



Cu sprijinul financiar al
Programului Justiție al
Uniunii Europene



IDENTIFICAREA NEVOILOR DE ASISTENȚĂ ALE VICTIMELOR

Ghid pentru evaluarea individuală a nevoilor

Noiembrie 2019

Autoare: Léa Meindre-Chautrand,
Victim Support Europe

Traducere din limba engleză:
Alexandra Columban



Cuprins

Mulțumiri	3
I. Introducere	4
II. Metodologie și rezultate	5
III. Definiție și obiectivele evaluării individuale a nevoilor	6
1. Definiție.....	6
2. Abordări în lucrul cu victimele infracțiunilor	7
3. Abordări ale evaluării individuale a nevoilor	7
4. Surse pentru evaluarea individuală a nevoilor	8
5. Obiectivele evaluării individuale a nevoilor.....	8
IV. Principii generale în realizarea evaluării individuale a nevoilor	9
1. Abordarea holistică	9
2. Centrarea pe victimă.....	10
3. Informarea privind trauma	11
4. Capacitatea	13
5. Rapiditate și repetiție.....	14
6. Consecvență.....	14
V. Identificarea nevoilor victimelor	15
1. Dezvoltarea abilității de a identifica nevoi prin formare și consolidarea aptitudinilor	15
1.1. Conținutul formării	15
1.1.1. Drepturi fundamentale ale victimelor și imagine de ansamblu asupra sistemului de justiție	15
1.1.2. Impactul criminalității și trauma	17
1.1.3. Comunicarea cu victimele și abilități de ascultare.....	19
1.1.4. Siguranța victimei și confidențialitate.....	26
1.1. Tipuri de formare	28
1.1.1. Cursuri conduse de formatori	28
1.1.2. Formare online/e-Learning	28
1.1.3. Formare interactivă.....	29
2. Identificarea nevoilor în timpul procesului de admisie	30
2.1. Organizarea procesului de admisie.....	30
2.1.1. Ora, locul și confortul victimei	30
2.1.2. Actualizarea informațiilor	31
2.1.3. Instrumente pentru identificarea nevoilor victimei și pentru facilitarea discuției cu aceasta	31
2.2. În timpul evaluării individuale a nevoilor.....	32

2.2.1.	Conținutul evaluării.....	32
2.2.2.	Formularea întrebărilor luând în considerare trauma.....	32
2.2.3.	Instrumente pentru înregistrarea informațiilor.....	34
3.	Supervizarea și măsurarea evaluării individuale a nevoilor.....	35
3.1.	Supervizarea evaluării individuale a nevoilor	36
3.2.	Măsurarea evaluării individuale a nevoilor.....	36
VI.	Concluzii	37
	Bibliografie	38

Mulțumiri

Acest ghid a fost dezvoltat în cadrul proiectului european *VICToRIIA – Bune practici în sprijinirea victimelor: Direcționare, Informare și Evaluare individuală* (titlul original: *VICToRIIA – Best Practices in Victims' Support: Referrals, Information and Individual Assessment*), coordonat de Victim Support Europe (VSE) în parteneriat strâns cu Centrul pentru Prevenirea Criminalității din Lituania (NPLC), Institutul din Vilnius pentru Studii Avansate, Libra ONLUS (Italia), Asociația Portugheză pentru Sprijinirea Victimelor (APAV) și Centrul de Resurse Juridice (CRJ) din România.

Autoare:

- Léa Meindre-Chautrand, Ofițer de Politici, VSE

Cu sprijinul:

- Levent Altan, Director Executiv, VSE
- Myriam Erquicia, Asistentă de Politici, VSE
- An Verelst, Voluntară, VSE

VSE dorește să mulțumească tuturor practicienilor și experților implicați în proiect, din Austria, Anglia și Țara Galilor, Franța, Germania, Israel, Olanda, Portugalia și SUA, unde am desfășurat interviuri, pentru timpul acordat echipei noastre și pentru informațiile detaliate privind modul în care aceștia desfășoară evaluarea individuală a nevoilor. Cu toții ne-au oferit informații detaliate despre demersurile întreprinse de organizațiile lor pentru a asigura o calitate superioară a serviciilor pentru victimele infracțiunilor, în țările în care aceștia activează.

Această publicație a fost produsă cu sprijinul financiar al Programului Justiție al Uniunii Europene. Responsabilitatea pentru conținutul acestei publicații aparține în totalitate autorilor și nu reflectă în niciun fel perspectiva Comisiei Europene.

I. Introducere

Scopul acestui ghid este de a susține organizațiile de sprijinire a victimelor în pregătirea personalului acestora pentru a identifica eficient nevoile victimelor. Un aspect fundamental în oferirea de servicii de sprijin de calitate și centrate pe victimă este abilitatea de a identifica nevoile specifice ale fiecărei victime și de a stabili căi de sprijin pentru a îndeplini aceste nevoi.

Acest ghid prezintă procesul detaliat de atingere a acestui scop prin:

- Identificarea tuturor nevoilor victimei – pe termen scurt și lung (**evaluare detaliată**)
- Asigurarea că victimele primesc servicii de aceeași calitate indiferent de persoana cu care lucrează sau unde se află (**evaluare consecventă**)
- Asigurarea că victimele primesc servicii potrivite nevoilor lor sau că sunt îndrumate spre astfel de servicii (**direcționarea spre servicii**)

Scopul acestui ghid este de a oferi recomandări generale și îndrumare organizațiilor de sprijinire a victimelor. Fiecare organizație este diferită: unele lucrează cu angajați plătiți, altele cu voluntari și specialiști (de exemplu, psihologi) sau cu o combinație între aceștia. De asemenea, au diverse parteneriate cu agenții și alte organizații de sprijinire a victimelor. Totodată, fiecare organizație are o modalitate diferită de a intra în contact cu victimele, precum și obiective diferite pentru aceste interacțiuni. Nu în ultimul rând, deservesc diverse categorii de victime.

Așadar, prezentul ghid își propune să ofere un cadru inițial pentru dezvoltarea procesului de identificare/ evaluare a nevoilor. Pentru multiplele circumstanțe relevante pentru fiecare organizație și țară este posibil să fie necesară o abordare mai specifică: de pildă, evaluare specifică a riscului pentru victimele violenței sexuale sau domestice; supervizare atentă pentru colegii mai puțin experimentați.

Exemplu de desfășurare a unei evaluări individuale a nevoilor¹:

Furnizorul de servicii A sprijină victimele tuturor tipurilor de infracțiuni, oferind o gamă largă de servicii în funcție de evaluarea individuală a nevoilor. O doamnă sună la biroul local pentru ajutor și oferă informații de bază despre infracțiune și sprijinul de care are nevoie. Înainte de întâlnirea față în față, lucrătorul organizației pregătește un plan de interviu care ține cont de pregătirea acestuia și de ghidul intern de identificare a nevoilor. Doamna se prezintă la întâlnire, unde discută cu lucrătorul organizației, care parcurge un proces de evaluare a nevoilor bazat pe un ghid care îl sprijină în explorarea unei game largi de nevoi.

Ghidul a fost creat de organizație și nu este prescriptiv, însă îl sprijină pe lucrător în direcționarea conversației și identificarea problemelor semnalate de victimă. De asemenea, oferă indicații legate de nevoi ce ar putea apărea în urma unor infracțiuni specifice, precum evaluarea riscului. Odată finalizată evaluarea nevoilor, lucrătorul prezintă serviciile pe care organizația le poate oferi și stabilește de comun acord cu victima demersurile necesare.

¹ Ministerul de Justiție al Marii Britanii, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny și Prof. Julian Roberts, NatCen Social Research, Ministry of Justice Research Series 19/12, Noiembrie 2012, *Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement [Revizuirea probelor și sprijinului pentru victimă și măsurarea rezultatelor]*:

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

II. Metodologie și rezultate

Pentru a crea acest ghid, Victim Support Europe a utilizat expertiza existentă și cunoștințe științifice și practice, a efectuat analiză de documente și a intervievat organizații de sprijinire a victimelor și experți privind drepturile și nevoile victimelor. Această metodă a oferit o imagine de ansamblu asupra diverselor abordări ale furnizorilor de servicii din Europa și nu numai și a permis analizarea tendințelor și diferențelor în identificarea nevoilor victimelor de la primul contact cu acestea.

Cercetarea noastră a indicat că nu există o singură abordare sau o abordare comună utilizată de toate organizațiile. De asemenea, este important de notat că folosirea unui singur instrument în identificarea nevoilor victimelor este insuficient. Este preferabilă includerea mai multor stadii pentru a permite lucrătorilor și organizației în general să lucreze în parteneriat cu victimele pentru a descoperi nevoile acestora și modul în care pot fi îndeplinite.

Modurile principale prin care o organizație se poate asigura că nevoile victimelor sunt identificate corect, detaliat și consecvent sunt:

- **Formare:** formarea inițială și pe parcurs ce conține module privind drepturile victimelor și sistemul de justiție, impactul infracțiunilor și traumă, comunicarea cu victimele etc.
- **Admisia victimei:** ghiduri ce descriu procesul de admisie a victimei și evaluarea individuală, instrumentele folosite pentru înregistrarea informațiilor.
- **Supervizare și evaluare:** ședințe în echipă, verificarea aleatorie a cazurilor, supervizare generală.

Aceste document reprezintă un ghid ce își propune să ajute organizațiile de sprijinire a victimelor în a-și dezvolta un proces propriu de evaluare individuală a nevoilor victimelor pentru a oferi servicii specializate de calitate.

III. Definiție și obiectivele evaluării individuale a nevoilor

O evaluare individuală a nevoilor este un proces strategic prin care se stabilește natura și amploarea nevoilor unei victime. Pe parcurs, aceasta trebuie să surprindă experiența individuală a victimei și să formuleze o intervenție specializată și personalizată pentru a răspunde acestor nevoi – atât în interiorul organizației, cât și în afara ei. În acest sens, evaluarea individuală a nevoilor joacă un rol esențial pentru victimele care necesită atenție specială, precum persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă sau copiii.

1. Definiție

Evaluarea nevoilor face de obicei parte din procesul de admisie a victimelor, anume din procesul prin care se obțin de la victimă informații personale, informații despre infracțiune și nevoile victimei pentru a facilita oferirea de sprijin. Procesul de admisie este adeseori primul contact pe care o victimă îl are cu un furnizor de servicii. De obicei include un interviu clinic cu scopuri multiple, care includ printre altele: identificarea nevoilor, facilitarea stabilirii unei legături de încredere între victimă și lucrător, furnizarea de instrumente psiho-educative și planificarea sprijinului².

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

Admisie (în engleză, *intake*): Întâlnire inițială între un lucrător al unei organizații de sprijin și o victimă a unei infracțiuni. Lucrătorul folosește acest timp pentru a colecta informații despre victimă, a identifica orice nevoie imediată și pentru a începe clădirea unei relații și a încrederii. Această primă interacțiune este utilă pentru lucrător pentru a stabili dacă victima ar beneficia în urma serviciilor oferite de organizație. În caz afirmativ, acesta continuă cu evaluarea nevoilor. Dacă nevoile victimei depășesc serviciile oferite de organizație, atunci lucrătorul încearcă să identifice furnizori de servicii potriviți și direcționează victima către aceștia.

Evaluarea nevoilor: Stadiul evaluării nevoilor se bazează pe informațiile colectate pe parcursul procesului de admisie a victimei, aprofundând provocările și scopurile victimei. În acest stadiu, obiectivul principal al lucrătorului este de a identifica problemele victimei, interesele și nevoile ei și de a crea un plan de sprijin. Chiar dacă fiecare victimă parcurge acest pas prima dată când se prezintă la o organizație de sprijin, este bine ca acest proces să fie reluat periodic, întrucât circumstanțele se pot schimba.

Evaluarea nevoilor individuale nu este o evaluare a riscurilor pentru a identifica nevoile și măsurile de protecție³. Evaluarea nevoilor individuale este utilizată de serviciile de asistență a victimelor pentru a identifica nevoile de sprijin ale acestora, în raport cu serviciile disponibile. Dacă serviciul de sprijinire a victimelor identifică o nevoie specifică pentru care nu este în măsură să ofere sprijin,

² Ora Nakash, Sarah Dargouth, Vanessa Oddo, Shan Gao și Margarita Alegría, *Patient initiation of information: Exploring its role during the mental health intake visit* [Inițierea informațiilor de către pacient: explorarea rolului acestora în timpul vizitei de îngrijire a sănătății mintale]: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2689076/>

³ Așa cum prevede articolul 22 din Directiva 2012/29/UE a Parlamentului European și A Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității și de înlocuire a Deciziei-cadru 2001/220/JAI a Consiliului, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32012L0029>

această lacună ar trebui compensată prin protocoale și mecanisme de direcționare pentru a trimite victima la serviciul sau organizația potrivită.

Evaluarea riscurilor nu ar trebui exclusă în totalitate din evaluarea nevoilor. În anumite situații, e necesară o evaluare a riscurilor pentru a estima pericolele și siguranța victimei, precum în cazurile de violență în familie, abuz sexual, când victimele au dizabilități sau aparțin unor grupuri vulnerabile, precum și când victimele sunt într-o posibilă situație de criză, ca de pildă când au gânduri suicidale.

Este important să subliniem că evaluarea nevoilor nu este un moment punctual, static, ci mai degrabă un proces de implicare continuă. Pe măsură ce un set de nevoi sunt îndeplinite, pot apărea altele, în special atunci când victima apelează la justiție.

2. Abordări în lucrul cu victimele infracțiunilor

Victimele ajung la servicii de sprijin pe căi diferite. Prin urmare, pot fi utilizate diverse moduri de evaluare a nevoilor acestora, în funcție de metoda de interacțiune cu victima. O evaluare individuală va lua o anumită formă în timpul unui prim contact prin telefon și alta în timpul unei întâlniri față în față. În funcție de modul de evaluare, se pot schimba și obiectivele conversației:

- O **discuție online** prin chat sau email este de obicei folosită pentru a furniza informații de bază victimelor cu privire la drepturile lor, următorii pași pe care ar trebui să-i facă sau pentru a stabili o întâlnire față în față cu un lucrător al organizației de sprijin.
- Printr-o **primă conversație telefonică** victima ar putea căuta doar informații de bază sau date de contact. Dar ar putea fi și prilejul de a face o evaluare a nevoilor individuale, întrucât e posibil să nu existe ocazia unei întâlniri față în față. Pe de altă parte, o conversație telefonică poate duce la o primă întâlnire față în față cu o victimă.
- În timpul unei **întâlniri față în față**, obiectivul conversației este de a stabili situația victimelor și nevoile lor specifice pentru a dezvolta planul de sprijin.

Toate aceste tipuri de interacțiune cu victima necesită o abordare grijulie și atentă. Persoanele de sprijin trebuie să fie conștiente că, de cele mai multe ori, acesta este primul contact pe care o victimă îl are cu un serviciu de sprijin și că e posibil să ezite, să fie precaută, neîncrezătoare sau să aibă diverse cerințe. Necesitatea de a obține cât mai multă informație posibilă nu trebuie să prevaleze abordării atente și respectuoase. Este important de subliniat că transparența și onestitatea sunt cruciale pentru evaluarea de nevoi pentru a evita așteptări nerealiste din partea victimei ce pot duce la lipsă de încredere și dezamăgire.

3. Abordări ale evaluării individuale a nevoilor

Organizațiile de sprijinire a victimelor folosesc diferite abordări și instrumente atunci când efectuează o evaluare individuală. Trei abordări au fost identificate prin interviurile realizate de VSE:

- **Abordare nestructurată:** lucrătorul organizației nu îndrumă conversația, ci lasă victimele să se exprime liber, fără a pune întrebări specifice. Partea de ascultare este foarte importantă în această abordare. Victimele ar trebui să fie suficient de sigure pentru a vorbi despre situația și nevoile lor. Această abordare ar putea fi mai convenabilă atunci când victimele caută informații și cunosc deja unele dintre drepturile și nevoile lor.
- **Abordare semi-structurată:** lucrătorul organizației ghidează conversația, încurajând victima să vorbească despre experiența și situația ei. Acesta pune mai multe întrebări deschise,

purtând o discuție cu victimele și nu urmează un format standard de întrebări și răspunsuri. Lucrătorul poate avea o listă de întrebări pregătită, însă nu le atinge în mod obligatoriu pe toate sau într-o ordine anume, ci se folosește de ele pentru a ghida conversația.

- **Abordare structurată:** unele organizații preferă un sistem formal de evaluare a nevoilor, care urmărește un scenariu sau un formular standard. Lucrătorul organizației aplică formularul cu întrebări predefinite și câmpuri de completat, fără a se abate de la el.

Fiecare abordare are propriile avantaje și dezavantaje. O abordare structurată ar putea fi de preferat în cele mai bune cazuri, fiindcă asigură acoperirea tuturor aspectelor importante și colectarea informațiilor relevante de la victimă. De asemenea, prin această abordare lucrătorii inspiră competență în timpul interviului. Pe de altă parte, o abordare mai puțin formală oferă victimelor libertatea de a-și prezenta experiența cu propriile cuvinte.

4. Surse pentru evaluarea individuală a nevoilor

Victima ar trebui să fie prima sursă de informații pentru identificarea nevoilor sale, iar acest lucru presupune că persoana de sprijin ascultă ce are aceasta de spus. O discuție deschisă cu victimele oferă cele mai multe informații lucrătorului organizației de sprijin pentru a înțelege și evalua situația și nevoile victimelor. Alte surse de informații pot fi uneori folosite pentru a finaliza o evaluare a nevoilor. Acestea pot include familia victimei, poliția și serviciile sociale. Aceste surse pot fi deosebit de valoroase atunci când evaluăm victimele care au dificultăți în a-și împărtăși experiența, precum copiii și persoanele cu dizabilități. Procesul de evaluare a nevoilor trebuie să ia în considerare și modul și circumstanțele în care pot fi adunate informații suplimentare. De exemplu, pentru anumite situații, poate fi potrivit să invitați membrii familiei la o întâlnire - fie împreună cu victima, fie separat.

Lucrătorii organizației de sprijin trebuie să fie conștienți că uneori victimele au dificultăți în a-și identifica și exprima nevoile, inclusiv din cauza unui sentiment de rușine sau jenă. Ori de câte ori lucrătorul suspectează că victima nu se simte confortabil în timpul evaluării de nevoi, trebuie să folosească o abordare mai structurată (să caute informația în loc să aștepte să fie oferită de victimă) și/ sau să caute alte surse de informare.

5. Obiectivele evaluării individuale a nevoilor

Deși cercetarea realizată de Victim Support Europe a indicat că folosirea unui singur instrument standardizat pentru evaluarea individuală nu este o practică obișnuită, un proces structurat de admisie prezintă mai multe beneficii:

- Introduce **consecvență** în procesul de evaluare, asigurând că principalele nevoi ale tuturor victimelor sunt explorate și că acestea primesc servicii specializate cu regularitate;
- Permite victimelor să-și identifice **nevoi „ascunse”**, analizând probleme pe care e posibil să nu le fi luat în considerare inițial;⁴
- Permite **acordarea de prioritate și identificarea potențialelor riscuri** acolo unde este necesară o intervenție imediată;

⁴ *Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement*, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, 2012.

- Permite **măsurarea situației inițiale**, cu care va fi evaluată schimbarea în timp și cu care vor fi comparate rezultatele obținute;
- Permite **direcționarea** victimelor către alte servicii specializate, dacă este nevoie.

Un proces complet de admisie nu este întotdeauna necesar atunci când este clar că un alt serviciu este mai adaptat la nevoile victimei. Evaluarea cuprinzătoare a nevoilor poate dezvălui nevoi ce nu pot fi îndeplinite de organizația de sprijin contactată, de aceea cunoașterea altor servicii complementare este esențială. Lucrătorii de sprijin trebuie să aibă cunoștință de diferitele servicii existente în țară sau regiune pentru a putea consilia victimele și, eventual, pentru a le îndruma spre astfel de servicii atunci când este necesar. Cartografierea serviciilor existente este extrem de utilă. Mai mult, pot fi încheiate parteneriate și protocoale între diferite servicii pentru a asigura colaborarea și direcționarea ușoară a cazurilor.

Resurse utile (în limba engleză):

The Counselling Intake Process: Counsellors Need to Consider [Procesul de admisie și consiliere: Ce trebuie să știe consilierii]: <https://thriveworks.com/blog/counseling-intake-process/>

Community Support Services, *Intake process* [Servicii de sprijin comunitar, Procesul de admisie]: <http://www.cssbh.org/intake-process>

Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime, Training and Technical Assistance Center (OVCTTAC), *Victim Service Provider Intake and Needs Assessment* [Biroul de Programe pe Justiție, Biroul pentru Victimele Infracțiunilor, Formare și Centrul de Asistență Tehnică, Admisie și evaluarea nevoilor victimelor]: <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>

IV. Principii generale în realizarea evaluării individuale a nevoilor

Următoarele principii ar trebui aplicate și respectate în elaborarea unei evaluări individuale a nevoilor.

1. Abordarea holistică

Infracțiunile produc efecte în diverse aspecte ale vieții unei victime. Dovezi științifice și practice indică impactul acestora asupra diferitelor domenii ale vieții, precum și relația de interdependență dintre aceste efecte. De exemplu, consecințele fizice ale unei infracțiuni vor avea un impact asupra stării psihologice a victimei și asupra traiectoriei de recuperare.

Grijile față de problemele financiare cauzate (sau nu) de infracțiune vor fi, probabil, un factor de risc în dezvoltarea unor probleme emoționale, care vor îngreuna oferirea de sprijin din partea organizației contactate de victimă. Așadar, cunoașterea gamei largi de nevoi ale victimei facilitează abordarea acestora în cadrul organizației de sprijin sau îndrumarea victimei spre alte servicii, acolo unde este necesare.

Având în vedere aceste aspecte, este necesară **cartografierea întregii game de nevoi ale victimei**, inclusiv acele nevoi care nu pot fi satisfăcute de organizația contactată. De altfel, direcționarea eficientă a victimelor face parte din serviciile oferite de multe organizații de sprijin. Așadar,

identificarea problemelor financiare și cunoașterea organizațiilor care pot ajuta victima în aceste circumstanțe este un element esențial al evaluării.

O evaluare cuprinzătoare a nevoilor începe prin stabilirea domeniilor vieții care vor fi evaluate de organizația de sprijin. În acest sens, este indicat să includeți următoarele aspecte:

- **Consecințele infracțiunii** în ceea ce privește starea psihologică, fizică, socială și financiară a victimei, precum și efectele asupra drepturilor acesteia;
- **Calitatea vieții** (Shalock & Verdugo, 2005⁵), care include bunăstarea emoțională, bunăstarea materială, bunăstarea fizică, dezvoltare personală, autodeterminare, relații interpersonale, incluziune socială și drepturi.

Inevitabil, vor exista suprapuneri între aceste două modele:

Consecințele infracțiunii	Calitatea vieții
Psihologice	Bunăstare emoțională Dezvoltare personală Autodeterminare
Fizice	Bunăstare fizică
Financiare	Bunăstare materială Autodeterminare Incluziune socială
Sociale	Relații interpersonale Incluziunea socială
Drepturi	Drepturi

Aceste două modele abordează nevoile din perspective diferite. Pe de o parte, *calitatea vieții* vizează elementele care îi aduc bunăstare unei persoane. Pe de altă parte, *consecințele infracțiunii* analizează impactul negativ al infracțiunii și măsurile ce trebuie luate pentru a restabili bunăstarea.

Organizațiile de sprijinire a victimelor ar trebui să dezvolte cadrul general pentru a identifica întreaga gamă de nevoi a unei victime. Pentru acele nevoi pe care organizația nu le poate aborda prin intermediul serviciilor disponibile ar trebui să existe mecanisme de direcționare care să asigure că victimele primesc ajutorul de care au nevoie.

2. Centrarea pe victimă

Într-o abordare centrată pe victimă, dorințele, siguranța și bunăstarea victimei au prioritate în toate etapele și procedurile. Abordarea centrată pe victimă joacă un rol esențial în sprijinirea drepturilor, demnității, autonomiei și autodeterminării victimelor.

Această abordare constă în concentrare sistematică asupra nevoilor și preocupărilor victimei și furnizarea de servicii într-o manieră sensibilă și empatică vizavi de situația victimei, în care aceasta nu este judecată. Centrarea pe victimă implică:

⁵ Verdugo, Miguel & Schalock, Robert & Keith, Kenneth & Stancliffe, Roger. (2005). *Quality of life and its measurement: Important principles and guidelines [Calitatea vieții și măsurarea ei: Principii importante și linii directe]*. Journal of intellectual disability research.

- respect pentru experiențele, diferențele de opinii și perspectivele de viață ale victimelor, precum și înțelegerea nevoilor individuale ale victimelor, pentru o intervenție adaptată corespunzător.
- abordarea fiecărei persoane ca un individ unic - fiecare persoană are probleme, realități, informații și opțiuni diferite.
- înțelegerea că situația și perspectiva acesteia se vor schimba. Victima este expertul propriului proces de recuperare.

Fiecare persoană reacționează diferit atunci când se confruntă cu o infracțiune sau un incident traumatic și doar o evaluare personalizată poate determina nevoile de sprijin ale victimei.

Conversația cu victima nu trebuie să se bazeze doar pe cunoștințe anterioare cu privire la infracțiunea specifică, ci trebuie să ia în considerare circumstanțele individuale ale producerii acesteia. Conversația și întrebările adresate victimei vor fi adaptate pentru a aborda caracteristicilor personale ale acesteia, tipul sau natura infracțiunii, circumstanțele victimei, nevoile specifice de comunicare ale acesteia etc. Acordarea de prioritate nevoilor va lua forme diferite în funcție de victimă. Deși anumite nevoi pot părea o prioritate pentru lucrătorul de sprijin, victima le poate percepe diferit. Este esențial să **permiteți victimei să stabilească singură ce constituie o prioritate pentru ea**. Adesea, victimele nu sunt pregătite să facă față anumitor provocări. Așadar, lucrătorii de sprijin trebuie să informeze victima despre impactul infracțiunii și serviciile de asistență disponibile, însă să urmeze ritmul și traiectoria victimei.

Organizațiile de sprijinire a victimelor ar trebui să includă **flexibilitate** în procedurile de evaluare a nevoilor. Un chestionar structurat, cu întrebări închise, riscă să treacă uneori cu vederea nevoi particulare și individuale, care ar putea fi mai puțin previzibile.

Lucrătorii de sprijin ar trebui să fie formați în evaluarea individuală a nevoilor de tip colaborativ, care implică direct victima în determinarea nevoilor și a priorităților de intervenție și sprijin.

3. Informarea privind trauma

Evaluarea nevoilor victimelor ar trebui realizată dintr-o perspectivă care ia în considerare trauma suferită de victimă.

A fi victimă a unei infracțiuni este o experiență traumatică pentru multe persoane. Anumite tipuri de infracțiuni implică pentru victimă riscul de a dezvolta simptome de stres post-traumatic. Trauma și tulburarea de stres post-traumatic au făcut obiectul unei game largi de studii științifice care oferă recomandări importante pentru diagnostic și tratament. S-a dovedit că simptomele de stres post-traumatic au un impact semnificativ asupra diferitelor aspecte ale vieții și asupra funcționării zilnice a victimelor. În procesul de evaluare, simptome precum probleme de concentrare, pierderea memoriei, evitarea, agitația vor influența modul în care victima va răspunde întrebărilor, precum și capacitatea acesteia de a-și identifica nevoile. În ultimele decenii au fost elaborate metode clare pentru a determina dacă o victimă suferă de o tulburare de stres post-traumatic și dacă este nevoie de sprijin specializat.

Tot mai multe studii privind trauma indică, de asemenea, existența unor factori de risc și de protecție la toate nivelurile socio-ecologice, care exacerbează sau ameliorează simptomele de stres post-traumatic și alte simptome privind sănătatea mintală. **Modelul ecologic** dezvoltat de Bronfenbrenner (1979) a fost utilizat din ce în ce mai mult pentru a identifica factorii de risc și de protecție care au impact asupra sănătății mintale în urma unor evenimente stresante, precum

victimizarea⁶. Campbell et al (2009) au dezvoltat un model clar pentru identificarea factorilor de risc și de protecție pentru sănătatea mintală a unei persoane care a suferit un viol⁷.

Modelul ecologic evaluează impactul evenimentelor de viață stresante asupra unui individ. Factori de la următoarele niveluri sunt analizați din prisma potențialelor consecințe asupra sănătății mintale după victimizare: nivel individual (vârstă, rasă și statut socio-economic, educație, venit), nivel microsistem (interacțiuni cu prieteni, cu familia și colegii), nivel de meso/ exo-sistem (instituții și rețele formale), nivel macrosistem (atitudini culturale) și nivel de cronosistem (modificările de-a lungul timpului în interacțiunile individului cu mediul).

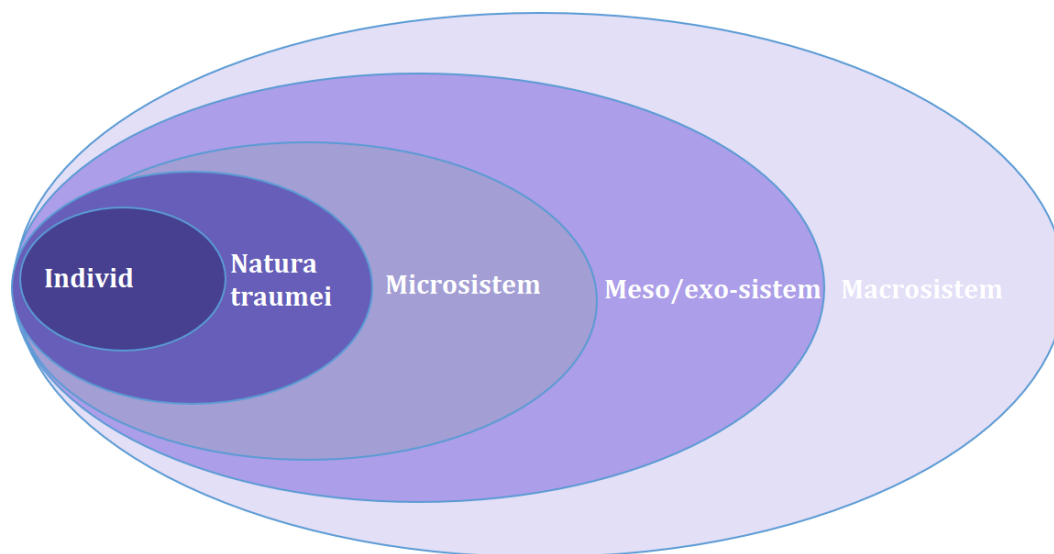


Figura 1. Modelul ecologic

Este necesar ca evaluarea să se bazeze pe o cunoaștere aprofundată a traumelor și a consecințelor acestora asupra victimelor. Natura traumei va determina modul de adresare victimei, caracteristicile persoanei care efectuează evaluarea, modul de comunicare cu victima, timpul necesar pentru efectuarea evaluării, ce alte servicii de sprijin specializate sunt necesare etc. Este recomandată utilizarea instrumentelor validate de diagnostic pentru a determina trauma și alte potențiale tulburări de sănătate mintală.

Educarea cu privire la efectele psihologice ale traumei este utilă înainte și după faza de evaluare. Poate ajuta victima să recunoască simptome și probleme care pot apărea, și să înțeleagă faptul că acestea sunt consecințele unui eveniment traumatic. Apoi devine mai ușor pentru victimă și lucrătorii de sprijin să conecteze aceste episoade cu nevoile victimei și surse potențiale de sprijin.

⁶ Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design [Ecologia dezvoltării umane: experimente naturale și artificiale]*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

⁷ Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). *An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health [Un model ecologic pentru impactul agresiunilor sexuale asupra sănătății mintale a femeilor]*. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10, 225-246.

4. Capacitarea

Evaluarea nevoilor ar trebui să creeze fundamentul pentru capacitatea victimelor în sistemul de sprijin, întrucât evaluează atât provocările, cât și punctele forte.

Principalele resurse pentru a face față impactului infracțiunii se regăsesc în individ și în rețeaua lui socială. Traectoria de recuperare și sprijin pentru a gestiona impactul negativ al criminalității se bazează pe **atuurile și resursele victimei**. În calitate de lucrător al unei organizații de sprijin, este esențial să capacitați victimele pentru a face față consecințelor infracțiunii, fără a face însă ca victima să devină dependentă de dumneavoastră sau de ajutorul oferit de organizație. O traiectorie durabilă de sprijin ajută victima să facă față infracțiunii și consecințelor acestora cu propriile puteri.

Este important ca victimele să fie ghidate în identificarea propriilor nevoi. Această abordare permite abilitarea victimelor în procesul de luare a deciziilor cu privire la planul lor de sprijin, „umanizând” în același timp procesul de evaluare.⁸ Victimelor li se oferă opțiuni/ cursuri de acțiune care ar putea fi întreprinse. Victimele decid ce pași urmează să facă și lucrătorul de sprijin trebuie să respecte acea decizie. Oficiul Înaltului Comisar al Națiunilor Unite pentru Drepturile Omului (OHCHR) definește capacitatea victimelor ca fiind „procesul de promovare a resurselor victimelor criminalității și violenței, oferind oportunități de acces la serviciile disponibile, cu scopul de a dezvolta abilitatea victimelor de a-și crea rețele de sprijin și de a face alegeri în nume propriu. Prin urmare, capacitatea poate fi definită ca procesul de preluare a controlului, de auto-exprimare, de a fi ascultat, recunoscut și respectat ca individ și de a face alegeri pe care ceilalți le respectă (trecerea de la victimă la supraviețuitor).”⁹ Evaluarea individuală trebuie realizată în strânsă cooperare cu victimele, ținând cont de dorințele acestora, inclusiv de opțiunea lor de a nu beneficia de sprijin. La sfârșitul procesului, lucrătorii organizației ar trebui să le explice victimelor diferitele opțiuni disponibile și demersurile necesare. Victimele ar trebui să decidă ce fel de sprijin doresc să primească, fără ca nimic să le fie impus.

Studiile au arătat că intervențiile în care profesioniștii lucrează cu victimele pentru gestionarea traumei și stabilirea planului de acțiune sunt asociate cu o reducere a simptomelor negative legate de sănătate mintală, precum tulburarea de stres post-traumatic (PTSD).¹⁰ Aceste intervenții se bazează pe un cadru de cunoștințe mai larg, pe importanța stimulării și construirii resurselor nu doar în individ, ci și în sfera socială mai largă.¹¹

Evaluarea nevoilor ar trebui să fie efectuată concomitent cu evaluarea resurselor existente. Victimele sunt adesea copleșite de impactul victimizării, fapt care le-ar putea altera percepția asupra propriilor resurse sociale, practice, individuale. O evaluare a acestor resurse include identificarea

⁸ Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny și Prof. Julian Roberts, *Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement [Revizuirea probelor și sprijinului pentru victim și măsurarea rezultatelor]*, 2012.

⁹ Social Development Department Republic of South Africa, UNODC, *National Policy Guidelines for Victim Empowerment [Linii directoare pentru politici naționale de capacitate a victimelor]*: <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/Shelters/National%20policy%20guidelines%20for%20victim%20empowerment.pdf>

¹⁰ Hollifield, M., Gory, A., Siedjak, J., Nguyen, L., Holmgreen, L., & Hobfoll, S. (2016). *The Benefit of Conserving and Gaining Resources after Trauma: A Systematic Review [Beneficiile conservării și câștigării de resurse după trauma: O revizuire sistematică a literaturii]*. Journal of Clinical Medicine, 5(11), 1-15.

¹¹ Hobfoll SE. *Conservation of resources and disaster in cultural context: The caravans and passageways for resources [Conservarea resurselor și dezastrele într-un context cultural: Caravanele și drumurile de trecere pentru resurse]*. Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes. 2012;75(3):226–231. doi: 10.1521/psyc.2012.75.3.227.

resurselor care sunt deja utilizate de către victimă, resursele din mediul victimei, dar care nu sunt încă utilizate, resursele care există în mediul mai larg și societatea care poate oferi sprijin. Resursele pot fi găsite la toate nivelurile socio-ecologice: de la individ (de exemplu, hobby-uri, abilități de gestionare a sentimentelor), micro (de exemplu, familie), meso (prietenii sau organizații de sprijin), macro (de exemplu, idei la nivel macro).

5. Rapiditate și repetiție

Evaluarea nevoilor trebuie efectuată în timp util și repetată pe tot parcursul acordării de sprijin.

O evaluare a nevoilor la scurt timp după săvârșirea infracțiunii va asigura planificarea personalizată și furnizarea de servicii adecvate victimei. În mod ideal, evaluarea nevoilor individuale se realizează în timpul primului contact cu victima; acest lucru se poate întâmpla prin telefon atunci când serviciul de asistență contactează victima după ce a primit o sesizare de la o terță parte sau o auto-sesizare, dar și în timpul unei întâlniri față în față.

Întrucât poate fi dificil pentru victime să ofere toate informațiile simultan, evaluarea nevoilor se poate desfășura pe parcursul mai multor întâlniri cu victima.

Se poate întâmpla ca, în unele circumstanțe, evaluarea să nu poată fi efectuată imediat după ce a avut loc infracțiunea, ca, de pildă, în cazurile în care victima este traumatizată sau rănită sau dintr-un motiv sau altul nu înțelege întrebările. Pentru aceste situații se recomandă luarea de măsuri pentru a efectua evaluarea de îndată ce victima este într-o stare suficient de bună pentru a permite acest lucru. În unele circumstanțe, cum ar fi atacurile violente, victimele ar putea să nu fie în măsură să își exprime nevoile și să discute imediat situația lor. O posibilitate este de a prezenta victimei serviciile de asistență și rolul acestora și de a contacta victima câteva zile mai târziu cu o autoevaluare online, de exemplu. Această metodă a fost bine primită de victimele atacurilor teroriste sau cu număr mare de victime din SUA, care au considerat că întrebările sunt bine concepute pentru a înțelege nevoile și situația lor specifică.

Evaluarea nevoilor individuale ar trebui, de asemenea, repetată pe parcurs. Întrucât nevoile victimelor se pot schimba în timp, este necesară o evaluare repetată pentru a oferi sprijinul necesar pe întreaga durată a procesului de recuperare. Acest lucru nu înseamnă că întregul proces de evaluare a nevoilor trebuie repetat, ci doar că lucrătorii organizației trebuie să ia în considerare eventualele schimbări în situația și starea victimei.

6. Consecvență

O abordare consecventă și holistică a procedurii de evaluare va avea un impact considerabil asupra calității evaluării. Un serviciu de asistență pentru victime trebuie să poată oferi aceeași calitate a serviciilor tuturor celor care contactează serviciul. Aceasta înseamnă că întreaga organizație trebuie să dea dovadă de consecvență: să se asigure că toți indivizii vor fi tratați cu același grad de respect și că aceleași standarde de calitate vor fi utilizate în analizarea situației victimei, indiferent de localizarea serviciului sau de lucrătorul cu care victima intră în contact.

Consecvența nu este sinonimă cu rigiditatea sau structurarea completă, deoarece acest lucru va împiedica abordarea centrată pe victimă, însă un anumit grad de formalizare și structurare este necesar pentru a oferi servicii de calitate tuturor victimelor asistate.

Pentru a asigura consecvență, lucrătorul de sprijin trebuie să aibă parte de o formare prealabilă, înainte de a avea contact cu victima, de o formare continuă pe tot parcursul oferirii de sprijin,

precum și de supervizare periodică. Ar putea fi utilă utilizarea unui ghid sau a unui formular standard cu întrebări pentru a ajuta lucrătorii de sprijin în identificarea tuturor aspectelor relevante legate de situația victimei. Cu toate acestea, este important de menționat că formularul standard poate fi destabilizant pentru victimă și, dacă este folosit, acesta nu ar trebui să limiteze lucrătorul organizației din a pune întrebări suplimentare sau de a avea o discuție deschisă cu victima.

V. Identificarea nevoilor victimelor

Identificarea nevoilor nu este o sarcină ușoară. Lucrătorii de sprijin care sunt în contact cu victimele vor avea nevoie de instruire și formare, de instrumente de sprijin pe care să le aplice înainte, în timpul și după procesul de admisie, precum și de supervizare eficientă.

1. Dezvoltarea abilității de a identifica nevoi prin formare și consolidarea aptitudinilor

Toți profesioniștii care intră în contact cu victimele și martorii trebuie să beneficieze de o formare minimă, pentru a se asigura că sunt pe deplin calificați pentru a gestiona reacția victimelor infracțiunilor într-o manieră sensibilă, imparțială și profesionistă. Nivelul, tipul și frecvența formărilor, inclusiv orice formare specializată, ar trebui să fie determinate de durata și natura contactului profesionistului cu victimele și martorii infracțiunii. Este recomandat ca organizațiile de sprijinire a victimelor să includă în sesiunile de formare un modul dedicat identificării nevoilor victimelor.

1.1. Conținutul formării

Organizațiile de sprijinire a victimelor acoperă de obicei următoarele subiecte în timpul instruirii/formării personalului care va intra în contact cu victimele și va identifica nevoile acestora:

- Drepturi fundamentale ale victimelor și imagine de ansamblu asupra sistemului de justiție
- Impactul infracțiunilor și traumă
- Comunicarea cu victimele și abilități de ascultare
- Siguranța victimei și confidențialitate

1.1.1. *Drepturi fundamentale ale victimelor și imagine de ansamblu asupra sistemului de justiție*

Pentru a identifica în mod corespunzător nevoile victimelor, lucrătorii de sprijin trebuie să aibă cunoștințe vaste despre drepturile victimelor și funcționarea sistemului național de justiție. Acest lucru este crucial pentru a le explica victimelor drepturile lor, precum și rolul lor potențial în sistemul de justiție. Lucrătorii de sprijin trebuie să discute aceste subiecte cu victimele și să le explice implicația legală a victimizării lor și ce este posibil să li se ceară ca participante în procesul penal.

Înțelegerea drepturilor victimelor

Identificarea nevoilor victimelor presupune înțelegerea impactului criminalității asupra victimelor și nevoile ce apar ca urmare a victimizării. Definirea și înțelegerea nevoilor victimelor este un punct de plecare esențial pentru evaluarea nevoilor. Deși cea mai bună sursă de informații sunt înseși victimele, putem folosi, de asemenea, cunoștințele și cercetările existente pentru a ne informa privind cele mai comune nevoi ale victimelor. Această cunoaștere prealabilă va permite organizației

de sprijin să conceapă sesiuni de formare, protocoale, ghiduri și altele pentru a sprijini lucrătorii în interacțiunea lor cu victimele.

Victimele infracțiunilor au, în mare parte, un set comun de nevoi¹². Acestea pot varia în detaliu sau în intensitate și pot fi rezumate în diferite moduri, dar, în linii mari, aceste nevoi se referă la:

- **Respect și recunoaștere** a statutului de victimă;
- **Protecție** împotriva intimidării, represaliilor și vătămarilor ulterioare din partea agresorilor/ inculpaților și împotriva efectelor negative ale investigațiilor penale și procedurilor judiciare;
- **Sprijin**, inclusiv asistență imediată în urma infracțiunii, asistență fizică și psihologică pe termen lung, informare, asistență juridică, asistență financiară și practică;
- **Acces la justiție** care asigură că victimele sunt conștiente de drepturile lor și le înțeleg, dar și că pot participa la procesul penal;
- **Compensații și repararea prejudiciului**, fie prin despăgubiri financiare plătite de stat sau de infractor, fie prin mediere sau altă formă de justiție restaurativă.

Aceste cinci nevoi sunt comune tuturor victimelor. În plus, unele nevoi trebuie adaptate categoriei de victime sau tipului de infracțiune (persoane cu dizabilități, copii victime, victime ale terorismului etc.). În cele din urmă, caracteristicile personale și situația victimei vor avea, de asemenea, o influență asupra nevoilor acestora.

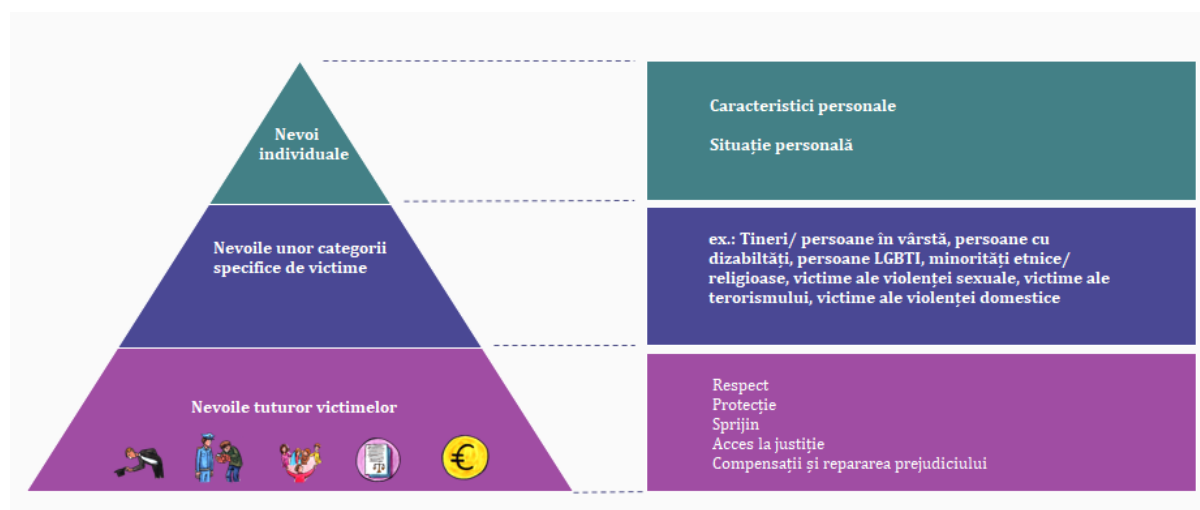


Figura 2. Piramida nevoilor victimelor

Un proces de admisie eficient depinde de expertiza suficientă și de cunoștințele practicienilor cu privire la nevoile victimelor, fapt esențial pentru identificarea nevoilor complexe, cum sunt cele psihologice.

Înțelegerea sistemului de justiție

Majoritatea persoanelor nu au interacționat niciodată cu sistemul de justiție și nu cunosc cum funcționează acesta în practică. Prin urmare, nu sunt conștiente de anumite nevoi (de exemplu, o victimă nu va solicita asistență juridică pentru a obține despăgubiri dacă nu știe că are dreptul la compensații). Organizațiile de sprijinire a victimelor pot oferi, de asemenea, informații practice

¹² Victim Support Europe descrie în detaliu drepturile victimelor, conform legislației europene (informație disponibilă în limba engleză): <https://victimsupport.eu/help-for-victims/victims-rights/>

dincolo de cele juridice: lucrătorul de sprijin poate informa o victimă despre dreptul la compensație și despre procedură, dar și despre cum are loc acest proces în realitate – dificultăți, durată medie și rata de succes.

Pentru infracțiunile raportate la poliție sprijinul acordat victimelor în navigarea sistemului penal de justiție este crucial. Victimele necesită sprijin pentru, de exemplu, audieri în instanță, furnizarea de probe și/ sau redactarea unei plângeri. Victimele au, de asemenea, nevoie de informații generale cu privire la modul în care funcționează justiția penală, precum și informații mai specifice cu privire la evoluția cazului lor, întrucât este posibil ca ele să nu înțeleagă hotărârea procurorului de a renunța la urmărirea penală sau conținutul unei sentințe judecătorești¹³.

Procesul penal poate fi confuz și copleșitor pentru victime. Rolul lucrătorilor de sprijin poate fi și de a ajuta persoanele pe parcursul procesului prin, de pildă, acompanierea lor în instanță, sprijin în procesul de justiție restaurativă, pregătirea declarațiilor de impact ale victimei și organizarea transportului și cazării, dacă este necesar. Lucrătorii de sprijin pot ajuta victimele să își reia viața, asigurându-se că drepturile le sunt respectate și că primesc serviciile de care au nevoie.

Informațiile și conținutul formărilor pentru lucrătorii de sprijin pot diferi în funcție de locația organizației sau de tipologia cazurilor. De exemplu, în regiunile în care migrația este o problemă cunoscută, lucrătorii de sprijin ar trebui să primească instruire suplimentară cu privire la drepturile migrantilor ca grup deosebit de vulnerabil la victimizare și victimizare secundară.

Resurse utile (disponibile în limba engleză):

Victim Support Anglia și Țara Galilor oferă acces gratuit la cursurile lor de formare pentru lucrătorii de sprijin pentru victime: <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center, *Victim Assistance Training Online [Training Online pentru Sprijinirea Victimelor]:*

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

The National Center for Victims of Crime, *Victims' Rights [Drepturile victimelor]:*

<https://victimsofcrime.org/help-for-crime-victims/get-help-bulletins-for-crime-victims/victims'-rights>

1.1.2. Impactul criminalității și trauma

Toate victimele unei infracțiuni resimt traume psihologice. Natura și consecințele traumei vor diferi de la persoană la persoană. Așadar, fiecare serviciu de sprijin al victimei trebuie să își formeze personalul să recunoască trauma psihologică și efectele sale.

Pentru a identifica în mod corespunzător nevoile victimelor este necesară înțelegerea impactului negativ al criminalității și a traumei. Acestea sunt cruciale pentru ca lucrătorii de sprijin să știe ce tip de informații să caute atunci când vorbesc cu o victimă. Când victimizarea este traumatică, aceasta

¹³ Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny și Prof. Julian Roberts, *Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement [Revizuirea probelor și sprijinului pentru victim și măsurarea rezultatelor]*, 2012.

poate avea un impact negativ asupra sănătății mintale și, în unele cazuri, poate duce la afecțiuni grave cum ar fi tulburarea de stres post-traumatic (PTSD). Efectele traumei pot apărea imediat după ce a fost săvârșită infracțiunea sau într-o etapă ulterioară. Pot fi simțite pentru o perioadă scurtă de timp sau pot afecta victima pe termen lung¹⁴.

Acest modul de formare are două obiective principale:

- De a ajuta lucrătorii de sprijin să înțeleagă conceptul de victimizare și consecințele sale asupra victimelor;
- De a ajuta lucrătorii de sprijin să comunice mai bine cu victimele pentru a le sprijini mai bine.

Formarea ar trebui să acopere diferite domenii precum: conceptul de violență, infracțiune și victimă, victime vulnerabile, impactul victimizării, reacție psihologică în urma crimei, consecințe ale victimizării.

Victimizarea și trauma au efecte multe și variate asupra victimei și pot influența diferite aspecte ale vieții (ex. fizice, psihice, sociale, financiare etc.) Victim Support Anglia și Țara Galilor au efectuat cercetări cu privire la consecințele infracțiunilor, care pot fi incluse în modulul de instruire¹⁵:

- **Fizice:** moarte, leziuni, dizabilități permanente sau pe termen scurt, consum de droguri sau alcool, expunere la boli cu transmitere sexuală, probleme de sănătate pe termen scurt sau pe termen lung etc.
- **Emoționale și psihologice:** frică, anxietate, șoc, furie, PTSD, confuzie, senzație de nesiguranță sau neputință, senzația lipsei de control, depresie, durere intensă, izolare, simptome de panică, neîncredere etc.
- **Sociale:** perturbări ale relațiilor și ale vieții de familie, schimbări în stilul de viață, izolare, efect negativ asupra productivității generale, efect negativ asupra calității generale a vieții etc.
- **Financiare:** facturi medicale, servicii de sănătate, bunuri pierdute, pierderea salariilor, terapie fizică, cheltuieli de relocare, cheltuieli de îngrijire a copilului, cheltuieli de transport etc.

Efectele traumei pot influența comportamentul victimei în timpul unui interviu. Pierderea memoriei, lipsa concentrării, reactivitatea emoțională și versiuni multiple ale aceluiași eveniment pot fi toate semne că victima a trecut printr-o traumă. Intervievatorii ar trebui să fie familiarizați cu semnele traumei și să nu presupună că victima denaturează voit adevărul. De exemplu, lipsa de memorie liniară este adesea un simptom al traumei, așa că poate fi util în timpul interviurilor inițiale să întrebați „Ce altceva s-a mai întâmplat?” în loc de „Ce s-a întâmplat în continuare?”. Acest lucru va permite victimelor să se concentreze asupra faptelor infracțiunii, lăsându-le loc pentru recuperare.

¹⁴ UNODC, *The Doha Declaration: Promoting of Culture of Lawfulness, Training Module: The impact of crime, including trauma* [Declarația de la Doha: Promovarea unei culturi de drept, Modul de formare: impactul criminalității, inclusiv trauma]: <https://www.unodc.org/e4j/en/crime-prevention-criminal-justice/module-11/key-issues/2--the-impact-of-crime-including-trauma.html>

¹⁵ Tamar Dinisman și Ania Moroz, Aprilie 2017, Victim Support Anglia și Țara Galilor, *Understanding victims of crime, The Impact of the crime and support needs* [Impactul criminalității și envoie de asistență]: https://www.victimsupport.org.uk/sites/default/files/VS_Understanding%20victims%20of%20crime_web.pdf

Resurse utile (disponibile în limba engleză):

Ministerul de Justiție al Regatului Unit, *Evidence and Practice Review of support for victims and outcome measurement* [Revizuirea dovezilor și practicilor de sprijinire a victimelor și măsurarea rezultatelor]:

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

Office of the Police and Crime Commissioner for North Yorkshire, *Victim Needs Assessment* [Evaluarea Nevoilor Victimelor]: [https://www.northyorkshire-](https://www.northyorkshire-pfcc.gov.uk/content/uploads/2016/09/Victim-Needs-Assessment-2014-Full-Final-Report.pdf)

[pfcc.gov.uk/content/uploads/2016/09/Victim-Needs-Assessment-2014-Full-Final-Report.pdf](https://www.northyorkshire-pfcc.gov.uk/content/uploads/2016/09/Victim-Needs-Assessment-2014-Full-Final-Report.pdf)

Victim Support Anglia și Țara Galilor oferă acces gratuit la cursurile lor de formare pentru lucrătorii de sprijin pentru victime: <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

1.1.3. Comunicarea cu victimele și abilități de ascultare

Abilitățile de comunicare și ascultare sunt cruciale pentru a asigura o admisie eficientă și identificarea nevoilor victimelor. Lucrătorii de sprijin trebuie să poată comunica eficient cu victimele și supraviețuitorii, care pot fi într-o stare de criză/hipersensibilă, pentru a evalua situația și pentru a răspunde eficient nevoilor lor. Lucrătorii care au abilități bune de comunicare sunt mai capabili să ajute victimele să facă progrese și să se recupereze după experiența de victimizare suferită. O comunicare deficitară cu victima o poate traumatiza și revictimiza și poate duce la un proces ineficient de admisie.

Obiectivele unei comunicări eficiente cu victimele sunt:

- De a identifica nevoile victimelor și a încerca a le satisface;
- De a explica procesul de justiție și rolul furnizorului de servicii și al celorlalți profesioniști implicați;
- De a ajuta victimele să înțeleagă și să își exercite drepturile în conformitate cu legea;
- De a proteja și a oferi siguranță victimelor;
- De a furniza informații;
- De a obține informații;
- De a fi sensibil la nevoi sau preocupări speciale.

O bună comunicare presupune ca mesajul să fie transmis și recepționat așa cum a fost intenționat. Așadar, lucrătorii de sprijin trebuie să folosească un limbaj clar și concis și să ofere informații corecte și la momentul potrivit pentru a evita neînțelegerea și confuzia. Abilități bune de ascultare sunt necesare pentru a vă asigura că nevoile victimei sunt identificate și înțelese clar.

Trebuie făcută o distincție între o primă evaluare individuală a nevoilor efectuată prin telefon și o evaluare mai detaliată în timpul întâlnirii față în față cu victima. Limbajul corporal al victimei nu va fi vizibil în apelul telefonic, iar acesta poate oferi indicii privind starea de spirit a persoanei. Cu toate acestea, tonul vocii sau modul de a vorbi poate ajuta lucrătorii să identifice sentimentele victimei și să ghideze conversația într-o anumită direcție.

Este de asemenea necesară organizarea de formări privind comunicarea cu un grup vulnerabil de victime, precum victimele violenței sexuale, ale violenței în familie, copii, victimele terorismului. Limbajul folosit, modul de comunicare cu victima, informațiile împărtășite victimelor ar trebui să fie întotdeauna adaptate capacității acestora de a le înțelege.

Elemente cheie în comunicarea cu victimele infracțiunilor

Comunicarea cu victima într-o manieră sensibilă: Fiecare persoană reacționează diferit atunci când se confruntă cu o infracțiune sau cu un incident traumatic și doar o evaluare personalizată poate evidenția și susține nevoile victimei. Prin urmare, ar trebui să se acorde prioritate unei abordări personalizate, de la caz la caz. Conversația cu victimele nu trebuie să se bazeze doar pe cunoștințe preexistente cu privire la infracțiunea respectivă, ci trebuie să țină seama de circumstanțele individuale. Conversația și întrebările adresate victimelor vor fi adaptate pentru a răspunde caracteristicilor personale, tipului sau naturii crimei și circumstanțelor acesteia, nevoilor specifice de comunicare ale victimelor etc. Se întâmplă adesea ca victimele să aibă dificultăți în comunicare din cauza unui nivel ridicat de anxietate. Lucrătorii de sprijin trebuie să înțeleagă această situație și să îi ofere victimei timp și spațiu pentru a-și recăpăta încrederea în sine. De asemenea, ar trebui să încerce să calmeze și să liniștească victimele, afirmând că sentimentele lor sunt acceptabile. Este util să mențineți un ton prietenos, să verificați dacă victima înțelege toate informațiile oferite, să evitați jargonul și să îi mulțumiți victimei pentru timpul acordat. Lucrătorii de sprijin trebuie să încerce să depășească orice barieră de comunicare care ar putea apărea: bariere culturale, bariere lingvistice, bariere programatice etc.

Utilizarea unui limbaj pe care victima îl înțelege (folosiți interpreți dacă este necesar): După cum s-a precizat mai sus, lucrătorul de sprijin trebuie să fie conștient de cuvintele folosite, precum și de metodele și mijloacele de transmitere a informației când se adresează grupurilor vulnerabile. Cu toate acestea, nu toate victimele – vulnerabile sau nu – vor putea comunica fluent în limba vorbită în țara respectivă, astfel încât lucrătorii trebuie să aibă grijă și să se asigure că victimele înțeleg conceptele discutate la telefon sau la întâlnirile față în față. Dacă nivelul de înțelegere al victimei sau a de înțelegere a limbii este limitat, din varii motive, trebuie chemat un interpret. În toate cazurile, pentru a se asigura că victima înțelege informațiile furnizate, lucrătorul trebuie să utilizeze un limbaj clar și concis și să împărtășească informații corecte.

Clădirea încrederii: Întrucât nu au avut control asupra victimizării, este dificil pentru victime să poată prelua din nou controlul asupra propriei vieți. Pentru a ajuta victimele să reia acest control, lucrătorii de sprijin trebuie să depună eforturi în a încuraja victima să aibă încredere în ei și sistemul de justiție. Astfel, lucrătorii de sprijin trebuie să se prezinte corespunzător victimei în timpul primului contact cu aceasta, să-și exprime empatia pentru situație, să fie conștienți de tonul folosit în conversație, precum și de gesturile și expresiile faciale.

Informarea constantă a victimei: este esențial ca victimele să primească toate informațiile relevante pentru situația lor pentru a se asigura că acestea pot lua decizii bine informate. De asemenea, alternativele ar trebui întotdeauna prezentate victimelor. Ele ar trebui să fie conștiente de drepturile lor, de rolul lor în procesul penal și de orice alte informații legate de situația lor. Lucrătorii de sprijin ar trebui să creeze un mediu sigur, care să permită victimelor să poată lua decizii informate, așa cum aleg ele.

Institutul de Monitorizare a Drepturilor Omului (*The Human Rights Monitoring Institute*) identifică următoarele elemente în comunicarea cu victimele infracțiunilor¹⁶:



Figura 3. Principalele elemente în comunicarea cu victime¹⁷

Arată respect:

- Tratați toate victimele în mod egal și cu respect, indiferent de rasa, naționalitatea, religia acestora, sexul și orientarea sexuală, statutul social sau diferențele culturale și de altă natură;
- Vorbiți într-un limbaj pe care victima îl înțelege sau furnizați un interpret;
- Ascultați cu atenție și indicați că sunteți atent(ă) (din când în când încuviințați cu o mișcare de cap sau spuneți „da, înțeleg” ș.a.m.d.);
- Pe cât posibil, țineți cont de dorințele și nevoile victimei (ex.: uneori este dificil ca victima să vorbească în locul în care a fost comisă infracțiunea; victima trebuie să își contacteze urgent angajatorul pentru a anunța absența de la muncă);
- Colectați feedback (de exemplu, aflați dacă vă exprimați într-un mod inteligibil pentru victimă, dacă formularea întrebărilor și informațiile furnizate sunt clare) pentru a vă putea ajusta comunicarea.
- Arătați respect prin comportament și atitudine: găsiți echilibrul dintre consiliere și capacitate (în loc să spuneți „ar trebui”, spuneți „este posibil să vrei să...”); acordați atenție comportamentului sau tonului vocii, care poate fi perceput ca paternalist.

Oferă siguranță:

- Începeți interacțiunea înainte de a spune primele cuvinte, interacțiunea ar trebui să înceapă cu acordul reciproc de a începe comunicarea;
- Prezentați-vă la începutul oricărei conversații: nume, prenume și funcție/ profesie;
- Explicați pe scurt rolul și responsabilitățile dvs.;
- Mențineți un contact vizual prietenos și rămâneți la același nivel în timpul conversației;
- Aveți grijă de siguranța victimei: întrebați-o cum se simte, dacă e confortabilă sau o doare ceva, dacă este rănită, dacă se simte în siguranță să vorbească acum etc.;
- Puneți întrebări simple (în special la începutul conversației) care să permită victimelor să simtă că opiniile lor sunt importante, că pot lua decizii și pot controla situația;

¹⁶ Human Rights Monitoring Institute, *Communicating with Victims of Crime, Handbook for officers* [Comunicare cu victimele criminalității, Ghid pentru ofițeri]: https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf

¹⁷ Mukasey, M. B., Sedgwick, J. L. and Gillis, J. W., *First response to victims of crime: a guidebook for law enforcement officers* [Intervenție primară pentru victimele criminalității: ghid pentru autoritățile judiciare], U.S. Department of Justice, 2008, <https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdf/txt/FirstResponseGuidebook.pdf>

- Înainte de a începe conversația, aflați dacă victima ar dori să întrebe sau să spună ceva sau dacă există alte probleme care o preocupă;
- Implicați victimele în luarea tuturor deciziilor legate de acestea;
- Oferiți oportunitatea de a folosi resursele disponibile (transport, articole de igienă, apă etc.);
- Oferiți date de contact pentru comunicări ulterioare și încurajați victimele să le utilizeze;
- Încheiați conversația printr-un rezumat al interacțiunii pentru a stabili motive pentru creșterea încrederii;
- Asigurați confidențialitatea.

Permiteți exprimarea sentimentelor în legătură cu evenimentul traumatic:

- Permiteți și încurajați victima să vorbească, ascultați fără a o întrerupe, arătați că sunteți atent(ă) prin mimică, dând din cap, prin contact vizual etc.;
- Arătați empatie și înțelegere față de ceea ce victima vă împărtășește;
- Alinați și explicați victimelor că trauma este în trecut;
- Dacă victima plânge sau cere să plece/ să încheie conversația, păstrați un contact strâns, dar neintruziv, așteptați să se liniștească și asigurați-vă că se simte în siguranță;
- Înțelegeți că furia victimei este o reacție de teamă și neputință cauzată de evenimentul traumatic;
- Când victima se blamează pentru cele întâmplate și se simte rușinată, ajutați-o să-și restabilească stima de sine și să își redobândească încrederea în sine.

Oferă informații:

- Informați clar și inteligibil ce se va întâmpla în continuare și ce va trebui să facă victima;
- Furnizați informații despre drepturile victimelor, asistența disponibilă etc. și, dacă este posibil, dați informația și în forma printată sau îndrumări despre ce link-uri să acceseze pe internet astfel încât să obțină informația ulterior;
- Asigurați-vă că toate intervențiile (precum direcționarea către alte servicii) sunt realizate cu acordul victimelor;
- Încurajați victimele să pună întrebările pe care le consideră importante și oferiți răspunsuri.

Elemente cheie ale abilităților de ascultare

Ascultarea activă este un instrument cheie în identificarea nevoilor victimelor. Sarcina lucrătorilor de sprijin este să asculte cu atenție și să reflecteze asupra afirmațiilor victimei. Este un proces continuu de clarificare și reflecție. Lucrătorii de sprijin adună informații și își folosesc sentimentele, empatia și experiența pentru a înțelege și prelucra informațiile. Ascultarea activă este o abilitate învățată care necesită energie, concentrare și practicarea tehnicilor specifice și nu este sinonimă cu interacțiune de tip întrebare-răspuns. Lucrătorii de sprijin trebuie să dea dovadă de înțelegere, reflexivitate și proactivitate¹⁸.

Proiectul Protasis a dezvoltat un manual de formare cu elementele esențiale ale ascultării active¹⁹:

Comportamente non-verbale:

¹⁸National Sexual Violence Resource Center, *Active Listening* [Ascultare activă], https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013_active_listening.pdf

¹⁹Proiectul Protasis, Vasiliki Artinopoulou, Alexandra Koufouli, Iro Michael, *Towards a victim-centered police response, Training Manual* [Spre o intervenție centrată pe victimă a poliției, Manual de formare]: http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS_Training-Manual.pdf

- **Contact vizual:** menținerea contactului vizual și privirea îndreptată către interlocutor pe toată durata conversației sunt un semn de interes și respect.
- **Expresia facială:** o față expresivă, care reacționează corespunzător la ceea ce spune victima, arată interes și ajută la susținerea relației interpersonale.
- **Limbaj corporal:** se dorește adoptarea unei posturi naturale, relaxate, dar atente, cu mâinile și picioarele așezate într-o poziție discretă. Se recomandă utilizarea de gesturi discrete ale mâinilor. Aplecarea ușoară spre victimă poate fi folosită pentru a arăta interes sau pentru a încuraja oferirea de detalii.

Caracteristici vocale, limbaj și tăceri:

- **Caracteristici vocale:** trebuie utilizat un ton neutru, cald și care nu judecă victima. Este important să ajustați caracteristicile vocale în funcție de nevoile specifice ale victimelor (de exemplu, vorbind lent atunci când au dificultăți de înțelegere).
- **Inteligibilitate:** folosiți termeni și concepte pe care victima le poate înțelege, în special în cazul copiilor. Utilizarea unui limbaj simplu și accesibil este recomandată pentru a asigura că victima înțelege ceea ce îi spuneți. Ritmul discuției ar trebui adaptat victimei (de exemplu, ritmul lent permite victimei să proceseze informația și întrebarea înainte de a răspunde).
- **Tăcerile:** tăcerile sunt importante și utile pentru a-i permite victimei să proceseze informația sau pentru a se recompune și recupera. Când victima are nevoie, așteptați câteva secunde înainte de a reinterveni. De asemenea, acordați-i victimei spațiu în timpul tăcerilor.

Încurajarea:

- **Relaționare și înțelegere:** arătați atenție victimei și încurajați-o să elaboreze utilizând întrebări deschise, specifice/ închise, zâmbind, dând din cap afirmativ, repetând ceea ce victimele au spus etc.
- **Parafrizare:** simpla parafrizare, repetarea informațiilor esențiale furnizate de victimă cu propriile dvs. cuvinte, poate fi folosită pentru a asigura înțelegerea adecvată, precum și pentru a arăta victimei că este ascultată și pentru a încuraja informații suplimentare. Parafrizarea poate lua forma unor întrebări, permițându-i victimei să corecteze orice eroare.
- **Rezumare:** rezumatele diverselor subiecte și fapte examinate pot fi utilizate pentru a oferi victimei o imagine de ansamblu, pentru a face tranziția la următorul subiect, pentru a asigura o înțelegere corectă și pentru a ghida discuția. Victimele răspund, de regulă, pozitiv la un rezumat adecvat al situației și continuă elaborarea. Victima trebuie întotdeauna inclusă în procesul de rezumare, solicitându-i-se confirmarea, prin elemente verbale și nonverbale.
- **Comentarii empaticе, alinare:** Utilizați comentarii empaticе și zâmbiți pentru a arăta înțelegere victimelor și pentru a le valida experiențele. Acestea sunt de ajutor atunci când se discută un subiect sensibil.

Clarificare, redirectionare și susținerea confruntării:

- **Clarificări:** recunoașteți când nu ați înțeles ceea ce victima a transmis, repetând spusele acesteia cu o întrebare la sfârșit (de exemplu, „Așadar, mai întâi... am înțeles corect asta?”). Solicitarea de clarificări este necesară pentru a evita neînțelegerile.
- **Redirectionare:** redirectionarea începe întotdeauna cu un comentariu de susținere și poate fi folosită pentru a evita întreruperile abrupte atunci când este nevoie de clarificări. Redirectionarea poate fi utilă atunci când victima schimbă subiectul sau evită o întrebare.

- **Susținerea confruntării:** atunci când afirmațiile victimei sunt vagi sau când există discrepante, confruntarea politicoasă a victimei cu acest fapt este recomandată. Folosiți dovezi și fapte evidente pentru a indica aceste conflicte și, cel mai important, nu blamați sau judecați victima.

Mai 2008 Academia Națională de Sprijinire a Victimelor, Modul 1, Formare de bază

Tehnici pentru a fi un bun ascultător:

- Fiți atent. Nu vă foiți, nu visați cu ochii deschiși și nu vă lăsați privirea să rătăcească atunci când o victimă vă vorbește. Mențineți contactul vizual, dacă este adecvat din punct de vedere cultural, pentru a arăta că sunteți interesat de ceea ce se spune.
- Faceți-vă timp pentru a asculta întreaga poveste. Când există o pauză în conversație, puneți întrebări și oferiți încurajări blânde pentru a obține clarificări sau mai multe informații.
- Dacă aveți probleme să vă concentrați asupra a ceea ce spune victima, încercați să repetați cuvintele acestuia cu voce tare sau în gând. Acest lucru va consolida mesajul vorbitorului și vă va ajuta să vă concentrați.
- Cereți clarificări sau rugați victima să repete ceea ce a spus pentru a vă asigurați că ați înțeles.
- Fiți dispus să repetați informațiile pe care le oferiți victimei de mai multe ori. Victimele care au suferit o traumă pot avea probleme în a se concentra sau în a înțelege și a-și aminti informații.
- Folosiți tăcerea pentru a aduna informații. Tăcerea oferă victimelor timpul de a reflecta, permițându-le să ofere informații suplimentare.
- Ascultați fără a judeca. Multe victime au fost deja stigmatizate și marginalizate. Dați dovadă de înțelegere, grijă și empatie.
- Luați notițe. Acest lucru demonstrează profesionalism și interes și vă permite să înregistrați informații importante. Spuneți victimei de ce luați notițe și asigurați-o că sunt confidențiale.
- Nu vorbiți. Nu puteți asculta în timp ce vorbiți.
- Nu întrerupeți.
- Nu lăsați anxietățile sau repetițiile victimelor să vă provoace disconfort.
- Nu trageți concluzii pripite, nu presupuneți că înțelegeți situația înainte ca vorbitorul să v-o fi prezentat și nu puneți cuvinte în gura celeilalte persoane. Puteți greși.
- Nu reacționați la furia victimelor și nu vă certați cu acestea.

Bariere în comunicare

O bună comunicare între furnizorii de sprijin și victime este fundamentul unei evaluări individuale eficiente. Cu toate acestea, pot apărea bariere în comunicare, pe care lucrătorii de sprijin trebuie să

încerce să le depășească cât mai curând posibil. Barierele în comunicare includ, dar nu se limitează la²⁰:

Diferențe culturale între lucrători și victime: Lucrătorii de sprijin trebuie să fie conștienți de faptul că victimele sunt un grup divers, cu diferite culturi, medii și stiluri de viață și că, prin urmare, pot apare bariere culturale. Cultura victimei poate influența modul în care își exprimă sentimentele și trauma sau ceea ce consideră potrivit să exprime în public și ce anume să păstreze pentru sine. De asemenea, s-ar putea teme de probleme de imigrare și deportare. În anumite culturi, sexul victimei poate avea un impact asupra interacțiunii cu lucrătorul de sprijin: este posibil ca victimei să îi fie mai greu să discute despre anumite infracțiuni; în mod similar, poate considera nepotrivit să își exprime anumite nevoi. De exemplu, o victimă bărbat poate avea dificultăți să își exprime nevoi care îl fac să pară vulnerabil. Când victimele sunt migranți, trebuie acordată o atenție deosebită diferențelor culturale, iar lucrătorii de sprijin să fie sensibili și atenți la acest aspect.

Bariere programatice, cum ar fi lipsa unei pregătiri/ formări adecvate.

Bariere fizice, cum ar fi distanțele geografice, unele victime trebuie să călătorească pentru a accesa servicii.

Bariere lingvistice. În unele cazuri, informațiile și asistența sunt furnizate numai în limba locală (și uneori în engleză), dar nu și în alte limbi. Lucrătorii de sprijin ar trebui să încerce să ofere un serviciu de traducere și interpretariat profesionist

Bariere datorate dizabilităților. Organizațiile de sprijinire a victimelor sunt încurajate să colaboreze cu asociații și federații pentru persoane cu deficiențe de auz și/ sau vedere, care pot oferi interpretariat și traducere în limbajul semnelor sau în Braille. Serviciile de sprijinire a victimelor sunt uneori localizate într-o zonă cu acces dificil pentru o persoană cu dizabilități fizice. În acest caz este recomandat ca organizația să pună la dispoziție diferite opțiuni pentru aceste persoane, pentru ca ele să poată accesa serviciile de sprijin.

Pentru a combate aceste bariere, lucrătorii de sprijin ar trebui să fie instruiți în această problemă. Ei ar trebui să fie conștienți de prejudecățile lor culturale și să arate întotdeauna respect față de victimă prin a nu face presupuneri false. Serviciile de sprijinire a victimelor ar putea, de asemenea, să dispună de un personal divers, astfel încât aceștia să poată învăța unul de la celălalt și să ofere evaluări mai specifice victimelor.

Multe victime pot suferi stres post-traumatic, ceea ce poate îngreuna comunicarea cu lucrătorul organizației. Aceștia trebuie instruiți cu privire la interacțiunea cu victimele în aceste situații: cum să arate respect, cum să le acorde timpul necesar, cum să le liniștească și să le aline.

²⁰ May 2008 National Victim Assistance Academy, Track 1, Foundation-Level Training, capitolul 5, Nancy Lewis și Ann Jaramillo, *Communicating with victims and survivors [Comunicarea cu victime și supraviețuitori]*: <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

Resurse utile (disponibile în limba engleză):

Office for Victims of Crime, *Basic Guidelines on Approaching Victims of Crime* [Principii de bază în abordarea victimelor criminalității]: https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/firstrep/bgavoc.html

Human Rights Monitoring Institute, *Communicating with Victims of Crime, Handbook for officers* [Comunicarea cu victimele criminalității, Ghid pentru ofițeri]: https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf

US Department of Justice, *First Response to Victims of Crime* [Intervenție primară pentru victimele criminalității]: <https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdf/FirstResponseGuidebook.pdf>

France Victimes, *Accueil téléphonique des victimes* [Interviul telefonic cu victima], (în franceză): <https://www.france-victimes.fr/index.php/formation/catalogue?view=formation&id=94>

Social Development Department Republic of South Africa, UNODC, EU, *National Policy Guidelines for Victim Empowerment* [Linii directoare pentru politici naționale de capacitate a victimelor]: <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, capitolul 5, Nancy Lewis și Ann Jaramillo, *Communication with victims and survivors* [Comunicarea cu victime și supraviețuitori]: <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

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

Proiectul Protasis, Vasiliki Artinopoulou, Alexandra Koufouli, Iro Michael, *Towards a victim-centered police response, Training Manual* [Spre o intervenție centrată pe victimă a poliției, Manual de formare]: http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS_Training-Manual.pdf

1.1.4. Siguranța victimei și confidențialitate

Siguranța și confidențialitatea victimelor ar trebui să fie prioritatea numărul unu a serviciilor de sprijin pentru victime. Ori de câte ori victimele sunt în contact cu un lucrător de sprijin sau un voluntar, ar trebui să se simtă în siguranță și să fie respectat dreptul lor la confidențialitate.

Siguranță

În cadrul întâlnirilor față în față, victimele ar trebui să se simtă suficient de confortabil pentru a discuta cu lucrătorii de sprijin și pentru a se deschide față de aceștia. Lucrătorii de sprijin ar trebui să verifice întotdeauna dacă victimele sunt în siguranță și dacă au nevoie de măsuri de protecție. Potențiale pericole pentru cei care se confruntă cu o infracțiune sau violență pot include: vătămare iminentă, riscul de a fi ucis, risc de autovătămare, inclusiv gânduri și impulsuri suicidare, grave consecințe asupra sănătății sexuale și reproductive, cum ar fi o sarcină nedorită, infecții cu transmitere sexuală, pericol pentru copiii care ar putea fi implicați.

Organizația poate elabora o evaluare a siguranței și a riscurilor pentru a identifica nevoile specifice de protecție ale victimelor și pentru a determina măsuri de protecție. O atenție deosebită ar trebui acordată anumitor categorii de victime, cum ar fi copiii, victimele violenței în familie, victimele

traficului de persoane și persoanele cu dizabilități, unde probabilitatea de a avea nevoie de măsuri specifice de protecție este mai mare.

Confidențialitate

Asigurarea confidențialității înseamnă că organizația de sprijin oferă intimitate și anonimitate victimelor, indiferent dacă contactează serviciul personal, telefonic sau printr-un serviciu de chat. Orice interviu sau contact cu victima trebuie să asigure confidențialitate, iar lucrătorul de sprijin trebuie să acorde victimei atenție deplină față de nevoile acesteia la momentul respectiv. În practică, acest lucru înseamnă că există o cameră separată pentru interviuarea victimelor în persoană sau la telefon. Organizațiile de sprijinire a victimelor ar trebui să aibă camere speciale pentru a se întâlni cu victimele, care să ofere o atmosferă confortabilă și care să nu aibă aerul unui birou oficial. Un colț cu jucării și cărți pentru copii ar trebui amenajat pentru a-i primi pe cei mici.

Confidențialitatea ajută victima să se simtă în siguranță atunci când raportează infracțiuni la poliție, primește îngrijiri medicale sau când vorbește cu un lucrător de sprijin. De asemenea, încurajează victimele să dezvăluie informații incomode, de care ar putea să se teamă sau să fie jenate.

Totodată, este necesar ca legislația națională privind protecția datelor să fie respectată. Consimțământul victimei trebuie colectat întotdeauna atunci când informațiile personale sunt înregistrate, stocate sau transferate. De asemenea, victimele ar trebui să aibă posibilitatea de a rămâne anonime dacă doresc acest lucru.

Este important să subliniem faptul că confidențialitatea **trebuie să fie protejată** și atunci când se solicită informații de la alte surse și că victima trebuie să își dea consimțământul în acest sens. Ar trebui să fie create proceduri pentru colectarea consimțământului victimelor, de pildă sub forma unui formular de consimțământ pe care victima îl semnează. Potrivit unei cercetări a Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (FRA), în 15 state membre UE, există obligația ca toți profesioniștii care intră în contact cu copii să raporteze eventuale situații de abuz, neglijență sau violență împotriva copiilor²¹

Recomandări:

- Informați clar victimele cu privire la confidențialitatea datelor, politicile de confidențialitate și cerințele de raportare obligatorii cât mai devreme în procesul de admisie.
- Definiți și respectați în mod clar politicile de confidențialitate pe toată durata furnizării de asistență.
- Asigurați-vă că personalul și voluntarii înțeleg responsabilitatea profesională, obligațiile etice și cerințele legale privind confidențialitatea informațiilor victimelor și furnizarea de servicii. Un document privind respectarea confidențialității ar putea fi semnat de toți membrii personalului.
- Stabiliți o politică și un protocol care respectă cerințele legale pentru păstrarea datelor și a înregistrărilor.

²¹ Cele 15 state membre sunt: Bulgaria, Croația, Danemarca, Estonia, Franța, Ungaria, Irlanda, Lituania, Luxemburg, Polonia, România, Slovenia, Spania, Suedia și Marea Britanie. Agenția pentru Drepturi Fundamentale, Prevederi privind obligația legală a profesioniștilor de a raporta cazuri de abuz, neglijență sau violență împotriva copiilor, disponibil la: <https://fra.europa.eu/en/publication/2015/mapping-child-protection-systems-eu/reporting-1>.

Resurse utile (disponibile în limba engleză):

EVVI evaluarea riscului: http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf

OVCTTAC, *Maintaining confidentiality* [Păstrarea confidențialității]:

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

Ghiduri Online OVC, *Strengthening Sexual Assault Victim's Right to Privacy* [Consolidarea dreptului la confidențialitate al victimei agresiunii sexuale]:

<https://www.ovc.gov/publications/infores/VictimsRightToPrivacy/pfv.html>

US Department of Justice, *Guidelines for Confidentiality Policies* [Ghid pentru politici de confidențialitate]: https://www.doj.state.or.us/wp-content/uploads/2019/04/2019_Guidelines_For_Confidentiality_Policies.pdf

1.1. Diferente tipuri de formare

Deși conținutul formării este esențial, acesta reprezintă doar o parte a ecuației de învățare. Formarea este cu adevărat eficientă atunci când conținutul este împărtășit prin metode adecvate, care permit internalizarea, memorarea și implementarea informațiilor de către cursanți. Utilizarea mai multor metode pentru fiecare sesiune de instruire poate fi un mod eficient de a ajuta lucrătorii să învețe și să rețină informații. Este important să ții cont de cele 3 stiluri de învățare: vizual (învățare prin simțul vizual și citire), auditiv (învățare prin auz și ascultare) și kinestezic (învățare prin aplicații practice). Diferitele tipuri de formare pe care organizațiile de sprijin pentru victime le pot oferi sunt:

1.1.1. Cursuri conduse de formatori

Cursuri conduse de formatori sunt metoda clasică de predare-învățare și sunt în continuare extrem de populare. Formatorii ar putea folosi o tablă, un proiector, o prezentare video sau o prezentare PowerPoint. Este o metodă utilă de a prezenta aceleași informații tuturor participanților într-un mod economic, mai ales atunci când formatorii lucrează pentru organizația care oferă instruirea. În plus, ca formare personală față în față, aceasta permite discuții suplimentare cu formatorul. Cu toate acestea, acest format tinde să nu fie interactive, ceea ce îl face uneori greu de urmat. O opțiune pentru a menține atenția publicului este folosirea poveștilor (*story-telling*), folosirea poveștilor reale ce servesc ca exemple bune și rele pentru activitatea lucrătorilor de sprijin.

1.1.2. Formare online/e-Learning

Întrucât accesul la computere și internet este din ce în ce mai răspândit, instruirea online capătă popularitate, dar nu a înlocuit încă sesiunile față în față.

Formarea online (*e-Learning*) oferă alternative la instruire, precum săli de clasă virtuale, aplicații mobile, sisteme integrate de suport pentru performanță, software pentru realizarea de sondaj, platforme de învățare video, de evaluare a învățării, platforme de măsurare și cursuri online cu participare nelimitată (*MOOC - Massive Open Online Courses*) și altele. Centrul Tehnic și de Formare pentru Victimele Infracțiunilor (*The Office for Victims of Crime Training and Technical Centre*) din SUA oferă o serie de cursuri online pentru instruirea lucrătorilor de sprijin și a furnizorilor de servicii

de asistență²². În Canada, autoritățile din British Columbia pun de asemenea la dispoziție o serie de resurse și cursuri online pe această temă²³.

În aceste cazuri, este important de știut cine sunt participanții și care sunt mediile lor de lucru, deoarece formarea poate fi personalizată pentru un grup. Pentru a capta atenția și interesul participanților, este important să utilizați diferite tehnici de predare. Printre cele mai utile sunt instrumentele vizuale, deoarece ajută participanții să rețină mai ușor informația prezentată. Nu în ultimul rând, este important să includeți activități de fixare și de follow-up, precum chestionare, pentru a verifica dacă personalul a înțeles pe deplin ce a învățat la cursul online.

1.1.3. *Formare interactivă*

Cel mai eficient mod de a acumula cunoștințe are loc atunci când participanții sunt implicați activ în propriul proces de învățare. Când aceștia participă la activități în care explorează un subiect pe cont propriu, învață din experiența personală. În loc să explicați cum ar trebui procedat într-o anumită situație, permiteți-le participanților să descopere singuri ce este de făcut. De asemenea, încurajați-i să exploreze opțiunile în mod colaborativ, lucrând în echipă cu alți participanți. Cu toate acestea, acest tip de formare trebuie să fie însoțit de un feedback imediat, care îi va face pe participanți să învețe din greșelile lor. Formarea interactivă include mai multe tehnici:

Studii de caz: Participanții analizează situații reale și învață cum să gestioneze situații similare. Aceștia lucrează în grup, unde își împărtășesc experiențele și explică modul în care au acționat într-o situație specifică. Această tehnică poate avea o durată mai mare și necesită prezența unui număr mare de participanți pentru a fi mai eficientă. Cu toate acestea, participanții vor reține mai rapid și mai ușor ceea ce a fost prezentat.

Joc de rol/ simulări: Lucrătorii de sprijin care participă la instruire își asumă roluri diferite și acționează asupra unei situații în funcție de aceste roluri. În mod similar abordării studiului de caz, participanții vor învăța cum să gestioneze o situație din viața reală. Aceasta poate fi redată cu un scenariu interactiv, în care participanții pot alege între diferite alegeri și pot primi feedback care reflectă lumea reală. Jocurile de rol sunt importante pentru lucrătorii de sprijin care au experiență limitată cu victimele, întrucât permite participanților să simuleze cazuri reale. Apeluri înregistrate pot fi utilizate pentru a le arăta noilor lucrători cazuri reale și pentru a le permite să își facă o imagine asupra a situațiilor cu care se pot aștepta să se confrunte. Consimțământul victimelor trebuie întotdeauna obținut pentru înregistrarea unui apel. Jocurile de rol și simulările pot avea loc în sistemul "acvariu": cei care participă la jocul de rol/simulare sunt priviți de alte persoane (care stau, de obicei, în cerc, în jurul participanților) – acest mod de învățare permite atât participanților, cât și spectatorilor să învețe în același timp. Cei care asistă trebuie să asculte și să învețe activ pentru a maximiza efectul jocului de rol/ al simulării.

Formarea interactivă stimulează interesul participanților și dezvoltă abilitățile de gândire critică și creativitatea participanților. Atunci când o persoană are mai mult control asupra unei situații, îi crește motivația de a participa și, prin urmare, acordă mai multă atenție experienței de învățare²⁴.

²² Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center, *Victim Assistance Training Online [Formare online pentru sprijinirea victimelor]*, https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm

²³ British Columbia, *Victim Services Service Providers Training [Formare pentru furnizorii de servicii de sprijin pentru victime]*, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/criminal-justice/victims-of-crime/service-providers/training>

Orice activitate de formare trebuie să se încheie cu exerciții de reflecție, în care participanții își amintesc și procesează cunoștințele acumulate și abilitățile dobândite. Strategii de reflecție includ utilizarea de cartonașe (*flashcards*), chestionare scurte, auto-testare și interogare verbală. Auto-testarea poate include o serie de întrebări la care participanții sunt invitați să răspundă la finalul unei sesiuni sau un exercițiu de „golire a creierului” (*„brain dump”*). Într-un exercițiu de „golire a creierului”, participanții notează pe o foaie de hârtie tot ce își amintesc despre un anumit subiect, după care examinează și verifică informația care trebuie memorată.

Formarea inițială pentru toți lucrătorii de sprijin (care poate dura mai multe zile sau săptămâni) și formarea periodică de perfecționare ar trebui să fie oferită de formatori calificați, cu expertiză în comunicarea cu victimele și tipurile frecvente de infracțiuni suferite de beneficiarii organizației. Formarea ar trebui să includă, de asemenea, o perioadă de observație (*shadowing*), în care lucrătorii de sprijin observă și analizează activitatea lucrătorilor cu experiență. Această metodă este deosebit de utilă pentru ca noii lucrători de sprijin să își perfecționeze abilitățile de ascultare și de comunicare cu victimele.

Învățarea continuă este la fel de importantă precum formarea inițială, iar cursurile de perfecționare se utilizează pentru a îmbunătăți abilitățile sociale și de comunicare ale lucrătorilor, pentru a actualiza cunoștințele legislative, pentru a oferi informații despre cazuri noi sau victime vulnerabile ș.a. Lucrătorii de sprijin continuă să își actualizeze cunoștințele și abilitățile participând la formarea periodică obligatorie și luând parte voluntar la ateliere și seminarii, acolo unde sunt disponibile.

2. Identificarea nevoilor în timpul procesului de admisie

Așa cum s-a discutat mai sus, identificarea nevoilor victimelor este un proces continuu care necesită ca lucrătorul de sprijin să fie bine pregătit pentru a-i asigura o primire adecvată și pentru a efectua o evaluare corespunzătoare a nevoilor acesteia, lucru care poate necesita mai multe întâlniri. Lucrătorii de sprijin trebuie să știe că aceste întâlniri pot fi un moment traumatizant pentru victime, întrucât presupun rememorarea traumei și exprimarea unor gânduri și sentimente pe care adeseori le refulează sau evită. Evaluarea individuală a nevoilor trebuie privită ca fiind o interacțiune pozitivă care îi va sprijini în drumul lor spre recuperare. Formatul evaluării și modul în care se pun întrebările sunt cruciale pentru a asigura o abordare sensibilă și centrată pe victimă.

2.1. Organizarea procesului de admisie

Când este posibil, lucrătorii de sprijin ar trebui să organizeze și să pregătească în prealabil întâlnirea cu victimele: să se asigure că ora și locația sunt potrivite pentru victimă, să își actualizeze cunoștințele legislative, să parcurgă documentele care prezintă procedurile formale ale organizației.

2.1.1. Ora, locul și confortul victimei

Ora și locul stabilit pentru întâlnirea cu victima sunt esențiale pentru a-i asigura acesteia siguranță și confort, incluzând stabilirea unei locații ușor de accesat și ferită de întreruperi din afară. Chiar în timpul unei prime conversații la telefon, lucrătorii de asistență ar trebui, de asemenea, să întrebe persoana dacă locul în care victima se află este sigur, dacă poate vorbi la acel moment, dacă ar prefera să fie contactată din nou într-o etapă ulterioară etc. Selectarea unei locații care face ca victimele să se simtă confortabil și în siguranță este important, deoarece acest mediu este mai probabil să conducă la o discuție productivă.

²⁴ Teoria autodeterminării, Deci et. al, 2009.

La începutul admisiei, lucrătorul de asistență ar trebui să consulte victima în legătură cu preocupări pentru siguranța personală și a celor dragi. După o infracțiune, problemele de siguranță pot evolua pe parcursul investigației și pot crește semnificativ pe măsură ce un caz se apropie de judecată, iar lucrătorii de sprijin trebuie să dea explicații clare despre procesul penal și următorii pași în acest proces și să arate că ascultă motivele de îngrijorare a victimelor. În conversațiile inițiale, este posibil ca o victimă să nu fie pregătită să discute anumite subiecte. Lucrătorul de sprijin ar trebui să încurajeze victimele să exprime dacă sunt confortabile să împărtășească anumite experiențe sau informații la acel moment. Înțelegerea, răbdarea și oferirea de timp vor crea încredere și vor evita răspunsurile neadevărate din partea victimei.

Victimele trebuie informate că este firesc dacă apar schimbări, dacă nu se mai simt în siguranță sau dacă mai au informații de împărtășit, și că pot contacta lucrătorii de sprijin în acele momente.

2.1.2. Actualizarea informațiilor

Lucrătorii de sprijin sunt încurajați să citească articole și studii de specialitate, dar și manuale pentru a-și actualiza constant cunoștințele și a-și dezvolta expertiza și abilitățile de comunicare cu victimele. Aceștia ar trebui, de asemenea, să fie la curent cu modificări legislative sau cerințe administrative care privesc victimele infracțiunilor, inclusiv compensații și procesul penal.

2.1.3. Instrumente pentru identificarea nevoilor victimei și pentru facilitarea discuției cu aceasta

Instrumente ajutătoare ar trebui să fie disponibile pentru a ghida lucrătorii în timpul conversației cu victima. Acestea au rolul de a oferi control lucrătorilor în acoperirea tuturor nevoilor potențiale, în identificarea nevoilor ascunse, dar și pentru a asigura consecvența în întreaga organizație în sprijinul oferit. Instrumentele ajutătoare pot include:

Manuale: ca instrument de follow-up al formării, manualele pot conține informații relevante legate de impactul criminalității, drepturile și nevoile victimelor, definirea criminalității, tipuri de victime și impactul victimizării. Manualele pot conține întrebări și răspunsuri standard pentru situații specifice sau tipuri diferite de victime. Manualul ar trebui să fie folosit de lucrătorii de sprijin ca instrument de asistență ori de câte ori au nelămuriri sau trebuie să găsească un răspuns rapid la o întrebare. Manualele pot conține, de asemenea, informații despre legile și procedurile relevante ale țării, compensații și aspecte administrative. Manualele pot fi disponibile în biblioteci, online sau de la alte organizații/ instituții care oferă sprijin.

Ghiduri sau scenarii: unele organizații de sprijinire a victimelor folosesc un scenariu în timpul procesului de admisie pentru a colecta informații și pentru a ghida conversația. Avantajul utilizării unui scenariu este că permite acoperirea mai multor domenii în timpul unei singure conversații cu o victimă, asigurând că lucrătorul de sprijin nu omite întrebări importante. Cu toate acestea, dacă ghidul e prea restrictiv, lucrătorii de sprijin vor trebui să adapteze procesul pentru a avea o conversație obișnuită cu victima, iar aceasta să nu simtă că răspunde pentru a bifa niște căsuțe. Ghidul sau scenariul poate fi mai mult sau mai puțin extins în funcție de politicile organizației.

Lista de verificare: o listă de verificare a diferitelor domenii și nevoi care ar trebui evaluate de lucrătorii de sprijin în timpul conversației cu victimele poate fi utilă pentru a nu uita ce informații trebuie acoperite.

Posibilitatea de a solicita ajutor/ a pune întrebări colegilor specialiști: lucrătorii de sprijin ar trebui să poată solicita ajutor din partea colegilor lor cu expertiză într-un anumit domeniu, cum sunt psihologii, avocații sau asistenții sociali.

2.2. În timpul evaluării individuale a nevoilor

Toate victimele ar trebui să fie supuse unei evaluări individuale a nevoilor în timpul primului contact cu un lucrător de sprijin. Gradul de detaliere și durata evaluării pot varia în funcție de modurile și canalele de comunicare, dar lucrătorii de sprijin ar trebui să acopere întotdeauna principalele arii de interes pentru evaluarea nevoilor. Metodele de înregistrare a informațiilor și instrumentele propriu-zise de evaluare vor fi diferite de la un serviciu de asistență la altul.

2.2.1. Conținutul evaluării

Deși este recunoscută importanța unui proces structurat de admisie, o abordare prea strictă poate inhiba victimele și le poate împiedica din a-și exprima liber sentimentele și nevoile, iar furnizorii de servicii au indicat drept mai potrivite discuțiile deschise cu victima. Birocrația și formalitățile ar trebui evitate în procesul de asistare a victimei, care poate fi foarte sensibilă la un comportament și acțiuni ce pot fi interpretate ca lipsite de respect față de sentimentele și situația sa. Victimele trebuie tratate cu demnitate, respect și atenție, iar serviciile de sprijin pentru victime trebuie să își adapteze protocoalele și procedurile la aceste nevoi de bază ale victimelor.

Deoarece fiecare victimă reacționează diferit la o infracțiune, fiecare victimă se va comporta diferit în timpul conversației cu lucrătorii de sprijin. Unele victime vor vorbi cu ușurință despre ceea ce li s-a întâmplat și vor răspunde la întrebări în detaliu, în timp ce altele ar putea fi foarte rezervate și vă vor oferi puține informații. Pot fi folosite întrebări deschise pentru a ghida victimele să vorbească despre nevoi specifice.

Deși fiecare conversație este diferită, lucrătorii de sprijin ar trebui să încerce întotdeauna să acopere cel puțin următoarele arii de interes pentru a identifica nevoile specifice ale victimelor:

- impactul financiar al infracțiunii;
- impactul juridic;
- impactul emoțional;
- impactul social;
- impactul fizic;
- impactul psihologic.

Unele din aceste arii vor fi explorate în profunzime în funcție de natura infracțiunii sau de circumstanțele victimei.

2.2.2. Formularea întrebărilor luând în considerare trauma

Conversația și întrebările trebuie să ia în considerare trauma suferită de victime. La începutul conversației, este important să faceți victima să se simtă binevenită și ascultată, prin întrebări personale simple, iar apoi să explicați motivul pentru care veți pune întrebări. De exemplu, lucrătorii de sprijin pot spune:

Simțiți că acest loc este potrivit pentru a vorbi?

Doriți ceva de băut?/ Doriți să folosiți toaleta?

Cum doriți să mă adresez dumneavoastră/ Cum doriți să vă spun?

Ați dori să vorbiți cu mine sau cu colegul meu? (această întrebare poate fi importantă în cazurile în care există doi lucrători de sex diferit și natura crimei cere o anumită sensibilitate la acest aspect).

Lucrătorii de sprijin trebuie să îi descrie clar victimei cum va decurge întâlnirea, indicând că unele întrebări se pot repeta pentru a obține clarificări suplimentare despre situație și circumstanțe care să permită apoi oferirea serviciului de sprijin potrivit. Atunci când pun întrebări victimei, lucrătorii trebuie să fie conștienți de faptul că victima s-ar putea să nu-și amintească toate detaliile; cu toate acestea, lucrătorii de sprijin trebuie să fie conștienți de faptul că repetarea aceleiași întrebări poate face victima să simtă că nu este crezută.

Întrebări recomandate:

- **Întrebări deschise:** victimele se pot exprima liber, nu doar răspunzând cu „da” sau „nu”. Acest lucru este foarte important, mai ales la începutul conversației, pentru că permite lucrătorului de sprijin să obțină imaginea de ansamblu a ceea ce s-a întâmplat. Se recomandă ca aproximativ 75% din întrebări să fie deschise. De asemenea, este recomandat să nu întrerupeți victima și să puneți noi întrebări doar atunci când persoana a terminat²⁵.
- **Întrebări care invită la detalii:** unul dintre cele mai eficiente tipuri de întrebare pentru a primi mai multe informații de la victime este: ”îmi puteți spune mai mult despre asta?”. Astfel victima este încurajată să vorbească fără a simți că există coerciție sau că îi este invadată intimitatea. De obicei o astfel de întrebare aduce noi informații, deoarece nu ghidează victima într-o anumite direcție, iar aceasta se simte liberă să împărtășească orice informație consideră că este importantă.
- **Întrebări de clarificare:** întrebările de clarificare sunt utile pentru a restrânge informațiile și a le examina mai detaliat. De exemplu:

Ce anume ați spus/ ați făcut?

Aveți copii care ar putea fi în pericol?

- **Întrebări neutre:** au scopul de a obține informații de la victime fără ca lucrătorul de sprijin să dezvăluie așteptările sale. De exemplu:

Cum mai sunteți?

Aveți vreo îngrijorare cu privire la siguranța dvs.?

Unele întrebări pot fi utilizate cu prudență, numai în anumite circumstanțe, deoarece acestea ar putea limita posibilitatea victimei de a oferi informații.

Întrebări care trebuie utilizate cu prudență:

- **Întrebările închise** trebuie evitate la începutul conversației, deoarece limitează capacitatea victimei de a oferi informații. Răspunzând doar „da” sau „nu”, informațiile primite pot fi pătinoare și informații esențiale pot fi omise.
- **Întrebările care încep cu „de ce”** ar trebui de asemenea evitate, deoarece pot fi percepute drept acuzații, iar victimele consideră că trebuie să își justifice acțiunile.

²⁵ Human Rights Monitoring Institute, *Communicating with Victims of Crime. A Handbook for Officers [Comunicarea cu victimele infracțiunilor. Un ghid pentru ofițeri]*, 2018: https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf

- **Întrebări duble:** două întrebări puse simultan ar trebui evitate, deoarece poate fi dificil pentru o victimă să se concentreze asupra ambelor și să ofere informații exacte.

Unele întrebări nu ar trebui niciodată adresate victimei, deoarece acestea ar putea provoca mai mult rău.

Întrebări neadecvate:

- **Întrebările referențiale,** care sugerează direct sau indirect răspunsul pe care intervievatorul dorește să îl audă. De exemplu:
Nu considerați că teama dumneavoastră este nerezonabilă?
- **Întrebări evaluative,** care evaluează victima, moralitatea acesteia, modul ei de viață etc.

2.2.3. Instrumente pentru înregistrarea informațiilor

Există diferite abordări în ceea ce privește forma evaluării și instrumentele utilizate pentru înregistrarea informațiilor de la victimă. Politicile și deciziile interne ale organizației de sprijin vor influența instrumentele folosite pentru evaluarea nevoilor: sistem de gestionare a cazurilor, formulare sau alte instrumente.

O listă formală cu întrebări poate fi copleșitoare pentru victimă, așa că lucrătorii de sprijin trebuie să evite să noteze totul, în timpul întâlnirilor față în față. Se recomandă însă notarea punctelor principale în timpul discuției cu victima și completarea formularelor sau documentelor pentru management de caz ulterior.

Unele servicii de sprijinire a victimelor preferă ca personalul lor să nu ia notițe în timpul conversației cu victima, pentru a permite dezvoltarea unei relații mai strânse cu victima, care dobândește încredere în personalul de sprijin. Pentru aceste organizații, luarea de notițe în timp ce victima vorbește este percepută ca lipsă de respect și ca factor favorizant pentru omiterea unor informații. Cu toate acestea, a nu nota nimic presupune că lucrătorii de sprijin se bazează pe memorie pentru a înregistra ulterior în sistemul de gestionare a cazurilor toate informațiile transmise de victimă.

Un sistem de gestionare a cazurilor cu câmpuri predefinite este util pentru ca personalul să știe ce informații trebuie să colecteze și ce întrebări să adreseze victimei.

Unele servicii de asistență a victimelor preferă să aibă un formular simplu în care personalul completează informații generale despre victimă și infracțiune (formularul poate fi anonim, dacă victima dorește). Formularul poate conține, de asemenea, o casetă text în care lucrătorul de sprijin poate descrie, de exemplu, sentimentele victimei în timpul conversației sau nevoile identificate. Acest formular poate fi apoi transferat colegilor din cadrul organizației, spre birouri locale, de exemplu, dar doar dacă victima a fost de acord cu acest transfer.

Câteva exemple de instrumente individuale de evaluare (în limba engleză):

- *Victim Advocate Script Template [Model de Scenariu pentru Evaluarea Nevoilor Victimelor]:*
<https://cdpsdocs.state.co.us/dvomb/VictimAdvocatePage%5CSampleForms/VictimAdvocateScriptTemplate2013.pdf>
- Office of Justice Programme, Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center, Human Trafficking Task Force eGuide, *Victim Service Provider Intake & Needs Assessment* [Admisia și evaluarea nevoilor victimelor]:

<https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>

- Victoria State Government, *Intake process and tools* [Procesul de admisie și instrumente]: <https://www2.health.vic.gov.au/alcohol-and-drugs/aod-treatment-services/pathways-into-aod-treatment/intake-assessment-for-aod-treatment>
- Deadria Boyland December 2016, Washington State Coalition Against Domestic Violence, *Screening and intake forms For Non-Emergency Domestic Violence Programs* [Formulare de screening și admisie pentru programme de violență domestic non-urgentă]: <https://wscadv.org/wp-content/uploads/2017/03/Non-Emergency-Services-Screening-Intake-Forms-and-Guidelines-for-Advocates-1.pdf>

Resurse utile (disponibile în limba engleză):

Supporting Justice, *Conducting a basic victims needs assessment* [Evaluarea de bază a nevoilor victimelor]: http://www.justicesolutions.org/art_pub_assessing_basic_needs.pdf

Ministry of Public Safety and Solicitor General, Victim Services and Crime Prevention Division, 2009, *Victims of Crime—Victim Service Worker Handbook* [Victimele infracțiunilor – Ghid pentru lucrătorul de sprijin]: <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>

Republic of Malawi, UNICEF, UNFPA, EU, UKAID, *National Guidelines for Provision of Services for Physical and Sexual Violence* [Ghid national pentru furnizarea de servicii pentru violență fizică și sexuală]: <http://www.branchpartners.org/National%20Guidelines.pdf> (p.46)

Working Group on Trafficking in Person, UNDOC, *Good practices and tools for use in case management, including by front-line law enforcement authorities responding to trafficking in persons* [Bune practice și instrumente pentru gestionarea cazurilor, inclusive de autorități judiciare de primă linie care asigură intervenția în cazuri de trafic de persoane]: https://www.unodc.org/documents/treaties/organized_crime/2010_CTOC_COP_WG4/WG4_2010_5_E.pdf

3. Supervizarea și măsurarea evaluării individuale a nevoilor

Supervizarea și evaluarea activității lucrătorilor de sprijin sunt esențiale pentru a asigura servicii de calitate. Un serviciu de asistență pentru victime trebuie să poată oferi aceeași calitate a serviciilor pentru toți cei care sunt în contact cu serviciul, ceea ce înseamnă că organizație trebuie să se asigure că toți indivizii sunt tratați cu același grad de respect și că situația lor este analizată la același standard de calitate, independent de locația serviciului sau de personalul care ia contact cu victima. Acest lucru poate fi atins prin formarea inițială a noilor lucrători, prin formare continuă și perfecționare pe parcurs, precum și prin supervizare periodică.

3.1. Supervizarea evaluării individuale a nevoilor

Supervizarea profesionistă are următoarele scopuri²⁶:

- De a oferi lucrătorilor de sprijin posibilitatea de a discuta și analiza interacțiunea lor cu victimele cu scopul de **a asigura calitatea și consecvența serviciilor** oferite;
- De a oferi lucrătorilor de sprijin oportunitatea de a-și împărtăși experiențele, **de a reflecta asupra muncii lor și de a solicita sprijin**;
- De a se asigura că lucrătorii de sprijin **mențin distanța profesională** și nu sunt copleșiți emoțional.

Exemple de metode diferite de supervizare:

Supervizarea individuală este un proces prin care un specialist supraveghează modul în care un lucrător de sprijin gestionează un caz, discutând cu acesta și examinând notițele și formularul de interviu. Întâlnirile față în față cu supraveghetorul (sau managerul) pot fi organizate periodic pentru a analiza stadiul asistenței și pentru a procesa sentimente. Întrucât lucrul cu victimele poate fi stresant sau chiar copleșitor și traumatic, este important să identificați și să gestionați sentimentele negative care, altfel, vă pot afecta.

Există mai multe strategii care reduc efectele stresului, iar acestea pot include: activități de sprijin individual sau de grup, înainte și după procesul de admisie, oferite de profesioniști, la fața locului (asistenți sociali, psihologi, avocați), număr redus de ore lucrate și îmbunătățirea sprijinului disponibil personalului în timpul serviciului.

În timpul convorbirilor și/ sau întâlnirilor cu victimele, o echipă de profesioniști (asistenți sociali, psihologi, avocați) ar trebui să fie prezentă, pentru a putea răspunde lucrătorilor de sprijin în cazul în care aceștia au întrebări punctuale, de specialitate. De asemenea, dacă evaluarea nevoilor se face telefonic, ar trebui să existe posibilitatea de a ruga apelantul să aștepte până ce lucrătorul de sprijin solicită lămuriri cu privire la unele întrebări de specialitate.

Supervizarea de către colegi oferă lucrătorilor de sprijin oportunitatea de a discuta într-un cadru relaxat, informal despre munca lor și de a împărtăși experiențe și provocări. Supervizarea de către colegi este o oportunitate pentru lucrătorii de sprijin de a schimba strategii pentru a depăși situații dificile. De asemenea, supervizarea de la egal la egal contribuie la dezvoltarea coeziunii în interiorul echipei de lucru.

Ședințe de echipă cu colegii specialiști (avocat, asistent social, psiholog etc.) ar trebui organizate în mod regulat pentru a permite lucrătorilor de sprijin să discute cazuri dificile, să pună întrebări pe o problemă specifică, să împărtășească expertize și să se sprijine reciproc.

3.2. Măsurarea evaluării individuale a nevoilor

Evaluarea întregului proces este foarte importantă din mai multe motive:

- Contribuie la asigurarea că obiectivele evaluării individuale a nevoilor au fost îndeplinite;
- Identifică reușitele;

²⁶ UN Women, *Conduct staff and sensitization training [Formare pentru personal și de sensibilizare]*, 2011: <https://www.endvawnow.org/en/articles/665-conduct-staff-and-sensitization-training.html>

- Identifică problemele și punctele slabe pentru a putea fi corectate;
- Furnizează informații pentru a ajuta dezvoltarea ulterioară a serviciilor.

Se pot utiliza diferite metode de evaluare:

Evaluarea aleatorie a apelurilor/ întâlnirilor: în timpul convorbirilor și/ sau întâlnirilor cu victimele, managerii sau personalul ierarhic superior pot asculta la întâmplare un apel sau pot participa la o întâlnire cu o victimă pentru a evalua calitatea admisiei, identificarea nevoilor victimelor și informarea acestora.

Revizuirea aleatorie a cazurilor: un manager sau o persoană cu experiență îndelungată poate selecta câteva cazuri pentru a analiza dacă procedurile au fost urmate corespunzător și dacă nevoile victimelor au fost eficient identificate.

Chestionarul de satisfacție aplicat victimelor: un chestionar scurt poate fi distribuit victimelor pentru a evalua experiența acestora cu organizația și serviciile oferite. Când interacțiunea cu victima a fost preponderent online sau telefonică, un formular online poate fi creat. Chestionarul trebuie să fie întotdeauna anonim și să respecte intimitatea victimei.

VI. Concluzii

Acest ghid reprezintă un punct de plecare pentru organizațiile de sprijinire a victimelor care doresc să elaboreze un proces propriu de evaluare a nevoilor victimelor. Prezentul document oferă principii și resurse cheie pentru a înțelege și dezvolta un instrument personalizat de evaluare pentru a identifica nevoile individuale ale victimelor infracțiunilor sau ale unor evenimente traumatice.

Organizațiile de sprijinire a victimelor trebuie să aibă în mod obligatoriu:

- **O procedură structurată, dar flexibilă de evaluare a nevoilor:** trebuie să existe un echilibru între o abordare structurată și una flexibilă, care să asigure consecvență procesului de evaluare, indiferent de locație sau de lucrătorul de sprijin care efectuează evaluarea, și care să identifice, în mod clar, nevoile și particularităților specifice ale fiecărei victime.
- **Formare și supervizare,** elemente cheie ale unei evaluări eficiente a nevoilor individuale. Lucrătorii de sprijin trebuie să beneficieze de formare inițială și continuă, precum și supervizare constructivă, pentru a asigura consecvența și calitatea serviciilor pe care le oferă victimelor.

Bibliografie

Directiva 2012/29/UE a Parlamentului European și A Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității și de înlocuire a Deciziei-cadru 2001/220/JAI a Consiliului

British Columbia, *Victim Services Service Providers Training [Formare pentru furnizorii de servicii de sprijin pentru victime]*, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/criminal-justice/victims-of-crime/service-providers/training>

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design [Ecologia dezvoltării umane: experimente naturale și artificiale]*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). *An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health [Un model ecologic pentru impactul agresiunilor sexuale asupra sănătății mintale a femeilor]*. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10, 225-246.

Hobfoll SE. *Conservation of resources and disaster in cultural context: The caravans and passageways for resources [Conservarea resurselor și dezastrele într-un context cultural: Caravanele și drumurile de trecere pentru resurse]*. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*. 2012;75(3):226–231. doi: 10.1521/psyc.2012.75.3.227.

Hollifield, M., Gory, A., Siedjak, J., Nguyen, L., Holmgreen, L., & Hobfoll, S. (2016). *The Benefit of Conserving and Gaining Resources after Trauma: A Systematic Review [Beneficiile conservării și câștigării de resurse după trauma: O revizuire sistematică a literaturii]*. *Journal of Clinical Medicine*, 5(11), 1-15.

Human Rights Monitoring Institute, *Communicating with Victims of Crime. A Handbook for Officers [Comunicarea cu victimele infracțiunilor. Un ghid pentru ofițeri]*, 2018: https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf

May 2008 National Victim Assistance Academy, Track 1, Foundation-Level Training, capitolul 5, Nancy Lewis și Ann Jaramillo, *Communicating with victims and survivors [Comunicarea cu victime și supraviețuitori]*: <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

Ministerul de Justiție al Marii Britanii, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny și Prof. Julian Roberts, NatCen Social Research, Ministry of Justice Research Series 19/12, Noiembrie 2012, *Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement [Revizuirea probelor și sprijinului pentru victim și măsurarea rezultatelor]*: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf.

Mukasey, M. B., Sedgwick, J. L. and Gillis, J. W., *First response to victims of crime: a guidebook for law enforcement officers* [Intervenție primară pentru victimele criminalității: ghid pentru autoritățile judiciare], U.S. Department of Justice, 2008, <https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdf/FirstResponseGuidebook.pdf>

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

Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center, *Victim Assistance Training Online* [Formare online pentru sprijinirea victimelor], https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm

Ora Nakash, Sarah Dargouth, Vanessa Oddo, Shan Gao și Margarita Alegría, *Patient initiation of information: Exploring its role during the mental health intake visit* [Inițierea informațiilor de către pacient: explorarea rolului acestora în timpul vizitei de îngrijire a sănătății mintale]: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2689076/>

Proiectul Protasis, Vasiliki Artinopoulou, Alexandra Koufouli, Iro Michael, *Towards a victim-centered police response, Training Manual* [Spre o intervenție centrată pe victimă a poliției, Manual de formare]: http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS_Training-Manual.pdf

Social Development Department Republic of South Africa, UNODC, *National Policy Guidelines for Victim Empowerment* [Linii directoare pentru politici naționale de capacitate a victimelor]: <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/Shelters/National%20policy%20guidelines%20for%20victim%20empowerment.pdf>

Tamar Dinisman și Ania Moroz, Aprilie 2017, Victim Support Anglia și Țara Galilor, *Understanding victims of crime, The Impact of the crime and support needs* [Impactul criminalității și nevoile de asistență]: https://www.victimsupport.org.uk/sites/default/files/VS_Understanding%20victims%20of%20crime_web.pdf

Teoria autodeterminării, Deci et. al, 2009.

UN Women, *Conduct staff and sensitization training* [Formare pentru personal și de sensibilizare], 2011: <https://www.endvawnow.org/en/articles/665-conduct-staff-and-sensitization-training.html>

UNODC, *The Doha Declaration: Promoting of Culture of Lawfulness, Training Module: The impact of crime, including trauma* [Declarația de la Doha: Promovarea unei culturi de drept, Modul de formare: impactul criminalității, inclusiv trauma]: <https://www.unodc.org/e4j/en/crime-prevention-criminal-justice/module-11/key-issues/2--the-impact-of-crime-including-trauma.html>

Verdugo, Miguel & Schalock, Robert & Keith, Kenneth & Stancliffe, Roger. (2005). *Quality of life and its measurement: Important principles and guidelines* [Calitatea vieții și măsurarea ei: Principii importante și linii directoare]. Journal of intellectual disability research.

Victim Support Europe, *Victims' rights* [Drepturile victimelor]: <https://victimsupport.eu/help-for-victims/victims-rights/>