



With Financial support from
the Justice Programme
of the European Union



KAIP NUSTATYTI AUKŲ PARAMOS POREIKIUS?

Individualių poreikių vertinimo gairės

2019, lapkritis

Autorė: Léa Meindre-Chautrand,
Victim Support Europe

Vertė: Kristina Žalytė, Amanda
Jurevičiūtė, Ignė Kalinauskaitė,
Matas Tamošaitis



Turinys

Padėka	3
I. Įvadas	4
II. Metodologija ir rezultatai	5
III. Individualių poreikių vertinimo apibrėžimas ir tikslai	6
1. Apibrėžimas	6
2. Skirtingas bendravimas su nusikaltimų aukomis	7
3. Skirtingi individualių poreikių vertinimo metodai	7
4. Individualių poreikių vertinimo šaltiniai.....	7
5. Individualių poreikių vertinimo tikslai.....	8
IV. Pagrindiniai individualių poreikių vertinimo principai	9
Kuriant individualių poreikių vertinimą turėtų būti laikomasi tam tikrų principų.	9
1. Holistinis.....	9
2. Orientuotas į auką	10
3. Orientacija į traumą	10
4. Įgalinimas	11
5. Laiku ir pakartotinai	12
6. Nuoseklumas	13
V. Aukų poreikių nustatymas	13
1. Poreikių nustatymo įgūdžių kūrimas mokymų metu	13
1.1. Mokymų turinys	14
1.1.1. Pagrindinės aukų teisės ir teisingumo sistemos apžvalga	14
1.1.2. Nusikaltimo ir traumos padariniai	16
1.1.3. Bendravimas su aukomis ir klausymosi įgūdžiai.....	17
1.1.4. Saugumas ir konfidencialumas.....	24
1.1. Skirtingos mokymo formos.....	25
1.1.1. Instruktorių vedami užsiėmimai	25
1.1.2. Mokymai internetu / el. Mokymasis.....	26
1.1.3. Interaktyvus mokymas.....	26
2. Poreikių nustatymas priėmimo procese	27
2.1. Priėmimo proceso organizavimas	27
2.1.1. Laikas, vieta ir aukos komfortas.	28
2.1.2. Visada būti informuotam	28
2.1.3. Priemonės, padedančios nustatyti poreikius ir diskutuoti su aukomis	28
2.2. Individualaus įvertinimo procesas.....	29

2.2.1.	Vertinimo turinys.....	29
2.2.2.	Kaip užduoti klausimus naudojant į traumą orientuotą priegą.....	29
2.2.3.	Informacijos įrašymo įrankiai	31
3.	Individualių poreikių įvertinimo priežiūra ir vertinimas.....	32
3.1.	Individualių poreikių įvertinimo supervizijos.....	32
3.2.	Individualių poreikių įvertinimo analizė	33
VI.	Išvados.....	33

Padėka

Šios gairės buvo parengtos įgyvendinant projektą „VICTORIA“ (Gerosios praktikos teikiant paramą nusikaltimų aukoms: nukreipimai, informavimas, individualūs vertinimai), kuris buvo vykdomas „Victim Support Europe“ (VSE) glaudžiai bendradarbiaujant su Nusikalstamumo prevencijos Lietuvoje centru (NPLC) ir Vilniaus pažangiųjų studijų institutu, Libra ONLUS (Italija), Portugalijos paramos aukoms asociacija (APAV) ir Teisinių išteklių centru (Rumunija).

Autorė:

- Léa Meindre-Chautrand, paramos pareigūnė, VSE

Taip pat prisidėjo:

- Levent Altan, VSE vykdomasis direktorius
- Myriam Erquicia, VSE padėjėja politikos klausimais
- An Verelst, VSE savanorė

VSE taip pat norėtų padėkoti įvairioms suinteresuotosioms šalims ir ekspertams Austrijoje, Anglijoje ir Velse, Prancūzijoje, Vokietijoje, Izraelyje, Nyderlanduose, Portugalijoje ir JAV, kur buvo atliekami interviu, bei už tai, kad skyrė mums laiko ir išsamios informacijos apie tai, kaip jų šalyje yra atliekamas individualių paramos poreikių vertinimas. Visi jie pateikė išsamią informaciją apie tai, kaip jų organizacijos vykdo savo veiklą, siekdamos užtikrinti aukščiausios kokybės paslaugas nusikaltimų aukoms savo šalyje.

Leidinyi finansuotas Europos Sąjungos teisingumo programos. Už šio leidinio turinį atsakingi tik autoriai ir jį jokia būdu neatspindi Europos Komisijos nuomonės.

I. Įvadas

Šiuo dokumentu siekiama padėti paramos aukoms organizacijoms užtikrinti, kad jų darbuotojai būtų tinkamai pasirengę nustatyti aukų poreikius. Teikiant aukštos kokybės į auką orientuotas paramos paslaugas yra svarbu nustatyti konkrečius kiekvienos aukos poreikius ir būdus tiems poreikiams patenkinti.

Šiose gairėse pateikiamas išsamus šio tikslo įgyvendinimo procesas:

- Visų aukos poreikių nustatymas per artimiausią ar tolimesnį laikotarpį (**išsamus vertinimas**)
- Užtikrinimas, jog visos aukos gautų tokio pat lygio paslaugas (**nuoseklus vertinimas**)
- Užtikrinimas, kad aukoms būtų pasiūlytos tinkamos paslaugos atsižvelgiant į jų poreikius arba jos būtų nukreipiamos (**paslaugų suderinimas**)

Šiomis gairėmis siekiama pateikti bendras rekomendacijas ir patarimus paramos aukoms organizacijoms. Skirtingose organizacijos turi įvairias darbuotojų grupes - apmokamus darbuotojus, savanorius, specialistus (pvz., psichologai) arba mišrią grupę. Taip pat suprantama, kad organizacijos bendradarbiauja su įvairiomis institucijomis ir kitomis paramos organizacijomis. Be to, organizacijos skirtingais būdais susisiečia su aukomis beikelia skirtingus tikslus. Galiausiai, organizacijos padeda plačiam nusikaltimų aukų spektrui.

Šiomis gairėmis taip pat norima pateikti pradinę poreikių nustatymo/vertinimo proceso plėtojimo sistemą. Vis tik dėl daugybės skirtingų aplinkybių, susijusių su kiekviena organizacija ir šalimi, kiekvienu atveju gali prireikti ypatingos prieigos (pvz., specialaus seksualinės prievartos ar smurto artimoje aplinkoje aukų rizikos vertinimo) ar išsamesnių priežiūros mechanizmų mažiau patyrusiems kolegoms.

Individualių poreikių vertinimo pavyzdys:

Paslaugų teikėjas A paramą teikia visų nusikaltimų aukoms, įvertinęs individualius nukentėjusiojo poreikius. Siekdama gauti pagalbą į šią įstaigą paskambina moteris ir pateikia bendrą informaciją apie įvykusį nusikaltimą ir tai, kokios pagalbos jai reikia. Prieš susitikimą, remiantis mokymų medžiaga ir gairėmis, yra paruošiamas interviu planas. Tuomet moteriai atvykus į susitikimą paramos aukoms organizacijos darbuotojas pasikalba su auka ir atlieka poreikių įvertinimo procesą atsižvelgiant į rekomendacijas, kurios skatina ištirti įvairius aukos poreikius.

Rekomendacijas nurodantis dokumentas yra parengtas šios tarnybos, bet jis nėra privalomojo pobūdžio, tačiau padeda paramos aukoms organizacijos darbuotojui tęsti pokalbį ir identifikuoti nukentėjusiojo poreikius. Jis taip pat pateikia rekomendacijų, susijusių su poreikiais, kurie gali kilti dėl konkrečių nusikaltimų, pavyzdžiui: atlikti tinkamą rizikos vertinimą. Baigęs poreikių vertinimą pagalbos nukentėjusiesiems įstaigos darbuotojas apžvelgia, kokią paramą jie gali pasiūlyti bei suderina veiksmų eigą su auka.

II. Metodologija ir rezultatai

Victim Support Europe siekdama parengti šias gaires naudojosi turima patirtimi kartu su mokslinėmis ir praktinėmis žiniomis, taip pat vykdė dokumentų analizę ir atliko interviu su paramos aukoms organizacijomis bei aukų teisių ir poreikių ekspertais. Šis metodas buvo naudojamas norint apžvelgti skirtingus principus, kuriuos naudoja skirtingos paramą teikiančios organizacijos Europoje ir už jos ribų, ir išanalizuoti tendencijas ir skirtumus nustatant aukų paramos poreikius per pirmąjį kontaktą su nusikaltimų aukomis.

Atliktas tyrimas parodė, kad nėra vieno metodo, kuris būtų naudojamas visų organizacijų, ar bent būtų naudojamas dažniausiai. Svarbu tai, kad nepakanka sutelkti dėmesį į vieną aukos poreikių nustatymo būdą. Norint padėti darbuotojams ir organizacijai bendradarbiaujant su aukomis nustatyti, kokios pagalbos joms reikia ir kaip geriausiai tuos poreikius būtų galima patenkinti, reikalingi keletas etapų.

Pagrindiniai metodai, užtikrinantys nuoseklų poreikių identifikavimą, yra šie:

- **Mokymai:** pasiruošimas prieš pradėdant dirbti bei nuolatinis dalyvavimas mokymuose, apimantis keletą modulių, tokių kaip aukų teisės ir teisingumo sistema, nusikaltimo ir jo sukeltos traumos poveikis, bendravimas su aukomis ir kt.

- **Priėmimo procesas:** rekomendaciniai dokumentai, apibūdinantys priėmimo procesą ir individualų aukos vertinimą, informacijos fiksavimui naudojamos priemonės.

- **Priežiūra ir vertinimas:** darbuotojų susitikimai, atsitiktinis atvejų patikrinimas, bendra priežiūra

Šiuo dokumentu norima pateikti gaires paramos aukoms organizacijoms, kurios padėtų sukurti individualų vertinimo procesą jų įstaigoms, siekiant nustatyti aukų paramos poreikius ir suteikti kokybiškesnę pagalbą reikalingą konkrečiai nusikaltimo aukai.

III. Individualių poreikių vertinimo apibrėžimas ir tikslai

Individualių poreikių vertinimas yra strateginis procesas, padedantis nustatyti aukos poreikių pobūdį ir mastą. Jį atliekant turėtų būtų užfiksuojama individuali aukos patirtis ir suformuluojamas tikslingas atsakas tiems poreikiams patenkinti - tiek organizacijos viduje, tiek už jos ribų. Šiuo atžvilgiu individualus pagalbos poreikio vertinimas ypatingai svarbus yra nusikaltimų aukoms, kurioms reikia ypatingo dėmesio, pavyzdžiui: žmonėms su negalia, senyvo amžiaus žmonėms ir vaikams.

1. Apibrėžimas

Poreikių vertinimas paprastai yra priėmimo proceso dalis, t. y. procesas, kurio metu gaunama asmeninė informacija apie auką, informacija apie nusikaltimą ir poreikius, kuri palengvina paramos teikimą. Priėmimo procesas dažnai yra pirmasis kontaktas tarp paramos siekiančių aukų ir paramos teikėjų. Paprastai tai apima klinikinį interviu, kuriuo siekiama: nustatyti asmens poreikius, gerinti tarpusavio santykį, suteikti psichoedukacinę pagalbą bei sudaryti paramos teikimo planą ir.

Apibrėžimai (<https://www.socialsolutions.com/blog/successful-nonprofit-case-management-components/>):

Priėmimas: pirminis paramos aukoms organizacijos darbuotojo ir nusikaltimo aukos susitikimas. Paramos aukoms tarnybos darbuotojas šio proceso metu renka informaciją apie auką, nustato neatidėliotinus poreikius bei įgauna aukos pasitikėjimą, kuridamas ryšį su ja. Šis pirmasis susitikimas padeda nustatyti ar aukai organizacijos teikiamos paslaugos gali būti naudingos. Jeigu taip, tuomet įgyvendinamas individualių aukos poreikių vertinimas. Jei jų poreikiai nepatenka į šios organizacijos teikimų paslaugų sritį, darbuotojas stengiasi identifikuoti tinkamiausią variantą ir nukreipti auką į jai reikalingas paslaugas teikiančią įstaigą.

Poreikių vertinimas: Poreikių vertinimo etapas grindžiamas priėmimo metu surinkta informacija, gilinantįs į individualius aukos sunkumus ir tikslus. Šio etapo metu pagrindinis paramos aukoms organizacijos darbuotojo tikslas yra nustatyti aukos problemas, interesus ir poreikius, taip pat sudaryti paramos teikimo planą. Nors kiekviena auka, atvykusi į pagalbos aukoms tarnybą, dalyvauja šiame etape, laikui einant svarbu iš naujo įvertinti šiuos aspektus, nes poreikiai ir įvairios aplinkybės dažnai keičiasi.

Individualių poreikių vertinimas nėra tapatus rizikos vertinimui, kuriuo būtų siekiama nustatyti apsaugos poreikius ir priemones saugumui užtikrinti. Paramos aukoms tarnybos naudoja individualius poreikių vertinimus siekdamas nustatyti aukų paramos poreikius ir yra susijusios su paslaugomis, kurias jos gali pasiūlyti. Jei paramos nusikaltimų aukoms organizacija nustato konkretų poreikį, kurio jie patenkinti negali, turėtų būti parengti protokolai ir nukreipimo mechanizmai, skirti nukreipti auką į atitinkamą tarnybą ar konkrečią organizaciją. Vis dėlto rizikos vertinimas neturėtų būti visiškai pašalintas iš poreikių vertinimo. Tam tikrose situacijose privaloma atlikti rizikos vertinimą, siekiant įvertinti aukos saugumą įvairiais atvejais (pvz.: smurto šeimoje, seksualinės prievartos, aukų su negalia, kitų pažeidžiamų grupių ar potencialią krizę patiriančių aukų turinčių suicidinių ideacijų).

Svarbu pabrėžti, kad poreikių vertinimas yra ne statiškas žingsnis, o veikiau nuolat vykstantis procesas. Tenkinant vienus nukentėjusiojo poreikius skirtingais kriminalinės justicijos proceso etapais gali būti identifikuojami kiti aukos poreikiai.

2. Skirtingas bendravimas su nusikaltimų aukomis

Aukos su paramos aukoms organizacijomis susisiečia įvairiais būdais, todėl gali būti naudojami skirtingi jų poreikių vertinimo metodai. Individualus vertinimas skirsis priklausomai nuo sąveikos su auka būdo: pirmą kartą sukontaktavus telefonu ar susitikus tiesiogiai. Atsižvelgiant į vertinimo būdą, pokalbio tikslai taip pat gali kisti:

- **Internetinis pokalbis** ar diskusija el. paštu paprastai naudojami suteikti pirminę informaciją aukoms apie jų teises, tolesnius veiksmus, kurių jie turėtų imtis, arba susitarimui dėl susitikimo su paramos aukoms organizacijos darbuotoju.
- **Pirmasis pokalbis telefonu** dažniausiai yra tik informacinis pokalbis, kurio metu aukos ieško informacijos. Tačiau, jei vėliau nebus galimybės su auka susitikti akis į akį, pirmojo pokalbio metu taip pat gali būti atliekamas individualių poreikių vertinimas. Pokalbis telefonu gali būti atskaitos taškas paramos procese, kuris gali nulemti pirmąjį susitikimą su nukentėjusiuoju.
- **Tiesioginio susitikimo** metu pokalbio tikslas yra išsiaiškinti aukos situaciją ir jų specifinius poreikius, siekiant sukurti individualų paramos planą.

3. Skirtingi individualių poreikių vertinimo metodai

Atlikdamos individualius vertinimus paramos aukoms organizacijos taiko skirtingus metodus ir priemones. VSE atliktų interviu metu buvo nustatyti trys metodai:

- **Nestruktūruotas metodas:** paramos organizacijos darbuotojas nevadovauja pokalbiui, o leidžia aukoms laisvai reikštis, neuždavinėdamas konkrečių klausimų. Šiuo požiūriu labai svarbus darbuotojo gebėjimas išklaudyti. Aukos taip pat turėtų būti pasitikinčios savimi, kad galėtų kalbėti apie savo situaciją ir poreikius. Šis požiūris patogesnis, kai aukos ieško informacijos jau žinodamos dalį savo teisių bei poreikių
- **Pusiau struktūruotas metodas:** paramos aukoms tarnybos darbuotojai veda pokalbį ir paskatina auką papasakoti apie savo patirtį ir situaciją. Užduodami atviresni klausimai, sudarant galimybę diskutuoti su aukomis, o ne palaikyti paprastą klausimų ir atsakymų formą. Darbuotojai gali turėti parengtą klausimų sąrašą, kuriuo galėtų orientuotis pokalbio eigoje, tačiau nebūtinai panaudoti visus ar laikytis konkrečios klausimų tvarkos.
- **Struktūruotas metodas:** kai kurios paramos aukoms tarnybos pirmenybę teikia oficialiai sistemai, atitinkančiai iš anksto paruoštam scenarijui ar formai: darbuotojai užpildo formą su nurodytais klausimais ir laukeliais, kuriuos reikia užpildyti.

Kiekvienas metodas turi savo privalumų ir trūkumų. Struktūruotam metodui pirmenybė gali būti teikiama norint užtikrinti, kad aukai būtų suteikta ir iš jos surinkta visa svarbi informacija. Tai leidžia paramos tarnybų darbuotojams būti pasirengusiems ir pasirodyti kompetentingiems pokalbio metu. Mažiau formalus metodas suteikia aukoms daugiau laisvės papasakoti savo istoriją

4. Individualių poreikių vertinimo šaltiniai

Auka turėtų būti pirmasis informacijos šaltinis nustatant aukos poreikius. Vienintelis būdas suprasti, ko aukoms iš tikrųjų gali prireikti, yra įsiklausyti į tai, ką jie nori pasakyti, tad atvira diskusija su aukomis suteikia daugiausiai informacijos paramos aukoms organizacijos darbuotojui, siekiant suprasti ir įvertinti situaciją bei aukos poreikius. Poreikių vertinimui atlikti kartais gali būti naudojami ir kiti informacijos šaltiniai. Tai gali būti aukos šeima, policija ar socialinės tarnybos. Šie šaltiniai gali būti ypač

vertingi vertinant aukas, kurioms sunku pasidalinti savo patirtimi (pvz.: vaikams ir neįgaliems asmenims). Svarbu apsvarstyti, kaip ir kokiomis aplinkybėmis papildoma informacija gali būti renkama: kai kuriose situacijose tikslinga šeimos narius į susitikimą pakviesti kartu su auka, o kartais - atskirai.

5. Individualių poreikių vertinimo tikslai

Nors „Victim Support Europe“ atlikti tyrimai parodė, kad vienos, visų naudojamos individualių poreikių vertinimo priemonės pasitelkimas nėra įprastas, tad struktūruotas priėmimo procesas turi keletą privalumų:

- Tai suteikia **nuoseklumo** vertinimo proceso metu užtikrinant, kad su kiekviena auka būtų išsiaiškinamos jų pagrindinės poreikių sritys ir kad šios sritys būtų nuosekliai analizuojamos su įvairiais darbuotojais;
- Tai leidžia nustatyti „**užslėptus**“ poreikius padedant aukoms suprasti jų poreikius tose srityse, kurios iš pradžių jiems neatrodė svarbios;
- Tai leidžia nustatyti prioritetus ir **galimą riziką** ten, kur būtina reaguoti nedelsiant;
- Tai leidžia užfiksuoti **pradinę situaciją**, pagal kurią bus galima nustatyti įvykusius pokyčius ir įvardinti galutinį rezultatą;
- Tai leidžia, reikalui esant, aukas nukreipti į kitas, labiau specializuotas, tarnybas.

Pilnas priėmimo procesas nėra būtinas tuomet, kai iškart aišku, jog kitos tarnybos paslaugos yra labiau pritaikytos šios aukos poreikiams. Išsamus poreikių vertinimas gali atskleisti poreikius, kurių ši paramos nusikaltimų aukoms organizacija patenkinti negali, todėl svarbu žinoti kitas įstaigas, į kurias aukos gali būti nukreipiamos. Paramos tarnybos darbuotojai turi žinoti apie įvairias paslaugas, egzistuojančias šalyje ar regione, kad galėtų aukoms patarti ir prireikus nukreipti jas į tokias organizacijas. Būtent todėl šalyje egzistuojančių paslaugų žemėlapis yra labai naudingas. Be to, tarp skirtingų tarnybų galima sudaryti partnerystę taip užtikrinant bendradarbiavimą ir lengvą atvejų perdavimą.

Naudingi šaltiniai:

The Counselling Intake Process: What Counsellors Need to Consider

<https://thriveworks.com/blog/counseling-intake-process/>

Community Support services, Intake process: <http://www.cssbh.org/intake-process>

Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime, Training and Technical Assistance Center (OVCTTAC), <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>

IV. Pagrindiniai individualių poreikių vertinimo principai

Kuriant individualių poreikių vertinimą turėtų būti laikomasi tam tikrų principų.

1. Holistinis

Poreikių vertinimas turėtų suprasti nusikaltimo poveikį ir aukos poreikius daugelyje sričių.

Buvimas nusikaltimo auka turi įtakos daugeliui gyvenimo sričių. Moksliniai ir praktiniai duomenys rodo, kaip nusikaltimo sukeltas poveikis skirtingoms gyvenimo sritims yra susijęs ir daro įtaką šioms sritims tarpusavyje. Pavyzdžiui, fizinės viktimizacijos pasekmės turės įtakos psichologinėms pasekmėms ir reabilitacijos eigai; rūpesčiai dėl finansų, kilę dėl nusikaltimo (arba ne), greičiausiai taps rizikos veiksniu emocinių problemų po nusikaltimo atsiradimui ir pakenks emocinės paramos eigai, teikiama paramos aukoms organizacijoje. Suvokimas apie poreikių įvairovę padės juos identifikuoti paramos aukoms tarnyboje arba nukreipti aukas, kur reikia.

Turint tai omenyje, būtina apibrėžti **visus poreikius**, kuriuos auka gali turėti po išgyvento nusikaltimo, net jei šie poreikiai nėra susiję su organizacijos siūlomomis paslaugomis. Be to, daugelyje paramos organizacijų efektyvus nukreipimas yra jų teikiamų paslaugų dalis. Taigi finansinių problemų nustatymas ir žinojimas, kurios organizacijos gali padėti aukai šiais klausimais, yra svarbus vertinimo elementas.

Norint nuosekliai įvertinti visas viktimizacijos paveikiamas sritis, , rekomenduojama nustatyti, kurios gyvenimo sritys bus vertinamos proceso metu. Naudingas atspirties taškas nustatant į kurias sritis reikia sutelkti dėmesį gali būti:

- **Nusikaltimo padariniai** psichologiniu, fiziniu, socialiniu, finansiniu ir aukos teisių atžvilgiu.
- **Gyvenimo kokybės** aspektas (Shalock & Verdugo, 2005)¹, apimantis emocinę gerovę, materialinę gerovę, fizinę gerovę, asmeninį tobulėjimą, apsisprendimo laisvę, tarpasmeninius santykius, socialinę įsitraukimą bei teises.

Žvelgiant į šias sritis galima pastebėti sutapimus:

Nusikaltimo padariniai	Gyvenimo kokybė
Psichologiniai	Emocinė gerovė Asmeninis tobulėjimas Apsisprendimo laisvė
Fiziniai	Fizinė gerovė
Finansiniai	Materialinė gerovė Apsisprendimo laisvė Socialinis įsitraukimas
Socialiniai	Tarpasmeniniai santykiai Socialinis įsitraukimas
Aukos teisės	Aukos teisės

¹ Verdugo, Miguel & Schalock, Robert & Keith, Kenneth & Stancliffe, Roger. (2005). Quality of life and its measurement: Important principles and guidelines. Journal of intellectual disability research

Svarbu tai, kad problemos suprantamos dviem skirtingais požiūriais. Viena vertus, gyvenimo kokybė nurodo, ko žmogui reikia, kad jo gyvenimo kokybė būtų gera. Kita vertus, nusikaltimo pasekmės atskleidžia, kokią įtaką šiems veiksniams daro nusikaltimai ir ką reikia padaryti norint atkurti aukos gerbūvj.

Paramos aukoms organizacijos turėtų sukurti sistemą, kuri padėtų nustatyti įvairius galimus poreikius. Jei paramos aukoms tarnyba negali patenkinti tam tikrų specifinių aukos poreikių, ji turėtų nukreipti auką į kitą konkrečią tarnybą ar įstaigą, kuri užtikrintų aukoms reikalingą pagalbą.

2. Orientuotas į auką

Taikant į auką orientuotą požiūrį, visais atvejais ir visose procedūrose prioritetas turi būti skiriamas aukos norams, saugumui ir gerovei. Į auką orientuotas metodas vaidina kritinį vaidmenį palaikant aukos teises, orumą, savarankiškumą ir apsisprendimo laisvę.

Šis metodas apibūdinamas kaip sistemingas dėmesys aukos poreikiams ir rūpesčiams siekiant užtikrinti empatišką ir jautrų paslaugų teikimą nekritikuojant aukos. Tai apima pagarbos demonstravimą aukų gyvenimo patirtims, skirtumams ir požiūriui, atsižvelgiant į individualius aukų poreikius ir atitinkamai į juos reaguojant.

Su kiekvienu asmeniu bendrauti reikia skirtingai – kiekvienas žmogus turi skirtingų problemų, sukauptos informacijos ar galimybių. Pati auka yra savo sveikimo proceso ekspertė. Kiekvienas asmuo, susidūręs su nusikaltimu ar traumuojančiu įvykiu, reaguoja skirtingai ir tik individualizuotas vertinimas gali nustatyti konkrečios aukos paramos poreikius.

Pokalbis su aukomis turėtų būti grindžiamas ne tik turimomis žiniomis apie konkretų nusikaltimą, būtina atsižvelgti ir į individualias aplinkybes. Pokalbis ir aukoms užduodami klausimai turi būti pritaikyti pagal jų asmenines savybes, nusikaltimo rūšį ar pobūdį, aplinkybes, specifinius aukos bendravimo poreikius ir kt. Poreikių prioritetai dažnai bus labai individualūs: nors kai kurie poreikiai paramos tarnybos darbuotojui gali atrodyti prioritetiniai, aukai jie gali būti neaktualūs. Svarbu, kad pati auka įvertintų savo poreikius ir jai būtų leista nustatyti, kokie kas yra prioritetai. Dažnai aukos gali nesijausti pasirengusios spręsti tam tikrus iššūkius, su kuriais jos susiduria. Paramą teikiantys darbuotojai turėtų informuoti auką apie nusikaltimo poveikį ir paramos galimybę/poreikį, tačiau turėtų laikytis aukos norimos proceso eigos.

Paramos aukoms organizacijos savo vertinimo procedūrų metu turėtų atsižvelgti į šį individualizuotą požiūrį, kuris dažnai reikalauja pakankamai lankstaus vertinimo būdo: struktūruoto klausimyno naudojimas didina riziką nustelbti ypatingus ir individualius aukos poreikius, kurie gali būti ne tokie akivaizdūs.

Paramos organizacijų darbuotojai turėtų būti apmokomi įvairių vertinimo prieigų, kad galėtų padėti aukai nustatant jos poreikius ir paramos prioritetus.

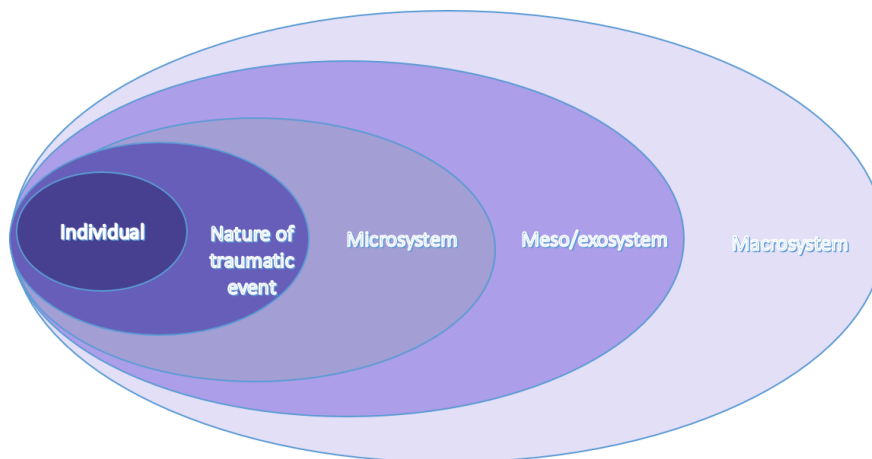
3. Orientacija į traumą

Aukų poreikiai turėtų būti vertinami atsižvelgiant į patirtą traumą.

Buvimas nusikaltimo auka daugeliui asmenų yra trauminis įvykis. Tam tikri viktimizacijos tipai gali sukelti potrauminio streso simptomus. Traumos ir potrauminio streso sutrikimas po viktimizacijos yra plačiai tyrinėjamas ir tokiuose tyrimuose pateikiamos svarbios gairės bei rekomendacijos diagnozei ir gydymui. Įrodyta, kad potrauminis stresas daro didelę įtaką skirtingoms gyvenimo sritims ir kasdieniam aukų funkcionavimui. Poreikių vertinimo procese problemos su koncentracija, atminties sutrikimai, vengimas ir padidėjęs sužadinimas gali sąlygoti aukos gebėjimą atsakyti į klausimus ir nulemti jos poreikius. Per pastaruosius dešimtmečius buvo sukurtos gana aiškios nuorodos siekiant nustatyti, ar auka kenčia nuo potrauminio streso sutrikimo ir ar reikalinga specializuota pagalba.

Daugėja įrodymų, kad visais socialiniais ir ekologiniais lygmenimis yra įvairiausių rizikos ir apsauginių veiksnių, kurie pablogina arba palengvina potrauminio streso simptomus bei kitų psichikos sveikatos sutrikimų simptomus. Bronfenbrenner'io (1979) sukurta **ekologinė sistema** vis dažniau naudojama siekiant nustatyti rizikos ir apsauginius veiksnius, darančius įtaką asmens psichikos sveikatai po stresinių įvykių, tokių kaip viktimizacija. Campbell ir kt. (2009) sukūrė aiškią sistemą, kurioje buvo nustatyti išžaginimo aukoms būdingi psichikos sveikatos rizikos ir apsauginiai veiksniai.

Ekologiniame modelyje nagrinėjamas stresinių gyvenimo įvykių poveikis individui. Psichikos sveikatą, po viktimizacijos, gali paveikti individualūs veiksniai (amžius, rasė ir socialinė bei ekonominė padėtis, išsilavinimas, pajamos), veiksniai mikrosistemos lygyje (sąveika su draugais ir bendraamžiais), mezo/egzo sistema (oficialios institucijos ir tinklai), makrosistemos lygyje (kultūrinės nuostatos) ir chronosistemos lygmenyje (asmens sąveikos su aplinka pokyčiai bėgant laikui).



1 pav. Ekologinis modelis

Su trauma susijęs vertinimas yra sukurtas naudojantis žiniomis apie traumas ir jų poveikį aukoms. Toks įvertinimas nulemia kuomet nukreipti, kaip bendrauti su auka, vertinimą vedančio asmens bruožus, įvertinimui reikalingą laiką bei pan. Patvirtinto diagnostinio instrumento naudojimas yra patartinas siekiant nustatyti traumą ar kitus potencialius psichikos sutrikimus.

4. Įgalinimas

Poreikių vertinimas turėtų suformuoti pagrindus įgalinančiai prieigai į paramą aukai, kur vertinamos ir stiprybės, ir rizikos.

Svarbiausias gynybos mechanizmas dorojantis su nusikaltimo pasekmėmis slypi žmoguje ir jo socialiniame rate. Rehabilitacijos ir paramos trajektorija gali būti kuriama taip, kad galėtų padėti su

neigiamu nusikaltimo poveikiu, bet tai daryti naudojant **aukos asmenines stiprybes ir turimus resursus**. Paramą teikiantis darbuotojas yra kertinis dalyvis stengiantis įgalinti auką dorotis su nusikaltimo pasekmėmis pasitelkiant Jūsų organizaciją, tuo pat metu nesukuriant aukos priklausomybės nuo teikiamos pagalbos. Palaikoma paramos trajektorija padeda aukai dorotis su nusikaltimu ir jo pasekmėmis.

Svarbu, kad aukos būtų netiesiogiai vedamos prie savo poreikių supratimo. Tokia prieiga leidžia įgalinti aukas sprendimų priėmimui jų paramos plane ir „sužmoginti“ įvertinimo procesą². Aukoms suteikiamas pasirinkimas/galimi veiksmų planai; jos nusprendžia kokių veiksmų jie nori imtis, o paramą teikiantis darbuotojas gerbia bet kokį sprendimą. Jungtinių Tautų vyriausiojo žmogaus teisių komisaro biuras (OHCHR) aukos įgalinimą apibrėžia kaip procesą, kuris skatina nusikalstamumo ir smurto aukų išradingumą, suteikiant galimybes naudotis jiems prieinamomis paslaugomis, taip pat naudoti ir kurti savo pajėgumus bei palaikymo tinklus ir veikti savo pačių pasirinkimu. Taigi įgalinimas gali būti apibrėžtas kaip: kontrolės turėjimas (arba perėmimas), galėjimas pasisakyti, teisė būti išklausytam, pripažintam ir gerbiamam, kaip individui ir sulaukti pagarbos dėl priimtų sprendimų (pereinama nuo aukos statuso prie nusikaltimą išgyvenusio asmens titulo)“. Individualus vertinimas turėtų būti atliekamas glaudžiai bendradarbiaujant su aukomis, atsižvelgiant į jų norus, įskaitant atvejus, kai jie nenori gauti paramos. Proceso pabaigoje paramą teikiantys darbuotojai visada turėtų paaiškinti aukoms įvairias jiems siūlomas galimybes ir tai, kaip jie galėtų jomis naudotis toliau. Aukos turėtų pačios nuspręsti, kokią paramą norėtų gauti, jų pasirinkimas neturėtų būti primestas darbuotojų..

Tyrimai parodė, kad intervencija, kai specialistai dirba su aukomis siekdami gauti resursų, padėsiančių susidoroti, yra susijusi su psichinės sveikatos sutrimimu, tokių kaip PTSS, simptomų sumažėjimu. Šios intervencijos grindžiamos platesne žinių apie išteklių puoselėjimo ir kaupimo svarbą ne tik individui, bet ir platesnei socialinei sričiai sistema.

Poreikių vertinimas turėtų vykti kartu su esamų išteklių vertinimu. Aukas dažnai užvaldo viktimizacijos poveikis, kuris gali suklaidinti jų suvokimą apie jų pačių socialinius, praktinius ir individualius išteklius. Į resursų vertinimą įtraukiami: ištekliai, kuriuos auka jau naudoja; aukos aplinkoje esantys ištekliai, kurie dar nenaudojami; taip pat ištekliai, esantys platesnėje aplinkoje ir visuomenėje, kurie gali suteikti paramą. Išteklių galima rasti visuose socialiniuose ir ekologiniuose lygmenyse: individualiam (pvz.: pomėgių, susidorojimo įgūdžių), mikro (pvz.: šeimos), mezo (pvz.: draugų ar palaikymo organizacijų), makro (pvz.: makro lygio idėjos).

5. Laiku ir pakartotinai

Poreikių vertinimas turėtų būti atliekamas laiku ir akartojamas per visą paramos laikotarpį.

Laiku įvertinus aukų poreikius, bus užtikrintas tinkamas paslaugų planavimas ir jų teikimas aukoms. Idealiu atveju, individualių poreikių vertinimas būtų atliekamas pirmo kontakto su auka metu. Tai gali įvykti telefonu, kai nukentėjusiųjų palaikymo tarnyba susisiečia su auka gavusi trečiosios šalies siuntimą ar savęs siuntimą arba vykstant pirmajam susitikimui tiesiogiai.

² Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, 2012

Aukoms gali būti sunku pateikti visą informaciją iš karto, o paramą teikiantiems darbuotojams gali būti sunku įvertinti aukų poreikius ir nustatyti, kokio tipo paslaugų reikės. Būtent todėl įvertinimas gali būti atliekamas per kelis susitikimus.

Taip pat pripažįstama, kad kai kuriomis aplinkybėmis vertinimo negalima atlikti pirmą kartą po nusikaltimo, pvz.: jei auka yra traumota ar sužeista, arba, dėl kokių nors priežasčių, nesupranta klausimų. Tokiu atveju reikėtų pasirūpinti, kad vėliau vertinimas būtų atliktas kuo greičiau. Kai kuriomis aplinkybėmis, pavyzdžiui, po didelio masto išpuolių, aukos gali nesugebėti išsakyti savo poreikių ar iš karto kalbėti apie savo situaciją. Galime paaiškinti paramos aukoms tarnybos vaidmenį ir galimybes, kurias yra siūlomos, ir su aukomis susisiekti po kelių dienų, pavyzdžiui, užpildžius internetinę savęs vertinimo formą. Šį metodą palankiai įvertino didelio masto išpuolių aukos Jungtinėse Amerikos Valstijose, nes, jų manymu, klausimai buvo gerai sukurti norint suprasti jų specifinius poreikius ir situaciją.

Individualių poreikių vertinimas taip pat turėtų būti kartojamas laikui einant. Pripažįstama, kad aukų poreikiai gali keistis laikui bėgant, o tai reiškia, kad norint reaguoti į aukų poreikius visada reikia pakartoti vertinimą. Tam nereikia pakartoti visos vertinimo procedūros, tačiau turėtų būti atsižvelgiama į bet kokius pokyčius skirtingose aukos gyvenimo srityse.

6. Nuoseklumas

Nuosekli ir holistinė vertinimo procedūros sistema turi didelę įtaką vertinimo kokybei.

Pagalbos aukoms tarnyba turi sugebėti pasiūlyti tokios pačios kokybės paslaugą visiems, su kuriais bendrauja. Tai reiškia, kad visoje organizacijoje turi būti laikomasi nuoseklumo užtikrinant, kad su visais asmenimis būtų elgiamasi vienodai pagarbiai, o jų padėtis būtų analizuojama vienodai kokybiškai, neatsižvelgiant į paslaugos teikimo vietą ar su auka kalbantį paramą teikiantį darbuotoją.

Nuoseklumas nereiškia griežto ar visiškai struktūruoto elgesio, nes tai gali trukdyti išlaikyti orientaciją į auką, tačiau nuoseklumui reikia struktūros ir aiškių rėmų, skirtų, įvertinti plačius aukų poreikius.

Nuoseklumo išlaikymas gali būti užtikrinamas surengus išsamius mokymus anksčiau, negu paramą teikiantis darbuotojas pradeda darbą su aukomis, rengiant tęstinius mokymus jau pradėjus darbą bei įdiegiant reguliarias darbuotojų supervizijas. Gairių ir scenarijų naudojimas gali padėti paramą teikiantiems darbuotojams aprėpti visas reikiamas, su aukos situacija susijusias, temas. Vis dėlto svarbu pabrėžti, kad scenarijaus naudojimas gali destabilizuoti auką, tad scenarijus neturėtų apriboti paramą teikiančių darbuotojų galimybės užduoti kitus klausimus ar atviriau kalbėtis su auka.

V. Aukų poreikių nustatymas

Poreikių nustatymas nėra lengva užduotis. Siekiant tiksliai nustatyti aukų poreikius, paramą teikiantiems darbuotojams reikalingi įvairūs metodai: mokymai, paramos teikimo įrankiai prieš, per ir po priėmimo proceso bei efektyvūs supervizijos procesai.

1. Poreikių nustatymo įgūdžių kūrimas mokymų metu

Reikėtų parengti minimalų mokymo planą visiems specialistams, kurie palaiko ryšius su aukomis ir liudytojais. Taip būtų užtikrinta, jog visi paramą teikiantys darbuotojai turi tinkamą kvalifikaciją jautriai, nešališkai ir profesionaliai dirbti su aukomis ir jų reakcijomis į patirtus nusikaltimus. Mokymų

lygis, tipas ir dažnumas, įskaitant bet kokių specialistų rengimą, turėtų būti nustatomi atsižvelgiant į profesionalo ryšių su nusikaltimų aukomis ir liudytojais mastą ir pobūdį. Pagalbos aukoms organizacijos turėtų į mokymą įtraukti modulį, kuris padėtų jų darbuotojams nustatyti aukų poreikius.

1.1. Mokymų turinys

Pagalbos aukoms organizacijos paprastai rengia šias sritis, mokydamos personalą, kuris bendraus su aukomis ir turės nustatyti aukos poreikius:

- Pagrindinės aukų teisės ir teisingumo sistemos apžvalga
- Nusikaltimo ir traumos poveikis
- Bendravimas su aukomis ir klausymo įgūdžiai
- Saugumas ir konfidencialumas

1.1.1. *Pagrindinės aukų teisės ir teisingumo sistemos apžvalga*

Norėdami tinkamai nustatyti aukų poreikius, paramą teikiantys darbuotojai turi išmanyti aukų teises ir savo šalies teisinę sistemą. Tai labai svarbu norint paaiškinti aukų teises ir jų galimą vaidmenį šioje sistemoje.

Aukų teisių supratimas

Aukų poreikių nustatymas reiškia supratimą apie nusikaltimų poveikį aukoms ir tai, kokie poreikiai atsiranda dėl viktimizacijos. Aukų poreikių apibrėžimas ir supratimas yra pagrindinis atspirties taškas vertinant poreikius. Nors geriausias informacijos šaltinis apie turimus poreikius yra pati auka, turima informacija apie ankstesnius atvejus ir atliktų tyrimų duomenys irgi gali būti tinkamas informacijos šaltinis apie aukoms dažnai iškylančius poreikius. Tokios išankstinės žinios gali padėti geriau teikti paramą nusikaltimų aukoms, kadangi pagal šią informaciją galima rengti mokymus darbuotojams, sudaryti protokolus ar gaires ir pan..

Sutariama, kad aukos dažniausiai turi panašius poreikius. Jie gali skirtis savo specifika ar intensyvumu, būti apibendrinti skirtingais būdais, tačiau iš esmės visi poreikiai gali būti apibendrinami į šias sritis:-
Pagarbus elgesys ir **pripažinimas** aukomis;

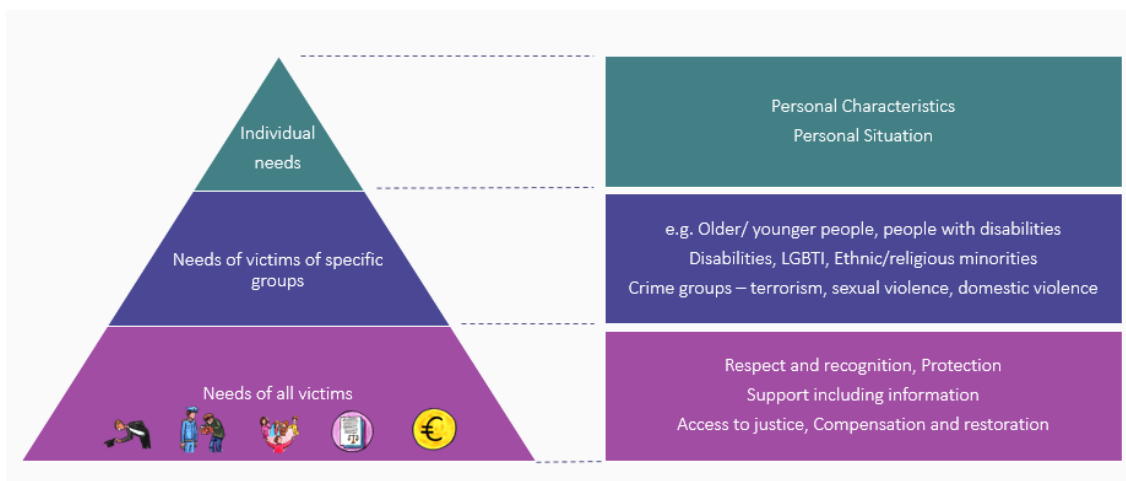
- **Apsauga** nuo kaltinamųjų ar įtariamųjų bauginimo, keršto ir tolesnės žalos bei nuo žalos baudžiamojo tyrimo ir teismo proceso metu;

- **Parama**, įskaitant neatidėliotiną pagalbą po nusikaltimo, ilgalaikę fizinę ir psichologinę pagalbą, informacinę, teisinę, finansinę ir praktinę pagalbą;

- **Galimybė kreiptis į teismą siekiant užtikrinti**, kad aukos žinotų apie savo teises ir jas suprastų bei galėtų dalyvauti procese;

- **Kompensacija ir finansinės žalos atstatymas**, nepaisant to ar finansinę žada bus padengiama valstybės ar pažeidėjo, dėl jos buvo sutarta mediacijos metu, ar naudojant kitokią atkuriamojo teisingumo formą.

Manoma, kad šie penki poreikiai yra būdingi visoms aukoms, nors kai kurie poreikiai keisis atsižvelgiant į konkrečią grupę ar nusikaltimą (asmenys su negalia, aukos vaikai, terorizmo aukos ir kt.). Galiausia, nukentėjusiojo asmeninės savybės ir padėtis taip pat atspindi jų poreikiuose.



2 pav. Aukų poreikių piramidė

Veiksmingas priėmimas priklauso nuo turimos kompetencijos ir praktinių žinių apie aukų poreikius. Tai ypač svarbu norint nustatyti sudėtingesniu, pavyzdžiui, psichologinius, poreikius.

Teisingumo sistemos supratimas

Dauguma žmonių niekada nebuvo susidūrę su teisine sistema ir nežino jos praktinių funkcijų. Nežinodami, su kokiais procedūromis teks susidurti, žmonės negali išskirti savo poreikių (pvz.: auka negali paprašyti teisinės pagalbos reikalauti kompensacijos, jei nežino, kad turi teisę į kompensaciją). Aukų paramos organizacijos taip pat gali padėti su praktiniais patarimais, kurie nėra tik teisės, paramą teikiantis darbuotojas gali informuoti apie teisę į kompensaciją ir tolimesnę procedūrą bei apie realią tikimybę gauti norimą kompensaciją, galimus sunkumus, proceso laikotarpį ir statistiką, apie sėkmingą tokių reikalavimų įvykdymą..

Tais atvejais, kai policijai buvo pranešta apie nusikaltimą, labai svarbu padėti aukoms analizuoti baudžiamosius teisės sistemą. Aukoms reikalinga parama dalyvaujant baudžiamosios teisės procesuose, lankantis teismuose, duodant parodymus ar pateikiant įkalčius. Aukoms taip pat reikia bendros informacijos apie tai, kaip veikia baudžiamoji teisė, informacijos apie jų bylos eigą, kadangi aukos galėjo nusuprasti prokurorų sprendimų pakeisti ar panaikinti kaltinimus ar priimto nuosprendžio pagrindimo .

Teisinė sistema nusikaltimų aukoms gali būti sudėtinga ir paini. Paramą teikiančių darbuotojų vaidmuo gali būti padėti žmonėms, kuriems tenka lankytis teisme, suprasti atkuriamąjį teisingumą, rengti nukentėjusiųjų pareiškimą ir, prireikus, organizuojant atvykimą į posėdžius ar paklausas bei apgyvendinimą. Paramą teikiantys darbuotojai gali padėti aukoms sugrąžinti savo gyvenimą į vėžes ir užtikrinti, kad aukos gaus reikalingas paslaugas ir jų teisės bus ginamos.

Mokymai ir žinios šiais klausimais gali keistis atsižvelgiant į paramos aukoms organizacijos vietą arba atvejus (bylas), su kuriais dažniausiai susiduriama. Pavyzdžiui, regionuose, kur migracija yra žinoma problema, paramą teikiantys darbuotojai turėtų būti papildomai mokomi apie imigrantų teises, kadangi jie yra ypač pažeidžiami viktimizacijai ir antrinei viktimizacijai.

Useful resources:

Victim Support England and Wales also give public access to their course for victim support workers : <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

Victim Assistance Training Online, Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center:

https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm?tab=1#basics

The National Center for Victims of Crime, Victim's Rights: <https://victimsofcrime.org/help-for-crime-victims/get-help-bulletins-for-crime-victims/victims'-rights>

1.1.2. Nusikaltimo ir traumos padariniai

Norint tinkamai nustatyti aukų poreikius, reikia suprasti neigiamą psichologinį poveikį, kurį daro nusikaltimas. Suprasti nusikalstamų veikų ir traumų poveikį nusikaltimų aukoms yra nepaprastai svarbu, kad darbuotojai galėtų žinoti, kokios informacijos reikia ieškoti kalbant su auka. Kai viktimizacijos patirtis sukelia traumą, tai gali pakenkti psichinei sveikatai ir, tam tikrais atvejais, sukelti rimtų psichinės sveikatos sutrikimų, tokių kaip PTSS. Traumos požymiai gali atsirasti iškart po nusikaltimo arba vėliau. Jie gali būti trumpalaikiai arba besitęsiantys.

Šis mokymo modulis turi du pagrindinius tikslus:

- Padėti darbuotojams suprasti viktimizacijos sąvoką ir jos pasekmes aukoms;
- Padėti darbuotojams geriau bendrauti ir suteikti geresnę paramą aukoms.

Mokymai turėtų apimti įvairias sritis, tokias kaip: smurto sąvokos, nusikaltimai, aukos, pažeidžiamos aukos, viktimizacijos poveikis, psichologinė reakcija įvykus nusikaltimui, viktimizacijos pasekmės.

„Parama Aukoms Anglijoje ir Velse“ atliko skirtingų nusikaltimų padarinių tyrimą. Šią medžiagą taip pat galima įtraukti į mokymo modulį:

- **Fiziniai:** mirtis, sužeidimai, nuolatinė ar trumpalaikė negalia, piktnaudžiavimas narkotikais ar alkoholiu, užsikrėtimas lytiniu keliu plintančiomis ligomis, trumpalaikiai ar ilgalaikiai sveikatos sutrikimai ir kt.
- **Emociniai ir psichologiniai:** baimė, nerimas, šokas, pyktis, potrauminio streso sindromas, sumišimas, nesaugumo ar bejėgiškumo jausmas, kontrolės praradimo jausmas, depresija, stiprus sielvartas, izoliacija, panikos simptomai, padidėjęs nepasitikėjimas ir kt.
- **Socialiniai:** pakrikę santykiai, pokyčiai šeimos gyvenime, gyvenimo būdo pokyčiai, izoliacija, neigiamas poveikis produktyvumui, neigiamas poveikis gyvenimo kokybei ir kt.

- **Finansiniai:** medicininės sąskaitos, sveikatos priežiūros paslaugos, prarasto turto pakeitimas, darbo užmokesčio praradimas, fizinė terapija, kraustymosi išlaidos, vaiko priežiūros išlaidos, transporto išlaidos ir kt.

Traumos padariniai gali turėti įtakos aukos elgesiui apklausos metu. esmingai sprendžiamos tos pačios istorijos versijos - visa tai gali būti interviu metu matomi traumos požymiai. Apklausėjai turėtų žinoti traumos požymius ir suprasti, kad auka nevensia sakyti tiesą. Pavyzdžiui, linijinio laiko atminties trūkumas dažnai yra traumos požymis, todėl pirminių pokalbių metu gali būti naudinga paklausti „kas dar nutiko?“, o ne „kas nutiko po to?“. Tokie klausimai leis darbuotojams sutelkti dėmesį į nusikaltimo detales, kol auka atsistatys po patirtos traumos.

Useful resources:

Evidence and Practice Review of support for victims and outcome measurement, UK Ministry of Justice :

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf

Victim Needs Assessment, Office of the Police and Crime Commissioner for North Yorkshire :

<https://www.northyorkshire-pfcc.gov.uk/content/uploads/2016/09/Victim-Needs-Assessment-2014-Full-Final-Report.pdf>

Victim Support England and Wales also give public access to their course for victim support workers: <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

1.1.3. Bendravimas su aukomis ir klausymosi įgūdžiai

Bendravimo ir klausymosi įgūdžiai yra nepaprastai svarbūs užtikrinant efektyvų priėmimą ir aukų poreikių nustatymą. Paramą teikiantys darbuotojai turi sugebėti sklandžiai bendrauti su aukomis ir nusikaltimą išgyvenusiais asmenimis, kurie gali būti krizėje ir būti daug per jautrūs, ir tinkamai įvertinti aukos situaciją bei veiksmingai nustatyti ir sureaguoti į jų poreikius. Paramą teikiantys darbuotojai, turintys gerus bendravimo įgūdžius, gali geriau padėti aukoms judėti į priekį ir susigrąžinti kontrolę, kuri buvo prarasta dėl patirtos viktimizacijos. Netinkamas bendravimas su auka gali dar labiau pakenkti ar net sukelti antrinę viktimizaciją.

Efektyvaus bendravimo su aukomis tikslai yra:

- Išsiaiškinti aukų poreikius ir pabandyti juos patenkinti.
- Paaiškinti teisinį procesą ir nukentėjusiųjų paslaugų tarnybos bei susijusių specialistų vaidmenį.
- Padėti aukoms suprasti ir įgyvendinti savo įstatymines ir konstitucines teises įstatymų nustatyta tvarka.
- Apsaugoti aukas.
- Informuoti auką.
- Gauti informacijos.

- Būti jautriems specialiesiems poreikiams ar rūpesčiams.

Tinkamam bendravimui reikia, kad žinutė būtų siunčiama ir gauta taip, kaip buvo numatyta. Taigi paramą teikiantys darbuotojai turi vartoti aiškią ir glaustą kalbą bei laiku pateikti tikslią informaciją, taip išvengiant nesusipratimų ir painiavos. Klausymo įgūdžiai taip pat turi būti pasitelkti, kad aukos poreikiai būtų nustatyti ir aiškiai suprasti.

Pirmasis poreikių vertinimas pagalbos linija skiriasi nuo nuodugnaus vertinimo susitikimo su auka metu. Telefoninio pokalbio metu nematoma aukos neverbalika kuri darbuotojams gali suteikti užuominų apie asmens emocijas, tačiau balso tonas ir kalbėjimo maniera gali padėti atpažinti aukos emocinę būseną ir pakreipti pokalbį tinkama linkme.

Taip pat turėtų būti organizuojami specialūs mokymai apie bendravimą su pažeidžiamomis aukų grupėmis (pvz.: seksualinio smurto aukos, smurto šeimoje aukos, vaikai, terorizmo aukos). Naudojama kalba, bendrauti būdas ir informacija, kuria dalijamasi su aukomis, visada turėtų būti pritaikytos pagal aukos gebėjimus tokią informaciją suprasti.

Pagrindiniai bendravimo su nusikaltimų aukomis elementai

Jautresnis bendravimas su auka: Kiekvienas asmuo, susidūręs su nusikaltimu ar traumuojančiu įvykiu, reaguoja skirtingai, tad tik suasmenintas vertinimas gali parodyti svarbiausius aukos palaikymo poreikius. Todėl kiekvienas atvejis turėtų būti laikomas unikaliu. Pokalbis su aukomis turėtų būti grindžiamas ne tik turimomis žiniomis apie konkretų nusikaltimą, bet ir individualias aplinkybes. Pokalbis ir aukoms užduodami klausimai turi būti pritaikyti atsižvelgiant į aukos asmenines savybes, patirto nusikaltimo rūšį ar pobūdį ir jo aplinkybes, specifinius aukos bendravimo poreikius ir kt. Dažnai atsitinka taip, kad aukoms sunku bendrauti dėl stiprių emocijų. Paramą teikiantys darbuotojai turi tai suprasti ir duoti aukai laiko ir erdvės įsidrąsinti kalbėti. Jie taip pat turėtų stengtis nuraminti ir paguosti aukas bei priminti, kad jų jaučiamos emocijos yra priimtinos. Naudinga palaikyti draugišką toną, pasitikrinti, ar auka supranta visą pateiktą informaciją, vengti techninio žargono ir padėkoti aukai už laiką, skirtą susitikimui. Pagalbiniai darbuotojai turi stengtis įveikti bet kokius bendravimobarjerus: kultūrinės, kalbinesar dėl naudojimų schemų kylančia kliūtis

Aukai suprantamos kalbos naudojimas (vertėjo naudojimas reiklaur esant): Naudojama kalba, būdas bendrauti su auka ir informacija, kuria dalinamasi su aukomis visada turėtų būti pritaikyta pagal aukos gebėjimus ją suprasti. Turėtų būti rengiami specialūs mokymai, kaip bendrauti su pažeidžiamomis aukų grupėmis, tokiomis kaip seksualinio smurto aukos, smurto šeimoje aukos, vaikai, terorizmo aukos. Norėdami užtikrinti, kad auka suprastų pateiktą informaciją, paramą teikiantis darbuotojas turi vartoti aiškią ir glaustą kalbą bei laiku ir tiksliai pateikti informaciją.

Pasitikėjimo stiprinimas: Dėl nusikaltimo metu prarastos kontrolės, aukos yra linkusios nepasitikėti kitais asmenimis.. Paramą teikiantys darbuotojai turi ugdyti aukų pasitikėjimą paramą teikiančia organizacija ir teismų sistema, kad aukos vėl jaustųsi galinčios kontroliuoti savo gyvenimą. Siekdami užmegzti pasitikėjimą, paramą teikiantys darbuotojai pirmojo kontakto metu turėtų tinkamai save pateikti, būti empatiški, sąmoningai pasirinkti pokalbyje toną, gestus bei veido išraiškas.

Nuolatis aukos informavimas: Labai svarbu suteikti aukoms visą informaciją, susijusią su jų padėtimi, kad jos galėtų priimti informuotus sprendimus. Taip pat, esant galimybei pateikti aukai galimas alternatyvas. Aukos turėtų žinoti apie savo teises, savo galimą vaidmenį baudžiamajame procese ir visą kitą, su jų padėtimi susijusią, informaciją. Paramą teikiantys darbuotojai turėtų sukurti palankią

aplinką ir sudaryti tokias sąlygas, kad aukos galėtų priimti pagrįstus sprendimus, suteikdami joms visą reikiamą informaciją, skatinti kurti ir naudoti savo paramos tinklus bei būti aktyviems priimant sprendimus. Kiekvienos aukos išsiringumas turėtų būti skatinamas suteikiant galimybių naudotis ir plėsti savo galimybes bei plečiant paramos tinklus.

Žmogaus teisių stebėjimo institutas pateikė pagrindinius bendravimo su nusikaltimų aukomis elementus³:



3 pav. Pagrindiniai bendravimo elementai⁴

Pagarbos rodymas:

- Elkitės su visomis aukomis vienodai, nepaisant jų rasės, tautybės, religijos, lyties ir seksualinės orientacijos, socialinės padėties ar kultūrinių skirtumų;
- Kalbėkite aukai žinoma kalba arba pasitelkite vertėjo pagalbą;
- Atidžiai klausykite ir parodykite, kad girdite: klausydamiesi kartkartėmis linktelėkite galva arba pasakykite „taip, matau“ ir pan.;
- Kiek įmanoma atsižvelkite į aukos norus ir poreikius (pvz.: aukai kartais sunku kalbėti įvykio vietoje; aukai reikia skubiai susisiekti su kuo nors arba informuoti darbdavį apie tai, kad auka nėra darbo vietoje);
- Paprašykite atsiliepimų, kad galėtumėte atitinkamai pakoreguoti savo bendravimą (pvz.: išsiaiškinkite, ar kalbate suprantamai, ar klausimai sudaryti aiškiai ir pateikta informacija nėra per daug paini).

Saugumo užtikrinimas:

- Pradėkite bendravimą dar prieš pasakydami pirmuosius žodžius: bendravimas turėtų prasidėti abipusiu susitarimu pradėti;
- Prisistatykite visų pokalbių pradžioje: pasakykite savo vardą, pavardę ir pareigas;
- Trumpai paaiškinkite savo vaidmenį ir atsakomybes;
- Pokalbio metu palaikykite neįkyrų akių kontaktą bei laikykite akis panašiam lygyje viso pokalbio metu;
- Rūpinkitės aukos saugumu: paklauskite, kaip auka jaučiasi, ar jai patogiu, ar ką nors skauda, ar auka nėra sužeistas, ar jaučiasi pakankamai saugiai dabar kalbėti ir t. t.;

³ Communicating with Victims of Crime, Handbook for officers, Human Rights Monitoring Institute: https://victimssupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf

⁴ Mukasey, M. B., Sedgwick, J. L. and Gillis, J. W., First response to victims of crime: a guidebook for law enforcement officers, U.S. Department of Justice, 2008, <https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdf/txt/FirstResponseGuidebook.pdf>

- Užduokite paprastus klausimus (ypač pokalbio pradžioje), kurie aukoms leidžia pajusti, kad jų nuomonė yra svarbi ir kad jos gali priimti sprendimus bei kontroliuoti situaciją;
- Prieš pradėdami pokalbį išsiaiškinkite ar auka norėtų ko nors paklausti, ar pasakyti, o gal yra kokių nors kitų jai rūpimų klausimų;
- Įtraukite aukas priimant visus su jomis susijusius sprendimus;
- Pasiūlykite galimybę naudotis turimais ištekliais (transportu, higienos reikmenimis, vandeniu ir kt.);
- Palikite kontaktus tolimesniam bendravimui ir skatinkite aukas jais pasinaudoti;
- Susitikimo pabaiga yra savotiškas pokalbio apibendrinimas, kuris gali padėti sustiprinti pasitikėjimą;
- Užtikrinkite konfidencialumą.

Laisvė kalbėti ir reikšti emocijas, susijusias su trauminiu įvykiu:

- Leiskite ir skatinkite nusikaltimo auką kalbėti, klausykite neįsiterpdami, parodykite, kad klausote dėmesingo veido išraiškomis, lengvu akių kontaktu, linkčiojimu ir pan.;
- Kai auka baigia kalbėti, parodykite supratimą;
- Aukos turėtų išgirsti jūsų patikinimą, kad trauma (kad ir kokia sunki ji būtų) jau praeityje;
- Kai auka verkia arba prašo išeiti/baigti pokalbį, palaikykite glaudų, bet neįkyrų kontaktą, leiskite joms nusiraminti ir įsitikinkite, kad jos jaučiasi saugiai;
- Aukos pyktis turėtų būti suprantamas, kaip baimės ir bejėgiškumo reakcija, kurią sukelia trauminis įvykis;
- Kai auka išreiškia kaltės ar gėdos jausmus, padėkite jai atstatyti savigarbą ir pasitikėjimą savimi.

Informacijos pateikimas:

- Aiškiai ir suprantamai informuokite, kas vyks toliau ir kokių veiksmų turėtų imtis auka;
- Suteikite informaciją apie aukų teises, galimą paramą ir kt.;
- Užtikrinkite, kad visos intervencijos (tokios kaip nukreipimas į kitas tarnybas) būtų vykdomos gavus aukų sutikimą ir būtų paremtos aukos suteikta informacija;
- Skatinkite aukas užduoti joms svarbius klausimus ir atsakykite į kilusius klausimus.

Pagrindiniai klausymosi įgūdžių elementai

Aktyvus klausymasis yra svarbi priemonė tinkamai aukoms paramai, o konkrečiau - nustatyti aukų poreikius. Paramą teikiančių darbuotojų užduotis - atidžiai išklausyti ir atspindėti tai, ką pasakė auka. Tai yra nuolatinis tikslinimosi ir atspindėjimo procesas. Paramą teikiantys darbuotojai renka informaciją ir naudojami savo emocijomis, pojūčiais ir patirtimi, kad suprastų ir apdorotų gautą informaciją. Aktyvus klausymasis yra išmokstamas įgūdis reikalaujantis energijos, susikaupimo ir tam tikrų technikų praktikos. Aktyvus klausymasis nėra paprastas klausymasis ir atsakymas. Paramą teikiantys darbuotojai stengiasi suprasti, atspindėti ir sureaguoti į aukų žodžius ir emocijas, užuot pasyviai klausęsi aukų žodžius.

Projekto „Šlautinis sakiny“ (angl. *Protasis*) metu buvo sukurtas aktyvaus klausymo mokymo vadovą įtraukiantis svarbiausius elementais:

Neverbalinį elgesį:

- **Akių kontaktas:** palaikykite akių kontaktą ir žiūrėkite į asmenį pokalbio metu - tai susidomėjimo ir pagarbos ženklas.
- **Veido išraiška:** išraiškingas veidas, tinkamai reaguojant į aukos pasakojimą, rodo susidomėjimą ir padeda palaikyti santykį.
- **Kūno kalba:** reikėtų laikytis natūralios, atsipalaidavusios, tačiau dėmesingos laikysenos, kai pėdos ir kojos laikomos dėmesio neiššaukiančioje padėtyje. Rekomenduojama naudoti sklandžius ir netrikdančius rankų gestus. Galima kūnu palinkti šiek tiek arčiau aukos, nes taip parodomas susidomėjimas arba paskatinama papasakoti daugiau detalių.

Balso savybės, kalba ir nutylėjimai:

- **Balso savybės:** turėtų būti naudojamas neutralus, šiltas ir neteisiantis tonas. Svarbu vokalo savybes derinti atsižvelgiant į konkrečius aukų poreikius (pvz.: kalbėti lėtai, kai aukai darosi sunku suprasti).
- **Kalbėjimas jų kalba:** turėtų būti vartojami terminai ir sąvokos, kuriuos auka gali suprasti, ypač tuo atveju, kuomet aukos yra vaikai. Norint užtikrinti supratimą, rekomenduojama vartoti paprastą kalbą. Diskusijos tempas turėtų būti tinkamas aukai ir pritaikytas pagal poreikius (pvz.: lėtas tempas, kad auka galėtų pagalvoti ir apdoroti klausimą prieš atsakydama).
- **Tyla:** tylėjimas yra svarbus ir naudingas, kad auka pagalvotų galvotų ar nurimtų ir atsigautų. Prieš vėl pradėdant kalbą verta palaukti kelias akimirkas. Rekomenduojama tylėjimo metu aukai palikti šiek tiek erdvės.

Padrąšinimas:

- **Klausinėjimas, „taip“, šypsenos, linktelėjimai:** atviri, konkretūs/uždari klausimai, „taip“ vartojimas, šypsenos, linktelėjimai ir aukos žodžių pakartojimai turėtų būti naudojami tam, kad padrąsintų auką toliau detalizuoti savo pasakojimą, parodyti, kad jų perduota informacija buvo suprasta ir, kartu, taip skatinti auką pateikti platesnę informaciją.
- **Perfrazavimas:** paprastas perfrazavimas, pakartojant esminę aukos išsakytą mintį, gali būti panaudotas siekiant užtikrinti, kad paramą teikiantis darbuotojas teisingai supratimo aukos mintis, taip pat parodyti aukai, kad jos klausomasi, ir paskatinti auką pateikti daugiau informacijos. Šis metodas gali būti naudojamas kaip klausimas pokalbio eigoje arba baigiamas klausimas, kad auka galėtų ištaisyti neteisingai interpretuotą informaciją.
- **Apibendrinimas:** nedideles įvairių nagrinėtų temų ir faktų santraukas galima panaudoti norint apjungti visa, kas buvo pasakyta ir pereiti prie kitos temos; užtikrinti, kad auka buvo tinkamai suprasta ir taip palengvinti tolimesnę diskusiją. Atlikusi tikslų ir tinkamą apibendrinimą, auka greičiausiai sureaguos teigiamai ir toliau plėtos savo pasakojimą. Auka visada turėtų būti įtraukta į procesą, paprašant jos patvirtinimo pasitelkus verbalinius ir neverbalinius įgūdžius.
- **Empatiški komentarai, nuraminimas:** empatiški komentarai ir šypsenos turėtų būti naudojami norint parodyti supratimą ir patvirtinti aukos patirtį. Šis metodas gali padrąsinti auką tęsti pasakojimą, kai aptariama daug jausmų kelianti tema.

Tikslinimasis, nukreipimas ir palaikanti konfrontacija:

- **Tikslinimasis:** savo pasimetimo išreiškimą ir aukos neseniai pasakytos informacijos pakartojimą uždaro klausimo forma, galima panaudoti tada, kai sunku suprasti pakojo eiga

ar detales, betnorima išvengti ryškaus pasakojimo nutraukimo (pvz.: Jūs pirmiausia ... „Ar aš teisingai supratau?“). Tikslinga paprasčiausiai perklausti, kas buvo pasakyta, jei darbuotojas sakinio nesuprato ar tiesiog praklausė.

- **Nukreipimas:** nukreipimas visada prasideda temą atitinkamčiu komentaru, kuris padeda išvengti staigių pertraukimų, jei norima grąžinti auką prie pagrindinės pokalbio temos ar pakeisti temą, kai auka jos vengia.
- **Palaikanti konfrontacija:** pagarbi ir palaikanti konfrontacija gali būti panaudota siekiant išaiškinti neatitikimus paskojime arba neaiškias detales. Atsižvelgiant į įkalčių ir faktų nesutapimą, –naudojant neteisiantį ir nekaltinantį toną, pagalbos nusikaltimo aukai darbuotojas gali parodyti nesutapimus pasakojamoje istorijoje ir paprašyti aukos juos paaiškinti.

2008 m. Gegužės mėn. Nacionalinė pagalbos aukoms akademija, 1 programa, pagrindo lygio mokymai

Keletas patarimų, kaip būti geru klausytoju:

- Būkite dėmesingi. Venkite muistytis sėdėdami vietoje, nesvajokite ir neleiskite akims klaidžioti po kambarį, kai kalbate su auka. Jei tai kultūriškai priimtina, palaikykite akių kontaktą - parodykite, kad domitės tuo, kas sakoma.
- Skirkite laiko išklaudyti visą istoriją. Kai pokalbis trumpam sustoja - užduokite klausimų, kad išsiaiškintumėte, kas sakoma arba gautumėte daugiau informacijos.
- Jei jums sunku susikcentruoti į tai, ką sako auka, pabandykite mintyse pakartoti žodžius, kuriuos išgirdote. Tai sustiprins aukos perduodamą žinią ir padės kontroliuoti mintis.
- Paprašykite patikslinimų ar pakartojimų, kad suprastumėte, ką auka turi omenyje.
- Nusiteikite kelis kartus pakartoti aukai teikiamą informaciją. Traumos aukoms gali būti sunku susikaupti, suprasti ir įsiminti informaciją.
- Norėdami surinkti informaciją, naudokite tylą. Tyla suteikia aukoms laiko pagalvoti ir geriau pateikti papildomą informaciją, jei joms suteikiamas šansas pagalvoti/prisiminti tyloje.
- Klausykite neteisdami. Daugelis aukų jau sulaukė stigmatizacijos ir buvo atstumtos. Parodykite supratimą, interesą ir rūpestingumą.
- Užsirašykite trumpas pastabas. Tai rodo profesionalumą ir įsitraukimą bei padeda užfiksuoja svarbiausią informaciją. Paaiškinkite aukai, kodėl jūs tai darote ir tai, ar padaryti užrašai bus konfidencialūs.
- Nekalbėkite. Kol kalbate, negalite klausytis.
- Neįsiterpkite.
- Nebijokite aukų nerimo ar pasakojimo pakartojimų.
- Neskubėkite daryti išvadų, nedarykite prielaidų, kad žinote, ką auka ketina pasakyti prieš jai pradėdant kalbėti, nbandykite įsiūlyti savo minčių, nuomonių ar jausmų - Jūs galite klysti.
- Nereaguokite į pyktį ir nesiginčykite su aukomis.

- Naudojamo proceso kliūtimis, tokiomis kaip tinkamų mokymų stoka;

- Fizinėmis kliūtėmis, pavyzdžiui, geografiniu atstumu, kurį aukoms reikia įveikti norint gauti paramos paslaugas;;
- Kalbos barjeru;
- Dėl negalios kylanys sunkumai.

Paramą teikiantys darbuotojai turi žinoti, kad aukos yra įvairialypė grupė, kuri skiriasi kultūra, aplinka ir gyvenimo būdu, todėl tarp aukų ir paramą teikiančių darbuotojų gali egzistuoti ir kultūrinių skirtumų sukurtos kliūtys. Gedėjimo procesas gali skirtis priklausomai nuo aukos kultūros, , taip pat nevienodas supratimas apie tai, kas yra privatu, o kuo priimtina dalintis, galima aukų baimė dėl migracijos ar deportavimo ir pan..

Siekiant pašalinti šias kliūtis, paramą teikiantys darbuotojai turėtų būti mokomi apie tokius skirtumus. Darbuotojai turėtų žinoti apie kultūrinius šališkumus ir visada parodyti pagarbą aukai bei vengti daryti bet kokias prielaidas,. Paramos aukoms tarnybos taip pat turėtų surinkti įvairiapusiškas komandas, kadangi tai leistų darbuotojams mokytis vieniems iš kitų ir atlikti tinkamą aukos vertinimą.

Kalbos barjerai ir kliūtys dėl negalios taip pat gali būti problema. Kai kuriais atvejais informacija ir parama teikiama tik vietine kalba (kartais ir anglų kalba), bet ne kitomis kalbomis. Paramą teikiantys darbuotojai turėtų stengtis bendradarbiauti su profesioanliai vertėjais, kad užtikrintų informacijos suprantamumą aukai.. Aukų paramos organizacijos turėtų apgalvoti bendradarbiavimą ir kooperavimąsi su kurčiųjų asociacijomis ir federacijomis, kad informacija galėtų būti teikiama Brailio raštu ir (arba) gestų kalba.

Paramos aukoms tarnybos gali būti įsikūrusios vietose, kurios yra sunkiai prieinamos fizinei negaliai turintiems asmenims. Todėl organizacijos turėtų pasiruošti įvairius paslaugų teikimo variantus ir galėti paslaugas teikti mažiau tradiciškose vietose ar situacijose..

Daugelis aukų gali patirti potrauminį stresą, o tai gali apsunkinti bendravimą su paramą aukoms teikiančiu darbuotoju. Darbuotojai turi būti išmokyti parodyti pagarbą aukoms, žinoti, kada ir kaip geriausia aukas laikinai palikti ramybėje kaip geriausia jas nuraminti ir paguoti.

Useful resources:

Basic Guidelines on Approaching Victims of Crime, Office for Victims of Crime:
https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/firstrep/bgavoc.html

Communicating with Victims of Crime, Handbook for officers, Human Rights Monitoring Institute:
https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf

First Response to Victims of Crime, US Department of Justice:
<https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdf/FirstResponseGuidebook.pdf>

Phone interview with victims training (Accueil téléphonique des victimes), France Victimes (in french) :
<https://www.france-victimes.fr/index.php/formation/catalogue?view=formation&id=94>

National Policy Guidelines for Victim Empowerment, Social Development Department Republic of South Africa, UNODC, EU :
<https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/Shelters/National%20policy%20guidelines%20for%20victim%20empowerment.pdf>

May 2008 National Victim Assistance Academy, Track 1, Foundation-Level Training, chapter 5, Communication with victims and survivors, Nancy Lewis and Ann Jaramillo
<https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

National Sexual Violence Resource Center, Active Listening,
https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013_active_listening.pdf

Towards a victim-centered police response, Training Manual, Protasis project, Vasiliki Artinopoulou, Alexandra Koufouli, Iro Michael, <http://www.euocrime.eu/wp->

1.1.4. Saugumas ir konfidencialumas

Aukų saugumas ir privatumas turėtų būti pagrindinis paramą aukoms teikiančių organizacijų prioritetas. Bet kuriuo metu, kai aukos bendrauja su aukų paramos darbuotoju ar savanoriu, aukos turėtų jaustis saugiai ir užtikrintai, kad gerbiama jų teisė į privatumą.

Saugumas

Susitikdamos akis į akį, aukos turėtų jaustis pakankamai saugiai ir patogiai, kad galėtų kalbėtis su paramą teikiančiais darbuotojais ir jiems atsiverti. Paramą teikiantys darbuotojai visada turėtų įsitikinti ar aukos yra saugios ir ar nėra reikalingos papildomos apsaugos priemonės. Pagrindinės pavojų aukoms keliančios sritys gali būti: neišvengiama žala artimiausiomis minutėmis, valandomis ar dienomis, trumpalaikė ir ilgalaikė rizika būti nužudytu, savižalos grėsmė (įskaitant savižudiškas mintis ir impulsus), sunkus seksualinės ir reprodukcinės sveikatos pablogėjimas (pvz.: nepageidaujamas nėštumas ar lytiškai plintančios infekcijos), pavojus su įvykiu susijusiems vaikams.

Galima sukurti saugos ir rizikos vertinimo instrumentą, kuris padėtų nustatyti specifinius aukų apsaugos poreikius ir reikiamas apsaugos priemones. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas tam tikroms aukų kategorijoms, tokioms kaip vaikai, smurto artimoje aplinkoje aukos, prekybos žmonėmis aukos ir neįgalieji, kuriems tikėtina, kad reikės specialių apsaugos priemonių.

Konfidencialumas

Konfidencialumas užtikrins, kad paramos organizacijos patalpose bus saugomas aukų privatumas, neatsižvelgiant į tai, ar jie susisiekiama su tarnyba asmeniškai, telefonu ar pokalbių svetainėse. Bet koks kontaktas su auka turi būti privatus, o paramą teikiančio darbuotojo dėmeys visuomet sutelktas į auką ir jos tuometinius poreikius. Tai reiškia, kad organizacijos patalpose skiriamas atskiras kambarys, kuriame akis į akį arba telefonu apklausiamos aukos. Paramos aukoms organizacijos turėtų įsirengti specialias patalpas susitikimams su aukomis. Šios patalpos turėtų būti patogios aukoms ir neatrodytų kaip oficialus kabinetas. Reikėtų įrengti kampelį vaikams su žaislais ir knygomis, kad ir vaikai galėtų būti priimti tose patalpose.

Konfidencialumas padeda aukai jaustis saugiau, kai pranešama apie nusikaltimą policijai, aukai teikiama medicininė pagalba arba auka kalbasi su paramą teikiančiu darbuotoju. Saugumo jausmas skatina aukas atskleisti informaciją, kuri jiems gali sukelti nepatogumo, gėdos ar baimės jausmus.

Būtina gerbti nacionalinius duomenų apsaugos įstatymus. Prieš įrašant, išsaugant ar perduodant aukos asmeninę informaciją, privaloma gauti jos sutikimą. Aukoms taip pat turėtų būti suteiktas pasirinkimas išlikti anonimiškoms.

Svarbu pabrėžti, kad prašant informacijos iš kitų šaltinių turi būti užtikrintas konfidencialumas ir aukos sutikimas. Tad reikalinga įsivesti bendrą vidinę organizacijos procedūrą aukų sutikimams gauti (pvz.: sutikimo formos sudarymas).

Rekomendacijos:

- Kaip įmanoma anksčiau ir aiškiau informuokite aukas apie duomenų privatumo ir konfidencialumo politiką bei privalomo pranešimo reikalavimus .
- Aiškiai apibrėžkite ir laikykitės konfidencialumo principų visoje paramos aukoms organizacijoje ir priminkite, kad šie principai galioja ir personalui, ir savanoriams.
- Užtikrinkite, kad visi darbuotojai ir savanoriai suprastų savo profesinę atsakomybę, etinius įsipareigojimus ir teisinius reikalavimus, susijusius su aukų informacijos konfidencialumu ir paslaugų gavimu.
- Turėkite nustatytą politiką ir protokolą, atitinkančius teisinius duomenų ir įrašų saugojimo reikalavimus.

Naudingi ištekliai:

EVVI rizikos vertinimas : http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf

Konfidencialumo išlaikymas, OVCTTAC: <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/3-operating-a-task-force/32-information-sharing/maintaining-confidentiality/>

Stiprinant seksualinio išpuolio aukos teisę į privatumą, internetiniai vadovai iš OVC: <https://www.ovc.gov/publications/infores/VictimsRightToPrivacy/pfv.html>

JAV teisingumo departamentas, konfidencialumo politikos gairės: https://www.doj.state.or.us/wp-content/uploads/2019/04/2019_Guidelines_For_Confidentiality_Policies.pdf

1.1. Skirtingos mokymo formos

Mokymuose turiniui skiriamas didžiulis dėmesys, nors tai yra tik viena mokymosi proceso dalis. Mokymai yra veiksmingi tuomet, kai stipriausias turinys yra perduodamas naudojant efektyviausius mokymo metodus, leidžiant besimokantiesiems įsisavinti, išlaikyti ir panaudoti įgytas žinias. Naudoti kelis mokymo metodus kiekvienos mokymo sesijos metu gali būti veiksmingiausias būdas padėti darbuotojams išmokyti ir atmininti informaciją. Svarbu galvoje turėti 3 pagrindinius mokymosi stilius: vaizdinį (mokymasis regint), girdimąjį (mokymasis girdint) ir kinestezinį (mokymasis darant) mokymąsi. Čia pateikiami įvairūs mokymo metodai, kuriuos paramos aukoms organizacijos galėtų suorganizuoti savo darbuotojams:

1.1.1. Instruktorių vedami užsiėmimai

Instruktorių vedamos klasės yra klasikinis mokymo būdas ir išlieka vienu populiariausių mokymo. Instruktoriai gali naudoti lentą, projektorių, vaizdo pristatymą ar „powerpoint“ prezentaciją. Tai yra naudingas būdas efektyviai pateikti vienodą informaciją visiems dalyviams, ypač jei instruktoriai dirba organizacijoje, kurioje veda mokymus. Be to, asmeninis „akis į akį“ mokymas leidžia diskutuoti su

instruktoriumi. Nepaisant to, šie mokymai dažnai nėra interaktyvūs ir kartais būna sunkiai sekami. Vienas iš būdų atkreipti publikos dėmesį yra istorijų pasakojimas, pasidalijimas savo patirtimis norint iliustruoti gerus ir blogus veiksmus, kurių gali imtis darbuotojai.

1.1.2. *Mokymai internetu / el. Mokymasis*

Lengvėjančiam prieigai prie kompiuterių ir interneto, internetiniai mokymai tampa prieinamesni didesniai žmonių grupei. Tačiau mažai tikėtina, kad internetiniai mokymai pakeis tiesioginius mokymus, ir greičiausiai bus naudojami pagerinti instruktorių vedamus mokymus.

„eLearning“ siūlo įvairias alternatyvias mokymo rūšis, tokias kaip virtualios klasės, mobiliosios mokymosi programėlės, veiklos palaikymo sistemos, apklausų programinė įranga, mokymosi vaizdo platformos, mokymosi vertinimas, įvertinimo platformos ir masiniai atviri internetiniai kursai (MOOC) ir pan..

Tokiais atvejais svarbu žinoti, kas yra dalyviai ir kokia jų ankstesnė patirtis, nes mokymai gali būti pritaikyti įvairioms grupėms. Siekiant išlaikyti žmonių susidomėjimą ir dėmesį svarbu naudoti skirtingus mokymo metodus: vaizdinės priemonės, padeda dalyviams atsiminti, ko jie mokosi; naudodami realaus gyvenimo scenarijus, mokymai įgaus realistiškumo ir geriau parodys žmones su kuo jie susidurs dirbdami. Galiausia, svarbu periodiškai tikrinti ar darbuotojai supranta ir prisimena jiems pateikiamą informaciją.

Nusikaltimų aukų mokymo ir techninis centras siūlo keletą mokymų programų internetu, kad padėtų paramą teikiantiems darbuotojams ir paslaugų teikėjams⁵, Britų Kolumbijos valdžia (Kanada) taip pat siūlo mokytojų programas internete.⁶

1.1.3. *Interaktyvus mokymas*

Veiksmingiausias būdas kaupti žinias yra aktyviai įtraukti dalyvius į mokymosi procesą. Kai dalyviai gali užsiimti veikla, kuri padeda nagrinėti jiems dėstomą informaciją, jie mokosi iš savo patirčių. Užtuot paaiškinę, ką daryti konkrečioje situacijoje, leiskite dalyviams paaiškinti, ką toje situacijoje darytų jie. Nepaisant to, prie tokio tipo mokymų reikia nedelsiant pateikti grįžtamąjį ryšį, kuris leistų dalyviams mokytis iš savo klaidų. Interaktyvus mokymas apima keletą metodų:

Atvejo analizė: Dalyviai analizuoja realias situacijas ir išmoksta kaip derėtų elgtis panašiose situacijose. Šiuo atveju, paramą teikiantys darbuotojai dirba grupėse ir dalijasi savo patirtimi bei paaiškina, kaip jie elgėsi konkrečioje situacijoje. Ši technika gali užimti daugiau laiko nei kitos, tačiau manoma, kad dalyviai greičiau atsimins tai, apie ką kalbėjo užsimėmimo metu. Visgi, tam, kad ši metodika būtų veiksminga, reikalingas didelis skaičius dalyvių.

Vaidmenų žaidimas: Paramą teikiantys darbuotojai, kurie dalyvauja mokymuose, prisiima skirtingus vaidmenis ir kartu vaidinę kokią nors situaciją. Panašiai kaip ir atvejų analizės metu, dalyviai išmoksta susitvarkyti su pateikta situacija realiame gyvenime. Vaidmenų žaidimus galima vesti pagal interaktyvų scenarijų, kuriame dalyviai gali pasirinkti iš kelių pasirinkimų ir gauti grįžtamąjį ryšį, atspindintį tikruosius įvykius. Žaidimas vaidmenimis yra svarbus naujiems paramos darbuotojams, kurie bendraus su aukomis, kadangi jie leidžia personalui simuliuoti tikrus atvejus. Skambučių įrašai taip pat gali būti

⁵ Teisingumo programų įstaiga, Nusikaltimų aukų mokymo įstaiga ir Techninės pagalbos centras, Pagalbos aukoms mokymas internetu, https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm

⁶ Britų Kolumbija, aukos paslaugų teikėjų mokymai, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/criminal-justice/victims-of-crime/service-providers/training>

naudojami norint naujiems darbuotojams parodyti realius atvejus . Prieš įrašant pokalbį būtina gauti aukos sutikimą.

Interaktyvus mokymas padidina susidomėjimą mokymų turiniu ir suaktyvina dalyvių kritinio mąstymo įgūdžius bei kūrybiškumą. Dalyvių suvokiama kontrolė padidina mokyvaciją dalyvauti užsiėmime, tad jie geriau sutelkia dėmesį.⁷

Po visų mokymų dalyviai turėtų aktyviai bandyti prisiminti tai, ko išmoko naudodamiesi informacijos atgavimo praktika. Strategijos apima kortelių naudojimą, trumpas viktorinas, savęs testavimą ir žodinius klausinėjimus. Savęs testavimas gali būti paprastas, pavyzdžiui, kiekvienos pamokos pabaigoje atsakyti į klausimus arba atlikti „proto sandėliavimą“. Proto sandėliavimo metu dalyviai ant popieriaus lapo užrašo viską, ką prisimena apie tos dienos temą, peržiūri ir patikrina bei dar kartą išnagrinėja idėjas, kad galėtų jas įsiminti. Tai ypač naudinga atliekant virtualius mokymus.

Pradinius visų paramą teikiančių darbuotojų mokymus (kurie gali trukti kelias dienas ar savaites) ir periodinius kvalifikacijos kėlimo mokymus turėtų organizuoti kvalifikuoti instruktoriai, kurie turi patirties su specifinėmis smurto formomis bei ryšių su aukomis užmezgime. Į mokymą taip pat turėtų būti įtrauktas „šešėliavimo periodas“, kai paramą teikiantys darbuotojai klausosi daugiau patirties turinčių savanorių priimamų skambučių. Šis metodas ypač naudingas norint tobulinti darbuotojų klausymosi įgūdžius ir leidžia susipažinti su tuo, kaip su aukomis tenka bendrauti skirtingose situacijose.

Visą gyvenimą trunkantis mokymas yra toks pat svarbus, kaip ir įvadinis mokymas. Pastiprinamieji mokymai naudojami norint pagerinti bendravimo įgūdžius, sužinoti naujausius įstatymų pakeitimus, treniruotis simuliuojant konkrečius atvejus ar atvejus su pažeidžiamomis aukomis. Paramą teikiantys darbuotojai toliau tobulina savo įgūdžius dalyvaudami privalomuose kvalifikaciniuose mokymuose ir savanoriškai dalyvaudami prieinamuose kursuose ir seminaruose.

2. Poreikių nustatymas priėmimo procese

Aukų poreikių nustatymas yra nuolatinis procesas, kuris gali užtrukti daugiau nei vieną susitikimą su auka. Svarbu iš anksto suplanuoti susitikimą, kad būtų galima pasiruošti tinkamai priimti auką ir efektyviai bei netraumuojant aukos, įvertinti galimus jos poreikius. Susitikimas su paramą teikiančiais darbuotojais gali būti trauminis įvykis aukoms, jei joms tenka iš naujo išgyventi nusikaltimą aoiė jį pasakojant ir išsakyti dalykus, kuriuos ilgą laiką saugojo savyje. Individualių poreikių vertinimas turėtų būti vertinamas kaip teigiama interakcija, kuri dar labiau padės jiems atsigausti po įvykio. Vertinimo forma ir klausimų pateikimo būdas yra labai svarbūs užtikrinant jautrų ir į auką orientuotą požiūrį.

2.1. Priėmimo proceso organizavimas

Prireikus paramos darbuotojai turėtų organizuoti ir paruošti susitikimą su aukomis, užtikrindami, kad laikas ir vieta būtų tinkami aukai, kad darbuotojai žinotų visa aktualią informaciją bei įstatymų pokyčius ir kuo labiau įsigilinti į visus prieinamus ir su auka susijusius dokumentus.

⁷ Savęs apibrėžimo teorija, (Deci et. al, 2009).

2.1.1. Laikas, vieta ir aukos komfortas.

Susitikimo su auka laikas ir vieta yra labai svarbūs siekiant užtikrinti aukos saugumą ir komfortą. Paskiriant susitikimą su auka, labai svarbu įsitikinti, kad laikas aukai yra tinkamas, o vieta yra lengvai prieinama bei saugi. Per pirmąjį pokalbį telefonu pagalbos darbuotojai taip pat turėtų paklausti asmens ar jis dabar yra saugioje aplinkoje, ar geriau vėliau susisiekti dar kartą ir t.t. Svarbu, kad kontakto metu auka būtų kiek galima saugesnė ir jaustųsi patogiai, kadangi tai sąlygos produktyvią diskusiją.

Priėmimo pradžioje paramos darbuotojas turėtų paklausti aukos apie jos ir jos artimųjų saugumą. Po nusikaltimo saugumo klausimas aukai gali būti labai svarbus, o tyrimo eigoje net tapti svarbiausiu prioritetu, rūpestis dėl saugumo gali žymiai padidėti artėjant bylos nagrinėjimui teisme. Aukoms taip pat reikia paaiškinti baudžiamąjį procesą ir jo žingsnius. Pradiniuose pokalbiuose auka dažnai nebūna pasirengusi diskutuoti tam tikromis temomis. Paramą teikiantis darbuotojas turėtų paskatinti aukas pranešti, jei tuo metu jiems sudėtinga dalintis informacija. Parodydami supratimą ir kantrybę bei siūlydami daugiau laiko, sukursite pasitikėjimą, išvengsite netikrų atsakymų, o aukai prabilus sulauksite nuoseklaus pasakojimo.

2.1.2. Visada būti informuotam

Paramos darbuotojai gali skaityti straipsnius, dokumentus, vadovus, kad nuolatos atnaujintų savo žinias, kompetencijas bei įgūdžius bendrauti su aukomis. Jie taip pat turėtų būti informuoti apie visus naujus teisės aktus ar administracinius reikalavimus, susijusius su nusikaltimų aukomis, kompensacijomis, teisiniu procesu ir pan. Reguliarus dalyvavimas specialiuose mokymuose yra svarbus nuolatiniam jų darbo tobulinimui.

2.1.3. Priemonės, padedančios nustatyti poreikius ir diskutuoti su aukomis

Paramą teikiantys darbuotojai turėtų turėti pagalbinus įrankius, kurie padėtų jiems pokalbio metu. Tai taip pat svarbu užtikrinant, kad visos sritys, kurios turėtų būti aptariamose pokalbio metu, būtų aprėptos ir būtų galima nustatyti paslėptus poreikius bei užtikrinti nuoseklų darbą visoje paramą aukoms teikiančioje organizacijoje. Pagalbinus įrankius gali sudaryti:

Vadovai: kadangi tai pagalbinis mokymo įrankis, vadovuose gali būti informacijos apie nusikaltimo poveikį, aukų teises ir poreikius, nusikaltimo apibrėžimą, juose turėtų būti visa svarbi informacija apie įvairius aukų tipus ir viktimizacijos poveikį. Vadovuose gali būti iš anksto numatytų klausimų ir atsakymų apie konkrečią situaciją ar aukų tipą. Paramos aukoms darbuotojai turėtų naudoti vadovą kaip pagalbos įrankį, kai jiems kyla abejonių arba reikia greitai rasti atsakymą į kilusį klausimą. Vadovuose taip pat gali būti informacijos apie atitinkamus šalies įstatymus ir procedūras, kompensacijas ir kitas administracines procedūras. Gali būti kuriami skirtingi vadovai, kuriuose nagrinėjami įvairūs nusikaltimai ar situacijos.

Gairės arba scenarijai: kai kurios paramos aukoms organizacijos naudoja scenarijų informacijos įsisavinimo proceso metu, kad efektyviai surinktų informaciją ir padėtų vesti pokalbį. Gairės ar scenarijus gali būti daugiau ar mažiau išsamūs ir priklausyti nuo organizacijos politikos. Scenarijus yra naudingas apimant visas sritis, kurios turėtų būti aptariamose pokalbio su auka metu, ir užtikrins, kad paramos aukoms darbuotojas užduoda visus svarbiausius klausimus. Kita vertus, dėl per griežtų gairių nukentėjusiems ir patiems paramą teikiantiems darbuotojams pokalbis gali atrodyti dirbtinis.

Punktų sąrašas: įvairias sritis apimantis punktų sąrašas, kurio paramos darbuotojai turėtų laikytis pokalbio su aukomis metu, gali būti naudojamas siekiant padėti darbuotojams atsiminti, kokia informacija jie turėtų suteikti aukai ar kokią informaciją jie turėtų gauti pokalbio su auka metu.

Galimybė kreiptis pagalbos / užduoti klausimus kolegoms profesionalams: paramą teikiantys darbuotojai turėtų turėti galimybę paprašyti pagalbos tam tikros srities profesionalų kolegų, tokių kaip psichologai, teisininkai ar socialiniai darbuotojai.

2.2. Individualaus įvertinimo procesas

Visos aukos turėtų gauti individualų poreikių vertinimą pirmą kartą susisiekus su paramą teikiančiu darbuotoju. Vertinimo išsamumas ir trukmė gali skirtis priklausomai nuo bendravimo būdų, tačiau paramą teikiantys darbuotojai visada turėtų paliesti dažniausias nusikaltimų aukų poreikių sritis. Informacijos įrašymo metodai ir priemonės individualaus vertinimo metu ir po jo priklausys nuo paramos aukoms organizacijos.

2.2.1. Vertinimo turinys

Pripažindami struktūruoto priėmimo proceso svarbą, paslaugų teikėjai išreiškė susirūpinimą dėl per griežtos prieigos ir pasiūlė atviresnes diskusijas su aukomis, kad jos galėtų išreikšti savo jausmus ir poreikius. Oficialaus punktų sąrašo turėjimas gali sutrikdyti auką. Tiesioginio susitikimo metu paramos darbuotojai vengs užsirašyti per daug informacijos per pokalbį su auka, nes aukos tai gali suprasti kaip „nužmoginantį“ procesą. Rekomenduojama su aukomis diskutuoti laisvai užsirašant keletą svarbiausių pastabų, o po susitikimo užpildyti formą arba internetinę atvejo valdymo formą.

Kadangi kiekviena auka skirtingai reaguoja į nusikaltimą, tad pokalbio su paramą teikiančiais darbuotojais metu aukos taip pat elgsis skirtingai. Vieni lengvai kalbės apie tai, kas jiems nutiko, ir gana plačiai atsakys į klausimus, o kiti gali būti užsidarę ir iš jų bus sunku gauti informacijos. Kai kurie pagalbiniai klausimai gali tada būti panaudoti siekiant su aukomis aptarti specifinius jų poreikius.

Nors kiekvienas pokalbis yra skirtingas, paramą teikiantys darbuotojai visada turėtų stengtis aprėpti svarbiausias sritis, kad nustatytų specifinius aukų poreikius. Šios sritys apima:

- Finansinį poveikį,
- Teisinį poveikį,
- Emocinį poveikį,
- Socialinį poveikį,
- Fizinį poveikį,
- Psichologinį poveikį.

Kai kurios iš šių sričių bus nagrinėjamos nuodugniau atliepiant nusikaltimo pobūdį ar asmenines aukos aplinkybes.

2.2.2. Kaip užduoti klausimus naudojant į traumą orientuotą prieigą

Pokalbis ir klausimai turėtų vykti pagal į traumą orientuotos prieigos schemą. Pokalbio pradžioje svarbu paaiškinti jo priežastį, taip pat užduoti paprastus klausimus, kurie auką padės jaustis patogiai ir išklaustyti. Pavyzdžiui, paramą teikiantys darbuotojai gali sakyti:

Ar ši vieta jums patogi pokalbiui?

Ar norėtumėt ko nors atsigerti (ar turite kitų poreikių / ar reikia pasinaudoti tualetu)?

Kaip galėčiau į jus kreiptis?

Ar norėtumėte pasikalbėti su manimi, ar su mano kolega? (šis klausimas gali būti svarbus tais atvejais, kai yra du skirtingos lyties darbuotojai ir priklauso nuo nusikaltimo pobūdžio).

Paramą teikiantys darbuotojai turi žinoti, kad du kartus uždavus tą patį klausimą auka gali manyti, kad ja dvejojama. Paramą teikiantys darbuotojai visada turėtų informuoti apie tai, kaip bus vykdomas pokalbis, ir tai, kad klausimai gali būti kartojami norint geriau suprasti situaciją ir geriau padėti aukai. Paramą teikiantys darbuotojai turi žinoti, kad užsuodavus klausimą, auka gali neprisiminti kai kurių aplinkybių.

Rekomenduojami klausimai:

- **Atviri klausimai:** aukos gali laisvai reikštis, atsakydamos ne tik „taip“ arba „ne“. Tai labai svarbu, ypač pokalbio pradžioje, kad paramos aukoms darbuotojas galėtų susidaryti aiškų vaizdą apie tai, kas įvyko. Rekomenduojama, kad 75% klausimų būtų atviri. Taip pat rekomenduojama nenutraukinėti aukos ir kitus klausimus užduoti tik asmeniui pabaigus pasakoti⁸.
- **Tikslinamieji klausimai:** Tikslinamieji klausimai yra naudingi norint susiaurinti informaciją ir išsamiau ją panagrinėti. Pavyzdžiui:
Ką konkrečiai jūs pasakėte / padarėte?
Ar turite vaikų, kuriems gali kilti pavojus?
- **Neutralūs klausimai:** jais galima sužinoti informaciją neatskleidžiant, ko iš aukostikisi paramos aukoms darbuotojas. Pavyzdžiui:
Kaip jums sekasi?
Ar turite kokių nors neramumų dėl savo saugumo?

Kai kuriuos klausimus reikia naudoti atsargiai, tik tam tikromis aplinkybėmis, nes jie gali apriboti aukos potencialą suteikti informacijos.

Klausimai, kuriuos reikia naudoti atsargiai:

- **Uždari klausimai:** jų reikėtų vengti pokalbio pradžioje, nes jie riboja aukos galimybes suteikti informacijos. Atsakymai į uždarus klausimus būna tik „taip“ arba „ne“, gauta informacija gali būti šališka ir didelė informacijos dalis gali būti praleista.
- **“Kodėl” klausimai:** šių klausimų turėtų būti vengiama, nes jie suvokiami kaip kaltinimai, nes aukos mano, kad turi pateisinti savo veiksmus.
- **Dvigubi klausimai:** reikėtų vengti dviejų tuo pačiu metu užduodamų klausimų, nes aukai gali būti sunku susikaupti ir atsiminti visą informaciją.

Kai kurių klausimų niekada nereikėtų užduoti aukai, nes jie gali padaryti daugiau žalos.

Netinkami klausimai :

- **Nukreipiantys klausimai,** kurie tiesiogiai ar netiesiogiai paskatina/pasiūlo atsakymą, kurį pašnekovas nori išgirsti. Pavyzdžiui:

⁸ https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf

Ar nemanote, kad jūsų baimė yra nepagrįsta?

- **Vertinamieji klausimai**, kurie vertina auką, jos moralę, gyvenimo būdą ir kt.

2.2.3. Informacijos įrašymo įrankiai

Egzistuoja skirtingi požiūriai į vertinimo formas ir įrankius, naudojamus aukos suteiktai informacijai įrašyti. Priemonės priklausys nuo paramos aukoms organizacijų vidaus politikos ir sprendimų naudoti atvejo valdymo sistemą, formas ar kitas priemones.

Kai visaus politika mažiau formali, individualus vertinimas neatitiks jokių gairių ar formų, tačiau paramą teikiantys darbuotojai, asmeniškai susitikę su auka, pokalbio metu gali užsirašyti svarbiausią informaciją taip netrukdydami diskusijai bei neatimdami „žmogiškumo“ faktoriaus.

Kai kurios paramos aukoms organizacijos turi nuostatas, kad jų personalas pokalbio su auka metu nieko neužsirašinėtų. Tai leidžia užmegzti glaudesnį ryšį tarp darbuotojo ir aukos ir skatinti aukos pasitikėjimą organizacija. Užsirašinėjimas aukai kalbant gali būti vertinamas kaip nepagarba ir tam tikra informacija gali nebūti išsakyta. Kita vertus, nerašymas reiškia, kad paramą teikiantys darbuotojai turi viską atsiminti ir sugebėti vėliau surašyti atitinkamą informaciją atvejo vadybos sistemoje.

Atvejų valdymo sistema su iš anksto sudarytais klausimais, kuriuos reikia užpildyti, yra naudinga darbuotojams, nes tuomet jie žino, kokius klausimus turėtų užduoti ir kokią informaciją turėtų surinkti.

Kai kurios paramos aukoms organizacijos renkasi paprastą formą, kurioje pagalbos darbuotojai užpildo bendrą informaciją apie auką ir nusikaltimą (jei auka to nori, forma taip pat gali būti anoniminė). Formoje gali būti laisvas teksto laukas, kuriame paramos aukoms darbuotojas gali parašyti svarbiausią informaciją, surinktą iš aukos, jų jausmus pokalbio metu ir nustatytus poreikius. Ši forma, su aukos sutikimu, gali būti perduota kolegoms organizacijos viduje, pavyzdžiui, į kitą vietinį padalinį, kuris galėtų aukai pasiūlyti papildomą paramą.

Keletas atskirų vertinimo priemonių pavyzdžių:

- Aukos advokato scenarijaus šablonas:
<https://cdpsdocs.state.co.us/dvomb/VictimAdvocatePage%5CSampleForms/VictimAdvocateScriptTemplate2013.pdf>
- Teisingumo programos įstaiga, Nusikaltimų aukų mokymo ir techninės pagalbos centras, Prekybos žmonėmis darbo grupė „eGuide“, Aukų paslaugų teikėjų informacijos įsisavinimas ir poreikių įvertinimas, <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>
- Viktorijos valstijos vyriausybė, informacijos įsisavinimo procesas ir priemonės <https://www2.health.vic.gov.au/alcohol-and-drugs/aod-treatment-services/pathways-into-aod-treatment/intake-assessment-for-aod-treatment>
- Apsaugos ir informacijos įsisavinimo formos dėl Neatidėliotinių Smurto Artimoje Aplinkoje Programų, Deadria Boyland December 2016, Vašingtono valstijos koalicija prieš smurtą artimoje aplinkoje. <https://wscadv.org/wp-content/uploads/2017/03/Non-Emergency-Services-Screening-Intake-Forms-and-Guidelines-for-Advocates-1.pdf>

Naudingi ištekliai:

Parama teisingumui, pagrindinių aukų poreikių vertinimas: http://www.justicesolutions.org/art_pub_assessing_basic_needs.pdf

Nusikaltimų aukos - Aukų paramos tarnybų darbuotojų vadovas, Visuomenės saugumo ministerija ir generalinis advokatas, Aukų tarnybų ir nusikaltimų prevencijos skyrius, 2009 m. : <https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/criminal-justice/victims-of-crime/vs-info-for-professionals/info-resources/victim-service-worker-victims-of-crime.pdf>

Nacionalinės fizinio ir seksualinio smurto paslaugų teikimo gairės, Malavio Respublika, UNICEF, UNFPA, ES, UKAID: <http://www.branchpartners.org/National%20Guidelines.pdf> (p.46)

Gerosios praktikos ir įrankiai, naudojami nagrinėjant bylas, įskaitant teisėsaugos institucijų, reaguojančių į prekybą žmonėmis, darbo grupę, skirtą kovai su prekyba žmonėmis: https://www.unodc.org/documents/treaties/organized_crime/2010_CTOC_COP_WG4/WG4_2010_5_E.pdf

3. Individualių poreikių įvertinimo priežiūra ir vertinimas

Paramą teikiančių darbuotojų darbo priežiūra ir vertinimas yra labai svarbūs kokybiškų paslaugų užtikrinimui. Paramos aukoms organizacija turi galėti pasiūlyti tokios pat kokybės paslaugas visiems, kas kreipiasi pagalbos. Tai reiškia, kad organizacijoje turi vyrauti paramos proceso nuoseklumas, taip užtikrinant, kad su visais asmenimis bus elgiamasi vienodai pagarbiai ir kad jų atvejai bus analizuojami taip pat kokybiškai, neatsižvelgiant į paslaugos teikimo vietą ar paramą teikiantį darbuotoją su kuriuo bendraus auka. Problemas su nuosekliu darbu galima išspręsti rengiant išsamius mokymus prieš paramą teikiančiams darbuotojams pradėdant darbą su aukomis, taip pat tęsti mokymus viso darbuotojo įsitraukimo į paramos veiklą metu ir reguliariomis supervizijomis.

3.1. Individualių poreikių įvertinimo supervizijos

PAsitelkiant profesionalią superviziją siekiama šių tikslų⁹:

- Suteikti paramą teikiančiams darbuotojams galimybę aptarti jų bendravimą su aukomis, kad būtų užtikrinta **paslaugų kokybė ir nuoseklumas**;
- Suteikti paramą teikiančiams darbuotojams galimybę pasidalyti savo patirtimi, **aptarti savo darbą ir gauti palaikymą**;
- Užtikrinti, kad paramą teikiantys darbuotojai išlaikytų profesinį atstumą ir netaptų emociškai sutriušinti.

Galima naudoti įvairius supervizijos metodus:

Individuali supervizija: Tai procesas, kurio metu prižiūrintis specialistas verbalinės diskusijos ir apklausos užrašų peržiūros būdu apžvelgia atvejus kartu su paramą teikiančiais darbuotojais. Taip pat galima reguliariai organizuoti prižiūrėtojo (arba vadovo) susitikimus su paramą teikiančiu darbuotoju,

⁹ <https://www.endvawnow.org/en/articles/665-conduct-staff-and-sensitization-training.html>

kad būtų galima kartu aptarti skambučius ir padėti darbuotojui išgyventi kilusias emocijas. Svarbu nustatyti grėšiančią streso ir traumos riziką, kuri gali kilti dėl pasikartojančių ir dažnų skambučių įtempai dirbančiose pagalbos linijose ar susitikimų su aukomis. Strategijos, kuriomis siekiama sumažinti tokio streso padarinius, apima galimybes suteikti individualią ir grupinę paramą darbuotojams, apsvaistinti trumpesnes pamainas ir pagerinti paramą darbuotojams jų pamainų metu. Pokalbių ir (arba) susitikimų su aukomis metu netoliese turėtų būti profesionalų komanda (socialiniai darbuotojai, psichologai, teisininkai). Tai svarbu, nes priėmimo proceso metu darbuotojams gali kilti klausimai, ypač jei paramą teikiantys darbuotojai nėra tikri, ką daryti konkrečioje situacijoje ar ką atsakyti į konkretų aukos klausimą. Jei dirbama priepagalbos linijos, turėtų būti galimybė sulaukyti skambutį ir paklausti reikalingos informacijos šalia esančių kolegų profesionalų.

Kolegų supervizija (intervizija): Intervizija arba pokalbis su kolegomis suteikia pagalbą teikiantiems darbuotojams galimybę tarpusavyje pasikalbėti ir aptarti savo darbą, dalintis patirtimi bei iššūkiams ar kilusiais klausimais. Intervizija suteikia galimybę bendradarbiams keistis informacija, kaip įveikti tam tikrus iššūkius. Intervizija taip pat padeda skatinti paramos teikėjų bendradarbiavimą.

Komandos susitikimai su kolegomis profesionalais (teisininkais, socialiniais darbuotojais, psichologais ir kt.) turėtų būti organizuojami reguliariai, kad paramą teikiantys darbuotojai galėtų aptarti sudėtingus atvejus, užduoti klausimus dėl konkrečių atvejų, dalintis patirtimi ir palaikyti vieni kitus.

3.2. Individualių poreikių įvertinimo analizė

Įvertinimo analizė yra labai svarbi dėl kelių priežasčių:

- Padėti užtikrinti, kad būtų pasiekti individualių poreikių vertinimo tikslai;
- Sėkmių nustatymas;
- Problemų ir sunkumų nustatymas tam, kad juos būtų galima pašalinti;
- Informacijos dėl tolimesnio tobulinimo tiekimas.

Gali būti naudojami skirtingi analizės metodai:

Atsitiktinis skambučių / susitikimų vertinimas: Pokalbių ir (arba) susitikimų su aukomis metu vadovai ar labiau patyrę darbuotojai gali atsitiktinai klausytis skambučių ar dalyvauti susitikime su auka, kad įvertintų priėmimo procesą, nustatytus aukos poreikius ir svarbios informacijos perteikimą.

Atsitiktinė bylos apžvalga: galima atlikti atsitiktinę bylos apžvalgą. Vadovas arba labiau patyręs personalo darbuotojas gali pasirinkti keletą atvejų, kuriuos peržiūrės, kad būtų užtikrinti, kad priėmimo procesas atliekamas kokybiškai ir jo metu nustatomi aukos poreikiai.

Aukų pasitenkinimo apklausa: aukoms gali būti pateikta nedidelė apklausa, siekiant sužinoti apie jų paskutinių patirtį aukų paramos organizacijoje ir ten gautas paslaugas. Galima ir internetinė apklausa, kuri būtų naudojama po bendravimo telefonu arba internetu. Apklausa visada turėtų būti anoniminė ir gerbti aukos privatumą.

VI. Išvados

Šios gairės yra atskaitos taškas paramos aukoms organizacijoms nustatyti savo individualių poreikių įvertinimo procesą. Jose pateikiami pagrindiniai principai ir iššūkiai, skirti suprasti ir plėtoti individualią

vertinimo sistemą, kad būtų galima nustatyti konkrečius aukų poreikius įvykus nusikaltimui ar trauminiam įvykiui.

Aukų paramos organizacijos visada turi turėti:

- **Struktūruotą, bet lankstų individualių poreikių vertinimą:** Paramos aukoms organizacijos turi rasti pusiausvyrą tarp struktūruoto požiūrio, kuris būtų suderintas visoje organizacijoje, ir lankstumo, kad būtų galima prisitaikyti prie kiekvienos aukos specifinių poreikių ir ypatumų.
- **Mokymai ir supervizijos** yra pagrindiniai efektyvaus individualių poreikių įvertinimo elementai. Paramą teikiantiems darbuotojams turėtų būti vedami įvadiniai mokymai ir palaikantys mokymai, vykstantys viso darbo su aukomis laikotarpiu, bei konstruktyvi supervizija, siekiant užtikrinti nuoseklumą ir kokybę teikiant paslaugas nusikaltimų aukoms.