оставете работата на работното място
- Практикувайте съзнателност през целия ден, като сте наясно с мислите, чувствата и физическите си усещания
- Когато започнете да се чувствате тревожни, помогнете си да се успокоите, като се концентрирате върху дишането си и забавите ритъма му
- Ако се чувствате претоварени и извън контрол, отделете малко време, за да помислите върху това, върху което имате контрол и какво можете да промените. Като полезно упражнение нарисуйте голям кръг на лист хартия. В кръга посочете областите, за които се тревожите и които можете да контролирате. Извън кръга определете областите, за които се тревожите, но които не можете да контролирате. В съзнанието си опитайте се да приемете и да се освободите от всичко извън кръга, върху което нямате контрол
- Създайте рутина за грижа за себе си, която включва здравословно хранене, редовни упражнения и достатъчно сън
- Потърсете подкрепа от други хора, като например приятели, семейство, други съмишленици, вашия координатор за подкрепа на жертви или група за взаимна подкрепа
- Отделете време за смислени дейности и намерете начини да поддържате връзка с близките си
- Вземете си почивка от новините и ограничете времето, което прекарвате онлайн всеки ден

**Организацията „Подкрепа за жертвите в съда“** (Република Ирландия) организира редовни групови супервизионни сесии за своите поддръжници с участието на квалифициран психолог. Организацията предлага и индивидуално супервизиране с квалифициран психолог на поддръжници, които изпитват затруднения в ролята си на поддръжници, след като са подпомагали жертва в много тежък случай. V-SAC също така съветва своите поддръжници в съда, че ако ролята им оказва влияние на лично ниво и се отразява негативно на ежедневието им, те трябва да обмислят да си вземат почивка или да се оттеглят от доброволческата дейност, докато не са готови и способни да се върнат.

## 8.5. Подкрепа от връстници

Предвид богатите си знания и опит в предоставянето на емоционална подкрепа и насърчаването на психичното благополучие, някои служби за подкрепа на жертви са разработили вътрешна система за подкрепа от колеги. Чрез тази система служителите и доброволците могат да обсъждат помежду си своите преживявания и текущи трудни случаи. В замяна те получават подкрепа, насърчение и съвети от колегите си за това как да се справят със ситуацията.

Една от основните ползи от подкрепата от колеги е чувството, че служителят/доброволецът не е сам; признанието, че други са преживели подобни ситуации; и възможността да се научат един от друг как да се справят и да преодолеят идентифицираните предизвикателства. Тъй като много от службите за подкрепа в съда се състоят от организации на гражданското общество с ограничени финансови ресурси, системата за подкрепа от колеги може да бъде икономически ефективен начин за създаване и поддържане на здравословна и подкрепяща работна среда. Като се има предвид, че основен аспект на съдебната подкрепа е да се помага на жертвите/свидетелите да се справят с травмата и мъчителните мисли и чувства по съпричастен начин, важно е работодателят да дава пример и да гарантира, че подкрепата е достъпна и за самите подкрепящи лица. Насърчаването на дейности за подкрепа от колеги по време на работното време показва на персонала/доброволците, че работодателят взема на сериозно тяхното благосъстояние, и създава по-отворен и приемащ подход към обсъждането на психичното здраве.

Подкрепата между колеги може да се организира по няколко начина. Един прост подход е двама или повече колеги да се споразумеят да се срещат редовно, например на всеки две седмици или веднъж месечно, за да се поинтересуват от емоционалното състояние един на друг. Разговорите могат да бъдат свободни или да следват определена структура, като се обсъждат ключови теми, например:

- Текуща натовареност и видове дела
- Текущи мисли и чувства относно работата като съдебен поддръжник
- Способност да се остави работата на работното място, без това да се отразява на личния живот
- Общо здраве (навици на сън, хранене и пиене)
- Общо благосъстояние, настроение и нива на енергия
- Желание за участие в социални събития, хобита и извънкласни дейности
- Допълнителни мисли, теми или установена нужда от допълнителна подкрепа

Поддръжниците в съда понякога работят по двойки, което позволява да се установят връзки между тях. По този начин поддръжниците могат да обсъдят преживяванията си, преди да напуснат съда за деня. Като се опознават и водят отворен диалог в групата, служителите и доброволците са в състояние по-добре да преценят дали някой от колегите им започва да проявява необичайно поведение във връзка с ролята си.

**Португалската асоциация за подкрепа на жертвите (APAV)** е разработила система за взаимна подкрепа. Сътрудниците и доброволците, ангажирани в услугата за подкрепа на жертвите, могат доброволно да се включат в системата за взаимна подкрепа, като информират колегите си кои лица са на разположение да изслушват и подкрепят своите колеги. По този начин всеки колега може да избере лицето, с което се чувства най-удобно да сподели своите предизвикателства и трудности. Освен системата за подкрепа от колеги, APAV е разработила мрежа от външни доброволни психотерапевти, които са на разположение да се включат и да окажат подкрепа на персонала в особено трудни случаи. Освен това организацията е създала външно партньорство, чрез което персоналът и доброволците имат достъп до приложение с техники и инструменти, които могат да използват, за да следят своето благосъстояние и нивата на стрес.

## 8.6. Кога да потърсите професионална помощ

Ако се чувствате засегнати от изчерпване на съчувствието, вторична травма или други реакции в резултат на ролята ви като поддръжник на жертви и свидетели, моля, говорете с вашия мениджър за подкрепа на жертви, за да разберете какви възможности имате да получите помощ. Организациите за подкрепа на жертви се насърчават да предоставят подкрепа на своите служители/доброволци, за да насърчават по-здравословна работна среда и да предотвратяват риска от вреда. Помощта, както беше обсъдено по-горе, може да бъде предоставена чрез подкрепа от колеги, психологически надзор и (безвъзмездна) външна психологическа подкрепа. Като последна стъпка може да е полезно да се свържете с местния доставчик на здравни услуги, за да обсъдите каква подкрепа би била на разположение за вас.



## 9. ЗАКЛЮЧЕНИЕ: ПОДКРЕПАТА ЗА ЖЕРТВИТЕ И СВИДЕТЕЛИТЕ В СЪДА Е ФУНДАМЕНТАЛНО ИЗИСКВАНЕ НА ПРАВОСЪДИЕТО

Възможността на жертвите да получат достъп до правосъдие и обезщетение след преживяната травма зависи от координираните усилия на органите на наказателното правосъдие. Полицейските служители, прокурорите и съдиите имат ясно определени роли и отговорности по отношение на разследването, преследването и произнасянето на присъди по делата в рамките на системата на наказателното правосъдие. Макар че ролите и правомощията на съдебните служби за подкрепа варират в различните държави, Европейската комисия установи в своя преглед на прилагането на *Директивата на ЕС от 2012 г. за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления*, че участието на жертвите в наказателните производства често е трудно, а понякога и невъзможно без подкрепа и насоки.<sup>132</sup>

Услугите за подкрепа, предоставяни от съдилищата, помагат на жертвите и свидетелите на престъпления да се ориентират и да упражняват правата си по време на разглеждането на делото им в наказателната съдебна система. Целта на лицата, предоставящи подкрепа, е да защитят благосъстоянието на жертвите и свидетелите, като им осигуряват емоционална подкрепа, утеха, насърчение и увереност; да облекчат страха и тревожността им; както и да намалят риска от нанасяне на вреда и вторична виктимизация във връзка с наказателното производство.

Освен силни мотиви, свързани с правата на човека, за подкрепа на лицата, които са станали жертви или свидетели на престъпление, съществуват и мотиви от гледна точка на наказателното правосъдие за това. Жертвите/свидетелите, които получават подходяща и адекватна грижа и подкрепа, са по-склонни да сътрудничат на наказателната система и да помогнат за изправянето на извършителите на престъпления пред съда. Въпреки това „неадекватността на наказателните системи може да означава, че жертвите не могат да получат достъп до услугите, от които се нуждаят, и дори могат да бъдат повторно виктимизирани от самата наказателна система“.<sup>133</sup>

**„ Фактът, че съдебната подкрепа не е нито законово изискване, нито основен елемент от всеки наказателен процес, за мен е напълно възмутителен. „**

Свидетел

Когато получат подкрепа и информация в периода преди съдебното заседание, жертвите/свидетелите са в състояние по-добре да участват в производството и да представят най-добрите си доказателства, като по този начин предоставят на съда най-добрата основа за постановяване на присъдата и допринасят за създаването на по-безопасна и ефективна съдебна система за всички. Освен това положителният опит от участието в съдебния процес може да окаже благоприятно въздействие върху устойчивостта на жертвите и способността им да се възстановят след престъплението. Очевидно е, че подкрепата в съда е основно изискване на правосъдието и необходимо условие за добре функционираща съдебна система.

Чрез разработването на материали, знания и инструменти проектът COVIS създава необходимите основи за всяка държава-членка на ЕС, която желае да развие съдебни услуги за подкрепа на жертви и свидетели, участващи в наказателни производства. Наръчникът за най-добри практики на COVIS предоставя редица препоръки и практически насоки, които ще гарантират предоставянето на съдебна подкрепа, фокусирана върху жертвата, съобразена с преживената травма и адаптирана към нуждите на отделната жертва/свидетел. Надяваме се, че този наръчник ще помогне на жертвите в тяхното пътуване към възстановяване и търсене на справедливост.

## 10. БЕЛЕЖКИ

- 1 Дам Вера Бейрд QC, комисар по въпросите на жертвите в Англия и Уелс, Годишен доклад за 2021/2022 г., (2022) [https://s3-eu-west-2.amazonaws.com/cloud-platform-e218f50a4812967ba1215eaecede923f/uploads/sites/6/2022/06/MOJ7216\\_Victims-commissioner-Annual-report\\_AW-WEB.pdf](https://s3-eu-west-2.amazonaws.com/cloud-platform-e218f50a4812967ba1215eaecede923f/uploads/sites/6/2022/06/MOJ7216_Victims-commissioner-Annual-report_AW-WEB.pdf)
- 2 Monnington-Taylor, E. и др., „Свидетелски показания в съда: рандомизирано контролирано проучване, изследващо изкуството и науката за убеждаване на жертви и свидетели да присъстват на съдебния процес“, *Crime Science* 8, (2019), статия № 10 <https://crimesciencejournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40163-019-0104-1>
- 3 UNODC, Помощ за жертвите и защита на свидетелите, <https://www.unodc.org/unodc/en/organized-crime/witness-protection.html>
- 4 Monnington-Taylor, E. и др., Свидетелски показания в съда: рандомизирано контролирано проучване, изследващо изкуството и науката за убеждаване на жертви и свидетели да присъстват на съдебния процес, *Crime Science* 8, (2019), статия № 10
- 5 Комисар по въпросите на жертвите в Англия и Уелс, Проучване сред жертвите от 2022 г., (2023) <https://victimscommissioner.org.uk/document/2022-victim-survey/>. Друг систематичен преглед на участието на жертвите в австралийската съдебна система установи, че една четвърт от жертвите не биха подали отново сигнал за престъпление след негативни преживявания в рамките на наказателния процес. Докладът призовава за спешна реформа на правосъдната система, като отбелязва, че тя причинява допълнителна травма на жертвите на престъпления, които не са достатъчно информирани и имат по-малко правни права от обвинените в престъпление. Докладът също така подчертава необходимостта жертвите да разполагат с независими съвети и защита, за да се гарантира, че могат да участват пълноценно и значимо в наказателната правосъдна система. За повече информация, моля, вижте Комисарят по въпросите на жертвите на престъпления, „Мълчание и маргинализация – систематично проучване на участието на жертвите в съдебната система“ (2023) [https://victimsofcrimecommissioner.vic.gov.au/media/lpufjx5h/silenced-and-sidelined\\_systemic-inquiry-into-victim-participation.pdf](https://victimsofcrimecommissioner.vic.gov.au/media/lpufjx5h/silenced-and-sidelined_systemic-inquiry-into-victim-participation.pdf)
- 6 За целите на проекта COVID подкрепата в съда включва помощ, предлагана на жертви, свидетели и членове на техните семейства във връзка с всяко наказателно производство на всеки етап от наказателния процес. Това може да включва предварително изслушване, подготвителен разпит, среща с органи на наказателното правосъдие, предварително записване на доказателства, съдебен процес, повторно разглеждане на делото, произнасяне на присъда, обжалване, процедура по определяне на гаранция и освобождаване или всеки друг вид производство, свързано с престъпление.
- 7 Groenhuijsen, M.S.; Kwakman, N.J.M., *Het slachtoffer in het vooronderzoek*, Университет в Тилбург (2002); и Groenhuijsen, M.C. и Пембертън, А., *Геноцид, престъпления срещу човечеството и военни престъпления*, Виктимологични подходи към международни престъпления, Университет в Тилбург, (2011)
- 8 Декларация на ООН от 1985 г. за основните принципи на правосъдието за жертвите на престъпления и злоупотреба с власт и Директива 2012/29/ЕС на ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 9 Victim Support Europe, „Безопасно правосъдие за жертвите на престъпления – Преосмисляне на това как възприемаме успеха в правосъдието: Към интегрирана, чувствителна към жертвите система“, (2023), стр. 17 [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1699611215SafeJusticeforvictimsofCrime\\_compressed.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1699611215SafeJusticeforvictimsofCrime_compressed.pdf)
- 10 APAV, „Провеждане на ориентирана към жертвите реформа на наказателната правосъдна система в Европейския съюз – Окончателен доклад по IVOR“, (2016 г.), стр. 38 <https://victim-support.eu/news/project-ivor-implementing-victim-oriented-reform-of-the-criminal-justice-system-in-the-european-union/>
- 11 Член 8, Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 12 Политика за подход, ориентиран към жертвите, в реакцията на ВКБООН на сексуално неправомерно поведение, ВКБООН, (2020 г.), стр. 6
- 13 ВКБООН, подход, ориентиран към жертвите <https://www.unhcr.org/what-we-do/how-we-work/tackling-sexual-exploitation-abuse-and-harassment/victim-centred-approach>
- 14 Какво означава подходът, ориентиран към жертвите, за участниците в наказателното правосъдие?, Warnath Group <https://www.warnathgroup.com/wp-content/uploads/2015/03/What-does-Victim-Centered-mean-for-Criminal-Justice-Actors-FINAL.pdf>
- 15 Правосъдие, съобразено с травмата, Рамка за знания и умения за работа с жертви и свидетели, NHS Education for Scotland в партньорство с шотландското правителство, стр. 11 <https://nes.scot.nhs.uk/nes-current/trauma-informed-justice-a-knowledge-and-skills-framework-for-working-with-victims-and-witnesses-launched/>
- 16 Там, стр. 11–12
- 17 Адаптирано от „Пътна карта за създаване на промяна, съобразена с травмата и отзивчива към нея – Насоки за организации, системи и работна сила в Шотландия“, Национална програма за трансформация на травмата, (2023), стр. 8 <https://www.traumatransformation.scot/app/uploads/2023/11/Roadmap-for-Trauma-Informed-Change-Executive-Summary.pdf>
- 18 Д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, „Пътят към възстановяването на жертвите – Разбиране на пътя към възстановяването: етапи, фактори, подпомагачи и възпрепятстващи възстановяването“, (2021), стр. 14 <https://www.victimsupportni.com/site/wp-content/uploads/2021/11/Victim-recovery-journey-Final-Report.pdf>
- 19 Правосъдие, съобразено с травмата, Рамка за знания и умения за работа с жертви и свидетели, NHS Education for Scotland в партньорство с шотландското правителство, стр. 14 <https://nes.scot.nhs.uk/nes-current/trauma-informed-justice-a-knowledge-and-skills-framework-for-working-with-victims-and-witnesses-launched/>
- 20 Д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, „Пътят към възстановяването на жертвите – Разбиране на пътя към възстановяването: етапи, фактори, улесняващи и възпрепятстващи възстановяването“ (2021 г.), стр. 10–20
- 21 Инструментът за измерване на въздействието COVID беше тестван в Швеция от ноември 2023 г. до април 2024 г. като инструмент за обратна връзка от потребителите, измерващ въздействието на съдебните услуги за подкрепа в 12 шведски наказателни съда. По-голямата част от анкетиранияте жертви и свидетели

заявиха, че макар да са се възползвали значително от подкрепата в деня на съдебното заседание, биха искали да получат подкрепа по-рано в наказателния процес, за да им помогне да се подготвят за съдебното заседание.

- 22 Citizens Advice, Доклад за въздействието на услугата за свидетели, (2018 г.), стр. 10 <https://drive.google.com/file/d/1G67r-oDg4yB-TONPqP8oAN8-utFowlZ1/view?pli=1>
- 23 Комисар по въпросите на жертвите в Англия и Уелс, „Отиваме отвъд очакванията: Картографиране на предоставянето и въздействието на защитата на жертвите в наказателната система“, (2024) <https://victimscommissioner.org.uk/news/going-above-and-beyond/>
- 24 Wedlock, E., & Tapley, J., Какво работи при подкрепата на жертвите на престъпления: Бърза оценка на доказателствата, Служба на комисарите по въпросите на жертвите, (2016), стр. 10
- 25 Доказано чрез обратна връзка от потребителите и оценки за осигуряване на качеството на съдебните услуги за подкрепа в Швеция и Португалия, пилотно внедряване на новия инструмент за измерване на въздействието COVID
- 26 Korkman, J., Minnets makt – Berättelser från rättsalen, (2022)
- 27 „Подкрепа за жертвите – Швеция“, Оценка на услугите за подкрепа в съдебните зали, предоставяни от „Подкрепа за жертвите – Швеция“ – пилотна оценка с използване на инструмента за измерване на въздействието COVID, (2024 г.); и Португалската асоциация за подкрепа на жертвите (APAV), Оценка на услугите за подкрепа в съдебните зали, предоставяни от APAV – пилотна оценка с използване на инструмента за измерване на въздействието COVID, (2024 г.)
- 28 Член 19 от Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 29 Преамбул 53, Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 30 Кокман, Дж., „Малката власт – разкази от съдебната зала“, (2022 г.)
- 31 Членове 4, 6, 8, 9, 18, 19, 23 и 24 от Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 32 Neuman-Allen, K., & Wozniak, D.F., Езикът на изцелението: Гласовете на жените в изцелението и възстановяването от домашното насилие. Социална работа в областта на психичното здраве, 9(1), (2010)
- 33 Правата на жертвите като стандарти за наказателното правосъдие – Справедливост за жертвите на насилствени престъпления, част 1, Агенция за основните права, (2019) стр. 19 [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2019-justice-for-victims-of-violent-crime-part-1-standards\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2019-justice-for-victims-of-violent-crime-part-1-standards_en.pdf)
- 34 Агенция за основните права, Правата на жертвите като стандарти за наказателното правосъдие – Справедливост за жертвите на насилствени престъпления, част 1, (2019), стр. 39-43
- 35 Преамбул към Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 36 Victim Support Europe, „Безопасно правосъдие за жертвите на престъпления – Преосмисляне на нашето разбиране за успех в правосъдието: Към интегрирана система, съобразена с нуждите на жертвите“ (2023 г.), стр. 14
- 37 Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 38 Ibid
- 39 Victim Support Europe, „Безопасно правосъдие за жертвите на престъпления – Преосмисляне на нашето разбиране за успех в правосъдието: Към интегрирана система, съобразена с нуждите на жертвите“, (2023 г.), стр. 7
- 40 За повече информация, моля, посетете <https://www.victimscharter.ie/>.
- 41 Poplawsky, J.P., Learning to heal: The impact of a restorative justice program on crime victims. University of the Incarnate Word, САЩ (2017); и Moshugi, S.M., Post-traumatic growth of violent crime victims in a high crime area in South Africa, North-West University, Южна Африка (2019)
- 42 Д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, „Пътят към възстановяването на жертвите – Разбиране на пътя към възстановяването: Етапи, фактори, подпомагачи и възпрепятстващи възстановяването“ (2021 г.), стр. 6
- 43 Green, D.L., Streeter, C., & Pomeroy, E., Многовариантен модел на стреса и процеса на справяне за жертви на престъпления. Стрес, травма и криза, 8(1), (2005); и Елиът, И., Томас, С., и Оглоф, Дж., Процесуална справедливост в взаимодействията между жертвите и полицията и възстановяването на жертвите от преживяванията на виктимизация, Полицейска дейност и общество, 24(5), (2014)
- 44 Green, D.L., Streeter, C., & Pomeroy, E., Многовариантен модел на стреса и процеса на справяне за жертви на престъпления. Стрес, травма и криза, 8(1), (2005)
- 45 Уедлок, Е., и Тапли, Дж., Какво работи при подкрепата на жертвите на престъпления: Бърза оценка на доказателствата, Служба на комисарите за жертвите, (2016)
- 46 Д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, „Пътят към възстановяването на жертвите – Разбиране на процеса на възстановяване: етапи, фактори, подпомагачи и възпрепятстващи възстановяването“ (2021 г.), стр. 19
- 47 Въпреки че в някои държави жертвата на престъпление се призовава като свидетел в наказателното производство, в този контекст думата „свидетел“ се използва за лице, което е видяло, чуло или знае нещо за престъпление.
- 48 Грин, Стрийтър и Померой, (2005) и д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, „Пътят към възстановяването на жертвата – Разбиране на пътя към възстановяването: етапи, фактори, подпомагачи и възпрепятстващи възстановяването“, (2021), стр. 22-23
- 49 Д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, „Пътят към възстановяването на жертвата – Разбиране на пътя към възстановяването: Етапи, фактори, подпомагачи и възпрепятстващи възстановяването“, (2021), стр. 6
- 50 Там, стр. 6-7

- 51 Там, стр. 23
- 52 Brosi, M.W., & Rolling, E.S., Наративно пътуване при насилие от интимен партньор: От жертва към оцелял, *The American Journal of Family Therapy*, 38(3), (2010)
- 53 Jacobson & Greenley, (2001) и д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, Пътуването към възстановяването на жертвата – Разбиране на пътуването към възстановяването: Етапи, улесняващи и възпрепятстващи фактори за възстановяването, (2021), стр. 23
- 54 Heywood, Sammut & Bradbury-Jones, (2019) и д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, Пътуването към възстановяването на жертвата – Разбиране на пътуването към възстановяването: Етапи, улесняващи и възпрепятстващи фактори за възстановяването, (2021), стр. 23
- 55 Стрелиц, Дж., Лорънс, К., Лайонс-Амос, К. и Мейси, Т., „Пътят към възстановяването: подкрепа за здравето и благосъстоянието на общностите, засегнати от пожарната катастрофа в Гренфел Тауър“. Лондон, Англия: Отдел за обществено здраве, (2018)
- 56 Брукс-Хей, О., Бърман, М. и Брадли, Л., Пътувания към справедливостта, които оформят политиката и практиката чрез преживяното от жертвите-оцелели от изнасилване и тежки сексуални нападения, Глазгоу, Обединеното кралство, Шотландски център за изследвания в областта на престъпността и правосъдието, (2019)
- 57 Поплавски, Дж. П., Да се научим да лекуваме: въздействието на програмата за възстановително правосъдие върху жертвите на престъпления. Университет „Инкарнейт Уорд“, САЩ (2017)
- 58 Ibid
- 59 Комисар по въпросите на жертвите за Англия и Уелс, „Отивайки отвъд очакванията: Картографиране на предоставянето и въздействието на защитата на жертвите в системата на наказателното правосъдие“, (2024)
- 60 Уемърс, Дж. А., Преживяванията на жертвите в системата на наказателното правосъдие и тяхното възстановяване след престъпление, *International Review of Victimology*, 19(3), 221-233, (2013)
- 61 Herman, J.L., Възстановяване от психологична травма. *Психиатрия и клинични невронауки*, 52(51), (1998)
- 62 Lens, K.M.E., Pemberton, A., Brans, K., Braeken, J., Bogaerts, S., & Lahlah, E., Излагане на изявление за въздействието върху жертвата: емоционално ефективно или контрапродуктивно? *Европейско списание по криминология*, 12(1), (2015)
- 63 Д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, Пътят към възстановяването на жертвите – Разбиране на пътя към възстановяването: Етапи, фактори, улесняващи и възпрепятстващи възстановяването, (2021), стр. 45
- 64 Стрелиц, Дж., Лоурънс, К., Лайонс-Амос, К. и Мейси, Т., Пътят към възстановяването в подкрепа на здравето и благосъстоянието на общностите, засегнати от пожарната катастрофа в Гренфел Тауър. Лондон, Англия: Отдел за обществено здраве, (2018)
- 65 Дамасио, А.Р., „Грешката на Декарт: емоция, разум и човешкият мозък“, Ню Йорк, (1994)
- 66 Гроси, Г., Да продължиш напред след изтощение – как да предотвратиш и да се справиш с рецидивите, (2023), стр. 97-100
- 67 Първични и вторични емоции <https://www.simplypsychology.org/primary-and-secondary-emotions.html>
- 68 Проучване на жертвите от 2022 г., Комисар по въпросите на жертвите на престъпления във Великобритания (2023). <https://victimscommissioner.org.uk/document/2022-victim-survey/> установи, че една трета от жертвите няма да подадат отново сигнал за престъпление; докато „Мълчание и странични роли – систематично проучване на участието на жертвите в съдебната система“, Комисар по въпросите на жертвите на престъпления (2023) [https://victimssofcrimecommissioner.vic.gov.au/media/lpufjx5h/silenced-and-sidelined\\_systemic-inquiry-into-victim-participation.pdf](https://victimssofcrimecommissioner.vic.gov.au/media/lpufjx5h/silenced-and-sidelined_systemic-inquiry-into-victim-participation.pdf) установи, че една четвърт от жертвите няма да подадат отново сигнал за престъпление след негативни преживявания в рамките на наказателния процес.
- 69 Шведски национален съвет за превенция на престъпността, „Недопустимо въздействие върху жертви на престъпления и свидетели“, 2008:8
- 70 Моля, имайте предвид връзката и припокриването между първичните и вторичните емоции
- 71 Препоръка Rec(2006)8 на Съвета на Европа относно помощта за жертвите на престъпления
- 72 Стратегия на ЕС за правата на жертвите (2020–2025 г.)
- 73 Речник, Европейски институт за равенство между половете
- 74 Оценка на нуждите на жертвите в наказателното правосъдие, Crest Advisory по поръчка на Инспекцията на полицията и пожарните и спасителните служби на Негово Величество (HMICFRS), Инспекцията на прокуратурата на Негово Величество (HMCPSP) и Инспекцията по пробацията на Негово Величество (HMIP), (2024), стр. 3-4 [https://64e09bbc-abdd-42c6-90a8-58992ce46e59.usrfiles.com/ugd/64e09b\\_fc2b834057f740c8ad1c53a0cb28c8f9.pdf](https://64e09bbc-abdd-42c6-90a8-58992ce46e59.usrfiles.com/ugd/64e09b_fc2b834057f740c8ad1c53a0cb28c8f9.pdf)
- 75 Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления; Стратегия на ЕС за правата на жертвите (2020–2025 г.); и Препоръка Rec(2006)8 на Съвета на Европа относно помощта за жертвите на престъпления
- 76 Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 77 Член 8 от Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 78 През 2023 г. около 96 % от съдебната подкрепа, предоставяна от „Подкрепа за жертвите – Швеция“, е била предоставена лично от поддръжници, присъстващи в съда, в деня (дните) на наказателното производство
- 79 В пилотна оценка, проведена между ноември 2023 г. и март 2024 г. с използване на инструмента за измерване на въздействието COVID, за да се идентифицира въздействието и стойността на съдебните услуги за подкрепа на „Подкрепа за жертвите – Швеция“, жертвите/свидетелите подчертаха важноста на това съдебните услуги за подкрепа да са ясно видими и лесни за намиране в съда като определящи фактори за тяхната способност да получат достъп до подкрепа във връзка с наказателното производство.
- 80 Granhag, P. A., Strömwall, L., Ask, K., & Landström, S., *Handbok i rättspsykologi*, (2021); Christianson, S., & Ehrenkrona, M., *Psykologi och bevisvärdering – Myter om trovärdighet och tillförlitlighet*, (2011); и Korkman, J., *Minnets makt – Berättelser från rättsalen*, (2022)

- 81 Оценката на обратната връзка от пилотния проект, извършена с помощта на инструмента за измерване на въздействието COVID, установи, че подкрепата, предоставена по-рано в периода преди съдебния процес, която дава на жертвите/свидетелите повече време да получат подкрепа и да посетят съда, е оказала най-силно и най-положително въздействие върху благосъстоянието на жертвата/свидетеля в сравнение с подкрепата, предлагана в деня на съдебното заседание. Victim Support Sweden, Оценка на съдебните услуги за подкрепа на Victim Support Sweden – пилотна оценка с помощта на инструмента за измерване на въздействието COVID, (2024)
- 82 За подробности, моля, вижте <https://youtu.be/TfkyKY8NHX>
- 83 За повече информация, моля, вижте <https://services.courts.ie/virtual-tours/ccj>
- 84 Португалската асоциация за подкрепа на жертвите (APAV) е изготвила редица информационни материали, за да помогне на жертвите да се запознаят с правата си по време на наказателния процес. За повече подробности, моля, посетете <https://infovictims.com>
- 85 Wedlock, E., & Tarpley, J., Какво работи при подкрепата на жертвите на престъпления: Бърза оценка на доказателствата, Служба на комисарите за жертвите, (2016)
- 86 „Подкрепа за жертвите – Швеция“, Оценка на услугите за подкрепа в съда, предоставяни от „Подкрепа за жертвите – Швеция“ – пилотна оценка с използване на инструмента за измерване на въздействието COVID, (2024 г.); и Португалската асоциация за подкрепа на жертвите (APAV), Оценка на услугите за подкрепа в съда, предоставяни от APAV – пилотна оценка с използване на инструмента за измерване на въздействието COVID, (2024 г.)
- 87 Северна Ирландия, Франция и Нидерландия са примери за държави, които са създали успешни механизми за насочване, за да гарантират, че на всички жертви се предлага проактивна подкрепа при подготовката за наказателно съдебно заседание.
- 88 21 % от жертвите/свидетелите, подкрепени от „Подкрепа за жертвите в съда“ (V-SAC), са се насочили сами в деня на съдебното заседание и са били идентифицирани като пряк резултат от факта, че V-SAC разполага с персонал и/или доброволци на място в съда. Подкрепа за жертвите в съда, Годишен доклад 2022, стр. 38 <https://www.vsac.ie/wp-content/uploads/2023/11/2022-Annual-Report-Final-Good-Governance-Awards-2023.pdf>
- 89 През 2023 г. около 96 % от подкрепата, предоставяна от „Подкрепа за жертвите – Швеция“ в съда, е била предоставена лично, в деня (дните) на наказателното производство, от поддръжници, присъстващи в съда
- 90 Член 19 от Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 91 Преамбюл 53, Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 92 Преамбюл 9 от Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 93 Член 13 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания
- 94 Проект на член 26В от предложението на Европейската комисия за изменение на Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления
- 95 Членове 21 и 26 от Хартата на основните права на Европейския съюз, [https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_en.pdf](https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf)
- 96 Посредниците са специалисти, обикновено с образование в областта на езиковата и речевата терапия или в средна дисциплина, които притежават необходимите умения и опит, за да подпомагат жертвите и свидетелите с комуникационни затруднения при даването на показания. <https://www.gov.ie/ga/preasraitis/3f5ea-minister-mcentee-launches-new-training-programme-for-professionals-who-help-vulnerable-witnesses-to-give-evidence/>
- 97 Член 1 от Конвенцията на ООН за правата на детето от 1989 г.
- 98 Шведската служба за подпомагане на жертвите на престъпления е създала уебсайта „Jag vill veta“ (Искам да знам), който предоставя информация, насочена към деца и младежи, за да обясни какво представлява престъпно поведение; какво се случва, когато бъде подаден сигнал за престъпление; как протича съдебният процес; какви са възможностите и правата на жертвите; и къде могат да намерят подкрепа във връзка с наказателното производство. За повече информация, моля посетете <https://www.jagvillveta.se/>
- 99 По време на съдебния процес през 2018 г. след терористичната атака на Drottninggatan, Швеция, бяха разработени значки с различни цветове, за да се посочи кои жертви/свидетели/членове на семействата са склонни да бъдат интервюирани от медиите. В замяна на улесняването на тази организация медиите не трябваше да се обръщат към жертви/свидетели, които не носят този цветен знак.
- 100 Д-р К. Макгиган и д-р Г. Хориган, „Пътят към възстановяването на жертвите – Разбиране на пътя към възстановяването: Етапи, фактори, улесняващи и възпрепятстващи възстановяването“ (2021 г.), стр. 40
- 101 Първа психологическа помощ: Ръководство за теренни работници, Световна здравна организация, (2011), <https://www.who.int/publications/item/9789241548618>
- 102 Моделът за устойчивост на общността, Институт за ресурси за травми <https://www.traumaresourceinstitute.com/crm>
- 103 Семинари по модела за устойчивост на общността, Институт за ресурси за травми <https://www.traumaresourceinstitute.com/crm-workshops>
- 104 Управление на риска от травми, March on Stress <https://www.marchonstress.com/page/p/trim>
- 105 Протокол за управление на риска от травми, Полицията на Кент, Обединеното кралство <https://www.kent.police.uk/foi-ai/kent-police/Policy/human-resources/trauma-risk-incident-management-trim-protocol-I11260/>
- 106 Dale, E., Аудиовизуални методи в преподаването, The Dryden Press, (1947) както е цитирано на <https://www.mindtools.com/az4wxv7/active-listening>
- 107 За повече информация, моля, вижте <https://brainbasedsolutions.org/how-much-information-can-we-really-retain-and-how-to-increase-your-memory/>

- 108 Десет съвета за активно слушане, British Heart Foundation <https://www.bhf.org.uk/informationsupport/heart-matters-magazine/wellbeing/how-to-talk-about-health-problems/active-listening>
- 109 Gallo, A., Какво е активно слушане?, Харвардски бизнес университет, (2024) <https://hbr.org/2024/01/what-is-active-listening>
- 110 Бътлър, Г. и Хоуп, Т., Управление на ума – наръчник за психическа годност, (2006), стр. 62-70; и Гроси, Г., Да продължиш напред след изтощение – как да предотвратиш и да се справиш с рецидивите, (2023), стр. 147-148
- 111 Тол, Е., „Силата на настоящето“ (2016)
- 112 Луиз Хей, вдъхновяваща учителка, визионерка и пионерка в областта на самопомощта, е публикувала множество книги и материали относно силата и въздействието на положителните афирмации. За повече информация, моля посетете <https://www.louisehay.com/> и <https://www.hayhouse.com/authorbio/louise-hay>
- 113 Цикъл за осигуряване на качеството на EQUAVET, Европейска комисия <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1546&langId=en>
- 114 Подкрепа за жертвите в Швеция, Оценка на съдебните услуги за подкрепа на жертвите в Швеция – пилотна оценка с помощта на инструмента за измерване на въздействието COVID, (2024)
- 115 Серия за научни изследвания и публична политика, № 19: Нужди на жертвите, права на жертвите: политики и програми за жертви на престъпления в Австралия, Австралийско правителство/Австралийски институт по криминология
- 116 Фигли, К.Р., Травматизация и утеха: Близките отношения могат да бъдат опасни за здравето ви, Основна презентация, Семейства и близки отношения, Индивиди в социално взаимодействие. Конференция, проведена в Тексаския технологичен университет, Луббок, март (1982)
- 117 Фигли, К.Р., Умора от състрадание: справяне със вторичното стресово разстройство при тези, които лекуват травмирани лица. Брунър/Мазел, Бристол, Великобритания, (1995). Умората от състрадание като вторично травматично стресово разстройство: обзор в К.Р. Фигли
- 118 Какво е умора от състрадание, Tend Academy <https://www.tendacademy.ca/what-is-compassion-fatigue/>
- 119 Изчерпване, умора от състрадание и вторична травма, Intraconnections Counseling, <https://www.intraconnectionsounseling.com/blog-1/2019/10/8/burnout-compassion-fatigue-and-vicarious-trauma>
- 120 Пърлман, Лори А. и Сааквитне, Карен У., „Травмата и терапевтът: контратрансференция и вторична травматизация в психотерапията с оцелели от инцест“, Ню Йорк (1995)
- 121 Набор от инструменти за вторична травматизация, Служба за жертви на престъпления, Министерство на правосъдието на САЩ <https://ovc.ojp.gov/program/vtt/what-is-vicarious-trauma>
- 122 Ibid
- 123 Каква е разликата между изтощение от състрадание, вторична травма и изчерпване?, Tend Academy <https://www.tendacademy.ca/what-is-compassion-fatigue/>
- 124 Ремен, Р. „Мъдрост от кухненската маса: истории, които лекуват“, Ню Йорк, Riverhead Books, (2006)
- 125 Набор от инструменти за вторична травма, Служба за жертви на престъпления, Министерство на правосъдието на САЩ <https://ovc.ojp.gov/program/vtt/what-is-vicarious-trauma>
- 126 Умора от състрадание – признаци, симптоми и как да се справим, Канадска медицинска асоциация <https://www.cma.ca/physician-wellness-hub/content/compassion-fatigue-signs-symptoms-and-how-cope>
- 127 Службата за жертви на престъпления към Министерството на правосъдието на САЩ е разработила Набор от инструменти за вторична травма, за да предостави ресурси, знания и умения за посрещане на нуждите на поддръжниците на жертвите, свързани с вторичната травма, и за превръщане в организация, осведомена по въпросите на вторичната травма. За повече информация, моля посетете <https://ovc.ojp.gov/program/vtt/introduction> и <https://ovc.ojp.gov/program/vtt/tools-for-victim-services>
- 128 Умения за намаляване на изчерпването, умората от съчувствие и вторичната травма, Intraconnections Counseling <https://www.intraconnectionsounseling.com/blog-1/2019/10/15/skills-to-reduce-burnout-compassion-fatigue-and-vicarious-trauma>
- 129 Дневници за стреса, Mind Tools, <https://www.mindtools.com/ag3ue7/stress-diaries>
- 130 Karasek, R., Модел на търсене-контрол на стреса на работното място, Administrative Science Quarterly (1979), както е обяснено на <https://www.mindtools.com/ar3h9eb/the-demand-control-model-of-job-stress>
- 131 Умора от състрадание – признаци, симптоми и как да се справим, Канадска медицинска асоциация <https://www.cma.ca/physician-wellness-hub/content/compassion-fatigue-signs-symptoms-and-how-cope>
- 132 Предложение за директива на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти относно правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления и за замяна на Рамково решение 2001/220/ПВР на Съвета (2023 г.), стр. 2 и 16
- 133 УНП ООН, Помощ за жертвите и защита на свидетелите, <https://www.unodc.org/unodc/en/organized-crime/witness-protection.html>



# COMIS

VICTIM AND WITNESS SUPPORT IN COURT



the European Union

Съфинансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са изцяло на автора/авторите и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Европейската комисия. Нито Европейският съюз, нито финансиращият орган могат да бъдат държани отговорни за тях.