



Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET  
Studijski centar socijalnog rada

Anja Miroslavljević

**IZVANSUDSKA NAGODBA- PERSPEKTIVA  
OŠTEĆENIKA I MLADIH U SUKOBU SA  
ZAKONOM**

DOKTORSKI RAD

Zagreb, 2015.





Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET  
Studijski centar socijalnog rada

ANJA MIROSAVLJEVIĆ

**IZVANSUDSKA NAGODBA- PERSPEKTIVA  
OŠTEĆENIKA I MLADIH U SUKOBU SA  
ZAKONOM**

DOKTORSKI RAD

Prof. dr. sc. Nivex Koller-Trbović

Zagreb, 2015.



University of Zagreb

FACULTY OF LAW  
Study center for social work

Anja Miroslavljević

**OUT-OF-COURT SETTLEMENT:  
PERSPECTIVE OF VICTIMS AND YOUTH IN  
CONFLICT WITH THE LAW**

DOCTORAL THESIS

Supervisor:  
Ph.D. Nivex Koller-Trbović

Zagreb, 2015

## **Informacije o mentoru**

Prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović redovita je profesorica u trajnom zvanju na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu gdje je zaposlena u kontinuitetu od 1.10.1986. godine.

Nositeljica je i izvoditeljica šest kolegija na diplomskom studiju Socijalne pedagogije (Socijalnopedagoška procjena I. i II., Kvalitativni pristup u socijalnopedagoškim istraživanjima, Posttretmanska zaštita djece i mladih, Izvansudska nagodba i Socijalnopedagoški rad s obitelji). Više od 20 godina sudjeluje kao gost predavač na diplomskom i doktorskom studiju Socialna pedagogika na Pedagoškoj fakulteti Univerze v Ljubljani.

Do sada je objavila 50 znanstvenih radova u časopisima i znanstvenim monografijama (poglavlja) i zbornicima te 29 stručnih radova. Objavila je sedam znanstvenih te pet stručnih knjiga u koautorstvu.

Sudjelovala je u 19 znanstvenih projekata, od toga dva međunarodna, a u dva projekta je bila voditelj. Od 2009. godine do danas urednica je fakultetskog časopisa Kriminologija i socijalna integracija. Bila je članica Područnog znanstvenog vijeća za društvene znanosti u dva mandata, a unatrag dvije godine članica je Matičnog odbora za polje kineziologija, logopedija, edukacijska rehabilitacija i pedagogija. Obnašala je čelne dužnosti na visokom učilištu – bila je prodekanica za nastavu u dva mandata na matičnom fakultetu (1999.-2003.). U trajanju od pet godina (1996.-2000.) bila je predsjednica Odbora za izdavačku djelatnost fakulteta.

Uži znanstveni interes fokusiran je na djecu i mlade s problemima u ponašanju te njihovo životno okruženje s naglaskom na procjenu i programiranje te evaluaciju intervencija.

Posljednjih dvadesetak godina interes usmjerava prema participativnim pravima djece te u skladu s tim i na kvalitativnu istraživačku metodologiju. Razvija i druga područja i pristupe mladima, primjerice u sukobu sa zakonom kroz zagovaranje načela restorativne pravde u praktičnoj primjeni, ali i u nastavi i znanosti.

Nekoliko značajnijih radova/knjiga objavljenih u posljednje 3 godine:

Koller-Trbović, N. (ur.) (2013): **Izvansudska nagodba u kaznenom postupku prema mladima u sukobu sa zakonom u Republici Hrvatskoj.** Ured UNICEF-a za Hrvatsku, Zagreb.

Žižak, A., Koller-Trbović, N., Jeđud-Borić, I., Maurović, I., Miroslavljević, A., Ratkajec Gašević, G. (2012): **Što nam djeca govore o udomiteljstvu.** UNICEF.

Jeđud-Borić, I., Koller-Trbović, N. (2012): **Qualitative approach in social-pedagogical research and in education of social pedagogues.** U: Heimgartner, A., Loch, U., Sting, S. (ur.): Empirische Forschung in der Sozialen Arbeit. Methoden und methodologische Herausforderungen. LIT Verlag GmbH & Co.KG, Wien. 39-53.

Koller-Trbović, N. (2012): **Sudjelovanje djece u procesu procjene potreba i planiranja intervencija: socijalnopedagoški pristup.** U: Vladović, S. (ur.): Zaštita prava i interesa djece s problemima u ponašanju. Pravobraniteljica za djecu RH. Zagreb. 63-79.

Koller-Trbović, N., Žižak, A. (2012): **Problemi u ponašanju djece i mladih i odgovori društva: višestruke perspective.** Kriminologija i socijalna integracija. 20 (1). 49-63. (a1)



Čitajući ovo moja će se mentorica bez sumnje smijati jer mi nikad nije bilo jasno zašto ljudi pišu zahvale na početku svojih radova/knjiga/ ... Sad mi je jasnije zašto...

Brojni su oni kojima se trebam zahvaliti jer su na razne načine doprinijeli nastanku ovog rada...

Hvala prije svega mentorici prof.dr.sc. Koller-Trbović koja me svojim mentoriranjem vodila kroz putovanje pisanja disertacije i naučila da kao svaki „dokoni kvalitativni istraživač“ usporim. Metafora kornjače zasigurno će mi ostati u trajnoj uspomeni. Kvalitativni metodolozi rekli bi i da je bila „đavolji odvjetnik“. Možda je najveća spoznaja ovog rada da za sve za što mladi (neiskusni) kvalitativni istraživač procijeni da mu treba x vremena, pomnoži s barem 4.

Hvala i Ivani Jeđud Borić, „đavoljoj odvjetnici broj 2“ koja je uz povremene metodološke uvide u doktorat, odigrala važnu „ulogu“ uvjeravanja da sam u procesu i da će se na koncu raspetljati sve što trenutno ne vidim u podacima i ne znam kako dalje.

Ivana Maurović, hvala i Tebi jer smo skupa prošle kroz pisanje... Povremeni „izleti“ uz raspravu o tezama, olakšali su mi pisanje i završavanje ovog rada!

Hvala i Ribici i „Luki“, najviše zato jer su se pobrinuli da ne zaboravim na svoju potrebu za zabavom- katkada „neradnim“ utorcima, a katkada vikendima...

Hvala Olji i Gajskom.

I na kraju, hvala svim *posrednicima iz zagrebačke i osječke službe* koji su mi omogućili dolaženje do sudionika. I naravno, **hvala svim sudionicima ovog istraživanja, oštećenicima i osumnjičenicima koji su spremno podijelili svoje iskustvo s izvansudskom nagodbom**. Bez Vas ovog rada ne bi niti bilo!



## **Sažetak rada**

Izvansudska nagodba za mlade u sukobu sa zakonom potpuna je novost u odnosu na dosadašnje intervencije u Hrvatskoj i jedini je program restorativne pravde u kaznenom pravu u nas. Riječ je o jedinoj intervenciji koja je usmjerena na žrtve i podrazumijeva susret žrtve i počinitelja. Kroz međusobni dijalog i uz posredstvo profesionalnog posrednika sudionici pokušavaju naći za obje strane zadovoljavajuće rješenje s ciljem nadoknade štete počinjene kaznenim djelom.

Unatoč činjenici da u svijetu postoji velik broj istraživanja restorativne pravde koja svjedoče o dobitcima od takvih programa za sudionike, hrvatski model izvansudske nagodbe do sada je provjeravan u odnosu na neke aspekte njegove učinkovitosti dok iskustvo i doživljaj izvansudske nagodbe od strane sudionika (žrtava i počinitelja) nisu empirijski provjeravani. Nedvojbeno je da unutar istog modela restorativne pravde ipak postoje određene specifičnosti u provedbi pa i to zahtijeva provjere pojedinih, specifičnih modela i usporedbu s drugima. Zato ovo istraživanje doprinosi i provjeri do sad stečenih znanja o restorativnoj pravdi. Ovo istraživanje doprinijelo je odgovoru što izvansudsku nagodbu čini uspješnom iz perspektive sudionika te kako ju sudionici doživljavaju i tumače.

S ciljem istraživanja i opisa doživljaja i iskustva s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu korisnika (oštećenika i osumnjičenika) te ispitavanja i opisa značenja koje korisnici pripisuju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi, provedeno je istraživanje primjenom kvalitativne metodologije s 14 žrtava i 17 počinitelja koji su sklopili sporazum na kraju izvansudske nagodbe u Zagrebu i Osijeku. Podaci su obrađeni induktivnom tematskom analizom. Generalni zaključci su kako slijedi:

Iskustvo žrtava s nagodbom je pozitivno na što utječe doživljaj izvansudske nagodbe kroz brojne dobitke za žrtvu, doživljaj pozitivne atmosfere i pozitivan doživljaj posrednika kao čuvara procesa, pozitivan doživljaj počinitelja i procesa koji dovodi do olakšanja. Ipak, u perspektivi žrtava uočeni su odstupajući slučajevi. Naime, radi se o greškama i nepravilnostima u proceduri izvansudske nagodbe. To znači da je s velikom sigurnošću moguće identificirati indikatore negativne perspektive žrtava u slučaju uspješne nagodbe.

Značenje koje žrtve pridaju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi moguće je opisati kroz nadtemu Zadovoljstvo procesom i ishodima izvansudske nagodbe koja govori o doživljaju izvansudske nagodbe kao dobitku na mnogim područjima i razinama, ili izvansudskoj nagdobi kao ukupnom dobitku za žrtve. Drugo značenje koje oštećenici pripisuju iskustvu sudjelovanja i doživljaju izvansudske nagodbe definirano je u drugoj nadtemi Izvansudska nagodba je dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje. Ova nadtema govori

o tome da je ova mjera dovoljna za žrtve, što znači da su one zadovoljne onime što su doživjele i postigle kroz proces izvansudske nagodbe, ali donosi i perspektivu koja šalje poruku da žrtve izvansudsku nagodbu ne doživljavaju dovoljnom za počinitelje, posebno ne u smislu prevencije recidivizma.

Ključna spoznaja iz perspektive počinitelja je, kao i kod žrtvava, pozitivan doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom po uspješno okončanom završetku. Iako u proces najčešće kreću usmjereni na vlastitu dobrobit i sa snažnim emocijama straha, nelagode, po njegovom okončanju prepoznaju brojne dobitke za sebe te nešto skromnije za žrtvu (iako spominju cijeli dijapazon dobitaka za oštećenika, o tome govore sažeto i šturo). Stoga izvansudsku nagodbu doživljavaju kao mjeru koja je povoljnija za njih nego za žrtve. Oštećenike doživljavaju pozitivnije od očekivanog i često usmjerene na pomoć njima. Doživljaj posrednika i atmosfere istovjetan je doživljaju žrtava. Dakle, on je bolji od očekivanog i izrazito pozitivan u većini doživljaja sudionika. Posebno značajan je uvid da velik dio počinitelja doživljajava transformaciju ili preobrazbu, mogli bismo reći - metamorfozu tijekom procesa. To znači da proces dovodi do promjene emocija kod većine osumnjičenika (od negativnih, straha, neugode, nelagode do osjećaja olakšanja i sreće).

No unatoč navedenom, kao i kod oštećenika, propusti u poštivanju standarda provedbe procesa dovode do problema tijekom zajedničkog susreta žrtve i počinitelja, ali i, mogli bismo reći, manje restorativnih ishoda od onih koje bi se, sukladno teorijskim postavkama restorativne pravde, mogli očekivati (riječ je o odstupajućim slučajevima).

U kontekstu značenja koje osumnjičenici pridaju sudjelovanju u procesu, važna je nadtema Izvansudska nagodba je orijentirana na počinitelje. Počinitelji prepoznaju izvansudsku nagodbu kao mjeru koja njima donosi puno dobitaka i zadovoljstvo, dok su, ipak, manje orijentirani na dobitke za žrtve. No, također, manje govore o dobicima za sebe u smjeru promjene ponašanja, prevencije recidivizma i slično, pa se možda u tom kontekstu može govoriti da se perspektiva počinitelja donekle podudara s perspektivom žrtava da nagodba nije dovoljna za počinitelje, iako oni sami smatraju da je za njih dovoljna. Druga nadtema Izvansudska nagodba je bolja nego sud za počinitelje također govori o njihovom razumijevanju mjere. Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe temeljen je na tome da je nagodba bolja za njih nego sud. Za takav je doživljaj zaslužno više elemenata: pozitivan doživljaj posrednika, žrtve, ali i proces.

***Ključne riječi:*** doživljaj, iskustvo, izvansudska nagodba, mladi u sukobu sa zakonom, tematska analiza, žrtve kaznenih djela

## **Executive summary**

In the Introduction the author explains her own interest for researching out-of-court settlement (victim-offender mediation) from the participant's perspective.

The second chapter titled Restorative justice- the Philosophical and Conceptual Discourse brings explanation of restorative justice (RJ) compared to traditional criminal justice approach. The author discusses restorative justice definitions, term, principles and goals as well as four different restorative justice models (victim-offender mediation, family conference, circles, reparative panels/boards) in the world for youth in conflict with the law. The author concludes that restorative justice is relatively new and substantially different approach toward offenders but also toward crime victims. Restorative justice programs, according to its principles and theories, should lead to numerous benefits for the victim, offender and the community.

Therefore, the following chapter Theoretical Assumptions of Restorative Justice describes and analyses theories of restorative justice regarding expected outcomes and objectives which must be accomplished in the process of out-of-court settlement (OCS) in order to achieve theoretical goals and outcomes. Analysed theories are: Theory on Healing Justice, Theory on Healing Dialogue, Theory of Social and Moral Development, Neutralisation Theory, Theory of Apology and Procedural Justice Theory. The author offers logical model of out-of-court settlement based on its process, theories, and results. In order to achieve restorative justice outcomes, every segment must be in accordance with other elements as well as theoretical postulates.

In the fourth chapter the author gives an overview, describes, sums up and discusses foreign studies of restorative justice on specific aspects of restorative justice programs from the perspective of victims and offenders.

In the chapter Out-of-court Settlement in Croatia the author brings basic information (development of the model in Croatia, characteristics of the model, legal framework of the model, criterion for imposition, process of the model, statistical data on OCS in Croatia, conducted studies on the efficiency of OCS so far) on Croatian restorative justice model which is the only RJ program in the criminal justice system in Croatia. OCS is victim-offender mediation programme focused on the joint victim and offender meeting who voluntarily, under the guidance of specially educated mediator, talk about aftermath of crime as well as possible ways to repair, restore or compensate the damage caused by the offense. The solution and agreement must be acceptable to both parties.

In the chapter titled Study Problem, Purpose and Aims the author states that the biggest difference between RJ approach (and OCS) and existing system of social reactions to crime lies in completely different role of the victim and offender. Despite the fact that relatively solid fond of studies exists which aimed at exploring perspectives of victims and offenders and their experiences with RJ, the fact is that they used different methodologies. Therefore, it is hard to compare or generalize the researches results. In addition, there are even contradictory study results present. Various victim-offender mediation programs are conducted differently in practice which is also one important aspect when interpreting results. Besides that, perspective of OCS participants in Croatia has not been explored so far.

Despite the fact that large number of restorative justice studies in the world brings evidence on different benefits of restorative justice programs for its participants, Croatian model is checked in relation to only some aspect of its effectiveness so far while participants (victim's and offender's) experiences with out-of-court settlement is not empirically verified. Therefore this research expands the current knowledge on restorative justice. In addition, it provides an answer to the question what makes out-of-court settlement successful from the victim's and offender's perspective and how participants experience and interpret the out-of-court settlement process.

This study aimed to explore and describe victims' and offenders' experiences with OCS and to develop an understanding of the meaning participants attribute to their participation experience. In order to do that, this study examined victims' and offenders' perspectives of the experiences of the OCS program operating in Zagreb and Osijek using qualitative methodology. Data was collected using semi-structured interviews with 14 crime victims and 17 offenders. Data was analysed using inductive thematic analysis by Braun and Clarke (2006, 2012, 2013).

Findings highlight that victims had positive experiences with OCS which is evident from isolated themes named: OCS brings many benefits for victims, Experience of positive atmosphere, Positive perception of mediator as process "guardian", Positive perception of the offender, Process leads to the relief for the victims. However, findings also indicated negative cases, which are discussed and reflect disrespect of OCS standards and principles by mediators.

Meanings that victim attach to the experience with OCS is described in two overarching themes called: Satisfaction with the process and OCS outcomes and OCS is sufficient for victims but not for the offenders.

Offenders, as well as victims, have positive experience with OCS. Although their motivation for participation is primary pragmatic accompanied by emotions of fear, discomfort, upon completion of the process they recognize many benefits for themselves and more modest for the victims. OCS is perceived as measure which is better for them than for the crime victims. Victims are perceived better than expected and often oriented toward helping the offenders. The perception of the mediator is positive. Many offenders experience transformation of emotions during the process. This means that the process leads to changes of emotions in most cases (from „negative“- fear, discomfort, embarrassment to a feelings of relief and happiness).

But in spite of the above, disrespect of the principles and standards of OCS conduct by mediator, leads to problems during the joint victim and offender meeting and bring less restorative outcomes than those which in accordance with theories one might expect.

Meanings that offenders attach to the experience with OCS is described in two overarching themes called OCS is oriented toward offenders and OCS is better than court for the offenders.

This study brings forth the detailed stories from an insider's perspective on restorative justice, helping us to take a closer look at the “black box” of OCS.

**Key words:** crime victims, experience, out-of-court settlement, perception, restorative justice, thematic analysis, youth in conflict with the law



# Sadržaj

1. UVOD .....	18
2. RESTORATIVNA PRAVDA- FILOZOFSKO-KONCEPTUALNI DISKURS.....	20
<b>2.1. Restorativna pravda- definicija, principi, ciljevi .....</b>	20
<b>2.2. Modeli restorativne pravde .....</b>	28
3. TEORIJSKA POLAZIŠTA IZVANSUDSKE NAGODE .....	38
4. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA MODELA RESTORATIVNE PRAVDE .....	53
<b>4.1. Izazovi istraživanja uspješnosti restorativne pravde.....</b>	53
<b>4.2. Pregled istraživanja modela restorativne pravde .....</b>	56
<b>4.3. Zaključna razmatranja .....</b>	90
5. IZVANSUDSKA NAGODBA U HRVATSKOJ.....	93
<b>5.1. Kratki pregled razvoja izvansudske nagodbe u Hrvatskoj.....</b>	93
<b>5.2. Obilježja modela izvansudske nagodbe .....</b>	94
<b>5.3. Zakonska osnova izvansudske nagodbe i kriteriji nalaganja.....</b>	96
<b>5.4. Tijek izvansudske nagodbe .....</b>	98
<b>5.5. Pokazatelji o primjeni izvansudske nagodbe u RH .....</b>	100
<b>5.6. Dosadašnje provjere procesa i učinkovitosti izvansudske nagodbe u Stručnoj službi Zagreb .....</b>	102
6. ISTRAŽIVAČKI PROBLEM, SVRHA I CILJEVI .....	104
7. METODE ISTRAŽIVANJA I ANALIZA PRIMIJENJENOG ISTRAŽIVAČKOG PROCESA.....	107
<b>7.1. Racionala za primjenu kvalitativne metodologije .....</b>	107
<b>7.2. Teorijska pozicija istraživačice .....</b>	108
<b>7.3. Sudionici.....</b>	110
<b>7.4. Metode i način prikupljanja podataka .....</b>	116
<b>7.4.1. Polustrukturirani intervju kao metoda prikupljanja podataka .....</b>	116
<b>7.4.2. Pilotsko testiranje predloška za polustrukturirani intervju .....</b>	117
<b>7.4.3. Postupak provedbe istraživanja.....</b>	118
<b>7.4.4. Refleksija na postupak provedbe istraživanja i teškoće .....</b>	120

<b>7.5. Metoda obrade podataka .....</b>	<b>121</b>
<b>7.5.1. O temama u tematskoj analizi .....</b>	<b>123</b>
<b>7.5.2. Faze procesa tematske analize.....</b>	<b>125</b>
<b>7.6. Validacijske strategije ili pitanja vjerodostojnosti, dosljednosti i prenosivosti .....</b>	<b>132</b>
<b>7.6.1. Provjera vjerodostojnosti.....</b>	<b>133</b>
<b>7.6.2. Provjera dosljednosti.....</b>	<b>133</b>
<b>7.6.3. Prenosivost .....</b>	<b>134</b>
<b>7.6.4. Osvrt na vjerodostojnost, dosljednost i prenosivost .....</b>	<b>136</b>
<b>7.7. Refleksija na proces obrade podataka.....</b>	<b>139</b>
<b>7.8. Etički aspekti istraživanja .....</b>	<b>143</b>
<b>8. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....</b>	<b>147</b>
<b>8.1. PERSPEKTIVA ŽRTAVA .....</b>	<b>147</b>
<b>8.1.1. Opis sudionika .....</b>	<b>147</b>
<b>8.1.2. Prikaz rezultata .....</b>	<b>149</b>
<b>8.2. PERSPEKTIVA POČINITELJA.....</b>	<b>195</b>
<b>8.2.1. Opis sudionika .....</b>	<b>195</b>
<b>8.2.2. Prikaz rezultata .....</b>	<b>196</b>
<b>9. RASPRAVA.....</b>	<b>240</b>
<b>9.1. Interpretacija perspektive žrtava .....</b>	<b>240</b>
<b>9.2. Interpretacija perspektive počinitelja.....</b>	<b>248</b>
<b>9.3. Rasprava istraživačkih pitanja.....</b>	<b>254</b>
<b>10. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA.....</b>	<b>275</b>
<b>11. ZNANSTVENE I STRUČNE IMPLIKACIJE .....</b>	<b>279</b>
<b>11.1. Znanstvene implikacije i preporuke za buduća istraživanja .....</b>	<b>279</b>
<b>11.2. Stručne implikacije .....</b>	<b>280</b>
<b>12. ZAKLJUČCI ISTRAŽIVANJA .....</b>	<b>283</b>
<b>Popis literature .....</b>	<b>289</b>

PRILOZI .....	306
---------------	-----

## 1. UVOD

Filozofija restorativne pravde i na tim načelima izgrađenih pristupa u rješavanju sukoba nastalih počinjenjem kaznenih djela, danas je dobro poznata i opisana u brojnim radovima (npr. Morris, 2002.; McCold i Wachtel, 2003.; Bazemore i Umbreit, 2001.; Bazemore i Schiff, 2010. itd.). Restorativna pravda globalni je fenomen u kazneno-pravnim sustavima i predstavlja alternativu u shvaćanju problematike počinjenja kaznenog djela i odgovora društva na kazneno djelo. Jedan od najčešće primjenjivanih modela u svijetu jest nagodba između žrtve i počinitelja<sup>1</sup> kaznenog djela, a značajnije dosadašnje evaluacijske studije ukazuju na pretežito pozitivne rezultate i uspješnost takvog pristupa. U svijetu postoji cijela paleta programa za mlade u sukobu sa zakonom koji su temeljeni na principima restorativne pravde. Drugim riječima, primjena modaliteta restorativne pravde u svijetu široka je i primjenjuje se na različitim razinama u kazneno-pravnom sustavu, ali ipak, zbog svojih osnovnih postavki, najčešće kao oblik diverzije, posebno kada je riječ o maloljetnicima.

U tom smislu, restorativna pravda relativna je novina u nas, a izvansudska nagodba, kao model restorativne pravde u svijetu poznat pod imenom medijacija između žrtve i počinitelja (eng. *victim-offender mediation*), model je koji je pred desetak godina uveden u naš kazneno-pravni sustav za maloljetnike u okviru načela uvjetovanog oportuniteta.

Dakle, izvansudska nagodba za mlade u sukobu sa zakonom temeljena je na principima restorativne pravde i njenim očekivanim ishodima. Njenu primjenu propisuju i različiti međunarodni dokumenti, kao što su primjerice: Deklaracija UN-a o osnovnim pravima žrtava kaznenih djela i zluporaba moći (1985.), Konvencija o pravima djeteta (1989.), Deklaracija UN o osnovnim principima primjene programa restorativne pravde u kaznenim slučajevima (2000.), Okvirna odluka Vijeća Europske Unije o položaju žrtava u kaznenom postupku (2001.), Preporuka Odbora ministara Vijeća Europe državama članicama Rec 8 o pomoći žrtvama kriminaliteta (2006.), Direktiva EU o zaštiti žrtava (2012.).

Spomenuta strana istraživanja uglavnom ukazuju na kvalitetu i učinkovitost restorativnih programa za mlade (ali i odrasle) u sukobu sa zakonom, ali i na brojne prednosti restorativne pravde za sve uključene i zajednicu u odnosu na tradicionalni kazneno-pravni sustav. No, valja napomenuti da su navedene studije različite metodološke kvalitete.

U skladu s tim, za svakog istraživača predstavlja izazov pokušati dokučiti, upoznati i razumjeti kakav doživljaj ostavlja takav pristup na sudionike, oštećenika i osumnjičenika jer

---

<sup>1</sup>U ovom će se radu koristiti termini počinitelj ili osumnjičenik te žrtva ili oštećenik naizmjenično kao sinonimi.

iako u svijetu već postoje istraživanja na tu temu, ona su donekle nekonzistentna, a i različita metodologija provedbe ne samo istraživanja, već i pojedinog programa medijacije između žrtve i počinitelja, otežava uporedbu i prenošenje rezultata u okvire modela koji se primjenjuje u Hrvatskoj. Stoga bi ovo istraživanje trebalo biti doprinos u upoznavanju korisničke perspektive kada je riječ o ključnim sudionicima izvansudske nagodbe - žrtavama i počiniteljima. Drugim riječima, pokušalo se doći do spoznaja kako sami sudionici dožvljavaju ovu, po svim obilježjima, značajno različitu intervenciju od dosadašnjih jer je upravo ta perspektiva ključna za razumijevanje njenih prednosti/nedostataka.

## **2. RESTORATIVNA PRAVDA- FILOZOFSKO-KONCEPTUALNI DISKURS**

S obzirom da izvansudska nagodba za maloljetne počinitelje kaznenih djela pripada u jedan od modela restorativne pravde, u ovom će poglavlju detaljnije pojasniti filozofsko-konceptualni okvir restorativne pravde općenito s ciljem pozicioniranja izvansudske nagodbe u širi, globalni kontekst. To znači da je fokus prvog dijela poglavlja na idejama kojima se koncept restorativne pravde objašnjava. Kada se o njoj govori na filozofsko-konceptualnoj razini, tada se u literaturi najčešće navode načela, odnosno vrijednosna podloga tog pristupa (npr.: Dekleva, 1996.; Pranis, 1996.; Zehr, 1997.; Viano, 2000.; Seymour i Gregorie, 2002.; Ryals, 2004.) o čemu će biti riječi u drugom dijelu ovog poglavlja.

Teorije u podlozi restorativne pravde kojima se objašnjava njena svrha i učinkovitost, bit će prikazane u zasebnom poglavlju.

### **2.1. Restorativna pravda- definicija, principi, ciljevi**

Unatoč tome što koncept restorativne pravde u posljednjih tridesetak godina doživljava ekspanziju diljem svijeta te se implementira kroz vrlo različite programe namijenjene različitim korisnicima, ipak ne postoji njegova jednoznačna i općeprihvaćena definicija. Pregledom literature postaje jasno da je koncept restorativne pravde više značan.

Sam termin *restorative justice* novijeg je datuma, a navodno ga je prvi put upotrijebio psiholog Albert Eglash 1977. godine u radu pod nazivom „*Beyond Restitution-Creative Restitution in Criminal Justice*“ govoreći o tri vrste reakcija društva na kriminalitet, odnosno o tri pristupa: retributivnoj pravdi ili kažnjavajućem pristupu, distributivnoj pravdi ili rehabilitacijskom pristupu i restorativnoj pravdi ili rekonstruktivnom pristupu čija je osnova restitucija, odnosno naknada ili popravljanje štete nastale kaznenim djelom. Riječ je o starom konceptu novog imena budući da se radi o konceptu pravde čiji su korijeni, ideje, vrijednosti i primjena zapravo prisutni u običajima i religijama gotovo većine tradicionalnih zajednica (primjerice, slični koncepti pravde prisutni su još kod Starih Grka i Rimljana (Braithwaite, 2002., prema Gavrielides, 2007.) (detaljno o ovoj temi u Gavrielides, 2011.).

Za engleski termin *restorative justice* nema službeno prihvaćenog prijevoda na hrvatski jezik, a u domaćoj literaturi koristi se podjednako pojam rekonstruktivni pristup i restorativna pravda, iako strani autori smatraju navedeni engleski termin dobrim jer sugerira

zdravorazumski pristup pravdi (što on u biti i jest jer osim pravne uključuje i psihosocijalnu pravicu) (Zehr, 1997., prema Žižak, 2006.). Pojam restorativna pravda dolazi od engleske riječi *restore* što znači vratiti nekoga/nešto u prijašnje dobro stanje, ponovno uspostaviti nešto što je bilo odsutno neko vrijeme, vratiti nešto izgubljeno ili ukradeno osobi kojoj je to i pripadalo, nadoknaditi (dictionary.cambridge.org), odnosno hrvatske riječi restauracija (ponovno uspostavljanje čega što je bilo uništeno ili je propalo (Hrvatski jezični portal, 2015.)). Rekonstruktivni pristup, s druge strane dolazi od riječi rekonstrukcija (ponovna gradnja, obnova konstrukcije, izmjena ustrojstva ili jednoga dijela sastava čega; reorganizacija, preinaka, utvrđivanje i prikazivanje nekadašnjeg izgleda, stanja ili slijeda događaja u vezi s čim što je postojalo ili se dogodilo u prošlosti (Hrvatski jezični portal, 2012.)). Iz navedenog je jasno da su ta dva pojma bliska, ali ne i posve istoznačna. I Žižak (2006., 795) naglašava da pojam *restorative justice* nije lako prevesti na hrvatski jezik, a da mu pritom ne budu uskraćena neka od značenja koja on sa sobom treba nositi – obnavljanje odnosa u zajednici, popravak ili naknada štete načinjene kaznenim djelom, promjena vrijednosnog sustava i načina rješavanja problema. Iz ovih razloga, ali i činjenice da je termin restorativna pravda međunarodno prepoznat i korišten, odlučila sam se za doslovni prijevod ovog termina.

Sumirajući recentnu literaturu koja se bavi tematikom restorativne pravde moguće je izdvojiti dva generalna načina na koja se restorativna pravda definira: a) ovisno o njenom odnosu prema tradicionalnom kazneno-pravnom sustavu ili b) ovisno o elementima koje različiti autori stavljaju u prvi plan (proces ili ishod).

#### **a) Restorativna pravda u odnosu na tradicionalni sustav**

Uz spomenutog Eglasha, 1977. godine kao značajni autori u kontekstu ove teme, pojavljuju se i Amerikanac Randy Barnett (1977.), Norvežanin Nils Christie (1977.), Englez Martin Wright (1977.) te Nizozemac Herman Bianchi (1978.) koji među prvima govore o krizi i nefunkcioniranju ondašnjeg kazneno-pravnog sustava te pišu o alternativnoj paradigmi/novom modelu koji bi mogao zamijeniti kažnjavajući i rehabilitacijski pristup. Christie u svojim promišljanjima kazneno djelo promatra kao konflikt koji je u vlasništvu onih koji su u njega i uključeni (počinitelja, žrtve i zajednice, a ne države, odvjetnika i sl.). Stoga smatra da oni koji su ne/posredno sudjelovali u konfliktu moraju biti i oni koji će sudjelovati u njegovom razrješavanju (a ne odvjetnici za koje kaže da su ukrali konflikt onima kojima pripada) (Christie, 1977., 4). U tom smislu govori o modelu participacijske pravde koja je orijentirana na žrtve i sudjelovanje svih strana uključenih u konflikt. I danas se o

restorativnoj pravdi govori kroz koncepte participacije i osnaživanja (posebno u odnosu na druga dva društvena pristupa kriminalitetu) što znači da je središnja ideja restorativne pravde upravo to da ljudi mogu biti osnaženi aktivnim sudjelovanjem ili participacijom (Hunsberger, 2013.).

Paralelno s Christiem, u Americi Barnett (1977.) odbacuje paradigmu kažnjavanja i zamjenjuje je novom (restorativnom), objašnjavajući to stavom da odvraćanje, retribucija i rehabilitacija kao ciljevi kaznenog sustava ne opravdavaju kaznu. Nešto kasnije, Howard Zehr (1990.), jedan od utemeljitelja modernog koncepta restorativne pravde govori o njoj kao „novom moralnom objektivu/okviru“ (eng. *a new moral lens*) kroz koji treba promatrati kazneno djelo i pravdu pojašnjavajući ga kao alternativu kažnjavajućem pristupu. Prvi zagovornici restorativne pravde bili su poprilično radikalni i smatrali su paradigmu restorativne pravde dijametalno suprotnom postojećem kazneno-pravnom sustavu u gotovo svim aspektima držeći da restorativna pravda treba zamijeniti postojeći sustav (Gavrielides, 2007.).

U tom smislu kasnije, neki zagovornici restorativne pravde (Dignan, 2002.; 2003., Umbreit, 2001., prema Zernova, 2007.) govore o njoj kao novom načinu razmišljanja, novoj paradigmi, socijalnom pokretu i radikalnoj alternativi koja zahtijeva transformaciju tradicionalnog kazneno-pravnog sustava iako ne s tako ekstremnim stavovima kao pioniri takvih ideja. Drugim riječima, u novije vrijeme, restorativna pravda promatra se kao komplementarna rehabilitacijskom i retributivnom pristupu pa se tako govori o kombiniranju vrijednosti i principa restorativne pravde s postojećom (tradicionalnom) kazneno-pravnom politikom i filozofijom (Braitwaite, 1999., prema Gavrielides, 2007.; Dignan i Lowey, 2000.). Iako je, posebno u kontekstu društvenih promjena i pokreta koji su se 70-ih godina događali, smisleno ovakvo ekstremno viđenje restorativne pravde kao moguće potpune alternative dotadašnjim pristupima počiniteljima kaznenih djela, ipak sva tri pristupa danas egzistiraju i nisu međusobno isključivi već dijele i određene sličnosti. No, u ovom slučaju, fokus je na njihovim različitostima, stoga su u tablici koja slijedi pobrojane osnovne razlike ova tri pristupa.

Tablica 1. Osnovna obilježja kažnjavajućeg, rehabilitacijskog i restorativnog pristupa (Balanced and Restorative Juvenile Corrections, prema Žižak i Miroslavljević, 2013., 13)

Kriteriji	Kažnjavajući pristup	Rehabilitacijski pristup	Restorativni pristup
Što ili tko je u fokusu?	Kazneno djelo kao čin usmjeren na državu	Počinitelj	Oštećenik i zajednica
Ciljevi-metode	Sigurnost društva kroz zastrašivanje, odmazdu i izolaciju	Rehabilitacija počinitelja i smanjenje recidivizma	Vraćanje u prijašnje stanje oštećenika i zajednice; nadoknada štete
Uloga države/vlasti	Vrlo velika	Osrednja	Ograničena
Osnovne procedure	Nadzor nad počiniteljima i njihovo izdvajanje iz zajednice	Tretman s namjerom unaprijeđenje počiniteljeva funkciranja	Osobne interakcije uključenih u proces
Tko je sve uključen	Počinitelj i stručnjaci iz sustava za delinkvenciju	Počinitelj, stručnjaci iz sustava za delinkvenciju te adekvatne službe iz zajednice	Oštećenik, počinitelj, predstavnici iz zajednice, stručnjaci iz sustava za delinkvenciju
Tijek intervencija	Od oštećenika i zajednice prema kaznenopravnom sustavu	Od počinitelja, oštećenika i zajednice prema tretmanskim programima	Od počinitelja prema oštećeniku i zajednici

### b) *Restorativna pravda kao proces ili ishod*

Kao što je već najavljeno, druga skupina definicija bavi se restorativnom pravdom u kontekstu procesa odnosno ishoda kojima teži. Kada je riječ o definicijama restorativne pravde kao procesa, važno je spomenuti Marshallovu (1998., 8) definiciju koja kaže da je „restorativna pravda proces u kojem sve strane koje su uključene i povezane s počinjenjem kaznenog djela surađuju s ciljem razrješavanja posljedica kaznenog djela i njegovih utjecaja na budućnost“. U tom smjeru i Umbreit (2000.) govori o dijalogu (procesu) kao biti restorativne pravde, dajući procesu prednost nad ishodom. Nadalje, slično navodi i Zehr (2002., 32) koji ju definira kao „proces koji, u što je moguće većoj mjeri, uključuje one koji su sudjelovali u konkretnom kaznenom djelu, a koji zajedno trebaju identificirati i baviti se povredama, potrebama i obvezama, kako bi se osiguralo popravljanje situacije u mjeri u kojoj je to moguće.“

Walgrave (2008.) kritizira ovakav način definiranja restorativne pravde ne umanjujući značaj i snagu procesa, odnosno dijaloga koji vodi do ciljeva restorativne pravde. Smatra da se definirajući restorativnu pravdu procesom „miješaju“ sredstva (kojima se dolazi do cilja) i ciljevi. Sukladno tome, isti autor (2011.) navodi da se restorativna pravda ne može svesti samo na proces zato što se proces ne može definirati pa niti evaluirati ako se ne zna njegova svrha i cilj. Dignan (2002.) smatra da je procesno postavljena definicija sa stajališta evaluacije restorativne pravde posebno problematična. Dogovaranje u tom procesu vrijedno je ne zbog dogovora samog po sebi, već zato jer olakšava uzajamno razumijevanje, izražavanje grižnje

savjesti, suosjećanja, isprike i oprosta što može dovesti do sporazuma između žrtve i počinitelja i osjećaja poštovanja, mira i zadovoljstva. Navedeni osjećaji ujedno su i ishodi. Tako smatra da proces koji nije usmjeren na nadoknadu ili popravak štete nastale kaznenim djelom nije restorativna pravda. Drugi razlog zbog kojeg se Marshallova definicija kritizira da je preuska je taj što ograničava restorativnu pravdu samo na one programe koji uključuju dobrovoljan sastanak zainteresiranih strana, što znači da isključuje situacije u kojima je susret zainteresiranih nemoguć ili nedobrovoljan. I Walgrave (2008., 2011) navodi da bi u slučaju kada bi restorativna pravda bila isključivo dobrovoljan proces, to drastično smanjilo njenu svrhu i ostavilo ju na marginama sustava jer bi dominantan odgovor na kazneno djelo ostao kažnjavajući pristup, a restorativna pravda bila bi dostupna uglavnom za lakša kaznena djela (iako je potreba za restoracijom kod težih kaznenih djela znatno veća nego kod lakših). Stoga se on zalaže za širi koncept restorativne pravde. To znači da kada dobrovoljan proces nije moguć, treba se okrenuti pritisku ili sili (kroz npr. prisilnu materijalnu naknadu ili kompenzaciju žrtvi, rad za opće dobro i sl.). Jasno da je tada restorativni utjecaj manji, no, kako navode McCold i Wachtel (2000.), restorativna pravda je kontinuum od najrestorativnijih do djelomično restorativnih programa, a ne crno-bijela opcija.

Druga skupina autora grupirana je oko definicije restorativne pravde kao ishoda. U tom smislu primjerice Braithwaite (2003., 86-87) o restorativnoj pravdi govori kao o „kaznenom sustavu koji je usmjeren na popravak štete nanesene žrtvi, ali i u kojem se popravljuju i odnosi narušeni kaznenim djelom među svim zainteresiranim stranama.“ Slično navodi i Walgrave (2008., 2011.) pa restorativnu pravdu definira kao „opciju provođenja pravde nakon izvršenog kaznenog djela koja je primarno orijentirana na popravak individualne, odnosne i socijalne štete uzrokovane tim djelom.“ Nadalje, Aertsen i Willemseens (2001., 292) smatraju da je restorativna pravda „reakcija na kriminalitet orijentirana na popravljanje štete nastale počinjenjem kaznenog djela.“ Međutim, osim nadoknade štete nastale kaznenim djelom, restorativni ishodi su i preuzimanje odgovornosti počinitelja kaznenog djela za počinjeno, kajanje zbog toga što je učinio, popravljanje štete, reintegracija počinitelja u zajednici, oporavak žrtve od traume (Johnstone, 2003.).

Zaključno mogu reći da se slažem s Doolin (2007.) koja problematizirajući o definiciji restorativne pravde navodi da ona mora osim procesa imati u vidu i ishode te svrhu/ciljeve tog procesa. Osim toga, ono što je većini definicija ipak zajedničko jest restoracija, odnosno popravak štete koja vodi i determinira i proces i rješenje. Drugim riječima, orijentiranost na posljedice kaznenog djela i njihovo ublažavanje i popravljanje u njenom su fokusu.

Slijedom navedenog, restorativna pravda ima nekoliko esencijalnih prepostavki (Latimen, Dowden i Muise, 2001.; Dekleva, 1996., Viano, 2000., Seymour i Gregorie, 2002., prema Žižak, 2003.; McCold i Wachtel, 2003.), a to su:

1. kazneno djelo povrjeđuje ljude i odnose (žrtvu, počinitelja i zajednicu), a ne samo zakon i državu;
2. djelo stvara obvezu da se stvari isprave i uspostavi socijalni mir;
3. sve tri strane povrijeđene djelom, moraju biti uključene u odgovor na počinjeno kazneno djelo;
4. počinitelj preuzima odgovornost za svoje ponašanje i djeluje u smjeru popravljanja i nadoknade štete proizašle iz kaznenog djela;
5. cijeli proces dobrovoljan je za sve sudionike.

Slično navode i Umbreit i Coates (1998., prema Ryals, 2004.) objašnjavajući filozofiju restorativnog pristupa kroz šest osnovnih načela:

1. Priroda kaznenog djela jest u tome da djelo narušava društvene odnose, a ne samo zakon i nanosi štetu zajednici i njenim članovima isto kao i direktnoj žrtvi.
2. Cilj pravde definiran je kao nadoknada štete prouzročene djelom. To znači da je cilj, uz nadoknadu štete, uspostava socijalnog mira u zajednici.
3. Uloga žrtve je velika u smislu da oštećeni kaznenim djelom moraju imati priliku biti dio pravosudnog sustava. Posljedice djela na žrtvu vidljive su njezinom socijalnom izolacijom, ljutnjom, strahom, nesigurnošću i anksioznošću. Restorativna pravda dopušta žrtvama da razrješe te osjećaje i vrate osjećaj sigurnosti.
4. Uloga počinitelja proizlazi iz činjenice da je odgovoran za svoje ponašanje.
5. Uloga lokalne zajednice definira se kroz njene resurse koji su fokusirani na omogućavanje postizanja ravnoteže nakon počinjenja kaznenog djela. Resursi se također koriste i za prevenciju delinkventnih aktivnosti.
6. Uloga formalnog pravosudnog sustava jest ta da pravosuđe mora nastaviti s utvrđivanjem odgovornosti počinitelja za počinjeno kazneno djelo, no, mora se usmjeriti i na promoviranje pravde u zajednici koristeći njene resurse radije nego zatvaranje počinitelja.

Bazemore i Maloney (1994., prema Žižak, 2003.) navedeni su vrijednosni okvir operacionalizirali kroz ciljeve koje programi koji primjenjuju restorativni pristup moraju ostvariti. To su:

1. Potaknuti odgovornost maloljetnika za vlastito ponašanje

2. Potaknuti i razviti različite vještine maloljetnika
3. Zaštititi zajednicu
4. Osnažiti žrtve.

Slijedi detaljnije pojašnjenje navedenih ciljeva.

*Odgovornost maloljetnog počinitelja* sastoji se od preuzimanja odgovornosti za vlastito ponašanje i poduzimanja aktivnosti u svrhu naknade i popravljanja prouzročene štete. Da bi to mogao maloljetnik treba (prema Jurisdictional Technical Assistance Package for Juvenile Corrections, Chapter 3: Balanced and Restorative Juvenile Corrections, 2000.): razumjeti kako je njegovo ponašanje utjecalo na druge; prepoznati da je ponašanje njegov izbor te da je taj izbor mogao biti drukčiji; priznati onima koje je ugrozio da je njegovo ponašanje za njih bilo štetno; poduzeti aktivnosti u svrhu nadoknade ili popravka štete tamo gdje je to moguće; načiniti potrebne promjene kako bi izbjegao takva ponašanja u budućnosti. Takvo preuzimanje odgovornosti omogućava rast i razvoj mlade osobe, a da bi se to moglo i dogoditi nužna je pomoć i podrška maloljetniku od strane sustava s tim da je naglasak na nadoknadi štete. Pojašnjenje za to leži u premještanju simboličke odgovornosti (koja se događa u slučaju kažnjavanja kad se „vraća dug državi“) na konkretnu odgovornost (kad se maloljetnik suočava s konkretnom štetom učinjenom konkretnoj osobi), što bolje odgovora razini kognitivnog razvoja većine maloljetnika koji još uvijek ne mogu u potpunosti dokučiti pravo značenje kompleksnih apstraktnih ideja.

*Razvoj kompetencija mladih* drugi je važan cilj restorativnog pristupa jer naglašava jake strane i sposobnosti, za razliku od kažnjavajućeg pa i rehabilitacijskog pristupa koji su naglasak stavljali na probleme, teškoće i negativnosti. To drugim riječima znači da se maloljetnog počinitelja stavlja u pozitivnu, konstruktivnu i produktivnu ulogu u odnosu na zajednicu, a rehabilitacijske strategije koriste se u svrhu razvoja i primjene vještina i sposobnosti potrebnih za brzu ponovnu uspostavu odnosa sa zajednicom (Bazemore i Maloney, 1994.).

*Zaštita zajednice* važna je i u kažnjavajućem pristupu, ali se ostvaruje kroz negativne procese - osvetu, zastrašivanje i primjenu kazne dok se ovdje ostvaruje kroz pozitivne procese - pregovaranje, medijaciju, osnaživanje oštećenika i naknadu štete (Bazemore i Maloney, 1994.). Promatranjem kaznenog djela kroz prizmu interpersonalnosti, a ne čina protiv države, promovira se razumijevanje pravde kao važnog dijela međuljudskih odnosa. Stoga je fokus na načinu na koji kriminalno ponašanje remeti odnose među ljudima u nekoj zajednici. Za to remećenje odgovoran je počinitelj. Načini tretiranja odgovornosti počinitelja različito se

tumače u literaturi na skali od „posramljivanja pred zajednicom“ preko „konstruktivnog posramljivanja“ do „integriranja u zajednicu“ (Steel, 1998., 2). Zaštita zajednice kao cilj restorativnog pristupa usko je vezana uz očekivanja javnosti da rješavanje problema maloljetničke delinkvencije u fokus stavi zaštitu zajednice uz što manji trošak te zajednice, koristeći pri tome što manje krajnje restriktivnih mjera. Operacionalno se tom cilju pristupa temeljem vjerovanja da mladi koji su vezani uz svoju obitelj, susjedstvo i zajednicu puno rjeđe vrše kaznena djela i tako ugrožavaju one koji imaju neko značenje u njihovim životima. Kako to uvijek nije pravilo, tzv. uravnoteženi restorativni pristup uvažava potrebu za cijelom lepezom interventnih mjera od intervencija u zajednici do intervencija u specijaliziranim korekcijskim institucijama (Steel, 1998.). Bazemore i Pranis (1997.) pri tome ističu definiciju zajednice (ne kao teritorija, već) kroz obitelj, susjedstvo, rodbinu i druge značajne osobe iz socijalne mreže maloljetnog počinitelja i oštećenika. Stoga se i odlučuju za pojам mikro-zajednica (a ne zajednica).

*Osnaživanje žrtve.* Kada je riječ o osnaživanju žrtava, ono se s jedne strane odnosi na princip sudjelovanja u restorativnom procesu (Aersten i dr., 2004., prema Bolivar, 2010.), a s druge na poželjni ishod tog procesa (Gustafson, 2005., prema Bolivar, 2010.). Drugim riječima, osnaživanje je i preduvjet za sudjelovanje u restorativnom procesu, ali i čest ishod takvog procesa. Bolivar (2010.) je sumirajući različite definicije osnaživanja zaključila da iste impliciraju i/ili uključuju tri ključna elementa: 1) kapacitet da se djeluje/čini (osjećaj uključenosti, kapacitet da se izraze emocije, nosi s teškoćama, doneše odluka i provede do kraja, mogućnost da se pozitivno utječe na život počinitelja), 2) kapacitet da se analizira okolina (kapacitet prepoznavanja potrebnih resursa) i 3) sadrže analogiju između moći i osnaživanja (način vraćanja moći žrtvama jer je kazneno djelo neočekivani događaj koji utječe na disbalans moći). To znači da je glavni učinak kaznenog djela na žrtvu gubitak osjećaja kontrole i smanjen osjećaj samoučinkovitosti. Iz tih razloga se žrtva osnažuje sudjelovanjem u procesu te je u tom pogledu njena uloga aktivna što znači da žrtva sudjeluje u procesu donošenja odluka. Osnaživanje stoga podrazumijeva aktivnu participaciju, a ne pasivno „primanje“ pomoći izvana. Zimmerman (1995., prema Bolivar, 2010.) smatra da psihološko osnaživanje obuhvaća i ishod i proces kojim pojedinci dobivaju priliku da preuzmu kontrolu nad svojom sudbinom. Uključuje intrapersonalnu komponentu (uvjerenje da se može utjecati na različite aspekte života, osjećaj kompetentnosti i samoučinkovitosti), interakcijsku (kritička svijest o svojoj socijalnoj i političkoj okolini) te ponašajnu komponentu (akcije koje poduzimamo da bismo utjecali na ishode). Važnost koncepta osnaživanja u okviru restorativne pravde je, između ostalog, i u interakcijskoj komponenti koja

podrazumijeva mogućnost shvaćanja konteksta u kojem ljudi žive. To prema Bolivar (2010.) znači da je u restorativnom procesu osnažujuća ne samo činjenica da netko može utjecati na konačan ishod ili da može sudjelovati u donošenju odluka već i sekundarna dobrobit za žrtve u razumijevanju konflikta i dobivanju pristupa resursima potrebnim za rješavanja konflikta.

Zaključno je moguće sumirati da restorativna pravda uravnovežuje prava i interese žrtve, počinitelja i zajednice jer omogućuje počinitelju da „odradi“ ponovno uključivanje u zajednicu u konkretnim situacijama i na konkretnim sadržajima te se tako oduži i žrtvi i zajednici (Žižak i Miroslavljević, 2013.).

## **2.2. Modeli restorativne pravde**

Unutar koncepta restorativne pravde razvila su se četiri modela u svijetu, koja, unatoč određenim razlikama u načinu i metodama provođenja, teritorijalnoj rasprostranjenosti, imaju zajedničku osnovnu misao. Drugim riječima, odnose se na različite strategije postizanja ciljeva restorativne pravde.

Četiri osnovna modela restorativne pravde za mlade u sukobu sa zakonom su (Bazemore i Umbreit, 2001.; Bazemore i Griffiths, 2003.; Zernova 2007.):

1. medijacija između žrtve i počinitelja (*victim-offender mediation*);
2. obiteljska konferencija (*family group conference*);
3. suđenje u krugu (*circle sentencing*)
4. vijeće za reparaciju (*community reparative board*).

### O modelima

#### 1. Medijacija između žrtve i počinitelja

Počeci ovog modela restorativne pravde sežu u 70-te u Kanadu i SAD, s tim da je važan utjecaj na medijaciju imao razvoj pokreta za prava žrtava (Umbreit, Coates i Vos, 2001.). 80-tih godina ti se utjecaji šire u Europu, a prvi pilotski projekti evidentirani su u Norveškoj 1981.g. i Finskoj 1983. godine. Ovakvi programi postoje i u Australiji, Novom Zelandu i Južnoj Africi (Umbreit 1996., Wynne 1996., Claes 1998., The European Forum for Victim - Offender Mediation and Restorative Justice 2000., prema Zernova 2007.), međutim i

dalje je najprisutniji model u Europi i SAD-u. Model je prvotno bio namijenjen upravo mladima pa se tako i posebno razvio vezano uz mlade u sukobu sa zakonom (Crawford i Newburn, 2003.), iako je u velikom broju zemalja svijeta danas dostupan i odraslim počiniteljima kaznenih djela.

Ta prva nastojanja da se kazneno-pravni sustav „humanizira“ 70-ih i 80-ih godina prošlog stoljeća nosila su naziv programi pomirenja između žrtve i počinitelja (eng. *Victim-Offender Reconciliation Programs* ili skraćeno VORP), a prvi takav program nastao je u Ontariu (Kitchener) 1974. godine. Umbreit i Peterson Armour (2011.) navode kako je od tog inicijalnog eksperimenta do danas, navedeni program prošao kroz brojne promjene, od strukture, fokusa do promjene imena. Mc Cold (2006.) svrhu prvih programa pomirenja opisuje kao „izlječeњe“ (eng. *healing*) ozljeda nastalih kaznenim djelom i obnavljanje odnosa koji su počinjenjem kaznenog djela narušeni. Međutim, budući da su praktičari izražavali svoje nezadovoljstvo terminom „pomirenje“ jer su smatrali da ima religijski prizvuk i ne opisuje proces, a katkada niti cilj (na što su se posebno uvrijeđenima našle i žrtve kaznenih djela jer često niti nisu spremne na pomirenje s počiniteljima niti je to realan cilj, kako navode Umbreit i dr., 2006.), program mijenja ime u medijacija između žrtve i počinitelja. Iako naziv medijacija dobro opisuje proces koji se događa između žrtve i počinitelja, ipak neki kritičari zamjeraju da se može doživjeti kao samo još jedan oblik medijacije, dok drugi upozoravaju da taj naziv može dovesti i do promjena u praksi, odnosno prebacivanja fokusa s dijalogu između sudionika na slijedenje procesa pregovaranja ili nagodbe (Umbreit i Peterson Armour, 2011.). Slijedom navedenog sve se češće koristi naziv konferencija između žrtve i počinitelja (eng. *Victim-Offender Conferencing*).

Medijacija između žrtve i počinitelja počiva na ideji da nakon počinjenja kaznenog djela, i počinitelj i žrtva imaju zajednički interes u popravljanju ili nadoknadi štete. Naglasak je na popravku, nadoknadi, pomoći žrtvi vezano uz posljedice djela, ali i na pomoći počinitelju u promjeni životnog stila (Zehr 1990., prema Zernova, 2007.). Ovaj model obično podrazumijeva susret «licem u lice» počinitelja i žrtve u sigurnom i kontroliranom okruženju uz posredovanje medijatora (Umbreit i Greenwood, 2000., prema Ryals, 2004.; U.S. Department of Justice, 2000.). Zajedničkom susretu žrtve i počinitelja prethodi individualni susret svakog od njih s medijatorom s ciljem pojašnjavanja cijelog postupka medijacije, ali i kako bi oboje (i žrtva i počinitelj) dali pristanak za zajednički sastanak (Bazemore i Umbreit, 2001.). Uz pomoć neutralne osobe, medijatora, obje strane imaju priliku izraziti svoje osjećaje, stavove i razgovarati o tome što se dogodilo (Zernova, 2007.). Medijacija u kaznenom postupku je metoda komunikacije u kojoj dvije suprotstavljene strane vođene

trećom neutralnom osobom nastoje riješiti problem koji je nastao počinjenjem kaznenog djela (Crawford i Newburn, 2003.). Drugim riječima, postupak medijacije daje žrtvi priliku da sretne počinitelja u sigurnom i strukturiranom okruženju i uključi se u razgovor o kaznenom djelu i posljedicama po njega/nju. Cijeli proces vodi educirani medijator. Žrtva ima priliku reći počinitelju o fizičkom, emocionalnom i financijskom utjecaju djela na nju. No, proces nije primarno fokusiran na sklapanje nagodbe, iako većina slučajeva tako završi (financijska restitucija, dobrotvorni rad za žrtvu ili za opće dobro, uključivanje u neki od tretmanskih programa i sl.). Osnovni fokus je dijalog između počinitelja i žrtve, zadovoljavanje potreba žrtve, poticanje i razvoj empatije kod počinitelja, te njegov sveukupni rast i razvoj u smislu redukcije recidivizma u budućnosti (Umbreit, 2008.). Ukratko, medijacija između žrtve i počinitelja ima četiri osnovne faze: upućivanje slučaja u medijaciju, pripremu za medijaciju (individualni razgovori s počiniteljem, odnosno žrtvom), zajednički susret i praćenje provedbe sporazuma s tim da u posljednoj fazi neki programi podrazumijevaju telefonsko praćenje izvršenja sporazuma od strane počinitelja, a neki tome dodaju i dodatni završni sastanak žrtve i počinitelja uživo nakon provedenog dogovora iz sporazuma (Umbreit i Peterson Armour, 2011.).

Osnovna ideja, dakle, jest postizanje dijaloga uz ojačavanje žrtve, ali i počinitelja da razriješe konflikt. Na taj način počinitelj ima priliku uvidjeti da je pogriješio te kako njegovo ponašanje utječe na druge. Tako zapravo preuzima odgovornost za vlastito ponašanje, razvija karakter, stavove, vrijednosni sustav (Zernova, 2007.; Bazemore i Griffiths, 2003.).

Najveće promjene u procesu medijacije dogodile su se u odnosu na „zajednicu“ koja je uključena u postupak. Naime, na samim počecima, programi su uključivali žrtvu, počinitelja i eventualno njihove roditelje, a danas je taj broj ljudi koji čini njihov „sustav podrške“ veći (od članova zajednice ili susjedstva koji su pogodeni djelom, ili pak sudionika koji bi mogli biti od pomoći i pružiti podršku u zadovoljavanju potreba žrtava i počinitelja). Međutim, Umbreit i Peterson Armour (2011.) zaključuju kako nisu svi programi povećali i proširili ulogu zajednice te to varira od jednog modela do drugog.

Praksa u svijetu je različita pa tako medijaciju u nekim dijelovima svijeta provode suci, službenici probacije, pravnici, državni odvjetnici i to uglavnom kako bi se izbjeglo suđenje. Ipak, u nekim se programima medijacija provodi nakon što počinitelj prizna krivnju na sudu, s tim da je u tom slučaju, medijacija najčešće uvjet probacije (Bazemore i Umbreit, 2001.; Zernova, 2007.). Kada se radi o vrsti kaznenih djela i dobi počinitelja za koje se ovaj model primjenjuje, valja istaknuti da se primjenjuje i na maloljetne i na punoljetne osobe, te i za lakša, ali i za ozbiljna kaznena djela. Dakle, medijacija se danas primjenjuje za različite

ciljane skupine korisnika, ali i u različitim fazama u kaznenom sustavu (od policije do suda). Osim toga, evidentna je i razlika u edukaciji medijatora u pojedinim programima (od primjerice četverodnevne edukacije volontera do profesionalnih službi za medijaciju, odnosno profesionalizacije zanimanja medijator) (Umbreit i Peterson Armour, 2011.).

U literaturi se kao glavna zamjerka navodi da ovakav pristup umanjuje kaznu počinitelja jer se pretpostavlja da bi tradicionalnim kaznenim postupkom vjerojatnije bio teže sankcioniran (Umbreit, Coates i Vos, 2001.).

## 2. Obiteljska konferencija

Engleski termin *Family Group Conferences* (skraćeno FGC) odnosi se na pristup planiranju i donošenju odluka vezanih uz kazneno djelo, ali i brigu o djeci koji uključuje širu obiteljsku mrežu u suradnji i partnerstvu s predstvincima vladinih organizacija i drugih službi iz zajednice (Umbreit i Peterson Armour, 2011.) Isti autori navode da konferencije koristi policija kao oblik opomene s ciljem neprocesuiranja kaznenog djela ili diverzije kada je riječ o mladima u sukobu sa zakonom, škole kao oblik intervencije prema mladima s problemima u ponašanju, sustav socijalne skrbi prilikom donošenja odluka o izdvajajućem djetetu iz obitelji ili primjerenih intervencija, ali i kazneno-pravni sustav. Na kojoj god razini ili sustavu se one odvijale, zajedničko im je što uključuju ljude koji igraju važnu ulogu u životima mladih ljudi i mladi ih doživljavaju važnima što znači da mogu utjecati ili potaknuti promjenu njihovog ponašanja (Bazemore i Griffitts, 2003.).

Postoje tri osnovna modela obiteljskih konferencija: novozelandski, australski Wagga Wagga model i grupno obiteljsko donošenje odluka (eng. *Family Group Decision Making Model*). Prva dva navedena koriste se primarno za mlade u sukobu sa zakonom, a treći se koristi u sustavu socijalne skrbi najčešće prilikom donošenja intervencijskih odluka u slučaju zanemarivanja i zlostavljanja djece pa ga neću detaljno opisivati. Obiteljske konferencije koriste se i kao posttretmanski i postpenalni programi s mladima i odraslima koji u fokusu imaju i žrtvu. Ovim modelima zajedničko je da su temeljeni na sljedećoj filozofiji ili načelima: 1. članovi uže i šire obitelji i prijatelji moraju imati pravo glasa u rješavanju kaznenog djela i zaštiti prava djeteta; 2. proces mora naglašavati kršenje zakona ili problema na smislen način te mora pomiriti strane u sukobu kroz dogovor temeljen na konsenzusu; 3. i žrtva i počinitelj moraju se reintegrirati u zajednicu u kojoj žive i ponovo povezati s njom kroz nadoknadu štete i „izlječenje“ nanesene boli (Maxwell, Morris i Hayes, 2006.).

Ozaknjivanjem ovog modela na Novom Zelandu 1989.g., restorativni oblik odgovora na kriminalno ponašanje maloljetnika postao je uobičajena praksa na tom području i dostupna je na svim razinama kaznenog sustava (Zernova, 2007.). No, provodi se i prema punoljetnim osobama i to kada je riječ o srednje ozbiljnim i ozbiljnim deliktima (osim ubojstva), kao što su krađa, nanošenje tjelesnih ozljeda, zlouporaba droga, vandalizam, zlostavljanje djece (Bazemore i Umbreit, 2001.; Crawford i Newburn, 2003.).

Konferenciju vodi koordinator, najčešće socijalni radnik. Obiteljske konferencije održavaju se u relativno neformalnom okruženju (mogu započeti molitvom i sl. (Crawford i Newburn, 2003.)). Na njoj sudjeluju počinitelj, njegovi rođaci, prijatelji, žrtva (ili njen predstavnik) i njeni rođaci, prijatelji, pravnici koji osiguravaju zaštitu prava počinitelja, socijalni radnici, predstavnici policije (Hayes, 2006.). Kada je riječ o maloljetnicima, konferenciju saziva i vodi koordinator za maloljetnike (koji radi u Odjelu za socijalnu skrb) (Zernova, 2007.).

Kada koordinator primi slučaj, šalje poziv žrtvi, počinitelju i njegovim roditeljima. Žrtva može i ne mora doći na individualni razgovor s koordinatorom kojem je glavni cilj pojašnjavanje procesa. Kada je riječ o sudjelovanju na konferenciji, oštećenik ima nekoliko opcija, odnosno može sudjelovati na tri načina: sudjelovanje zajedno s roditeljima, prijateljima ili predstavnicima organizacija za zaštitu žrtava (same biraju koga će povesti); mogu poslati svog predstavnika koji potom sam bira koga će povesti sa sobom ili može odlučiti da će samo informirati koordinatora koji će tada na konferenciji iznijeti njeno mišljenje ili može poslati video ili audio poruku koja će se pustiti tijekom konferencije. Žrtve mogu sudjelovati i telefonski, promatrati konferenciju video-vezom ili napisati pismo počinitelju. U djelima poput prometnih nesreća ili zlouporabe droga, zajednica je žrtva pa ju predstavlja policijski službenik ili zamjenska žrtva.

Individualni razgovor s počiniteljem je obvezan, a obuhvaća informiranje o procesu, preuzimanje odgovornosti za počinjeno, odabir sustava podrške tijekom konferencije, motiviranje za sudjelovanje, gradnju povjerenja s koordinatorom i slično. I žrtva i počinitelj imaju pravo tražiti kako će zajednički susret početi - molitvom, pjesmom ili drugim kulturnim protokolom, odnosno ritualom koji im je važan (Umbreit i Peterson Armour, 2011.).

Na samom početku, nakon rituala, slijedi kratko predstavljanje nazočnih i njihove uloge, razloga dolaska, nakon čega koordinator ukratko pojašnjava proces i svoju ulogu kao čuvara procesa. Zatim, najčešće policijski službenik opisuje djelo, a počinitelj je pozvan da prizna ili opovrgne sudjelovanje u njemu. Ako prizna kazneno djelo koje mu se stavlja na teret, konferencija se nastavlja opisom utjecaja djela na žrtvu koja objašnjava svoje iskustvo,

emocije i postavlja pitanja počinitelju. Osobe koje dođu na konferenciju kao podrška žrtvi, govore kako je djelo utjecalo na njih te također postavljaju pitanja. I počinitelj i njegova obitelj, isto tako, sudjeluju u razgovoru. Počinitelj pojašnjava kako i zašto je počinio djelo, a članovi njegove obitelji govore o utjecaju djela na njih i njihove živote. Nazočni stručnjaci, ako je potrebno, daju dodatne informacije obitelji počinitelja (poput školskog izvješća). Raspravlja se o pomirenju i nadoknadi štete (Umbreit i Peterson Armour, 2011.). U tom trenutku, konferencija se prekida i tada obitelj počinitelja sama izrađuje plan nadoknade štete i prevencije budućeg delinkventnog ponašanja maloljetnika. U izradi plana uzimaju se u obzir potrebe žrtve. Najčešći ishod je isprika i rad za opće dobro, tretman ovisnosti i slično. Nakon toga, ponovo se saziva sastanak na kojem obitelj i počinitelj predstavljaju svoj plan žrtvi i stručnjacima koji o njemu raspravljaju. Tijekom svih ovih prepričavanja, počinitelj je suočen s posljedicama svog ponašanja na žrtvu i njene bližnje, na svoju obitelj i prijatelje (Zernova, 2007.; Bazemore i Umbreit, 2001.; Hayes, 2006.). Kada se dogovori končan plan, konferencija se zatvara ritualom.

Osnovni cilj, uz opće ciljeve restorativne pravde, definiran je kao kolektivna odgovornost počiniteljeva sustava podrške s ciljem promjene u njegovom ponašanju (Bazemore i Umbreit, 2001.).

Model Wagga Wagga razlikuje se od upravo opisanog time što je fokusiran na incident koji se dogodio, a ne na žrtvu ili počinitelja (McCold, 1999). Provodi ga najčešće policijski službenik koji odlučuje: koje počinitelje će uključiti u program, koga osim počinitelja i žrtve treba pozvati, o napretku procesa te utječe i na odluku o prikladnoj nadoknadi štete (Hoyle, 2007., prema Umbreit i Peterson Armour, 2011.). Slično kao i kod gore opisanog modela, sudionici su počinitelj, žrtva, njihova podrška, policijski službenik koji je uhitio počinitelja. Međutim, za razliku od novozelandskog modela, ovaj koristi strukturirani protokol zbog čega se radi o direktivnoj facilitaciji i vrlo strukturiranoj diskusiji o nanesenoj šteti i oblicima nadoknade. Sadržaji protokola su: razgovor o događaju i razlozima za kršenje zakona, osobama koje su oštećene djelom, reakcije žrtve i njene podrške, prilika za ispriku, pregovaranje oko nadoknade štete, razmatranje mogućnosti nadoknade i donošenje odluke o istoj.

Kritičari ovog modela navode da je kod Wagga Wagga obiteljskih konferencija policiji dana prevelika moć (Sandor 1994., prema Zernova, 2007.). Budući da je u konferenciju uključen velik broj ljudi, ista autorica, ali i Morris (2002.) tvrde da se na taj način zapravo širi mreža socijalne kontrole.

### 3. Krugovi/ Suđenje u krugu/Krugovi mirenja

Krugovi su metafora za funkcioniranje svemira i međusobne povezanosti svih ljudi. Svi dijelovi kruga su jednaki budući da je svaka točka udaljena od središta kruga jednako od njega udaljena (Pranis, Stuart i Wedge, 2003., prema Umbreit i Peterson Armour, 2011.). Ovaj model restorativne pravde pojavio se ranih 80-tih u Kanadi, a proširio se i u SAD-u, a popularnost je stekao 90-ih godina prošlog stoljeća. Sama ideja potječe od indijanske prakse mirenja u Sjevernoj Americi (Bazemore i Umbreit, 2001.). Krugovi su snažno orijentirani na proces i vrijednosti i široko su primjenjivi (konflikti u školi, obitelji, zajednici).

Pet elemenata čine temelj ovog modela: rituali, smjernice za ponašanje, štapić za govor, održavanje kruga (koje je odgovornost svih njegovih članova) i donošenje odluka konsenzusom (Umbreit i Peterson Armour, 2011.). Krugovi podrazumijevaju sastanke na kojima sudjeluju žrtva, počinitelj, njihove obitelji i prijatelji, zainteresirani članovi zajednice te predstavnici pravosudnog sustava. Sudionici mogu činiti jedan veliki krug ili, što je rjeđi slučaj - dva, odnosno vanjski i unutarnji. Unutarnji krug uključuje žrtvu, počinitelja, njihove pristalice i profesionalce iz sustava pravosuđa koji obično rade na sudu. Vanjski krug čine profesionalci koji imaju specifične informacije te zainteresirani članovi zajednice. Facilitator procesa određuje tijek komunikacije, osigurava poštovanje svakog sudionika, sumira što je bilo rečeno i vodi razgovor u krugu ka postizanju konsenzusa. Krug često započinje molitvom kako bi se naglasio duhovni aspekt sudionika i/ili situacije s ciljem nadilaženja trenutnih emocija i traženja rješenja. Sudionici osvještavaju narušenu ravnotežu koja je proizašla iz djela i donijela socijalni nemir. Naglasak je na tome da svi u krugu dijele odgovornost za iznalaženje rješenja. Na samom početku, dogovaraju se pravila komuniciranja. Raspravlja se o osjećajima i djelu (zašto se djelo dogodilo, kako popraviti štetu, kako sprječiti buduće takvo ponašanje, ali mogu raspravljati i o dubljim problemima počinitelja). Sudac, koji je cijelo vrijeme prisutan, daje preporuke na temelju onoga što je čuo (Bazemore i Umbreit, 2001.; Zernova, 2007.) te na koncu proglašava dogovorenu sankciju.

Sudionici donose rješenja u skladu sa svojim vrijednosnim sustavom i običajima. Cijeli postupak ponovno povezuje počinitelja sa zajednicom i izgrađuje pokidane veze, te naglašava potrebe žrtve. Isto tako, proces senzibilizira zajednicu za probleme koji se u njoj događaju, naglašava pripadnost lokalnoj zajednici, potiče sudjelovanje, suradnju i izgradnju zajednice, promovira sposobnost mobilizacije lokalnih resursa i generira rješenja problema koja su proizašla iz navedenog. Isto tako, pomaže otkriti uzroke, uvjete i povode kriminala,

što zauzvrat rezultira inicijativama lokalne zajednice s ciljem zadovoljenja potreba i žrtava i počinitelja, ali i uspostavljanja socijalnog mira (Stuart, prema Zernova, 2007.; Lilles, 2001.).

U mnogo karakteristika slični su obiteljskim konferencijama, posebno u smislu zahtjeva za uključivanjem više ljudi osim počinitelja i žrtve, ali daju veći značaj zajednici (LaPrairie, 1995., prema Crawford i Newburn, 2003.). Uobičajeno je uključiti proširenu obitelj i članove zajednice u cijeli proces.

Važno je naglasiti da proces ima određene rituale. Postoji medijator ili koordinator koji mora osigurati inkluzivni dijalog i integritet procesa. Koristi se i tzv. štapić za govor, a samo onaj koji drži štapić, ima pravo govoriti (Coates, Vos i Umbreit, 2003.). Stuart (1996., prema Crawford i Newburn, 2003.) navodi da je najveća vrijednost ovog modela, ne toliko u utjecaju na počinitelja ili žrtvu, već u njegovom utjecaju na zajednicu. Drugim riječima, svi procesi u ovom modelu snažno su povezani sa zajednicom i stoga su u skladu s kulturom, običajima i navikama kulture u kojoj se odvijaju.

Glavne zamjerke modelu vezane su uz neravnomjeran odnos moći pa se tako navodi nedovoljna zaštita žena žrtava nasilja (Cayley, 1998., prema Zernova 2007.). Jednakost prava glasa također je upitna, kao i interesi žrtve. Naime, žrtva je zapravo prisiljena pristati na interes zajednice i ne inzistira na zadovoljenju svojih potreba. Kod ovog modela, naglasak je na problemu koji ima zajednica iz čega proizlazi da i žrtva dijeli odgovornost za prijestupničko ponašanje (budući da je i ona dio zajednice) (Zernova, 2007.).

#### 4. Vijeće za reparaciju

Ovaj model je opcija za počinitelje lakših delikata koji bi inače, u sudskom procesu, bili vrlo vjerojatno osuđeni na sankciju probacije ili kratkotrajnu kaznu zatvora (Zernova, 2007.). Vijeća su otvorena za javnost, a sastavljena su od male grupe građana (2-7) koji su završili posebnu edukaciju. Članove vijeća čine predstavnici lokalne zajednice. Kod kriterija odabira članova vijeća presudne su njihove osobne karakteristike (poput razumijevanja potreba počinitelja i žrtve, razumijevanje uzroka, uvjeta i povoda različitih ponašanja i sl.), a ne profesionalne u smislu razine i stupnja obrazovanja (Crawford i Newburn, 2002.). Vijeće provodi javne, «licem u lice» sastanke naložene od strane suda. Isto tako, uspostavljaju dogovore s počiniteljima, nadziru provođenje dogovorenih obveza i povratno izvještavaju sud (Bazemore i Umbreit, 2001.). Za razliku od ostala tri modela, nema profesionalnih medijatora ili voditelja.

Proces, nakon zaprimljene policijske prijave započinje pozivima i pojedinačnim razgovorima s počiniteljem i žrtvom s tim da se postupak nastavlja i ako žrtva ne pristaje na zajednički susret s počiniteljem. Ako žrtva odbije sudjelovanje u postupku, tijekom zajedničkog susreta njene interese može zastupati za to ovlaštena osoba ili žrtva daje pisanu izjavu u kojoj obrazlaže na koji je način kazneno djelo ostavilo posljedice na nju/njen život kao i na koji način smatra da bi se šteta prouzročena počinjenjem kaznenog djela, mogla nadoknaditi (Home Office/Lord Chancellor's Department/Youth Justice Board, 2002.). Zajednički sastanak počinje osobnim predstavljanjem. Nakon toga, predstavljaju se ciljevi programa. Zatim slijedi razgovor s počiniteljem i žrtvom o djelu i utjecaju kaznenog djela na žrtvu i zajednicu (Humphrey, Burford i Huey, 2006.).

Potom se dogovaraju strategije nadoknade štete te se pregovara s počiniteljem o konačnom sporazumu. Sporazum može uključivati pisanje pisma isprike, rad za opće dobro, uključivanje u trening za razvoj određenih vještina i sposobnosti. Prije isteka konačnog roka izvršenja obveza iz sklopljenog sporazuma, vijeće i počinitelj nalaze se barem jedanput kako bi se ustanovilo u kojoj se fazi izvršenja dogovorenih obveza nalazi počinitelj. Oni počinitelji koji ne pristanu na sporazum ili ga ne izvrše, upućuju se na sud. Rok za ispunjenje obveza je maksimalno 90 dana. Vijeće nema ovlasti određivanja i izricanja formalnog nadzora ili zatvaranja počinitelja kao dio obveze iz ugovora. Isto tako, financijsku kompenzaciju može odrediti samo sud (Zernova, 2007.).

Vijeća su namijenjena maloljetnim i punoljetnim počiniteljima manje ozbiljnih delikata i nenasilnih kaznenih djela, a u Engleskoj i Walesu su striktno ograničena na maloljetnike koji su prvi put počinili kazneno djelo (Youth Offender Panels, 2009.).

Kritičari ovog modela zamjeraju mu što ne zapošljava profesionalne medijatore, a pokazalo se da su volonteri koji ga provode često amateri, sa slabo razvijenim pregovaračkim vještinama koji ne znaju dovoljno o restorativnoj pravdi (Karp i Walther, 2001., prema Zernova, 2007.).

Medijacija između žrtve i počinitelja dominantan je model restorativne pravde u Europi. Prvi takav projekt pilotiran je u Norveškoj 1981., a potom i u Finskoj 1983. godine nakon čega se polako širi Europom (*Restorative Justice History in Europe*). Belgija, Nizozemska i Norveška početkom 21. stoljeća pilotirale su i obiteljske konferencije (a danas i još neke zemlje). Međutim, postoje određene razlike između pojedinih zemalja kada je riječ o medijaciji između žrtve i počinitelja u, primjerice, ciljanoj skupini počinitelja, zakonskim uvjetima za njenu provedbu, odnosno njenom položaju u pravosudnom sustavu, statusu

posrednika i korištenju volontera (Willemensens i Walgrave, 2007.). Broj programa restorativne pravde, pa i medijacije između žrtve i počinitelja pozamašan je i stalno raste. Jedan od razloga zasigurno su i brojni međunarodni dokumenti (prije svega UN-ovi i oni Vijeća Europe) koji imaju snažan utjecaj na razvoj, implementaciju i uvođenje ovog instituta u zakone i sustave pojedinih država (poput primjerice Okvirne odluke Vijeća Europske Unije o položaju žrtava u kaznenom postupku, 2001., Direktive EU o zaštiti prava žrtava, 2012.).

Sukladno navedenom, i u Hrvatskoj je 2001. uveden model izvansudske nagodbe koji pripada u model medijacije između žrtve i počinitelja.

Prije no što se prikaže detaljan pregled razvoja obilježja izvansudske nagodbe u Hrvatskoj, njenih stručnih i zakonskih okvira, prepostavki, tijeka, kretanja i evaluacije učinkovitosti, bit će riječi o teorijskim polazištima izvansudske nagodbe, odnosno, medijacije između žrtve i počinitelja ili restorativne pravde.

### **3. TEORIJSKA POLAZIŠTA IZVANSUDSKE NAGODBE**

Kada je riječ o teorijskoj podlozi restorativne pravde, odnosno izvansudske nagodbe kao jednog od njenih modela, na početku valja napomenuti da su radovi koji se bave tom temom relativno rijetki. Većina istraživanja u ovom području bavi se njenom uspješnošću. Na pitanje zašto je restorativna pravda uspješna, odnosno koje teorije objašnjavaju njenu uspješnost, u literaturi je teško naći odgovor. No, unatoč tome, postoji određeni broj autora i radova koji se time bave, a Bazemore i Schiff (2010., 14) navode da je „područje restorativne pravde kao cjelina poprilično nesigurno u to koja teorija ili teorije objašnjavaju ili pozitivne ili negativne rezultate.“

U tekstu koji slijedi bit će predstavljene neke od teorija za koje se u literaturi nalazi da su u podlozi restorativne pravde. Nije na odmet već na početku naglasiti da je pregledom literature i stavljanjem teorijskih modela i koncepata u kontekst prakse jasno da su navedene teorije zapravo teško, odnosno „umjetno“ odvojive jedna od druge budući da se često u pojedinim svojim dijelovima preklapaju i nadopunjaju. Dakle, restorativna pravda u teorijskom je smislu multidimenzionalna, odnosno eklektična.

Postojeće teorije moguće je podijeliti na psihološke i sociološke te ih promatrati iz aspekta veće orijentacije na žrtvu, počinitelja, zajednicu ili proces (Tablica 2.).

Tablica 2. Teorije u podlozi restorativne pravde i njihov fokus

Teorija	Područje	Dominantan fokus na:
<b>Socijalni i moralni razvoj</b>	Psihološka teorija	Počinitelj
<b>Sprječavanje moralnog povlačenja</b>	Psihološka	Počinitelj (ali i žrtva)
<b>Ozdravljajući dijalog</b>	Psihološka	Počinitelj i žrtva
<b>Ozdravljajuća pravda</b>	Psihološka	Počinitelj i žrtva
<b>Reintegrativno posramljivanje</b>	Psihološka	Počinitelj
<b>Teorija isprike</b>	Psihološka	Počinitelj i žrtva
<b>Socijalna podrška</b>	Sociološka	Zajednica
<b>Socijalna dezorganizacija</b>	Sociološka	Zajednica
<b>Socijalna kontrola</b>	Sociološka	Zajednica
<b>Proceduralna pravda</b>	Psihološka	Proces

Za potrebe ovog rada, a s obzirom na svrhu definiranu kao stjecanje dubljeg razumijevanja izvansudske nagodbe kroz perspektivu sudionika i opći cilj (ispitati doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu oštećenika i osumnjičenika te opisati

značenje koje korisnici pripisuju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi), bit će predstavljene samo neke teorije za koje se očekuje da su u podlozi modela izvansudske nagodbe s obzirom na njene osnovne postavke, faze i uključenost zajednice u proces. Te će se teorije pokušati analizirati kroz zadatke i ishode izvansudske nagodbe.

No, prvo će biti predstavljene teorije za koje se pretpostavlja da, iako su od značaja za izvansudsku nagodbu, nisu toliko u fokusu interesa, odnosno, cilja ovog istraživanja, a potom one koje jesu zajedno sa tabličnim prikazom zadataka i ishoda izvansudske nagodbe.

### **Teorija reintegrativnog posramljivanja**

Ova je teorija najčešće zastupljena u literaturi (Ahmed i Braithwaite, 2004., Ahmed, Harris, Braithwaite i Braithwaite, 2001., Harris, 2006., Harris i Maruna, 2006., Hay, 2001., prema Dansie, 2010.; Kim i Gerber, 2010.) i usmjerena je samo na počinitelje. Braithwaite kao idejni tvorac ove teorije navodi važnost uključivanja što je moguće većeg broja počiniteljevih značajnih drugih u proces restorativne pravde. Njihov je zadatak osuditi počiniteljevo ponašanje radeći jasnu distinkciju ponašanja od osobe. To znači da moraju pokazati poštovanje i prihvaćanje počinitelja kao osobe. Tako počinitelj shvaća jasnu razliku između onoga što je učinio i onoga kakav je on kao osoba. Kada se to dogodi, počinitelj će prihvati vlastito nepoželjno ponašanje kao nedopustivo, a to je ključni korak ka procesu njegova „ozdravljenja“ i oporavka. Braithwaite u tom smislu radi jasnu razliku između stigmatizirajućeg i reintegrativnog posramljivanja. Ona se ogleda u tome da stigmatizirajuće posramljivanje znači stigmatiziranje i ponižavanje osobe zbog onog što je učinila, dok reintegrativno podrazumijeva ono posramljivanje koje osuđuje ponašanje, ali istodobno podiže samopoštovanje pojedinca kroz pozitivne komentare i geste oprosta i prihvaćanja.

Barton (2000.) navodi da se osjećaj dubokog srama najčešće javlja prirodno i automatski kod počinitelja kada ga se suoči sa štetnim posljedicama njegovog ponašanja. Suočavanje je još snažnije kada o štetnim posljedicama čuje neposredno od žrtve, njenog sustava podrške, ali i od svojih roditelja i značajnih osoba. Poanta ove teorije svodi se na pozitivno djelovanje posramljivanja počinitelja koje doživljava u krugu svoje mikro-zajednice, odnosno osoba do kojih mu je najviše stalo (prijatelja, rođaka). Posramljivanje od strane kazneno-pravnog sustava, odnosno države, ima negativne učinke jer se, prije svega, radi o stigmatizaciji osumnjičenika što sa sobom nosi niz negativnih posljedica po njega.

### **Teorija socijalne podrške**

Ova teorija (Cullen, 1994., Bazemore, 2001., prema Bazemore i Schiff, 2010.) pretpostavlja da pozitivne veze i odnosi s drugima omogućavaju podršku i lakšu prilagodbu nakon kaznenog djela. Tako tzv. „prirodni pomagači“ pomažu u stvaranju mosta između žrtve/počinitelja i zajednice. Primjerice, žrtva može manifestirati razne teškoće vezane uz nemogućnost povezivanja s obitelji i prijateljima nakon kaznenog djela. Uloga „prirodnih pomagača“ je da pomognu u ponovnom građenju tih odnosa. Ta je pomoći važna kao dio ozdravljajućeg procesa i „kretanja dalje“ u životu. Kada je riječ o počiniteljima, za njih je važna tzv. teorija rehabilitacije kroz odnose (Cullen, 1994.; Bazemore, Nissen i Dooley, 2000., prema Bazemore i Schiff, 2010.). U tom smislu autori govore o važnosti socijalnih veza i odnosa s drugima koji ne krše zakon te upućuju na važnost njihovog preventivnog utjecaja na buduće ponašanje počinitelja.

Uključivanje značajnih drugih, kao i pojedinaca koji su socijalna podrška počinitelju / žrtvi, u restorativne programe iz navedenih je razloga važno. Shodno tome, ako program uključuje veći broj sudionika, veća je i vjerojatnost da će se stvoriti nove veze.

### **Teorija socijalne dezorganizacije**

Teorija socijalne dezorganizacije temelji se na konceptu anomije Emile Durkheima koji govori o tome da ljudska priroda mora biti regulirana kolektivnim redom u zajednici. Socijalni red, stabilnost i integracija vode konformizmu. Socijalni sustav je socijalno organiziran i integriran ako postoji unutarnji konsenzus o njegovim normama i vrijednostima te povezanost među njegovim članovima.

Sustav je dezorganiziran ili anomičan ako nema socijalne kohezije ili integracije te ako nema socijalne kontrole među njegovim elementima (Robinson, 2004., prema Wheeldon, 2009.). Mnogi autori o današnjem društvu govore kao o socijalno dezorganiziranom.

Sampson (2004., prema Wheeldon, 2009.) govori o kolektivnoj učinkovitosti kao sposobnosti zajednice da održi javni red i mir, a socijalni kapital definira kao neformalne mreže (poput međuovisnosti ljudi u zajednici, oslanjanje na druge i veze u nekoj zajednici). Isti autor smatra da zajednica mora prvo imati socijalni kapital kako bi ostvarila kolektivnu učinkovitost. Veza ove teorije i restorativne pravde je u tome što teorija socijalne dezorganizacije dobro opisuje mnoge današnje zajednice čija su obilježja manjak društvenih pravila i normi, oslabljenje međusobnih veza njenih članova što sve rezultira smanjenom participacijom pojedinaca u organizacijama zajednice i generalno slabljenje društvenih veza (Robinson, 2004., prema Wheeldon, 2009.). Uz to, ova teorija korisna je i stoga što osim što

opisuje koji su mogući okolinski razlozi koji doprinose pojavi kriminaliteta, bavi se i time što je potrebno da bi se razvili uvjeti pod kojima zajednice mogu izgraditi socijalni kapital. To znači da se moraju iznaći mehanizmi koji omogućuju i potiču razvoj suradnje u zajednici, jačaju sudjelovanje građana u zajednici i povećavaju međuovisnost njenih članova. Jedan od ciljeva restorativne pravde je i izgradnja mehanizama kojima će se izgraditi narušeni odnosi u zajednici kroz sudjelovanje u restorativnom procesu (Braithwaite, 2002., prema Wheeldon, 2009.).

### **Teorija socijalne kontrole**

U fokusu ove teorije su odnosi i veze u zajednici, odnosno veze ljudi i odobravanja ponašanja od strane zajednice. Naglašava se važnost pozitivnih veza s institucijama poput obitelji, škole, posla kao učinkovitih u smislu intervencije, odnosno prevencije kriminaliteta (Hirschi, 1969., prema Omale, 2009.). Intervencija države ne može zamijeniti snagu veza stvorenih u zajednici. Uz to, zajednica ima važnu ulogu u kontroli neprihvatljivih oblika ponašanja. Koncept kontrole od strane zajednice promatra se kroz prizmu „izgradnje“ pojedinaca i obitelji kojom imaju snagu promoviranja pozitivnih promjena (Williams, 2005., 63, prema Omale, 2009.). Njeni zastupnici (Hirschi, Williams, 2005., Kar i Breslin, 2001., prema Omale, 2009.) smatraju da je odgovornost za nošenje s kaznenim djelom na zajednici u kojoj se djelo i dogodilo, a reakcija države, odnosno sustava mora biti na zadnjem mjestu. Zbog toga odgovor na kazneno djelo mora biti fokusiran na štetu koja je nastala i njenim uzrocima. Počinitelja se mora osnažiti da prihvati odgovornost, pokaje se, nadoknadi štetu, a zajednice se moraju osnažiti da počinitelju pruže podršku kako bi se spriječilo daljnje neprihvatljivo ponašanje, ali i kako bi nadoknadio štetu. S druge strane, zadatak zajednice je pružanje podrške žrtvi tijekom procesa oporavka od kaznenog djela i nošenja s tom situacijom.

Kako je najavljen, slijedi prikaz teorija sukladno svrsi i cilju ovog istraživanja za koje se prepostavlja da su u podlozi izvansudske nagodbe.

## **Teorija ozdravljajuće pravde (Teorija emocionalnog i moralno-psihološkog ozdravljenja)**

Retzinger i Scheff (1996., prema Barton, 2000.) govore o materijalnoj i simboličkoj nadoknadi u odnosu na posljedice kaznenog djela s tim da materijalna nadoknada najčešće podrazumijeva novčanu nadoknadu žrtvi, humanitarni rad i slično. No, simbolička nadoknada nije tako jasno vidljiva, a sastoji se od gesti izražavanja poštovanja, pristojnosti, kajanja i oprosta. Isprika počinitelja i oprost žrtve prema ovim su autorima ključni čimbenici koji vode ka pomirenju, zadovoljstvu žrtve i smanjenju recidivizma. Emocionalni oporavak i osjećaj „završavanja“ slučaja za sudionike ključni su ishodi restorativne pravde, a u njihovu postizanju simbolička nadoknada igra važnu ulogu. U tom kontekstu neki autori govore o reparaciji i legalnom konceptu nadoknade (materijalno) nasuprot restoraciji (interpersonalnim komponentama nadoknade i popravka štete) (Sherman, Strang i Newbury-Birch, 2008.). Isprika žrtvi omogućava opraštanje počinitelju oslobađajući je želje za osvetom i kaznom. Newberg i dr. (2000., prema Sherman, Strang i Newbury-Birch, 2008.) pretpostavljaju da ovaj proces neurološki mijenja kognitivne strukture mozga podižući status žrtve iznad počinitelja čime se povećava razina serotonina u mozgu. To smanjuje strah i ljutnju vezane uz ozljetu/štetu koja je žrtvi nanesena.

Međutim, put ka ozdravljenju nije isti za svakoga. Tako primjerice za počinitelja to može značiti pomicanje iz stanja intenzivnog straha i anksioznosti ili iz stanja izrazitog srama, poniženja, bezvrijednosti ka stanju kajanja, empatije za žrtvu, do spremnosti da nadoknadi štetu, osjećaja samopouzdanja da će u budućnosti biti bolji. Kod žrtve se može raditi o pomaku iz stanja nesigurnosti i straha, poniženja, srama, ljutnje, mržnje ka stanju prihvaćanja onoga što se dogodilo, pa i empatije prema počinitelju, spremnosti na oprost i „završavanju slučaja“. Važno je spomenuti da je proces oporavka žrtve i počinitelja međuovisan. To znači da je žrtvi puno lakše oprostiti počinitelju koji se iskreno kaje, ispričao se, nego onome koji, primjerice, umanjuje svoju odgovornost. Slično je i s počiniteljem - lakše je izaći iz obrambenog stava u korektnoj atmosferi za razliku od one u kojoj mu se drže prodike i gdje se moralizira od strane onih koji imaju više moći. Tijekom cijelog procesa, a posebno zajedničkog susreta počinitelja i žrtve izuzetno je važna uloga posrednika koji mora olakšati stvaranje atmosfere koja će omogućiti upravo takav proces kako je i opisano, ali treba posjedovati i profesionalne vještine koje će mu olakšati rad s emocijama žrtve i počinitelja.

Tablice koje slijede prikazuju ishode koji se sukladno pojedinoj teoriji mogu očekivati kad je riječ o modelu izvansudske nagodbe te načine (zadatke) tijekom tog procesa kojima se navedeni ishodi postižu. U tablici 3. to je navedeno za teoriju ozdravljajuće pravde.

Tablica 3. Ishodi i zadaci izvansudske nagodbe sukladno teoriji ozdravljujuće pravde

Teorija	Ishodi	Zadaci izvansudske nagodbe
T. ozdravljujuće pravde	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Smanjena želja za osvetom i kaznom kod žrtve</li> <li>- Žrtva iz stanja nesigurnosti, poniženja, ljutnje, mržnje, napreduje ka stanju prihvaćanja onoga što se dogodilo, i empatije prema počinitelju</li> <li>- Počinitelj prolazi kroz promjenu od emocija straha i anksioznosti, srama, bezvrijednosti ka stanju žaljenja zbog učinjenog, pa i empatije za žrtvu</li> <li>- Počinitelj je spreman nadoknaditi štetu</li> <li>- Počinitelj razvija osjećaj samopouzdanja da će u budućnosti biti bolji</li> <li>- Postignut sporazum</li> <li>- Isprika i oprost</li> <li>- Osjećaj da su žrtva i počinitelj riješili posljedice kaznenog djela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invidiudalni razgovor zasebno s počiniteljem i zasebno sa žrtvom</li> <li>- Osnaživanje obje strane u zajedničkom susretu</li> <li>- Usmjeravanje na korektnu komunikaciju</li> <li>- Facilitiranje postizanja sporazuma (posebno simboličke / emocionalne nadoknade) kojim su zadovoljne obje strane</li> </ul>

### Teorija ozdravljujućeg dijaloga

Ova teorija (Umbreit i dr., 2003., Van Ness i Schiff, 2001., prema Bazemore i Schiff, 2010.) vrlo je slična gore opisanoj, no veći naglasak stavlja upravo na dijalog i način razgovora. Ona se usmjerava na razgovor žrtve i počinitelja u sigurnom i relativno strukturiranom okruženju licem u lice. Otvoren, korektan i uvažavajući dijalog između strana u konfliktu, važan je indikator uspjeha. Osnovna pretpostavka je da otvoreni razgovor vodi do boljih rezultata koji se odnose na dobrobit i ponašanje počinitelja i žrtve. Stoga je kvaliteta dijaloga u fokusu, ali i uloga posrednika u tome (osigurati korektnu komunikaciju, dati dovoljno vremena da kažu svoje misli, osjećaje, potrebe, postave pitanja...). Atmosfera i komunikacija treba omogućiti objema stranama izražavanje emocija u sigurnom okruženju i međusobno razumijevanje počinitelja i žrtve proizašlo iz razgovora. Takav dijalog dovodi do smanjena straha, osjećaja olakšanja, javljanja empatije kod počinitelja, osjećaja žaljenja zbog učinjenog i slično (Tablica 4.).

Tablica 4. Ishodi i zadaci izvansudske nagodbe sukladno teoriji ozdravljujućeg dijaloga

Teorija	Ishodi	Zadaci izvansudske nagodbe
T. ozdravljujućeg dijaloga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otvoren dijalog između žrtve i počinitelja</li> <li>- Smanjen strah kod žrtve</li> <li>- Empatija kod počinitelja</li> <li>- Žaljenje zbog učinjenog kod počinitelja</li> <li>- Osjećaj olakšanja kod žrtve i počinitelja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osigurati sigurno i strukturirano okruženje za razgovor</li> <li>- Osigurati korektnu, osnažujuću komunikaciju</li> <li>- Dati dovoljno vremena da iskažu misli, osjećaje, potrebe, pitaju</li> </ul>

## **Teorija socijalnog i moralnog razvoja**

Moralnost se može promatrati kao socijalno konstruirana stvarnost u kojoj se o ponašanju sudi u terminima moralno ispravnog i neispravnog. To implicira da moralnost ima važnu ulogu u zajednici jer olakšava društvenu ravnotežu i miran suživot, odnosno, društvena ravnoteža i miran suživot ljudi ovisi o moralnosti članova nekog društva. Učenje iz vlastitih i grešaka drugih čini važan dio u socijalnom i moralnom razvoju pojedinca. U tom smislu, susret žrtve i počinitelja posebno utječe na moralne aspekte, prije svega, počinitelja. Tijekom zajedničkog susreta govori se o detaljima kaznenog djela, uzrocima, posljedicama događaja na počinitelja i žrtvu, sudionici iznose vlastite poglede i razmišljanja zašto je takvo ponašanje neprihvatljivo i zašto se ne tolerira te se govori i o šteti koja je nastala kaznenim djelom te njenoj nadoknadi. Dakle, susret zapravo omogućuje da se iznesu ne samo činjenice o deliktu, već se govori i o moralnosti djela, okolnostima, uzrocima i posljedicama, ali i o razlozima zašto je takvo ponašanje okarakterizirano kao loše i neprihvatljivo. Ako počinitelj na adekvatan i žrtvi prihvatljiv način odluči nadoknaditi štetu, zapravo se vraća u polje moralnosti s jasno artikuliranim očekivanjima da je iz toga nešto naučio i da će se bolje ponašati u budućnosti. Zajednički susret nudi cjelovitu činjeničnu, ali i moralnu sliku nedozvoljenog ponašanja, okolnosti, uzroka i posljedica. Uz to, naglašava razloge zašto to nije prihvatljivo ponašanje i na primjeru demonstrira potrebu da se stvari isprave. Počinitelj na vlastitom primjeru uči kako njegovo ponašanje utječe na druge i koje su posljedice takvog ponašanja. Razvoj moralne zrelosti kroz jačanje karaktera, moralne svjesnosti, osjetljivosti na druge, dug je i kompleksan proces, a ovakva iskustva u kojima se uči na vlastitom primjeru ključna su u postizanju upravo navedenih ciljeva. Zato je pitanje koliko izvansudska nagodba može tu doprinjeti jer je najčešće riječ o jednom zajedničkom susretu. No, može pokrenuti ili ojačati uvid i svijest o vlastitom ponašanju i posljedicama ili „pokrenuti“ empatiju za žrtvu i slično. Barton (2000.) ta iskustva naziva moralno formativnim (ona koja oblikuju) iskustvima. Valja napomenuti da na socijalno-moralni razvoj počinitelja osim suočavanja sa žrtvom, utječe i suočavanje te razgovor o neprihvatljivom ponašanju s njemu najbližim ljudima (Barton, 2000.). U tom pogledu važna je činjenica da u restorativnom programu najčešće sudjeluju i roditelji počinitelja kao aktivni sudionici. Kada ga važne osobe iz njegova života suoče s njegovim neprihvatljivim ponašanjem, izraze svoj šok, povrijedenost, ali i sram koji osjećaju zbog toga, te pokažu netolerantnost prema takvom ponašanju, tada je počinitelj pod velikim pritiskom preispitivanja vlastitog moralnog puta i kakva osoba on zaista želi biti. Von Willigenburg, 1996., prema Barton, 2000.) to naziva moralnom krizom. Ishodi i zadaci izvansudske nagodbe vezano uz ovu teoriju nalaze se u tablici 5.

Tablica 5. Ishodi i zadaci izvansudske nagodbe sukladno teoriji socijalnog i moralnog razvoja

Teorija	Ishodi	Zadaci izvansudske nagodbe
T. socijalnog i moralnog razvoja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razvijanje moralnog rasuđivanja i ponašanja</li> <li>- Počinitelj uči iz vlastitih grešaka</li> <li>- Jačanje karaktera počinitelja, moralne svjesnosti, osjetljivosti na druge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omogućiti razgovor o detaljima djela, uzrocima, posljedicama za žrtvu i počinitelja, ali i njihove obitelji, bližnje, zajednicu</li> <li>- Potaknuti na stvaranje uvida, razumijevanje druge strane, osnaživanje počinitelja za empatiziranje sa žrtvom</li> <li>- Omogućavanje postavljanja pitanja sudionika jedno drugom</li> <li>- Sudionici iznose što je u tom ponašanju loše</li> </ul>

### Teorija sprječavanja moralnog povlačenja

Ovo je moralno-psihološka teorija što znači da se bavi moralnim pitanjima (npr. moralne prosudbe u smislu dobro/loše). Kada pojedinac čini aktivnosti koje štete drugima, tada nastoji utišati svoju savjest različitim unutarnjim mehanizmima moralnog povlačenja. Bandura (1990., prema Barton, 2000.) je identificirao 4 takva mehanizma: (1) Racionalizacija koja podrazumijeva zamišljanje imaginarnih pozitivnih strana nekog djela kako bi se nadišle negativnosti (npr. *Opljačkat će banku da bih imao novaca, pa će kasnije pomoći drugima.*); (2) Umanjivanje ozbiljnosti djela, negativnih učinaka na druge, negiranje ozljede ili stvarne štete (npr. *Bit će ok. Ionako su bogati.*); (3) Umanjivanje ili negiranje vlastite odgovornosti za učinjeno (npr. *Nisam ja kriv. Drugi su me nagovorili.*); (4) Okrivljavanje / negiranje / dehumaniziranje žrtve (npr. *Glupača, zašto je ostavila otvoren auto?*). Neki autori (Sykes i Matza, 1957., prema Crawford, 2010.) u okviru ove teorije o navedenim mehanizmima govore kao o tehnikama neutralizacije budući da počinitelji neutraliziraju svoja negativna ponašanja, minimiziraju efekte i značaj kaznenog djela i tako olakšavaju stvaranje pozitivne slike o sebi. Važno je napomenuti da slične mehanizme mogu razviti i žrtve (npr. *On je čudovište! Ili Treba ga ubiti!*).

Barton (2000.) smatra da su ovi koncepti važni kod objašnjavanja učinkovitosti intervencije. Tijekom zajedničkog susreta počinitelja i žrtve, kada žrtva počinitelju u lice kaže kako je doživjela djelo i koje je to posljedice na nju imalo, navedeni unutarnji mehanizmi kod počinitelja slabe. To je važno iz više razloga - za uspješnu reintegraciju počinitelja, ali i za oporavak žrtve jer čini dio procesa „ozdravljenja“ žrtve. S druge strane, kada se kod žrtve javljaju ovakvi mehanizmi prema počinitelju i kada se ljutita žrtva susretne s počiniteljem kojem je žao, izazvana je da preispita svoje poglede na počinitelja. To preispitivanje i spontano pomicanje ka prihvaćanju i mogućem oprostu, postaje dijelom njihova oporavka i mogućeg pomirenja s počiniteljem.

Posrednik, ali i proces restorativne pravde (dijalog) nastoje smanjiti gore navedene mehanizme kod obje strane. Cilj je da prilikom susreta, počinitelj postane svjesniji svojih ponašanja i posljedica koje je djelo imalo na žrtvu te kako bi žrtvu vidi kao realnu, stvarnu osobu. S druge strane, važno je i da se smanje mehanizmi zbog kojih žrtva doživljava počinitelja negativnije i drugačije od onog kakav je zapravo (Tablica 6.).

**Tablica 6. Ishodi i zadaci izvansudske nagodbe sukladno teoriji sprječavanja moralnog povlačenja**

<b>Teorija</b>	<b>Ishodi</b>	<b>Zadaci izvansudske nagodbe</b>
<b>T. sprječavanja moralnog povlačenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prihvatanje odgovornosti od strane počinitelja</li> <li>- Počinitelj svjesniji svojih ponašanja i posljedica</li> <li>- Počinitelj žrtvu vidi kao stvarnu osobu</li> <li>- Žrtva počinitelja doživljava realnije (ne samo negativno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Smanjiti mehanizme moralnog povlačenja počinitelja, ali i žrtve prvenstveno kroz zajednički razgovor uz kompetentnog posrednika</li> </ul>

### **Teorija isprike**

Dhami (2012.) sumirajući literaturu o isprici tijekom restorativnog procesa navodi kako potpuna isprika uključuje: prihvatanje odgovornosti počinitelja, priznanje da je učinio nešto loše, izražavanje žaljenja zbog učinjenog, ponudu da nadoknadi štetu i obećanje da neće ponoviti djelo u budućnosti. Autor napominje kako se neki od navedenih elemenata preklapaju.

Prije zajedničkog razgovora, žrtva i počinitelj imaju različita viđenja situacije. Tako počinitelj zna kontekst počinjenja kaznenog djela i ima određeno stajalište prema tome je li to odstupanje od normalnog ponašanja ili nije. S druge strane, žrtva zna samo kazneno djelo koje joj se dogodilo kao i posljedice tog djela za nju. Uz to, kazneno djelo doživljava kao dio karaktera počinitelja i teško može odvojiti ponašanje od osobe (Regan i Totten, 1975., prema McNamara i Dhami, 2003.). Iz tog razloga vrlo često počinitelja doživljava kao lošu i/ili zlu osobu. Kada počinitelj prihvati odgovornost za učinjeno, on može osjetiti određenu sućut, suosjećanje, ali i unutarnju tjeskobu (Eisenberg i dr., 1989., prema McNamara i Dhami, 2003.). Termin empatija obuhvaća suosjećanje i sućut (orientaciju prema potrebama drugih i osobnu tjeskobu), ali i orientaciju ka ublažavanju unutarnje tjeskobe. Tijekom restorativnog procesa važno je da počinitelj razvija određenu dozu empatije prema žrtvi jer ona vodi ka osjećaju srama i žaljenja, kajanja zbog učinjenog što je snažna motivacija za promjenu stavova i ponašanja počinitelja. Također, empatija dovodi i do toga da počinitelj prepoznaje i shvaća štetu koju je nanio te na koncu, nudi ispriku (Umbreit i Coates, 1992.). Razvijanje

sućuti za žrtvu može rezultirati željom počinitelja da nadoknadi štetu, no pomaže mu i kod razvijanja osjećaja povezanosti s drugima i tako utječe na razvoj njegovog morala i prosocijalnog ponašanja (Eisenberg i dr., 1989., Miller i Eisenberg, 1988., Weinberg, 1995., prema McNamara i Dhami, 2003.).

Osim počinitelja, i pojedine žrtve (iako rijede) mogu razviti i osjećaj određenog suošjećanja s počiniteljem pa tako mogu pokazati prihvaćanje počinitelja tijekom procesa. To dovodi do razvijanja počiniteljeva samopoštovanja i to tako da omogućava počinitelju odvojiti nedozvoljeno ponašanje od svog identiteta i karaktera te tako također mijenjati svoje ponašanje (Petrucci, 2002.). U tom smislu razvoj empatije utječe na promjenu međusobnih slika počinitelja i žrtve, ali i na sliku o sebi.

Međutim, McNamara i Dhami (2003.) navode nekoliko inhibirajućih čimbenika za razvoj empatije. To su: povijest delinkventnog ponašanja počinitelja, ali i ranija viktimizacija žrtve, samokontrola ponašanja počinitelja, namjere počinitelja, ozbiljnost i težina posljedica kaznenog djela za žrtvu. Razmjena informacija o navedenom tijekom zajedničkog razgovora utječe na doživljaj počinitelja od strane žrtve.

Žrtve žele simboličku nadoknadu, iskrenu ispriku koja se sastoji od toga da počinitelj pokazuje žaljenje zbog kaznenog djela, nudeći neki oblik nadoknade za prouzročenu štetu, preuzimanja odgovornosti i obećanja da neće ponovo počiniti kazneno djelo (Petrucci, 2002.). Sadržaj isprike utječe na to kako će žrtva u kontekstu moralnosti procijeniti počinitelja. No, njen sadržaj utječe i na prihvaćanje isprike od strane žrtve. Na negativnu percepciju počinitelja od strane žrtve svakako, kao što je rečeno, utječe odbijanje odgovornosti počinitelja za učinjeno kao i u slučaju kada počinitelj ne pokazuje žaljenje zbog toga što je napravio. Tek kada prihvati odgovornost, prihvata i da je učinio nešto moralno neprihvatljivo. Tada su žrtve i sklonije prihvatići ispriku. Tijekom procesa žrtva nastoji shvatiti da li počinitelj žali zbog kršenja normi, a s tim ciljem prati i njegovu popratnu emocionalnu ekspresiju. Enright (1996., prema McNamara i Dhami, 2003.) navodi kako osjećaj žaljenja mora biti popraćen osjećajem krivnje jer upravo krivnja podrazumijeva da je preuzeo odgovornost za učinjeno i internalizirao osjećaj srama. U tom smislu brojni autori definiraju ispriku kao kombiniranu izjavu kojom se pokazuje da je učinjeno nešto loše, ali i kojom se izražava krivnja (Lazare, 2004., Smith, 2008., Tavuchis, 1991., prema Leunissen, De Cremer, i Reinders, 2012.).

Ponuda počinitelja da nadoknadi štetu žrtvi također je važna. Spremnost na nadoknadu štete na neki način razvija samopoštovanje počinitelja, ali i povećava vjerojatnost da neće recidivirati (Weineberg, 1995., prema McNamara i Dhami, 2003.). S druge strane, kada

počinitelj ne nudi nadoknadu niti preuzima odgovornost, tada se povećava želja žrtve da ga kazni (Scher i Darley, 1997., prema McNamara i Dhami, 2003.).

Kada se susretne s počiniteljem, žrtva može osjetiti olakšanje jer shvaća da je počinitelj manje strašan od onog što je zamišljala (Umbreit, 1993.) i to može pomoći žrtvi da smanji osjećaj bespomoćnosti i vrati svoje samopoštovanje koje je narušeno kaznenim djelom (Petrucci, 2002.). Uz to, isprika počinitelja može dovesti do smanjenja osjećaja ljutnje i straha kod žrtve (Daly, 2000., prema Daly, 2005.; Petrucci, 2002.).

Oprost ima dva elementa: unutarnje emocionalno stanje i pomirenje s počiniteljem, koje zahtijeva dvoje ljudi. Međutim, oprost je „unutarnji“ za žrtvu i stoga je na žrtvi da oprosti počinitelju ili ne i na to proces ne može direktno utjecati, ali ga mora olakšati, odnosno biti strukturiran tako da omogućuje oprost žrtve počinitelju. Pod tim vidom Daly (2005.) govori o idealtipskoj i iskrenoj isprici. U prvoj se radi o oprostu počinitelju od strane žrtve, a u drugoj o uzajamnom razumijevanju između dviju strana da je počinitelju zaista žao, no ne uključuje i oprost. Potonja se češće događa u praksi.

Tablica 7. Ishodi i zadaci izvansudske nagodbe sukladno teoriji isprike

Teorija	Ishodi	Zadaci izvansudske nagodbe
T. isprike	<ul style="list-style-type: none"><li>– Počinitelj ponudio ispriku</li><li>– Žrtva prihvatile ispriku</li><li>– (Oprost žrtve počinitelju)</li></ul>	Facilitacija dijaloga koji dovodi do isprike

### **Teorija proceduralne pravde**

Teorije proceduralne pravde polaze od prepostavke da je pri procjeni pravednosti neke socijalne interakcije važno uzeti u obzir karakteristike procedure, iako ne zanemaruju vrednovanje konačnog ishoda (Ljubotina, 2004.). Thibaut i Walker (1975., prema Wemmers i Cyr, 2005.) uveli su koncept proceduralne pravde i zaključili da je ishod nekog postupka važan kao i način na koji se do njega došlo. Pravednost ishoda naziva se u literaturi i distributivna pravda. Van den Bos i Lind (2002.) te Van den Bos, Lind i Wilke (2001.) pokazali su da ljudi proceduralne informacije primaju i procesuiraju prije nego znaju ishod. To znači da kada proceduralna informacija prethodi informaciji o ishodu, tada ona ima jači utjecaj na sud o ukupnoj pravednosti od distributivne pravde. Odnosno, kako navodi i Ljubotina (2004.), činjenica da je informacija o proceduri često dostupna prije nego informacija o ishodu značajno utječe na konačnu prosudbu pravednosti. Van den Bos i gore navedeni suradnici (2001., 2002.) pokušali su objasniti zašto ljudi vrednuju pravednost te zaključuju da to ima veze s nošenjem s nesigurnošću. Naime, kada je pojedinac suočen s

nesigurnošću u okolini, okreće se dojmovima o pravednosti tretmana kako bi mu to pomoglo u odlučivanju kako reagirati. Ljubotina (2004.) navodi kako je jedan od mogućih načina za rješenje ove neizvjesnosti oslanjanje na impresiju o pravednosti tretmana kojem smo izloženi. Žrtve kaznenih djela nedvojbeno su suočene s osjećajem nesigurnosti zbog viktimizacije zbog čega nerijetko preispituju i temeljna uvjerenja o svijetu zbog gubitka kontrole. Nadalje, nesigurne su i oko kazneno-pravnog procesa koji ih očekuje dok istovremeno nemaju kontrolu nad kazneno-pravnim procesom te se boje i nesigurne su od počinitelja. Općenito gledajući, nesigurnost se povećava u situacijama kada osoba nema osjećaj kontrole (Lind i Van den Bos, 2002.). Slično je i s počiniteljima koji također imaju osjećaj nesigurnosti i neizvjesnosti zbog čega je i za njih doživljaj pravednosti iznimno važan.

Wemmer i Cyr (2005.) sumirajući literaturu o proceduralnoj pravdi navode njene odrednice: davanje glasa sudionicima, poštovanje, povjerenje, neutralnost i vrijeme uloženo u komunikaciju. Ovi faktori reflektiraju kvalitetu interakcije i kvalitetu donošenja odluka. Davanje glasa sudionicima odnosi se na kontrolu procesa, odnosno mogu li ili ne sudionici predstaviti informacije koje žele tijekom procesa donošenja odluka. Osim toga, odnosi se i na kontrolu donošenja odluka koja podrazumijeva imaju li sudionici kontrolu oko ishoda, odnosno imaju pravo ne pristati na odluku donesenu od treće strane (Thibaut i Walker, 1995., prema Wemmers i Cyr, 2005.). Poštovanje se, kako navode Tyler i Lind (1992.) odnosi na zabrinutost oko namjera autoriteta (poput je li on pravedan?), ali i na tretman s poštovanjem i dignitetom zbog čega se osjećaju kao vrijedni članovi društva. Neutralnost podrazumijeva nepristranost i naklonjenost objema stranama jednako. Procjene sudionika temelje se na kvaliteti interakcije s autoritetom neovisno o tome jesu li ili ne imali kontrolu nad ishodom. Wemmers (1996., prema Wemmers i Cyr, 2005.) navodi kako je neutralnost temeljena na doživljaju autoriteta kao nepristranog, prijateljskog, iskrenog i onog koji donosi informirane odluke temeljene na činjenicama, te osjećaju slobode izražavanja i govora. Uz to, važno je i jesu li osobe od autoriteta pokazivale zanimanje za sudionike uz uvažavanje njihovih prava, potreba i interesa. Tyler (2000.) navodi kako je aktivno sudjelovanje ili participacija također važna odrednica proceduralne pravde. Dakle, mogućnost aktivne uloge tijekom nekog procesa ili procedura doprinosi doživljaju njene pravednosti. Lind i Van den Bos (2002.) utvrdili su da je još jedna odrednica proceduralne pravde, vrijeme koje je na raspolaganju sudionicima, odnosno vrijeme dano sudionicima za međusobnu komunikaciju.

Sumarno govoreći, ova se teorija bavi značajem vrednovanja neke procedure koja je u pozadini donošenja neke odluke (čimbenika poput mogućnosti kontrole i utjecaja na proces donošenja odluke) (Thibaut i Walker, 1975., Tyler, Degoey i Smith, 1996., prema Ljubotina,

2004.). Tako pojedinac ne mora ishod doživjeti nepravednim, iako je za njega nepovoljan, ako je procedura koja mu je prethodila bila pravedna sukladno ranije navedenim odrednicama. Ključna stavka jest pravednost postupka, slušanje, ojačavanje strana za kontrolu procesa. Navedeno implicira da ukoliko znamo da je proces koji je doveo do neke odluke bio pravedan, lakše prihvaćamo ishod koji nas ne zadovoljava (Tyler, 1990., Tyler, 2004., prema Crawford, 2010.). Proceduralna pravda odnosi se na subjektivan osjećaj da li smo bili na vrijeme informirani, tretirani s poštovanjem, jednakošću, imali mogućnost slobodno govoriti, da li su nas shvatili ozbiljno, slušali nas i sl. Ako se ona poštuje, ljudi tada zakone i legalne autoritete doživljavaju kao legitimnije i kao one koje treba uvažavati.

Tablica 8. Ishodi i zadaci izvansudske nagodbe sukladno teoriji proceduralne pravde

<b>Teorija</b>	<b>Ishodi</b>	<b>Zadaci izvansudske nagodbe</b>
<b>T. proceduralne pravde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sudionici doživjeli proces pravednim</li> <li>– Sudionici doživjeli sporazum pravednim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sudionici adekvatno informirani o procesu</li> <li>– Proces jasno strukturiran i tako provođen</li> <li>– Sudionici tretirani s poštovanjem</li> <li>– Atmosfera korektnе, prijateljske i uvažavajuće komunikacije između sudionika</li> <li>– Posrednik neutralan, potiče i osnažuje participaciju sudionika</li> <li>– Sudionici imaju dovoljno vremena za donošenje odluka</li> <li>– Sudionici pregovaraju oko sporazuma</li> </ul>

Pregledom navedenih teorija moguće je zaključiti da su nekim dijelovima slične s tim da svaka od njih više naglašava neki od aspekata procesa ili ishoda.

Radi lakšeg razumijevanja teorija u podlozi izvansudske nagodbe koja u idealnim uvjetima dovode do rezultata, odnosno neposrednih i posrednih ishoda o kojima se u kontekstu restorativne pravde kroz literaturu govori, u tablici koja slijedi predstavljen je logički model izvansudske nagodbe temeljen na tijeku, procesu i zadacima te teorijama u podlozi izvansudske nagodbe (Tablica 9.) koji sumira navedeno, sukladno koracima i tijeku izvansudske nagodbe.

Tablica 9. Logički model izvansudske nagodobe temeljen na tijeku, procesu, zadacima i teorijama

TIJEK	CILJ SUSRETA	REZULTAT	TEORIJA
<b>PRVI RAZGOVOR POSREDNIKA S POČINITELJEM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pričanje priče počinitelja</li> <li>Prihvaćanje odgovornosti</li> <li>Dobrovoljnost dalnjeg sudjelovanja</li> <li>Spremnost na susret sa žrtvom i nadoknadu štete</li> <li>Informiranje o dalnjem procesu</li> </ul>	<p>Počinitelj je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ispričao priču</li> <li>preuzeo odgovornost i prihvatio dobrovoljno susresti se sa žrtvom i nadoknadištu</li> <li>razumio i prihvatio daljnje korake izvansudske nagodbe</li> </ul>	T. sprječavanja moralnog povlačenja T. ozdravljajućeg dijaloga T. proceduralne pravde
<b>PRVI RAZGOVOR POSREDNIKA SA ŽRTVOM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pričanje priče žrtve</li> <li>Dobrovoljnost dalnjeg sudjelovanja</li> <li>Informiranje o dalnjem procesu</li> </ul>	<p>Žrtva je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ispričala priču</li> <li>ventilirala emocije</li> <li>pristala dobrovoljno se susresti s počiniteljem</li> <li>razumjela i prihvatiла daljnje korake izvansudske nagodbe</li> </ul>	T. sprječavanja moralnog povlačenja T. ozdravljajućeg dijaloga T. proceduralne pravde
<b>ZAJEDNIČKI RAZGOVOR ŽRTVE I POČINITELJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pojašnjavanje subjektivnih priča događaja i posljedica kaznenog djela</li> <li>Razmjena misli i osjećaja o kaznenom djelu</li> <li>Postavljanje pitanja</li> <li>Povezivanje priča žrtve i počinitelja</li> <li>Zajedničko definiranje problema</li> <li>Isprika</li> <li>Razgovor o nadoknadi štete</li> <li>Postizanje dogovora/sporazuma</li> </ul>	<p>Počinitelj:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sluša priču žrtve</li> <li>suosjeća sa žrtvom i pokazuje empatiju</li> <li>žali zbog počinjenog</li> <li>preuzima odgovornost</li> <li>srami se zbog počinjenog</li> <li>pomiče se iz straha, anksioznosti, srama, bezvrijednosti ka stanju kajanja, empatije za žrtvu</li> <li>razvija osjećaj samopouzdanja da će u budućnosti biti bolji</li> </ul> <p>Žrtva :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sluša priču, stvara sliku događaja</li> <li>razumije motivaciju za počinjenjem djela ili pozadinu kaznenog djela</li> <li>prima ispriku</li> <li>smanjuje se želja za osvetom i kaznom</li> <li>pomiče se iz stanja nesigurnosti, poniženja, ljutnje, mržnje ka stanju prihvaćanja što se dogodilo i (katkad) empatije prema počinitelju</li> </ul> <p>Žrtva i počinitelj:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>razumiju poziciju druge strane</li> <li>korektno komuniciraju i (katkad) iskazuju poštovanje jedan za drugog</li> <li>zajedno traže i dogovaraju način nadoknade štete i potpisuju sporazum</li> <li>promijenili su stavove, sliku o</li> </ul>	T. socijalnog i moralnog razvoja T. ozdravljajućeg dijaloga T. ozdravljajuće pravde T. isprike T. proceduralne pravde

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• drugoj strani</li> <li>• osjećaju olakšanje</li> <li>• zadovoljni postignutim</li> <li>• imaju mogućnost završavanja sukoba</li> <li>• imaju osjećaj da su zadovoljavajuće riješili posljedice kaznenog djela</li> </ul>	
--	--	---	--

Raspravljujući o teorijama restorativne pravde Barton (2000.) zaključuje da učinkovitost svih intervencija (“tradicionalnih” ili restorativnih) u značajnoj mjeri ovisi o tome do kojeg stupnja uspijevaju ostvariti ključne pretpostavke i elemente koji se spominju u upravo opisanim teorijama.

Drugim riječima, intervencija će biti uspješna onda kada uzimajući u obzir problem u podlozi nekog ponašanja, do određenog stupnja uspije i u: osvještavanju posljedica vlastitog ponašanja; poticanju moralno-socijalnog razvoja kako bi na/učili iz iskustva; pomoći u emocionalno i moralno-psihološkom oporavku od traume uzrokovane kaznenim djelom putem interakcije između sudionika i simboličke nadoknade; izražavanju jasne i nedvosmislene osude nedozvoljenog ponašanja uz poštovanje i prihvatanje osobe.

Upravo navedeni čimbenici u kombinaciji s participacijom i osnaživanjem sudionika (žrtava i počinitelja i njihove podrške) sukladno teorijskim postavkama morali bi voditi do pozitivnih ishoda restorativne pravde.

## **4. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA MODELA RESTORATIVNE PRAVDE**

### **4.1. Izazovi istraživanja uspješnosti restorativne pravde**

Pitanje uspješnosti određene intervencije ili sankcije, u ovom slučaju modela ili programa restorativne pravde, složeno je budući da se o pozitivnim ishodima može govoriti na više razina, ovisno o tome što držimo kriterijem uspjeha. Evaluacije programa restorativne pravde različite su ovisno o ciljevima i svrsi, a variraju od deskriptivnih studija procesa do složenijih evaluacijskih nacrta u kojima se koriste eksperimentalna i kontrolna skupina s tim da su ove potonje izuzetno rijetke (što zbog teškoća vezanih uz dostupnost potrebnih informacija za takav nacrt, što zbog tehničko-organizacijskih teškoća, npr. materijalnih i vremenskih ograničenja evaluacije, a da ne spominjeno moguće etičke probleme takvog dizajna kad je u pitanju restorativna pravda). Tako neki autori nastoje obuhvatiti učinke restorativne pravde u svoj njenoj složenosti, kao cjelinu, neki se fokusiraju na određene aspekte (poput sudjelovanja i doživljaje žrtve, uključenost zajednice, rehabilitaciju počinitelja, recidivizam i sl.). Mc Cold (2003., prema Walgrave, 2011.) sumirajući rezultate evaluacijskih istraživanja programa restorativne pravde od 1971. do 2001. g. zaključuje da su istraživanja u ovom području kilometrima široka, ali samo jedan centimetar duboka implicirajući na činjenicu da su provedena brojna istraživanja s vrlo ograničenim spoznajama i novim znanjima, najčešće zbog upitne kvalitete nacrta istraživanja.

U kontekstu restorativne pravde u literaturi je moguće naći neke od izazova vezanih uz pitanja njene evaluacije (Bazemore i Elis, 2007., Hayes, 2007., prema Walgrave, 2011.):

1. Provedba: odnosi se na pitanje dobrovoljnosti za sudjelovanjem i utjecaj dobrovoljnosti na rezultate. Osim toga, provedba je vezana i uz susret žrtve i počinitelja jer se u drugim mjerama radi samo o počiniteljima kaznenih djela.
2. Kvaliteta: postoji cijela paleta programa restorativne pravde i pitanje je koliko su kvalitetni. Kod evaluacije se mora jasno opisati o kojem je programu riječ i sukladno onome što kvalitetni proces restorativne pravde podrazumijeva u svojoj teorijskoj osnovi, procjenjuje se i taj program.
3. Kriteriji za evaluaciju: kod tradicionalnog sustava kriterij za evaluaciju je jasan i definiran kao pad recidivizma. No restorativna pravda primarno cilja na štetu koju treba popraviti, a ne na počinitelja. Drugim riječima, standard uspjeha je stupanj nadoknade štete.

Nadoknada obuhvaća i materijalnu, ali i nematerijalnu nadoknadu pa se postavlja pitanje kako mjeriti emocionalnu, psihološku, odnosnu i socijalnu naknadu?

4. Komparacija: odgovor na važno pitanje u odnosu na što je restorativna pravda uspješnija? Nužno je program komparirati s drugim intervencijama, no tu (uz sve ostale probleme izjednačavanje eksperimentalne i kontrolne skupine) postoje problemi koji s jedne strane proizlaze iz dobrovoljnosti sudjelovanja u programima restorativne pravde, a s druge, što u drugim mjerama ne sudjeluju žrtve i prate se drugačiji kriteriji uspješnosti. Stoga valja biti oprezan kod odabira kontrolne skupine.

Iz navedenog je jasno da su teškoće ili izazovi evaluacije restorativne pravde brojni, a najkompleksniji su, čini se, oni vezani uz kriterije evaluacije. Drugim riječima, odgovor na pitanje što i kako mjeriti u programu restorativne pravde više značan je. Tako primjerice Sherman, Strang i Newbury-Birch (2008.) govore o tri ključne dimenzije restorativne pravde koje su u evaluacijskom smislu značajne. To su proces, sporazum i ishodi. Bonta i dr. (1998.) kažu da se njen uspjeh može mjeriti kroz dolaženje do ciljane populacije, postizanje restorativnih ciljeva („činjenje“ restorativne pravde) i smanjenje recidivizma, iako su „činjenje“ restorativne pravde i njeni ishodi kompleksni pojmovi i prilikom planiranja evaluacije treba ih jasno operacionalizirati.

U kontekstu evaluacije modela restorativne pravde, Bazemore i Schiff (2010.) pišu o četiri evaluacijske faze te neposrednim (eng. *immediate*), posrednim (eng. *intermediate*) i dugoročnim (eng. *long term*) ishodima. Faze evaluacije odnose se na:

1. kvalitetu procesa (poštivanje prava, uzajamno poštivanje dionika, sudjelovanje, osnaživanje...)
2. osjećaje koji se javljaju odmah po završetku procesa (zadovoljstvo sudionika, proceduralna pravda, uzajamna slika žrtve i počinitelja)
3. izvršenje sporazuma/plana nadoknade štete (izvršenje sporazuma, osjećaj nadoknade/popravka štete, počiniteljeva slika o sebi)
4. dugotrajni učinak - recidivizam, emocionalna „restoracija“ žrtve.

U tablici 11. koja slijedi pojednostavljeno je prikazan evaluacijski model istih autora sukladno principima restorativne pravde u odnosu na neposredne i posredne ishode.

Tablica 10. Evaluacijski model restorativne pravde temeljen na njenim principima (Bazemore i Schiff, 2010.)

Princip	Dimenzije	Ishodi	
		Neposredni	Posredni
<b>Nadoknada štete</b>	Dimenzija popravka	-Prihvaćanje odgovornosti počinitelja -Sudjelovanje žrtve i drugih u zajedničkom razgovoru -Sporazum	-Izvršena nadoknada (isprika, materijalna, drugo)
	Građenje odnosa	-Veze između počinitelja, žrtve i drugih sudionika -Ojačavanje postojećih veza -Stvaranje novih veza	-Stvorene veze podrške, pomoći s ljudima/grupama u zajednici -Sustavi podrške za žrtvu, počinitelja, obitelji
<b>Uključivanje svih dionika</b>	Razmjena između počinitelja i žrtve	-Smanjen strah, osjećaj olakšanja, ozdravljenje žrtve, empatija počinitelja za žrtve, žaljenje zbog počinjenog	-Dobrobit počinitelja i žrtve, osjećaj pravednosti, žrtva se pomiče ka ozdravljenju, počinitelj je povećao generalnu razinu empatije
	Neodobravanje s poštovanjem	-Počinitelj je pokazao sram -Grupa dala podršku počinitelju	-Počinitelj se od srama pomiče ka promjeni ponašanja kako bi izbjegao buduće neodobravanje ponašanja -Sudionici zajedno rade na reintegraciji počinitelja
	Uzajamna transformacija	-Žrtva, počinitelj i drugi sudionici imaju zajedničko razumijevanje problema, empatija i razumijevanje motiva, pozicije druge strane	-Vještine naučene u programu postaju temelj za buduće rješavanje konflikata -Miroljubivi odnosi -Povećana empatija vodi smanjenju recidivizma
<b>Transformacija uloge i odgovornosti zajednice i vlade</b>	Promjena profesionalnih uloga	-Posrednici maksimiziraju uključivanje zajednice -Stručnjaci u sustavu podržavaju i povremeno sudjeluju u programima restorativne pravde	-Promjene u profesionalnim ulogama od pružatelja usluga ka facilitatorima za rješavanje problema u zajednici
<b>Izgradnja zajednice</b>	Potvrda normi i razjašnjenje vrijednosti	-Osjećaj olakšanja kod sudionika -Izgradnja odnosa	-Razjašnjanje normi -Dijalog vezan uz zajedničke vrijednosti -Izgradnja socijalne mreže
	Kolektivno vlasništvo	-Maksimizirano korištenje restorativne pravde u svim područjima života	-Izgradnja vještina za rješavanje konflikata i reparaciju
	Izgradnja vještina	-Sudionici izražavaju neodobravanje za kazneno djelo i potvrđuju štetu koja je nanešena zajedničkom suživotu u zajednici -Izgradnja vještina za rješavanja sukoba	-Članovi zajednice i sudionici programa rade s mladima i pružaju im podršku -Sve veći broj građana stječe restorativne vještine

Ova je tablica okvir za evaluaciju koji može poslužiti prilikom planiranja iste. Svaki od navedenih principa (nadoknada štete, uključivanje svih dionika, transformacija uloge i odgovornosti zajednice i izgradnja zajednice) sastoji se od nekoliko dimenzija koje dovode do ishoda na dvije razine - neposrednoj i posrednoj. Dakle, svaki princip restorativne pravde,

ukoliko se prilikom provođenja programa restorativne pravde poštuje, posljedično dovodi do nekoliko ishoda.

Zbog svega navedenog, metodološki rigorozna evaluacijska istraživanja tako složenog pristupa su rjeđe prisutna, a u tekstu koji slijedi bit će prikazana istraživanja restorativne pravde koje je bilo moguće prikupiti.

#### **4.2. Pregled istraživanja modela restorativne pravde**

Tekst koji slijedi donosi rezultate istraživanja medijacije između žrtve i počinitelja i obiteljskih konferencija (te rijede krugova) budući da se radi o dva najčešća modela restorativne pravde koja su, sukladno svojoj raspostranjenosti u svijetu, najviše i istraživana. Brojna su se istraživanja bavila učinkovitošću restorativne pravde (imajući u fokusu različite restorativne ishode i indikatore). Dostupna istraživanja najviše su se bavila recidivizmom počinitelja i zadovoljstvom sudionika, a kvalitativna istraživanja restorativne pravde relativno su rijetka i predstavljaju svojevrsnu novinu u istraživanju procesa i dobitaka. Najrjeđa su istraživanja koja se bave zajednicom u restorativnim programima. Navedena istraživanja ukazuju na brojne prednosti, ali i nedostatke restorativne pravde.

Prikupljena istraživanja u ovom području može se podijeliti na deskriptivna kvantitativna istraživanja, istraživanja koja koriste komparativne skupine (najčešće sudionike koji su sudjelovali u sudskom procesu), meta-analize i sistematične preglede te istraživanja koja koriste kvalitativni pristup.

Učinkovitost restorativnih programa nije jednostavno provjeriti zbog niza faktora koje bi trebalo kontrolirati (posebno moderator varijable poput kvalitete istraživačkog nacrta, vrste komparativne skupine, vrste kaznenog djela, uzorka, dužina praćenja recidivizma). U pregledu koji slijedi vidljivo je da je velik broj istraživanja usmjeren na provjeru restorativnih programa neeksperimentalno, tj. bez kontrolnih skupina ispitanika čiji je cilj prikup podataka uz pomoć indikatora učinkovitosti (poput zadovoljstva sudionika, recidivizma počinitelja) nakon završetka programa temeljem čega se donose zaključci o učinkovitosti pojedinih modela.

Komparacije restorativnih i najčešće - sudskih procesa također su prisutne i pokazuju različitu učinkovitost, a značajni problemi manifestiraju se kod izjednačavanja tretmanske i kontrolne skupine ispitanika u pretestu (prije primjene programa u tretmanskoj skupini) u zavisnoj varijabli (varijablama) i svim drugim varijablama koje bi pored nezavisne varijable

(programa koji se evaluira) moglo utjecati na zavisnu varijablu (radi se o moderator varijablama koje su velik problem u evaluacijskim istraživanjima).

Uz kvazi eksperimentalne i eksperimentalne nacrte i istraživanja, prisutne su i meta-analize koje su vrlo važne u evaluacijskim istraživanjima budući da primjenom statističkih i matematičkih metoda ocjenjuju učinkovitost intervencijskih programa iste namjene. Usporedba programa različite učinkovitosti važna je jer se tako uočavaju osobitosti uspješnih programa. U meta-analizi se koristi statistički parametar veličina efekta. To je razlika tretmanske i kontrolne skupine u dijelovima zajedničke standardne devijacije (Cohenov d) ili koeficijent korelacije kao mjera uspješnosti intervencijskog programa u tretmanskoj skupini. I one su uključene u prikaz.

S ciljem precizinijeg prikaza upravo navedenog, rezultati nekih od istraživanja detaljnije su kronološkim redom prikazani u tekstu koji slijedi, a u odnosu na perspektivu (žrtava ili počinitelja) te fokus, odnosno predmet, temu istraživanja, to jest različite indikatore uspješnosti (primjerice: zadovoljstvo sudionika, doživljaj pravednosti, recidivizam počinitelja, strategije suočavanja žrtava te različite restorativne rezultate i ishode).

## PERSPEKTIVA ŽRTAVA

ZADOVOLJSTVO      SUDJELOVANJEM      I      DOŽIVLJAJ      PRAVEDNOSTI  
RESTORATIVNOG PROCESA

Umbreit (1989.) je proveo intervjuje sa 50 žrtava i 66 maloljetnih počinitelja kaznenih djela provale u Minnesota kako bi stekao uvid u značenje pravednosti medijacije između žrtve i počinitelja koristivši kvantitativnu i kvalitativnu metodologiju. Podaci su pokazali da je sudjelovanje žrtve u kazneno-pravnom procesu glavni element pravednosti. Žrtve koje su bile upućene u program i koje su sudjelovale u medijaciji češće su doživjele proces pravednim (80%) od žrtava kojima je medijacija bila ponuđena, ali su je odbile i tako nastavile s tradicionalnim sudskim procesom (38%). Isti autor (1991.) navodi da je većina žrtava u ovom istraživanju iskazala visoku razinu zadovoljstva sudjelovanjem u programu medijacije.

Bradshaw i Umbreit (1998.) proveli su istraživanje u četiri grada u SAD-u kako bi identificirali čimbenike koji doprinose zadovoljstvu žrtava s medijacijom između žrtve i maloljetnog počinitelja. Podaci su prikupljeni na uzorku od 215 žrtava upućenih u medijaciju (85% slučajeva upućeno je kao oblik diverzije, a 15% sudskom odlukom; 89% slučajeva je bilo imovinskih delikata, a 11% nasilnih) sekundarnom analizom podataka temeljenoj na strukturiranim intervjuiima sa žrtvama nakon medijacije 1992. godine. 90% sudionika izrazilo

je zadovoljstvo postupkom. Rezultati su pokazali da je 42% varijance zadovoljstva s medijacijom objašnjeno stavom prema medijatoru, pravednošću sporazuma i susretom s počiniteljem. Žrtve koje su imale pozitivan stav prema medijatoru, koje su vjerovale da je sporazum bio pravedan i koje su imale snažnu želju (iz kojeg god razloga) da se susretu s počiniteljem, bile su najzadovoljnije medijacijom. Rezultati naglašavaju važnost interpersonalne prirode medijacije, odnosno osobnog susreta i pregovaranja između žrtve i počinitelja te medijatora.

Lins (1998., prema Pelikan, 2010.) je 1996.g. proveo istraživanje u Linzu (Austrija) s maloljetnim počiniteljima i žrtvama. Generalno zadovoljstvo sudionika (i počinitelja i žrtava) medijacije između žrtve i počinitelja bilo je visoko (78% muških i 63% ženskih ispitanika preporučilo bi medijaciju drugima). Generalno zadovoljstvo i počinitelja i žrtava bilo je 83%. U ovom se istraživanju pokazala visoka razina zadovoljstva među žrtvama, posebno u slučajevima obiteljskog nasilja, ali i kod sukoba s drugim članovima obitelji te sukobima na poslu i slično.

Flamansko istraživanje u Belgiji proveo je 1999. Stassart (prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.) koristeći standardizirani intervju sa zatvorenim i otvorenim pitanjima. Uzorak je činilo 29 žrtava, 21 počinitelj, 18 značajnih drugih osoba počinitelja, 3 značajne druge osobe žrtava. Kada je riječ o žrtvama, njih 90% ponovo bi sudjelovalo u programu, a oko polovice sudionika iskazalo je svoje visoko zadovoljstvo sudjelovanjem. Gotovo sve žrtve smatrali su da je medijacija bolje rješenje od suda jer je sud presložen, predugo traje i nije usmjeren ka žrtvama. 46% žrtava smatralo je da ponuda za sudjelovanjem u medijaciji mora postojati puno ranije nego što je u stvarnosti (odmah nakon počinjenog djela).

Dva kompleksna istraživanja provedena su u Australiji. Jedno od njih je „The RISE“ projekt proveden u Canberri. Počinitelji su u periodu od 1995. do 2000. slučajnim odabirom upućeni na obiteljsku konferenciju ili sud (Strang i dr., 1999.). Drugi je „SAJJ“ projekt u kojem su istraživači promatrali 89 obiteljskih konferencijskih proveli strukturirane intervjue s maloljetnim počiniteljima i žrtvama (nakon konferencije i nakon proteka vremena od godine dana), policijskim službenicima i koordinatorima konferencije u tri grada. Rezultati ova dva istraživanja pokazali su da su sudionici obiteljsku konferenciju doživjeli kao pravednu te da su zadovoljni njenim ishodima (sporazumima), ali i cjelokupnim načinom na koji je njihov slučaj vođen (Daly, 2003.; Strang i dr., 1999.).

„The RISE“ projekt također se bavio istraživanjem zadovoljstva žrtava kaznenih djela. Istraživanje je uključivalo nasilne počinitelje mlađe od 30 godina, maloljetnike koji su počinili djelo krađe u dućanu, imovinski delikt protiv privatne osobe i maloljetne i punoljetne

počinitelje koji su počinili prekršaj vozeći u pijanom stanju. Od ukupno 260 žrtava u istraživanju je pristalo sudjelovati 89% (116 u eksperimentalnoj skupini i 116 u sudsakom procesu) (Gal i Moyal, 2011., prema Weatherburn i Macadam, 2013.). Autori zaključuju da su žrtve u eksperimentalnoj skupini značajno zadovoljnije od žrtava koje su prošle sudsakim procesom tim da je razlika u razini zadovoljstva kod konferencijske i sudske grupe bila mnogo izraženija za odrasle nego maloljetne žrtve. Žrtve čiji su počinitelji maloljetni i koje su sudjelovale u konferenciji bile su manje (ali ne značajno) zadovoljne od žrtava čiji je slučaj riješen na sudu.

U meta analizi medijacije i obiteljskih konferencija Latimer, Dowden i Muise (2001.) otkrili su da je u 12 od 13 programa zadovoljstvo sudionika visoko. U tim programima, žrtve su zadovoljnije od onih u tradicionalnim pristupima. Stope zadovoljstva nešto su bile više u medijaciji nego konferencijama. Nadalje, u nekim istraživanjima pokazalo se da bi samo 25% žrtava iz kontrolne skupine preporučilo program drugima, a gotovo sve iz eksperimentalne (McGarrel i dr., 2001., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.)

Zadovoljstvo žrtava koje su sudjelovale u krugovima, bilo je visoko u istraživanju Matthews i Larkina (1999., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.), a svi sudionici (30 počinitelja i 30 žrtava) bi preporučili krugove drugima.

U meta-analizi 40 istraživanja medijacija između žrtve i počinitelja i obiteljskih konferencija Williams-Hayesa (2002.) navedeno je da su žrtve češće nego one iz komparativnih skupina bile zadovoljne procesom. Međutim, sudionici medijacije nisu zadovoljniji ishodima od komparativne skupine.

Umbreit, Coates, i Vos su 2002. godine objavili pregled 63 evaluacijska izvještaja od čega se 46 odnosilo na medijaciju, 13 na obiteljske konferencije i 4 na suđenja u krugu. Jedna od osnovnih tema analize bila je zadovoljstvo sudionika procesom i ishodima. Generalno gledajući, u većini programa medijacije zadovoljstvo sudionika procesom i sporazumom, iz njihove perspektive, konstantno je visoko (80-90%). U studijama koje su koristile kontrolne skupine pokazalo se da su sudionici koji su prošli kroz medijaciju općenito zadovoljniji sustavom od onih koji su prošli tradicionalni sudsakim procesom. Preko 80% sudionika medijacije doživjelo je proces pravednim za obje strane. Autori su utvrdili da je izraženo zadovoljstvo konzistentno visoko i za žrtve i za počinitelje na različitim područjima, u različitim kulturama i neovisno o težini djela. Žrtve zadovoljstvo procesom povezuju s mogućnošću pričanja o deliktu i o posljedicama djela na njih i njihov život.

McCold (2003., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) je usporedio zadovoljstvo žrtava na uzorku od 148 žrtava nasumično upućenih u medijaciju između žrtve i počinitelja ili

na sud. Dvije trećine nasilnih delikata i polovica imovinskih koji su bili upućeni u medijaciju, završili su na koncu u sudskom procesu (bilo zbog nesudjelovanja žrtve ili počinitelja) pa je ta grupa ispitanika odvojena u posebnu tijekom analize (nazvanu Odbijeno). Žrtve koje su sudjelovale u medijaciji (96% zadovoljno) bile su zadovoljnije od žrtava na sudu (79%) ili u skupini Odbijeno (73%). Isto tako, one su doživjele proces pravednijim (96% naspram 79% i 81%).

Na području Novog Zelanda provedeno je još nekoliko studija na temu zadovoljstva žrtava procesom koje nisu koristile komparativne skupine. Pod tim su se vidom Maxwell i dr. (2004., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) bavili zadovoljstvom žrtava odmah nakon obiteljske konferencije. Većina ispitanika iskazala je zadovoljstvo pa je tako, primjerice, 87% bilo zadovoljno količinom primljenih informacija prije samog sudjelovanja u njoj, 90% imalo je osjećaj da su bili tretirani s poštovanjem, a 71% navelo je da su im potrebe bile zadovoljene.

Paulin, Kingi i Lash (2005.) su temeljem razgovora s 21 žrtvom (55% odaziva) u periodu od jednog do 12 mjeseci nakon konferencije uočili njihovo visoko zadovoljstvo, polovica je bila „vrlo zadovoljna“ sa sporazumom, a 19 ih je proces ocijenilo ocjenom od 5 do 7 (na skali procjene zadovoljstva od 0-7).

U drugom istraživanju, također na Novom Zelandu, Paulin i dr. (2005.) na uzorku od 19 žrtava također dolaze do sličnih rezultata (17 žrtava zadovoljno je s ishodom konferencije, 18 iskazalo opće zadovoljstvo sudjelovanjem, a polovica je bila vrlo zadovoljna sa susretom).

Beven i dr. (2005., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) komparirali su uzorak 36 žrtava odraslih počinitelja koje su sudjelovale na obiteljskoj konferenciji u Perthu (Australija) s kontrolnom skupinom od 47 žrtava koje su sudjelovale u sudskom procesu i rezultati su pokazali da je eksperimentalna skupina bila značajno zadovoljnija ishodom od kontrolne, međutim Weatherburn i Macadam (2013.) navode niz metodoloških propusta koji nisu elaborirani u tom radu (primjerice - jesu li skupine izjednačene po vrsti kaznenih djela, radi li se o reprezentativnim uzorcima). Međutim, to je istraživanje pokazalo da zadovoljstvo žrtve nije povezano sa zadovoljstvom ishodom procesa (je li ishod popustljiviji ili stroži/teži za počinitelja) (Beven i dr., 2011., prema Joudo Larsen, 2014.).

Triggs (2005.) je usporedio razinu zadovoljstva žrtava u dvije točke i četiri uzorka: odmah nakon obiteljske konferencije (N=181) ili (u kontrolnoj skupini) nakon osude (N=167) i 12 mjeseci nakon konferencije (N=154), odnosno osude (N=90). U prvoj točki, 88% žrtava koje su sudjelovale u konferenciji bile su zadovoljne, s tim da ih je 87% bilo zadovoljno dogovorenim sporazumom, dok je samo 65% žrtava iz sudskog procesa bilo zadovoljno

sankcijom za počinitelja od strane suda. Zadovoljstvo i s konferencijom i sudskim postupkom opada tokom vremena, ali i dalje ostaje više kada je riječ o konferencijama nego sudu s tim da je pad zadovoljstva žrtava koje su sudjelovale u konferenciji, logično, veći onda kada sporazum nije izvršen.

Wemers i Cyr (2005.) proveli su istraživanje u Kanadi koristeći 59 intervjua nakon medijacije sa žrtvama koje su sudjelovale u tom procesu od 1998. do 2002. g.. Njihov stav prema medijaciji generalno je bio vrlo pozitivan.

Kada je riječ o zadovoljstvu sudionika u medijaciji, Umbreit, Coates i Vos (2006.) navode kako je većina analiziranih istraživanja pokazala je da su sudionici zadovoljni sudjelovanjem i ishodima, te je zadovoljstvo konstantno visoko i za počinitelje i za žrtve kroz različita istraživanja, kulture i težinu djela. U istraživanjima s komparativnim grupama, sudionici medijacije bili su zadovoljniji od sudionika koji su sudjelovali u tradicionalnom sudskom procesu (Davis, 1980., Umbreit i Coates, 1992., Umbreit, 1995., prema Umbreit, Coates i Vos, 2006.). I u obiteljskim konferencijama zadovoljstvo sudionika visoko je (od 73% do 100%) (Daly, 2001.; McGarrel i dr., 2000., McCold i Wachtel, 1998., Fercello i Umbreit, 1998., Ierley i Ivkor, 2003., prema Umbreit, Coates i Vos, 2006.; Hayes i Daly, 2004.)

Shapland i dr. (2007.) bavili su se zadovoljstvom žrtava u tri restorativna programa imena „JRC“, „REMEDI“ i „CONNECT“ u Ujedinjenom Kraljevstvu, s tim da dva potonja imaju male uzorke. Radilo se o uzorcima maloljetnih i punoljetnih počinitelja mahom imovinskih i nasilnih delikata. „JRC“ je pak, reprezentativno istraživanje (ES=216, KS=166), u kojem se 8-10 mjeseci nakon restorativnog programa ili suda kontaktiralo žrtve i pitalo o zadovoljstvu. Pokazalo se da je 71% žrtava iz restorativnog programa i samo 59% iz kontrolne skupine bilo vrlo i poprilično zadovoljno. Uz to, 73% ispitanika eksperimentalne i 61% kontrolne skupine reklo je da su proces doživjeli pravednim. Kada je riječ o zadovoljstvu, 72% žrtava u restorativnom programu i 60% u kontrolnoj skupini bilo je zadovoljno, a značajno više žrtava u eksperimentalnoj nego u kontrolnoj skupini izjavilo je da se od postupka u kojem su sudjelovale osjećaju sigurnije. (Shapland i dr., 2011, prema Strang i dr., 2013.). U odnosu na doživljaj pravednosti procesa, 73% žrtava u restorativnim programima i 61% u kontrolnoj skupini doživjelo ga je pravednim, 34% (i 28% u kontrolnoj) je promijenilo doživljaj kaznenopravnog sustava na bolje (Strang i dr., 2013.).

U telefonskom istraživanju tijekom 2009. i 2010.g. (Novi Zeland) 418 žrtava pozvano je sudjelovati u istraživanju od čega se odazvalo 59%. Period praćenja varirao je od 8 do 17 mjeseci. Rezultati su pokazali da je 82% žrtava bilo zadovoljno ili vrlo zadovoljno

konferencijom, a 80% bi preporučilo program drugima u sličnoj situaciji. Faktori najjače povezani s ukupnim zadovoljstvom su: doživljaj da su žrtvine brige i pitanja shvaćena ozbiljno tijekom konferencije, percepcija da je facilitator bio pravedan prema svima na konferenciji, ispunjenje sporazuma i „follow-up“ kontakt žrtve i facilitatora nakon konferencije (Ministry of Justice New Zealand, 2011., prema Weatherburn i Macadam, 2013.).

Weatherburn i Macadam (2013.) u svom su istraživanju analizirali 15 studija koje su, sukladno metodološkoj kvaliteti, podijelili u tri skupine (od najstrožih do manje strožih kriterija). Analizirajući prvu skupinu metodološki najkvalitetnijih istraživanja (Lynn, 2011., Bergseth i Bouffard, 2007., Bergseth i Bouffard, 2012., prema Weatherburn i Macadam, 2013.), autori zaključuju da su žrtve koje sudjeluju u procesima restorativne pravde generalno zadovoljnije svojim iskustvom od onih na sudu, no nije jasno jesu li zadovoljnije od žrtava u sličnim slučajevima koji su upućeni na sud (pitanje izjednačavanja eksperimentalne i kontrolne skupine).

Strang i dr. (2013.) objavili su sistematici pregleđ istraživanja. U analizu su uključili ukupno 10 istraživanja objavljenih na engleskom jeziku (uglavnom obiteljskih konferencija) nakon 1994. g. iz Australije, U.K. i S.A.D.-a s ukupnim brojem od 1879 počinitelja i 734 žrtve, a koja su imala kontrolnu skupinu (ispitanici su slučajnim odabirom pripali u ES ili KS). Utvrđili su da je zadovoljstvo žrtava s načinom na koji je vođen njihov slučaj u restorativnim procesima evidentno više nego kod žrtava u sudskom procesu.

## MOTIVACIJA ŽRTAVA ZA SUDJELOVANJE U RESTORATIVNIM PROGRAMIMA

Istraživanja vezana uz motivaciju oštećenika za sudjelovanje u restorativnim programima donose rezultate vezane uz postotak žrtava koje pristaju sudjelovati u procesu, ali i pojašnjenje očekivanja i razloga sudjelovanja žrtava u takvim procesima.

U skladu s navedenim, Gehm (1990., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) je u istraživanju na 555 slučajeva pogodnih za medijaciju ustanovio da je 47% žrtva pristalo sudjelovati u medijaciji, a češće su pristajale ako je počinitelj bio bjelac (kao i one), ako se radilo o prekršajima i ako je žrtva pravna osoba.

Kerner i dr. (2005., prema Lenz, Wietekamp i Kerner, 2010.) donose osnovne pokazatelje kretanja medijacije između žrtve i počinitelja (i za odrasle i za maloljetnike) u Njemačkoj. U razdoblju od 2003. do 2005.g. prosječno je oko 70% žrtava pristalo sudjelovati u medijaciji.

U odnosu na razloge sudjelovanja žrtava, Umbreit (1989.) u svom istraživanju navodi sljedeće: dati do znanja počinitelju kako je djelo utjecalo na njih, ali i imati neposrednu mogućnost u oblikovanju „sankcije“ za počinitelja.

Wemmers (2002.) je analizirao 25 evaluacijskih studija koje su se bavile perspektivom žrtve. Autor navodi da su neke žrtve imale osjećaj pritiska na sudjelovanje u procesu, dok pojedine izvještavaju o osjećaju uzrujanosti već prilikom samog (početnog) poziva na sudjelovanje koji im je izazvao strah, ljutnju i osjećaje marginalizacije. Naime, poziv na sudjelovanje doživjele su kao uvredu jer su smatrale da se njihov slučaj nije doživio dovoljno ozbiljno od strane pravosudnog sustava.

Wemmers i Cyr (2005.) proveli su istraživanje u Kanadi na temelju 59 intervjua nakon medijacije sa žrtvama koje su sudjelovale u tom procesu od 1998. do 2002. g. Rezultati su pokazali da su neke žrtve osjećale strah na početku medijacije, no strah nije utjecao na njihovu odluku o sudjelovanju.

Umbreit, Vos i Coates (2006.) u svom su članku dali prošireni pregled istraživanja i to u odnosu na stope sudjelovanja, motivaciju za sudjelovanje, zadovoljstvo, doživljaj pravednosti, nadoknadu štete, recidivizam u programima restorativne pravde u 85 istraživanja (53 medijacija, 22 obiteljske konferencije, 5 krugova, dva druga programa restorativne pravde i tri meta-analize). Postotak sudjelovanja počinitelja i žrtve u medijaciji varira u većini pregledanih studija od 40% do 60%. U nekoliko istraživanja pokazalo se da je motivacija žrtve vođena očekivanjem nadoknade štete, željom da doživi počiniteljevo preuzimanje odgovornosti, motivacijom dobivanja odgovora na pitanja, dijeljenja boli s počiniteljem, izbjegavanja sudskog procesa, pomoći počinitelju u promjeni ponašanja ili željom za adekvatnom sankcijom počinitelja.

Coates, Burns i Umbreit (2004., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) u svom su istraživanju rangirali žrtvine razloge kako slijedi: pomoći počinitelju, čuti zašto je počinio djelo, ispričati počinitelju utjecaj djela na njen život, steći sigurnost da počinitelj neće recidivirati.

Nadalje, utvrđeno je da iako žrtve izvještavaju da im je nadoknada štete važna kao motivacijski čimbenik za sudjelovanje u medijaciji, ipak najviše cijene to što su dobine priliku razgovarati s počiniteljem (Umbreit i Coates, 1992.; Coates i Gehm, 1985., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.).

Žrtve koje su odbile sudjelovanje u medijaciji, navode razloge poput: djelo je pretrivijalno da bi gubile vrijeme na sudjelovanje, strah od susreta s počiniteljem, želja za

težim sankcioniranjem počinitelja (Coates i Gehm, 1985., Umbreit, 1995., Niemeyer i Shichor, 1996., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.).

Wyrick i Costanzo (1999., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) zabilježili su da u slučaju dužeg vremenskog razdoblja koje prođe od djela do ponude za medijaciju, manja je verovatnost da će žrtve imovinskih delikata pristati na sudjelovanje, a veća vjerojatnost da će pristati žrtve nasilnih kaznenih.

Kod medijacije za ozbiljne nasilne delikte, žrtve navode da su željele dobiti i čuti nove informacije, pokazati počinitelju posljedice njegovog djela te imati priliku za nekim oblikom humanog kontakta s počiniteljem (Umbreit, Vos, Coates i Brown, 2003., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.).

Choi, Green i Kapp (2010.) proveli su eksplorativnu studiju slučaja u SAD-u na uzorku tipičnih (prekršaja) i kritičnih slučajeva (nasilni delikt i/ili neobično visoke nadoknade) medijacije između žrtve i počinitelja (sudionici su bili 8 maloljetnih počinitelja, 8 roditelja, 8 odraslih žrtvi, 10 medijatora i troje volontera na programu). Istraživanje je provedeno tehnikom polustrukturiranog intervjeta i opažanjem. Žrtve su, kada je riječ o motivaciji za sudjelovanje u medijaciji govorile o: želji da dobiju odgovore na pitanja poput *Zašto ja?*, *Zbog čega je počinjeno kazneno djelo?*; primanju iskrene isprike i nadoknadi štete; dijeljenju svojih viktimizirajućih iskustava s počiniteljem i pomoći počinitelju da postane bolja osoba.

Bindel-Kögel i dr. (2013.) primjenom kvalitativnog pristupa o motivaciji žrtava nasilnih delikata koje su sudjelovale u medijaciji zaključuju sljedeće: U kontekstu motivacije, autori govore o pragmatičnoj u kojoj se naglašavaju prednosti medijacije na činjeničnoj, pragmatičnoj razini. To je mogućnost materijalne nadoknade štete i smirivanje konflikt-a na jednostavan način. Nadalje, identificirali su motivaciju povezanu s djelom i počiniteljem poput želje za rješavanjem konflikt-a koji je doveo do kaznenog djela što je posebno važno za one koji su imali socijalni kontakt s osumnjičenikom. Želja za susretom s počiniteljem vezana je uz očekivanje da se nadiže strah.

Altruistični razlozi sudjelovanja vezani su uz budući razvoj počinitelja pri čemu žrtva želi pomoći, dati priliku ili barem - ne stajati na životnom putu počinitelja. U pozadini ove motivacije često je potreba za samozaštitom žrtve.

Nadalje, istraživanje je ukazalo i na motivaciju vezanu uz potrebu za ponovnom uspostavom normi. Cilj žrtve je da počinitelj shvati da je prešao granice. Uhićenje je doživljeno kao signal i žrtva to želi naglasiti tijekom susreta te ima potrebu biti prepoznata

kao žrtva. Uz to, žrtva ima potrebu kažnjavanja počinitelja, ali obično nije orijentirana na „legalno“ kažnjavanje.

Nadalje, neke žrtve sudjeluju radi rezignacije ili pesimizma. Radi se o onima koji sudjeluju zbog uvjerenja da bi njihovo odbijanje sudjelovanja rezultiralo „ukidanjem“ postupka pa počinitelj ne bi imao nikakve posljedice.

Osim toga, neke sudjeluju jer su prisiljene od okoline (roditelja) i autori tada govore o ekstrinzičnoj motivaciji.

## DOŽIVLJAJ ZAJEDNIČKOG SUSRETA S POČINITELJEM

Umbreit (1992.) je utvrdio da je nekolicina žrtava govorila o anksioznosti i tenzijama prije zajedničkog sastanka s počiniteljima u procesu medijacije.

Flamansko istraživanje u Belgiji proveo je 1999. Stassart (prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.) Kada je riječ o izravnom susretu žrtve i počinitelja, oko 20% žrtava na početku se bojalo same ideje susreta s drugom stranom, no na kraju su gotovo svi bili zadovoljni što se taj susret i dogodio.

Atweger i Hitzl (2001., prema Pelikan 2010.) u svom radu debatiraju i otvaraju pitanje sigurnosti žrtava koje su sudjelovale u medijaciji tijekom 2000. i 2001. u Innsbrucku kao i pitanje uloge posrednika u procesu budući da su utvrdili da je 7% žrtava osjećalo strah i anksioznost tijekom procesa.

Czarnecka-Dzialuk i Wojcik (2001., prema Czarnecka-Dzialuk, 2010.) navode podatke vezane uz medijaciju između žrtve i maloljetnih počinitelja u Poljskoj za period od od 1997. do 1999. g. na uzorku od 174 maloljetnika temeljem upitnika popunjениh od medijatora i sudionika (žrtve i počinitelje). Medijatori su ispunjavajući upitnike naveli da je većina sudionika pokazivala emocije tijekom procesa i to kada je riječ o žrtvama: 25% anksioznost, 10% strah od počinitelja, 13.5% duboko žaljenje radi učinjene štete. Intenzitet emocija se smanjivao kako se proces bližio kraju. Posrednici navode da je kod 49% žrtava uočena hostilnost i agresivnost prema drugoj strani, a pokušaj dominiranja tijekom zajedničkog susreta kod 19% žrtava.

## DOŽIVLJAJ POSREDNIKA

U istraživanju Linsa (1998., prema Pelikan, 2010.) veliki postotak ispitanika smatra da je najveći utjecaj na ishod medijacije imao medijator (a ne sudionici), a čak 16% počinitelja i žrtava se složilo s tvrdnjom da nisu imali priliku doprinijeti ishodu nagodbe.

Stassart (1999., prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.) navodi kako su gotovo svi sudionici (i žrtve, ali i počinitelji) zadovoljni posrednikom, a većina je imala osjećaj da im se pristupalo s poštovanjem i da su mogli slobodno govoriti tijekom procesa.

Choi, Green i Kapp (2010.) utvrdili su da kada je riječ o pripremi za susret, žrtve smatraju da je priprema vrlo kratka i s puno informacija i da im uglavnom nije bila od pomoći. Kada je riječ o posrednicima, sudionici su kao ključne vještine i ulogu medijatora naveli: olakšavanje komunikacije među sudionicima, držanje stvari pod kontrolom, neutralnost, pokazivanje poštovanja, stvaranje okruženja koje je osjetljivo na potrebe žrtve, suradnja s drugim posrednicima. No, smatraju da su posrednici sami postavljali granice dijaloga i nisu bili osjetlјivi na potrebe žrtava. Nadalje, navode da su bili preblagi prema počiniteljima kao i da nisu sudionicima dali dovoljno vremena. Uz to, nisu bili neutralni i nisu dobro surađivali s drugim posrednicima.

#### OSJEĆAJ SIGURNOSTI ŽRTVE I DOŽIVLJAJA RECIDIVIZMA POČINITELJA

Nadalje, u spomenutim istraživanjima RISE i SAJJ kada je riječ o osjećaju sigurnosti i strahu od ponovne viktimizacije, 18% žrtava u sudskom procesu u Canberri smatra da će njihov počinitelj ponovo počiniti kazneno djelo na njihovu štetu u usporedbi s 5% žrtava iz restorativnog programa. Kada je riječ o imovinskim deliktima, žrtve u sudskom procesu tri puta više (21%) nego žrtve u restorativnom (7%) vjeruju da će počinitelj ponoviti kazneno djelo na njihovu štetu, a kod nasilnih delikata - one u sudskom procesu pet puta više (11% naspram 2%). U tom istom istraživanju, značajno viši postotak žrtava koje su sudjelovale u sudskom postupku vjerovalo je da će počinitelj ponoviti kazneno djelo na štetu druge žrtve (55% naspram 35%) (Strang i dr., 2013.).

Međutim, nešto manje od 70% žrtava smatralo je da su imale utjecaj na počinitelja. Preuzimanje odgovornosti od strane počinitelja za učinjeno kao i utjecaj programa na smanjenje recidivizma, žrtve su procjenjivale važnim (Stassart, prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.)

Meta-analiza 40 istraživanja medijacija između žrtve i počinitelja i obiteljskih konferencija Williams-Hayesa (2002) pokazala je da žrtve u restorativnom procesu izvještavaju o manjem strahu od reviktimizacije od žrtava u komparativnim skupinama

Choi, Green i Kapp (2010.) temeljem rezultata zaključuju da je emocionalni utjecaj djela na žrtvu veći što je kazneno djelo teže.

## STRATEGIJE SUOČAVANJA ŽRTVE

Već spomenuto istraživanje Bindel-Kögel i dr. (2013.) primjenom kvalitativnog pristupa donosi rezultate vezane uz to koliko medijacija kao oblik izvansudskog postupka utječe na strategije suočavanja žrtve. Većinom se radilo o umjereni teškim i teškim nasilnim deliktima te razbojništvu (katkad naloženi od državnog odvjetnika, katkad od strane suda). Istraživanje je provedeno na uzorku 41 slučaja u Njemačkoj i Austriji temeljem 91 provedenog intervjeta od čega su 43 intervjeta sa žrtvama. Više od polovice žrtava poznavalo je počinitelja od ranije. Intervjeti sa žrtvama su provedeni: nakon medijacije, retrospektivno, u određenom periodu nakon medijacije. Provedeni su i intervjeti s medijatorima kroz analizu slučajeva, te s medijatorima bez reflektiranja na specifičan slučaj.

Prvi fokus istraživanja temeljen je na rezultatima koji su ukazali na mogućnost kategorizacije slučajeva s tim da svaki od njih implicira specifične strategije suočavanja, očekivanja i motivaciju žrtve u odnosu na medijaciju između žrtve i počinitelja. Drugi fokus je na okruženju i pristupima medijatora u različitim fazama postupka, a u odnosu na motivaciju i kategoriju slučaja. Istraživači su krenuli od teorijskih pretpostavki da viktimizacija sadrži iskustva koja imaju utjecaj na strategije suočavanja pri čemu je iskustvo sudjelovanja u procesu medijacije iskustvo koje može podržati funkcionalne strategije suočavanja.

Autori zaključuju da je tip situacije/kategoriju djela moguće pretpostaviti iz kaznene prijave i opisa slučaja od strane državnog odvjetnika čime je moguće naslutiti žrtvina očekivanja od strane medijatora koja postaju jasnija posebice tijekom individualnog razgovora. Ovisno o scenariju kaznenog djela i prvim reakcijama žrtve tijekom individualnog razgovora, vidljiva je motivacija pojedine žrtve. Ona može biti pragmatična, vezana uz djelo i orijentirana na počinitelja, altruistična, povezana uz potrebu za uspostavu normi ili temeljena u rezignaciji i/ili pesimizmu.

Kao što će kasnije biti detaljno pojašnjeno, evidentno je da žrtve provociranih djela imaju tendenciju odlučivanja u korist procesa medijacije prilično brzo i pragmatično, često i prije nego se individualni razgovor dogodio. Žrtve drugih tipova delikata imaju tendenciju ambivalentnog reagiranja i s oklijevanjem pa ih posrednik tijekom individualnog razgovora informiranjem i pružanjem podrške motivira za sudjelovanje. Pod tim vidom, pokazalo se da posrednici često vjeruju da, kako bi se riješile strahova, žrtve žele vidjeti počinitelja, upoznati ga i razumijeti. Tako medijatori izvještavaju o tome da je vraćanje osjećaja sigurnosti prioritetni motiv sudjelovanja žrtava, kao i ponovna uspostava socijalnog mira, ali i

unutranjeg mira i pomirenja (posebno ako postoji vjerovatnost svakodnevnog susretanja počinitelja). Sukladno izjavama medijatora, rijetko susreću žrtve koje imaju potrebu kazniti počinitelja ili one koje nisu spremne oprostiti. Većina žrtava, iz posredničke perspektive, želi „izventilirati“ osjećaj ljutnje. Navode kako neke žrtve žele utjecati na počinitelja i njegov razvoj. Međutim, ovi uvidi medijatora ne poklapaju se uvijek s motivacijom žrtava (prema njihovim izjavama). Često, pitanje shvaćanja razloga počinjenja djela - poput zašto su baš oni žrtva, ima tek malu ulogu kod intervjuiranih žrtava i samo u odnosu na pitanje kako da se bolje zaštite u budućnosti. Potreba da počinitelj bude kažnjen češće je motiv žrtava nego što to posrednici primjećuju.

Žrtve provociranih djela obično su svjesne svoje uloge u konfliktu i upravo je to često njihova motivacija za sudjelovanje u medijaciji. One tendiraju pragmatičnim rješenjima poput brze nadoknade. Ako počinitelj i žrtva dijele isti socijalni prostor, zainteresirani su pronaći način za normalan suživot jedno s drugim u budućnosti. Zato za njih mogućnost susreta bez osjećaja ljutnje ili osvete donosi veliko olakšanje. U ovim slučajevima, nema smisla da medijatori kreću od svog doživljaja i prepostavke motivacije temeljene na strahovima od počinitelja ili interesu žrtve da upozna počinitelja kao osobu. Fokus mora biti na smirivanju konflikta i uspostavi mira između strana u sukobu.

Nadalje je zaključeno da procesi suočavanja kod žrtava imaju i emocionalnu razinu. Zbog negativnog doživljenog iskustva, žrtve moraju posrednika doživjeti kao osobu od povjerenja kako bi se mogle susresti s počiniteljem uživo. Ako žrtva na kognitivnoj razini shvaća da joj je posrednik podrška i osoba od povjerenja, tada im to na emocionalnoj razini daje osjećaj sigurnosti za zajednički susret. Oštećenik tako shvaća da je sekundarna viktimizacija nemoguća, a moralna podrška prisutna i dostupna. Detaljno informiranje o procesu zajedničkog razgovora, vanjskih uvjeta i postojanje podrške u vidu rođaka ili prijatelja tijekom susreta s počiniteljem, čimbenici su koji su od pomoći u prevladavanju strahova tijekom susreta.

Uz navedeno, uočeni su i negativni učinci individualnog razgovora, posebice kada medijatori previde nerealna ili konfuzna očekivanja žrtava s onima koje oni smatraju evidentima (poput pomirenja) blokirajući tako žrtvina stvarna očekivanja. Nadalje, postoji rizik da oštećenik sudjeluje jer vjeruje da nema druge opcije ili pak radi straha od suda. U takvim slučajevima važno je dopustiti žrtvama da same donešu odluku, dati im vremena da razmisle i samostalno odluče. Općenito gledajući, ovo se uglavnom poštivalo kod sudionika istraživanja. Naime, i same žrtve rekле su da su bez pritisaka donijele odluku.

Posrednici govore o određenim čimbenicima koji komplikiraju zajednički susret. To su: velika razlika u godinama ili obrazovnom statusu žrtve i počinitelja. U tim slučajevima, medijator ima ulogu „prevoditelja“ kako bi komunikacija tekla nesmetano. Osim toga, u nekim se slučajevima događa da žrtva postaje dominantna tijekom zajedničkog razgovora što se ne smije dogoditi (primjerice kada žrtva „istrese“ sve u lice počinitelju smatrajući da je to njeno pravo). U takvim je slučajevima posrednicima teško ostati neutralan. Međutim, žrtve koje nastoje održati lekciju počinitelju tijekom zajedničkog susreta, često su doživljene pozitivno od strane medijatora. Radi se o strategiji orijentiranoj na počinitelja i ona je loša kada je riječ o adekvatnim strategijama suočavanja žrtve. Iako žrtva prelazi iz uloge viktmizirane osobe u „jaču“ i onu koja je u pravu, one na psihološkoj razini od toga jako malo profitiraju.

Temeljem različitih situacija delikta, postoje tipični obrasci interakcije između žrtve i počinitelja kao i adekvatne forme ponašanja posrednika.

Tijekom sastanka, neki počinitelji banaliziraju, sumnjaju i preispituju posljedice djela. U tim situacijama medijatori trebaju podržati žrtvu.

U odnosu na komunikaciju tijekom zajedničkog razgovora, zaključeno je da ako počinitelj nema sposobnosti ili volje doprinijeti razgovoru, žrtve će teško napredovati prema funkcionalnim strategijama suočavanja. Naime, tako počinitelj i dalje ostaje nepredvidiv. Stoga nije moguća niti normalizacija njihovog odnosa, niti je žrtva zapravo shvatila situaciju kaznenog djela i raspravila ju. Neki medijatori tada to pokušavaju riješiti tako da postaju sami aktivni, što ne pomaže žrtvama.

Ako žrtva postaje obrambena tijekom susreta ili počinitelj vrši pritisak na žrtvu, to također ne doprinosi razvijanju funkcionalnih strategija suočavanja. Ako se to dogodi, susret treba prekinuti i odvojeno s obje strane razgovarati ima li smisla nastaviti s procesom. Rizik negativnog utjecaja procesa na žrtvu izrazito je visok ako počinitelj nije dovoljno pripremljen na preuzimanje odgovornosti za djelo. Čak i ako tada žrtva inzistira na procesu i pod tim uvjetima, medijator treba odustati od zajedničkog susreta.

Ako počinitelj preuzeme odgovornost i ispriča se, žrtva se osjeća prepoznato kao „legalni subjekt“ i osjeća da je nepravda koja joj je nanesena priznata. Žrtve pozitivno procjenjuju mogućnost da su pitane prihvaćaju li ispriku ili ne. To im pomaže u vraćanju dostojanstva. Isprika je važna, a materijalna nadoknada ju podupire i to čini žrtve zadovoljnima. Upravo to što mogu vidjeti i razgovarati s počiniteljem, smanjuje osjećaj straha i nesigurnosti, počinitelj postaje predvidljiviji, normalizira se odnos i uspostavlja se socijalni mir. Nadilaženje strahova, omogućava redefiniranje strategija suočavanja kao rezultat

medijacije. Više nije potrebno izbjegavati određene situacije, javlja se unutarnji mir i žrtve mogu „staviti slučaj iza sebe“. Nadalje, žrtve kažu da su nakon primanja finansijske kompenzacije mogle nastaviti normalno sa životom. Važno im je da se plaćanje dogodi brzo nakon sporazuma. Stoga je važan i Fond za žrtve kako bi počinitelj odmah mogao izvršiti isplatu. To je važno iz perspektive podrške žrtvama. Iz perspektive žrtve, primanje nadoknade znači da je nepravda koja im se dogodila priznata.

Međutim, medijacija koja je imala negativne aspekte može povećati viktimizaciju što također ima dugoročne učinke. Stoga je odgovornost medijatora u procesu nedvojbena.

Istraživanje je pokazalo kako se može poboljšati proces medijacije kao svojevrsni alat podrške žrtvama i njihovim strategijama suočavanja koristeći scenarije djela kao integralni dio koncepta kako bi ih medijatori imali na umu i koristili u svom radu.

Slijedi detaljan opis rezultata u kontekstu kategorija djela, motivacije žrtve i tijeka postupka. Kategorije ili tipovi djela nazvani su: kaznena djela zastupanja ili zaštite drugih, provocirana djela, iznenadni napad i djela bez izravnog kontakta počinitelja i žrtve.

U situacijama kaznenih djela zastupanja i zaštite drugih, žrtva se upliće u konflikt čiji sudionik zapravo nije s ciljem pokušaja smirivanja sukoba zbog čega posljedično nastrada. Njena namjera u konfliktu je utjecati na situaciju i smiriti ju zbog čega su i same iznenadene kada postanu žrtve. Zbog toga su razočarane jer počinitelj ignorira njihove dobre namjere, a situacija za koju su mislile da ju mogu kontrolirati otima se kontroli. Takve žrtve imaju jak osjećaj za pravdu i njihov način razmišljanja temeljen je na normativnim standardima zbog čega im je važno da se naglasi povreda normi. Zbog osjećaja gnjeva prema počinitelju, imaju potrebu kazniti ih. Sukladno želji za kažnjavanjem, s jedne strane sumnjaju u medijacijsku proceduru, a s druge su često rezignirane i u odnosu na kazneni postupak. Materijalna nadoknada štete kojom su obično vođene i očekuju je, doživljena je tek kao minimalna kazna počinitelju („bolje išta nego ništa“). Nadalje, uzrok njihove potrebe za kažnjavanjem počinitelja katkada leži u činjenici što je djelo počinjeno na javnom mjestu (što povećava osjećaj srama žrtve). Uz to, ove žrtve izvještavaju i o konstantom osjećaju straha. Počinitelj je doživljen kao nepredvidljiv zbog čega imaju osjećaj nesigurnosti i tjeskobe. Motivacija za sudjelovanje je i potreba da nadvladaju te strahove.

Tijekom zajedničkog susreta, u ovim slučajevima, počinitelji tipično počinju medijaciju opravdavanjem svog ponašanja kroz naglašavanje da su bili provocirani od treće strane što može smetati pa i razočarati žrtvu koja želi objasniti svoju ulogu u incidentu koji je doživjela. Stoga medijatori moraju podržati žrtvu prilikom razgovora o nepravdi koja im je nanesena, preispitujući rezorniranje osumnjičenika onda kada je potrebno.

Žrtva očekuje i želi doživjeti naglašavanje kršenja normi tijekom zajedničkog susreta pri čemu žele da bude jasno tko je imao koju ulogu i da one budu prepoznate kao žrtve. Kao što je rečeno, žrtva želi kazniti počinitelja dok se istodobno može osjećati nesigurno u odnosu na počiniteljevo buduće ponašanje. Naime, žrtve opisuju strah od počinitelja jer ga doživljavaju nepredvidljivim i te emocije žele riješiti u procesu. Potreba za kažnjavanjem počinitelja orientirana je na počinitelja, odnosno radi se o ekstrinzičnoj motivaciji uz prisutnost motivacije i očekivanja da se prevladaju strahovi što je neposredno vezano uz žrtvine emocije. Na prevladavanje „negativnih“ emocija može se utjecati kroz kogniciju ako se žrtva susretne s počiniteljem te se tijekom individualnog razgovora mora prodiskutirati s oštećenikom što bi mu pomoglo da prevlada strah od počinitelja. Pri tome je važno pojasniti da kažnjavanje počinitelja nije poanta procesa te da medijacija tome ne služi i ne može zadovoljiti tu potrebu žrtve. Važno je preusmjeriti očekivanja oštećenika prema onome što medijacija može pružiti žrtvi.

U kontekstu učinaka, medijatori u ovim slučajevima izvještavaju o smanjenju straha i uspostavi socijalnog mira.

U provođenim djelima konflikt eksalira dok ne izmakne kontroli i tada rezultira viktimizacijom. Takvi scenariji uzrokuju malo viktimizacije, čak i kada su prisutne ozbiljne ozljede, a žrtvine strategije nošenja su gotovo netaknute. Žrtve su obično svjesne vlastite uloge u konfliktu i vođene su pragmatičnom motivacijom. Većina ovih žrtava ne osjećaju snažnu potrebu da se počinitelj kazni, sudjeluju u procesu jer žele nadoknadu štete i normalizaciju odnosa s počiniteljem kako bi se mogle suočavati i susretati s njima u svakodnevnom životu (ako je potrebno).

Za ova djela karakteristično je da se neposredna komunikacija između žrtve i počinitelja tijekom zajedničkog susreta uspostavlja brzo. Stoga se posrednici rano povlače puštajući strane u konfliktu da samostalno razgovaraju pri čemu žrtve povlačenje od strane medijatora doživljavaju pozitivno.

Nadalje, u ovim djelima, osumnjičenik će ubrzo početi spominjati ulogu žrtve u djelu koja je dovela do eskalacije konflikta, a definiranje uloge i zasluge žrtve za počinjenje djela omogućava brzo uspostavljanje zajedničkog temelja definiranja konflikta nakon kratke diskusije. Pri tom posrednik mora voditi računa o naglašavanju razlika između verbalnog i fizičkog napada. Žrtvi u tom dijelu može biti potrebna podrška medijatora posebno ako nije dovoljno prepoznata nepravda koja je oštećeniku nanesena djelom.

U ovim slučajevima, medijatori o učincima govore kroz rješavanje konflikta kao i činjenici da se sudionici mogu nositi i suočavati jedno s drugim u budućnosti bez daljnjih svađa.

Niti u situaciji iznenadnog napada žrtve ne očekuju napad, ali imaju određenu ulogu u kreiranju situacije. Postaju žrtve slučajno jer su na krivom mjestu u krivo vrijeme ili jer imaju neki resurs ili osobinu (npr. boju kože). Radi se o žrtvama spontanog nasilja i žrtvama razbojništva. Svakodnevne aktivnosti doživljavaju opasnima i povezuju ih s osjećajem nesigurnosti. Kako nema ranijeg konflikta s počiniteljem niti ga žrtva zna, ne može razviti strategije suočavanja i reagira spontano. Njihovo iskustvo nesposobnosti reagiranja u opasnoj situaciji, tjera ih na preispitivanje strategija suočavanja koje su do sad koristile te se osjećaju jako nesigurno.

Strahovi kod žrtava u provočiranim djelima vezani su uz počinitelja, a ovdje uz nejasne, neodređene osjećaje anksioznosti. Srdžba prema počinitelju dominantan je osjećaj što je često popraćeno željom za kažnjavanjem počinitelja. Svi oni koji se mogu klasificirati kao slučajne žrtve zainteresirani su za materijalnu kompenzaciju. Za razliku od žrtava iz prethodnog primjera, ove medijaciju ne doživljavaju kao oblik kazne nego kao oblik nadoknade stvarne materijalne štete i boli koja im je nanesena. Primanje nadoknade štete važno im je jer ju često doživljavaju kao simboličko prepoznavanje njihove patnje koju su prošli zbog počinitelja. Slučajna, nemamjerna priroda ovog tipa situacije može imati i emocionalno olakšavajući učinak na žrtve ako budu sposobne shvatiti da napad nije bio ciljan prema njima osobno.

Motivacija žrtava iznenadnog napada je usko povezna s njihovim specifičnim strahovima od počinitelja, ali i s drugim ankioznostima koje imaju. Često govore o motivaciji kao želji vidjeti počinitelja zato jer ga nisu mogle prepoznati tijekom djela. Činjenica da ne znaju kako on izgleda doprinosi osjećaju nesigurnosti - na koncu, gotovo svaka osoba koju susretu mogla bi biti počinitelj.

Istraživači zaključuju kako je nevjerojatno da posrednici često krivo interpretiraju žrtvine racionalne interesu za tim kako počinitelj izgleda zamjenjujući to s interesom žrtve kakav je počinitelj kao osoba, što nije slučaj. Ono što se na prvi pogled može činiti kao zainteresiranost za počinitelja, može zapravo biti ozbiljan strah od ponovnog viktimiziranja. Stoga je bitno tijekom prvog razgovora naglasiti mogućnosti i ograničenja procesa medijacije. Istina je da procedura može pomoći žrtvama u postizanju osjećaja „zatvaranja slučaja“ ili

prevladavanja strahova, no žrtve i dalje moraju živjeti s iskustvom viktimizacije i naučiti kako se s tim nositi u svakodnevnom životu.

Zajednički razgovor tipično počinje s govorom i aktivnošću medijatora jer obje strane nastoje izbjegći izravni kontakt i distanciraju se. Budući da je jasno tko je odgovoran za djelo, počinitelj se drži rezervirano, zadržavajući se u slabijoj poziciji. No, neki opravdavaju djelo, opravdajući se žrtvama vlastitih okolnosti. Neke žrtve na to reagiraju uzrujavanjem i iritacijom dok neke pokazuju razumijevanje pa i empatiju prema počiniteljima. Međutim, postoji rizik da se previše pažnje pokloni počiniteljevim objašnjenima. Tada medijator diskusiju i fokus mora vratiti na odgovornost počinitelja i žrtvine interese.

U pogledu učinaka u ovim slučajevima, medijatori govore da izravan kontakt omogućuje nadilaženje strahova oštećenika budući da zajednički susret podrazumijeva upoznavanje počinitelja u drugom kontekstu, iz drugog kuta i uspostavu normalnog odnosa s njim. Medijatori kažu da je moguća i uspostava socijalnog mira ako se počinitelj ispriča i nadoknadi štetu žrtvi.

U situacijama djela bez izravnog kontakta tijekom počinjenja žrtva nije imala izravan kontakt s počiniteljem pa zbog toga nema oponenta niti šanse da sukladno tome adaptira svoje reakcije (poput razbojništva). Sve što žrtva zna je da se dogodila šteta nakon incidenta koji je gotov. Stoga su žrtve često nesigurne te u slučajevima kad žrtva ne zna počinitelja, boji ga se jer ga ne može procijeniti kao osobu. U slučajevima kada se znaju, žrtve nisu bile ljute koliko razočarane. Izbjegavale su počinitelja ne zbog straha, već nesigurnosti kako da se nose sa situacijom i u strahu od daljnjih eskalacija koje bi mogle slijediti. Imaju potrebu vidjeti osumnjičenika ili razriješiti pretpostavljeni konflikt. Drugim riječima, žrtve su posebno nesigurne jer tijekom incidenta nisu imale priliku identificirati počinitelja niti se braniti. One razvijaju različite anksioznosti, često nejasne po prirodi. S druge strane vrlo su zainteresirane da se slučaj riješi. Stoga postoji rizik od ne uzimanja u obzir s punom ozbiljnošću strahova žrtava od počinitelja. Tijekom individualnog razgovora posebna se pažnja mora pokloniti nepravdi koja im je nanesena kao i nesigurnosti koju osjećaju. Osnovna motivacija za sudjelovanje u medijaciji je potreba za ponovnom uspostavom granica. Zbog nesigurnosti vezane uz procjenu situacije djela krucijalno je da zajedno s počiniteljem utvrde jasno shvaćanje narušavanja osobnih granica kao posljedicu djela. Uz to, kao motivacijski razlozi prisutna je i potreba vidjeti počinitelja te ga pitati za razloge njegova kaznenog ponašanja. Sukladno tome, ako oštećenik u zajedničkom razgovoru ne pita sam ta pitanja, posrednik mora reagirati i pomoći mu da se izrazi koristeći ciljana pitanja. Ako se žrtva čini manje

sposobnom braniti svoje interese, posrednik je taj koji mora pružati moralnu podršku. U ovom istraživanju većina je intervjuiranih žrtava osjećala podršku posrednika koji su ih osnaživali da govore i izraze se tijekom zajedničkog razgovora.

U ovim djelima posebno je vidljivo da žrtva želi utjecati na počinitelja. To se može uočiti i kod drugih tipova delikata, no ovdje naročito. Tako neke žrtve imaju intenciju educirati počinitelja, utjecati na njega kako se ne bi više tako ponašao u budućnosti. U odnosu na doživljaj sebe, ovo im omogućava napuštanje uloge žrtve i postizanje superiornosti u diskusiji s počiniteljem. S druge strane, prevelik fokus oštećenika na počiniteljev razvoj nije adekvatan način razvijanja funkcionalnih strategija suočavanja jer promjene u njihovom ponašanju nisu i ne mogu biti 100% sigurne. Zato edukacijske mjere nisu dobar način osiguravanja osjećaja zaštite žrtve u budućnosti. Ono što je žrtvama važno je jesu li počinitelja dožvjele kao normalnu osobu čije je ponašanje predvidljivo i kao onog koji ne predstavlja buduću opasnost za njih. Mnogi posrednici edukacijska nastojanja žrtve ocijenjuju pozitivnima, posebno kada je riječ o maloljetnim počiniteljima pa proces učenja i utjecaja na počinitelja doživljavaju kao dio koncepta medijacije. Takve intencije mogu doprinijeti uspostavi socijalnog mira, prema iskazu medijatora.

## DOŽIVLJAJ ISPRIKE, VAŽNOST SIMBOLIČKE NADOKNADE I EMOCIONALNE RESTORACIJE

Shapland i dr. (2008., prema Joudo Larsen, 2014.) proveli su istraživanje u U.K.-u s imovinskim deliktima. Utvrđili su da je 96% žrtava provale u restorativnom procesu primilo ispriku, a samo 7% u sudskom. U slučaju kaznenih djela razbojništva, sve žrtve u restorativnom postupku dobile su ispriku, a samo 14% sudskih. Nadalje, 79% žrtava provale ispriku je ocijenilo iskrenom u usporedbi s 10% sudskih žrtava; 57% žrtava razbojništva ju je procijenilo iskrenom, a 7% sudskih.

Već spomenuta israživanja „The RISE“ i „SAJJ“ autorica Daly (2003.) te Strang i dr. (1999.). pokazala su da se emocionalna nadoknada štete (mjerena isprikom i oprostom) u određenom broju slučajeva ne postiže. Općenito gledajući, veći broj počinitelja koji su sudjelovali u obiteljskim konferencijama ponudilo je ispriku od onih na sudu. Rezultati opažanja pokazali su da je oko 40% počinitelja imovinskih delikata dobilo oprost od žrtve kao i polovica počinitelja nasilnih delikata. Ovi rezultati u skladu su s onim što su i žrtve izjavile. Oko 70% žrtava delikata protiv osobne imovine i 54% žrtava nasilnih delikata izjavilo je da se osjećaju indiferentno u odnosu na oprost ili da nisu oprostile počiniteljima tijekom konferencije (Strang i dr., 1999.).

Nadalje, u navedena dva istraživanja u Canberri žrtve su navele da im finansijska nadoknada nije uvijek od primarne važnosti. Kada je riječ o isprici i doživljaju njene iskrenosti od strane žrtve, oko 90% žrtava u ovom istraživanju reklo je da su htjele ispriku, no 72% žrtava u restorativnom procesu ju je i primilo, za razliku od samo 19% sudskih (Daly, 2001.; 2003.; Strang i dr., 1999.). Strang i dr. (2013.) navode da je u odnosu na percepciju iskrenosti isprike, 58% žrtava nasilnih delikata i 55% žrtava imovinskih delikata u restorativnom procesu u Canberri vjerovalo da je počiniteljeva isprika bila iskrena ili donekle iskrena za razliku od 11%, odnosno 10% „sudskih“ žrtava. Rezultati „The RISE-a“ pokazali su da se samo 40% počinitelja spontano ispričalo žrtvama (Daly, 2003.). Oko trećine se nije niti ispričalo, a isto toliko je trebalo potaknuti da se ispričaju. Uz to, samo 27% žrtava vjerovalo je da su se počinitelji iskreno ispričali. Daly (2003.) izvještava kako polovica žrtava tijekom perioda praćenja nakon konferencija izjavljuje da im isprika nije pomogla u oporavku od kaznenog djela. Nastavno na identificirane teškoće vezane uz emocionalnu nadoknadu štete, Daly (2002.; 2003.; 2006.) je pokušala pojasniti raskorak između teorije restorativne pravde i prakse. Budući da je istraživačica često uočavala slabije restorativne ishode od onih koji bi se očekivali na konferencijama, zaključuje da je pogrešna prepostavka da žrtve i počinitelji imaju potrebne vještine za adekvatno sudjelovanje u procesu. Primjetila je da sudionici često nisu u potpunosti shvatili značenje i fokus procesa niti su imali realistična očekivanja o tome što će se događati i kako da se adekvatno izraze tijekom procesa. U tom je smislu često uočen nedostatak pripreme sudionika, posebno žrtava, tijekom procesa konferencije. Tako je oko 40% žrtava izjavilo da nije dobilo dovoljno informacija prije susreta s počiniteljem o tome što će se tijekom procesa događati. Ista autorica (2002.) navodi kako je mogući razlog što žrtve rjeđe doživljavaju pozitivna restorativna iskustva možda i taj što maloljetnici nisu dovoljno moralno zreli i imaju sniženu sposobnost empatije. Naime, mladi su vrlo pojednostavljeno shvaćali probleme žrtve tijekom procesa. Nadalje, često je primijećeno da su motivi mladih za sudjelovanje instrumentalni i osobni razlozi (poput toga da ih drugi dožive pozitivnijim osobama). To često dovodi do toga da žrtve, zaključuje Daly (2002.), počinitelje doživljavaju kao otporne na promjenu.

Choi, Green i Kapp (2010.) u svom kvalitativnom istraživanju procesa medijacije navode da su, kada je riječ o isprici, mnoge žrtve smatrале da ona nije iskrena i iz srca. Počinitelji, s druge strane, govore o tome da im je pisanje pisma isprike (koje je obvezni dio sporazuma u ovom modelu) bilo izuzetno teško te da su se nakon isprike osjećali bolje. U članku „What! What kind of apology is this?“: The nature of apology in victim offender mediation, Choi i Severson (2009.) raspravljaju rezultate koji pokazuju neslaganje žrtva i

počinitelja u doživljaju iskrenosti isprike. Naime, u ovom modelu dio standardne procedure je pismo isprike koje počinitelji čitaju žrtvi tijekom zajedničkog razgovora. Iako su žrtve u ovom istraživanju prihvatile pismo isprike, ipak su ga, kao što je rečeno, procijenile neiskrenim. Počinitelji i njihovi roditelji, s druge strane, vjerovali su da je isprika iskrena i ostali su pod dojmom da su i žrtve to tako doživjele. Iz opservacije istraživača tijekom zajedničkog razgovora kao i intervjua sa žrtvama evidentna je manja razina žaljenja i iskrenosti počinitelja (procjenjivana verbalnim i neverbalnim znakovima) od one koju sami počinitelji i roditelji u intervjuu navode. Tijekom razgovora s istraživačima, počinitelji navode da su sada znatno opušteniji, a da je razlog navedenom činjenica da su tijekom ispričavanja žrtvi bili značajno napeti i nervozni. Zanimljivo je da u osvrtu na način na koji su pročitali pismo isprike žrtvama, i sami počinitelji pokazuju samouvid navodeći svoje nedostatke, ali i jakosti prilikom izvedbe tog čina. Autori navode da je visok stupanj nervoze počinitelja prilikom ispričavanja moguća posljedica činjenice da medijatori prije zajedničkog susreta plaše počinitelje da će žrtve vjerojatno biti jako stroge i grube prema njima što posljedično utječe na njihovu sposobnost da se izraze kako bi željeli (pa i ispričaju). Nadalje, žrtve su katkad osjećale pritisak da moraju prihvati ispriku, što medijatori (tijekom intervjuu) uopće nisu uočili. Počinitelji su također naveli da osjećaju kajanje i žaljenje zbog učinjenog (iako to žrtve nisu tako doživjele). Autori zaključuju da je kvalitetna priprema počinitelja, ali i žrtava za zajednički susret izrazito važna (a u ovom modelu nedostatna), te preporučuju počinitelje podučiti specifičnim vještinama ispričavanja, a žrtvama pomoći da shvate moguću anksioznost počinitelja tijekom pripreme i samog čina isprike kako bi proces završio smislenim iskustvom za oboje.

Umbreit (1992.) navodi da je istraživanje provedeno u Minnessoti pokazalo da je, iz perspektive žrtava, mogućnost susreta s počiniteljem, razgovor s njim o tome što se dogodilo, izražavanje vlastite zabrinutosti i brige te izrada plana nadoknade štete važnije od stvarnog primanja nadoknade štete ili isprike.

Autori Czarnecka-Dzialuk i Wojcik (2001., prema Czarnecka-Dzialuk, 2010.) su došli do spoznaje da je oko trećine žrtava ispriku i kajanje počinitelja smatralo važnim. Za 13% žrtava najvažnije je bilo susresti se s počiniteljem i riješiti konflikt koji je nastao. Moralni aspekt medijacije podjednako je bio važan kao i materijalna nadoknada (jedna od četiri žrtve materijalnu je nadoknadu držala najznačajnijim aspektom procesa).

Strang i dr. (2013.) u sistematičnom pregledu zaključuju da sudski proces često negira nematerijalne dimenzije viktimizacije, dok je restorativna pravda umjereno uspješna u ostvarivanju emocionalne restoracije žrtve.

## DOBITCI ZA ŽRTVU

Stassart (1999., prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.) je utvrdio da 45% žrtava smatra da im je program pomogao da se nose s onim što se dogodilo.

Wemers i Cyr (2005.) proveli su istraživanje u Kanadi čiji je cilj bio ispitati povezanost odnosa između medijacije žrtve i počinitelja i oporavka žrtve. Pokazalo se i da sama medijacija općenito gledajući u većini slučajeva nije produbila traume žrtava. Međutim kada je primjećeno da su neke od žrtava revictimizirane, iste su to atribuirale počiniteljima koji nisu preuzeli odgovornost s tim da autori navode kako legalna i moralna odgovornost nisu dva istoznačna pojma implicirajući da se u navedenim slučajevima radilo o tome da su počinitelji preuzeli legalnu, ali ne i moralnu odgovornost za djelo. Uz to, pokazalo se da proceduralna pravda olakšava proces oporavka žrtve. To drugim riječima znači da se žrtve lakše oporavljuju onda kada osjete da su bile tretirane pravedno tijekom postupka.

Umbreit, Vos i Coates (2006.) navode da su žrtvama u obiteljskim konferencijama od najveće pomoći bili sljedeći elementi: prilika za razgovor s počiniteljem i pojašnjenje posljedica djela počinitelju te čuti objašnjenje počinitelja za djelo. Od najmanje pomoći bio je negativan stav pojedinih roditelja.

U istraživanju krugova Matthews i Larkina (1999., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) žrtve su navele da im se sviđa prilika da ispričaju svoju priču, slušanje drugih, povezivanje s osobama u krugu.

U kontekstu doživljaja pravednosti, brojne su se studije, kako navode Umbreit, Vos i Coates (2006.) bavile tom temom (primjerice: Davis, 1980., Collins, 1984., Coates i Gehm, 1985., Strode, 1997., Umbreit, 1988., 1989., 1991., 1995., Coates i Umbreit, 1992., Umbreit i Roberts, 1996., Evje i Cushman, 2000., Umbreit, Coates, i Vos 2001.). Autori zaključuju da većina sudionika medijacije (oko 80%) neovisno o (lokacijskom) području istraživanja ili tipu djela vjeruje da je proces, kao i sporazum bio pravedan prema objema stranama. Nadalje, sudionici medijacije u odnosu na kontrolne skupine češće su imali doživljaj da su bili tretirani pravedno, nego što je to slučaj kod onih koji su sudjelovali u sudskom procesu.

U obiteljskim konferencima, Daly (2001., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) je uočila da je 80-95% žrtava i počinitelja imalo doživljaj da su bili tretirani pravedno. Slični podaci prisutni su i drugim istraživanjima na temu obiteljskih konferencijskih u Australiji i Novom Zelandu. Uz to, sudionici su češće imali doživljaj pravednosti nego onih koji su sudjelovali u sudskom procesu (Sherman i Strang, 1997., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.). Istraživanja konferencija u SAD-u također donose slične rezultate (Fercello i Umbreit, 1998.; McCold i Wachtel, 1998.; McGarrel i dr., 2001., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.).

Sherman i Strang (2007., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) u svojoj analizi biraju sedam istraživanja (Sherman i dr., 2006.a; McGarrell i dr., 2000.; Pennell i Burford 2000.; Sherman i dr., 2006.b; Miers i dr., 2001.; Bonta i dr., 1998. i Schneider, 1986., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) objavljena u razdoblju od 1986. do 2005., a koja su na neki način nastojala izjednačiti tretmansku i kontrolnu skupinu ispitanika. Analiza je pokazala da je žrtvina želja za osvetom prema počinitelju manja kod sudionika restorativne pravde u usporedbi s onima koji su iskusili sudski proces. Osim toga, Sherman i Strang (2007., prema Joudo Larsen, 2014.) navode da istraživanja konzistentno ukazuju na različite dobitke od restorativnih procesa uključujući smanjenu razinu PTSP-a kod žrtava.

Sistematičnim pregledom istraživanja Strang i dr. (2013.) ispituju učinke restorativne pravde na recidivizam i žrtve. Sinteza je pokazala da programi restorativne pravde dovode do značajnih dobitaka za žrtve.

## MARGINALIZACIJA ŽRTVE

Wemmers (2002.) je analizirao 25 evaluacijskih studija koje su se bavile perspektivom žrtve, točnije - doživljajima, iskustvima i očekivanjima od restorativnih programa. Rezultati su pokazali da potrebe žrtava katkad nisu adekvatno zadovoljene (poput sljedećih potreba: za informiranošću, nadoknadom štete, iskazivanjem emocija, sudjelovanjem, zaštitom). Neke žrtve govorile su o dodatnoj vitkimizaciji i revictimizaciji koje se najčešće manifestiraju povišenim osjećajem straha, depresije i nerazriješenog osjećaja ljutnje.

Choi, Gilbert i Green (2012.) u svom su radu opisali obrasce marginalizacije žrtve u medijaciji između žrtve i počinitelja. Analiza je iznjedrila sljedeće teme: marginalizacija žrtava tijekom zajedničkog razgovora (medijator nema sluha za brige žrtve, žrtva nema osjećaj da može slobodno govoriti pred počiniteljem, žrtve dobivaju uputu da budu maksimalno „pozitivne“ tijekom susreta, povremeno su pod pritiskom od strane medijatora da se ponašaju na određeni način, žrtva kao promatrač dogovora oko materijalne naknade između medijatora, počinitelja i njegovih roditelja), nedostatak pripreme žrtve za susret, zabrinutost žrtve za svoju sigurnost (osjećaj ugroženosti od strane počinitelja), korištenje žrtve za dobrobit počinitelja. Na taj je način ovo istraživanje otkrilo raskorak između principa restorativne pravde i njene teorije i prakse, posebice u odnosu na zadovoljavanje prava i potreba žrtava kaznenih djela (poštivanje žrtvinih osobnih iskustava, potreba i osjećaja; priznavanje štete ili gubitka koji je žrtva pretrpila; prepoznavanje žrtvinih zahtjeva za obeštećenje, osiguravanje prilike da slobodno komunicira s počiniteljem) i njihovu ponovnu

victimizaciju. Autori zaključuju da procesi restorativne pravde u ovom istraživanju nisu osjetljivi na žrtve niti je žrtva u njihovom fokusu.

## PERSPEKTIVA POČINITELJA

### ZADOVOLJSTVO SUDJELOVANJEM

Umbreit (1991.) je, kao što je već spomenuto, proveo istraživanje primjenom intervjeta nakon medijacije koristeći mješovite metode na uzorku 50 žrtava i 66 maloljetnih počinitelja u Minnesoti. Kada je riječ o počiniteljima, i oni su, kao i oštećenici, većinom zadovoljni s programom. Ispričati žrtvi svoju priču i pojasniti što se dogodilo, raditi na nagodbi koja je zadovljavajuća za oboje, ispričati se i nadoknaditi štetu žrtvi, za 90% počinitelja bile su najvažnije stvari.

Stassart (1999., prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.) navodi kako većina počinitelja smatra da ponuda sudjelovanja u medijaciji mora biti dostupna svim počiniteljima. Naime, 76% počinitelja ponovo bi sudjelovalo u programu, a oko polovice sudionika iskazalo je svoje visoko zadovoljstvo sudjelovanjem. Nadalje, oko 60% počinitelja smatralo je da ponuda za sudjelovanjem u medijaciji mora postojati puno ranije nego što je u stvarnosti (odmah nakon počinjenog djela). U tom istom istraživanju počinitelji su izjavili da im je preuzimanje odgovornosti bilo važno te da je medijacija dovela do promjena kako kod njih samih, tako i u obitelji.

Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) istraživali su iskustva s medijacijom između žrtve i počinitelja u SAD-u koristeći intervjue sa sedam počinitelja starosti od 15 do 24 godine i četiri para njihovih roditelja šest mjeseci nakon završetka medijacije. Četiri roditelja inicijalno je bilo vrlo optimistično oko sudjelovanja djece u programu i vjerovali su da im to može koristiti. Svi, osim jedne osobe, zadovoljni su procesom i iskustvom s medijacijom. Generalno gledajući, roditelji počinitelja smatraju da je cijeli proces trebao imati veći značaj i čini se kao da su roditelji željeli da djeca iskažu više žaljenja nego što su zaista pokazala. Gotovo svi govore i o tome da je žrtva promijenila sliku o njima i da im je to puno značilo. Počinitelji navode da su i oni žrtvu počeli gledati i s jasnom slikom kako je njihovo ponašanje utjecalo na nju. Neki od njih o programu govore kao jednom od čimbenika koji je utjecao na promjenu njihovog ponašanja i života (promjena koja je započela uhićenjem policije pa nadalje). Svi, osim jedne osobe, zadovoljni su procesom i iskustvom s medijacijom.

Kao što smo vidjeli i kod oštećenika, sumirajući različita istraživanja (Umbreit i Coates, 1992.; Davis, 1980., Umbreit, 1995.) Umbreit, Vos i Coates (2006.) zaključuju da kada je riječ o zadovoljstvu sudionika u medijaciji, većina analiziranih istraživanja pokazala je da su sudionici zadovoljni sudjelovanjem i ishodima, te je zadovoljstvo konstantno visoko i za počinitelje i za žrtve kroz različita istraživanja, kulture i težinu djela. U istraživanjima s komparativnim grupama, sudionici medijacije bili su zadovoljniji od sudionika koji su sudjelovali u tradicionalnom sudskom procesu.

U meta analizi medijacije i obiteljskih konferencija Latimer, Dowden i Muise (2001.) su uočili umjeren do slab pozitivan učinak na zadovoljstvo počinitelja u uspredbi s počiniteljima u nerestorativnim programima. Uz to, pokazalo se da bi 85% počinitelja iz eksperimentalne, a 38% iz kontrolne skupine preporučilo program drugima (McGarrel i dr., 2001., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.)

U odnosu na programe krugova, autori navode da je malo dostupnih istraživanja na temu sudjelovanja sudionika. U evaluaciji krugova sa počiniteljima seksualnih delikata Lajenunesse i dr. (1996., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) navode kako su kao dobitci od sudjelovanja navedeni: imati pravo glasa kod ishoda, uzajamno poštovanje, vraćen kulturni ili ponos zajednice, a kao negativni aspekti: manjak privatnosti, neugoda, sram, neprofesionalizam i religijski konflikti.

U rezultatima istraživanja krugova Matthewsa i Larkina (1999., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.), navedeno je da bi svi sudionici (30 počinitelja i 30 žrtava) preporučili krugove drugima. Pri tome su počinitelji naveli da im se u programu najviše svidjelo povezivanje s ljudima u krugu, promjena ponašanja, prilika nadoknaditi štetu žrtvi i zajednici i izbjegći sud.

## MOTIVACIJA POČINITELJA ZA SUDJELOVANJE

U belgijskom istraživanju Stassart (1999., prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.) na 29 žrtava, 21 počinitelj, 18 značajnih drugih osoba počinitelja, 3 značajne druge osobe žrtava, između ostalih podataka, navodi se i motiv sudjelovanja počinitelja, a to je prilika da nadoknade štetu žrtvi.

Nadalje, Czarnecka-Dzialuk i Wojcik (2001., prema Czarnecka-Dzialuk, 2010.) u rezultatima svog istraživanja navode kako su počinitelji shvatili da su žrtvama nanijeli štetu. Zadovoljstvo procesom i ishodom pokazalo je 95% počinitelja. 34% počinitelja najvažnijim elementom medijacije smatra izbjegavanje sudskog procesa, 13% smatralo je da je na ovaj način izbjeglo težu sankciju, a oko 15% smatra da je nešto naučilo tijekom procesa i da neće recidivirati.

Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) istraživali su iskustva s medijacijom između žrtve i počinitelja u SAD-u koristeći intervjue sa sedam počinitelja starosti od 15 do 24 godine i četiri para njihovih roditelja šest mjeseci nakon završetka medijacije. Kao razloge sudjelovanja sudionici navode da su željeli ostaviti dobar dojam na sudu ili da smatraju da bi medijacija mogla pomoći u popravku odnosa sa žrtvom, dvoje su naveli da su osjećali pritisak suda da sudjeluju u programu, a jedan je naveo da uopće nije niti znao da je sudjelovanje njegov izbor. Inicijalna očekivanja od zajedničkog susreta vezana su uz zatvaranje priče oko djela, nadoknadu štete žrtvi, i za neke, ostavljanje pozitivnog dojma na sud. Dvoje sudionika, koji su počinili krađu na poslu, navelo je da im je bilo važno ispričati se žrtvi koju poznaju.

Sumirajući brojna istraživanja Umbreit, Coates i Vos (2006.) navode kako počinitelji o motivaciji govore kroz želju da nadoknade štetu žrtvi, potrebu „staviti slučaj iza sebe“, impresioniranje suda, ispriku žrtvi (Coates i Gehm, 1985., Perry, Lajeunesse i Woods, 1987., Umbreit, 1989., Roberts, 1995., Umbreit, 1995., Niemeyer Shichor, 1996., Strode, 1997., Umbreit, Coates i Vos, 2001., Abrams i Umbreit, 2002., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.).

Počinitelji koji su odlučili sudjelovati u medijaciji navode razloge vezane uz žrtvu: ispričati se, pomoći žrtvi da joj bude bolje, učiniti bilo što u korist žrtve. Nadalje, nadali su se da će i oni profitirati od iskustva sudjelovanja te da će to doprinijeti njihovoj rehabilitaciji, da će žrtva promijeniti sliku o njima ili pak jer su imali duhovne, religijske razloge zbog kojih su se željeli susresti sa žrtvom (Umbreit, Vos, Coates i Brown, 2003., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.).

Isti autori navode kako su u pregledanim istraživanjima rijetko opisani razlozi sudjelovanja počinitelja u medijaciji, a Schneider, 1986. (prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) zaključuje da su počinitelji često savjetovani od odvjetnika da ne prihvate ponudu za medijacijom.

Choi, Green i Kapp (2010.), također spominjani već više puta, proveli su eksplorativnu studiju slučaja u SAD-u na uzorku tipičnih (prekršaja) i kritičnih slučajeva (nasilni delikt i/ili neobično visoke nadoknade) medijacije između žrtve i počinitelja (sudionici su bili 8 maloljetnih počinitelja, 8 roditelja, 8 odraslih žrtvi, 10 medijatora i troje volontera na programu). Istraživanje je provedeno tehnikom polustrukturiranog intervjeta i opažanjem. Počinitelji o motivaciji govore kroz ove teme: izbjegavanje upisa u kazneni registar, krenuti dalje u životu, ispričati žrtvi zašto su to učinili, ispričati se žrtvi, pomoći žrtvi da krene dalje u životu. No, unatoč dijapazonu odgovora, dominantan motiv za sudjelovanjem je ne upisivanje u kazneni registar.

MacDiarmid (2011.) provela je istraživanje za svoju magistarsku radnju primjenom intervjeta s osam odraslih počinitelja i dvije počiniteljice kaznenih djela (raspon dobi od 19 do 45 godina). Sudionici su sudjelovali u programu medijacije ili obiteljskoj konferenciji otprilike godinu dana prije prikupljanja podataka. Programi su bili dostupni počiniteljima putem suda. Svi, osim dvoje sudionika sudjelovali su u programu dobrovoljno. Navedenih dvoje imali su doživljaj prisile stručnjaka iz kaznenog sustava.

## DOŽIVLJAJ ZAJEDNIČKOG SUSRETA

Da se 55% počinitelja na početku bojalo same ideje susreta s drugom stranom, no na kraju su gotovo svi bili zadovoljni što se taj susret i dogodio utvrđeno je u flamanskom istraživanju 1999. (Stassart, 1999. prema Doosselaere i Vanfraechem, 2010.)

Czarnecka-Dzialuk i Wojcik (2001., prema Czarnecka-Dzialuk, 2010.) navode podatke vezane uz medijaciju između žrtve i maloljetnih počinitelja u Poljskoj za period od 1997. do 1999. g. na uzorku od 174 maloljetnika temeljem upitnika popunjениh od medijatora i sudionika (žrtve i počinitelja). Kada je riječ o počiniteljima, njih 33% pokazivalo je anksioznost i strah, 22% zabrinutost da će ići na sud, 25.5% sram i 2.6% ljutnju

Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) navode kako su gotovo svi počinitelji osjećali nervozu ili anksioznost vezano uz susret sa žrtvom i to iskustvo opisuju kao neobično pa i nadrealno. Nadalje, susret sa žrtvom za sve je bio emocionalno najteži dio procesa, ali i vrlo značajno iskustvo. U tom kontekstu pojatile su se dvije teme: olakšanje i osjećaj završetka te sram i kajanje. Kada je riječ o tonu u kojem je proces protekao, svi osim jedne sudionice naveli su da je ton bio vrlo poslovan. Uz to, rezultati pokazuju kako su počinitelji nakon procesa žrtvu počeli gledati realnije (kao stvarnu osobu).

Već je ranije u tekstu spomenuto kako su Choi, Green i Gilbert (2011.) utvrdili da su mladi medijaciju doživjeli kao tešku sankciju pa pod tim vidom govore kako se nije lako susresti sa žrtvama svojih djela pri čemu su susret sa žrtvom doživjeli teškim. Mladi počinitelji medijaciju su, između ostalog, opisali i kroz davanje prilike da „stave“ ljudsko lice na kazneno djelo.

U istraživanju u Poljskoj, posrednici navode da je kod 4% počinitelja uočena hostilnost i agresivnost prema drugoj strani, a pokušaj dominiranja kod 3% počinitelja. Djevojke su češće od mladića pokazivale indiferentnost prema žrtvama, a 65% počinitelja promijenilo je svoje viđenje žrtve te ih više nisu doživljavali kao osobe željne osvete nad njima (Czarnecka-Dzialuk i Wojcik, 2001., prema Czarnecka-Dzialuk, 2010.).

## DOBITCI ZA POČINITELJA

Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) istraživali su iskustva s medijacijom između žrtve i počinitelja u SAD-u koristeći intervjuje sa sedam počinitelja. Gotovo svi govore i o tome da je žrtva promijenila sliku o njima i da im je to puno značilo.

Fagliano (2008.) je proveo 15 intervjeta s počiniteljima u dobi od 13 do 20 godina. U vrijeme intervjeta, za većinu je sudionika medijacija između žrtve i počinitelja završila pred dvije godine. Autor zaključuje da su od medijacije profitirali oni koji su ušli u proces s osjećajem žaljenja zbog učinjenog, okruženi prosocijalnim vršnjacima, željom da im žrtva vjeruje i željom da se ispričaju. Na ostale sudionike, medijacija je imala malo utjecaja. Pokazalo se da je proces sudionicima pružio priliku za razumijevanjem žrtve, stvorio osjećaj „zatvaranja“ priče i omogućio im stvaranje pozitivnog identiteta. I tu se empatija kod počinitelja pokazala važnom za smanjenje recidivizma u budućnosti. Međutim, pokazalo se da medijacija sama po sebi ne dovodi do stvaranja osjećaja razumijevanja za žrtve i empatije za one koji već na početku nisu u medijaciju ušli s osjećajem određene brige za žrtvu. Istraživanje je pokazalo da su mlađi koji stvore osjećaj razumijevanja za žrtvu tijekom medijacije, oni koji su ionako u niskom riziku za recidivizam zahvaljujući osjećaju kajanja, žaljenja, željom za povjerenjem žrtve, željom da se ispričaju i slično.

Calhoun i Pelech (2010.) su koristeći kvazi eksperimentalni dizajn komparirali maloljetnike u tri područja: ubrojivost<sup>2</sup>, popravak odnosa i osjećaj završetka. Ukupni uzorak činile su 93 mlađe osobe od čega je 61 bila u tradicionalnom sudskom ili školskom disciplinskom postupku, a 32 u restorativnom procesu. Autori zaključuju da je sudjelovanje u restorativnom programu povezano s pozitivnijim ishodima poput ubrojivosti, popravka odnosa i osjećaja „zatvaranja cijele priče“ za mlađe u usporedbi s tradicionalnim procesima.

Choi, Green i Gilbert (2011.) donose rezultate istog istraživanja i navode kako se pokazalo da je iskustvo s medijacijom pomoglo mladima u shvaćanju posljedica svojih djela. Mlađi su se složili da se ne radi o lakoj sankciji i u tom kontekstu govore o tome kako se nije lako susresti sa žrtvama svojih djela. Žrtve govore o tome kako su na početku mislile da će se kroz medijaciju počinitelji lakše izvući što nije bio slučaj na kraju. Počinitelji i njihovi roditelji govore da je susret sa žrtvom težak i stvara osjećaj srama kod počinitelja. Nadalje, medijaciju su opisali kao dobru sankciju i to kroz ove teme: šansa za učenje, šansa da vide različite aspekte svojih kaznenih djela, šansa da bolje razumiju žrtve, šansa da „stave“ ljudsko

<sup>2</sup>Autori konstrukt ubrojivosti definiraju kao: preuzimanje odgovornosti za štetu, empatiziranje sa žrtvom, izražavanje žaljenja, kajanja zbog štete koju je počinitelj učinio i poduzimanje incijative, aktivnosti za nadoknadu počinjenog.

lice na kazneno djelo. Rezultati su pokazali da su mladi počinitelji dobili priliku da stvore nova značenja svojih djela nakon što su čuli kako su žrtve to doživjele što im je pomoglo u stvaranju empatije prema žrtvama.

MacDiarmid (2011.) navodi da je većina počinitelja kao najveći dobitak od sudjelovanja navela neupisivanje u kaznenu evidenciju. Osim toga, razlozi su i: važnost učenja iz iskustva, shvaćanje štete koje su nanijeli žrtvi, prevencija recidivizma, preuzimanje odgovornosti. Kao važne elemente programa navode: dijalog, razumijevanje štete i posljedica koje su nanijeli i nadoknada štete. To je počiniteljima bilo značajno i važno i to su značenje pridavali procesu. Čini se da i kada je žrtva prisutna i kada nije, počinitelji svejedno povećavaju svoje razumijevanje nanesene štete. Tome je doprinisalo i prisustvo članova i predstavnika lokalne zajednice. Empatija i osjećaj završetka bili su prisutni samo onda kada je žrtva bila nazočna na zajedničkom susretu. Većina sudionika navela je da je program imao velik utjecaj na promjenu njihovog ponašanja, te da su re-evaluirali svoj život te se fokusirali na druge životne ciljeve, postali samosvjesniji, odgovorniji i zauzeli pozitivne uloge u zajednici. Njih osam od deset nije počinilo novo kazneno djelo u periodu od godine dana.

## RECIDIVIZAM

Schenider (1986., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) je u svom prvom istraživanju (Boise, Idaho) komparirao 86 maloljetnih počinitelja koji su morali nadoknaditi štetu žrtvama ili odraditi humanitarni rad s 95 maloljetnika upućenih u disciplinski centar (instituciju vikendom) u odnosu na naknadni recidivizam. U drugoj studiji (Washington, DC) usporedio je 274 maloljetnika koji su morali nadoknaditi štetu sa 137 maloljetnika s mjerom probacije. U trećem (Oklahoma County) je usporedio 194 mladih koji su nadoknadili štetu sa 78 onih u probaciji. Rezultati druge i treće studije bili su statistički značajni, međutim u oba istraživanja te su razlike bile izrazito niske ( $p = 0,05$  i  $p = 0,04$ ).

Bonta i dr. (1998., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) komparirali su 75 počinitelja iz restorativnog programa sa 70 počinitelja pritvorenih u dvije institucije, 94 počinitelja iz probacije koji su restituciju ili rad za opće dobro dobili kao uvjet probacije. Utvrdili su da je eksperimentalna skupina imala niže stope recidivizma od drugih dviju skupina.

Schutz (1999., prema Pelikan, 2010.) je proveo istraživanje na temu recidivizma koristeći kontrolnu skupinu i prateći recidivizam tri godine po završetku procesa na 362 maloljetnika koji su izvršili napad i koji su bili upućeni u medijaciju i 7 952 sudske slučajeva koji su rezultirali novčanom kaznom. Usporedbom te dvije skupine ispitanika, zaključuje da

je stopa recidivizma kod medijacije 14% dok je kod onih koji su slučaj završili novčanom kaznom na sudu 33%. Kada je u fokus izdvojio one koji su već ranije bili počinitelji kaznenog djela, tada je recidiviralo 30% sudionika medijacije i 47% „sudskih“.

Sherman, Strang i Woods (2000., prema Joudo Larsen, 2014.) navode da je recidivizam statistički značajno manji među počiniteljima koji su sudjelovali na konferenciji radi nasilnog delikta nego za one koji su radi istog delikta sudjelovali u sudskom procesu. No, nisu utvrđene razlike između sudskih i onih uključenih u konferenciju kada je riječ o imovinskim deliktima.

Miers i dr. (2001., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) evaluirali su pet konferencijskih programa u Ujedinjenom Kraljevstvu. U jednom od njih, 153 počinitelja uključenih u restorativni program komparirano je sa 79 počinitelja koji nisu u njemu sudjelovali (iako su bili upućeni). Stope recidivizma eksperimentalne skupine bile su niže od kontrolne čak i kada je kontroliran raniji rizik od recidivizma korištenjem standardne kriminogene procjene OGRS2 instrumentom. Najčešći razlog ne sudjelovanja u restorativnom programu kontrolne skupine bio je nedobrovoljnost počinitelja. I sami autori navode da su (bez obzira na izjednačavanje ovih dviju skupina po razini rizika od recidivizma) oni koji su odbili sudjelovanje u restorativnom programu u višem riziku od recidivizma od onih koji su pristali sudjelovati.

Maxwell i Morris (2001.) navode da je jedan od čimbenika koji utječe na smanjenje recidivizma žaljenje i kajanje počinitelja zbog onog što je učinio, osjećaj uključenosti u donošenje odluka tijekom konferencije, slaganje s ishodom konferencije i/ili isprika žrtvi. Isti autori navode da je empatija (naučena kroz shvaćanje kako je njihovo ponašanje utjecalo na žrtvu) ta koja dovodi do žaljenja i kajanja počinitelja. Istraživanje su proveli na uzroku od 108 mladih i njihovih roditelja koji su sudjelovali na obiteljskim konferencijama, a koje su intervjuirali nakon šest i pol godina. Isti su autori u prvoj točki navedenog istraživanja (1996., 1997.) promatrali oko 200 obiteljskih konferencija te intervjuirali počinitelje, žrtve i osobe koje su im bile podrška tijekom konferencije. Utvrdili su da se oko četvrtina žrtava osjećala loše jer su sudjelovale u konferenciji, a razlog tome je jer nisu osjetile da je počinitelju ili njegovoj obitelji bilo iskreno žao zbog učinjenog. Trećina žrtava nije bila zadovoljna s doživljenim iskustvom, a kao najčešći razlog navele su neizvršenje sporazuma.

Umbreit, Coates, i Vos 2002. godine objavili su pregled 63 evaluacijska izvještaja od čega se 46 odnosilo na medijaciju, 13 na obiteljske konferencije i 4 na suđenja u krugu. Kada je riječ o recidivizmu, podaci variraju i različiti su od istraživanja do istraživanja pa autori

zaključuju da je u tom pogledu restorativna pravda barem jednako uspješna kao tradicionalni sustav.

Dva kompleksna istraživanja provedena su u Australiji. Jedno od njih je „The RISE“ projekt proveden u Canberri. Počinitelji su u periodu od 1995. do 2000. slučajnim odabirom upućeni na obiteljsku konferenciju ili sud (Strang i dr., 1999.). Drugi je „SAJJ“ projekt u kojem su istraživači promatrali 89 obiteljskih konferencija te proveli strukturirane intervjuje s maloljetnim počiniteljima i žrtvama (nakon konferencije i nakon proteka vremena od godine dana), policijskim službenicima i koordinatorima konferencije u tri grada. Hayes i Daly (2003.) su u istraživanju promatrajući 89 obiteljskih konferencija u Australiji provjeravali okolnosti pod kojima sudjelovanje u konferenciji smanjuje recidivizam maloljetnih počinitelja (12 mjeseci nakon konferencije) i utvrdili su da su počiniteljeve karakteristike (rasa, starija dob, ranija kaznena djela, socijalna marginalizacija), obilježja obiteljskih konferencije i životna iskustva nakon konferencije važna u objašnjenuju recidivizma. Naknadni kriminalni povrat češći je kod mladića starosti od 13 do 16 godina (tijekom sudjelovanja u programu), koji su u ranijoj dobi počeli činiti kaznena djela te koji imaju povijest delikventnog ponašanja. Autori (2003.) zaključuju da je manja vjerojatnost da će počinitelj recidivirati onda kada iskazuje žaljenje zbog učinjenog tijekom susreta sa žrtvom i kada slučaj završava iskrenim dogовором sudionika.

Latimer, Dowden i Muise (2005.) analizirali su 22 istraživanja publicirana u 25 godina koja su se bavila učinkovitošću restorativne pravde u kontekstu recidivizma. Većina testova (72%) ukazalo je na pozitivne rezultate (prosječno smanjenje recidivizma kod eksperimentalne skupine bilo je 7% niže nego kod kontrolne). Uz to, utvrdili su i veći stupanj zadovoljstva žrtava i počinitelja koji su sudjelovali u restorativnim procesima uspoređujući ih s onima koji su išli na sud. Također se pokazalo da počinitelji u restorativnim programima češće izvrše dogovoren sporazum od onih koji pojedine obveze/tretmane dobiju sudskom odlukom (Latimer, Dowden i Muise, 2005., prema Joudo Larsen, 2014.).

Slično zaključuju i Bonta i dr. (2006.) koji su analizirali 39 istraživanja provedenih tijekom protekle 31 godine. Autori su utvrdili da su restorativne intervencije povezane s malim, ali statistički značajnim smanjenjem recidivizma s tim da je povezanost veća kada je riječ o nisko rizičnim počiniteljima. Međutim, Weatherburn i Macadam (2013.) kritički se osvrčući na navedene rezultate zaključuju da niti Latimer, Dowden i Muise (2005.) niti Bonta i dr. (2006.) u svojim analizama nisu postavili dovoljno stroge kriterije za procjenu kvalitete studija uključenih u analizu. Tako navode da u meta-analizama ispitanici u eksperimentalnoj i

kontrolnoj skupini nisu bili izjednačeni po čimbenicima relevantnim za recividizam poput dobi, spola, ranijih kaznenih djela te stoga dovode u pitanje njihove pozitivne rezultate.

Umbreit, Vos i Coates (2006.) u odnosu na recidivizam i medijacije i obiteljskih konferencija zaključuju da su rezutati različiti od istraživanja do istraživanja i da neki pokazuju uspješno smanjenje recidivizma u odnosu na kontrolne skupine, dok neki ne.

Bradshaw i Roseborough (2005.) proveli su meta-analizu na ukupnom uzorku od 9 127 maloljetnih počinitelja kaznenih djela uključenih u medijaciju između žrtve i počinitelja i obiteljske konferencije, prosječno praćenih 21 mjesec. Ukupni učinak pokazao je umjerenu djelotvornost programa restorativne pravde. 11 studija medijacije pokazalo je pozitivne učinke, dvije studije nisu pokazale nikakve učinke, a dvije su pokazale negativan efekt na stopu recidivizma. Zabilježeno je ukupno smanjenje stope recidivizma od 34% za sve studije uključene u meta-analizu. Od četiri studije obiteljskih konferencija dvije su pokazale pozitivne efekte. Autori zaključuju da su potrebna daljnja evaluacijska istraživanja koja će koristiti rigorozne metode izjednačavanja eksperimentalne i kontrolne skupine, posebno u odnosu na ozbiljnost, intenzitet i broj prijašnjih antisocijalnih ponašanja, odnosno povijest delinkventnog ponašanja, ali i druge oblike problema u ponašanju, a ne samo činjenje kaznenih djela. Uz to nadodaju i da je evidentan velik broj maloljetnika s drugim psihičkim i psihijatrijskim problemima uz sudjelovanje u restorativnom programu uključeno i u druge oblike tretmana što posljedično može dovesti do smanjenja recidivizma ostavljajući nejasnim koliki je i kakav utjecaj restorativne pravde na kriminalni povrat. Zbog toga preporučuju i naglašavaju važnost istraživanja učinkovitosti kombinacije restorativnih programa s drugim psihološkim tretmanima.

McGarrell i Hipple (2007., prema Judo Larsen, 2014.) objavili su rezultate istraživanja iz 1997. poznatog pod nazivom „Indianapolis Experiment“ u kojem su mlade počinitelje koji su prvi puta počinili kazneno djelo slučajnim odabirom stavili u eksperimentalnu (obiteljska konferencija, N=400) ili kontrolnu skupinu (sud, N=382). Ishodi su mjereni stopom recidivizma, vremenom počinjenja idućeg kaznenog djela i incidencijom recidivizma između dviju skupina ispitanika. Ispitanici u eksperimentalnoj skupini imali su manju incidenciju recidivizma i duži period do počinjenja novog djela (52% ispitanika u ES nije recidiviralo tijekom 2 godine, a 46% ispitanika u KS). Mladi iz eksperimentalne skupine imali su prosječno 1.29 novih delikata tijekom 24 mjeseca, a oni iz kontrolne 1.67. Osim toga, pokazalo se da su žrtve koje su sudjelovale u konferencijama zadovoljnije od onih u kontrolnoj skupini, a i počinitelji i žrtve iz eksperimentalne skupine sklonije su preporučiti

program u kojem su sudjelovale od onih koji su sudjelovali u kontrolnoj grupi (McGarrell i dr., 2000., prema Judo Larsen, 2014.).

Sherman i Strang (2007., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) u svojoj analizi biraju sedam istraživanja (Sherman i dr., 2006.a; McGarrell i dr., 2000.; Pennell i Burford 2000.; Sherman i dr., 2006.b; Miers i dr., 2001.; Bonta i dr., 1998. i Schneider, 1986., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) objavljena u razdoblju od 1986. do 2005., a koja su na neki način nastojala izjednačiti tretmansku i kontrolnu skupinu ispitanika. Autori zaključuju da restorativna pravda značajno smanjuje kriminalni povrat za nasilne i imovinske delikte te da je restorativna pravda učinkovitija u slučaju ozbiljnijih kaznenih djela kao i djela koja uključuju fizičku osobu kao žrtvu

Bergseth i Bouffard (2007., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) ispitivali su učinkovitost programa restorativne pravde u SAD-u, a njihovo je istraživanje, prema Weatherburn i Macadam (2013.) metodološki najrigoroznije do sad provedeno (jer su rezultati analizirani temeljem veličine efekta, te su kontrolirani raniji delinkventni status počinitelja, vrsta kaznenog djela, vrsta osude, dob, rasa i spol). Uzorak eksperimentalne skupine brojao je 164 maloljetnika od 2000. do 2003. uključenih u restorativni program, a kontrolne 166 maloljetnika upućenih u sudski proces u istom periodu za kaznena djela slična onima iz eksperimentalne skupine. Istraživanje je pokazalo značajne učinke u restorativnoj skupini ispitanika. Tako je vjerojatnost recidivizma kod eksperimentalne skupine varirala od 59 do 37 posto manje od recidivizma kontrolne skupine (ovisno o periodu praćenja s tim da je prosječni period praćenja bio 42 mjeseca). Bergseth i Bouffard (2012., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) kasnije su evaluirali isti taj program i također su se pokazali pozitivni rezultati kada je riječ o recidivizmu.

Nugent, Williams i Umbreit (2009.) proveli su meta-analizu o utjecaju medijacije između žrtve i počinitelja na recidivizam. U analizu su uključili 15 istraživanja s 19 lokacija s ukupnim uzorkom od 9 307 maloljetnih počinitelja. Sva istraživanja morala su imati kontrolnu skupinu. Sudionici medijacije imali su 30% manje vjerojatnosti recidivizma od onih koji nisu sudjelovali u medijaciji. Zbog toga autori navode da je sudjelovanje u medijaciji vjerojatno povezano s nižom stopom recidivizma nego nesudjelovanje, ali sudjelovanje nije povezano s nižom vjerojatnošću novih sukoba sa zakonom kod onih koji imaju povijest delinkventnog ponašanja.

Lynn (2011., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) je proveo dva odvojena istraživanja o učinkovitosti obiteljskih konferencija na Novom Zelandu na smanjenje recidivizma na kohorti počinitelja tijekom 2008. i 2009. godine. U svojim je istraživanjima

koristio i kontrolne skupine (upućene u sudski proces) izjednačene po svim važnim karakteristikama s eksperimentalnom skupinom. Rezultati su pokazali da obiteljska konferencija nije imala značajnog utjecaja na recidivizam ispitanika iz 2008.g. (nakon 12 ili 24 mjeseci). No, ispitanici iz 2009. su imali 20 posto nižu jednogodišnju stopu recidivizma od kontrolne skupine. Iako autor zaključuje da obiteljske konferencije imaju utjecaja na smanjenje recidivizma, ipak upozorava da su ispitanici u eksperimentalnoj skupini bili mlađi, rjeđe su imali već ranije izrečenu pritvorskou kaznu, češće su počinili nasilni delikt (napad), a rjeđe imovinski (krađu).

Hayes, McGee i Cerutto (2011.) navode kako se mali broj istraživanja bavio pitanjima da li karakteristike počinitelja te iskustva tijekom i nakon konferencija utječu na recidivizam. U svom su istraživanju provedenom od 2004. do 2006. na uzorku 25 počinitelja od 10 do 16 godina koristeći kvalitativnu metodologiju (promatranje i intervju netom nakon konferencije i nakon proteka godine dana) dali odgovor na pitanje kako iskustva mladih ljudi koji su sudjelovali u konferencijama povezati s promjenom ponašanja (ne činjenjem kaznenih djela). Od ukupnog broja, 16 sudionika nije recidiviralo nakon godine dana. Podaci su pokazali da i oni koji su recidivirali i oni koji nisu imaju pozitivna iskustva tijekom konferencije kada je riječ o pričanju priče i susretu sa žrtvama te da neki sudionici iz obje skupine govore i o teškoćama u pričanju priče i umanjivanju štete nastale kazennim dijelom tijekom konferencije. Kada je riječ o razlikama, mlađi koji nisu recidivirali navode da su slušanje priče žrtve doživjeli pozitivno jer su shvatili posljedice svojih djela. Konferenciju su doživjeli kao značajnu točku preokreta koja im je pomogla da ne čine dalje kaznena djela jer su uvidjeli posljedice ponašanja na žrtve. Recidivisti nisu preuzeli odgovornost za svoja djela (evidentno iz izjava tijekom intervjuja ili iz opservacija istraživača tijekom konferencije), a neki su bili razočarani jer žrtva nije bila nazočna na susretu ili jer su je doživjeli neprijateljskom tijekom konferencije. Autori zaključuju da će mlađi vjerojatno rjeđe recidivirati ako su doživjeli da su ispričali istinitu priču o djelu, pokazali žaljenje i kajanje. Uz to, manje je vjerojatno da će recidivirati ako se radi o fizičkoj žrtvi i ako je žrtva prisutna na konferenciji.

Sistematičnim pregledom istraživanja Strang i dr. (2013.) ispituju učinke restorativne pravde na recidivizam i žrtve. U analizu su uključili ukupno 10 istraživanja objavljenih na engleskom jeziku (uglavnom obiteljskih konferencija) nakon 1994.g. iz Australije, U.K. i S.A.D.-a s ukupnim brojem od 1879 počinitelja i 734 žrtve, a koja su imala kontrolnu skupinu (ispitanici su slučajnim odabirom pripali u ES ili KS). Autori navedenih istraživanja su Sherman i Strang, McGarrell i Hipple te Shapland i suradnici, a istraživanja su detaljnije prikazana i u ovom tekstu. Sinteza je pokazala da, u prosjeku, programi restorativne pravde

uzrokuju umjereni do visoko smanjenje recidivizma. Autori zaključuju da je negativna povezanost između sudjelovanja u restorativnom programu i naknadnom recividizmu u periodu od dvije godine nedvojbena. Restorativni procesi čini se da smanjuju buduće otkriveno kršenje zakona kod počinitelja koji dobrovoljno sudjeluju u procesu i čije žrtve također sudjeluju.

Već spomenuti Weatherburn i Macadam (2013.) u svom su istraživanju analizirali 15 studija koje su, sukladno metodološkoj kvaliteti, podijelili u tri skupine (od najstrožih do manje strožih kriterija). Istraživanja su se bavila utjecajem restorativne pravde na recidivizam i dobitke za žrtvu. U prvoj skupini našla su se istraživanja koja su analizirala rezultate temeljem veličine efekta, te su kontrolirala raniji delinkventni status počinitelja, vrstu kaznenog djela, vrstu osude, dob, rasu i spol. Druga skupina sadržavala je one studije koje su analizirale podatke temeljem veličine efekta ili su uključivale kriterije kontrole za raniji delinkventni status, vrstu kaznenog djela i osude, dob, rasu i spol. U trećoj grupi bilo je samo jedno istraživanje koje nije uključivalo ništa od navedenog. Od 14 istraživanja iz prve i druge skupine, u njih osam utvrđen je značajni učinak u korist restorativne pravde. Autori upozoravaju da neka istraživanja iz druge skupine imaju evidentne metodološke nedostatke pa ih treba tumačiti s oprezom. U prvoj skupini metodološki najkvalitetnijih istraživanja, samo tri od 10 istraživanja (Lynn, 2011., Bergseth i Bouffard, 2007., Bergseth i Bouffard, 2012., prema Weatherburn i Macadam, 2013.) pokazuju rezultate u korist restorativnih programa kada je riječ o smanjenju recidivizma. Autori zaključuju da je analiza pronašla malo vjerodostojnih dokaza da restorativna pravda smanjuje recidivizam.

### **4.3. Zaključna razmatranja**

Kao što smo vidjeli, različita istraživanja govore o različitim rezultatima i utjecajima restorativne pravde, a kada je riječ o modelu učinaka (Hamblin, 1974., Comfort i Payne, 2005., prema Hoggarth i Comfort, 2010.) različite studije obuhvaćaju različite razine (od prve, poput zadovoljstva sudjelovanjem do četvrte - npr., recidivizam kao mjera utjecaja na zajednicu), odnosno mjere različite rezultate i ishode u kontekstu vremena (od neposrednih do dugotrajnijih) i u odnosu na različite dimenzije učinkovitosti restorativne pravde (od vrste nadoknade, broja izvrenih sporazuma, recidivizma, doživljaja pravednosti, stopa sudjelovanja, zadovoljstva sudionika itd.). Primjetno je i da su kvantitativna istraživanja prisutna posebno ranijih desetljeća, a kvalitativna u novije vrijeme.

Nadalje, radi se o vrlo različitim vrstama nacrtova istraživanja različite metodološke kvalitete.

Sumirajući rezultate navedenih istraživanja, možemo zaključiti da evaluacije restorativnih programa, generalno gledajući, pokazuju pozitivne rezultate i govore o određenim prednostima za njene sudionike. Stope sudjelovanja sudionika visoke su iako postoje različiti motivi sudjelovanja. Zadovoljstvo sudionika, kao i doživljaj pravednosti procesa i/ili ishoda uglavnom je konstantno visoko kroz različita provedena istraživanja.

Podaci o recidivizmu, dvojaki su, no osnovna intencija restorativne pravde niti nije smanjenje recidivizma iako većina istraživanja ukazuje na makar mali postotak smanjenja recidivizma.

Osim toga, vidljiva je i važnost koju sudionici pridaju sudjelovanju u jednom takvom procesu (od dobivanja odgovora na pitanja, potrebe da ispričaju svoju priču, osjećaj oporavka od kaznenog djela i slično).

Uzimajući sve navedeno u obzir, možemo zaključiti da istraživanja impliciraju da programi restorativne pravde vrlo vjerojatno pružaju mogućnost oštećenoj strani da se čuje njezin glas i da joj se nadoknadi šteta što je bilo ključno polazište restorativne pravde, ali i da su evidentni potencijali takvog procesa koji pozitivno utječu i na počinitelje kaznenih djela te zajednicu.

No, unatoč upravo navedenom, analizirajući spomenuta različita komparativna istraživanja Weatherburn, McGrath i Bartels (2012., prema Joudo Larsen, 2014.) zaključuju da su rezultati i zaključci brojnih studija upitni iz razloga malih uzoraka, kriterija odabira sudionika, odnosno nejasnih kontrolnih skupina i izvedenih zaključaka koji ne proizlaze iz rezultata. Jedno od ključnih, u meta-analizama postavljenih metodoloških pitanja, jest kriterij odabira ispitanika u istraživanjima. Naime, zaključuje se da su programi restorativne pravde dostupni za počinitelje manje ozbiljnih delikata koji su prvi puta počinili kazneno djelo što posljedično dovodi do nižih stopa recidivizma. Zaključno Weatherburn i Macadam (2013.) navode kako je u njihovom pregledu istraživanja pronađeno malo dokaza u prilog hipotezi da je restorativna pravda učinkovitija od sudskega procesa kada je riječ o smanjenju recidivizma i da pitanje učinkovitosti restorativne pravde u tom pogledu ostaje i dalje otvoreno. Zanimljiva je i teza Hayesa, McGeea i Cerutta (2011.) koji navode kako je nerealno očekivati smanjenje recidivizma kod ovako kratkih procesa koji ne ulaze u dublje bavljenje uzrocima počiniteljevog ponašanja i kaznenog djela. Stoga se čini opravdanim, u kontekstu učinkovitosti po pitanju recidivizma, složiti se s brojnim autorima koji obrazloženje za neznatan utjecaj programa restorativne pravde na smanjenje kriminalnog povrata počinitelja

nalaze u činjenici da restorativna pravda nije temeljena na generalno prihvaćenoj teoriji kriminaliteta koja se bavi njegovim odrednicama niti je ikada bila kreirana s ciljem smanjenja rizičnih čimbenika za koje je poznato da su povezani s kršenjem zakona. Dodatni problem je i taj što je jedan od ključnih izazova restorativne pravde nejasnost njenog teorijskog utemeljenja i činjenica da se njena teorija razvija paralelno s praksom. Tako Umbreit, Coates i Vos (2001.) podsjećaju kako se ne smije smetnuti s uma da je restorativna pravda proces, a ne ujednačeni programski model zbog čega je i razvoj njene teorije također proces što dovodi do određenog raskoraka između teorije i prakse.

Joudo Larsen (2014.) s pravom zaključuje da iako dokazi u kontekstu smanjenja recidivizma zbog metodoloških nedostaka istraživanja nisu obećavajući, ipak postoji sve veći broj dokaza koji ide u prilog restorativne pravde u tom pogledu. Međutim, važno je napomenuti da fokus na recidivizam kao jedini pozitivan ishod restorativne pravde ne samo da nije opravдан, već dovodi i do stavljanja u drugi plan brojnih drugih prednosti i dobitaka, posebno u odnosu na žrtvu zbog koje je i nastao

Generalno gledajući, žrtve koje sudjeluju u restorativnim programima zadovoljne su procesom. Njihovo zadovoljstvo opada s vremenom, ali unatoč tome ostaje i dalje visoko mjesecima nakon sudjelovanja u programu restorativne pravde. Koliko će sam proces dovesti do drugih, teorijom zacrtanih restorativnih ishoda i dobitaka čini se da ponajprije ovisi o brojnim karakteristikama, sposobnostima i interesima i počinitelja i žrtava da se ponašaju i razmišljaju na način koji mi nazivamo restorativnim (Daly, 2006.), ali i o kvaliteti provedbe procesa.

Uz to, iz predstavljenih se istraživanja, unatoč navedenim dobitcima za žrtve, čini da je dio programa ipak usmjeren na počinitelja, dok se žrtvama ne pridaje dovoljno pažnje i značaja, zaboravljajući da je ovaj pristup velikim dijelom i nastao radi zadovoljavanja potreba žrtve, odnosno, pridavanja većeg značaja upravo oštećeniku zbog čega se u recentnjoj literaturi ponovno aktualizira ova tema i „pojačavaju“ kriteriji provedbe medijacije primarno s ciljem zaštite žrtve.

U skladu s predstavljenim istraživanjima čini se opravdanim istraživati perspektive žrtava i počinitelja budući da razumijevanje upravo njihovog doživljaja i iskustava s izvansudskom nagodbom te dobitaka od procesa može poslužiti kao početna točka za kasnija evaluacijska istraživanja.

## **5. IZVANSUDSKA NAGODBA U HRVATSKOJ**

### **5.1. Kratki pregled razvoja izvansudske nagodbe u Hrvatskoj**

Po uzoru na austrijski (ali i njemački) model medijacije između žrtve i počinitelja, pred 14 je godina u Hrvatskoj započeo pilot-projekt implementacije izvansudske nagodbe. U razdoblju od 1996. do 2001. godine Ministarstvo rada i socijalne skrbi uz podršku UNICEF-a provodilo je projekt naziva „Pomoć djeci i mlađeži s poremećajima u ponašanju u poslijeratnim uvjetima“. U okviru navedenog projekta odvijalo se nekoliko aktivnosti. Jedna od njih je i pod-projekt „Posebna obveza - izvansudska nagodba“ koji je započeo 2000. godine. Projektne aktivnosti provedene su u suradnji spomenutog tadašnjeg Ministarstva rada i socijalne skrbi, Državnog odvjetništva Republike Hrvatske, Edukacijsko-rehabilitacijsko fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Außergerichtlicher Tatausgleich Neustart iz Austrije. Projekt je rezultirao s 24 educirana posrednika, a praktična primjena izvansudske nagodbe u Zagrebu, Splitu i Osijeku započela je 2001. godine. Do konca 2002., paralelno s primjenom izvansudske nagodbe u praksi, odvijala se daljnja edukacija i supervizija posrednika. Tako je ovim projektom razvijen hrvatski model medijacije između žrtve i počinitelja kaznenog djela (Cvjetko, 2003.; Koren-Mrazović, 2003.). Prvi priručnik izdan je 2003., a iste godine osnovana je i Udruga za izvansudsку nagodbu i posredovanje u kaznenom postupku koja je okupila stručnjake koji se izvansudskom nagodbom bave na razini stručnih službi, državnih odvjetništava ili pak akademskoj (znanstveno-teorijskoj).

Tijekom 2013. i početkom 2014. godine u suradnji UNICEF-ovog Ureda za Hrvatsku, Udruge za izvansudsку nagodbu i posredovanje u kaznenom postupku, Državnog odvjetništva RH, Ministarstva socijalne politike i mladih i Pravosudne akademije, krenula je i završila edukacija 39 novih posrednika, ali i državnih odvjetnika i stručnih suradnika na državnim odvjetništvima, kao i djelatnika centara za socijalnu skrb s ciljem implementacije izvansudske nagodbe u svako županijsko središte na području Hrvatske. Time je izvansudska nagodba sada dostupna u svim županijama.

## **5.2. Obilježja modela izvansudske nagodbe**

Izvansudska nagodba je kratkotrajna intervencija koja podrazumijeva proces postizanja dogovora između osumnjičenika i oštećenika u cilju popravljanja štete nastale počinjenjem kaznenog djela uz posredovanje, vođenje i usmjeravanje treće neutralne osobe, odnosno, posrednika (Schmidt, 2000., 2003.). Koller-Trbović (2013.) kao cilj izvansudske nagodbe navodi postizanje sporazuma od strane sudionika prihvatljivog za obje strane kojim će se, u najvećoj mogućoj mjeri, popraviti, to jest nadoknaditi posljedice kaznenog djela koje su nastupile za oštećenika.

Osnovne pretpostavke su da počinitelj mora preuzeti odgovornost za učinjeno, spremam je susresti se sa žrtvom i u skladu s mogućnostima i zajedničkim dogovorom popraviti/nadoknaditi štetu pri čemu je dobrovoljnost sudjelovanja i žrtve i počinitelja osnovna premla koja prethodi zajedničkom razgovoru.

U kontekstu njenih stručno-teorijskih odrednica, važno je razumijevanje razlika sudskog i izvansudskog postupka, odnosno nagodbe. Koller-Trbović (2013.) sumirala je osnovne razlike kroz prednosti ovog modela za različite sudionike. S obzirom na specifičnosti osnovnih postulata izvansudske nagodbe koji se prije svega odnose na aktivno uključivanje žrtve, promjenu pogleda na „vlasnike“ problema i promjenu pozicije osumnjičenika, moguće je pobrojati niz prednosti/dobitaka koje izvansudska nagodba donosi svim uključenim stranama.

Osnovna je pretpostavka izvansudske nagodbe da kazneno djelo ne predstavlja isključivo povredu prava i države, već se djelo promatra kroz osobnu/personalnu prizmu kao povreda odnosa i ljudi. Iz toga proizlazi odgovornost počinitelja za kazneno djelo, koja, kao što smo ranije vidjeli, podrazumijeva i određenu razinu spremnosti za nadoknadu štete, odnosno spremnost mlade osobe da učini nešto „dobro“ (a što je prihvatljivo i oštećeniku) i tako ublaži ili ispravi posljedice kaznenog djela. Tako je u fokusu izvansudske nagodbe popravak nanesene štete, ali i potrebe, prava i interesi žrtve. Drugim riječima, žrtva u ovom postupku ima središnju ulogu i poziciju (ali ne i nadmoć). To s jedne strane znači da žrtva tijekom postupka ima mogućnost izraziti svoje viđenje događaja, emocije i daljnja očekivanja, a s druge - upravo ona s počiniteljem tijekom procesa ima priliku doći do zajedničkog rješenja koje će biti objema stranama prihvatljivo te će tako, brže (nego na sudu) i uz uvažavanje prava svih sudionika, riješiti nematerijalne, a po mogućnosti i materijalne posljedice kaznenog djela. Važno je spomenuti da naknada ne mora biti proporcionalna počinjenoj šteti, već je rezultat razgovora i dogovora obje strane.

Uloga posrednika izrazito je važna i ogleda se u omogućavanju i podržavanju razgovora između sudionika u atmosferi uvažavanja i jasne komunikacije te vođenja procesa nagodbe od faze informiranja, definiranja pravila komunikacije i tijeka procesa, preko iznošenja pojedinačnih priča od svake uključene strane, do međusobnog razgovora i eventualnog dogovora, odnosno, sporazuma. Zajednički razgovor oštećenika i osumnjičenika ključni je dio izvansudske nagodbe, a cilj mu je postizanje dogovora. Tome prethodi priprema kroz individualne razgovore koje vodi posrednik s namjerom informiranja i pojašnjavanja procesa izvansudske nagodbe te dobivanja pristanka pojedine strane na sudjelovanje, a koji će biti detaljno prikazani kasnije.

Iz navedene procedure, ali i dakako, teorijsko-filozofskih postavki na kojima se izvansudska nagodba temelji, proizlaze brojne prednosti ovog modela za osumnjičenika, oštećenika i zajednicu. Osumnjičenik u izvansudskoj nagodbi ima priliku suočiti se s posljedicama svojih djela i to kroz izravan kontakt s oštećenikom što mu daje mogućnost da čuje kako je njegovo ponašanje djelovalo na oštećenika te kako je to utjecalo na njegov život. Nadalje, osumnjičenik ima priliku umanjiti posljedice koje su nastale počinjenjem kaznenog djela za oštećenika, ali može raditi i na sebi kako ne bi ponovno došlo do sličnog ponašanja. Tako on ima mogućnost svojim aktivnim djelovanjem ispraviti greške i vježbati učinkovite strategije rješavanja konflikta. Naravno da kod osumnjičenika može doći do neugodnih emocija poput straha od susreta sa žrtvom ili neugode, no osumnjičenik je svjestan da nije riječ o kazni, već prilici da u razgovoru s oštećenikom uvidi, razumije svoj dio odgovornosti, preuzme odgovornost te učini što je u njegovoj moći da popravi ili nadoknadi štetu koju je nanio oštećeniku. Unatoč navedenim dobitcima kojih, vjerojatno, sami osumnjičenici postaju nešto kasnije svjesni, najčešći motiv sudjelovanja osumnjičenika proizlazi iz činjenice da, u slučaju postizanja i izvršavanja sporazuma, državno odvjetništvo nudi odustajanje od sudskog postupka i neupisivanje u kaznenu evidenciju.

Nedvojbeno je da kazneno djelo izaziva sukob između oštećenika i osumnjičenika. Bavljenje konfliktom omogućava objema stranama razgovor, ispriku oštećeniku i nastojanje da se šteta popravi. Uz to, razgovor može utjecati i na promjenu međusobnih „slika“ oštećenika i osumnjičenika.

Kada je riječ o oštećeniku, tijekom procesa izvansudske nagodbe, on nije u ulozi svjedoka već preuzima aktivnu ulogu osobe koja je oštećena kaznenim djelom i koja ima priliku slobodno govoriti o posljedicama kaznenog djela na svoj život, ali i o teškim emocionalnim stanjima kroz koje je prolazio ili prolazi, te o materijalnim gubitcima. Oštećenik tijekom postupka može izraziti ljutnju, bijes, rezignaciju, strahove, ali i očekivanja

i interese. Dakle, nudi mu se prorada emocionalnih, ali i materijalnih posljedica kaznenog djela. Nadalje, izvansudska nagodba omogućava relativno brz postupak popravka/nadoknade štete (bez dugotrajnih i birokratskih zapreka kao na sudu). Isto tako, žrtva ima i mogućnost dobiti niz informacija o načinima rješavanja drugih problema koji su se javili vezano uz kazneno djelo.

I konačno, prednosti za zajednicu u cjelini su učinkovitija prevencija kriminaliteta, izbjegavanje skupih i dugotrajnih sudske postupaka te razvijanje socijalnog mira i miroljubivog zajedničkog života u budućnosti.

Da bi se navedene prednosti mogle ostvariti, treba biti zadovoljeno više preduvjeta - educuirani posrednik, poštovanje procedure i standarda provedbe, ali i, prije svega - poštivanje zakonsko-stručnih kriterija za odabir slučajeva koji će se uputiti u izvansudsку nagodbu o čemu će biti riječi u tekstu koji slijedi.

### **5.3. Zakonska osnova izvansudske nagodbe i kriteriji nalaganja**

Tijekom više od deset godina provedbe izvansudske nagodbe u RH došlo je i do određenih promjena u Zakonu o sudovima za mladež. Pirnat-Dragičević i Schauperl (2013.) navode kako je u Hrvatskoj od samog početka primjene ove mjere, ona bila primjenjivana u okviru državnog odvjetništva, budući da model stavlja naglasak na dobrovoljnost sudjelovanja sudionika.

Nastavno na spomenute zakonske promjene, valja konstatirati da kada je ovaj model uveden u Hrvatsku na snazi je bio Zakon o sudovima za mladež iz 1997. prema kojem je uveden institut uvjetovanog oportuniteta definiran člankom 64. U skladu s navedenim zakonom, izvansudska nagodba nalagao je državni odvjetnik u okviru posebne obveze popravka ili nadoknade štete kao modalitet njenog izvršenja. Stupanjem na snagu novog Zakona o sudovima za mladež (2011.) izvansudska nagodba, sukladno međunarodnim standardima i preporukama, postaje samostalna posebna obveza. To znači da u prethodnom postupku prema članku 72. (Zakon o sudovima za mladež, 2011.), državni odvjetnik može odluku o nepokretanju postupka uvjetovati spremnošću maloljetnika ili mlađeg punoljetnika da izvrši posebnu obvezu uključivanja u postupak posredovanja kroz izvansudsку nagodbu (riječ je također o primjeni načela uvjetovane svrhovitosti).

Tekst koji slijedi prezentira kriterije i prepostavke sukladno Zakonu o sudovima za mladež (2011.) kada državni odvjetnik može naložiti takvu posebnu obvezu. To su (Koller-Trbović i sur., 2003.; Cvjetko, 2003., Pirnat-Dragičević i Schauperl, 2013.):

- Visok stupanj izvjesnosti da je maloljetnik ili mlađi punoljetnik počinio kazneno djelo, odnosno, da postoji dovoljno osnova za pokretanje postupka jer u suprotnom treba ići u kazneni postupak radi dokazivanja krivnje. U izvansudskoj se nagodbi ne radi o dokazivanju krivnje, već o preuzimanju odgovornosti za kazneno djelo.
- Radi se o kaznenom djelu za koje je propisana novčana kazna ili kazna zatvora do 5 godina.
- Ne smije biti riječ o beznačajnom djelu. Naime, to je važno jer se u slučaju neuspješne izvansudske nagodbe, maloljetnika/mlađeg punoljetnika upućuje u daljnji kazneni postupak.
- Poželjno je da je oštećenik fizička osoba. „Konkretan“ oštećenik može najbolje zastupati svoje interes, a uz to, osobni doživljaj konflikta nastalog kaznenim djelom, posve je drugačiji nego kada se radi o pravnoj osobi.
- Recidivisti nisu isključeni, ali u pravilu bi se trebalo raditi o prvom kaznenom djelu. Izvansudska nagodba je prilika osumnjičeniku da popravi posljedice nastale kaznenim djelom u situaciji kada se to dogodilo prvi puta (to je i generalno načelo uvjetovanog oportuniteta). No, ovo nije isključiv kriterij, a važno je da se ne radi o istovjetnom kaznenom djelu, brutalnom, surovom i planiranom kaznenom djelu, niti onome koji može imati velike emocionalne ili tjelesne posljedice za žrtve. U pravilu se treba raditi o tipičnom mladenačkom deliktu.
- Iako je poželjnije da je počinitelj jedan, počinitelji u skupini nisu isključen. Model medijacije između žrtve i počinitelja općenito „dizajniran“ je tako da omogućuje susret jednog počinitelja i jednog oštećenika dijelom i zbog ravnomjerne raspodjele moći tijekom procesa i ravnopravne pozicije sudionika. Međutim, razvijene su metode izvansudske nagodbe za slučajeve kada se radi o većem broju sudionika.
- Dobrovoljnost sudjelovanja osumnjičenika i oštećenika. Dobrovoljnost osumnjičenika načelno provjerava državni odvjetnik, međutim, ukazivanje na dobrovoljnost i mogućnost odustajanja u svakoj fazi postupka, poseban je zadatak posrednika tijekom prvog individualnog razgovora s osumnjičenikom. Dobrovoljnost oštećenika provjera također posrednik tijekom individualnog razgovora i cijelog procesa nagodbe.

Odluka o primjeni izvansudske nagodbe, kao i odluka o ne/pokretanju kaznenog postupka, isključivo je u nadležnosti državnog odvjetnika za mladež koju donosi temeljem izvješća posrednika koji je izvansudsku nagodbu proveo.

## 5.4. Tijek izvansudske nagodbe

Tijek procesa izvansudske nagodbe može se pratiti u grafičkom prikazu (Slika 1.). Nakon primitka policijske prijave na državnom odvjetništvu i u slučaju postojanja prepostavki (zadovoljavanja kriterija) za nalaganje izvansudske nagodbe, državni odvjetnik za mladež upućuje slučaj u Stručnu službu za izvansudsku nagodbu. Nakon što je slučaj dodijeljen posredniku i nakon što ga posrednik prouči, prvo poziva osumnjičenika (i ako je maloljetnik-roditelje/skrbnike).

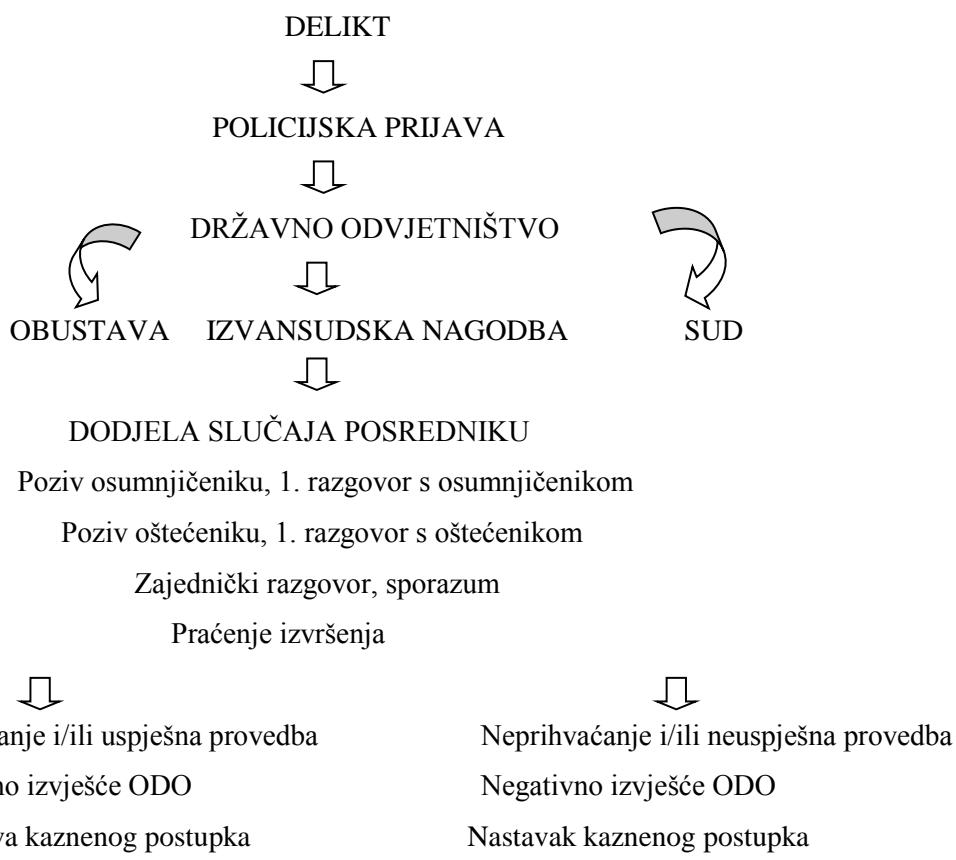
Tijekom individualnog razgovora s osumnjičenikom posrednik treba razjasniti nekoliko ključnih prepostavki za daljnji proces: podrobno informirati počinitelja o postupku, provjeriti preuzima li odgovornost za kazneno djelo za koje ga se tereti (bez ispitivanja i dokazivanja krivnje), pitati kako sada gleda na to što je učinio, provjeriti spremnost na sudjelovanje u procesu i suočavanje s oštećenikom te zajedničko traženje rješenja za popravak i nadoknadu štete oštećeniku (ako oštećenik na to pristane). Osumnjičeniku treba biti potpuno jasno da je riječ o njegovom dobrovoljnem pristanku, kao i dobrovoljnem pristanku oštećenika. Također, potiče ga se na promišljanje o posljedicama djela za oštećenika te nadoknadi štete oštećeniku u granicama vlastitih mogućnosti. Informira ga se o dalnjem postupku te da će, od strane posrednika, biti obaviješten o zajedničkom susretu ako oštećenik na to pristane. Prvo je potrebno pozvati osumnjičenika jer u slučaju da se prvo razgovara s oštećenikom i on pristane na susret, a osumnjičenik ne, tada bi to moglo dovesti do ponovne viktimizacije oštećenika.

Prvi razgovor s oštećenikom odvija se ako je osumnjičenik pristao na izvansudsku nagodbu. I oštećenik, kao i osumnjičenik, poziva se pisanim putem uz letak u kojem je ukratko predstavljena izvansudska nagodba. U razgovoru sa žrtvom posrednik objašnjava cijeli proces, razgovara o događaju i posljedicama kaznenog djela po žrtvu, predodžbama glede nadoknade štete, pojašnjava daljnji tijek procesa i cilj zajedničkog razgovora i slično. Ako žrtva ne pristane na razgovor, potrebno je ispitati razloge nepristanka te o tome izvijestiti državno odvjetništvo.

Ako obje strane pristanu na zajednički susret, zakazuje se zajednički susret tijekom kojeg posrednik postavlja pravila komunikacije. Omogućava se žrtvi i počinitelju da u sigurnom

okruženju iznesu svoje viđenje događaja i posljedica, motiva te se povezuju priče žrtve i počinitelja, traži se zajedničko definiranje problema, pojašnjavaju subjektivne slike događaja, razmjenjuju mišljenja i osjećaji, postavljaju se pitanja, raspravlja se o mogućnostima nadoknade i popravka štete te konačno, ako se obje strane suglase, postiže se dogovor i pisani sporazum.

Posrednik prati izvršavanje dogovora iz sporazuma te nakon što je sporazum izvršen, o tome izvještava državno odvjetništvo. Ako je osumnjičenik izvršio obveze iz sporazuma, državni odvjetnik donosi rješenje o nepokretanju kaznenog postupka.



Slika 1. Tijek procesa izvansudske nagodbe

Ukratko, model izvansudske nagodbe je strukturirani proces koji prolazi kroz četiri osnovne faze (Koller-Trbović, 2013.). Započinje individualnim razgovorom s osumnjičenikom, nakon čega slijedi individualni razgovor s oštećenikom te završava njihovim zajedničkim susretom i razgovorom te praćenjem izvršenja sporazuma.

Već je iz dosadašnjeg teksta, ali i iz opisa tijeka procesa jasno da je uloga posrednika tijekom posredovanja izuzetno važna. Radi se o vrlo zahtjevnom i odgovornom poslu koji se razlikuje od onoga što pomagači u području mladih u sukobu sa zakonom inače rade, posebno zbog fokusa na prava, potrebe i interesu žrtve kaznenog djela, ali i neutralnost i nepristranost koja je uvjet ovakvog postupka. Neutralnost posrednika izuzetno je zahtjevna kompetencija i stoga, osim klasičnog profesionalnog obrazovanja zahtjeva i dodatnu edukaciju i senzibilitet za tu ulogu. Posrednik je prije svega „čuvar“ procesa i „nositelj“ procesa komunikacije. Strukturira razgovor i pazi na provođenje različitih faza procesa. Kod zajedničkog razgovora jamči korektnu raspravu i omogućava svakoj strani da iznese vlastito stajalište. Pritom mora biti svjestan da ne smije doći do sekundarne viktimizacije oštećenika, ali ni stigmatizacije počinitelja. Objema stranama daje dovoljno vremena za iznošenje emocionalno obojenih priča, sadržaja, pitanja, a potom i za donošenje odluka. Posrednik ne nudi rješenja, već do istog uključene strane dolaze zajedničkim pregovaranjem (Koller-Trbović, 2003.).

### **5.5. Pokazatelji o primjeni izvansudske nagodbe u RH**

Godišnje je oko 3 000 do 3 500 kaznenih djela koje počine maloljetnici u Hrvatskoj. Od 1998. (kada je na snagu stupio prvi Zakon o sudovima za mladež) do danas, oko 35% do 45% slučajeva koji su došli do državnog odvjetništva za maloljetnike „rješeni“ su kroz oportunitet (Cvjetko, 2003.; Žižak, 2010.; Izvješće DORH-a, 2011., 2012., 2013.).

U tablici 11. koja slijedi, prikazani su podaci o broju posebnih obveza naloženih od strane općinskih državnih odvjetništva u razdoblju od 2004. do 2012. godine s posebnim osvrtom na izvansudsku nagodbu.

Tablica 11. Broj maloljetnih i mlađih punoljetnih počinitelja kaznenih djela kojima je naložena posebna obveza izvansudska nagodba od 2004. do 2012. godine<sup>3</sup> u ukupnom broju posebnih obveza po uvjetovanom oportunitetu

Godina	Broj naloženih posebnih obveza temeljem čl. 64., odn. 72. ZSM	Ukupan broj maloljetnika i mlađih punoljetnika kojima je naložena ISN	% ISN u ukupnom broju posebnih obveza po čl. 64., odn. 72.	Ukupan broj ISN u Zagrebu	Ukupan broj ISN u Osijeku	Ukupan broj ISN u Splitu
2004.	2086	75	3,59 %	41	20	14
2005.	1994	121	6,07 %	51	47	23
2006.	2034	156	7,67 %	76	72	8
2007.	1827	146	7,99 %	73	67	6
2008.	1816	146	8,04 %	95	49	2
2009.	1929	130	6,74 %	77	38	15
2010.	1897	175	9,23 %	101	64	10
2011.	1698	162	9,54%	95	59	8
2012.	1 461	126	8,62%	59	59	8
Total	16 742	1 237	7,39%	668	475	94
M	1 860,22	137,44	7,39%	74,22	52,77	10,44

Iz tablice 10. vidljivo je da broj naloženih posebnih obveza temeljem uvjetovane svrhovitosti varira oko 10 % (minimalno 1461 naloženih 2012., a maksimalno 2086 slučajeva 2004. g.) od 2004. do 2012. godine. Broj maloljetnika i mlađih punoljetnika kojima je naložena posebna obveza posredovanja kroz izvansudska nagodbu raste do 2009. godine kada dolazi do blažeg pada, da bi u 2010. i 2011. opet porastao, pa potom pao u 2012.

Općinsko državno odvjetništvo prosječno je godišnje, za promatrano razdoblje, naložilo oko 138 ovih posebnih obveza u Zagrebu, Osijeku i Splitu. Izvansudska nagodba čini oko 7% ukupnih posebnih obveza po čl. 64. (sada 72.). Najveći broj izvansudskih nagodbi nalaže Općinsko državno odvjetništvo u Zagrebu (prosječno 74 godišnje), slijedi Osijek (prosječno 53), pa Split (prosječno 10).

Prema podacima Udruge za izvansudske nagodbe, osječka služba imala je 23 slučaja u 2013.g. i isto toliko u 2014. U zagrebačku službu tijekom 2013.g. upućeno je 38 slučajeva, a 41 u 2014.g. Sukladno izvješću s terena navedene Udruge ukupno preko 100 slučajeva izvansudske nagodbe provedeno je u ostalim gradovima u RH tijekom 2014. godine.

Evidentno je da se zbog zakonskih promjena (koje će biti pojašnjeno kasnije u tekstu) broj izvansudskih nagodbi značajno smanjio od 2012. godine na ovamo (a posebno od 2013. godine).

<sup>3</sup>Godišnja statistička izvješća o primjenjenim pravima socijalne skrbi, pravnoj zaštiti djece, mladeži, braka, obitelji i osoba lišenih poslovne sposobnosti, te zaštiti tjelesno ili mentalno oštećenih osoba u Republici Hrvatskoj od 2004. do 2012. godine, [http://www.mspm.hr/dielokrug\\_aktivnosti/socijalna\\_skrb/statisticka\\_izvjesca](http://www.mspm.hr/dielokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca), Izvješća Stručnih službi za izvansudske nagodbe

## **5.6. Dosadašnje provjere procesa i učinkovitosti izvansudske nagodbe u Stručnoj službi Zagreb**

Ranije je rečeno da su do sada provedene dvije deskriptivne evaluacijske studije izvansudske nagodbe (Kovačić, 2008.; Miroslavljević, Koller-Trbović i Lalić-Lukač, 2010.) na podacima Stručne službe za izvansudsку nagodbu Zagreb.

Prva je provedena za razdoblje od 2001. do kraja lipnja 2006. (Kovačić, 2008.) na uzorku od 175 počinitelja, a druga za period od srpnja 2006. do konca 2009. (Miroslavljević, Koller-Trbović i Lalić-Lukač, 2010.) na uzorku od 209 počinitelja u Zagrebu. Obje su u svom fokusu imale provjeru kriterija za predlaganje izvansudske nagodbe, obilježja procesa izvansudske nagodbe, rezultate izvansudske nagodbe i postotnu učestalost recidivizma.

Temeljem rezultata generalno se može zaključiti da se odluka o primjeni posebne obveze izvansudske nagodbe u okviru uvjetovane svrhovitosti, donosi i primjenjuje na temelju stručnih i zakonom definiranih kriterija. Uz to, postoje određene specifičnosti, ali i razlike u rezultatima te dvije studije. Kada je riječ o osnovnom kriteriju - dobrovoljnem sudjelovanju obje strane, podaci pokazuju da oko 5% počinitelja i 9% žrtava odbija sudjelovati u procesu izvansudske nagodbe.

Nadalje, kada je riječ o vrstama i težini djela, kriterij vrste i težine kaznenog djela u potpunosti je poštivan. Većina djela upućenih u izvansudsку nagodbu su imovinski (npr. teška krađa - 25%, krađa 18%) te nasilni delikti (npr. tjelesna ozljeda – 20%, teška tjelesna ozljeda – 11%).

U odnosu na nekoliko ostalih kriterija zamjetne su određene razlike i odstupanja u odnosu na one kriterije koji nisu isključivi. Naime, iz podataka je vidljivo da se kriteriji šire tako da je sve veći broj počinitelja uključenih u izvansudsку nagodbu koji su već evidentirani u centrima za socijalnu skrb (sa 7 na 17%), recidivista (s 10 na 13%), pravnih osoba kao žrtava (s 8 na 16 %) i djela počinjenih u supočiniteljstvu (s 48 na 60%).

Nadalje, u oko 90% slučajeva koji su pristali na izvansudsку nagodbu, na zajedničkom je susretu postignut sporazum koji je potom i izvršen u oko 85% slučajeva.

Od ukupnog broja slučajeva upućenih u službu, u oko 85% slučajeva državno odvjetništvo nije pokrenulo kazneni postupak, a razlika uspješno završenih izvansudskih nagodbi i nepokretanja postupka nalazi se u činjenici da je počinitelj iskazao spremnost na sudjelovanje i sporazum, ali ga nije mogao realizirati zbog toga što žrtva nije pristala sudjelovati ili je tijekom zajedničkog razgovora postavljala materijalne zahtjeve koju su počinitelju bili neprihvatljivi ili ih ne mogu realizirati.

U odnosu na trajanje izvansudske nagodbe, većina procesa traje do tri mjeseca što govori o brzini rješavanja predmeta u izvansudskoj nagodbi kao jednom od važnih kriterija i obilježja procesa kada je riječ o maloljetnicima.

Najčešći način popravka ili nadoknade štete je isprika u kombinaciji s materijalnom naknadom (u oko dvije trećine slučajeva u oba uzorka). Slijedi samo isprika u otprilike četvrtini slučajeva u prethodnoj evaluaciji, odnosno skoro trećini u posljednjoj. Drugi načini popravka ili nadoknade štete zastupljeni su u manjem omjeru, međutim u većini je riječ o isprici u kombinaciji s nekom drugom radnjom.

Jedan od pokazatelja uspješnosti izvansudske nagodbe je, dakako, i recidivizam počinitelja koji su sudjelovali u postupku izvansudske nagodbe budući da su podaci o recidivizmu najčešće korišten tradicionalni pokazatelj uspješnosti neke intervencije. Od ukupnog broja počinitelja koji su bili upućeni u Stručnu službu za izvansudsku nagodbu Zagreb bez obzira jesu li u cjelokupnom procesu sudjelovali ili ne, recidiviralo je njih 13% te se u odnosu na prethodnu evaluaciju uočava porast od 3%. Kada se promatra uspješno provedene izvansudske nagodbe, tada taj postotak raste na 17%. U četvrtini slučajeva, a to je i najučestalija frekvencija, riječ je o kaznenom djelu zlouporabe droga. U većini slučajeva riječ je o jednom recidivu. Kako je već spomenuto, s vremenom dolazi do širenja kriterija za nalaganje izvansudske nagodbe na teža kaznena djela što može biti jedan od razloga porasta recidivizma.

Na temelju ovih analiza moguće je zaključiti da je provođenje izvansudske nagodbe u skladu sa zakonskim načelima i stručnim kriterijima, te da se provedbom postižu željeni rezultati (od 80% do 85% uspješnosti što odgovara pokazateljima iz Austrije). U prilog tome idu podaci o uspješno provedenim sporazumima, nepokretanju kaznenog postupka i recidivizmu.

## **6. ISTRAŽIVAČKI PROBLEM, SVRHA I CILJEVI**

### **Istraživački problem**

Restorativna pravda potpuna je novost u odnosu na dosadašnje intervencije u Hrvatskoj. Izvansudska nagodba jedina je intervencija prema mladima u sukobu sa zakonom koja je usmjerenata na žrtve i koja podrazumijeva susret žrtve i počinitelja koji rezultira sporazumom i nadoknadom štete žrtvi direktno od počinitelja. Drugim riječima, izvansudska nagodba u svojoj osnovnoj premisi podrazumijeva promijenjenu ulogu i položaj počinitelja, zajednice i stručnjaka, ali i što je najvažnije - žrtve, što proizlazi i iz činjenice da je restorativna pravda, između ostalog, nastala upravo radi zaštite žrtava i preusmjeravanja fokusa isključivo s počinitelja. Tako u tom zahtjevnom (i u nas relativno novom) pristupu i procesu u kojem se susreću žrtva i počinitelj te kroz međusobni dijalog i uz posredstvo profesionalnog posrednika pokušavaju naći za obje strane zadovoljavajuće rješenje s ciljem nadoknade štete počinjene kaznenim djelom, upravo počinitelj i žrtva imaju ključne uloge.

Doolin (2007.) u raspravi o definicijama restorativne pravde navodi kako se taj pojam može promatrati kroz dva kuta gledanja - kao ishod i kao proces. To znači da i izvansudske nagodbe možemo promatrati iz ta dva aspekta - kroz ishode do kojih dovodi, ali i kao proces. Kako je navedeno, prednosti, dobitci restorativne pravde, pa tako i izvansudske nagodbe, prema teorijskom tumačenju, trebale bi biti vrlo brojne i specifične, a prepoznatljive na razini pojedinca (žrtve i počinitelja), ali i zajednice. I brojna istraživanja u svijetu predstavljena ranije svjedoče o tome. Pregledom literature (barem one na engleskom jeziku), moguće je zaključiti da prevladavaju istraživanja koja temeljem primjene kvantitativne metodologije svjedoče o spomenutim prednostima i dobitcima za sudionike. Međutim, kako i različiti autori navode (Choi, 2010.; Rugge i Scott, 2009.; Umbreit, Coates i Vos, 2007.; Abrams, Umbreit i Gordon, 2006.) malo je kvalitativnih istraživanja (iako, kako smo vidjeli u pregledu istraživanja - u posljednje vrijeme sve više) koja pomažu objasniti takve zaključke ili rezultate postignute kvantitativnom metodologijom. Stoga s ciljem stjecanja novih i dubljih uvida i razumijevanja restorativnih programa pozivaju i potiču istraživače da se kvalitativnim pristupom bave ovom temom. Sukladno tome, poznati autori i istraživači u ovom području - Umbreit, Coates i Vos (2002., 2006.) o procesu restorativne pravde govore kao o „crnoj kutiji“ (eng. *black box*) koju treba dublje istraživati kako bi se kvalitativnom metodologijom provjerila iskustva i doživljaji sudionika.

Primjena modela izvansudske nagodbe u RH do sada je provjeravana u odnosu na neke aspekte njegove učinkovitosti dok iskustvo i doživljaj izvansudske nagodbe od strane

sudionika (žrtava i počinitelja) nisu empirijski provjeravani. Tako je moguće zaključiti da kompleksnijih istraživanja izvansudske nagodbe u nas nema kao niti istraživanja korisničke perspektive ove posebne obveze iako, kao što sam i predstavila ranije u tekstu, u svijetu postoji velik broj istraživanja na tu temu koja svjedoče o brojnim dobitcima restorativne pravde/medijacije između žrtve i počinitelja za njene sudionike, ali i nekim njenim nedostacima ili ograničenjima. Nedvojbeno je da unutar istog modela restorativne pravde ipak postoje određene specifičnosti u provedbi, pa i to zahtijeva provjere pojedinih, specifičnih modela i usporedbu s drugima. Zato ovo istraživanje pridonosi i provjeri do sad stečenih znanja o restorativnoj pravdi.

Ovo istraživanje u tom kontekstu želi doprinijeti odgovoru što izvansudsku nagodbu čini uspješnom iz perspektive sudionika te kako sudionici/korisnici vide i tumače izvansudsku nagodbu, kako doživljavaju taj proces te što sami smatraju važnim u odnosu na cjelovito iskustvo. Stoga je važno istražiti doprinosi li izvansudska nagodba onome čemu je i namijenja sukladno teorijama i načelima. U tom smislu ovo istraživanje nastoji doprinijeti stjecanju dubljeg uvida u doživljaj nagodbe od strane korisnika i otkrivanju novih spoznaja o funkcioniranju ovog modela iz iskustva sudionika. Na aplikativnoj razini, istraživanje može poslužiti i praktičarima, ali prije svega donositeljima odluka i sustavu kao svojevrsni pokretač za poboljšanje ovog modela/pristupa.

### Svrha, cilj i istraživačka pitanja

Naprijed navedena istraživanja sigurno su „otkrila“ dio tog prostora kroz razgovore sa sudionicima, ali i promatranje procesa. I ovo istraživanje ide u tom smjeru pa mu je svrha definirana kao stjecanje dubljeg razumijevanja izvansudske nagodbe kroz perspektivu sudionika. Odnosno, svrha je produbiti spoznaje o izvansudskoj nagodbi kroz korisničku perspektivu kako bi se doprinijelo boljem razumijevanju procesa i njegovih dobitaka te u skladu s tim unaprijedila znanja, ali i proces izvansudske nagodbe. To znači da se svrha ogleda u dubljem razumijevanju iskustava onih koji su njeni neposredni korisnici čime je „osvijetljen“ dio tog prostora, barem u kontekstu provjere modela koji se provodi u našim uvjetima. U skladu s navedenom svrhom, postavljeni su opći cilj i istraživačka pitanja kako slijedi:

**Opći cilj je** istražiti i opisati doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu korisnika (oštećenika i osumnjičenika) te ispitati i opisati značenje koje korisnici pripisuju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi.

U skladu s tim, u istraživanje se krenulo od sljedećih istraživačkih pitanja:

- a) Koja su očekivanja i motivacija korisnika za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi?
- b) Kakav je doživljaj druge strane i posrednika u izvansudskoj nagodbi?
- c) Kako doživljaj okruženja u kojem se odvija izvansudska nagodba iz perspektive korisnika djeluje na njihovo iskustvo s izvansudskom nagodbom?
- d) Koji je utjecaj izvansudske nagodbe na njene korisnike? Kako sudionici definiraju i opisuju dobitke izvansudske nagodbe?
- e) Kako korisnici doživljavaju proces izvansudske nagodbe?
- f) Koje su preporuke korisnika izvansudske nagodbe za njeno poboljšanje?

### **Pojmovnik**

S obzirom na važnost razumijevanja ključnih pojmoveva koji se istražuju, pojašnjeni su radi lakšeg i istoznačnog razumijevanja teksta koji slijedi u drugom dijelu doktorskog rada.

*Dobitak od izvansudske nagodbe* - podrazumijeva sve u uvodnom dijelu rada teorijski definirane dobiti od sudjelovanja u procesu od izvansudske nagodbe za počinitelja i žrtvu kao i one o kojima sudionici sami govore te eventualne utjecaje tog procesa na njene korisnike.

*Doživljaj druge strane* - odnosi se na doživljaj počinitelja od strane žrtve i obrnuto (doživljaj žrtve od strane počinitelja).

*Korisnik* - ili sudionik izvansudske nagodbe u ovom se istraživanju odnosi na žrtvu (oštećenika) kaznenog djela i osumnjičenika (maloljetnog ili mlađeg punoljetnog počinitelja kaznenog djela). U ovom će se radu koristiti termini počinitelj ili osumnjičenik te žrtva ili oštećenik naizmjenično kao sinonimi iako je, budući da se radi o predkaznenom postupku, ispravnije rabiti termine osumnjičenik i oštećenik. S obzirom na svrhu i cilj istraživanja, korisnici u ovom istraživanju su oni počinitelji i žrtve koje su sklopili sporazum/nagodbu tijekom zajedničkog susreta.

*Okruženje u kojem se odvija izvansudska nagodba* - odnosi se na doživljaj druge strane, posrednika, ozračja, konteksta, atmosfere tijekom procesa provedbe izvansudske nagodbe.

*Posrednik* - medijator, odnosno stručnjak koji provodi proces izvansudske nagodbe.

## **7. METODE ISTRAŽIVANJA I ANALIZA PRIMIJENJENOG ISTRAŽIVAČKOG PROCESA**

### **7.1. Racionala za primjenu kvalitativne metodologije**

Upoznavanje i razumijevanje korisničke perspektive, posebno u tako osjetljivim okolnostima kao što je to u prethodnom poglavlju opisano, gotovo nije moguće zamisliti bez primjene kvalitativne metodologije u istraživanju. Tako Creswell (1998.) o kvalitativnom istraživanju govori kao procesu ispitivanja, traganja za shvaćanjem i istraživanjem socijalnih ili ljudskih problema. To znači da kvalitativni istraživač gradi kompleksnu, cjelovitu sliku, analizira riječi, izvještava o detaljnim viđenjima sudionika i provodi istraživanje u prirodnom okruženju. Isti autor nudi i smjernice prilikom odlučivanja je li kvalitativni pristup odgovarajući, a riječ je o sljedećim smjernicama: kakva je priroda istraživačkog pitanja, je li riječ o eksplorativnoj prirodi teme, postoji li potreba da se da detaljan pogled na određenu temu i istraživanje pojedinaca u njihovom prirodnom okruženju.

Odgovor na pitanje je li kvalitativna metodologija primjerena za pojedini istraživački nacrt daje i Patton (1990.) nudeći set pitanja. Ako je odgovor na bilo koje od pitanja koja slijede pozitivan, autor smatra da je (vjerojatno) opravdano korištenje kvalitativne metodologije:

1. Očekuju li se individualizirani ishodi programa?
2. Zanima li nas unutarnja dinamika programa/tretmana?
3. Jesu li potrebne detaljne informacije o nekim slučajevima radi donošenja odluka?
4. Zanima li nas da se program/tretman ubuduće poboljša ili promijeni?
5. Može li prikupljanje standardiziranih podataka biti smetnja ili je važno da se odvija u prirodnim, nenarušenim uvjetima, smanjujući reaktivnost sudionika?
6. Treba li personalizirati proces prikupljanja podataka (npr. osobnim kontaktom radi kulturnih razloga)?
7. Postoji li mogućnost da program/tretman djeluje na neki nepredviđeni način?
8. Ne postoje instrumenti s dovoljno dobrim psihometrijskim svojstvima?
9. Radi li se o eksploratornom istraživanju?

Osvrćući se na postavljena pitanja u okviru teme ovog istraživanja, jasno je da je odgovor pozitivan na barem pet od navedenih devet pitanja (na 4., 5., 7., 8. i 9. pitanje). Osim toga, budući da je u specifičnom interesu ovog istraživanja korisnička perspektiva te da je

riječ o osjetljivoj situaciji i za žrtvu i za počinitelja, kvalitativan pristup primjerenoj je za istraživanje od kvantitativnog.

## 7.2. Teorijska pozicija istraživačice

Filozofske prepostavke i svjetonazor istraživača utječu na sve faze istraživanja, posebno kada je riječ o kvalitativnom istraživanju. Oni na određen način vode istraživača u njegovim prepostavkama i odlukama o istraživanju i metodologiji. Istraživačka metoda tako teče, odnosno proizlazi iz teorijske pozicije istraživača o prirodi stvarnosti (ontologija), prirodi znanja (epistemologiji) i osobnim vrijednostima (aksiologija). Stoga je svjesnost paradigmatiskih okvira unutar kojih istraživač živi i razmišlja, pa na koncu i istražuje te unutar njih i izvještava o rezultatima, važna.

Halmi (2003.) u tom kontekstu govori o četiri moguće ontološko-epistemološke i metodološke pozicije kvalitativnog istraživača. To su: pozitivizam, postpozitivizam, kritička teorija i konstruktivizam, dok Creswell (2007.) teoretizira o postpozitivizmu, konstruktivizmu, participaciji/zagovaranju i pragmatizmu.

Moja se istraživačka pozicija u literaturi naziva kritička realistična teorija ili, kako ju još neki autori nazivaju, suptilna realistična paradigma (Qualitative Research Guidelines Project, <http://www.qualres.org/HomeCrit-3517.html>). Njena ontologija je realistična, odnosno temeljena na prepostavci da objektivna realnost postoji odvojeno od ljudskog znanja. Tako kritički realist prepostavlja da je ljudska sposobnost spoznavanja (pa i znanje o) realiteta nesavršena, a tvrdnje o realnosti moraju biti kritički sagledane i provjerene kako bi se postiglo najbolje moguće razumijevanje stvarnosti. Suptilni realist prepostavlja da stvarnost znamo/spoznajemo jedino iz vlastite perspektive te stvarnosti.

Modificirana transakcijska ili subjektivistička epistemološka pozicija ove paradigmе podrazumijeva shvaćanje da ne možemo odvojiti „sebe“ od onoga što znamo. Odgovorom na pitanje epistemološkog uporišta, realistična paradigma prepoznaje i prihvata da su istraživačeve vrijednosti neodvojive u svim fazama istraživačkog procesa, to jest da su istraživač i predmet istraživanja ili određena grupa ljudi međusobno povezani (u interakciji). Stoga je znanje vrijednosno posredovano te ovisno o procjeni vrijednosti (Qualitative Research Guidelines Project, <http://www.qualres.org/HomeCrit-3517.html>; Halmi, 2003.). No, vrijednosti sudionika istraživanja (pa i svih ostalih) mogu se kosit s istraživačevima, a istina se „pregovara“ kroz dijalog. Stoga, objektivna realnost ne može biti shvaćena na savršen način ostavljajući „objektivnost“ tek idealom koji istraživač nastoji dostići, njemu teži

uporabom (rigoroznih) istraživačkih metoda i tehnika s tim da se postignuće objektivnosti može evaluirati usporedbom s drugim znanstvenicima, njihovim istraživanjima i dobivenim rezultatima ili pak „kroz“ sudionike istraživanja, odnosno od strane sudionika (Guba i Lincoln, 1994.). Kritički realisti smatraju da će se znanje s vremenom sigurno promijeniti, a do promjene dolazi onda kada se na račun neznanja i zabluda povećava informiranost, pomoću dijaloške interakcije (Halmi, 2003.). Iako je postizanje Istine ili Objektivnosti nemoguće, to ipak ostaje cilj kojem sva istraživanja trebaju težiti. Ti pokušaji vode i do sve kvalitetnijih i rigoroznijih istraživanja, a istraživač posreduje znanje kroz svoju perspektivu zato jer je postao svjesniji pa se na taj način suprotstavlja neznanju (Halmi, 2003.).

U metodološkom smislu, kritička realistična teorija i pristup oslanja se i na kvalitativne, ali i kvantitativne metode. Istraživanje se provodi u prirodnom okruženju, prikupljaju se situacijski i kontekstualni podaci, a koriste se metode (najčešće intervju i promatranje) kojima se stječe uvid u načine na koje sudionici znaju i/ili vide, doživljavaju predmet istraživačeva interesa. Sukladno tome, istraživački nacrt omogućava otkrivanje, a ne testiranje *a priori* postavljenih hipoteza (Qualitative Research Guidelines Project, <http://www.qualres.org/HomeCrit-3517.html>).

Smjernice za kvalitativna istraživanja (Qualitative Research Guidelines Project, <http://www.qualres.org/HomeCrit-3517.html>) donose kriterije kvalitetnog kvalitativnog istraživanja unutar ove paradigme pa tako navode da se istraživač svakako treba baviti i validacijom istraživanja: dosljednošću, vjerodostojnošću, prihvatljivošću i relevantnošću. Uz to, upravo su realisti razvili i različite metodološke strategije kojima postižu vjerodostojnija i rigoroznija kvalitativna istraživanja. Te strategije mogu se koristiti na način koji omogućava istraživaču razvoj dubljih i cjelovitijih shvaćanja kulture, društvenog okruženja, događaja i realiteta kojeg istražuje. One se odnose na: pažljivo svrhovito ili teorijsko uzorkovanje, dugotrajnu angažiranost u istraživanju, standardizaciju terenskih bilješki, snimanja, prijepisa intervjeta, triangulaciju, pregled i provjeru kolega stručnjaka ili *debriefing*, vanjske revizije, analizu negativnih, devijantnih slučajeva ili alternativnih objašnjenja te refleksivnost (Qualitative Research Guidelines Project, <http://www.qualres.org/HomeCrit-3517.html>).

Zaključno još valja spomenuti da se unutar ovog okvira etika i etičnost doživljavaju intrinzično, odnosno dijelom istraživačkog procesa, što znači da pitanja etike i rješenja etičkih dilema nisu nužno i isključivo nametnuta vanjskim mehanizmima (profesionalnim kodeksom, odborima za etiku i slično), već su često i dio istraživačevog vrijednosnog sustava. Ipak

kritički teoretičari smatraju da neetično ponašanje nije uvijek spriječeno, već su mu samo postavljene neke prepreke (Halmi, 2003.).

### 7.3. Sudionici

Ključni sudionici u ovom istraživanju bili su korisnici izvansudske nagodbe oštećenici i osumnjičenici (žrtve i počinitelji) koji su proces nagodbe završili sklapanjem sporazuma. Drugim riječima, s obzirom na istraživački cilj i pitanja, fokus ovog istraživanja bio je samo na uspješnim slučajevima. U nacrtu istraživanja bilo je planirano uključiti cijelu populaciju počinitelja i žrtava koji su postigli sporazum tijekom izvansudske nagodbe u gradu Zagrebu tijekom 2013. godine s tim da broj sudionika počinitelja i žrtava nije bio definiran unaprijed već se planiralo poštivati princip teorijske saturacije (Bryman, 2012.). Već su u nacrtu bila predviđena ograničenja, odnosno rizici takve odluke (prostorna, istraživačka, vremenska, raspoloživost i dobrovoljnost sudionika).

Uzorkovanje cjelokupne populacije vrsta je namjernog uzorkovanja (Morse, 1991.) u kojoj se odabire cijela ciljana populacija koja ima određene karakteristike važne za predmet istraživanja i istraživačka pitanja. Razlog odabira cijele populacije leži u činjenici da se radi o brojčano maloj populaciji. Stoga, ukoliko se ne uključi neki od sudionika, moguće je da će se propustiti nešto važno u podacima (Total population sampling, <http://dissertation.laerd.com/total-population-sampling.php>).

U kontekstu ranije navedenih mogućnosti i ograničenja, moguće prepreke u dolaženju do sudionika i formiranju uzorka, pojašnjenje su u tekstu niže.

Prvotna ideja o prikupljanju podataka isključivo u zagrebačkoj Stručnoj službi, pokazala se nemogućom zbog vremenskog ograničenja, mada je na raspolaganju bilo razdoblje od godine i pol (budući da se s prikupljanjem podataka započelo 30.1.2013., a okončalo 25.7.2014. g.). Tijekom perioda prikupljanja podataka, u radu i broju slučajeva upućenih u izvansudsku nagodbu nastupile su brojne promjene koje su rezultirale teškoćama i problemima za istraživačicu (budući da sam sama „iznijela“ cijeli postupak istraživanja).

U odnosu na prostorne teškoće i vremensko ograničenje prikupljanja podataka, važno je konstatirati da u zagrebačkoj Stručnoj službi radi sedam posrednica jedanput tjedno (srijedom) od 16 do 18 sati u prostorima Centra za socijalnu skrb Zagreb (Kumičićeva, 5). Broj slučajeva tijekom 2012. i 2013. godine u Zagrebu u odnosu na 2011. godinu smanjio se za gotovo dvije trećine. Tako je, primjerice, tijekom 2013. godine zagrebačka služba provela samo 38 izvansudskih nagodbi (od čega je osam neuspješnih), a osječka 23 (od čega dvije

neuspješne). Posljedica je to, između ostalog, i izmjena Kaznenog zakona (2012.) čime je zapriječena kazna zatvora za kazneno djelo teške krađe i osobito teške tjelesne ozljede povišena s pet na osam godina. Kao što je bilo moguće vidjeti u ranijem tekstu, upravo velik broj maloljetničkih delikata upućenih u izvansudsku nagodbu otpada upravo na ta kaznena djela, a povišenjem zapriječene kazne zatvora, ova su djela izgubila mogućnost diverzije kroz uvjetovani oportunitet. Uz to, počinitelji kaznenog djela nasilničkog ponašanja, koji su se, kada je riječ o maloljetnicima, također relativno često upućivali u izvansudsku nagodbu, „prešli“ su u domenu Prekršajnog zakona. Zbog tih razloga smanjio se i broj slučajeva tijekom 2013. i 2014. u stručnim službama za izvansudsku nagodbu.

Paralelno s istraživanjem, odvijao se i projekt „Implementacije i širenja izvansudske nagodbe na cijelu Hrvatsku“ tijekom kojeg je od srpnja 2013. do veljače 2014. g. 39 novih posrednika odrađujući drugi semestar edukacije radilo na slučajevima u praksi s mentorima (posrednicima iz zagrebačke i osječke službe) što je također otežavalo proces prikupljanja podataka. U to isto vrijeme provodio se i projekt Europskog foruma za restorativnu pravdu što je također dodatno opteretilo službu, posrednike i korisnike kao i istraživanje.

Ako se tome pridoda i činjenica da se za potrebe ovog istraživanja moralo raditi o uspješnim slučajevima, te da su sudionici morali pristati dobrovoljno sudjelovati u istraživanju, evidentno je da se kod odabira sudionika tijekom istraživanja trebalo prilagođavati uvjetima na terenu. Nažalost, većinu tih situacija nije bilo moguće predvidjeti u nacrtu istraživanja jer su nastupile naknadno.

Budući da je prikupljanje podataka, odnosno sudionika, išlo izuzetno sporo uslijed svih navedenih teškoća, donesena je odluka da se prikupljanje podataka proširi i na Stručnu službu Osijek. Zbog ograničenih resursa (ljudskih, vremenskih, finansijskih) prikupljanje podataka u Osijeku odvijalo se samo tijekom veljače 2014.g.

Ukupno je proveden razgovor sa 17 počinitelja, od čega 14 iz Zagreba i tri iz Osijeka te sa 14 žrtava od čega 11 iz Zagreba i tri iz Osijeka. Slijedi opis populacije i sudionika istraživanja.

U skladu sa svim navedenim, konačan uzorak zapravo je prigodan.

## **Sudionici iz Zagreba**

U navedenom periodu istraživanja, tijekom 2013. godine u Zagrebu je 34 slučajeva upućeno na posredovanje kroz izvansudske nagodbe, od čega je osam bilo neuspješnih (nisu postigli sporazum). Tijekom te godine intervjuirano je osam počinitelja i pet žrtava (odnosno pet parova<sup>4</sup>). U devet slučajeva posrednici ili nisu proslijedili informaciju o zajedničkom susretu ili su zbog težine slučaja ili paralelnih projekata procijenili da nije etički opravdano intervjuirati sudionike. U tri slučaja istraživačica je bila službeno odsutna iz Zagreba pa nije mogla fizički prisustvovati intervjuu, četiri puta su zajednički razgovori bili dogovoreni u isto vrijeme pa nije bilo moguće istovremeno intervjuirati više osoba, a sudionici su odbili sačekati, dvoje je od početka odbilo sudjelovanje s opravdanjem da nemaju vremena.

U 2014. godini zagrebačka Stručna služba imala je do konca srpnja 20 slučajeva (od čega sedam neuspješnih). Razgovori su provedeni sa šest počinitelja i šest žrtava (odnosno pet parova). U tri slučaja sudionici su odbili sudjelovanje, a u preostalim je istraživačica bila službeno odsutna.

Cjelokupna populacija uspješnih slučajeva izvansudske nagodbe u periodu od siječnja, 2013. do srpnja, 2014. u Zagrebu brojala je 39 uspješnih slučajeva (postignut sporazum) od čega je bilo četiri počiniteljice (10,3%). Kada je riječ o žrtvama, četiri su bile pravne osobe (10,3%).

Od ukupno 39 uspješnih slučajeva/predmeta, uzorak sudionika iz stručne službe Zagreb za ovo istraživanje čini 14 počinitelja, 11 žrtava (odnosno 10 parova).

---

<sup>4</sup> Par označava prisutnost počinitelja i žrtve iz istog slučaja kaznenog djela.

Tablica 12. Usporedni prikaz populacije i subuzorka sudionika počinitelja istraživanja u Zagrebu

Populacija i subuzorak/ Karakteristike	Populacija	Subuzorak sudionika iz Zagreba
<b>Vrsta kaznenog djela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 (46,59%) kazneno djelo protiv imovine (krađa, teška krađa i oštećenje tuđe stvari)</li> <li>• 9 (23,07%) protiv slobode života i tijela (tjelesna i teška tjelesna ozljeda)</li> <li>• 10 (25,64%) protiv opće sigurnosti (uništenje ili oštećenje zaštitnih odnosno javnih naprava)</li> <li>• 2 (5,13%) protiv osobne slobode (nametljivo ponašanje i prijetnja),</li> <li>• 1 (2,56%) protiv sigurnosti prometa (ugrožavanje prometa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 (50%) imovinskih delikata (krađa i teška krađa)</li> <li>• 3 (21,43%) djela protiv slobode života i tijela (tjelesna i teška tjelesna ozljeda)</li> <li>• 2 (14,28%) protiv opće sigurnosti (uništenje ili oštećenje javnih, odnosno zaštitnih naprava)</li> <li>• 2 (14,28%) protiv osobne slobode (prijetnja i nametljivo ponašanje)</li> </ul>
<b>Vrsta nadoknade</b>	23 slučaja (59%) isprika 16 slučaja (41%) isprika i materijalna nadoknada	5 slučajeva (35,71%) isprika 9 slučajeva (64,29%) isprika i materijalna nadoknada
<b>Dob počinitelja</b>	M= 18,23 (38,4% mlađih punoljetnika)	M=18,71 (57% mlađih punoljetnika)
<b>Spol počinitelja</b>	4 žene (10,3%)	2 žene (14,28%)
<b>Status žrtve</b>	4 pravne osobe (10,3%)	2 pravne osobe (14,28%)

Činjenica da se radi o malim brojevima, frekvencijama sudionika u izvansudskoj nagodbi, izrazito se reflektira na računane postotke. Stoga to treba imati u vidu prilikom usporedbi populacije i sudionika osumnjičenika i oštećenika.

Usporedbom subuzorka sudionika osumnjičenika i populacije korisnika Stručne službe Zagreb vidljivo je da je broj kaznenih djela protiv imovine i protiv života i tijela gotovo identičan, no u ukupnoj populaciji više je djela protiv opće sigurnosti nego u subuzroku, a manje protiv osobne slobode.

Prosječna dob počinitelja je slična, iako je u subuzroku istraživanja više mlađih punoljetnika nego u cijeloj populaciji. Nadalje, postotak žena počiniteljica nešto je veći u subuzorku. Broj žrtava pravnih osoba sličan je (iako nešto veći postotak njih u subuzorku ovog istraživanja). Kada je riječ o oblicima nadoknade štete, zamjetno je više isprika i materijalnih nadoknada (odnosno manje isprika kao oblika sporazuma) u subuzroku nego u cijeloj populaciji.

U ukupnoj populaciji žrtava u Zagrebu bilo je 33 oštećenika koji su uspješno okončali nagodbu (od čega 4 pravne osobe ili 12, 12%) od čega je 11 njih sudjelovalo u istraživanju.

Tablica 13. Usporedni prikaz populacije i subuzorka sudionika oštećenika istraživanja u Zagrebu

Populacija i subuzorak/ Karakteristike	Populacija	Subuzorak sudionika iz Zagreba
<b>Vrsta kaznenog djela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 (42,42%) kaznenih djela protiv imovine (krađa, teška krađa i oštećenje tuđe stvari)</li> <li>• 11(33,33%) protiv slobode života i tijela (tjelesna i teška tjelesna ozljeda)</li> <li>• 4 (12,12%) protiv opće sigurnosti (uništenje ili oštećenje zaštitnih odnosno javnih naprava)</li> <li>• 2 (6,06%) protiv osobne slobode (nametljivo ponašanje i prijetnja)</li> <li>• 2 (6,06%) protiv sigurnosti prometa (ugrožavanje prometa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 djela (54,54%) protiv imovine (krađa, teška krađa)</li> <li>• 2 (18,18%) protiv slobode života i tijela (tjelesna i teška tjelesna ozljeda)</li> <li>• 1 (9,09%) protiv opće sigurnosti (uništenje ili oštećenje zaštitnih naprava)</li> <li>• 2(18,18%) protiv osobne slobode (nametljivo ponašanje i prijetnja)</li> </ul>
<b>Status oštećenika</b>	4 pravne osobe (12, 12%)	1 (9,09%) pravna osoba
<b>Vrsta nadoknade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 slučajeva (48,48%) isprika i materijalna naknada</li> <li>• 17 (51,52%) isprika</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 slučajeva (45,46%) isprika i materijalna nadoknada</li> <li>• 6 (54,54%) isprika</li> </ul>

Usporedbom populacije oštećenika u Zagrebu i subuzorka, evidentno je da su slični po oblicima nadoknade, postotku pravnih osoba (iako je taj postotak nešto viši u populaciji). U odnosu na kaznena djela broj imovinskih delikata sličan je, ali ipak viši je u subuzorku nego u populaciji (55%:42%). Isto tako, u subuzorku oštećenika kaznena djela protiv osobne slobode i života i tijela više su zastupljena nego u populaciji, a djela protiv sigurnosti u prometu u subuzorku oštećenika niti nema. Postotak djela protiv opće sigurnosti također je sličan u subuzorku i populaciji.

### Sudionici iz Osijeka

U osječkoj službi tijekom 2014. bilo je ukupno 23 slučaja, od čega je šest bilo u tijeku, a 13 postignutih nagodbi. Razgovori su provedeni s tri počinitelja i tri žrtve (odnosno tri para).

Kada je riječ o oštećenicima, u ukupnoj populaciji 2014. radilo se o devet oštećenika od čega su sve fizičke osobe.

Subuzorak sugovornika osumnjičenika u ovom istraživanju iz Osijeka činila su tri počintelja, a subuzorak oštećenika činile su tri žrtve upravo tih počinitelja (dakle, radi se o tri para).

Tablica 14. Usporedni prikaz populacije i subuzorka sudionika počinitelja i oštećenika istraživanja u Osijeku

<b>Populacija i subuzorak/ Karakteristike</b>	<b>Populacija</b>	<b>Subuzorak sudionika iz Osijeka</b>
<b>Vrsta kaznenog djela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 (15,38%) kazneno djelo protiv imovine (oštećenje tuđe stvari)</li> <li>• 6 (46,15%) protiv slobode života i tijela (tjelesna i teška tjelesna ozljeda)</li> <li>• 4 (30,76%) protiv osobne slobode (prisila i prijetnja i nametljiv ponašanje)</li> <li>• 1 (7,7%) kazneno djelo spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta (zadovoljenje pohote pred djetetom mlađim od 15 godina)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 (66,66%) kaznena djela protiv života i tijela</li> <li>• 1 (33,33%) kazneno djelo spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta (zadovoljenje pohote pred djetetom mlađim od 15 godina)</li> </ul>
<b>Vrsta nadoknade</b>	8 slučajeva (62%) isprika i materijalna nadoknada 5 (38%) isprika	2 (66,66%) slučaja isprika i materijalna nadoknada 1 (33,33%) slučaj isprika
<b>Dob počinitelja</b>	M= 17,41 (15,4% mlađih punoljetnika)	M=17,00 (33,33% mlađih punoljetnika)
<b>Spol počinitelja</b>	Muški (100%)	Muški (100%)
<b>Status žrtve</b>	100% fizičke osobe	100% fizičke osobe

Usporednim prikazom populacije i subuzorka počinitelja i oštećenika iz Osijeka, vidljivo je da se uzorci razlikuju u odnosu na vrstu kaznenih djela, a da su u odnosu na spol počinitelja, status žrtve i nadoknadu slični. Dob sudionika u istraživanju nešto je viša od dobi počinitelja u populaciji.

Kako je i planirano istraživačkim nacrtom, sudionike se nakon intervjua zamolilo za ponovni telefonski kontakt od strane istraživačice nakon proteka dva do tri mjeseca kako bi se provjerilo zadovoljstvo ishodom i procesom izvansudske nagodbe nakon određenog vremena. Riječ je o svojevrsnoj „kontrolnoj“ varijabli, budući da su intervjuji vođeni neposredno nakon završetka zajedničkog razgovora i dogovora u stručnoj službi. Devet počinitelja i sedam žrtava pristalo je na telefonski poziv istraživačice. Međutim, povratna informacija dobivena je od četiri počinitelja i tri žrtve. Naime, veći dio sudionika nije se osjećao ugodno davati svoj kontakt pa su isto odbili odmah nakon intervjua (posebno počinitelji), a ostali su bili nedostupni tijekom zvanja. Upravo zbog malog broja dobivenih informacija, iste nisu korištene u istraživanju i obradi podataka.

## **7.4. Metode i način prikupljanja podataka**

### **7.4.1. Polustrukturirani intervju kao metoda prikupljanja podataka**

Istraživačka svrha, ciljevi i filozofska pozicija istraživačice, vodili su ka odluci da se u istraživanju koristi metoda razgovora, odnosno tehnika polustrukturiranog intervjua budući da ta vrsta intervjua omogućava uspostavljanje dobrog odnosa i povjerenja sa sugovornikom te dopušta određenu fleksibilnost, primjerice u pogledu eventualnog pojašnjavanja nejasnoća sudionicima, produbljivanju tema ili pitanja, prilagodbe jezika, a s druge strane sadrži već ranije od strane istraživača određena pitanja i pokriva teme koje su od važnosti kako bi se odgovorilo na istraživačke ciljeve, odnosno pitanja. Taylor i Bogdan (1998.) navode kako je intervju posebno učinkovita metoda prikupljanja podataka onda kada istraživači žele razumjeti percepciju sudionika ili shvatiti kakvo značenje sudionici pridaju nekom fenomenu ili događaju. Slično navode i Clarke i Braun (2013.b) pa kažu kako je intervju idealna metoda kada istraživača zanima iskustvo, odnosno kada su istraživačka pitanja usmjerena ka iskustvu sudionika, razumijevanju i doživljaju. Stoga upravo polustrukturirani intervju reflektira iskustva i doživljaj sudionika i njihovu perspektivu.

Poupart (1997.) navodi kako polustrukturirani intervju omogućuje istraživaču uvid u dublje informacije uz dopuštanje uzimanja u obzir kontekstualnih čimbenika koji mogu utjecati na kut gledanja sudionika.

Budući da se istraživanjem želi ispitati razumijevanje, iskustva i doživljaj izvansudske nagodbe od strane sudionika, polustrukturirani intervju je izabran kao primjerena metoda prikupljanja podataka.

Već je i iz ranijeg teksta jasno da intervjuji dozvoljavaju izražavanje osobnih perspektiva, međutim nisu jedina metoda koja to omogućava. Naime, u obzir je mogla doći i fokusna skupina što je ocijenjeno manje primjenim iz više razloga. S jedne strane, radi se o delikatnoj (ili kako se u literaturi često naziva „senzitivnoj“ (Berg, 2007.) temi u kojoj sudionici govore i reflektiraju se na neugodno iskustvo koje su doživjeli (kazneno djelo i posljedice). S druge strane, grupna dinamika fokusne skupine vjerojatno bi otežala iznošenje osobnih viđenja i treće, zbog vremenskih i prostornih teškoća ne bi mogla biti provedena.

Predložak za vođenje intervjua izrađen je u skladu s postavljenim istraživačkim pitanjima i prirodom istraživanja te tijekom i procesom provođenja izvansudske nagodbe. Berg (2007.) navodi da se istraživač kod izrade forme intervjua osvrće i razmišlja o prirodi istraživanja koje planira i, naravno, istraživačkim ciljevima/pitanjima na koja putem intervjua

želi dobiti odgovore. Patton (2002.) navodi kako istraživač kreće od imenovanja svih širokih područja koja mu se čine važnim, a potom razvija set pitanja koja odgovaraju svakom od definiranih područja. Ovim je koracima razvijen i polustrukturirani intervju za počinitelje, odnosno žrtve u ovom istraživanju, s tim da su se uvažavala pravila ili principi izrade i vođenja intervjeta, kao npr. redoslijeda i vrste pitanja, sadržaja i stila. Tijekom izrade i vođenja intervjeta istraživačici su bile od pomoći već ranije stečene kompetencije u području socijalnopedagoškog intervjeta za procjenu rizika i snaga koji bazično slijedi sve principe ili načela polustrukturiranog intervjuiranja s naglaskom na korisničku perspektivu u istraživačke svrhe (od korištenja jezika prilagođenog sudionicima, vrste pitanja, kretanja od pozitivnog identiteta, dodatnih pitanja s ciljem produbljivanja tema, „otvaranja“ sudionika, postavljanja jasnih pitanja, do komunikacijskih vještina poput aktivnog slušanja, parafraziranja, pojašnjavanja, fokusiranja te praćenja neverbalne komunikacije sugovornika, itd., prema Legard, Keegan i Ward, 2003.) kao i više istraživanja persektive korisnika (djeca i mladih) u kojima je istraživačica aktivno sudjelovala u posljednjih pet godina. Uz to, kvaliteti predloška za intervju doprinijela je i činjenica da je izrađen predložak kritički pregledan i prodiskutiran s mentoricom.

Intervju je pokrivaо područja iskustva, razumijevanja i doživljaja procesa izvansudske nagodbe, motivacije sudionika za sudjelovanje, njihovih očekivanja, doživljaja okruženja u kojem se proces odvijao, kao i doživljaj druge strane i posrednika te doživljaj ishoda, eventualnih dobitaka i odnosa prema izvansudskoj nagodbi u cjelini (Prilozi 8 i 9).

#### **7.4.2. Pilotsko testiranje predloška za polustrukturirani intervju**

S ciljem provjere razumijevanja pitanja iz perspektive počinitelja i žrtava i primjerenoosti pitanja za ostvarenje svrhe i ciljeva istraživanja, provedeno je pilotsko testiranje intervjeta s po jednim počiniteljem i žrtvom (veći broj sudionika nije bilo moguće uključiti zbog izrazito niskog broja slučajeva upućenih u izvansudsku nagodbu) u siječnju i veljači 2013. godine.

Iako se primarno radilo o provjeri razumijevanja i primjerenoosti pitanja, u potpunosti je simulirana provedba glavnog istraživanja, od informiranja sudionika o istraživanju i dobivanja suglasnosti, provjere vremena potrebnog za odvijanje intervjeta, snimanja diktafonom, prijepisa do odvojenog inicijalnog ili preliminarnog kodiranja od strane istraživačice i mentorice te naknade usporedbe i diskusije na tu temu.

Berg (2007.) navodi kako nakon isprobavanja, odnosno provjere intervjeta, treba analizirati odgovore na sljedeća pitanja:

- Jesu li uključena sva za istraživački nacrt (svrhu i ciljeve) važna pitanja?
- Govore li sudionici o onome o čemu bi trebali govoriti?
- Je li jezik intervjeta primjereno i razumijivo li nas sugovornici?
- Ima li problema s pitanjima (dvostruka pitanja i slično)?
- Motivira li intervju na sudjelovanje ili zatvara komunikaciju?

Guest, MacQueen i Namey (2012.) ovaj proces nazivaju analizom u svrhu unaprjeđenja/poboljšanja procesa prikupljanja podataka i navode dva ključna elementa koje ta analiza mora obuhvatiti: provjera i evaluacija tehničkih uvjeta i interpersonalnih i profesionalnih vještina intervjueru, te provjera potrebe za proširenjem, redefiniranjem ili izbacivanjem pojedinih tematskih sadržaja (procjena učinkovitosti pitanja i dobivamo li iz njih željene informacije i podatke).

Nakon provedbe polustrukturiranih intervjeta koji su trajali otprilike oko pola sata i provedenih analiza, zaključeno je da su u predložak uključena sva važna pitanja, odnosno da se temeljem njih dobivaju željene informacije od sugovornika kao i da je intervju u potpunosti razumljiv sudionicima.

#### **7.4.3. Postupak provedbe istraživanja**

Podaci su prikupljeni u razdoblju od 30.1.2013. do 25.7.2014. godine u Stručnoj službi za izvansudsku nagodbu Zagreb te u veljači 2014. godine u Stručnoj službi za izvansudsku nagodbu u Osijeku i to od onih korisnika izvansudske nagodbe koji su tijekom zajedničkog razgovora postigli sporazum i koji su dobrovoljno, uz informirani pristanak, htjeli sudjelovati u razgovoru.

Intervjui s počiniteljima i žrtvama provedeni su u skladu sa sljedećem protokolom: posrednice su zamoljene obavijestiti istraživačicu o terminima zajedničkih razgovora kako bi u to vrijeme mogla biti prisutna u stručnoj službi za izvansudsku nagodbu. Nakon provedenog zajedničkog razgovora koji je završio dogовором i sporazumom, posrednice su počiniteljima i žrtvama dale letak s informacijama o provođenju ove studije (Prilog 3) uz napomenu da je sudjelovanje u istraživanju dobrovoljno te ni na koji način ne utječe na procjenu uspješnosti mjere izvansudske nagodbe. Tako su posrednice bile most prema korisnicima izvansudske nagodbe kroz davanje letka s informacijama o istraživanju. S onima koji su na osnovi zamolbe i informacije u letku posrednici iskazali suglasnost za sudjelovanje, odmah je

obavljen intervju. Prije početka samog intervjeta, još su jednom osobno od istraživačice informirani o cilju i svrsi istraživanja te pojašnjenu zašto je intervju potrebno snimati te potom doslovno prepisivati. Nakon usmenog pristanka za sudjelovanje u intervjuu, sudionici su dobili na potpis i Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju (Prilozi 4 i 5) koju su potpisivali u dva primjerka od kojih je jedan ostao sudioniku, a drugi primjerak istraživačici. Intervjui su trajali od 20-40 minuta.

U skladu s etičkim pristupom u istraživanju, sudionici su od istraživačice dobili i Izjavu o čuvanju tajnosti podataka (Prilog 6) kako bi im se zajamčilo ostvarivanja prava na tajnost i povjerljivost podataka.

Sve razgovore provela je istraživačica sama, osim jednog koji je bio pokušaj većeg obuhvaćanja sudionika posebno u situacijama kada su i žrtva i počinitelj pristali na razgovor, ali nisu mogli čekati da istraživačica završi s jednim i nastavi s drugim ili stoga što radno vrijeme službe to više nije dozvoljavalo. Pokazalo se, međutim, da uvođenje drugog intervjera nije izvedivo iz razloga što bi intervjuer trebao dobro poznavati tematiku izvansudske nagodbe da bi mogao pratiti i razumjeti sugovornike te ih adekvatno voditi i usmjeravati. Stoga se moralno odustati od te opcije.

Netom nakon provedenog intervjeta, napisane su i terenske bilješke u kojima su zabilježeni demografski podaci o sudionicima, datum, mjesto i vrijeme intervjeta te dnevnik rada s osobnim reakcijama, zapažanjima i komentarima (terenske i refleksivne bilješke). Prijepis intervjeta rađen je odmah nakon provedbe (ako je bilo moguće, a provodile su ga istraživačica i još jedna osoba). Potom je svaki intervju pročitan od strane istraživačice i mentorice te su definirane početne ideje i provedene konzultacije. Tijekom rada na prvim intervjuima pokazalo se da je potrebno neka pitanja izostaviti (opis procesa izvansudske nagodbe), a neka druga definirati (primjerice - doživljaj dobitaka za žrtvu u odnosu na sud iz perspektive počinitelja) te je intervju dorađivan tijekom provođenja istraživanja, ali pretežno samo u početnoj fazi.

Nakon proteka vremena od dva do tri mjeseca (kada su se dojmovi sudionika slegli i kada je većina sporazuma ne/izvršena), sudionici istraživanja koji su za to dali pristanak tijekom intervjeta, kontaktirani su telefonski s nekoliko ključnih otvorenih pitanja kako bi se stekao uvid u to kako nakon određenog vremenskog odmaka gledaju na iskustvo s izvansudskom nagodbom i njene dobitke. No, kao što je već navedeno, zbog malog odaziva sudionika na telefonski intervju, ti podatci nisu korišteni niti analizirani.

#### **7.4.4. Refleksija na postupak provedbe istraživanja i teškoće**

Budući da se radilo o zahtjevnom istraživanju s vrlo ograničenim resursima (posebice ljudskim, odnosno činjenice da sam sama provodila prikupljanje podataka), tijekom njegove provedbe naišla sam na brojne teškoće koje je moguće podijeliti na probleme s regrutacijom sudionika, vremenske i prostorne.

Kod opisa sudionika većina je ovih teškoća navedena pa ovdje neće biti detaljno elaborirane, već samo taksativno navedene.

U smislu *regrutacije sudionika*, teškoće su proizašle iz činjenice vrlo malog broja slučajeva upućenih u posredovanje kroz izvansudsку nagodbu zbog zakonskih promjena. Uz to, tijekom druge polovice 2013. i početkom 2014. godine odvijao se i projekt Europskog foruma za restorativnu pravdu na temu kriterija nalaganja programa restorativne pravde u koji su bili uključeni neki od posrednika, ali i žrtava i počinitelja. Stoga su posrednice izražavale zabrinutost oko uključivanja pojedinih oštećenika i osumnjičenika u oba projekta/istraživanja zbog sličnog zahtjeva koje je postavio i Europski forum za restorativnu pravdu. Naime, iz ionako malog broja žrtava i počinitelja spremnih na sudjelovanje, a zbog, naravno, zaštite njih samih, posrednice se u nekoliko slučajeva nisu osjećale ugodno kontaktirati ih za sudjelovanje u obje studije. Osim toga, u nekoliko slučajeva posrednice su odlučile ne pitati sudionike za sudjelovanje u mojem istraživanju onda kada je proces izvansudske nagodbe bio posebno težak ili naporan za njene sudionike ili je dugo trajao.

Uz to, tijekom velikog dijela trajanja istraživanja, paralelno se odvijao projekt „Implementacije i širenja izvansudske nagodbe na cijelu Hrvatsku“ tijekom kojeg je 39 edukanata često radilo na slučajevima izvansudske nagodbe s mentorima/posrednicama što je dodatno opteretilo istraživački proces.

Međutim, ukupno gledajući, posrednice su pružile svoju potpunu podršku ovom istraživanju i njihova pomoć bila je ključna.

**Teškoće s nedostatkom vremena** odnose se na to da se izvansudska nagodba provodi jedanput tjedno, srijedom, od 16 do 18 sati što znači da sam u tom periodu morala sačekati da se nagodba završi, a potom i provesti intervjuje što je vrlo često bio izazov budući da su, primjerice, nagodbe završavale u 17.30 sati, a do 18 sati morali smo napustiti prostor centra za socijalnu skrb. Iz ovog razloga neki intervjuji su prekidani od strane posrednice i/ili roditelja sudionika tijekom provedbe s ciljem požurivanja (pa potom ipak nastavljeni što je za obje strane u intervjuu predstavljalo određeni pritisak). Zato često nije bilo moguće provesti intervju i u slučaju kad je korisnik to želio jer, znalo se dogoditi i da se u isti dan uspješno

okonča po dvije ili tri nagodbe, no sudionici ne žele čekati na intervju, niti se žele naknadno naći s istraživačicom pa intervjuji nisu niti provedeni. Neki sudionici od početka su odbili sudjelovanje opravdavajući to žurbom i manjkom vremena.

**Prostorne teškoće** usko su vezane uz vremenske, odnosno činjenicu da nije postojao alternativni prostor za provedbu intervjeta osim prostora Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta koji je sudionicima bio predaleko da bi dolazili naknadno, u roku od jedan do dva tjedna nakon nagodbe. Tek jedna sudionica pristala je obaviti intervju u roku od dva dana nakon nagodbe u mirnom kafiću u centru grada.

Unatoč tim otežanim uvjetima provedbe intervjeta, moj je dojam kao istraživačice da su sudionici spremno dijelili svoja iskustva (i pozitivna, ali i negativna).

U jednom je navratu, s obzirom na stupanj i razinu viktimiziranosti oštećenice koja je pristala sudjelovati u istraživanju, bilo potrebno intervenirati i pomagački, profesionalno za vrijeme trajanja intervjeta koji je prekinut dok se sudionica nije umirila i bila spremna, vlastitom odlukom, sudjelovati do kraja u razgovoru.

## 7.5. Metoda obrade podataka

Za obradu podataka prikupljenih tehnikom polustrukturiranog intervjeta, snimljenih i doslovno prepisanih, odabrana je tematska analiza. Tematska analiza je metoda kojom se identificira, analizira i izvještava o obrascima (temama) u kvalitativnim podacima. Ona je opisna i stoga omogućuje detaljan opis podataka, ali i više od toga - interpretativna jer omogućuje interpretaciju različitih aspekata istraživane teme (Boyatzis, 1998., Guest, MacQueen i Namey, 2012.). Blacker (2009, prema Ibrahim, 2012.) govoreći o snazi opisa tematske analize navodi da upravo bogat tematski opis podataka omogućuje i istraživaču i čitatelju stjecanje dojma o dominantnim i relevantnim temama koje proizlaze iz podataka. Tematska analiza također omogućuje istraživaču da prezentira sličnosti i razlike između različitih perspektiva sudionika istraživanja što omogućava stvaranje globalne slike (Joffe i Yardley, 2004.; Blacker, 2009., prema Ibrahim, 2012.). Caulfield i Hill (2014.) navode kako se najčešće koristi s ciljem istraživanja viđenja, doživljaja i/ili iskustava ljudi.

Jedna od prednosti tematske analize njezina je fleksibilnost (Frith i Gleeson, 2004., Hayes, 1997., prema Ibrahim, 2012.). Tako ju i Braun i Clarke (2006., Clarke i Braun, 2013. a i b), Howitt i Cramer (2011.) te Caulfield i Hill (2014.) doživljavaju teorijski „slobodnom“ što znači da se ona može koristiti unutar različitih paradigma, ovisno o istraživaču. Naime, neki je autori (poput Aronsona, 1994., Roulstona, 2001.) kada je riječ o teorijsko-epistemološkoj

osnovi smještavaju u realistično/eksperimentalnu metodu, međutim ona se može koristiti i unutar konstruktivističke paradigmе. Drugim riječima, tematska analiza može biti provedena unutar različitih interpretativnih okvira, iako je, u skladu s tim, ishod i fokus drugačiji. Tako je, kao i kod drugih kvalitativnih metoda, definiranje ontološko-epistemološkog uporišta istraživača kod primjene ove metode kao alata za analizu podataka, važno (Holloway i Todres, 2003.), a budući da je elaborirano u ranijim poglavlјima, ovdje će biti samo sažeto. Naime, pitanje filozofskog položaja istraživača rješava se najčešće tijekom pisanja i pripreme istraživačkog nacrta, iako se to pitanje može otvarati i tijekom analize, kada se fokus istraživača mijenja. Ono utječe na to što se može reći o podacima i kako se njihovo značenje teoretizira. U skladu s mojim opredjeljenjem za kritičko-realističnu teoriju, usmjerena je i tematska analiza što, kako navode Potter i Wetherell (1987.) te Widdicombe i Woofit (1995.), omogućuje stjecanje uvida u motivaciju, iskustva, značenja i realitet sudionika istraživanja, ali ujedno uvažava načine na koje pojedinci stvaraju značenja svojih iskustava, iako zadržava fokus na materijalnim i ostalim ograničenjima „stvarnosti“. Ovakva tematska analiza, prema Braun i Clarke (2006.), u svom fokusu ima načine na koje pojedinci stvaraju značenja svog iskustva.

Razlog odabira tematske analize kao alata obrade podataka leži u nekoliko razloga. Prije svega u njenoj fleksibilnosti, kako teorijskoj, tako u određenoj razini i metodološkoj. Stoga ju brojni autori i nazivaju „alatom“, a ne metodološkim pristupom (iako i dalje ostaje rigorozna, ovisno o istraživaču). Tematskom se analizom nastoji sumirati, sažeti podatke, ali ne nužno s ciljem stvaranja teorije (iako je i to moguće). Nadalje, Braun i Clarke (2006., 4) smatraju je izrazito pogodnom za mlade kvalitativne istraživače (i na doktorskoj razini) jer je ona, kako kažu, osnova i uvod u daljnji kvalitativni svijet i metodologiju ili preneseno doslovno njihovim riječima: „omogućava razvoj temeljnih vještina koje će biti korisne u provedbi mnogih drugih oblika i pristupa kvalitativne analize“. Neki autori navode da je izrazito korisna kod istraživačkih pitanja koja nemaju u fokusu socijalni proces i čimbenike koji na njih utječu, nego individualna iskustva sudionika (poput - *Kako je to biti depresivan? Koje značenje ljudi daju nečemu?*), mišljenja i viđenja ljudi o nečemu, različite prakse (*Koju ulogu odjeća ima u razvoju homoseksualnog identiteta?*), razloge zašto ljudi misle i osjećaju određene stvari i koji čimbenici oblikuju ta iskustva (*Koji čimbenici utječu na to da ljudi postanu vegani?*, *Kako norme oblikuju iskustvo boli od spolnih bolesti u Africi?*), kako su socijalni objekti prezentirani u nekim kontekstima (*Kako je ženska seksualnost prikazana u časopisima?*). Imajući u vidu svrhu, cilj i istraživačka pitanja ovog istraživanja pojašnjenih u

prethodnom poglavlju, jasno je da tematska analiza u potpunosti odgovara kao metoda analize podataka.

Tematska se analiza koristi kako bi istraživač razvio dublje razumijevanje za neku grupu ljudi ili situaciju koja ga interesira, a omogućuje bogat opis podataka.

S obzirom na sve navedeno, odabrana je upravo tematska analiza jer se uklapa po svim nabrojenim kriterijima u ovo istraživanje.

### **7.5.1. O temama u tematskoj analizi**

Tema reflektira nešto važno o podacima u odnosu na istraživačko pitanje i prikazuje određenu razinu obrazaca u značenju podataka (Howitt i Cramer, 2011., Caulfield i Hill, 2014., Braun i Clarke, 2006.). Prema Braun i Clarke (2006.) važnost pojedine teme ne mjeri se njenom učestalošću ili količinom analiziranih podataka koje ona pokriva, već sam istraživač odlučuje o njenoj važnosti ili značaju. Naime, važnost teme nije nužno ovisna o kvantitativnim mjerilima, već je ključno da tema identificira nešto važno u odnosu na istraživačko pitanje. Međutim, frekventnost tema katkad može biti od pomoći istraživaču tijekom analize. Guest, MacQueen i Namey (2012.) kao neke od razloga korisnosti kvantificiranja kvalitativnih podataka navode:

1. Identifikacija i istraživanje obrazaca u podacima - frekvencije kodova mogu osvijetliti obrasce u podacima (primjerice, *Govore li dvije podgrupe sudionika o istoj temi u odnosu na određeni set pitanja? Ili Govore li muškarci češće o nekoj temi od žena?*), ali omogućuju i brzo i lako uviđanje sličnosti i razlike između dvije podgrupe.
2. Identifikacija i istraživanje odnosa u podacima - promatranje koji se kodovi pojavljuju zajedno kako bi se uočili mogući odnosi između podataka. Uz to, promatranje kombinacija u kojima se pojedini kodovi pojavljuju omogućuje istraživaču lakše prepoznavanje potrebe za revizijom kodova pa i tema (treba li pojedine kodove spojiti, razdvojiti i slično).
3. Redefiniranje strategije analize
4. Prikaz rezultata istraživanja.

Kada je riječ o **uočavanju tema ili obrazaca**, postoje dva osnovna načina: induktivni ili „odozdo prema gore“ (Frith i Gleeson, 2004., prema Braun i Clarke, 2006.; Howitt i Cramer (2011.) i teorijski, odnosno deduktivni ili „odozgo prema dolje“ (Boyatzis, 1998., Hayes, 1997., Howitt i Cramer, 2011.). Neki autori kao treći dodaju i hibridni pristup (koji je kombinacija dva navedena (Boyatzis, 1998., Fereday i Muir-Cochrane, 2006.)).

Induktivni način podrazumijeva da su identificirane teme snažno povezane s podacima (Patton, 1990.). U ovom pristupu moguće je da teme nemaju veze sa specifičnim pitanjima koja smo pitali sudionike iako najčešće, naravno, imaju. Jasno je da pitanja u intervjuu na određeni način vode kodiranje i analizu podataka, međutim kodira se slobodno, neovisno o pitanjima (Braun i Clarke, 2006.), a vjerojatno je da će u određenim temama doći do poklapanja tema i pitanja u intervjuu<sup>5</sup>. Ako teme nisu vođene teorijskim interesom istraživača, to znači da ne postoji unaprijed zadani i definirani kodni okvir ili kodna knjiga te je tematska analiza u potpunosti vođena podacima. Međutim, i u ovom slučaju, važno je ostati svjestan da istraživač ne analizira podatke u teorijsko-epistemološkom vakuumu budući da se istraživač unatoč svemu ne može oslobođiti svojih teorijskih razmišljanja i postavki o nekom istraživačkom području interesa (Braun i Clarke, 2006.). Unatoč navedenom, brojni autori smatraju da istraživač mora pokušati kontrolirati i „stopirati“ svoje pretpostavke i sudove kako bi se fokusirao na ono što je zaista prezentirano u podacima. Pod tim vidom Spinelli (2002., prema Biggerstaff i Thompson, 2008.) poziva na „isključivanje“ kritičkog razmišljanja kao i privremeno isključivanje donošenja sudova istraživača budući da bi ga to moglo dovesti do njegovog osobnog iskustva i pretpostavki o temi koju istražuje, posebno u početnim fazama analize podataka. Stoga je važna svojevrsna neutralnost, ili bolje reći, svjesnost istraživača da istraživačeve pretpostavke, osobna stajališta, interpretacije ili teorijski koncepti ne smiju „ući u“ ili utjecati na jedinstveni svijet sudionika istraživanja (Creswell, 1998.; Moustakas, 1994., Sadala i Adorno, 2001., prema Groenwald, 2004.). Međutim, Finlay (2008.) navodi kako se upravo navedeno često pogrešno tumači s nastojanjima istraživača da bude objektivan i nepristran, a zapravo se radi o tome da istraživač mora biti otvoren da vidi svijet drugaćije. U skladu s tim navodi kako istraživač u početnim fazama analize mora staviti na stranu svoja uvjerenja o tome kako bi stvari trebale funkcionirati ili biti i fokusirati se na to kako su ih sudionici iskustveno doživjeli.

Teorijska tematska analiza, za razliku od induktivne, vođena je istraživačevim teorijskim ili analitičkim interesom u nekom području. Ovakva analiza dovodi do manje bogatog opisa podataka i manje detaljne analize nekih aspekata podataka. U tom kontekstu

<sup>5</sup> Kodiranje u kojem se kodiraju strukturalne teme koje proizlaze iz istraživačkog nacrtu ili strukture intervjuia (i mogu imati ne/posredan utjecaj na podatke), odnosno koje omogućuje identifikaciju strukture nametnute nacrtom i istraživačkim pitanjima naziva se (prema Guest, MacQueen i Namey, 2012.) strukturalno kodiranje, a najčešće se koristi kao pomoćna analitička tehnika u fazi provedbe istraživanja s ciljem provjere učinkovitosti pitanja (treba li ih proširiti, redefinirati ili izbaciti) i istraživačkih vještina intervjuera (npr. *Koliko intervjuer prati strukturu vodiča? Postoje li situacije kada je pitanje postavljeno drugačije od onog kako piše u vodiču, ali pokriva iste teme? Proširuje li dobro intervjuer teme?*)

istraživač može kodirati prema pojedinom istraživačkom pitanju ili se pak specifično istraživačko pitanje može pojaviti tijekom procesa kodiranja (Braun i Clarke, 2006.).

U ovom istraživanju korištena je induktivna tematska analiza zbog njene „otvorenosti“ prema perspektivi sudionika.

### Semantičke i latentne teme

Boyatzis (1998.) govori o dvije razine tema - semantičkoj (eksplizitnoj) i latentnoj (interpretativnoj), a tematska se analiza fokusira na jednu od ove dvije razine. Semantički pristup podrazumijeva identifikaciju tema tek na površini značenja podataka bez traženja značenja „iza“ ili „ispod“ onog što je sudionik rekao. No, unatoč odluci da se bavi semantičkim temama, Patton (1990.) preporučuje da istraživač tijekom analitičkog procesa i prikaza rezultata napravi napredak od puke deskripcije podataka i sumiranja ka interpretaciji, odnosno pokušaju teoretiziranja značenja dobivenih obrasaca/tema i njihovog šireg značenja i implikacija u odnosu na raniju literaturu i istraživanja.

Suprotno od semantičke, latentna razina tematske analize ide „iza“ podataka i njihova semantičkog značenja te identificira ili provjerava ideje, prepostavke, koncepte i/ili ideologije koje su u pozadini podataka, a za koje se smatra da oblikuju ili informiraju semantičko značenje podataka. Ona podrazumijeva interpretaciju, a analiza koja je nastala već je ujedno i teoretizacija. Boyatzis (1998.) odabir ove razine tema preporučuje kada se istraživač fokusira na jedno specifično pitanje ili područje interesa te se njime bavi kroz cijeli set podataka.

S obzirom na istraživačka pitanja, podaci u ovom istraživanju obrađeni su u okviru semantičkih tema budući da je osnovna intencija čitatelju omogućiti prikaz važnih tema identificiranih u podacima, a u odnosu na doživljaj i iskustvo sudionika. Iako se tako gubi doza složenosti i dubine, ipak se prikazuje bogat opis (Boyatzis, 1998.), međutim uz, kako je i Patton (1990.) naveo, pokušaj interpretacije i teoretiziranja istih.

#### 7.5.2. Faze procesa tematske analize

U maniri induktivnih kvalitativnih istraživanja, poznato je da istraživač često već i tijekom prikupljanja podataka, primjećuje, traži obrasce značenja kao i potencijalno zanimljive podatke. Stoga je analiza cirkularna (a ne linearна) te uključuje konstantno pomicanje naprijed/natrag između podataka, kodova i analize, odnosno, ovisno o potrebi -

pomicanje po analitičkim fazama. To znači da je pisanje integralni dio analize, a ne nešto što se događa na kraju kao kod kvantitativnih analiza čime je kvalitativni pristup, mogli bismo reći, u izvedbenom smislu zahtjevniji i participativniji za istraživača. Tako pisanje započinje već u prvoj fazi i podrazumijeva zapisivanje ideja i nastavlja se tijekom cijelog analitičkog procesa (Braun i Clarke, 2006.).

Tekst koji slijedi donosi detaljan opis koraka procesa tematske analize primijenjene u ovom istraživanju prema Braun i Clarke (2006., 2012., 2013.) prije čega slijedi sažeti tablični prikaz istog (Tablica 15).

Tablica 15. Faze procesa tematske analize prema Braun i Clarke (2006.)

Faza	Opis procesa
<b>Upoznavanje s podacima</b>	Prijepis podataka, čitanje podataka više puta, bilježenje početnih ideja.
<b>Kodiranje</b>	Kodiranje zanimljivih dijelova podataka na sistematičan način kroz cijeli set podataka, razvrstavanje podataka relevantnih za svaki kod.
<b>Traženje tema</b>	Razvrstavanje kodova u potencijalne teme, sakupljanje svih podataka važnih za potencijalnu temu.
<b>Revidiranje tema</b>	Provjera da li su teme prikladne, adekvatne u odnosu na definirane kodove (1. razina) i u odnosu na cijeli set podataka (2. razina), generiranje tematske karte analize.
<b>Definiranje i imenovanje tema</b>	Kontinuirana analiza s ciljem redefiniranja specifičnosti svake teme i ukupna priča koju analiza priča, generiranje jasnih definicija i imena za svaku temu.
<b>Pisanje izvještaja</b>	Odabir živopisnih primjera, konačna analiza, povezivanje analize s istraživačkim pitanjima i literaturom, pisanje izvještaja.

## 1.faza – Upoznavanje s podacima

Ova faza podrazumijeva prepisivanje intervjeta i njihovo uzastopno čitanje (nekoliko puta) s ciljem upoznavanja s podacima. Bogdan i Biklen (2007., prema Ibrahim, 2012.) preporučuju tekst pročitati minimalno dvaput kako bi istraživač „osjetio“ tekst. Ibrahim (2012.) navodi kako je čitanje prijepisa intervjeta prije, ali i nakon generiranih tema i kodova dobro iz nekoliko razloga. Omogućuje istraživaču stjecanje cjelovite slike te stvaranje početne veze između misli i ideja sudionika istraživanja, odnosno podataka. Osim toga, čitanje prije započinjanja same analize omogućuje istraživaču procjenjivanje i promišljanje o podacima čime se sprečava prerano (i pogrešno) zaključivanje o tome što podaci govore. Ova faza podrazumijeva i generiranje inicijalnih ideja o tome što je u podacima i što je vezano uz njih zanimljivo. Holloway (1997., prema Groenwald, 2004.), Hycner (1999.) te Biggerstaff i Thompson (2008.) preporučuju da istraživač nekoliko puta posluša ili pročita intervju kako bi postao upoznat s riječima sudionika s ciljem dobivanja holističkog/cjelovitog shvaćanja intervjeta. Čitajući, istraživač bilježi vlastite misli i refleksije koje se pojavljuju (npr. ponavljajuće fraze, pitanja koja se pojavljuju, emocije, opisi, komentari, jezik koji je korišten)

i radi inicijalne bilješke transkripata. Ovu fazu Saldana (2013.) naziva zapisivanjem prvih impresija o pročitanom.

## **2.faza – Inicijalno kodiranje**

Ova faza podrazumijeva stvaranje kodova iz podataka. Kod identificira značajku, osobinu podataka (semantičko ili latentno značenje) koja je zanimljiva istraživaču i odnosi se na najtemeljniji segment ili element „sirovih“ podataka ili informaciju koja može biti ocijenjena kao značajna u odnosu na fenomen (Boyatzis, 1998., 63). Saldana (2013.) u svom priručniku za kodiranje kod definira kao riječ ili kratku frazu koja simbolički prikazuje sumativni atribut i/ili bit nekih podataka. Kodiranje je dio analize podataka u kojem organiziramo podatke u značajne grupe (Tuckett, 2005., prema Braun i Clarke, 2006.). Kodiranje i kodovi metaforički rečeno, kosti su analize koje će se integracijom istraživača spojiti u kostur (Saldana, 2013.). Kodirani podaci se razlikuju od tema koje su često šire. Teme, koje se razvijaju u idućoj fazi, interpretativna su analiza podataka. Braun i Clarke (2006.) navode kako su kodovi specifičniji od tema, a njihova kombinacija čini temu. Kodiranje do jedne mjeri ovisi o tome jesu li teme više vođene podacima ili teorijom. Uz to, ovisi i o tome želimo li kodirati cijeli set podataka ili kodiramo kako bismo otkrili specifične karakteristike nekog seta podataka.

Važno je sistematično kodirati kroz cijeli set podataka (sve intervjuje), dajući potpunu i jednaku pažnju svakom dijelu podataka. Braun i Clarke (2006.) govore o identificiranju zanimljivih aspekata u podacima koji mogu formirati bazu ponavljajućih obrazaca (tema) u setu podataka. Nadalje, prilikom kodiranja važno je da kontekst ostane vidljiv (radi kasnije lakše interpretacije) pa se stoga preporučuje kodirati veće dijelove teksta. Osim toga, pojedini dijelovi teksta mogu se kodirati simultano, odnosno u nekoliko različitih kodova.

Kodiranje je rijetko gotovo iz prvog puta te istraživač konstantno „šeće“ na relaciji izvorni tekst - kodovi.

## **3.faza - Potraga za temama**

Ova faza počinje kad su svi podaci kodirani što znači da istraživač ima popis različitih kodova. Tijekom ove faze, analiza se fokusira na širu razinu tema, a ne kodova i uključuje sortiranje različitih kodova u potencijalne teme i razvrstavanje svih relevantnih kodiranih dijelova podataka unutar identificiranih tema. Ovdje se zapravo počinje s analizom kodova te

se razmatra kako se različiti kodovi mogu kombinirati s ciljem stvaranja nadređene teme. Howitt i Cramer (2011.) to nazivaju kodiranjem kodova. U tu svrhu Braun i Clarke (2006.) preporučuju uporabu vizualnih prikaza (tablice, mentalne mape, ispis kodova i kratkog opisa) s ciljem olakšavanja procesa sortiranja kodova u teme.

Nadalje, Braun i Clarke (2006.) koriste i termin subteme ili podteme koji iako je na nižoj razini od tema, dijeli isti središnji koncept kao i tema s tim da je fokusiran na neki važan specifični element. Autori upozoravaju da podteme valja pažljivo koristiti i to samo onda kada neki određeni dio pojedine teme ima poseban fokus ili je izazito važan za istraživačko pitanje. Tema, dakle, ima središnji organizirajući koncept, ali se sastoji od puno različitih aspekata ili ideja koje su povezane s njenim središnjim konceptom (svaki od njih može biti kod) (Braun i Clarke, 2013.b).

Kodovi se slažu u temu, a teme u cijelu sliku. Faza završava s kolekcijom potencijalnih tema i podtema.

#### **4.faza - Revidiranje tema**

Četvrta faza podrazumijeva, kako i sam naslov kaže - redefiniranje tema. Tijekom ove faze postaje očevидно da neke teme zapravo nisu teme (na primjer - nema dovoljno podataka koji ih podupiru ili su podaci prerazličiti), dok će se neke druge spojiti, a neke će trebati rascjepkati u odvojene. Patton (1990.) navodi kriterije za donošenje odluka o temama - to su unutarnja i vanjska homogenost. Podaci unutar tema moraju biti koherentni na smislen način dok istovremeno mora biti jasna i prepoznatljiva razlika između tema.

Ova faza ima dvije razine. Prva uključuje reviziju na razini kodiranih dijelova podataka. To znači da istraživač čita sve razvrstane dijelove u svakoj pojedinoj temi i ocjenjuje tvore li koherentan obrazac. Ako da, prelazi na drugu razinu.

Ako ne tvore koherentan obrazac, tada istraživač mora razmislići je li tema kao takva problematična ili pak neki dijelovi podataka tu ne pripadaju. U tom slučaju, temu treba preraditi, stvoriti novu, premjestiti dijelove koji ne pripadaju toj temi ili ih izbaciti iz analize. Kada je to gotovo, tada je gotova tematska karta i moguće je prijeći na drugu razinu ove faze. Ona podrazumijeva sličan proces, ali u odnosu na cijeli set podataka. Istraživač provjerava valjanost pojedinačnih tema u odnosu na cijeli set podataka, ali i da li potencijalna tematska karta točno reflektira značenja evidentna u cijelom setu podataka. Točna reprezentacija ovisi o teorijskom i analitičkom pristupu. U ovoj fazi ponovo se čita cijeli set podataka i to s dva cilja. Prvi je provjera da li teme funkcioniraju u odnosu na set podataka. Drugi je cilj

kodiranje bilo kojih dodatnih podataka unutar tema koji su bili propušteni u ranijim fazama kodiranja. U ovoj je fazi moguće identificirati i potencijalne nove teme koje se mogu kodirati.

Ako se tematska karta ne slaže sa setom podataka, tada je potrebno redefinirati teme dok se ne dođe do zadovoljavajuće tematske karte. Tijekom tog procesa, moguće je identificirati i potencijalne nove teme koje se mogu kodirati.

Veze između tema koje se preklapaju važan su izvor informacija jer mogu ukazivati na mogućnost otkrivanja novih obrazaca u podacima (Guest, MacQueen i Namey, 2012.).

Na kraju ove faze istraživač mora imati jasnu ideju o tome koje su teme i kako se one slažu jedna s drugom kao i o ukupnoj priči koju podaci pričaju.

## **5.faza - Definiranje i imenovanje tema**

Bazeley (2009.) navodi kako je u znanstvenim radovima evidentan problem nazivanja tema koje su često prezentirane tek kao meta-kategorije. Stoga je važno znati da teme moraju komunicirati s čitateljem bez (prevelikog) pojašnjavanja i moraju se moći koristiti za konstrukciju smislenog sažetka ili modela iskustva sudionika istraživanja. Tema se imenuje frazom ili rečenicom koja identificira ili pokazuje što podaci znače. Uz to, teme moraju biti provjerene i u odnosu na dob, rod i druge atribute koje istraživač definira važnima (Bazeley, 2009.).

U ovoj se fazi analiziraju podaci unutar tema koje se žele predstaviti čitateljima. To znači da je nužno identificirati bit svake teme, ali i svih tema ukupno, te definirati koje aspekte podataka svaka tema reflektira. U tu svrhu, istraživač se vraća u razvrstane dijelove podataka za svaku temu i organizira ih na koherentan i unutarnje konzistentan način s popratnom naracijom. Važno je pomaknuti se od parafraziranja sadržaja prezentiranih podataka i uočiti što je u tome zanimljivo i zašto. Za svaku temu piše se detaljna analiza uočavajući priču koju one pričaju. No, pritom se ne smije izgubiti iz vida da je važno uzeti u obzir i kako se pojedina tema uklapa u ukupnu priču koju istraživač priča o prikupljenim podacima, a u odnosu na istraživačka pitanja.

Nadalje, treba voditi računa i o tome da ne smije biti previše prepoklapanja između tema (djelomična preklapanja su dozvoljena, a često i neizbjegna). Zbog toga se razmatra svaka tema posebno, ali i jedna u odnosu na drugu.

Ključno je do kraja ove faze jasno definirati što teme jesu, a što nisu. Kao tehniku provjere navedenog, Braun i Clarke (2006.) predlažu da istraživač opiše cilj i sadržaj svake teme u nekoliko rečenica kako bi provjerio jesu li nužne daljnje promjene ili ne.

I konačno, razmišlja se i o definitivnim nazivima tema (kao što je rečeno - naziv mora biti koncizan, upadljiv i odmah davati čitatelju naznaku o čemu se radi).

## 6. faza - Pisanje izvještaja

Izvještaj mora biti prikaz složene priče o podacima na način koji uvjerava čitatelja o korisnosti i valjanosti analize i to na koncizan, koherentan i zanimljiv način. Ellenberger (prema Groenwald, 2004.) navodi kako cilj istraživača mora biti rekonstrukcija unutarnjega svijeta iskustava sudionika istraživanja, a istraživač ujedno mora provjeriti i pojasniti koje teme odgovaraju na istraživačka pitanja (Guest, MacQueen i Namey, 2012.).

U ovoj se fazi očekuje i interpretacija i to kroz povezivanje rezultata s postojećom literaturom. Diskutirajući o izvještavanju o temama, Bazeley (2009.) spominje princip opiši – usporedi – poveži. Opisivanje je, dakako, važna polazna točka i uključuje opis konteksta, izvore podataka / sudionika i međuvisnost navedenog. To daje nužnu pozadinu za razumijevanje analize i dobar je temelj za nju. Opis uključuje i detaljnu deskripciju tema i njihovih obilježja. Uz to, pri interpretaciji, istraživaču mogu pomoći pitanja poput - *Što pojedina tema znači? Koje su njene pretpostavke? Koje su njene implikacije? Što je doprinijelo da se ta tema pojavi? Zašto ljudi upravo na određeni način govore o pojedinoj temi? Koju ukupnu priču različite teme otkrivaju o određenom području? Pojavljuju li se neke teme češće ili rijede kod nekih grupa? Govore li o tome pojedine grupe drugačije?* Pitaj se - *tko, zašto, što i kada?* Nadalje, temu je nužno povezati i s drugima o kojima je već pisano. Pitanja koja u tome pomažu su: *Čini li razliku ako...? Pod kojim uvjetima se ova tema pojavljuje? Koje su akcije, interakcije, strategije tada uključene? Koje su posljedice i variraju li ovisno o određenim okolnostima?* (Strauss, 1997.). Ovi se koraci ponavljaju za svaku temu o kojoj se piše. Kako opisi, kompariranje i povezivanje napreduju, tako će slika postajati sve kompleksnija, a teorija ili teze će se razvijati.

Guest, MacQueen i Namey (2012.) kod prikaza rezultata istraživanja navode nekoliko mogućih načina njihova strukturiranja:

a) Nadteme kao podnaslovi

Ovo je najčešći oblik prikaza rezultata. Podrazumijeva razradu, prikaz i opis meta-tema/nadtema koje se sastoje od dvije ili više sadržajnih/pojavnih tema. Braun i Clarke (2013b) navode kako nadteme služe organizaciji i strukturiranju analize, ne sastoje se od kodova, već samo reflektiraju ideju zajedničku nekim temama. Dakle, meta-teme omogućavaju strukturiranje i prikaz podataka.

b) Istraživačka tema i/ili pitanje

Kod ovakvog prikaza od pomoći su strukturalni kodovi. Smisao je ovakvog prikaza rezultata, osvrnuti se na sve teme koje su povezane s pojedinim pitanjem ili setom pitanja, a svaki podnaslov (potpoglavlje) je zapravo specifično pitanje ili tema koja je istraživana. Preporuča se kada se cilja na točno određenu publiku čitatelja (naručena istraživanja) ili kada se koriste miješane metode.

c) Populacija ili subgrupa

Ovo se rjeđe koristi, ali je također prihvatljiv način prikaza rezultata. Ovaj je pristup posebno koristan kada se direktno uspoređuju grupe. To znači da se prvo piše sažetak dobivenih podataka/rezultata za svaku grupu, nakon čega ih se uspoređuje po ključnim temama.

Bazeley (2009.) kritizirajući kvalitetu kvalitativnih radova, navodi kako je izvještavanje o temama najčešće plitko i sažeto s ponekim citatom. Upozorava da je korištenje citata opravdano, međutim ne omogućuje prikaz potpune dubine teme, za koga ona vrijedi ili kako je povezana s drugim temama. Navodi da katkad istraživači prikazuju i frekventnost pojedinih tema, međutim, rijetko kada pokušavaju objasniti tko o toj temi govori drugačije ili tko uopće o njoj ne govori. Stoga teme moraju nadići razinu opisa i povezati se u koordiniranu sliku ili eksplanatorni model. Cilj je pomaknuti se s opisnog puta u smisleniji i koherentniji model ili teoriju o podacima.

Uza sve navedeno, važno je uočiti i odstupajuće slučajeve koji se pojavljuju u gotovo svakom istraživanju. Oni su odličan izvor za daljnje analitičko razmišljanje jer učeći iz njih povećamo razumijevanje teme. Stoga ih svakako treba uključiti u teoretiziranje (Miles i Huberman, 1994.). Bazeley (2009.) navodi da u kvalitativnom istraživanju upravo takvi slučajevi ne smiju biti ignorirani jer su upravo oni katkad ključ u postizanju razumijevanja što se događa u cjelokupnim podatcima. Guest, MacQueen i Namey (2013.) korištenje odstupajućih slučajeva opisuju kao dodatnu analitičku tehniku u tematskoj analizi koja povećava vjerodostojnost ili valjanost. Također, osigurava točne i uravnotežene rezultate te olakšava dolaženje do novina i novih teorijskih modela. Odstupajući slučajevi odnose na slučajeve koji se ne uklapaju u obrazac seta podataka (Patton, 2002.). No, način na koji se ne uklapaju u obrazac, odnosno način na koji se razlikuju od obrasca može biti dvojak. Naime, slučaj može kontradiktirati/odudarati od generalnog obrasca ili samo divergirati od obrasca i predstavljati ekstrem na nekoj dimenziji, ali ne mora nužno biti kontradiktoran trend u podacima. On se samo razlikuje po nečemu od većine (Guest, MacQueen i Namey, 2013.). Isti autori navode kako većina kvalitativnih analiza diskutira odstupajuće slučajevе kao

sredstvo validacije ili testiranja istraživačevih interpretacija (Berg 2009., Warren i Karner, 2010., prema Guest, MacQueen i Namey, 2013.).

Prije konačnog definiranja tema, mora se provjeriti njihova vjerodostojnost, odnosno valjanost (Ibrahim, 2012.). To znači da se u proces analize uključuje vanjski istraživač koji provjerava jesu li definirane teme kompatibilne s podacima (Miles i Huberman, 1994.) te zajedno s istraživačem definira konačnu listu tema. Uključivanje dva vanjska/nezavisna istraživača u dvije odvojene faze analize osnažuje analitičku vjerodostojnost (Hosmer, 2008.).

Howit (2011., prema Caulfield i Hill, 2014.) navedenom dodaje kako je od izuzetne važnosti detaljno opisati tijek analize jer se na taj način povećava transparentnost cijelog procesa analize i validnost. Ovo upravo navedeno pripada u područje validacijskih strategija čije pojašnjenje slijedi.

## **7.6. Validacijske strategije ili pitanja vjerodostojnosti, dosljednosti i prenosivosti**

Raspravlјajući o kriterijima i standardima validacije kvalitativnog istraživanja, Creswell (2007.) navodi kako među kvalitativnim istraživačima postoje mnogobrojne i različite perspektive u odnosu na njezinu važnost, definicije, nazivlje i procedure kojima se osiguravaju, odnosno postižu. Tako se neki (poput Lincoln i Gube, 1985., Ely i dr., 1991., Eisnera, 1991. i brojnih drugih, prema Creswell, 2007.) u nastojanju da se odmaknu od pozitivističke terminologije, opredjeljuju za alternativne i nove termine, koji su, prema njihovom stajalištu, više u duhu kvalitativnog pristupa pa govore o kredibilitetu, vjerodostojnosti, prenosivosti, transferabilnosti... Slično govori i Ajduković (2008.) raspravlјajući o vjerodostojnosti u kvalitativnoj metodologiji te navodi kako kvalitativni istraživač ima ogromnu i nedvojbenu odgovornost učiniti sve kako bi osigurao što kvalitetnije podatke i valjanost svojih zaključaka.

Bez namjere uloženja u debatu oko terminologije, priklonit ću se Creswellom (2007., 207) stavu koji „priznaje da postoje brojni načini (i termini) kvalitativne validacije, a na pojedinom autoru je odluka da odabere načine i termine s kojima se „dobro osjeća“. On validaciju definira kao pokušaj procjene „točnosti“ rezultata i pojašnjava sedam strategija validacije (prema Creswel i Miller, 2000., prema Creswell, 2007.) s preporukom da minimalno dvije budu korištene u svakom istraživanju. Vučković Juroš (2011.) u svom radu kritički analizira kvalitetu, rigorozost i etička pitanja u kvalitativnim radovima hrvatskih autora te govori o valjanosti, pouzdanosti i poopćivosti koje se zapravo odnose na Creswellove i Millerove strategije validacije pojašnjene u tekstu koji slijedi.

### **7.6.1. Provjera vjerodostojnosti**

Provjera valjanosti (eng. *validity*) (prema Vučković Juroš, 2011.) odnosi se na šest strategija Creswella i Millera (2000., prema Creswell, 2007.). To su:

- Triangulacija izvorima podataka, metodama, istraživačima i teorijama s ciljem potkrjepljivanja dokaza iz različitih izvora.
- Pregled/recenzija kolege (eng. *peer review*) ili *debriefing* osigurava „vanjsku“ provjeru istraživačkog procesa, a Lincoln i Guba (1985., prema Creswell, 2007.) kolegu nazivaju „đavoljim odvjetnikom“ jer se radi o osobi koja osigurava iskrenost i čestitost istraživača postavljanjem teških pitanja o metodama, značenju, interpretacijama, ali i omogućava istraživaču svojevrsnu katarzu suošćećajnim slušanjem osjećaja istraživača.
- Analiza odstupajućih slučajeva temeljem kojih se redefiniraju radne hipoteze kako obrada napreduje. Istraživač mora revidirati početne hipoteze sve dok one ne obuhvaćaju sve slučajeve.
- Pojašnjavanje istraživačeve naklonosti prije istraživanja važno je kako bi čitatelj shvatio poziciju istraživača i moguće naklonosti, predrasude i orijentacije koje su vjerojatno utjecale na interpretaciju i istraživački pristup.
- Kod provjere od strane sudionika istraživanja (eng. *member checking*) upravo sudionicima istraživanja „vraćaju se“ dobiveni podaci, rezultati, interpretacije i zaključci kako bi oni prosudili njihovu točnost i kredibilitet.
- Vanjska revizija (eng. *external audit*) podrazumijeva konzultanta, recenzenta ili revizora (koji ne smije ni na koji način biti povezan s istraživanjem) koji provjerava točnost procesa i produkta istraživanja, odnosno imaju li rezultati, interpretacije i zaključci temelja u sirovim podacima.

### **7.6.2. Provjera dosljednosti**

Silverman (2005., prema Creswell, 2007.) navodi nekoliko načina adresiranja pouzdanosti (eng. *reliability*) u kvalitativnim studijama poput slaganja među istraživačima koji kodiraju iste podatke (eng. *intercoder agreement*) koje se temelji na više osoba koje neovisno kodiraju podatke te ih potom uspoređuju. Pri tom je jedan od ključnih problema određivanje oko čega točno se dva ili više istraživača trebaju složiti (oko imena kodova, segmenata teksta ili oboje) i o tome istraživač mora donijeti odluku i izvijestiti (Creswell,

2007., Vučković Juroš, 2011.). Preporučen stupanj slaganja je iznad 80% ili Kappa > 0.80. Vučković Juroš (2011.) dodaje da je za procjenu pouzdanosti nekog istraživanja važno proces kodiranja od sirovih podataka do kategorija/tema učiniti transparentnim i prikazati ga.

Braun i Clarke odbacuju pouzdanost i njenu važnost u kvalitativnim istraživanjima što temelje na stavu da je kodiranje aktivan i refleksivan proces koji nedvojbeno nosi trag i oznaku istraživača. Osim toga, smatraju da ne postoji točan ili ispravan način kodiranja pa tako i „međukoderska pouzdanost“ može biti shvaćena kao „istreniranost“ dvaju ili više istraživača da kodiraju na sličan način, a ne točnost kodiranja. No, podržavaju kodiranje više istraživača zajedno zbog generiranja ideja o tome što podaci govore.

### 7.6.3. Prenosivost

Prenosivost ili kako ju naziva Vučković Juroš (2011.) - poopćivost (eng. *generalizability*) autorica pojašnjava generalizacijom rezultata na druge grupe ili uzorke sudionika jasno ističući kako odsustvo probabilističkog uzorka i generalizacija koje iz njega u kvantitativnim istraživanjima proizlaze, uistinu jest jedan od najvećih ograničenja kvalitativnog pristupa. No, unatoč tome, autorica navodi kako kvalitativni istraživači djeluju unutar različitih konceptualizacija generalizacije. Prenosivost se, dakle odnosi na to do kojeg su stupnja istraživački rezultati i zaključci primjenjivi na druge populacije i uzorke (Polit i Hungler 1991.; Ryan i Bernard, 2000., prema Falk i Guenther, 2007.). Neki ju autori nazivaju još i transferibilnost ili prenosivost (primjerice Creswell, 2007.) ili vanjska valjanost, odnosno empirijska generalizacija.

U literaturi postoje različita pa i oprečna stajališta o pitanju prenosivosti rezultata i zaključaka kvalitativnih istraživanja. Tako neki tvrde da prenosivost niti nije glavna svrha kvalitativnih istraživanja pa sukladno tome niti ne postoji, drugi navode da je moguće generalizirati, ali s oprezom, dok su treći uvjereni da je poopćivost moguća. U svom pregledom radu u kojem diskutiraju pitanje poopćivosti u kvalitativnim istraživanjima Falk i Guenther (2007.) navode kako dosadašnja literatura na tu temu ipak upućuje na zaključak da je u kvalitativnim istraživanjima moguće poopćiti rezultate te da generalizaciju treba shvatiti kao temelj za razumijevanje situacija drugačijih od one koja je predmet istraživanja. Drugim riječima, tvrde da istraživanje jedne situacije može biti temelj za razumijevanje drugih. Snaga tog temelja ovisi o rigoroznosti, „čistoći“ istraživačkog nacrtu i metodama prikupljanja i analize podataka, pažnji posvećenoj vjerodostojnosti (valjanosti), dosljednosti (pouzdanosti) i

triangulaciji (Patton 2002., prema Falk i Guenther, 2007.), ali i teoriji nastaloj temeljem podataka (Johnson i Christensen 2004., prema, Falk i Guenther, 2007.).

Horsburgh (2003.) govori i o analitičkoj ili teorijskoj poopćivosti u kojoj se nastoji povezati rezultate s teorijom (teorija u ovom kontekstu označava teorijske alate, modele ili koncepte, a ne formalizirane setove prijedloga, zakona i generalizacija). Lewis i Ritchie (2003.) govore o teorijskim prijedlozima, principima ili izjavama nastalim temeljem rezultata istraživanja koja mogu imati generalniju, općenitiju aplikaciju, ali i doprinos istraživanja na, primjerice, socijalnu politiku općenito ili neku teoriju generalno. Poopćivost se u tom smislu odnosi na stupanj u kojem se u istraživanju razvijena teorija može prenositi dalje kako bi se omogućila eksplanatorna teorija za iskustva drugih pojedinaca u sličnoj situaciji. Popay i dr. (1998., prema Horsburgh, 2003.) govore o logičkoj generalizaciji teorijskih razumijevanja sličnih tipova fenomena, a ne probabilističkoj generalizaciji na populaciju. Sukladno tome, logika poopćivosti u kvalitativnim istraživanjima je drugačija nego u kvantitativnim. Naime, teorijski doprinos ili smisao rezultata je važan na način da je bitno procijeniti do kojeg stupnja se rezultati i zaključci istraživanja odnose na određeno okruženje ili populaciju koja je šira od uzorka sudionika. Maxwell (1992., prema Falk i Guenther, 2007.) navodi kako teorija postaje alat za „pregled“ drugih slučajeva. Navedeni autor vjeruje da se poopćivost pojavljuje razvijanjem teorije iz podataka, pa tako teorija može biti primijenjena prema sličnim osobama u sličnoj situaciji, a tako stvoreno znanje moralno bi poslužiti svim „scenarijima“ u populaciji.

No, osim toga ključno je pojasniti odluke vezane uz odabir uzorka. Creswell i Miller (2000., prema Creswell, 2007.) koriste sinonim prenosivost (eng. *transferability*) te pojašnjavaju da je bogat, detaljan opis sudionika i okruženja, konteksta, nužan jer dopušta čitatelju da sam prosudi o mogućnosti prenosivosti dobivenih informacija u druga okruženja i uvjete. Lewis i Ritchie (2003) nazivaju je empirijskom generalizacijom koju dijele na reprezentacijsku (mogu li se rezultati generalizirati na populaciju iz koje je uzet uzorak) i inferencijalnu (mogu li se rezultati i zaključci generalizirati na druga okruženja, kontekste).

Određeni stupanj generabilnosti postiže se detaljno napisanim istraživačkim izvještajem čime omogućuje samom čitatelju procjenu mogu li se ili ne zaključci primijeniti i na slične okolnosti (Mays i Pope 1995., 2000., prema Falk i Guenther, 2007.).

#### **7.6.4. Osvrt na vjerodostojnost, dosljednost i prenosivost**

Iako su pitanja valjanosti djelomično diskutirana u refleksijama i komentarima u ranijem tekstu, ovdje će ih ukratko sažeti te se osvrnuti na primjerenost donesenih istraživačkih odluka i validacijske strategije prema gore navedenim autorima koje sam koristila tijekom istraživačkog procesa.

Argumenti za prikladnost metode i načina prikupljanja podataka (polustrukturiranog intervjeta) te metode obrade podataka elaborirani su ranije u poglavljima.

Nadalje, pitanje lokacije kao čimbenika ugrožavanja valjanosti elaborirano je kod osvrta na proces prikupljanja podataka.

Iako sam cijelo istraživanje provela sama što neki znanstvenici mogu komentirati upitnom vjerodostojnošću, ipak treba spomenuti da je tijekom različitih faza istraživačkog procesa (od izrade predloška intervjeta, pilotiranja, inicijalnog kodiranja, do različitih faza tematske analize i pisanja izvještaja) u proces konstantno bila uključena mentorica prof. dr.sc. Koller-Trbović s kojom je kroz diskusije, komentare, usmjeravanja i vraćanja na podatke ili literaturu, na neki način provjeravana vjerodostojnost. Također, u pojedinim fazama istraživačkog procesa uključivala se još jedna „nezavisna“ istraživačica (opisana kod provjere dosljednosti) te vanjski revizor s kojim je prodiskutiran istraživački nacrt tijekom edukacije iz kvalitativne metodologije u Beču (Zimska škola iz kvalitativne metodologije „Advanced qualitative data analysis“ u organizaciji European Consortium for Political Research).

Tijekom obrade podataka, analizirani su odstupajući slučajevi (više o tome u osrvu na proces obrade).

U odnosu na pojašnjavanje istraživačeve naklonosti i pozicije u odnosu na predmet istraživanja kako bi se uklonio i identificirao mogući utjecaj njegovih orijentacija i stajališta na interpretaciju i istraživački pristup, u više sam navrata bila itekako svjesna da ne analiziram podatke u, kako Braun i Clarke (2006.) navode, teorijskom vakuumu. U nekim je dijelovima analize bilo izrazito teško utišati vlastite „glasove“, prepostavke i sudove stvorene temeljem već ranije poznatih spoznaja iz prakse, provođenja istraživanja, edukacija, ali i iz literature, budući da sam u temu restorativne pravde neposredno i posredno „duboko“ uključena posljednjih pet godina. Ta su me ranija znanja katkada odvukla od onoga o čemu podaci zaista govore. Diskusije s mentoricom i drugom „vanjskom“ istraživačicom u tom pogledu pomogle su mi u osvještavanju pristranosti ili subjektivnosti i nastojanju da moje osobno stajalište formirano na temelju ranijih spoznaja ne utječe na svijet i iskustveni doživljaj sugovornika u istraživanju.

U odnosu na poziciju istraživača, još je važno spomenuti činjenicu da nisam u izvansudsku nagodbu, odnosno njenu provedbu, neposredno uključena u praksi što također doprinosi vjerodostojnosti.

Nadalje, tijekom cijelog istraživačkog ciklusa (od prikupljanja do obrade i zaključaka) vodene su detaljne terenske, operativne ili refleksivne, teorijske ili analitičke bilješke čiji je primjer u tablici 16. Terenske bilješke odnose se na zapis, primjerice, osnovnih obilježja sudionika i kaznenog djela, operativne ili refleksivne na dnevnik zapažanja tijekom procesa prikupljanja podataka, a teorijske ili analitičke na razmišljanja ili ideje vezane uz analizu podataka koje su i nastajale tijekom same obrade ili analize podataka.

Tablica 16. Primjer bilježenja terenskih, operativnih i teorijskih bilješki

<b>Tip bilješke</b>	<b>Datum</b>	<b>Bilješka</b>
<b>Terenska</b>	8.1.2014.	Zagreb, 18,5 godina, počinitelj, teška krađa, žrtva fizička osoba, novac i isprika nadoknada.
<b>Operativna</b>	13.3.2014.	X. je fizički veći i jači od Y. Dojam da ISN nije na njega utjecala, odradio je. Intervju prekinut jedanput (majka požuruje). To stvara pritisak na sugovornika pa kraj intervjeta odradujemo pod pritiskom i užurbano.
<b>Analitička</b>	27.10.2014.	Doživljaj i dobitci su isprepleteni? Motivacija žrtve - različita i vezana uz ulogu i položaj žrtve u izvansudskoj nagodbi i njene potrebe? Iz motivacije proizlazi sve drugo? Dobitke pogledati što se ispunjava od onog o čemu govore. Upari s motivacijom i što se na kraju dogodilo, ostvarilo. Atmosfera i posrednik su u pozitivnom odnosu. Većina: pozitivan doživljaj ISN, zadovoljni, ISN je za mlade, materijalno nebitno, bolja za počinitelja.

Usprkos stajalištu Braun i Clarke o odbacivanju provjere dosljednosti/pouzdanosti temeljem međukoderskog slaganja, koje je doduše, moguće točno, mišljenja sam da je provjera navedenog na taj način ipak važna te je bila od pomoći jer je otvarala diskusiju o kodovima i onome što moji podaci „pričaju“ viđeno iz dvije, a katkad i tri istraživačke perspektive. Pod tim vidom analizirano je međukodersko slaganje temeljem postotaka. U početnim fazama tematske analize, mentorica i ja, odvojeno jedna od druge, pročitale smo po nekoliko prijepisa intervjeta nakon čega smo se susrele i provjerile kodove, nazine i segmente kodiranog teksta te bilješke o „porukama“ teksta. Međukodersko slaganje značilo je da smo se složile onda kada smo kodirale isti odlomak identičnim ili kodom koji ima isto značenje budući da sam ja općenito gledajući kodirala veće dijelove teksta, a mentorica manje. Nakon toga temeljem odgovora „da“ (slažu se) ili „ne“ (ne slažu se ili jedna je kodirala, a druga nije), izračunat je postotak slaganja nas dvije kao istraživača koji je iznosio 76% (Miles i Huberman, 1994. (prema Creswell, 2007.) definirali su 80% kao minimum). U drugoj fazi

provjere usklađenosti kodiranja, uključena je još jedna kvalitativna istraživačica koja o temi izvansudske nagodbe ne zna gotovo ništa ili vrlo malo, no i taj put je suglasnost ili slaganje istraživača u kodiranju računana samo između mentorice i mene (83%), dok je druga kvalitativna istraživačica dala svoje viđenje toga što podaci govore na globalnoj razini te s nama dvjema diskutirala o podacima i kodiranju. Iz bilješki s tog sastanka stoji da vanjska istraživačica govori o istim temama kao i mentorica i ja, međutim ne uvijek i o istim inicijalnim kodovima. Stoga se diskutiralo o pitanju je li moguće da je visoko slaganje mentorice i mene posljedica toga što smo duboko u temi, a ona ne. U odnosu na to, ostaje otvoreno pitanje je li riječ o naklonosti nas dvije (mentorice i mene) prema izvansudskoj nagodbi, ili pak „istreniranosti“ u kodiranju u odnosu na podatke ili nečem trećem?

U odnosu na zahtjev Vučković Juroš (2011.) o transparentnosti kodiranja kao dokaza dosljednosti (pouzdanosti), primjer kodiranja naveden je kod osvrta na obradu podataka, a svi drugi podaci nalaze se i mogu se dobiti na uvid kod autorice i dostupni su u računalnom programu Nvivo 10.

U kontekstu prenosivosti, tipično za kvalitativna istraživanja, ni ovo se ne temelji na slučajnom reprezentativnom uzorku zbog čega nije moguće govoriti o probabilističkoj generalizaciji koja bi omogućila zaključivanje o cijeloj populaciji iz koje je uzorak izведен. Međutim, iako je početna intencija bilo uzorkovanje cijele populacije s ciljem postizanja saturacije podataka nakon koje bi se stalo s prikupljanjem podataka, to se nije moglo provesti zbog ponajprije, kao što je već opisano, praktičnih razloga (malog broja slučajeva, ali i nedovoljnog broja istraživača). Unatoč tome, određene teorijske implikacije kao i sličnosti dobivenih nalaza s dosadašnjom znanstveno-stručnom literaturom, evidentne su. Stoga je, unatoč prigodnom uzorku, opravdano vjerovati i da se zaključci mogu prenijeti na populaciju sudionika izvansudske nagodbe, barem za Zagreb, a sukladno tome i koristiti za daljnje znanstveno, ali i praktično unaprjeđenje rada.

## 7.7. Refleksija na proces obrade podataka

Prije refleksije na postupak obrade, slijedi prikaz količine analiziranog materijala nakon čega će se osvrnuti na proces tematske analize.

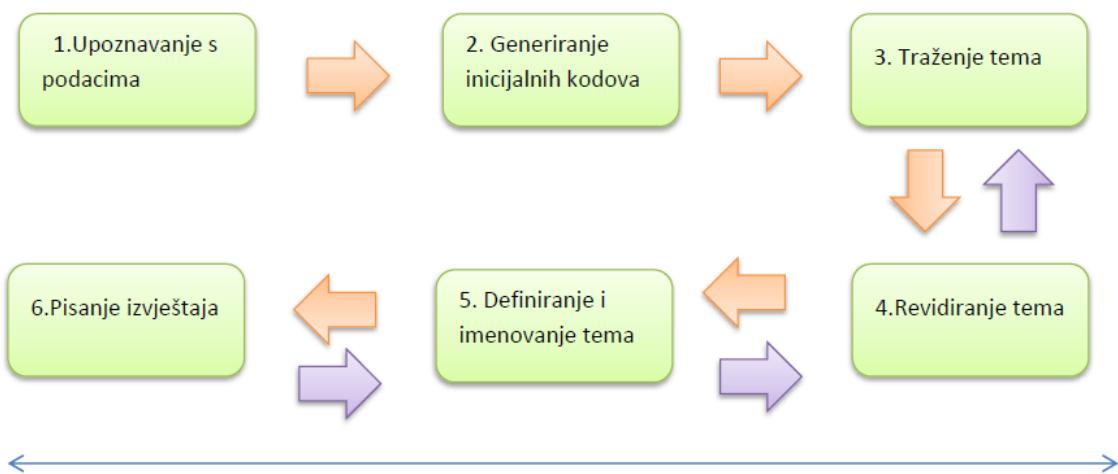
Tablica 17. Numerički prikaz količine podataka ili transkripta

Tip podataka	Broj stanica (Times New Roman, veličina 12, prored 1.5)
Intervju sa žrtvama	119
Intervju s počiniteljima	114

Tablica 18. Primjer kodiranja teksta

Citat	Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Al nisam misla da će bit takva atmosfera ipak su to kao pravne stvari i to.</i>	Očekivanje formalne atmosfere Iznenađenost toplinom atmosfere	<b>Atmosfera bolja od očekivane</b>
<i>Nije bilo službeno nikako. Ovo je bio jedan domjenak!</i>	Ugodna atmosfera	<b>„Dobra i ugodna atmosfera“</b>
<i>Dobra (atmosfera)...ugodno...</i>	Dobra atmosfera Neslužbena i topla atmosfera „Prijateljska“ atmosfera Opuštena Posrednik zaslužan za dobru atmosferu	
<i>Misla sam... Da to neće bit tak toplo!</i>		
<i>Bez nikakve napetosti i.. takoreći prijateljska...</i>		
<i>Opušteno... Nije sad bilo nekih tenzija.</i>		
<i>Pa posrednik je najviše doprinijeo (atmosferi)...</i>		
<i>Jadna, jadno, sve je jadno!</i>	„Jadna“	<b>Negativan doživljaj atmosfere</b>

Tekst koji slijedi nudi opis obrade podataka primjenom tematske analize korišten u ovom istraživanju sukladno opisu Braun i Clarke (2006., 2012.) prikazanom na slici 2.



Slika 2.: Faze tematske analize (prema Howitt i Cramer, 2011.)

Tijekom analize slijedeni su svi koraci. Međutim, iako Howitt i Cramer (2011.) sukladno slici 2. korake tematske analize prikazuju kružno u odnosu na treću do šeste faze, ja sam konstantno cirkulirala od prve do šeste faze, neprestano se vraćajući u podatke i intervjuje. Radi se zapravo o kružnom procesu, ali i procesu naprijed-natrag kako je prikazano i na slici tijekom svih faza. Evo detaljnog opisa navedenog:

### **1.faza – Upoznavanje s podacima**

Budući da sam velik dio intervjeta doslovno prepisivala sama, to mi je uvelike olakšalo približavanje podacima i stvaranje cjelovite slike o njima. Iako je velik dio intervjeta bio već tijekom prikaza podataka pročitan od strane istraživačice i mentorice te su definirane početne ideje, zbog velikog proteka vremena od provedbe prvog do zadnjeg intervjeta, svaki intervju je jedanput ponovno preslušan te potom dvaput pročitan prilikom čega su napisani i sažeci svakog intervjeta te inicijalne ideje o podacima, misli i refleksije vezano uz intervjuje (s tim da su oni koji su već ranije bili pročitani, nadopunjeni ako je bilo potrebno).

### **2.faza – Inicijalno kodiranje**

Uvodno u osvrt na ovu fazu važno je napomenuti da se termin kod u ovom radu ne odnosi isključivo za najnižu razinu sažimanja podataka. Naime, Braun i Clarke kodiranje u tematskoj analizi nazivaju sveobuhvatnim i organskim te u skladu s tim proces kodiranja opisuju kao „opsežno organsko kodiranje“ koje se razvija, evoluira kako proces kodiranja napreduje. Kodiranje nije metoda redukcije podataka nego dio analize čiji je cilj naći teme, obrasce u podacima, a ne dolaženje do centralnog koncepta, teorije, odnosno jednog koncepta

ili središnje kategorije koji sve povezuje. To ujedno navode kao jednu od osnovnih razlika njihovog pristupa kvalitativnoj analizi i utemeljene teorije. U prvom krugu kodiranja autori ove analize konstatiraju kako su kodovi sažeti i moraju istraživaču biti skraćenica koju on mora razumijeti kako bi lakše „dozvao“ podatke. Drugim riječima, govore o jezgrovitom sažetku podataka, a ne srednjim pojašnjenjima; to dolazi kasnije. U poglavlju rezultata definirani kodovi nastali prolaznjem kroz ovu fazu nekoliko puta da bi se došlo do te razine apstrakcije u njihovim nazivima. Kodiranje je aktivni i refleksivan proces koji nedvojbeno nosi oznaku istraživača. Ova faza uključuje generiranje sažetih kodova kroz cijeli set podataka i nakon toga sređivanje, razvrstavanje kodova i ekstrakciju podataka za ostale faze analize. No, i Braun i Clarke (2006., 2012.) navode kako faze nisu sekvensialne, već prožete, a katkada i zamagljene.

Bazeley (2009.) u svom radu raspravljujući, prije svega, o važnosti interpretacije u kvalitativnim radovima, diskutira i o terminologiji u kvalitativnoj analizi koja je katkada konfuzna. Tako, primjerice, navodi da istraživači u literaturi često koriste termine koncept, kategorija i tema kao sinonime. On kategoriju koristi za opisnu razinu kodiranja, a koncept za apstraktnu. Posve suprotno, Strauss i Corbin (1998.) koriste koncept za niže razine, a kombinacija koncepata čini kategoriju.

Iz navedenog je jasno da su parafrazirane jedinice kodiranja termin za koji sam se odlučila u prikazu podataka mogle biti nazvane i kodovi prvog i drugog reda ili pak po ciklusu kodiranja (prvi ciklus, drugi ciklus ili incijalni kodovi i kodovi) međutim, odlučila sam se za termine parafrazirana jedinica kodiranja i kod.

Nakon upoznavanja s podacima, prešla sam na drugu fazu koju sam za dio intervjuja radila paralelno s mentoricom i još jednom istraživačicom (svaka odvojeno pa potom zajedno). To znači da sam incijalno kodirala sve intervjuje u računalnom programu NVivo 10 i to opisno s minimalnom interpretacijom kako bih ostala što bliže podacima s ciljem pojednostavljanja teksta, odnosno sumiranja i identificiranja podataka o tome što se u tekstu događa. Kodirane su rečenice, a katkad i manji odjeljci teksta (čime je, primjerice, kada je riječ o žrtvama generirano 392 koda u prvom navratu). Budući da niti incijalno kodiranje nije linearan proces, i incijalni deskriptivni kodovi su revidirani i kroz njih se prolazilo više puta. Tako su neki kodovi spojeni, revidirani ili podijeljeni na način da sam tražila poklapanja i sličnosti kodova te ih regrupirala stalno se vraćajući u podatke.

Potom se prešlo na pronalaženja tema.

### **3.faza - Potraga za temama**

Unutar ove faze fokusirala sam se na traganje za temama, odnosno analizu parafraziranih jedinica kodiranja i kodova razmatrajući kako se različiti kodovi mogu kombinirati s ciljem stvaranja nadređene teme. Drugim riječima, radi se o kodiranju kodova. Ovu fazu opisala bih i kao drugu razinu interpretacije u kojoj sam se intenzivno bavila odnosima među kodovima pri tom koristeći tablice i grafičke prikaze. Temeljem navedenog došla sam do opisnih tema, odnosno kolekcije potencijalnih tema i kodova.

### **4.faza- Revidiranje tema**

Faza revizije tema, koja je ujedno za mene i najzahtjevnija faza, odnosila se na provjeru njihove unutarnje i vanjske homogenosti na dvije razine. Na prvoj razini provjeravala sam tvore li razvrstani podaci koherentni obrazac pri čemu je uočeno da neke dijelove podataka trebam svrstati u druge teme. Kada se došlo do zadovoljavajuće koherentnosti tema, prešla sam na drugu razinu, odnosno provjeru vjerodostojnosti tema u odnosu na cijeli set podataka te je definirana tematska karta analize koja je potom prodiskutirana s dvije istraživačice.

Prvotno identificiranje tema rezultiralo je, s primjerice, kod žrtava - 12 tema prilično općenitih naziva (npr. Doživljaj izvansudske nagodbe, Dobitci za počinitelja) kojima su podaci bili dobro opisani. Međutim, teme su bile preopćenite, odnosno - bez smjera. Tijekom revizije tema, uvida mentorice i još jedne vanjske istraživačice u iste i diskusije, nisam bila zadovoljna s dobivenim setom tema iako su one davale dobru deskripciju ključnih pitanja u podacima, no na općenitoj razini, prikazujući kontinuum doživljaja i iskustava unutar pojedine teme. Nakon toga ušla sam u spiralu koja se „vrtila“ od druge do pете faze i tako nebrojeno puta.

Tada sam ponovo krenula u komparaciju i traganje za međuodnosima na svim mogućim razinama (tema, kodova, jedinica kodiranja, izvora podataka, komparacija po skupinama, poklapanje tema, kodova), izradom „modela“ za svakog pojedinog sudionika, definiranje ključnih tema za svakog sudionika, uz intenzivno zapisivanje teorijskih bilješki, promišljanje, kreiranje probnih modela i pojašnjena. Ovaj dugotrajan proces dubinske analize rezultirao je reorganizacijom ranijih tema i pripadajućih kodova, definiranjem podtema koje su opisane u rezultatima i diskusiji.

### **5. Definiranje i imenovanje tema**

U ovoj je fazi definirana bit svake teme u vidu njenog sažetog opisa (definicije) pri čemu se još jednom provjerilo teme u odnosu na dob sudionika, vrstu kaznenog djela, ranije poznavanje žrtve i počinitelja, odstupajuće slučajeve i slično vraćajući se u kodove i podatke

za svaku temu kako bi se provjerila njena koherentnost i unutarnja konzistentnost dok se nije došlo do zadovoljavajućih tema i podtema. Paralelno s tim, pisala sam detaljnu analizu podataka unutar svake teme imajući u vidu međuodnose tema i podtema (i pripadajućih kodova), ukupnu priču koju podaci pričaju kao i istraživačka pitanja.

Prije konačnog definiranja tema, uključivanjem mentorice kao vanjskog istraživača provjerena je njihova valjanost s ciljem osnaživanja analitičke vjerodostojnosti. Tako su sukladno konzultacijama neke teme drukčije imenovane (uzimajući pri tom u obzir preporuke da teme svojim nazivom moraju „same“ komunicirati s čitateljem što nije uvijek bio lak zadatak) nego ranije te su prodiskutirani i pojedini kodovi unutar tema čime se provjerila kompatibilnost tema s podacima. Zajedno s mentoricom definirana je konačna lista pojavnih/sadržajnih tema.

## **6. Pisanje izvještaja**

U ovoj se fazi krenulo s pisanjem konačne verzije istraživačkog izvještaja što je podrazumijevalo odabir adekvatnih primjera i povezivanje analize, odnosno interpretaciju u odnosu na istraživačka pitanja i literaturu.

Tako izvještaj sadrži slikovni i tablični prikaz tema, podtema i pripadajućih kodova, detaljan opis tema i njihovih obilježja primjenjujući princip opiši-usporedi-poveži. Opisani su i diskutirani i odstupajući slučajevi, te je pojašnjeno tko o pojedinoj temi govori drugačije ili tko uopće o njoj ne govori. Nadalje, formirane su i nadteme s ciljem interpretacije podataka unutar svake istraživane perspektive. Na temelju nadtema dano je tumačenje rezultata perspektive oštećenika i osumnjičenika.

## **7.8. Etički aspekti istraživanja**

U ovom se istraživanju već na razini istraživačkog nacrta krenulo od poznatih etičkih principa istraživanja s naglaskom na specifičnosti u etičkom pristupu istraživanja s djecom i mladima, ali i žrtvama kaznenih djela kao sudionicima. Temelj poželjne istraživačke prakse svih istraživanja proizlazi iz tri izvora etičkih standarda: etike znanstvenih istraživanja, etike pomažućih profesija i zakonskog okvira zaštite žrtve i djece. Radi se o Etičkom kodeksu istraživanja s djecom (Ajduković i Kolesarić, 2003.), etičkim kodeksima pojedinih profesija, Etičkom kodeksu Sveučilišta u Zagrebu (2009.), Etičkom kodeksu odbora za etiku u znanosti i visokom obrazovanju (2006.), te Zakonu o zaštiti osobnih podataka (103/03., 118/06., 41/08., 130/11., 106/12.).

Sukladno navedenim dokumentima, u ovom su se istraživanju poštovale sve smjernice etičkih kodeksa i zakona od općih načela: traženje suglasnosti za istraživanje od Etičkog povjerenstva i nadležnog ministarstva, važnost pune informiranosti sudionika o svrsi i postupcima provedbe istraživanja, autonomija sudionika u odluci o sudjelovanju u istraživanju, povjerljivost podataka, zaštita dobrobiti sudionika do spoznajne koristi istraživanja.

Intervjui s korisnicima mlađima od 18 godina provedeni su u skladu s važećim propisima pa su tako oni sudionici stariji od 14 godina dali osobni pristanak na sudjelovanje u istraživanju. U slučaju jedne oštećenice mlađe od 14 godina, zatražena je i suglasnost roditelja.

Kao što je navedeno, prije provedbe istraživanja dobivena je pismena dozvola Ministarstva socijalne politike i mladih za njegovu provedbu (Prilog 1) i pozitivno mišljenje Etičkog odbora Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta (Prilog 2).

Glavna etička pitanja u ovom istraživanju prodiskutirana su i sažeto prikazana u tablici koja slijedi, a prilozi 3,4,5,6 i 7 detaljno razrađuju upravo navedeno.

**Tablica 18. Prikaz uvažavanja etičkih smjernica u istraživanju (modificirano prema Hill, 2005)**

<b>Pojašnjavanje svrhe, ciljeva istraživanja i obveza sudionika</b>	Svi sudionici istraživanja bili su potpuno informirani o svim dijelovima istraživanja koji su vezani za njihovo izravno sudjelovanje i koji su važni za njihovu odluku o sudjelovanju. Sudionicima su dane relevantne i sažete informacije o temi i svrsi istraživanja na način da su pripremljeni informativni letci o istraživanju koje su potencijalni sudionici dobili od posrednika kako bi se početno informirali o istraživanju (Prilog 3). Nakon početnog informiranja i pristanka, sudionike se u neposrednom susretu s istraživačicom pitalo žele li sudjelovati u istraživanju pri čemu im je dodatno pojašnjeno istraživanje nakon čega je slijedilo potpisivanje pismene suglasnosti (Prilog 4) u dva primjera (za sudionika i istraživačicu). U slučaju kada je sudionik bio mlađi od 14 godina, zatražena je i usmena i pismena suglasnost i roditelja (Prilog 5) i djeteta.
<b>Pravo na odbijanje sudjelovanja i odustajanje od sudjelovanja u istraživanju</b>	Svi sudionici imali su mogućnost odbijanja sudjelovanja u istraživanju kao i mogućnost odustajanja od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojoj fazi istraživanja, što im je bilo jasno i konkretno rečeno.
<b>Potencijalni „korisnici“ i „vlasnici“ dobivenih informacija</b>	Nositelji istraživanja su Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet i Pravni fakultet - Studijski centar socijalnog rada Sveučilišta u Zagrebu koji su ujedno i primarni korisnici i vlasnici dobivenih informacija/podataka i zaključaka. Sukladno etičkim standardima organizacije i misiji djelovanja, podaci će biti dostupni za korištenje i drugim, ključnim, dionicima: nadležnim ministarstvima, stručnoj i znanstvenoj javnosti.  Osim toga, svi dobiveni podaci (snimke i doslovni prijepisi intervjeta) čuvat će se najdulje 48 mjeseci računajući od dana intervjeta. Podatci će se čuvati na sigurnome mjestu u skladu sa smjernicama o zaštiti podataka

	(Zakon o zaštiti osobnih podataka, 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12). Nakon 48 mjeseci od naznačenog datuma, podatci će biti uništeni.
<b>Povjerljivost i privatnost podataka i rezultata</b>	Tijekom prikupljanja, obrade i predstavljanja svih podataka, poštivat će se načelo zaštite privatnosti i povjerljivosti podataka. Svi osobni podaci sudionika bit će šifrirani s ciljem zaštite identiteta i osobnih podataka sudionika na način da će se rezultati prikazivati u odnosu na skupine sudionika te se neće objaviti nikakvi činjenični ili osobni podaci koji bi mogli voditi do prepoznavanja identiteta sudionika. U odnosu na navedeno, sudionici su dobili i potpisano Izjavu o čuvanju tajnosti podataka od strane istraživačice (Prilog 6).  Budući da je u prijepisu intervjuja istraživačici pomagala prepisivačica, ista je potpisala Izjavu o čuvanju povjerljivosti prepisanih podataka (Prilog 7).
<b>Zaštita dobrobiti sudionika tijekom prikupljanja podataka</b>	Budući da su sudionici istraživanja „osjetljive skupine“ (djeca i mladi u sukobu sa zakonom te žrtve kaznenih djela) pažnja je bila usmjerena i na <b>osiguravanje povjerljivosti i sigurnosti</b> (fizičke i psihološke) tijekom provedbe istraživanja, odnosno prikupljanja podataka. U tom smislu istraživanje se provodilo u prostorima centara za socijalnu skrb u zasebnoj prostoriji bez prisutnosti drugih osoba.  Sudionicima su i u informativnom letku i usmeno pojašnjena pitanja ne nanošenja štete istraživanjem kroz objašnjenje važnosti njihova sudjelovanja. Dobrobit sudionika štitila se i na način da je istraživanje provedeno od istraživačice koja ima kompetencije pomažućih profesija/socijalne pedagogije (npr. vođenje intervjuja, stvaranje ugodne interakcije, vođenje računa o načinu komunikacije za sudionicima i njihovim potrebama).

Unatoč dosad navedenom, sukladno iskustvu u istraživanju u tekstu koji slijedi, osvrnut će se na dvije ključne dileme koja su se pojatile.

### Pitanje preformalne procedure ili informiranog pristanka

Tijekom prikupljanja podataka kod dijela osumnjičenika pojavilo se pitanje sumnjičavosti u istraživača s obzirom na izjavu i suglasnost koju su pismeno potpisivali. U kontekstu zaštite povjerljivosti i privatnosti podataka kod nekih se nakon detaljnog pojašnjenja istraživanja i dozvole za sudjelovanje otvorilo pitanje zašto moraju imenom i preizmenom potpisivati suglasnosti ako istraživaču nisu važni njihovi osobni podaci poput imena i prezimena što je neke od njih zbulilo.

Navedeno otvara pitanje pretjerane birokratizacije i preformalnih procedura i postupka davanja suglasnosti s jedne strane (iako je njen cilj povećana zaštita sudionika), a s druge moguće je da je logično da se ta pitanja i otvaraju onda kada su sudionici adekvatno informirani i imaju veće znanje i svijest o tome što istraživanje zapravo znači i obuhvaća. To, kako navodi Mason (1996.), stavlja istraživača u poziciju da iznova pregovara sa sudionicima o pristanku. U tim slučajevima moguće je da je to znak ili pokazatelj valjanog pristanka, odnosno, prema Kaplanu i Bryanu (2009), procesa donošenja racionalne odlukue o

sudjelovanju temeljem svih odgovarajućih informacija budući da su otvaranjem pitanja davanja osobnih podataka prilikom potpisivanja suglasnosti vjerojatno nastojali predvidjeti potencijalne zamke koje sudjelovanje u istraživanju može donijeti (manipuliranje njihovim osobnim podacima). Ako je to tako, tada možemo zaključiti da su mladi sudionici kompetenenti u davanju pristanka.

### **Pitanje dobrobiti sudionika**

Jasno je da je najbolji interes sudionika istraživanja uvijek na prvom mjestu, a minimalni zahtjev je ne proizvesti nikakvu štetu. Ovo je istraživanje u nekim (iako rijetkim) trenucima i za sudionike i za istraživačicu bilo emocionalno zahtjevno, posebno stoga što je jedna oštećenica iskazivala intenzivne emocije tijekom prikupljanja podataka što je istraživačicu stavilo u poziciju da radi s tim emocijama.

Ne nanošenje štete istraživanjem odnosi se na balansiranje mogućih dobitaka od istraživanja i štete pri čemu se šteta odnosi na fizičku i psihološku sigurnost i dobrobit. U pogledu istraživanja sa žrtvama, u literaturi se navodi da intervjui sa žrtvama kaznenih djela mogu biti okidač za žrtve ili ih mogu podsjetiti na traumatska i/ili negativna iskustva čime se zapravo šteti sudionicima (Ethics and criminal justice research, <http://pegasus.cc.ucf.edu/~kreybold/ch8.html>). Zbog toga istraživanja sa žrtvama zahtijevaju razmatranje mogućnosti podrške nakon sudjelovanja u istraživanju, odnosno zadovoljavanja potreba žrtava za pomoći i podrškom zbog moguće tjeskobe i stresa izazvane njihovim sudjelovanjem. Stoga neki istraživači imaju unaprijed pripremljen letak s mogućim službama za podršku žrtava, a drugi zauzimaju proaktivniji pristup pa je podrška dostupna odmah nakon intervjua na način da je ona dostupna za vrijeme trajanja istraživanja od strane volontera ili slično. U ovom pogledu tijekom istraživanja u jednom je slučaju žrtvi usmeno savjetovano da se ukoliko ima potrebe obrati dostupnim službama za podršku žrtvama.

No unatoč navedenom, eksperti u području navode kako žrtve, unatoč čestim brigama pa i predrasudama istraživača, nisu posebno ranjivije ili u većoj potrebi za podrškom od drugih osjetljivih skupina sudionika (poput djece) te ih jednako kao i njih treba tretirati s poštovanjem i s osjetljivošću (British Society of Criminology prema Williams, 2006.).

## **8. REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Rezultati istraživanja prikazani su zasebno za žrtve, a potom za počinitelje. Strukturirani su i prikazani prema temama i kodovima definiranim i analiziranim induktivnim pristupom. Radi lakšeg praćenja rezultata, potrebno je pojasniti da su teme pisane **masnim slovima**, a kodovi **masnim i kurzivom**. Komentirani su i negativni slučajevi (u tablicama osjenčani sivom, a na slikama crvenom bojom).

Kod prikaza su korišteni i citati pisani *kurzivom i fontom Calibri* koji su šifrirani. Šifru čini redni broj pod kojim se u bazi kvalitativnih podataka Nvivo 10 vodi pojedini intervju te oznaka uzorka (Ž-žrtve, P-počinitelji).

Prije pregleda rezultata slijedi opis sudionika.

### **8.1. PERSPEKTIVA ŽRTAVA**

#### **8.1.1. Opis sudionika**

Iako se opis uzorka (a posebno u odnosu na cijelu populaciju) nalazi u ranijim poglavlјjima, ipak je i prije prikaza rezultata naveden precizan pregled svakog sudionika u odnosu na grad u kojem je provedena nagodba, neka obilježja sudionika (dob i spol sudionika, ranije poznanstvo), vrstu kaznenog djela, status oštećenika i vrstu nadoknade budući da je to važno za razumijevanje rezultata. Navedeno je moguće pratiti u tablici 19. koja slijedi.

Tablica 19. Pregled obilježja oštećenika, kaznenog djela i vrste nadoknade

Kodni broj	Grad	Dob	Spol	Kazneno djelo	Status zrtve	Ranije poznanstvo s počiniteljem	Vrsta nadoknade
Ž1	ZG	59	Ž	Teška krađa	P	NE	Isprika i materijalna nadoknada
Ž2	ZG	16	Ž	Teška krađa	F	DA	Isprika
Ž3	ZG	14	M	Prijetnja	F	DA	Isprika
Ž4	ZG	52	Ž	Teška krađa	F	NE	Isprika i materijalna nadoknada
Ž5	ZG	16	M	Tjelesna ozljeda	F	NE	Isprika
Ž6	ZG	17	M	Tjelesna ozljeda	F	DA	Isprika
Ž7	ZG	45	M	Uništenje ili oštećenje zaštitnih naprava	F	DA NE	Isprika, materijalna nadoknada i popravak razbijenog
Ž8	ZG	38	M	Krađa	F	NE	Isprika
Ž9	OS	18	M	Tjelesna ozljeda	F	DA	Isprika i materijalna nadoknada
Ž10	ZG	18	Ž	Teška krađa	F	DA	Isprika i materijalna nadoknada
Ž11	OS	16	M	Tjelesna ozljeda	F	DA	Isprika i materijalna nadoknada
Ž12	ZG	18	Ž	Nametljivo ponašanje	F	DA	Isprika
Ž13	OS	12	Ž	Zadovoljavljivanje pohote pred djetetom	F	DA	Isprika
Ž14	ZG	55	Ž	Teška krada	F	NE	Isprika i materijalna nadoknada

Legenda: \*ZG- Zagreb; OS- Osijek; M- muški spol; Ž- ženski spol; F- fizička osoba; P- pravna osoba; DA NE- jednog počinitelja zna, drugog ne

Uzorak oštećenika sačinjavalo je 14 sudionika, od čega sedam žena (a jedna od njih zastupala je pravnu osobu). Raspon dobi varira od 12 do 59 godina.

Tri sudionika su izvansudsku nagodbu proveli u Stručnoj službi u Osijeku, a ostali u Zagrebu.

Kada je riječ o kaznenim djelima koja su počinjena na njihovu štetu, najviše, njih šest se odnosi na kaznena djela protiv imovine (krađa, teška krađa), četiri protiv slobode života i tijela (tjelesne i teške tjelesne ozljede), jedno protiv opće sigurnosti (uništenje ili oštećenje zaštitnih naprava), dva protiv osobne slobode (nametljivo ponašanje i prijetnja) i jedan protiv spolne slobode (zadovoljavljivanje pohote pred djetetom). U jednom slučaju radilo se o upitnoj odgovornosti počinitelji za kazneno djelo što je riješeno tijekom zajedničkog razgovora.

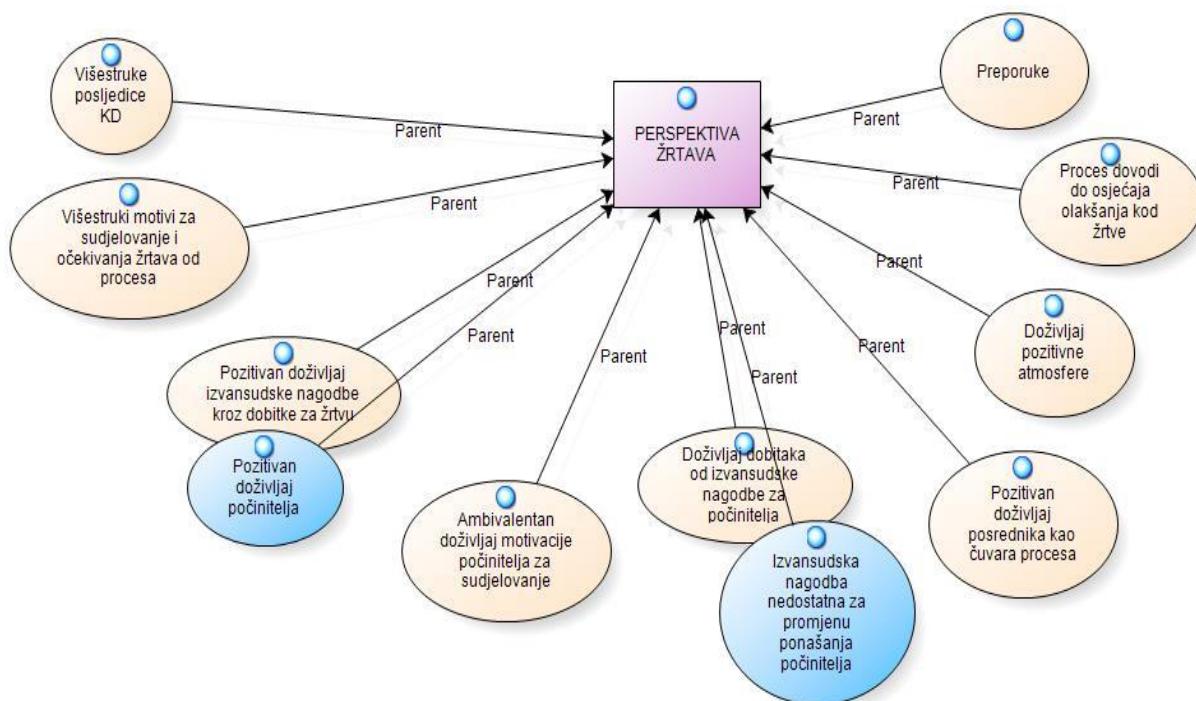
Većina sudionika (devet) od ranije poznaje počinitelja.

Kada je riječ o dogovoru prema sklopljenim sporazumima, sedam procesa završilo je isprikom oštećeniku, jedan isprikom, materijalnom nadoknadom i popravkom oštećenih predmeta, a ostali isprikom i materijalnom nadoknadom.

### 8.1.2. Prikaz rezultata

Induktivnom tematskom analizom identificirano je devet tema prikazanih u tablici 20. i na slici 3. Kod prikaza pojedinačnih tema, prvo slijedi prikaz rezultata tablično i slikovno, a potom detaljan opis teme unutar koje su, ako su identificirani, diskutirani i negativni slučajevi. Kod tabličnog prikaza teme i njenih kodova, prikazane su i parafrazirane, a ne doslovne jedinice kodiranja radi opsežnosti materijala. Prikaz takvih parafraziranih jedinica kodiranja ostavljen je radi lakšeg razumijevanja i praćenja teksta.

Prije prelaska na pojedinačne teme slijedi tabični i slikovni prikaz svih tema i kodova identificiranih unutar perspektive žrtava kaznenih djela.



Slika 3. Prikaz svih tema i podtema iz perspektive žrtava (teme- ružičasto, podteme- plavo)

Tablica 20. Prikaz svih tema, podtema i pripadajućih kodova iz perspektive žrtve

Teme	Višestruke posljedice kaznenog djela	Višestruki motivi za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi i očekivanja od procesa	Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu	Podtema teme Pozitivan doživljaj ISN kroz dobitke za žrtvu: Pozitivan doživljaj počinitelja	Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje
<b>Kodovi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emocionalni problemi</li> <li>• Materijalne štete</li> <li>• Povreda</li> <li>• privatnosti</li> <li>• Tjelesne ozljede</li> <li>• Teškoće u organizaciji svakodnevnih aktivnosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Suosjećanje i pomoći počinitelju</i></li> <li>• <i>Očuvanje odnosa s počiniteljem</i></li> <li>• <i>Nužnost reakcije na neprihvatljivo ponašanje</i></li> <li>• <i>Mogućnost nadoknade štete</i></li> <li>• <i>Ranija isprika počinitelja</i></li> <li>• <i>Suodgovornost za kazneno djelo</i></li> <li>• <i>Izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda</i></li> <li>• <i>Socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija</i></li> <li>• <u><i>Sudjelovanje pod pritiskom</i></u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dobili odgovore na pitanja</i></li> <li>• <i>Zaustavljanje recidivizma počinitelja</i></li> <li>• <i>Nadoknada štete</i></li> <li>• <i>Očuvanje prijateljstva s počiniteljem</i></li> <li>• <i>Pobjeda pravde</i></li> <li>• <i>Osnaženost žrtve</i></li> <li>• <i>Brzina i jednostavnost postupka</i></li> <li>• <i>Smirivanje „negativnih“ emocija</i></li> <li>• <i>Stvaranje realne slike počinitelja</i></li> <li>• <i>Obostrana korist i mir za budućnost</i></li> <li>• <i>Zadovoljstvo sudjelovanjem</i></li> <li>• <i>Zadovoljstvo sporazumom</i></li> <li>• <i>Važnost isprike</i></li> <li>• <u><i>Bez dobitaka</i></u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Doživljaj počinitelja kroz ispriku</i></li> <li>• <i>Iznenadenost ponašanjem počinitelja</i></li> <li>• <u><i>Počinitelj umanjuje odgovornost</i></u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vlastiti interes</i></li> <li>• <i>Pritisak roditelja za sudjelovanje</i></li> <li>• <i>Motivacija vodena interesom žrtve</i></li> <li>• <i>Motivacija žrtve i počinitelja slična/ista</i></li> </ul>

Teme	Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelje	Podtema teme Doživljaj dobitaka od ISN za počinitelje: ISN nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja	Pozitivan doživljaj posrednika kao čuvara procesa	Doživljaj pozitivne atmosfere	Proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve	Preporuke oštećenika
<b>Kodovi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formalne prednosti</i></li> <li>• <i>Laka mjera</i></li> <li>• <i>Prilika za učenje na vlastitim greškama i promjeni ponašanja</i></li> <li>• <i>Naklonjena počiniteljima</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Izvansudska nagodba ne utječe na promjenu ponašanja</i></li> <li>• <i>Uvesti dodatne mјere</i></li> <li>• <i><u>ISN je teža nego sud</u></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pozitivne opće-ljudske osobine</i></li> <li>• <i>Kompetentnost u komunikaciji</i></li> <li>• <i>Neutralan</i></li> <li>• <i>Osnažuje obje strane tijekom procesa</i></li> <li>• <i>Podržava žrtvu</i></li> <li>• <i><u>Negativan doživljaj posrednika</u></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Atmosfera bolja od očekivane susreta</i></li> <li>• <i>„Dobra i ugodna“ atmosfera</i></li> <li>• <i><u>Negativan doživljaj atmosfere</u></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Napetost i strah od zajedničkog susreta</i></li> <li>• <i>Spremnost za susret bez neugodnih emocija</i></li> <li>• <i>Ugoda i opuštenost tijekom zajedničkog razgovora</i></li> <li>• <i>Osjećaj zadovoljstva, sreće i olakšanja po okončanju zajedničkog razgovora</i></li> <li>• <i><u>Nelagoda ili ljutnja tijekom zajedničkog susreta</u></i></li> <li>• <i><u>Loš osjećaj po okončanju zajedničkog razgovora</u></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Preporuke za unaprijeđenje procesa</i></li> <li>• <i>Širenje modela</i></li> <li>• <i>Primjerenoš mјere</i></li> </ul>

Iz slikovnog i tabličnog prikaza vidljivo je da osim devet tema, postoje i dvije podteme naziva **Pozitivan doživljaj počinitelja** vezana uz temu **Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu te Izvansudska nagodba nije dovoljna za počinitelje** vezana uz temu **Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelja**. Ukupno su identificirana 62 koda unutar svih tema, no jasno je da su neke teme bogatije, odnosno sadrže više kodova, a druge manje. Isto tako, unutar nekih tema postoje negativni slučajevi (u tablici podvučeni, na slici osjenčani crvenom bojom). Negativni slučajevi nisu identificirani unutar tema **Višestruke posljedice kaznenog djela, Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja i Preporuka**. Važno je napomenuti da nije uvijek bilo moguće definirati smjer tema, što će biti vidljivo i u tekstu koji slijedi, iako u većini tema već sam njen naslov nosi određenu poruku.

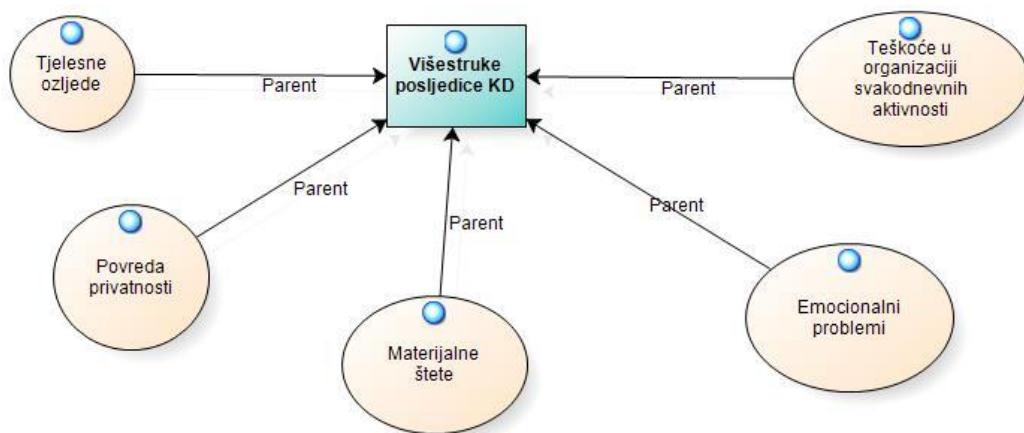
Prva pojašnjena je tema **Višestrukih posljedica kaznenog djela** budući da s tim žrtve „ulaze“ u proces. Temeljem nje kasnije je moguće razumijeti motivaciju žrtve za sudjelovanje na koju se grade ostale teme.

## Višestruke posljedice kaznenog djela

Slijedi tablični i slikovni prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja za temu **Višestruke posljedice kaznenog djela.**

Tablica 21. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koje pripadaju temi Višestruke posljedice kaznenog djela

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Strah</i> <i>Osjećaj ugroženosti vlastite sigurnosti</i> <i>Strah i stres roditelja</i> <i>Samookrivljavanje</i> <i>Zabrinutost za zdravlje počinitelja</i> <i>Okrivljavanje žrtve od strane roditelja</i> <i>Doživljaj nepravde</i> <i>Strah od osvete</i> <i>Strah od osvete djeci</i> <i>Šok zbog krvi na mjestu djela</i> <i>Šok prilikom kontakta policije</i> <i>Obiteljsko zlato je nenađoknadivo radi emotivne vrijednosti</i>	<b><i>Emocionalni problemi</i></b>
<i>Uništenje imovine</i> <i>Krađa imovine</i> <i>Otplata otuđene imovine</i>	<b><i>Materijalne štete</i></b>
<i>Privatnost narušena kradom mobitela</i> <i>Povreda privatnosti i svetosti doma</i>	<b><i>Povreda privatnosti</i></b>
<i>Laka tjelesna ozljeda</i> <i>Teška tjelesna ozljeda</i>	<b><i>Tjelesne ozljede</i></b>
<i>Promjena smjena na poslu</i> <i>Gubitak vremena</i> <i>Izostanak iz škole</i>	<b><i>Teškoće u organizaciji svakodnevnih aktivnosti</i></b>



Slika 4.: Prikaz kodova unutar teme Višestruke posljedice kaznenog djela

Tema **višestrukih posljedica kaznenih djela** sadrži kodove koji govore o brojnim i različitim posljedicama koje za žrtve nastupaju počinjenjem djela, odnosno koje iz djela

proizlaze. Prema izjavama oštećenika te je posljedice bilo moguće razvrstati na emocionalne, materijalne i tjelesne, ali i u odnosu na narušavanje svakodnevice te povredu privatnosti. Naravno, većina žrtava govori o višestrukim posljedicama, odnosno kombinaciji *emocionalnih, materijalnih, tjelesnih, teškoća u organizaciji svakodnevnih životnih aktivnosti i povrede vlastite privatnosti*. Radi se uglavnom o očekivanim posljedicama, ali i nekim neočekivanim (poput posljednje dvije o kojima se manje govori ili zna).

Katkad upitani, a katkad posve spontano, većina žrtava imala je potrebu govoriti o posljedicama kaznenog djela koje im se dogodilo. Opisi variraju od vrlo šturih do izuzetno opsežnih i snažnih po intenzitetu, odnosno razini traumatizacije žrtve samim djelom (primjerice zbog načina izvršenja djela). Radi se o važnoj temi iz perspektive žrtve jer, kao što se već u uvodnom dijelu moglo vidjeti, posljedice kaznenog djela značajno narušavaju i mijenjaju život i dobrobit oštećenika, pa i njihovog okruženja. Važnost teme (između ostalog) proizlazi i iz toga što se na posljedice djela, nadovezuju, odnosno dijelom iz njih proizlaze i (restorativne) potrebe žrtve.

Ipak, neke žrtve kao da u razgovoru ne pridaju veliki značaj toj temi, odnosno, ponekad umanjuju težinu djela pa se tako primjerice kod koda koji definira tjelesne ozljede može naći izjava poput:

*Pa zato što mislim da nije sad neka prevelika stvar se desila da bi ja sad to moro ić po sudu... (Ž5)*

Kada je riječ o *emocionalnim problemima*, primjetne su različite teškoće na osjećajnoj razini. Oštećenici o tome govore u odnosu na različite „faze“ kaznenog djela i njegovog procesuiranja, ali i u odnosu na sebe ili roditelje - od kontakta s policijom do opisa emocionalne uznemirenosti roditelja. U tom kontekstu neki sugovornici iznose šok kada ih je policija kontaktirala da je djelo počinjeno

*Kad sam baš krenuo odozgo onda me je zvao inspektor, ne sjećam se kak se zove, iz policijske te postaje dole u P. da li mogu ja vile donesti. E tu sam ja malo bio šokiran sad. Šta će vile?! ... I sad mi je malo bilo šok, kaj s vilama sad... Znate kaj se more s vilama napraviti, morete nekoga ubesti ili bilo kaj!*  
*To mi je bio šok, čemu da ja vile sad nosim, ne? (Ž7)*

zatim strah od osvete počinitelja njima ili njihovoј djeci i osjećaj ugroženosti vlastite sigurnosti

*Pa bilo je straha poslige. Ono, ipak, to je bilo kad sam izašo iz škole pa onda svaki put kad izađem iz škole bilo strah me pogledat lijevo-desno jel ima... [počinitelja] (Ž5);*

*Zato što se taj mali isti od prošli puta prijetio mom sinu. Jedino što sam si razmišljala o tome, bojala sam se za djecu. (Ž14)*  
te strah i stres roditelja.

*I mama je htjela da se to prekine zato što me može neko njezin negdje dočekat, nešto mi napraviti zato što svi znamo ko u koju školu ide i to se jako lako sazna! (Ž2)*

Jedna oštećenica kojoj je, između ostalog, ukradeno i obiteljsko zlato koje joj je poklonio preminuli suprug, govori o emocionalnoj vezanosti za to i emocionalnim aspektima krađe kako slijedi:

*Ja sam čak i za novac rekla ne, ali to zlato koje su uzeli, naše obiteljsko zlato, razumijete? To je nešto...što meni ne možeš nadoknaditi nakit od mog supruga... To je nenadoknadivo! (Ž14)*

Neki spominju i okrivljavanje od strane roditelja za djelo, ali i samookrivljavanje za djelo jer se žrtva sama (alkoholiziranjem) dovela u stanje u kojem je bilo moguće izvesti djelo.

*Znači ja znam ona je napravila kazneno djelo, al ne znam ja sam valjda sama sebi još uvijek kriva u glavi jer da nisam napravila takvu glupost ne bi se ni dovela u tu situaciju! (Ž2)*

Jedna oštećenica govori i o šoku od količine krvi zatečene na mjestu počinjenja djela kao i intenzivnoj zabrinutosti za dobrobit, odnosno zdravlje počinitelja koji je počinjenjem djela (provalom) sebi nanio ozbiljnu tjelesnu ozljedu koja mu je ugrozila život.

*Zabrinuta, baš zabrinuta za njega, ja sam kontaktirala.... cijelo vrijeme gdјu N., ali on se nije više vraćao na hitnu. Znači javio se ovaj ovome doktoru, ne. Rekla je da je bilo puno šavova, da je bilo ono sa životom ono isto u jednom kratkom roku bi iskrvario, pao bi u komu, znači mozak je već bez kisika, već je... kritično. (Ž1)*

Nadalje, neki iznose i vlastito razočaranje, ljutnju kroz doživljaj nepravde koja im je nanesena djelom.

*Meni je bilo užasno, užasno loše... Ne može radit nepravdu drugim ljudima jer se drugi ljudi osjećaju puno gore nego on kad shvate to. (Ž10)*

Žrtve imovinskih delikata, govore, dakako i o **materijalnim** gubitcima ili **šteti** nastaloj djelom bilo da se radi o uništenju (npr. razbijeni prozori, vrata), krađi imovine (npr. zlatni lančić) ili pak dugotrajnoj otplati otuđene imovine (otplata otuđenog mobitela).

*Zato što sam mislila prvo kad su mi ukrali mobitel da ga neću dobit nazad, a pošto ga moram otplaćivat još jako dugo, još jedno godinu i pol, eh, bilo mi je užasno loša spoznaja da moram trenutno sad plaćat nešto što nemam kod sebe. (Ž10)*

Neki tome dodaju i **povredu privatnosti** koja iz krađe mobitela proizlazi, ali i povredi privatnosti doma koji doživljavaju kao svetinju. Slijede primjeri:

*Jasno, ima, ne, nutra svojih nekakvih privatnih stvari, Facebook, ovo-ono, šta već imaju to, i onda joj šta će sad vidjet, šta će ovo, joj... (Ž8);*

*Da si mi uzeo auto, da ste mi ukrali auto, imam jedan jedini - mene ne bi toliko pogodilo. Prvo, što si ušao u moj dom, to je meni svetinja! Pa ti si ušao u moju kuću! Velim vam, da je uzeo meni auto, ja apsolutno to ne bi tako doživjela! Ti si ušao u moj dom! (Ž14)*

Neki oštećenici govore i o **teškoćama u organizaciji svakodnevnih aktivnosti**, odnosno posljedicama koje narušavaju svakodnevni ritam života poput činjenica da su morali mijenjati smjene na poslu radi, gubitka vremena ili izostajanja iz škole radi dolaženja u službu.

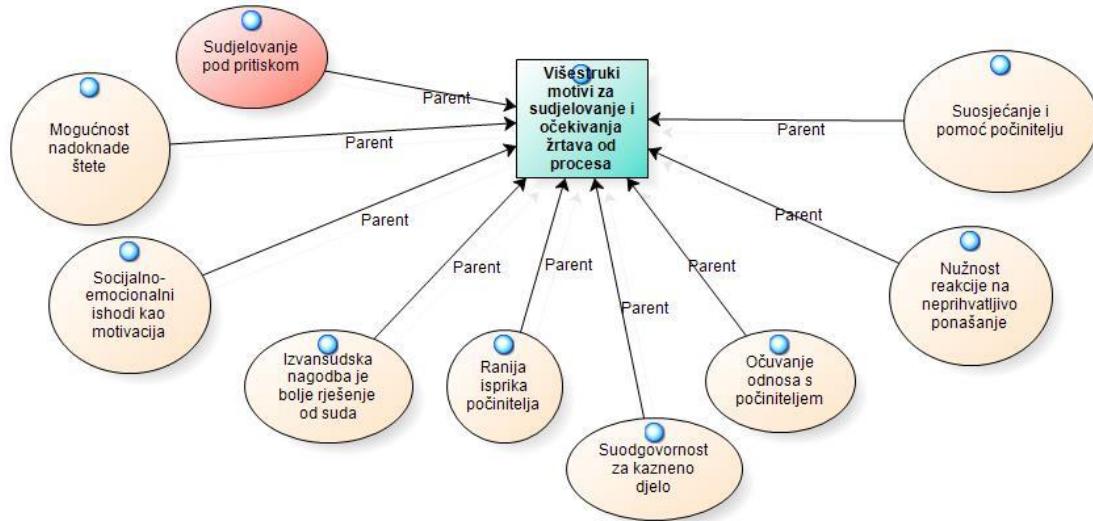
U okviru ove teme oštećenici, dakle, govore o različitim i višestrukim posljedicama kaznenog djela koje su za njih nastupile od tjelesnih ozljeda, emocionalnih teškoća, nastale materijalne štete, povrede privatnosti i slično.

## Višestruki motivi za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi i očekivanja žrtava od procesa

Prije pojašnjenja teme, slijedi njen prikaz kroz tablicu i sliku.

Tablica 22. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Višestruki motivi za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi i očekivanja žrtava od procesa

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Mladost-ludost</i> <i>Neobilježavanje počinitelja</i> <i>Dijete kao vrijednost</i> <i>Vlastito roditeljsko iskustvo kao razumijevanje počinitelja</i> <i>Vlastito zatvorsko iskustvu kao motiv za pomoć</i> <i>Ne želi probleme počiniteljima</i> <i>Izvesti mlade na pravi put</i> <i>Pomoći počinitelju</i> <i>„Putna torba kao odgovornost“</i>	<i>Suosjećanje i pomoć počinitelju</i>
<i>Očuvanje prijateljstva/poznanstva</i> <i>Ne želi da ga počinitelji koje zna zamrže</i>	<i>Očuvanje odnosa s počiniteljem</i>
<i>Dokazati da je u pravu</i> <i>Suočiti počinitelja s kaznenim djelom i sobom</i> <i>Reagirati na ponašanje počinitelja</i> <i>Prevenirati recidivizam</i>	<i>Nužnost reakcije na neprihvatljivo ponašanje</i>
<i>Nadoknaditi štetu</i> <i>Ranija isprika kao razlog sudjelovanja</i> <i>Ranija isprika kao garancija daljnog procesa i ishoda</i>	<i>Mogućnost nadoknade štete</i> <i>Ranija isprika počinitelja</i>
<i>Doživljaj vlastite suodgovornosti za djelo</i> <i>Samookrivljavanje žrtve za djelo</i>	<i>Suodgovornost za kazneno djelo</i>
<i>Nedovoljna težina djela za sud</i> <i>Izbjeći dublje probleme i za sebe i počinitelja</i> <i>Strah od suda kao i počinitelj</i> <i>Brzi postupak</i> <i>Izbjeći sud</i> <i>Lakše</i> <i>Praktičnije</i> <i>Jednostavnost postupka</i>	<i>Izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda</i>
<i>Socijalni mir</i> <i>Rješenje problema/posljedica djela dijalogom</i> <i>Smanjiti strah od počinitelja</i> <i>Naći mir</i> <i>Vratiti osjećaj sigurnosti</i> <i>Smanjiti tjeskobu</i> <i>Čuti priznanje</i> <i>Dobiti odgovore na pitanja</i> <i>Napokon riješiti kazneno djelo i rasteretiti se teških emocija</i>	<i>Socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija</i>
<i>Pritisak posrednika</i> <i>Pritisak roditelja</i>	<i>Sudjelovanje pod pritiskom</i>



Slika 5.: Prikaz kodova unutar teme Višestruki motivi za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi i očekivanja žrtava od procesa

Kao što postoje višestruke posljedice kaznenog djela po žrtvu, tako je bilo moguće u izjavama sudionika prepoznati **Višestruke motivi za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi i očekivanja žrtava od procesa**. Tema se, kako i sam naslov sugerira, bavi razlozima, motivacijom sudjelovanja oštećenika u procesu izvansudske nagodbe. Radi se o značajnoj temi jer pojašnjava motive žrtava za prihvaćanjem ponude za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi, novom i nepoznatom pristupu u javnosti. Stoga je posebno važno saznati kako sudionici tumače razloge koji su ih ponukali na prihvaćanje ulaska u taj proces.

Uvodno u ovu temu, važno je konstatirati da oštećenici govore o višestrukoj motivaciji i očekivanjima što znači da istovremeno govore o različitim i brojnim razlozima sudjelovanja, motivacijskim čimbenicima s kojima „ulaze“ u proces, odnosno govore o više različitim „kriterijima“ u skladu s kojima su donosili odluku o sudjelovanju, a što je često bilo temeljeno na njihovim očekivanjima od procesa. Prema upravo navedenom, identificirani su kodovi koji govore o razlozima sudjelovanja oštećenika: *suosjećanje i pomoć počinitelju, očuvanje odnosa s počiniteljem kao motiv, nužnost reakcije na neprihvatljivo ponašanje, mogućnost nadoknade štete, ranija isprika počinitelja, suodgovornost za kazneno djelo, izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda, socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija i sudjelovanje pod pritiskom*.

Već je i iz samih naziva kodova jasno da je *sudjelovanje pod pritiskom* negativan razlog sudjelovanja u procesu izvansudske nagodbe koji se kosi s osnovnim načelom o dobrovoljnosti sudjelovanja svih sudionika u procesu. Posljedično to može utjecati i na

doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe, doživljaj mjere i proces. Riječ je o takozvanim odstupajućim slučajevima.

U okviru prvog navedenog kada imena *suosjećanje s počiniteljem i pomoć počinitelju* prepoznata je potreba, želja, očekivanje ili intencija žrtve za davanjem prilike i pomoć počiniteljima. Nužno je pojasniti da su ovu motivaciju iskazali svi stariji oštećenici koji su i sami roditelji pa se prilikom objašnjavanja razloga sudjelovanja referiraju na vlastito roditeljsko iskustvo kao i razumijevanje za mlade i period nezrelosti, odnosno odrastanja u kojem se mladi počinitelji nalaze. Uz ovaj razlog, neki govore o vlastitom zatvorskom iskustvu u prošlosti zbog čega su sada pozitivno orijentirani na pomoć i pružanje nove prilike počinitelju. No i pojedine mlade žrtve bile su usmjerene na želju za pomoći počiniteljima. Slijedi nekoliko citata sudionika koji ih ilustriraju:

*Zbog toga jer su mladi i svak ima... Ja sam otac dvoje djece i nikad se ne zna šta moje dijete isto može napraviti kak sam već reko... Ne vjerujem da mu je tata reko - Odi to i to napravi, isto ko ni ja svojim djetetu ne velim! Velim, pošto sam i ja roditelj i gledam kak bi reko... Ne bi volio biti u koži roditelja jer znam da im nije lako... (Ž7);*

*Ma mislim, ja mogu reći otvoreno, ja sam i njima rekao, ja sam bio 5 godina u zatvoru tak da ja znam, ne želim nikome to, to sam odmah reko, ne tražim ništa konkretno, nije mi ni potrebno nikakvo trenutno, dobro sam situiran, samo hoću da da da dođe na pravi put i to je to... A pa i shvaćam s druge strane. Mladi, popili su, ovo-ono, došli u neko iskušenje u društvu i sve je meni to jasno, šta ja znam. Velim nisam, znači da da ne razumijem neke stvari. (Ž8)*

Pri tom je važno napomenuti da jedan dio žrtava (naročito starijih) o tome opsežno govori više puta se vraćajući na tu temu pa je to kod nekih oštećenika nit vodilja cijelog razgovora, odnosno okosnica cijelog intervjuia. Drugim riječima, upravo iz motivacije, odnosno razumijevanja počiniteljeve situacije, žrtve, čini se, polaze i na tome grade svoju pedagošku ulogu ili ulogu pomagača, odnosno nastoje pomoći počinitelju, naučiti ga lekciju čime kasnije tijekom zajedničkog razgovora preuzimaju ulogu edukatora, odgajatelja, pomagača, osobe koja će utjecati na njih, promijeniti ponašanje, stavljaju se u poziciju pomoći počinitelju i izvođenja na pravi put.

Nastavno na to, nekim je žrtvama bilo važno da počinitelji shvate da im oni samo žele pomoći pa nastoje počinitelju pokazati da žrtva nije loša osoba ako traži nadoknadu.

*Zato što je njegova majka vidjela da nisam netko ko se grebe za njihov novac ili nešto... (Ž10)*

**Očuvanje odnosa s počiniteljem** također se pojavio kao razlog sudjelovanja, jasno, za one koji poznaju počinitelja i prije kaznenog djela, odnosno ponude za izvansudskom nagodbom. Ta je činjenica snažno djelovala na njihovu motivaciju pa je očuvanje odnosa glavni razlog njihova sudjelovanja.

Nadalje, neki sudionici o motivaciji govore kroz **nužnost reakcije na neprihvatljivo ponašanje**. Tako spominju želju da suoči počinitelja s učinjenim djelom, ali i sobom te dokažu da su u pravu pri čemu im je jako stalo da ih i počinitelji dožive kao žrtve. Primjerice:

*Htjela sam dokazat zapravo da sam ja u pravu! (Ž2)*

Uz to, pojedini sugovornici koji nisu niti očekivali da će se djelo dalje procesuirati (primjerice nakon povratka otuđenog mobitela od strane policije), govore o tome da su, kada im se pružila prilika, htjeli na neki način sankcionirati počinitelja, reagirati na njihovo neprihvatljivo ponašanje s ciljem ne ponavljanja, odnosno zaustavljanja kršenja zakona ili prevencije recidivizma.

Neki u tom kontekstu govore i o uhićenju počinitelja kao svojevrsnom signalu budući da su kazneno djelo doživjeli kao prelaženje granice od strane počinitelja pa su uhićenje i procesuiranje djela percipirali kao (pravovremeni) signal kojim se reagiralo na nedozvoljeno ponašanje.

*Sva sreća da ih je policija ulovila i da nisu, jel da ih sada nije ulovila, oni bi krenuli, vidjeli da to ide. Joj, gle, pali, ajmo i slijedećem! I drago mi je da smo ih ulovili i da jednostavno... su prošli tako, da vide da su kažnjeni na jedan način, al da ipak i nema takvih posljedica. (Ž4)*

Neki sudionici navedenom dodaju i **mogućnost nadoknade štete** koja im se pružila kao razlog sudjelovanja.

Na motivaciju je utjecala i **činjenica da se počinitelj već ranije**, prije dolaska u službu, **ispričao žrtvi**. O ovom razlogu govore mlađi oštećenici koji počinitelja uglavnom znaju od ranije. Naime, primjetno je da pojedine žrtve govore o ranijoj isprici i već ranije dobivenom pojašnjenju o razlozima kaznenog djela od počinitelja što je njima ulilo povjerenje u osumnjičenika, njegove sadašnje dobre namjere kao i vjeru u pozitivan ishod nagodbe. Slijedi primjer ovog koda:

*[Odlučio sam sudjelovati] Pa zato što mi se dečko izvinio i prije toga. (Ž11)*

Važno je istaknuti i da su neke žrtve tijekom intervjuja jasno govorile o svojoj *suodgovornosti za kazneno djelo* kao jednom od razloga sudjelovanja u ovakovom postupku. Kod ovih je žrtava, upravo svjesnost da su na neki način doprinijele počinjenju kaznenog djela, to jest da su imale određeni „udio“ odgovornosti u njemu, djelovala kao motivirajući čimbenik i o tome otvoreno govore.

*Nekaj smo se počeli naguravat tak i... Sasvim slučajno, ja sam njega udario, onda je on meni vratio i ja sam opao jer sam bio prepijan. Nije bilo namjerno. A [odlučio sam sudjelovati] zato kaj sam mislio; zato kaj vjerujem u njega da je, nije to htio namjerno napravit. To je jedini razlog. (Ž6)*

Ovaj se kod pojavljuje kod mlađih oštećenika kod kojih je, dakle, evidentna suodgovornost za počinjenje djela kao važan čimbenik razumijevanja vlastite pozicije u procesu i o tome govore i u okviru vlastite motivacije za sudjelovanje.

Drugi pak govore o samokriviljavanju odnosno o tome da su dovođenjem sebe u izrazito alkoholizirano stanje i omogućile počinitelju počinjenje djela na njihovu štetu što je također djelomično determiniralo njihovu motivaciju i očekivanja (a kasnije i doživljaj dobitaka).

Žrtve se često reflektiraju i na izbor izvansudske nagodbe kao bolje mogućnosti od suda pri čemu navode niz konkretnih i praktičnih razloga zašto je tome tako. Taj je kod nazvan *izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda*. Unutar njega nalaze se one izjave sugovornika koje o motivaciji govore kroz praktičnost mjere, svrshishodnost, usmjerenost na brza i praktična rješenja. Radi se o oštećenicima koji, mogli bismo reći, traže brzu kompenzaciju, odnosno završetak sukoba i uspostavu mira između žrtve i počinitelja, rješenje konflikta, zaustavljanje dalnjih problema s osumnjičenikom, slaganje s počiniteljem bez dalnjih problema te nisu fokusirani na strahove, a izvansudska nagodbu nerijetko promatraju kroz proporcionalnost doživljene težine djela i sankcije. S jedne se strane radi o izbjegavanju suda kao motivirajućem faktoru za sudjelovanje, ali i doživljaju pragmatičnosti izvansudske nagodbe kao sankcije, s druge strane. Zbog svega navedenog posljedično su više usmjereni na formalne dobitke od posredovanja (brzina, jednostavnost postupka, praktičnost, izbjegavanje suda) i u okviru vlastite motivacije.

*Pa mislim da je ovo puno praktičnije i bolje neg da se sad vucaram po суду i jednostavnije je. Brže se riješi. (Ž5)*

Kao što je spomenuto, unutar ovog koda neki od sugovornika izvansudska nagodbu promatraju kroz prizmu proporcionalnosti doživljene težine djela i sankcije. U skladu s tim

pojedini oštećenici govore o nedovoljnoj težini djela za sud. Također, kao što je rečeno, sugovornici govore i o motivaciji koja proizlazi iz instrumentalnih razloga, odnosno izvansudske nagodbe kao mjere sudske diverzije poput: straha od suda, brzine postupka, lakoće rješavanja problema i posljedica kaznenog djela tijekom procesa izvansudske nagodbe te njene praktičnosti. Slijede primjeri navedenog:

*Jednostavno sam smatrala da to nije neka to, toliko velika stvar da bi se zbog toga trebalo ići na sud. (Ž12);*

*Pa zato jer sam željela da se sve ovo riješi brzo i bezbolno, a kako sam pročitala u brošuri, to je, ovo je bio jedan dobar način. (Ž13)*

Važno je napomenuti da, čini se, i žrtve, jednako kao i počinitelji imaju strah ili neugodu od suda i sudskog postupka, a izvansudsku nagodbu vide kao manje formalno, brže i praktičnije rješenje.

Kod *socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija* prepoznaje se u izjavama oštećenika koji su o motivaciji i očekivanjima govorili kroz vlastitu orijentaciju na razgovor i smirivanje konflikta, zaustavljanje dalnjeg sukoba i vraćanje vlastitog osjećaja sigurnosti. Uz to, neki o ishodima govore i kroz emocionalni aspekt. Sukladno tome, ova se očekivanja odnose na povratak kontrole nad vlastitim emocijama žrtve pa tako sugovornici govore o, s jedne strane, traganju za osjećajem olakšanja, pronalaska unutarnjeg mira, ali i želji i očekivanju da bez osjećaja ljutnje i osvete idući put susretu počinitelja, prevladavaju osjećaj nesigurnosti (odnosno vrate osjećaja sigurnosti), smanje osjećaj straha i anksioznosti pa i povrate granice, koje su narušene kaznenim djelom.

*Očekivao sam... Pa da se to i riješi, da sad nemam strah na ulici od tog čovjeka, da, da ću opet nek, neke ozljede zadobiti i evo... Da mogu proći pored njega, reć mu bok i bez nekakvih strahova. (Ž5)*

Kao što je i u uvodu ove teme navedeno, dvoje sudionika nije doživjelo da je sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi dobrovoljan izbor sudionika već govore o izvršenom *pritisku posrednika* (kroz nagovaranje i utjecaj posrednika) *ili roditelja* na njih da sudjeluju. Radi se o odstupajućim slučajevima. Primjer takve izjave slijedi:

*Kao prvo, rekli su mi da u principu nemam izbora, da mogu doći sa njima, znači da mogu doći sa njim na sučeljavanje ili poslat njih na sud. A što mi nije cilj da ja njih pošaljem na sud... Bila sam ljuta što nisam imala izbora da ne moram dolazit sa njima na sučeljavanje. (Ž4)*

Na koncu je moguće zaključiti da sudionici o vlastitoj motivaciji govore na različite načine i u odnosu na usmjerenost na pomoć počinitelju, razumijevanje vlastite uloge u kaznenom djelu, dosadašnji odnos s počiniteljem, prednosti nad sudskim procesom ili ishode izvansudske nagodbe (socijalne, emocionalne, nadoknada štete). Dakle, njihova motivacija je različita, ali i često višestruka budući da temeljem kombinacije navedenih razloga donose odluku o sudjelovanju.

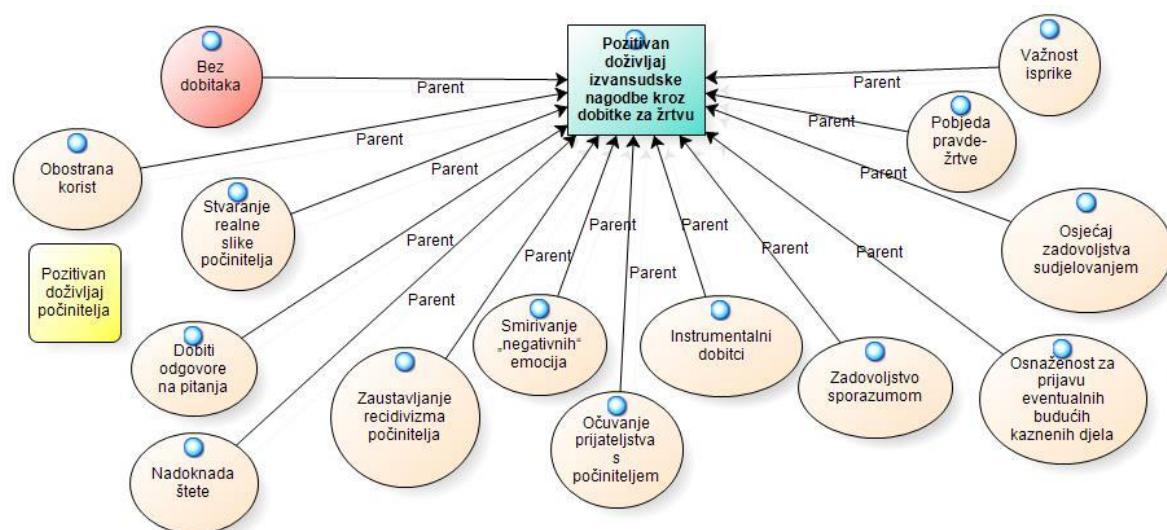
### **Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu**

Pojašnjenu teme **Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu** prethodi tablični i slikovni prikaz.

Tablica 23. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Čuti priču počinitelja</i> <i>Dobiti odgovor na pitanje - Zašto baš ja?</i> <i>Saznati nove informacije o djelu</i> <i>Saznati tko su počinitelji</i> <i>Saznati uzroke djela</i> <i>Dobiti objašnjenje</i>	<i>Dobili odgovore na pitanja</i>
<i>Sigurnost da će počinitelj žrtvu ostaviti na miru</i> <i>Počinitelj neće recidivirati</i> <i>Počinitelj shvatio što je učinio</i>	<i>Zaustavljanje recidivizma počinitelja</i>
<i>Popravak štete</i> <i>Materijalna nadoknada</i>	<i>Popravak i nadoknada štete</i>
<i>Pomirba s počiniteljem</i> <i>Sačuvao prijatelja</i>	<i>Očuvanje prijateljstva s počiniteljem</i>
<i>Dokaz da sam u pravu</i> <i>Osjećaj ispunjenja</i>	<i>Pobjeda pravde</i>
<i>Iduće djelo će lakše i hrabrije prijaviti (ako ga bude)</i>	<i>Osnazenost žrtve</i>
<i>Brža</i> <i>Praktičnija</i> <i>Jednostavnija</i> <i>Opuštenija</i> <i>Jeftinija</i> <i>Ne upliće obitelj i roditelje</i>	<i>Brža i jednostavnija od suda</i>
<i>Smanjenje straha od počinitelja</i> <i>Osjećaj unutarnjeg mira</i> <i>Krenuti dalje</i> <i>Vraćen osjećaj sigurnosti</i> <i>Osjećaj olakšanja</i>	<i>Smirivanje „negativnih“ emocija</i>
<i>Normalan</i> <i>Ne izgleda kao kriminalac</i>	<i>Stvaranje realne slike počinitelja</i>
<i>Razrješenje nesporazuma oko djela</i> <i>Rješenje problema/posljedica na obostrano zadovoljstvo</i> <i>Prilika da oboje ispričaju svoje viđenje KD</i> <i>Unutarnji mir za oboje</i> <i>Žrtva sazna odgovore (a za počinitelje laka sankcija)</i> <i>Dogovor i isprika</i>	<i>Obostrana korist</i>

(Počinitelj lakše prođe), a žrtva vrati sigurnost (Pomoć počinitelju) i mir za žrtvu	
Preporučio bi drugima Zadovoljstvo ishodom Cjelokupno zadovoljstvo sudjelovanjem	<b>Zadovoljstvo sudjelovanjem</b>
Pravedan i fer sporazum Zadovoljstvo unatoč ambivalentnom doživljaju pravednosti sporazuma	<b>Zadovoljstvo sporazumom</b>
Isprika bitnija od drugih oblika nadoknade Isprika pokazuje promjenu ponašanja i žaljenje počinitelja Novac ne može nadoknaditi štetu „Srce na mjestu“ radi isprike	<b>Važnost isprike</b>
Zanemarivi dobitci Strah od počinitelja ostao Nedovoljna materijalna nadoknada Nezadovoljstvo sudjelovanjem Nezadovoljavajući odgovor na pitanje- Zašto?	<b>Bez dobitaka</b>



Slika 6.: Prikaz kodova unutar teme Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu

Ova tema odnosi se na ono što su oštećenici sami direktno i eksplicitno navodili kao dobitke tijekom razgovora, ali i dobitke prepoznate i kodirane od strane istraživačice kao takve (dakle, nisu jasno i izravno o njima govorili kao dobitcima, odnosno nisu ih sami prepoznali kao takve, međutim iz literature je jasno da se radi o pozitivnim rezultatima).

Kao što smo vidjeli iz posljedica kaznenog djela (ali i motivacije za sudjelovanje) potrebe oštećenika brojne su. Stoga je tema dobitaka od izvansudske nagodbe upravo za njih od izuzetne važnosti. Važnost te teme proizlazi i iz činjenice da je restorativna pravda, između ostalog, nastala upravo radi zaštite žrtava i preusmjeravanja društvene reakcije s počinitelja na žrtvu ili oštećenika. Dabitke možemo promatrati i kao svojevrsni učinak procesa na žrtve. Nadalje, dobitke možemo promatrati paralelno s očekivanjima i motivacijom s kojom žrtve ulaze u proces i s druge strane provjeriti je li se to i ostvarilo nakon postizanja sporazuma jer tek tada možemo zaista i govoriti o dobitcima ili koristima za žrtvu.

Analizom je identificirano da većina sudionika govori o dobitcima, a iz razgovora je evidentno da se često radi o kombinaciji više prednosti ili dobitaka. Sumarno gledajući, ova se tema sastoji od sljedećih kodova: *dobili odgovore na pitanja, zaustavljanje recidivizma počinitelja, nadoknada štete, očuvanje prijateljstva s počiniteljem, pobjeda pravde, osnaženost žrtve, brža i jednostavnija od suda, smirivanje „negativnih“ emocija, stvaranje realne slike počinitelja, obostrana korist (i počinitelja i žrtve), zadovoljstvo sudjelovanjem, zadovoljstvo sporazumom*, te *važnost isprike*, ali i koda *bez dobitaka* (prisutnog kod odstupajućih slučajeva).

**Dobiti odgovore na pitanja** za najveći je broj sudionika bilo izuzetno važno, a odnosi se na to da žrtve žele čuti priču počinitelja i dobiti objašnjenje i odgovore na pitanja vezana uz uzroke kaznenog djela, a posebice na pitanje - *Zašto baš ja?* te saznati tko su počinitelji. Drugim riječima, saznati razloge počinjenja djela od jedine osobe koja zapravo ima odgovore, žrtve procjenjuju ključnim, a nekima je to proces izvansudske nagodbe i omogućio. Neki od ilustrativnih citata slijede:

*Mene je jedino zanimalo njihov način razmišljanja i što se u njihovoј glavi tad desilo. (Ž9);*

*Pa da vidim razloge zašto. Ja prije nisam znao razlog zašto je on to napravio i samo da vidim razlog. (Ž5)*

Za dio sudionika **zaustavljanje recidivizma počinitelja** ili garancija da počinitelj neće recidivirati bila je važna i oni o tome eksplicitno govore. Naime, kroz izvansudske nagodbu, ispiku i sklopljen sporazum stekli su određenu sigurnost pa i uvjerenje, garanciju da počinitelj neće ponoviti djelo na njihovu štetu zbog čega je to identificirano kao direktn dobitak u okviru ove teme.

*Znači, dobila sam i obećanje da me neće više gnjaviti i ispiku. Imala sam neki osjećaj da će to bit sve ono, kako da kažem, neko prazno obećanje... A kad sam došla tu, kad sam vidjela da, da ćemo i potpisat taj papir na kojem piše da mi je obećo to, to i to i onda sam shvatila da je to zapravo ono što sam i htjela na samom početku kad sam ga prijavila. (Ž12)*

*Pa meni je savršen dobitak to što on vjerovatno ovo neće ponovit! (Ž10)*

Nadalje, iskoristiti svoje pravo na **popravak i nadoknadu štete** neki su sudionici naveli kao dobitak za sebe. Tako govore o važnosti i zadovoljstvu time što će počinitelji nadoknaditi štetu povratkom otuđenog, popravkom oštećenog, ili pak o važnosti iskorištavanja mogućnosti materijalne nadoknade štete *per se*. Potonje je povezano za željom da se počinitelj

na neki način sankcionira (dakle nadoknada štete žrtvi adekvatna je sankcija za počinitelja), kao i činjenicom da izvansudska nagodba omogućuje popravak oštećenih stvari kaznenim djelom (primjerice poljoprivrednog alata, prozora i vrata).

**Očuvanje prijateljstva/odnosa s počiniteljem** važno je za pojedine sudionike koji su s počiniteljem i do tada bili u bliskim odnosima te su sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi i sporazum doživjeli kao potvrdu pomirbe i očuvanja prijateljskog odnosa (što se, kako sami tumače, ne bi dogodilo na sudu).

*Da sam išo na sud, izgubio bi prijatelja... (Ž6)*

Jedna je pak sudionica izvansudsku nagodbu doživjela kao **pobjedu pravde**, odnosno žrtve što je za nju predstavljalo najvažniji dobitak, posebno jer je počinitelj i tijekom zajedničkog razgovora umanjivao vlastitu odgovornost.

*Dobila sam, mislim ne pobjedu, al ono... Ne znam. Ispuni te opet to. Isplatilo se sve! (Ž2)*

**Osnaženost žrtve** za rješavanje problema ubuduće, posebice za prijavu eventualnih budućih kaznenih djela također se pojavila kao doživljeni dobitak kod oštećenice koja je nametljivo ponašanje od strane počinitelja sama prijavila i za to joj je, kako i sama kaže, „trebalo puno hrabrosti“.

*Pa shvatila sam ako mi se nešto slično u budućnosti dogodi da će bez problema odmah prijaviti ili obratit se nekomu. (Ž12)*

Uza sve do sad navedeno, neki o dobitcima govore kroz **brzinu i jednostavnost postupka**, odnosno kroz direktnu usporedbu sa sudom pa poručuju kako je izvansudska nagodba bolja od suda jer je brža, praktičnija, jednostavnija, opuštenija, ne upliće obitelj i roditelje kao sud što, dakako, proizlazi iz prednosti izvansudske nagodbe o kojima im i sami posrednici govore u individualnom razgovoru iako neposredno navodeći razlike sudske i izvansudske procese.

*Bolje je neg da se razvlači po sudu. Meni bi to bilo prenaporno... Doslovno svak, svako malo ić na sud, još ak bi se odgađalo nešto, neko ne može doći i tak. (Ž6)*

Za dio žrtava iz razgovora je vidljivo i da je došlo do **smirivanja „negativnih“ emocija**, odnosno do smanjenja straha od počinitelja nakon prilike za razgovor, osjećaja unutarnjeg mira i prilike da krenu dalje te vraćenog osjećaja sigurnosti.

*Pa dobila sam taj nekakav unutrašnji mir jel sad znam da je sve u redu, da me više neće gnjaviti i da je sad sve to gotovo, da ja mogu dalje. (Ž12)*

*Stvaranje realne slike počinitelja*, odnosno „stavljanje lica“ na počinitelja vezano je uz neposredni susret žrtve i počinitelja, njihov razgovor i dogovor. Iako je ovaj kod mogao biti uvršten i u podtemu pozitivan doživljaj počinitelja, radi se o direktnom dobitku za žrtve stoga je i uvršten ovdje. Naime, ovaj je dobitak identificiran kod starijih žrtava koje prilikom počinjenja djela ili nisu bile u direktnom kontaktu s počiniteljem (dakle nisu ga mogle niti vidjeti), ili se radi o iznenadnom napadu, žrtva se našla na krivom mjestu u krivo vrijeme jer je imala neki resurs (npr. zlatni lančić). Sve ovo stvara osjećaj nesigurnosti kod žrtve i otvara mnoga pitanja i strahove koji iz toga proizlaze. Počinitelja se doživljava kao kriminalca, nepredvidljivog što žrtvama stvara strah, pa i ogorčenost i gnjev. Upravo stoga važno je da počinitelja dožive kao normalnu osobu čije je ponašanje predvidljivo što se u nekim slučajevima tijekom procesa i dogodilo. Drugim riječima, neke žrtve u nagodbu ulaze s negativnom slikom počinitelja, odnosno stereotipom o tome kako oni očekuju da izgleda zbog čega su i iznenađeni kada u neposrednom susretu razbiju tu predrasudu.

*A ne znam ono na prvi pogled kad sam ih pogledal začudil sam se da bi, zgleđaju mi, normalno, ko što i jesu, da bi takvi normalni dečkići to mogli opće napraviti, ne. Pристојno obučeni i sve nisu ono nekaj, da su nekak... čudni... Kak da vam objasnim... Ko klošari ne. Normalni ne. (Ž7)*

U izjavama nekih sudionika jasno se mogla prepoznati poruka o obostranoj koristi izvansudske nagodbe za žrtvu i počinitelja. Oni izjavljuju da je nagodba **usmjerenata na obostranu korist** pa u tom kontekstu govore o dobitcima za sebe, međutim istodobno uočavaju i prednosti za počinitelja. Korisnost i za žrtvu i za počinitelja ponajprije vide u tome što izvansudska nagodba omogućava rješenje posljedica kaznenog djela ili problema na obostranu korist i to tako što, primjerice, proces omogućava da i počinitelj i žrtva ispričaju svoju verziju događaja, ili jer oboje profitiraju na nekoj razini: po okončanju oboje „nađu svoj mir“, žrtva sazna odgovore, a za počinitelje je laka sankcija, zbog rješenja koje je na zadovoljstvo obje strane ili pak zbog korektnog odnosa posrednika prema oboma, jer žrtva pronađe svoj mir, a počinitelju se pomogne (u promjeni ponašanja) ili počinitelj lakše prođe, a žrtva vrati sigurnost. Slijedi primjer:

*Pa mislim da je, da je jednaka jer se pokušavaju poravnati računi da se sve sredi i da se osumnjičenik i žrtva pomire, reše svoje probleme, tako da se ide na isto rešenje i za jednog i za drugog. (Ž11)*

Nadalje, u okviru ove teme moguće je konstatirati da većina sudionika iskazuje osjećaj ***zadovoljstva sudjelovanjem*** jer su zadovoljni procesom, ishodom ili i jednim i drugim i u tom kontekstu često govore da bi izvansudske nagodbe preporučili drugima u sličnoj situaciji.

*Zadovoljan sam s time da to bude popravljeno i da to bude riješeno i da ne budem ni ja oštećen niti oni i da sve bude na obostrano zadovoljstvo da se to riješi. (Ž7)*

*Pozitivno [se sada osjećam]. Znači, obadvoje smo se, jedno drugome smo se međusobno ispričali, znači nije to bilo zbog djela nego zbog samo prolazeњa tog postupka i na kraju evo pomirili smo se i to je to. (Ž13)*

Kada je riječ o doživljaju pravednosti ***sporazuma***, i tu sudionici iskazuju svoje ***zadovoljstvo***, većina ga doživljava pravednim i to se zasigurno može promatrati kao dobitak za njih. Međutim, jedan dio žrtava doživljava ga ambivalentno (no unatoč tome, zadoovljne su njime). Ambivalencija se odnosi na doživljaj konfuzije, neodlučnosti u smislu da neki smatraju da su previše tražili i dobili. Ambivalentnost se odnosi i na odnos više/manje, odnosno na one oštećenike koji iako su zadovoljni sporazumom jasno daju do znanja da nisu realno nadoknadili štetu (visina realne materijalne štete nastale kaznenim djelom nije proporcionalna dobivenoj nadoknadi, manja je). No, neki primjerice smatraju da je sporazum fer i pravedan u odnosu na život mlade osobe koja se, primjerice, teško ozlijedila počinjenjem materijalne štete (razbijanjem stakla izloga).

*Pa mislim da ako ćemo objektivno nije bio [fer], no ako ćemo subjektivno, ja sam zadovoljna... Zato što objektivno, mobitel je oštećen, ja ne mogu trenutno mobitel ni vratit ni prodat. Ja mobitel znači moram imat kod sebe i moram pazit na njega jer nema ni čip protiv krađe... I ta sva, kad se to sve zbroji, to je puno veća šteta od ovog što sam ja dobila od nagodbe, ali pošto ja nisam ništa očekivala meni je ovo sasvim OK. (Ž10)*

Pri tom se stječe dojam (posebno uzimajući u obzir da je velik dio slučajeva okončan samo ispricom) da žrtve veći značaj pridaju emocionalnoj nad materijalnom restoracijom. Odnosno, gotovo svi sugovornici govore o ***važnosti isprike***. Usmjerenost žrtve na simboličku nadoknadu i emocionalnu restoraciju, odnosno o važnosti iskrene isprike, simboličkoj nadoknadi nad materijalnom, govorila je većina sudionika, neovisno je li to postignuto ili nije. Iako se ovaj kod jednim dijelom nadovezuje na doživljaj počinitelja kroz ispriku, izdvojen je kao zaseban zbog svoje važnosti i činjenice da je analizom identificiran kao jedan od ključnih stvari na koje su žrtve usmjerene i koju očekuju tijekom izvansudske nagodbe, odnosno koje

se odnose na dobitke od nagodbe. Polovica sudionika govori o doživljenoj iskrenoj isprici što direktno doprinosi doživljaju dobitka od izvansudske nagodbe. Pod tim vidom žrtve govore o važnosti isprike dovodeći ju u vezu s, naravno, time da je počinitelju žao i neugodno radi počinjenog. Za neke ispriku ukazuje i na promjenu ponašanja počinitelja.

*Pa samim time što se čovjek koji se ispriča vjerljivo promjenio negdje u sebi.*

*Pa jesam kad sam čula da će mi se ispričat i kad mi je pružio ruku, onda mi je bilo srce na mjestu, kako bi se reklo... (Ž10);*

*Meni je najbitnije što se on ispričao, što mu je žao. (Ž11)*

**O dobitcima nije govorila** samo jedna oštećenica za koju je, kao što je već naprijed spomenuto, proces nagodbe bio izrazito revictimizirajući i radi se o odstupajućem slučaju. Uz to, još jedan sudionik, govorio je o zanemarivim dobitcima jer su, prema njegovom doživljaju, počinitelji bili neiskreni tijekom zajedničkog susreta. Uz to, u jednom odstupajućem slučaju oštećenica je nezadovoljna sudjelovanjem, nije zadovoljna niti sklopljenim sporazumom (smatra da nije dobila dovoljnu materijalnu nadoknadu). Kod nje je doživljaj izvansudske nagodbe kako ovdje, tako i u drugim temama izrazito negativan.

Nadalje, u kontekstu ovog koda evidentno je i da neki oštećenici odgovor na pitanje - *Zašto?* ili nisu dobili, ili onaj koji su dobili nije zadovoljavajući iz njihove perspektive (to možemo smatrati odstupajućim slučajevima u odnosu na gore opisani kod dobili odgovore na pitanja). Tako se radi o žrtvama kod kojih je počinitelj izbjegavao (umanjivao) odgovornost u zajedničkom razgovoru.

*Ž: Pa da vidim razloge zašto. Ja prije nisam znao razlog zašto je on to napravio i sam da vidim razlog.*

*I: Jel ti bilo to zadovoljavajuće, taj njegov odgovor? Jel ti pomogo da ga nekako bolje razumiješ, da tako kažem?*

*Ž: Pa i nije, zato što nije uopće razlog razlog, al... (Ž5)*

U okviru ovog koda, nužno je pojasniti i da unatoč, kao što smo vidjeli ranije, početnim očekivanjima nekih žrtava vezanim uz emocije, odnosno strah, tjeskobu i nesigurnost s kojima ulaze u proces, za dio njih (odstupajući slučajevi) izvansudska nagodba nije dovela do smanjenja ili normalizacije tih emocija, već je strah od počinitelja u budućnosti i dalje ostao. Primjerice:

*Ali ne osjećam se sigurno, ni sada... ja se ne osjećam sigurno... (Ž4)*

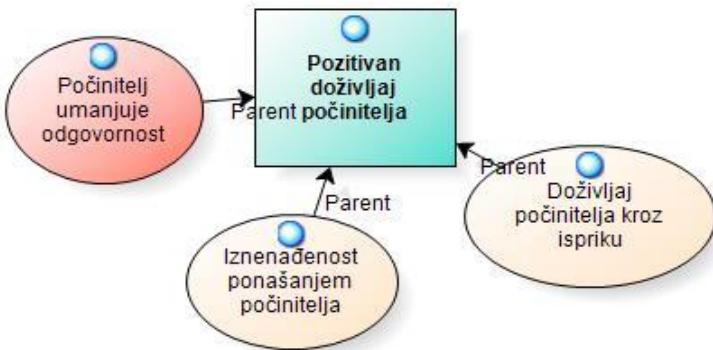
Na kraju se može konstatirati da žrtve govore o brojnim dobitcima od izvansudske nagodbe za sebe od osjećaja zadovoljstva, dobivanja odgovora, nadoknade štete, očuvanja prijateljstva, osnaženosti, smirivanja negativnih emocija, realne slike počinitelja itd. Pri tome su vrlo često usmjerene upravo na nematerijalne aspekte izvansudske nagdbe, odnosno ispriku kao srž procesa. Kod odstupajućih slučajeva dobitci su izostali što je moguće tumačiti nepoštivanjem standarda provedbe procesa (nepreuzimanje odgovornosti počinitelja ili sudjelovanjem žrtve pod pritiskom).

### **Podtema: Pozitivan doživljaj počinitelja**

Slijedi pojašnjenje podteme **Pozitivan doživljaj počinitelja**. Prije opisa, kodovi i parafrazirane jedinice kodiranja koje ju čine prikazani su tablično i slikovno.

Tablica 24. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju podtemi Pozitivan doživljaj počinitelja

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Ranija isprika</i> <i>Čitanje neverbale komunikacije:</i> <i>Neugoda</i> <i>Glava dolje</i> <i>Zacrvenila se</i> <i>Ruke mu se tresle</i> <i>Šuti od neugode</i> <i>Pružio mi je ruku</i> <i>Plakao je</i> <i>Ne gleda u oči žrtvu od neugode</i> <i>Gleda u pod</i> <i>Vrpolji se od neugode</i> <i>Vidio po tonu glasa da je iskren</i>	<i>Doživljaj počinitelja kroz ispriku</i>
<i>Drukčiji od (do tada) poznatog</i> <i>Žali radi uhićenja, ne djela</i> <i>Nezahvalan prema posredniku</i> <i>Neiskren oko detalja djela</i> <i>Počinitelj bezočno laže</i>	<i>Iznenađenost ponašanjem počinitelja</i> <i>Počinitelj umanjuje odgovornost</i>



Slika 7. Prikaz kodova koji pripadaju podtemi Pozitivan doživljaj počinitelja

Ova podtema odnosi se na to kako su žrtve doživjele počinitelje u procesu s tim da je analizom uočeno da svoje doživljaje počinitelja temelje na procjeni njihove verbalne i neverbalne komunikacije tijekom zajedničkog susreta. Tako su unutar ove teme definirani sljedeći kodovi: **doživljaj počinitelja kroz ispriku, iznenadenost ponašanjem počinitelja, ali i počinitelj umanjuje odgovornost** kod odstupajućih slučajeva.

Budući da je, kako i samo ime podteme kaže, doživljaj počinitelja dominantno pozitivan, ona je svrstana kao subtema u okviru teme Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu jer se upravo ta pozitivnost doživljaja osumnjičenika može promatrati kao dobitak za žrtve, a i nadovezuje se na kod stvaranje realne slike počinitelja opisan u temi kojoj ova podtema pripada.

**Doživljaj počinitelja kroz ispriku** sastoje se od svih izjava sudionika koje se odnose na doživljaj isprike tijekom nagodbe ili u odnosu na raniju ispriku počinitelja žrtvi (koja je temelj i sadašnjeg uvjerenja da je počinitelj tijekom zajedničkog razgovora bio iskren). Tu su i izjave koje obuhvaćaju čitanje neverbalnih znakova počinitelja kao znak prepoznavanja ne/iskrenosti unutar kojeg žrtve govore i opisuju neverbalnu komunikaciju počinitelja, odnosno temeljem neverbalnih znakova zaključuju kako se osumnjičenik osjeća i je li iskren (*neugoda, trema, strah, tresu se ruke, gleda u oči, vidi se da misli ozbiljno, crvenilo u licu, gleda u pod, plać počinitelja...*) ili pak (u negativnom slučaju) neiskreni (*ali taj izraz lica, taj podsmijeh*). Cjeloviti citati opisa neverbalnih znakova u prilog iskrenosti počinitelja ukazuju na navedeno:

*Imala sam osjećaj da su mu se ruke tresle... (Ž4);*

*Pa kako je ispričala, glava dole. Crvena boja i to je to. Vidim da joj je neugodno... (Ž8);*

*Pa imam osjećaj da je bio živčan jel je dosta treso nogom i vrpcoljio se. Mislim da mu je bilo i neugodno jel je gledao u pod. (Ž12)*

Drugi kod unutar ove podteme - *iznenadenost ponašanjem počinitelja* sastoje se od navoda oštećenika u kojima govore o tome da su osumnjičenika doživjeli drugačijim od (do tada) poznatog - na Facebooku, u kvartu ili u izlascima. Drugim riječima, ovi kodovi odnose se na izjave u kojima sugovornici opisuju svoju iznenađenost počiniteljima zato jer su ih doživjeli bitno drugačijima (pozitivnijima u smislu veće neugodnosti, skrušenosti i sl.) od onih kakve ih inače poznaju. Tu se, dakako radi o onim žrtvama koje su poznanici s počiniteljima od ranije.

*Pa X. je u ovom postupku puno drukčija osoba nego što se vani ponaša. Vani djeluje vrlo bahato i arogantno. Ovdje djeluje plaho i mislim da je kad je sam vrlo iskrena osoba. I mislim da je jako dobra osoba... I stvarno mi je draga što sam ga upoznala ovako. (Ž10)*

Iz opisa doživljaja počinitelja jasno je, dakle, da se, vezano uz ranije diskutiranu važnost pozitivnog doživljaja počinitelja tijekom procesa od strane žrtve, to u nekim slučajevima i postiže. Međutim, važno je konstatirati i da umanjivanje odgovornosti i doživljaj ne/iskrenost isprike nisu uvijek povezani, odnosno moguće je da žrtva vidi, prepozna i opisuje počiniteljevo umanjivanje odgovornosti, a ipak ga doživljava iskrenim u isprici. Tako je u većini intervjeta prepoznato da oštećenici prilikom zajedničkog susreta, a posebice isprike, počinitelje opisuju iskrenima i kroz neugodu koju oni pokazuju što je iz perspektive psihološke dobrobiti žrtava i njihove restoracije izuzetno bitno, a i same žrtve to doživljavaju važnim.

Kod *počinitelj umanjuje odgovornost* čine izjave sudionika u kojima govore o umanjivanju odgovornosti tijekom zajedničkog razgovora iz više razloga. Tako se katkada ne slažu priče počinitelja i žrtve o djelu (no žrtva ne želi komplikirati situaciju pa ne inzistira na raščišćavanju iste), a ponekad sugovornici jasno govore o tome da počinitelj u zajedničkom razgovoru nije preuzeo odgovornost za djelo, odnosno, žrtve su imale dojam da je počinitelj izražavao žaljenje radi činjenice da je uhvaćen, a ne radi samog počinjenog djela i posljedica koje je to proizvelo za žrtvu. Neke izjave nadovezuju se na umanjivanje odgovornosti, a radi se o doživljaju žrtve da je počinitelj bio nezahvalan tijekom procesa upravo zbog umanjivanja vlastite odgovornosti za djelo. Radi se, dakako, o negativnim slučajevima, a sukladno standardima provedbe procesa upitno je kako i zašto su uopće ovi počinitelji došli do zajedničkog susreta sa žrtvom.

*Ona se nije nama ispričavala zato što joj je bilo žao nit ništa neg zato što smo mi nju uhvatili. Inače... ne bi. (Ž2)*

*Na moja jedina dva pitanja njemu postavljena bezočno meni u lice lagao.*

*Dakle, ja ti pružam ruku, halo! Ti meni bezočno lažeš. Maramicu ti dam da brišeš suze, ti brišeš suze i mene gledaš u oči i lažeš... on je ipak lažljivac, lažljivac i lopov! (Ž14);*

*Pa bila je iskrena ta isprika kad je on, vjerujem da je njemu žao što se on doveo u samu tu situaciju da mora na policiju, na tu nagodbu i sve, al mu nije žao što je meni napakostio, to jest, povrijedio me. (Ž12)*

Na kraju ove podteme moguće je reći da velik dio sugovornika govori o pozitivnom doživljaju počinitelja što temelje na doživljaju iskrene isprike najčešće čitanjem neverbalnih znakova ili pak kroz ugodnu iznenađenost počiniteljem jer su ga doživjeli pozitivnije nego do tada. Radi se, dakako, o sudionicima koji se poznaju od ranije. To se također može promatrati kao dobitak za žrtve.

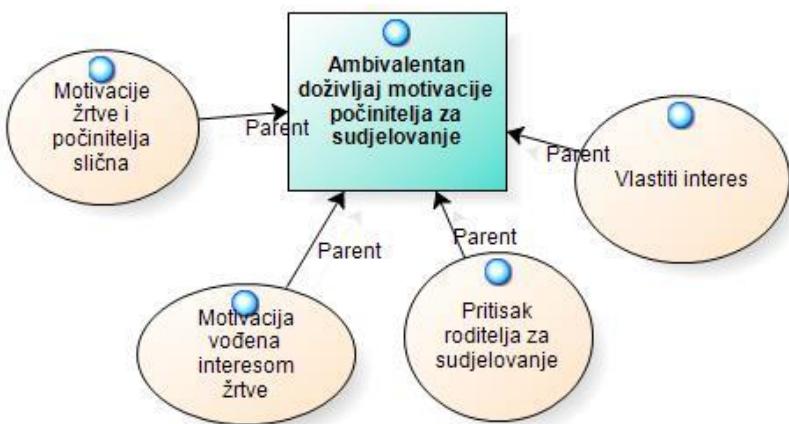
Međutim, unatoč navedenom, dio žrtava govori i o počiniteljima kroz umanjivanje odgovornosti što jasno prepoznaju tijekom zajedničkog razgovora.

### Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje

U odnosu na motivaciju počinitelja za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi prema procjeni oštećenika proizlazi da postoji motivacija vođena uskim interesima počinitelja, ali i ona vođena interesom žrtvi te je stoga tema nazvana **Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje**. Tablični i slikovni prikaz teme prikazuju identificirane kodove unutar te teme.

Tablica 25. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Izbjeći sud Čist dosje Strah od suda</i>	<i>Vlastiti interes</i>
<i>Pritisak majke</i>	<i>Pritisak roditelja za sudjelovanje</i>
<i>Želja za isprikom žrtvi Želja za pomirbom sa žrtvom Ranija isprika i uvid počinitelja da je pogriješio</i>	<i>Motivacija vođena interesom žrtve</i>
<i>Strah od suda kao i žrtva Ranija isprika i izbjegavanje suda Izbjeći dublje probleme i za žrtvu i počinitelja Nagodba kao dobar način rješavanja kaznenog djela</i>	<i>Motivacije žrtve i počinitelja slična/ista</i>



Slika 8. Prikaz kodova unutar teme Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje

Ova tema definirana je kodovima koji se odnose na to što žrtve procjenjuju razlozima sudjelovanja počinitelja u izvansudskoj nagodbi. Ti su razlozi različiti i sadrže *vlastiti interes* počinitelja ili *interes žrtve* kao motivaciju, *sudjelovanje pod pritiskom roditelja* te kod koji se odnosi na to da je ***motivacija osumnjičenika i oštećenika ista/slična***.

Analizom podataka uočeno je da motivaciju počinitelja žrtve procjenjuju uglavnom temeljem informacija kojima raspolažu o izvansudskoj nagodbi dobivenim od posrednika što je vidljivo i iz njihovih citata:

*Vjerojatno je razgovarala tu pa sa sa gospodom X i ne znam, vjerojatno sve zajedno bile pa su možda i objasnile da je to valjda pametnije nego da ide na sud, da se po sudu povlači, da ima neko kazneno djelo; može dobit neki uvjet vjerojatno, ne ne bi znao, al opet to ti u nekakvom stoji nutra spisu. Danas-sutra ak ima šta ja znam, ja mislim vjerojatno tako. I opet s druge strane kad si misli lakše to nego sad hodat okolo, ko zna kolko to i kod nas traje, 2-3 godine ili šta i... Vjerojatno je zbog toga, ne znam. (Ž8)*

To je početna točka i standardni dio procesa temeljem kojeg grade svoje razumijevanje i specifične ideje što da očekuju od susreta, počinitelja i ishoda procesa pa tako tumače i motivaciju počinitelja.

Iz analize proizlazi da je ***motivacija vođena interesom žrtve*** kod počinitelja uočena samo kod onih žrtava koje poznaju počinitelja i kojima se on prije dolaska u službu ispričao. To je i logično budući da žrtve, ukoliko prvi put susreću počinitelje tek tijekom zajedničkog razgovora, niti ne mogu znati koja je njihova motivacija jer se o njoj tijekom zajedničkog susreta eksplisitno niti ne govori. Tako žrtve govore o primjerice: želji počinitelja za isprikom

žrtvi, želji za pomirbom kao i već spomenutom ranijom isprikom i uvidom počinitelja da je pogriješio. Citat jednog od oštećenika ilustrira navedeno:

*Zato kaj smo se mi već prije pomirili i rekli smo da ćemo, mi smo se već dogovorili da ćemo ići na to i da, da se pomirimo i to je to. (Ž6)*

U skladu s navedenim ne čudi da oštećenici kao dominantnu motivaciju osumnjičenika procjenjuju egocentričnu, odnosno kroz njihov *vlastit interes* poput izbjegavanja i straha od suda ili pak „čistog“ dosjea. Radi se o razlozima koji su usmjereni isključivo ka dobrobiti počinitelja, bez posebne altruistične motivacije (usmjerene ka oštećeniku). Jedna sudionica tome dodaje i *pritisak roditelja za sudjelovanje*.

*A mislim da joj je mama zapravo rekla da mora doći na to [sudjelovati u izvansudskoj nagodbi]... (Ž2)*

Kao što je već spomenuto, unutar ove teme identificiran je i kod *motivacija žrtve i počinitelja slična* koja se uz ranije navedeno odnosi i na raniju ispriku, izbjegavanje dubljih problema i za sebe i počinitelja, strah od suda te nagodbu kao dobar način rješavanja kaznenog djela. Radi se o žrtvama koje su pojašnjavale da je njihova motivacija za sudjelovanje bazično ista kao i razlozi sudjelovanja počinitelja, odnosno da imaju iste motive s tim da uvidom u jedinice kodiranja postaje jasno da se radi o pragmatičnoj ili svrshishodnoj motivaciji, odnosno motivaciji koja proizlazi iz prednosti nagodbe kao boljeg načina rješavanja problema u odnosu na sudske procese. Primjer slijedi:

*Pa, kao prvo, strah isto od ovog kao ja, ako ode na sud i tamo šta će sve bit.  
(Ž5)*

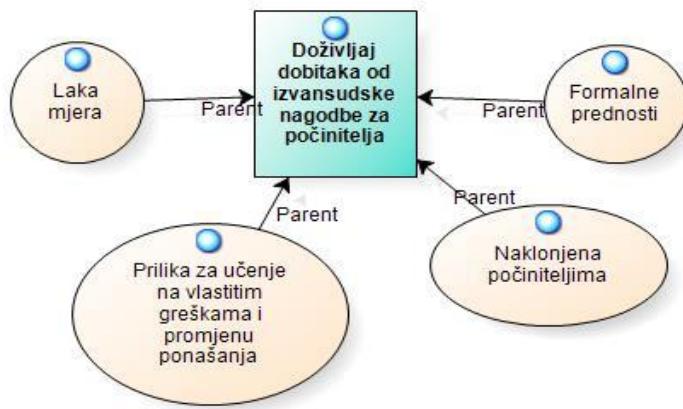
Zaključno je moguće konstatirati da žrtve motivaciju počinitelja procjenjuju primarno kroz osobni interes počinitelja, a katkada se ti razlozi poklapaju i s njihovima (npr. izbjegavanje suda, dubljih problema i slično). Altruistična ili motivacija vođena interesom žrtve rjeđe je prisutna u perspektivi oštećenika i to samo kod onih koji počinitelja poznaju od ranije.

## Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelja

Slijedi prikaz teme vezane uz doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelja. Njenom pojašnjenju prethodi tablični i slikovni prikaz teme s kodovima.

Tablica 26. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelja

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Neupisivanje u kaznenu evidenciju</i> <i>Izbjegavanje suda</i> <i>Brža od suda</i>	<i>Formalne prednosti</i>
<i>Lakša/manje stroga od suda</i> <i>Izbjegavanje popravnog doma</i> <i>Izostanak velike materijalne nadoknade</i> <i>Počinitelj kratkotrajno posramljen</i>	<i>Laka mjera</i>
<i>Prilika za popravak</i> <i>Prilika za učenje</i> <i>Učenje na vlastitim greškama</i> <i>Pravo počinitelja na novu šansu</i>	<i>Prilika za učenje na vlastitim greškama i promjenu ponašanja</i>
<i>Posrednik vjeruje počinitelju, ne žrtvi</i> <i>ISN-om se izlazi u susret počiniteljima</i> <i>Sustav vjeruje počiniteljima</i> <i>ISN bi morala više biti orijentirana na žrtvu</i> <i>Žrtva ne može pregovarati o nadoknadi štete</i>	<i>Naklonjena počiniteljima</i>



Slika 9. Prikaz kodova koji pripadaju temi Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelja

Tema **Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelja** nastala je sažimanjem i grupiranjem izjava u kojima oštećenici govore o dobitcima ili prednostima izvansudske nagodbe za osumnjičenike. Pod tim vidom žrtve govore o *formalnim prednostima, izvansudskoj kao lakoj mjeri* za počinitelje, ali i *prilici za učenje na greškama i promjenu ponašanja*. Uz to, ovdje je svrstan i kod *izvansudska nagodba je naklonjena počiniteljima*.

Oštećenici izvansudsku nagodbu doživljavaju *lakom mjerom za počinitelje* (jer počinitelj na sudu dobije težu sankciju - „popravni dom“, „odštetu i društveni rad“, „visoku nadoknadu žrtvi“), odnosno lakšom nego sud te spominju *formalne* dobiti ili *prednosti* koje iz nje proizlaze za počinitelja (neupisivanje u kaznenu evidenciju, diverzija od suda...). U skladu s tim, pojedini oštećenici poručuju da izvansudska nagodba nije dovoljna (o čemu će biti riječi u podtemi ove teme opisanoj niže u tekstu). Doživljaj formalnih prednosti dijelom, kao i drugdje, proizlazi iz prednosti izvansudske nagodbe u odnosu na sudski proces.

Doživljaj da je izvansudska nagodba *laka mjera* možda je i važniji od formalno-pravnih dobitaka budući da je za pretpostaviti da je temeljen upravo na iskustvu žrtava u procesu i da je nastao nakon susreta s počiniteljem i prolazanja kroz cijeli proces. Ovaj stav ili doživljaj, imaju podjednako i stariji i mlađi oštećenici, a njegov primjer slijedi:

*Više [bolja je] možda za počinitelje zato što oni dobiju samo taj razgovor i osjećaju se samo tih ne znam, sat sat i pol posramljeni i žao im je i neugodno...*  
(Ž2)

*Pa preporučio bi mu zato što tu može lakše proći i više, bolje se izvuć nego na primjer da se to sad ide po суду* (Ž5)

Međutim, neki govore i o izvansudskoj nagodbi kao *prilici počinitelju za učenje na vlastitim greškama i promjenu ponašanja* (no na počinitelju je da tu priliku iskoristi ili ne).

*Mislim da im se dala prilika. I gospođe i roditelji su im dali priliku, nadam se i ja...* (Ž4)

Unutar ove teme uočeno je da neki oštećenici *izvansudsку nagodbu* doživljavaju kao *naklonjenu počiniteljima*. Tako govore o tome kako posrednik pa i sustav u cjelini vjeruju počinitelju, a ne žrtvi vezano uz kazneno djelo. Jedna oštećenica govori o svom doživljaju da nije imala mogućnost pregovaranja oko nadoknade štete već je morala pristati na zahtjeve i rokove počinitelja. U tom kontekstu i preporuča da bi izvansudska nagodba morala više uzimati u obzir potrebe, interes oštećenika. Primjerice:

*Mene je ovo povrijedilo kao čovjeka zbog toga što dakle; kome se je povjerovalo u ovom postupku? Povjerovalo se njima, a nije se povjerovalo meni. Zato što dakle, sustav, sustav, socijalna služba vjeruje nekome ko je mene oštetio. I to je amen, razumijete? Ja više nemam sad tu mogućnost da ja sad raspravljam... nekako mi se čini da se taj dio toga rješenja trebalo nekako uključiti više, recimo, oštećenika.* (Ž14)

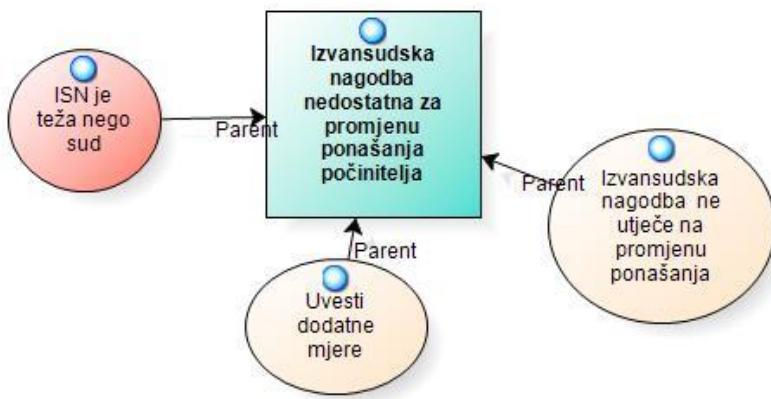
Sažeto je moguće reći da žrtve u kontekstu dobitaka za počinitelje smatraju da je izvansudska nagodba bolja za osumnjičenike nego za njih, naklonjenija počiniteljima što neki temelje na doživljaju da je nagodba laka mjera pri čemu naravno navode i njene formalno pravne prednosti ili dobitke koji iz izvansudske nagodbe kao sudske diverzije proizlaze za počinitelje. No, unatoč tom dojmu, dio dobitke doživljava i kroz doživljaj izvansudske nagodbe kao prilike za učenje na vlastitim greškama i promjenu ponašanja počinitelja.

### **Podtema: Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja**

Prije opisa podteme naziva **Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja** slijedi njen tabični i slikovni prikaz.

Tablica 27. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
„Vuk dlaku mijenja, al ćud ne“ „Tvrd orah“ <i>Počinitelj nepromijenjen</i> <i>ISN nema nikakvu odgojnu funkciju na počinitelje</i> <i>Nesigurnost u daljne ponašanje počinitelja</i>	<i>Izvansudska nagodba ne utječe na promjenu ponašanja</i>
<i>Razgovor o posljedicama na sudu</i> <i>Predavanje o posljedicama djela na život počinitelja</i>	<i>Uvesti dodatne mјere</i>
<i>ISN dolazi do srži stvari</i> <i>Susresti žrtvu teško</i> <i>Ispricati se je teško</i>	<i>ISN je teža nego sud</i>



Slika 10. Prikaz kodova unutar podteme Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja

Nastavno na doživljaj da je izvansudska nagodba prilika za učenje na vlastitim greškama počinitelja i promjenu ponašanja, te da je laka mjera, zbog svog značaja, ali i povezanosti s tim kodovima te zato što su oštećenici o tome govorili, definirana je podtema **Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja**. Tako, unatoč prilici koja im se pružila, tek manji dio oštećenika siguran je da počinitelj neće recidivirati dok jedan dio njih ne vjeruje u to da se počinitelj promijenio. Budući da se radi o žrtvama koje su htjele educirati počinitelja da ne ponovi kazneno djelo, zaustaviti ga u tome, odgovor na pitanje hoće li počinitelj recidivirati (iz njihove perspektive) izuzetno je važan jer na neki način pridonosi i ostvarivanju dobitaka za same oštećenike. U skladu s navedenim, ovu podtemu čine kodovi ***izvansudska nagodba ne utječe na promjenu ponašanja te uvesti dodatne mјere*** u kojima se nalaze izjave sudionika kojima daju svoja pojašnjenja o doživljaju utjecaja procesa na ponašanje počinitelja u budućnosti, odnosno o „iskorištavanju“ prilike za učenjem na greškama. Ovdje se nalazi i kod ***izvansudska nagodba je teža nego sud***. Radi se o odstupajućem slučaju u odnosu na generalni doživljaj da je nagodba laka mjera ili nedovoljna za počinitelja.

Dakle, tek rijetki od njih zaista i vjeruju da je izvansudska nagodba pozitivno utjecala na počinitelja u smislu zaustavljanja kriminalnog povrata, odnosno iako ovaj dobitak „teoretski“ prepoznaju, nisu sigurni koliko se on i događa u praksi. Drugi ili smatraju da izvansudska nagodba nije dovoljna sankcija za počinitelja ili govore o tome da je odluka o dalnjem ne/kriminalnom ponašanju na počiniteljima.

Slijedi primjer koda ***izvansudska nagodba ne utječe na promjenu ponašanja***:

*Volio bih reć da neće, ali kako se kaže, vuk dlaku mijenja, ali čud nikad. (Ž9;)*

*Pa ona je, mislim, tvrd orah. Mislim da to sad ovisi od osobe do osobe. Ne možemo sad na svakog utjecati i da to ovisi... Ne znam ona i dalje po svom.*

*(Ž2)*

S obzirom na stav nekih oštećenika da izvansudska nagodba naprosto nije dovoljna da bi dovela do promjene, neki smatraju da ju treba kombinirati s ***dodatnim mјerama*** poput razgovora o posljedicama sudskog procesa i sankcija za počinitelje ili pak lekcijom o generalnim posljedicama takvog ponašanja na počiniteljev budući život.

*Možda bi poslije te nagodbe uveo nekakav razgovor poslije toga... da mu se objasni kaj bi sve doživio kad bi išao na sud. (Ž6);*

*Pa.. mislim da bi možda trebalo im nekak, kak bi rekeli, ne kazna,... kak da vam to objasnim, neko predavanje da im se održi da ne bi ponovo počinili djelo.*

*Posljedice takvih djela koje mogu utjecati na budućnost njihovog života. Na primjer, da su oni sad osuđeni, ne znam ni koja kazna bi bila to sad, ne razumijem se u to, ali da im se objasni koja bi to kazna bila i kako bi oni izdržali tu kaznu i di... koje bi posljedice bile. Ja mislim da bi to više na njih djelovalo... Ko predavanje neko da mora na neka predavanja ići. Kao da je obavezan da ide na neka predavanja da im to malo uđe više u glavu... Uvesti neko to predavanje, da je on dužan barem jedno mjesec dana na neko predavanje da mu... da mu to uđe - E sad da nisam to napravil, ja ne bi moro ići sad tu i tu i to... Za njih da bi neku pouku i da još nešto izvuku, kak bi reko, za njih same nije ovo dovoljno, isprika meni i to, nego da moraju još nešto, da još nešto dobiju. Da je obavezan negdje ići... (Ž7)*

Nadalje, neki pod tim vidom, kao što je već rečeno, navode da je odluka o dalnjem ponašanju na samim počiniteljima. Drugim riječima, govore o tome da nisu sigurni u to je li se počinitelj promijenio ili ne, odnosno hoće li ponoviti kazneno djelo u budućnosti.

*Sad je na njima... Kolko će oni to shvatit ozbiljno, to sve ovisi o njima. (Ž4);*

*Pa sad ne znam, ne poznam ih dovoljno da bi mogel to reći... Ne znam. Ne bi stavio ruku u vatru da neće, a sad... Na njima je... (Ž7)*

Kao što je uvodno najavljen, ovdje se nalazi i kod **izvansudska nagodba je teža nego sud** (odstupajući slučaj) prisutan u jednom slučaju. Taj oštećenik o izvansudskoj nagodbi govori kao prilici za popravak i/ili promjenu ponašanja, učenje jer dolazi do srži stvari zbog čega ju i doživljavaju i teškom ili težom u odnosu na sud. Primjer tog slijedi:

*...mislim...da joj to puno puno više znači... kad se moraš susrest s nekim kome si ukro, nešto napravio... da će mu to više...ostat nego...sud gdje dođe - Dobar dan, dobar dan, to ste napravili, evo sad dobijete uvjet ili kaznu 10, 20 nečega, bilo čega, hvala, doviđenja... ovo mislim da više dođe do srži stvari kad...sjedne čovjek i kad se mora ona suočit s nekim... ja kad znam, kad sam bio klinac, lakše mi je bilo, daj me nalupaj, samo me nemoj tražit da ispričam se nekom il da moram ja sad tebi pričat šta sam napravio... (Ž8)*

Iz izjava i kodova koji definiraju ovu temu proizlazi doživljaj oštećenika da izvansudska nagodba nije dovoljna mjera da bi počinitelj promijenio ponašanje, posebno stoga što smatraju da se radi o osumnjičenicima koji već imaju sklonost određenom

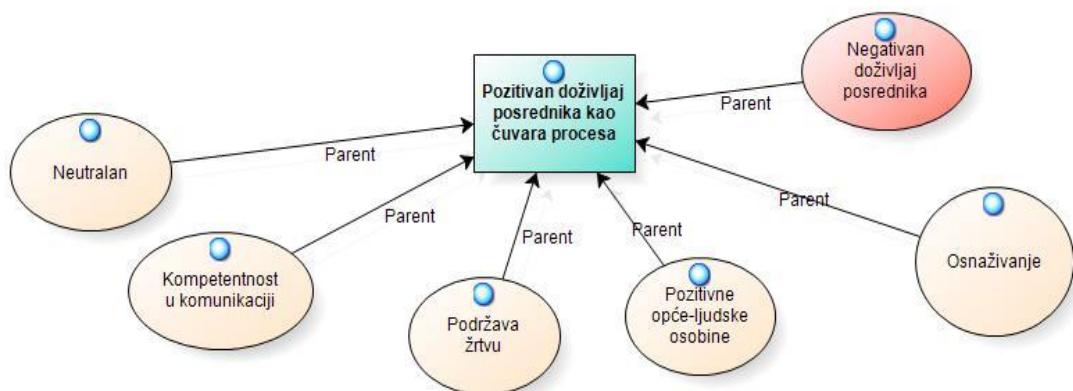
neprihvatljivom ponašanju, nisu pokazali žaljenje u zajedničkom susretu koje bi oštećeniku ulijevalo povjerenje, te smatraju da samo razgovor s oštećenikom ne može počinitelju ukazati na svu složenost i posljedice takvog ponašanja. Ukratko, kako glasi i naziv podteme, poruka koju se moglo prepoznati u intervjuima s nekim od oštećenika je da sama nagodba nije dovoljna za počinitelja da trajno promijeni ponašanje.

### **Pozitivan doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa**

Prije opisa doživljaja posrednika slijedi prikaz teme, kodova i parafraziranih jedinica kodiranja tablično i slikovno.

Tablica 28. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Pozitivan doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Vesela Simpatična Prpošna Topla Pristupačna Ljubazna Mlada pa razumije mlade</i>	<i>Pozitivne opće-ljudske osobine</i>
<i>Komunikativna Obzirna Posvećena Trudi se Zainteresirana Iskustvo u radu s mladima Strpljiva Koristi razumljiv jezik Omogućuje otvoren dijalog Dobro pojašnjava i informira</i>	<i>Kompetentnost u komunikaciji</i>
<i>Usmjereni i na žrtvu i počinitelja Pravedna Omogućuje ravnopravnost sudionika Teži obostranom zadovoljstvu Pokazuje razumijevanje za obje strane Radi na obostrano zadovoljstvo</i>	<i>Neutralnost</i>
<i>Potiće razgovor o emocijama Bavi se emocionalnim stanjem sudionika Pomaže u komunikaciji i usmjerava prema dogовору Postavlja bitna pitanja i usmjerava</i>	<i>Osnaživanje</i>
<i>Zauzima stranu žrtve onda kada počinitelj umanjuje odgovornost Naklonjena žrtvi onda kada osjeća nesigurnost i strah žrtve bilo u individualnom ili zajedničkom razgovoru Moralna podrška Vodi žrtvu Odlučna kada počinitelj izbjegava odgovornost</i>	<i>Podržava žrtvu</i>
<i>Nagovara žrtvu na sudjelovanje Preuporna Nedovoljno službeni da zastraše počinitelja</i>	<i>Negativan doživljaj posrednika</i>



Slika 11. Prikaz kodova unutar teme Pozitivan doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa

**Pozitivan doživljaj posredika kao „čuvara“ procesa** tema je koja je nastala sumiranjem kodova koji se odnose na ulogu, iskustvo s i doživljaj posrednika od strane oštećenika. U odnosu na to, u tu temu su uvršteni svi kodovi koji opisuju posrednika kroz doživljaj oštećenika, bilo da se odnosi na doživljaj posrednika kao osobe, bilo da govore o načinu na koji posrednik komunicira s obje strane tijekom procesa, a što su i inače ključni aspekti uloge posrednika. Tu temu definiraju sljedeći kodovi: *pozitivne opće-ljudske osobine, kompetentnost u komunikaciji, neutralnost, osnaživanje, podržava žrtvu i negativan doživljaj posrednika.*

Općenito govoreći, evidentno je da većina sudionika ima izrazito pozitivan doživljaj posrednika koji je vodio njihov proces i tu navode zaista brojne *pozitivne opće-ljudske osobine* koje su im se dopale ili su ih se dojmile poput: vesela, simpatična, prpošna, topla, pristupačna, ljubazna... Sudionici o posrednicama govore i kao *kompetentnima u komunikaciji* (komunikativna, obzirna, posvećena, trudi se, zainteresirana, strpljiva, koristi razumljiv jezik, omogućuje otvoren dijalog, zainteresirana za stranke, dobro pojašnjava i informira). Većina sudionika iznenađena je takvim pristupom posrednice.

*A posrednica me je oduševila. Ja kud god sam išla poslije, ja sam pričala o [njoj]. Stvarno ono... široku dušu ima, nije kruta, nije... Onako kao voda, kao da te obujmi. Toplo. Predobro stvorene... Pa kad sam ja nju vidjela ovdje ko leptiricu, tolko je lagana, tolko je ovaj, propošna, ne da se zbuniti i tolko je topla! Ne može to raditi svatko! Poslije toga razmišljala sam da je bio neko krut i onda riječ na riječ i u stvari ode sve u krivom smjeru. (Ž1)*

Iako većina sudionika govori o ***neutralnosti posrednika*** (usmjerena i na žrtvu i počinitelja, pravedna, omogućuje ravnopravnost sudionika i teži postizanju obostranog zadovoljstva, pokazuje razumijevanje za obje strane, radi na obostrano zadovoljstvo), neki su imali doživljaj da je posrednik ipak nešto više na njihovoj strani, vodi ih, odnosno da ih ***podržava*** pa i štiti. Naime, iz razgovora je vidljivo da je posrednik zauzimao stranu žrtve onda kada je počinitelj umanjivao odgovornost tijekom zajedničkog razgovora, kada su osjetili nesigurnost i strah žrtve bilo u individualnom ili zajedničkom razgovoru. Tako možemo govoriti i o posredniku kao moralnoj podršci tijekom procesa što žrtvama daje sigurnost.

*Stvarno nisam očekivala da će netko bit tolko ljubazan prema meni. Mislila sam da će tu i da će mi postaviti samo ona osnovna pitanja, a stvarno je to; o svemu smo pričali i pomogla mi je na neki način da se izjasnim, da se obrazložim i sve... I kad sam se na neki način, kad mi je predložila da se nađemo svi, na neki način i prepala i sve, onda mi je bila kao nekakva podrška. Rekla mi je ako mi bude neugodno, da mogu izaći, da uvijek mogu prekinut razgovor i sve... I dosta se posvete oštećeniku. (Ž12)*

Neke to čudi i nisu to očekivali pa su time vrlo ugodno iznenađeni:

*Znači ja sam tamo bila kao žrtva, ja nisam očekivala da će to sve svi bit na mojoj strani... (Ž2)*

Dio sudionika o posredniku govori kao onome koji ***osnažuje*** tijekom procesa. Ovaj se kod sastoji od izjava koje se odnose na to da se posrednica bavi emocionalnim stanjima sudionika, potiče razgovor o emocijama,

*I X. je poticala stalno, kako si se osjećala tad, kako si se osjećala tad... Poticala i nije... nije bilo tamo svađa kad smo bili tamo na zajedničkom, nisam ni očekivala da će bit svađa, al nisam misla da će bit takva atmosfera. (Ž2)*

pomaže u komunikaciji i usmjerava prema dogovoru,

*... pomogla je... u komunikaciji i dogovoru, onda čisto normalno. I onda dvoje postignu neki dogovor. Posrednik je tu samo da im pomogne u tome. (Ž12)*

postavlja bitna pitanja i usmjerava.

*Pa postavljala nam je puno pitanja i bitna pitanja. I rekla je da joj govorimo o svojim osjećajima sve i normalno. Mislim da je to potrebno i normalan proces... kako bi izvukla što više informacija jer zna sad, ja sam čutim, ne možeš ništ saznati i ne bi ništ postigli. (Ž11)*

Kod manjeg dijela sudionika (odstupajući slučajevi) evidentan je ***negativan doživljaj posrednika***. To znači da neki govore o narušenoj neutralnosti posrednika koja se odnosi na već spomenutu činjenicu izvršenja pritiska oštećenika na sudjelovanje i doživljaj posrednika kao preupornog što je vezano uz doživljaj da su nagovorenici na sudjelovanje.

*Gospođa je bila uporna dosta. Uporne su jako i vidi se ono da im je stalo do posla, da im to znači i ono pokušavaju dobit ono svaki slučaj ono da prođe onako kako su one zamislile pa možda u nekim trenucima je previše nagovaranja... Ispočetka htjeo sam ono odustat jel sam baš ono, baš je bilo očito ono da nagovara me... (Ž9)*

U odstupajućem slučaju, unatoč prepoznavanju pozitivnih osobina posrednika (poput srdačnosti, ali i odlučnosti prilikom suočavanja počinitelja s nepreuzimanjem odgovornosti), ipak oštećenica smatra da bi posrednici trebali biti službeniji kako bi zastrašili počinitelje. Primjer slijedi:

*Ona je izrazito topla... Ovaj, međutim mislim da ona isto nije opće, kako bih vam rekla, možda i je, ali ne pokazuje da je službena osoba... I onda mi se tako čini, shvaćate, možda kada bi oni razgovarali s nekim tko je u nekakvoj odori, možda bi se i oni drugačije... (Ž14)*

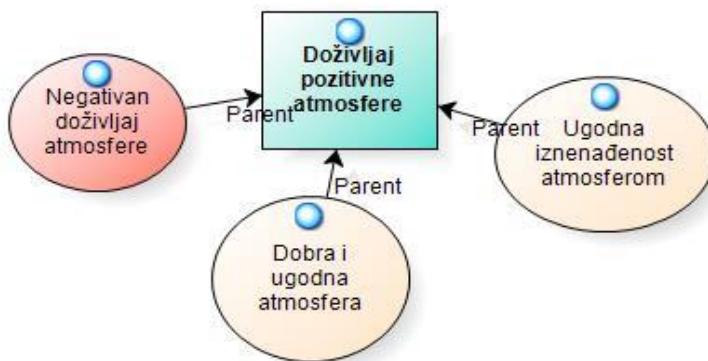
Na temelju izjava i kodova koji formiraju ovu temu evidentno je da je doživljaj posrednika izrazito pozitivan i ogleda se u tome da ga doživljavaju kao „čuvara“ procesa. Tako govore o brojnim kompetencijama posrednika koje su prepoznali. Ono što je posebno značajno jest da ga doživljavaju i kroz njegovu ulogu u kojoj podržava žrtvu. Međutim, postoje i slučajevi kada i same žrtve shvaćaju da je posrednik vršio pritisak na njih, posebno u odnosu na prelaženje granice motiviranja u nagovaranje za sudjelovanje.

## Doživljaj pozitivne atmosfere

Detaljnom opisu teme prethodi tablični i slikovni prikaz teme, kodova i parafraziranih jedinica kodiranja.

Tablica 29. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Doživljaj pozitivne atmosfere

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
Očekivanje formalne atmosfere	<i>Atmosfera bolja od očekivane</i>
Iznenađenost toplinom atmosfere	
Ugodna atmosfera	<i>„Dobra i ugodna atmosfera“</i>
Dobra atmosfera	
Neslužbena i topla atmosfera	
„Prijateljska“ atmosfera	
Opuštena	
Posrednik zaslužan za dobru atmosferu	
„Jadna“	<i>Negativan doživljaj atmosfere</i>



Slika 12. Prikaz kodova unutar teme Doživljaj pozitivne atmosfere

Tema **doživljaja pozitivne atmosfere** odnosi se na sve kodove koji govore o doživljaju atmosfere tijekom izvansudske nagodbe od strane žrtava i usko je vezana uz doživljaj posrednika i procesa. Čine ju kodovi: *bolja od očekivane*, *„dobra i ugodna atmosfera“* i *negativan doživljaj atmosfere* u odstupajućem slučaju.

Za većinu sudionika doživljaj atmosfere tijekom izvansudske nagodbe bio je pozitivan čemu je značajno doprinijeo, kako i sami navode - posrednik. Na taj doživljaj, dakako, utječe i, njihovo vlastito emocionalno stanje (posebno vidljivo u promjeni doživljaja emocija kod nekih kako proces teče). Naravno, doživljaj atmosfere povezan je i s ukupnim doživljajem i iskustvom s izvansudskom nagodbom, odnosno osjećajem zadovoljstva ili nezadovoljstva. Pozitivna atmosfera opisana je kao *„dobra i ugodna“ atmosfera*, ali i neslužbena i topla čiji primjer slijedi:

*Nije bilo službeno nikako. Ovo je bio jedan domjenak! (Ž1)*

Nadalje, atmosferu opisuju i „priateljskom“ pa i opuštenom:

*Opušteno... Nije sad bilo nekih tenzija. (Ž5)*

Prilikom opisa atmosfere moguće je zamijetiti da je dio sudionika ugodno njom iznenađen, odnosno da je opisuju **boljom od očekivane** jer su očekivali da će biti znatno formalnije ili jer su iznenađeni toplinom atmosfere.

*Misla sam... Da to neće bit tak...tak toplo... jer je to ono ipak, ipak su to kao pravne stvari i to. (Ž2)*

No, unatoč ovom dominantnom dojmu i doživljaju, u slučaju jedne sudionice (odstupajući slučaj), sveopća atmosfera bila je **negativna**, odnosno „jadna“. Radi se o sugovornici koja je sudjelovala pod pritiskom posrednika prema vlastitom doživljaju.

Zaključno, atmosfera je doživljena pozitivno što je i inače odlika restorativnih procesa, odnosno bolje od očekivane za što je najviše zaslužan posrednik.

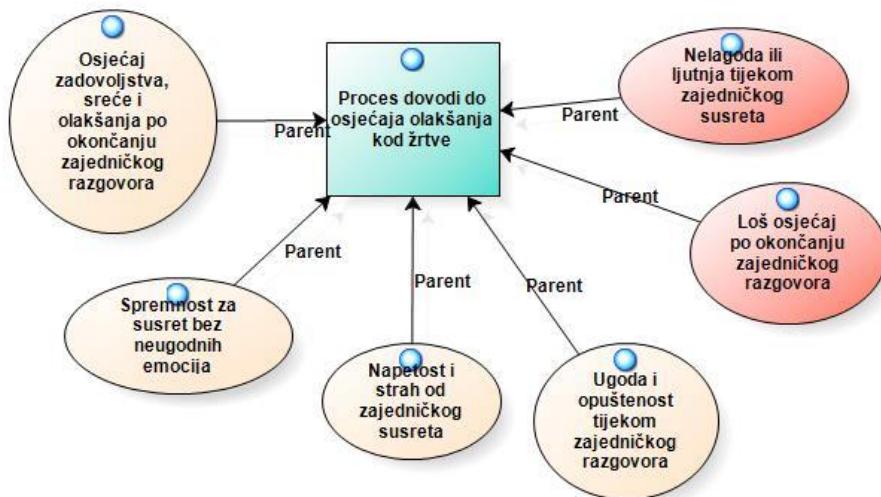
### Proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve

Slijedi opis teme **Proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve**, no prije toga prikazana je tablično i slikovno.

Tablica 30. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja koji pripadaju temi Proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Strah, neizvjesnost, nelagoda prije susreta Uzbudjenje, neizvjesnost unatoč ranije isprike Neizvjesnost, napetost, strah, neugoda Osjećaj nesigurnosti, neugode</i>	<i>Napetost i strah od zajedničkog susreta</i>
<i>Normalan osjećaj, spremjan za susret Siguran da će sve biti ok radi ranije isprike i priateljstva Bez posebnih osjećaja radi ranijeg pomirenja s počiniteljem Bez neugode i straha, spremjan za susret Sve normalno Spremna za susret, opuštena jer se počinitelj promijenio od kaznenog djela Bez straha, veseli se susretu</i>	<i>Spremnost za susret bez neugodnih emocija</i>
<i>Normalan osjećaj tijekom razgovora Ugodno Opušteno Sve zadovoljnija kako proces napreduje Bez straha</i>	<i>Ugoda i opuštenost tijekom zajedničkog razgovora</i>

<p><i>Zadovoljstvo, našla svoj mir</i>  <i>Zadovoljstvo, „napokon gotovo“</i>  <i>Olkšanje, „super osjećaj“</i>  <i>Osjećaj zadovoljstva</i>  <i>Sreća radi pozitivnog ishoda i radi počinitelja, normalan osjećaj</i>  <i>Sada puno lakše i srce na mjestu radi isprike</i>  <i>Ugodno iznenaden lakoćom rješavanja problema</i>  <i>Zadovoljstvo, unutarnji mir, još pod dojamom</i>  <i>Sretna jer gotovo, super, sada puno bolje, osjećaj olakšanja</i></p>	<p><b>Osjećaj zadovoljstva, sreće i olakšanja po okončanju zajedničkog razgovora</b></p>
<p><i>Ljuta jer počinitelj negira djelo</i>  <i>Ljuta jer nema izbora sudjelovanja</i>  <i>Neugodno, teško pogledati počinitelje u oči, razočaranje u počinitelje, nelagoda</i></p>	<p><b>Nelagoda ili ljutnja tijekom zajedničkog susreta</b></p>
<p><i>Jad i strah od osvete</i>  <i>I dalje loše, ali malo lakše, žao mu jednog počinitelja, drugih ne</i>  <i>Žrtva ispala budala u očima počinitelja</i>  <i>Žrtva se osjećaja prevarenom</i></p>	<p><b>Loš osjećaj po okončanju zajedničkog razgovora</b></p>



Slika 13. Prikaz kodova unutar teme Proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve

Ova tema opisuje emocionalna stanja oštećenika prije susreta s počiniteljem, tijekom zajedničkog susreta i po postizanju sporazuma, odnosno nakon završenog procesa. Pri tome je moguće konstatirati da se većina žrtava (osim negativnih slučajeva) osjeća dobro, zadovoljno pa i sretno nakon okončanja izvansudske nagodbe. Drugim riječima, kako i sam naslov teme kaže, proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve. No, „ulazne“ emocije nisu kod svih oštećenika jednake i ne mijenjaju se kod svih jednakim intenzitetom. Tako neki u proces ulaze manje emocionalno uzbudjeni, smirenje, bez posebnih emocija (mogli bismo reći - indiferentno) s punom spremnošću za susret, dok je kod drugih prisutan osjećaj nelagode,

neugode, straha i neizvjesnosti od zajedničkog susreta koji se najčešće kasnije, kako proces napreduje, transformira u „pozitivnije“ emocije.

Iako tablično i slikovno nije prikazano, važno je spomenuti da je atribucijskim kodiranjem samog procesa izvansudske nagodbe iz perspektive sudionika, ustanovljeno da se u većini slučajeva radi o **standardnom procesu provedbe** sukladno njenim koracima i proceduri (osim u već više puta diskutiranim negativnim slučajevima).

Nastavno na tumačenje teme, ona je povezana s motivacijom i očekivanjima žrtve, doživljajem atmosfere, posrednika i počinitelja te se s njima djelomično i poklapa, no zbog istraživačkih pitanja izdvojena je kao zasebna kako bi se olakšalo praćenje emocionalne transformacije (ondje gdje je evidentna) tijekom postupka. Tako se sastoji od kodova koji opisuju osjećanja žrtve tijekom izvansudske nagodbe prikazanih u tablici, a kodirani su tako da se vidi u kojem periodu njihova iskustva se pojavljuju pojedine emocije.

Žrtve koje su prijatelji ili poznanici s počiniteljima od ranije i koji su žrtve imovinskih delikata, manje su emocionalno uzbudjene i općenito govore o slabijim emocionalnim reakcijama tijekom procesa. Sudionici s većim potrebama za restoracijom (koji su i više viktimirani) su i uzbudjeniji, posebice kada se radilo o kontaktu oštećenika i osumnjičenika tijekom izvršenja djela, a naročito ako se počinitelj ranije nije ispričao.

No, ono što je neminovno, jest da neovisno o početnim emocijama, inicijalnoj spremnosti za susret s počiniteljem i drugim uvjetima, većina oštećenika govori o ***osjećaju zadovoljstva nakon zajedničkog susreta, olakšanja pa i sreće***.

*Super! Evo, napokon sam sretna i neke stvari smo razriješili. Sad mi je super baš. Puno mi je lakše... I onda na kraju sam se osjećala jako dobro jer smo se na neki način pomirili. (Ž13);*

*[Sad se osjećam] Mirno. Drago mi je da sam to riješila i da je to sad gotovo. (Ž12);*

*Napokon gotovo! Ne mislim na sastanak nego to sve skupa. Mislim jako sam se veselila ajmo reć na tom sastanku zato što sam htjela, imaš tu potrebu da to saznaš i onda kad je završilo... Jer bili smo sat i pol, napokon je gotovo i to je to! (Ž2)*

Neki su u proces ušli bez posebnih osjećanja (radi primjerice već ranije pomirbe s osumnjičenikom). Potonji su se osjećali ***spremno za susret bez neugodnih emocija***.

*Pa..nisam niš posebno razmišljo i osjećo jer sam se ja već pomirio s njima prije...znam ja njih već... (Ž3)*

Drugi pak osjećaju **napetost i strah** pa i neizvjesnost **od zajedničkog susreta**.

*[Brinulo me] Kako će to sve izgledat, što će on reć. I tako... Iskreno, malo sam se preplašila, tako da nisam imala nikakvu ideju šta će se desit... Kako će teć taj razgovor. Meni nije bio problem pričat na samo sa gospodom, nego kad smo se svi troje našli. (A: Mhm.) Imala sam ajmo reć neku tremu ili... (Ž12)*

Taj se osjećaj tijekom zajedničkog razgovora kod nekih mijenja prema smanjenju nelagode, tjeskobe, straha i nesigurnosti, povećane spremnosti za susret pa i osjećaja sve većeg zadovoljstva i opuštenosti kako proces napreduje. Tako neki izvještavaju o **ugodi i opuštenosti tijekom zajedničkog razgovora**.

*Što je proces išao prema naprijed, bila sam još zadovoljnija. (Ž13)*

*Pa ne znam. Kao što sam rekla, meni je bilo svejedno. Normalno, ne znam. (Ž10);*

*Pa bilo mi je ugodno, mislim, nije bilo nešto sad naporno i to. Čisto sam reko ono što je bilo i to je to... Ugodno, bez straha. S pozitivnim mišljenjima što će bit. (Ž5)*

Međutim, kao što je i ranije spomenuto, kod pojedinih oštećenika (negativni slučajevi) ostaje **loš osjećaj po okončanju zajedničkog razgovora**. Odnosno, **osjećaj nelagode** gorčine, **ljutnje**, neugode, ipak je prisutan i **tijekom zajedničkog razgovora** (kod nekih cijelo vrijeme, a kod nekih se on, kao što je spomenuto, mijenja), te se nastavlja i po okončanju procesa.

*Ispocetka sam se osjećala neugodno... (Ž13)*

*Nisam se razočarala nego me razljutilo to kad je govorila da nije znala da je moj mobitel! Ja njoj i dalje govorim sve po čemu znam da je znala i sve! I to me samo, baš sam...u sebi sam, al sam se morala smirit... (Ž2)*

U odnosu na ove koji se i po okončanju izvansudske nagodbe loše osjećaju, radi se o oštećenicima (odstupajući slučajevi), koji su, iako rijetki u ovom istraživanju, viktimizirani i reviktimizirani sudjelovanjem u izvansudskoj nagodbi što je, prema njihovom doživljaju, posljedica prije svega nagovaranja posrednika na sudjelovanje, odnosno kod nekih doživljaja da će nepristajanjem na sudjelovanje osumnjičenici biti „njihovom krivnjom“ upućeni u sudski postupak ili pak nepreuzimanja odgovornosti od strane počinitelja tijekom zajedničkog susreta.

*Ja se ovdje osjećam doslovno kao prevarena. Ne, čak ni ne govorimo oštećene, nego doslovno prevarena. E, evo, to je, to je moj osjećaj! Sebi ispadam kao da praviš od mene budalu. A to je taj jedan osjećaj koji jednostavno ti dostojanstvo ne dopušta, jednostavno teško to prebrodiš! (Ž14)*

Iz navedenog proizlazi da u slučaju kada se radi o takozvanom „klasičnom“ procesu izvansudske nagodbe, postoji vrlo prepoznatljiv proces promjene koju oštećenici doživljavaju od početne nelagode, straha, otpora, ljutnje i slično, preko upoznavanja, razgovora i dogovora s osumnjičenikom do, kada je riječ o uspješno dovršenom procesu, zadovoljstva, osjećaja olakšanja i sreće zbog riješenog problema i načina na koji je problem riješen.

Naravno, postoje i slučajevi koji ne doživljavaju značajniju transformaciju emocija, i to u dva smjera. Jedni koji niti ne ulaze u proces s nelagodom i teškim emocijama jer su već ranije dobili ispriku, pa je nagodba doživljena kao proces koji formalizira dogovor i time, iako donosi olakšanje i završetak konflikta, no ne donosi posebno emocionalno rasterećenje. I drugi, puno ozbiljniji za sam proces, oštećenici (odstupajući slučajevi) koji imaju doživljaj da su na neki način bili prisiljeni na sudjelovanje ili oni koji u zajedničkom razgovoru nisu osjetili iskrenu ispriku i kajanje osumnjičenika. Ti oštećenici, zasigurno, i dalje ostaju „žrtve“ i može se sa sigurnošću reći da sam proces u njihovom slučaju doprinosi tome, odnosno, da u slučaju ako proces nagodbe ne slijedi strukturu i profesionalna načela, tada može dovesti do dodatne ili produžene viktimizacije žrtve, odnosno, u svakom slučaju ne doprinosi njenoj „restoraciji - obnavljanju“.

*Postupak baš i nije ugordan. Po meni. Jer ono najteže je pogledat u oči nekog tak, ne znam kak da vam kažem. To razočaranje... Ispočetka je teško, ali kasnije ono... A ne znam kak bi vam to objasnio. Ono, jednostavno osjećate, ono imate osjećaj neke nelagode... [Sad se ne osjećam] Pa ništa bolje... (Ž9)*

Na kraju ove teme moguće je zaključiti da se kod određenog broja sudionika, oštećenika događa određena emocionalna „preobrazba“ tijekom procesa, dok kod nekih ne (najčešće onih koji su se ranije izmirili s počiniteljem). Međutim, gotovo sve žrtve izvještavaju o osjećaju olakšanja na kraju procesa što se također može promatrati kao dobitak za njih.

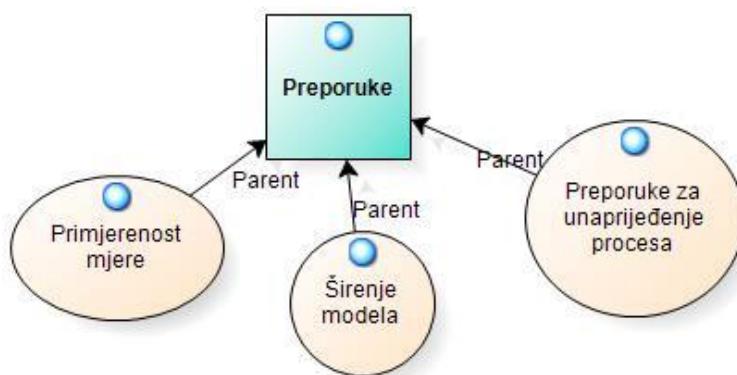
Posebno su značajni odstupajući slučajevi koji svjedoče o reviktimizaciji oštećenika samim procesom nagodbe i ukazuju na štetu koja se čini žrtavama kada se ne poštuju protokoli i standardi provedbe onako kako je teorijski definirano.

## Preporuke oštećenika

Sudionici su iznosili preporuke jer su smatrali da je potrebno nešto u procesu mijenjati ili su naglasili ono čime su sada zadovoljni i žele da takvim ostane ili se širi i na druga područja. Slijedi tablični i slikovni pregled ove teme.

Tablica 31. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Preporuke oštećenika

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Sudac kao kontrola pravednosti ISN Uvođenje razgovora na samo s počiniteljem Potpisati sporazum u prisustvu svih počinitelja Osigurati da maloljetnik sam nadoknadi štetu Zaštita prava žrtava (Zaštita osobnih podataka žrtve pred počiniteljem, Omogućavanje žrtvi da se ne susretne s počiniteljem)</i>	<i>Preporuke za unaprijeđenje procesa</i>
<i>Širenje modela u druga područja</i>	<i>Širenje modela</i>
<i>Za mlade počinitelje Za prvi delikt Za lakša djela Ako poznaješ počinitelja</i>	<i>Primjerenošć mjere</i>



Slika 14. Prikaz kodova unutar teme Preporuke

Ova tema odnosi se na *preporuke za unaprijeđenje procesa širenje modela u druga područja, zaštitu prava žrtava i primjerenošć mjere*.

Na razini *preporuka za unaprijedenje procesa*, govore o „uvodenju“ suca kao „kontrolora“ pravednosti sporazuma. Naime, radi se o sugovorniku koji je i inače bio ambivalentan u odnosu na pravednost postignutog sporazuma (u smislu da je možda tražio previše od počinitelja). Slijedi primjer preporuke:

*Ovo bi bolje možda bilo jedino kada bi neki recimo sad, taj sudac koji to šalje il neki kad bi imao još neko svoje iza sebe, kao izaslanstvo da oni pišu zapisnik i onda tek na kraju tog, kad je sve doneseno da još sudac razmotri... (Ž9)*

Uz upravo navedeno, jedna oštećenica preporučuje i razgovor na samo s počiniteljem:

*Da pričaju na samo. Možda će se tako bolje skužit, možda će jedan drugom bolje izaći u susret ipak. Bez posrednika da se priča, bar na kratko, bar nekih 10-15 minuta, mislim da će bit puno lakše. I jednoj i drugoj strani. Pa vjerovatno sam taj proces oprštanja kako bi se reklo ili isprike treba bit u dvoje, osobno, privatno porazgovarat s tom osobom. Uz posrednika mislim da je to optuženom vrlo neugodno to. Općenito, uz to što još ovdje moram eventualno ja sjedit il netko drugi, mislim da nije u poziciji da kaže možda nešto što bi htio reć na samo toj osobi, tako da vjerujem da je bolje da oni razgovaraju na samo. (Ž10)*

Nadalje, poučena svojim lošim iskustvom o potpisivanju sporazuma bez nazočnosti svih počinitelja koji su sudjelovali u djelu, a tijekom kojeg je jedan i dalje negirao odgovornost, jedna sudionica preporučuje nužnost zajedničkog razgovora i sklapanja sporazuma u prisustvu svih počinitelja.

*Voljela bih, voljela bih da se dogodilo ono što se trebalo dogoditi da su bila obojica ovdje. I žao mi je što sam potpisala nagodbu...dok nisu bili skupa jer na to drugo moje pitanje je ovaj rekao ne, ne, nisam to bio ja, to je bio ovaj koji je danas trebao doći što nije istina. On je bio. I on je s njim bio u stanu dok je moja kćer bila u stanu što je porekao. Dakle, razumijete? To možda bi se trebalo, evo ga, to je možda jedan prijedlog da se nikako ako su dva počinitelja... (Ž14)*

Uz to, nekoliko oštećenika govori o preporuci u kontekstu važnosti samostalnog nadoknađivanja štete od strane maloljetnika (a ne roditelja koji plaćaju dogovorene materijalne naknade).

*Meni je bilo jako teško svaki puta kad je meni gospođa mama, od tog dečka dala taj dio novca. Razumijete? Meni je to bilo strašno teško. Dakle, što je on učinio da taj novac vrati? Da postoji mogućnost da ja njega dam neka ide raditi u Caritas, neka ide raditi negdje i da meni onda taj netko kaže da, radio je ne znam, mjesec dana ja bi taj novac njemu oprostila! (Ž14)*

Neki predlažu *i širenje ovakvih modela u druga područja*, poput civilne medijacije, vršnjačke i slično, a rijetki (negativni slučajevi) govore i o potrebi *veće zaštite žrtava* u vidu čuvanja tajnosti njenih osobnih podataka poput davanja bankovnog računa i s tim u vezi osobnih podataka:

*Kao prvo, mislim da nisu trebali moje ime i prezime davat... Dali su i broj tekućeg, pa valjda moraju pitati... Kak sam se osjećala? Pa isto kažem, vrlo jedna neugodna situacija. (Ž4)*

Jedna predlaže omogućavanje žrtvi da se ne susretne s počiniteljem (iako je to moguće metodom poštara):

*...ak se može dati, na primjer, okriviljenima da se sa njima ne, ne nalazi ako ne žele; možda se moglo i bez toga da se sa mnom sučeljavaju, evo. Kad bi bilo izbora, možda da ljudi imaju izbora da li hoće se s njima pa da im ispiru mozak... (Ž4)*

Oštećenici daju svoje preporuke i u pogledu *primjerenoosti mjere* pa tako navode da je primjerena samo onda ako se počinitelj i žrtva poznaju od ranije i ako će im se „životni putevi kasnije ispreplitati“. To obrazlažu, s jedne strane, time što žrtva ne može znati je li počinitelj iskren ako ga ne poznaje od prije ili pak time što radi poznanstva osobe žrtva ne može biti bezosjećajna i okrutna te mu željeti zlo u smislu upućivanja primjerice na sud.

Nadalje, većina žrtava navela je da je izvansudska nagodba dobra ovakva kakva je, odnosno primjerena je u odnosu na ciljanu skupinu (mlade) i prvi i/ili lakši delikt. Tako ju procjenjuju prigdomom samo za mlade radi njihove nezrelosti koja dozvoljava pravo na pogrešku. Ovakav stav većine sugovornika lijepo je sažela jedna sudionica:

*Ako je neki maloljetnik uglavnom, ako nije prije radio, ako nije počinio kazneno djelo, onda bi to dopustila... Ako je neko već stalno kroa i ne znam... onda nema smisla tu ništa više radit. A ovak kad se jednom dogodi ili tak nešto blaže i ako opet, krađa, mislim da onda da. Odrasli ne baš zato što mislim da su oni već zreli i sve... da više razmišljaju i da nešto ovako naprave i sve i mislim da to ne bi bilo... mislim da ne zaslužuju, imali su cijeli život za proć sve tak da... (Ž2)*

Tema preporuka iako skromna, značajna je, posebice iz perspektive oštećenika jer ukazuje na eventualne propuste u procesu kao i na dileme s kojima su možda žrtve „izašle“ iz

izvansudske nagodbe, a koje svakako treba uzeti u obzir u budućem praktičnom radu. No, preporuke također upućuju i na potvrde postojećeg procesa i onog što je dobro.

### **8.1.3. Sažeti prikaz rezultata**

U istraživanje se krenulo s definiranim općim ciljem koji glasi istražiti i opisati doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu korisnika (oštećenika i osumnjičenika) te ispitati i opisati značenje koje korisnici pripisuju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi.

Budući da detaljna interpretacija, rasprava i zaključci istraživanja slijede u narednim poglavljima, ovdje će samo sumirati ključne spoznaje ili generalne poruke u odnosu na perspektivu žrtava. Sažeto gledajući, doživljaj i iskustvo žrtava s izvansudskom nagodbom može se promatrati u dva smjera, pozitivnom i negativnom.

Kada je riječ o pozitivnom smjeru, tada se radi o pozitivnom iskustvu oštećenika s izvansudskom nagodbom na što utječe doživljaj izvansudske nagodbe kroz brojne dobitke za žrtvu, doživljaj pozitivne atmosfere i posrednika kao „čuvara“ procesa, pozitivan doživljaj počinitelja i proces koji dovodi do olakšanja. Pri tome je evidentno da je proces doživljen kao dovoljan za žrtve, ali ne i za počinitelje, posebno u kontekstu promjene njihovog kriminalnog ponašanja.

Paralelno s ovim pozitivnim, kod dijela sudionika bilo je moguće uočiti suprotne učinke izvansudske nagodbe koji su predstavljeni kroz tzv. odstupajuće slučajeve. Pokazalo se da se negativna perspektiva sudionika u odnosu na nagodbu javlja u situacijama i slučajevima kada se ne poštuju standardi, načela i kriteriji tog pristupa što dovodi do dodatne viktimizacije žrtve. Riječ je primjerice o sljedećim situacijama: doživljaj prisile na sudjelovanje u procesu, nepreuzimanje ili umanjivanje odgovornosti počinitelja u zajedničkom razgovoru, narušena neutralnost posrednika, pritisak na žrtvu da se susretne s osumnjičenikom...

Značenje koje žrtve pridaju procesu može se opisati kroz dvije nadteme pojašnjene u okviru idućeg (devetog) poglavљa.

## 8.2. PERSPEKTIVA POČINITELJA

### 8.2.1. Opis sudionika

Kao što je i naprijed rečeno, iako se opis uzorka (a posebno u odnosu na cijelu populaciju) nalazi u ranijim poglavlјima, ipak je i prije prikaza rezultata prikazan i naveden precizan pregled svakog sudionika u odnosu na grad u kojem je provedena nagodba, osnovna obilježja počinitelja, vrstu kaznenog djela, status oštećenika i vrstu nadoknade budući da je to važno za razumijevanje rezultata. Posebno je to važno iz razloga što nisu svi počinitelji i žrtve bili „upareni“ pa se svaki uzorak sudionika treba zasebno promatrati. Navedeno je moguće pratiti u tablici 32. koja slijedi.

Tablica 32. Pregled obilježja počinitelja, kaznenog djela, statusa žrtve i vrste nadoknade

Kodni broj	Grad	Dob	Spol	Kazneno djelo	Status žrtve	Ranije poznanstvo sa žrtvom	Vrsta nadoknade
P1	ZG	17,5	M	Tjelesna ozljeda	F	Ne	Isprika
P2	ZG	20,0	Ž	Krada	F	Ne	Isprika i materijalna nadoknada
P3	ZG	17,5	M	Tjelesna ozljeda	F	Da	Isprika
P4	ZG	18,5	M	Teška krada	F	Ne	Isprika i materijalna nadoknada
P5	ZG	17,5	M	Teška krada	F	Ne	Isprika i materijalna nadoknada
P6	ZG	18,5	Ž	Krada	F	Ne	Isprika
P7	ZG	17,0	M	Teška krada	F	Da	Isprika i materijalna nadoknada
P8	ZG	20,0	M	Nametljivo ponašanje	F	Da	Isprika
P9	ZG	17,5	M	Teška krada	F	Da	Isprika i materijalna nadoknada
P10	ZG	17,5	M	Prijetnja	F	Da	Isprika
P11	ZG	19,0	M	Teška krada	P	Da	Isprika i materijalna nadoknada
P12	ZG	20,0	M	Teška tjelesna ozljeda	F	Ne	Isprika i aktivnost
P13	ZG	20,5	M	Uništenje ili oštećenje javnih naprava	P	Da	Isprika i materijalna nadoknada
P14	ZG	21,0	M	Teška tjelesna ozljeda	F	Ne	Isprika i materijalna nadoknada
P15	OS	17,0	M	Tjelesna ozljeda	F	Da	Isprika i materijalna nadoknada
P16	OS	16,0	M	Zadovoljavljivanje pohote pred djetetom	F	Da	Isprika
P17	OS	18,0	M	Tjelesna ozljeda	F	Da	Isprika i materijalna nadoknada

Legenda: \*ZG- Zagreb; OS- Osijek; M- muški spol; Ž- ženski spol; F- fizička osoba; P- pravna osoba

Iz tablice 32. je vidljivo da je uzorak počinitelja činilo 17 sudionika od čega dvije djevojke. Raspon dobi se kreće od 16 do 21 godine s tim da je prosječna dob sudionika 18,41 godina. Devet je mlađih punoljetnika, ostalo su maloljetnici. Tri sudionika su izvansudsku nagodbu proveli u Stručnoj službi u Osijeku, a ostali u Zagrebu.

Kada je riječ o kaznenim djelima koja su počinili, njih sedmero počinilo je kazneno djelo protiv imovine (krađa i teška krađa), šestero protiv slobode života i tijela (tjelesne i teške tjelesne ozljede), jedno protiv opće sigurnosti (uništenje ili oštećenje javnih naprava), dvoje protiv osobne slobode (nametljivo ponašanje i prijetnja) i jedan protiv spolne slobode (zadovoljavanje pohote pred djetetom). U jednom slučaju pitanje odgovornosti osumnjičenika bilo je upitno, ali se tijekom nagodbe razriješilo.

Većina žrtava na čiju su štetu počinili djelo, fizičke su osobe, dok su dvije pravne (trgovina i kafić). Većina počinitelja od ranije poznaje žrtvu barem iz viđenja (njih 10).

Pod vidom sklopljenih sporazuma, šest procesa završilo je isprikom oštećeniku, jedan isprikom i upisivanjem osumnjičenika na sportsku aktivnost, a preostale isprikom i materijalnom nadoknadom.

### **8.2.2. Prikaz rezultata**

U okviru perspektive osumnjičenika analizom intervjeta, odnosno induktivnom tematskom analizom identificirano je dvanaest tema i to: **preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo, izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje, žrtva nemotivirana za sudski proces, izvansudska nagodbe je povoljnija za počinitelja nego žrtvu, žrtva usmjerena na pomoć počinitelju, doživljaj dobitaka za žrtvu, pozitivni doživljaj posrednika koji olakšava proces, ugodna i prijateljska atmosfera, proces dovodi do promjene emocija počinitelja, doživljaj interpersonalne restoracije, doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje i tema preporuka.**

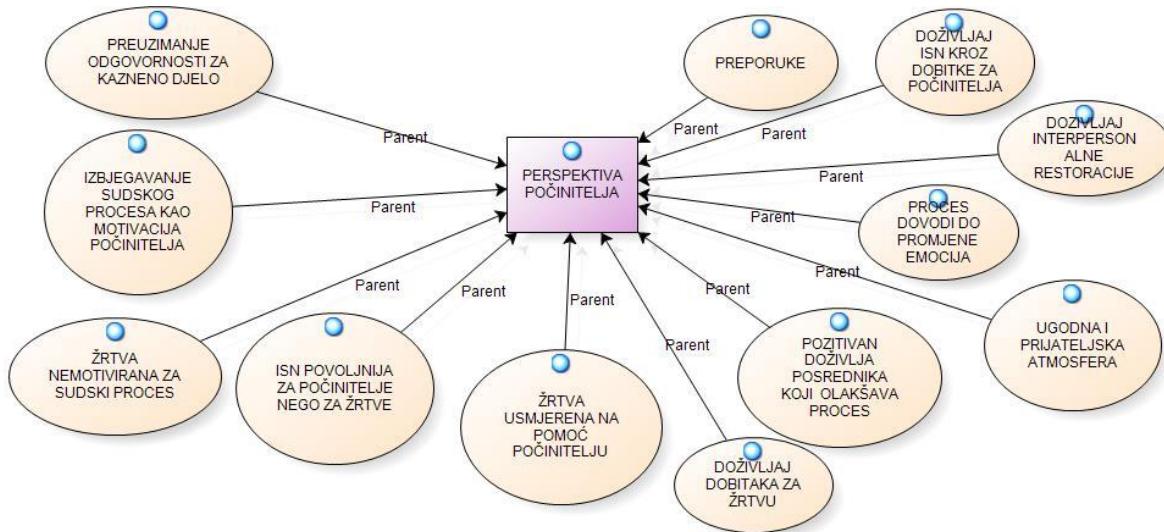
Logika prikaza rezultata ista je kao i kod perspektive oštećenika. Dakle, rezultati su prvo prikazani tablično i slikovno, nakon čega slijedi detaljan opis teme unutar koje su, ako su identificirani, diskutirani i negativni slučajevi. Kod tabličnog prikaza teme i njenih kodova, prikazane su i parafrazirane jedinice kodiranja, a ne samo jedinice kodiranja radi opsežnosti materijala. Prikaz takvih jedinica kodiranja ostavljen je radi lakšeg razumijevanja i praćenja teksta.

Prije prelaska na pojedinačne teme slijedi tablični i slikovni prikaz svih tema i kodova identificiranih unutar perspektive počinitelja.

Tablica 33. Prikaz svih tema i kodova unutar perspektive počinitelja

Teme	Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo	Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje	Žrtva nemotivirana za sudski proces	Izvansudska nagodba povoljnija za počinitelja nego žrtvu	Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju	Doživljaj dobitaka za žrtvu
<b>Kodovi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Kajanje ili žaljenje radi kaznenog djela</i></li> <li><i>Razumijevanje i empatija za žrtvu</i></li> <li><i>Neodobravanje ponašanja od strane obitelji</i></li> <li><i><u>Umanjuje vlastitu odgovornost ili djelo</u></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Pragmatični razlozi sudjelovanja</i></li> <li><i>Rješenje problema bez suda</i></li> <li><i>Prihvatanje pritiska roditelj</i></li> <li><i>Ranija isprika</i></li> <li><i>Važnost podrške roditelja za uključivanje u proces</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Izbjegavanje sudskog procesa</i></li> <li><i>Normalizacija emocionalnog stanja</i></li> <li><i>Pomoći počinitelju</i></li> <li><i>Očuvanje odnosa s počiniteljem</i></li> <li><i>Nadoknada štete</i></li> <li><i>Sudjelovanje pod pritiskom</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>ISN je usmjerena na počinitelje</i></li> <li><i>„ISN i nije neka kazna“</i></li> <li><i>Najbolja mјera</i></li> <li><i><u>Negativan doživljaj mјere</u></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Pozitivnija slika i doživljaj žrtve od očekivanog</i></li> <li><i>Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju</i></li> <li><i>Prijatelj u ulozi žrtve</i></li> <li><i><u>Negativan doživljaj žrtve</u></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Formalno-pravni dobitci</i></li> <li><i>Normalizacija emocija</i></li> <li><i>Postignut sporazum</i></li> <li><i>Razgovor s počiniteljem</i></li> </ul>

Teme	Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces	Ugodna i prijateljska atmosfera	Proces dovodi do promjene emocija počinitelja	Doživljaj interpersonalne restoracije	Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje	Preporuke
<b>Kodovi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pozitivne profesionalne karakteristike posrednika</i></li> <li>• <i>Osnaziće participaciju sudionika</i></li> <li>• <i>Neutralan</i></li> <li>• <i>Pozitivan prema počinitelju</i></li> <li>• <i>Osigurava ravnotežu među stranama</i></li> <li>• <u><i>Ne poštuje načela izvansudske nagodbe</i></u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u><i>Ugodnija od očekivane</i></u></li> <li>• <u><i>Dobra atmosfera</i></u></li> <li>• <u><i>Neugodna atmosfera</i></u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Strah i neugoda od zajedničkog susreta</i></li> <li>• <i>Zajednički susret težak</i></li> <li>• <i>Osjećaj olakšanja i sreće po završetku i postizanju sporazuma</i></li> <li>• <i>Roditelji kao podrška u procesu</i></li> <li>• <i>Roditelji kao izvor nelagode u procesu</i></li> <li>• <u><i>Osjećaj nelagode po okončanju</i></u></li> <li>• <u><i>Siguran i samopuzdan u zajedničkom razgovoru</i></u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Iskrena isprika</i></li> <li>• <i>Ranija isprika</i></li> <li>• <i>Uzajamna isprika</i></li> <li>• <i>počinitelja i žrtve</i></li> <li>• <i>Socijalni mir u budućnosti</i></li> <li>• <i>Isprika kao posljednji kontakt sa žrtvom</i></li> <li>• <u><i>Neiskrena isprika</i></u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formalno-pravni dobitci</i></li> <li>• <i>Osobna promjena</i></li> <li>• <i>Rješenje posljedica kaznenog djela</i></li> <li>• <i>Zadovoljstvo sudjelovanjem</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Metodičke preporuke</i></li> <li>• <i>Primjerenošć mјere</i></li> </ul>



Slika 15. Prikaz svih tema unutar perspektive počinitelja

Iz tabličnog prikaza i slike vidljivo je da 12 identificiranih tema čini ukupno 55 kodova koji su brojčano različito zastupljeni po temama. Tako su neke teme snažnije i zastupljenje s više kodova, a neke manje. Nadalje, u nekim temama prisutni su negativni slučajevi (u tablici podvučeni, na slici obojani crvenom bojom).

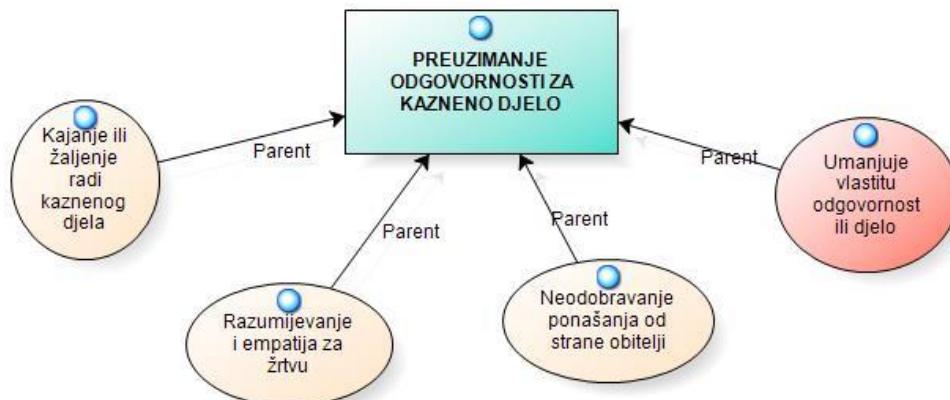
Slijedi prikaz pojedinačnih tema s tim da je prva predstavljena tema pod nazivom Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo budući da na njoj počiva i cijeli proces izvansudske nagodbe pa i, često, doživljaj svih drugih tema od strane osumnjičenika.

## Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo

Prije tumačenja prve teme nazvane **Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo**, slijedi njen tablični i slikovni prikaz.

Tablica 34. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Preuzimanja odgovornosti za kazneno djelo

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
Razočaranje u sebe radi djela Šok i nevjericu radi počinjenja Žaljenje radi učinjenog Sram Teško pogledati žrtvu u oči Neugoda od žrtve <u>Spremnost na suočavanje s posljedicama jer je kriv</u>	<b>Kajanje ili žaljenje radi kaznenog djela</b>
Teško slušati o posljedicama svojih djela Razumijevanje položaja žrtve Spremnost/Pristanak na bilo koji oblik ili visinu nadoknade štete žrtvi	<b>Razumijevanje i empatija za žrtvu</b>
Sankcije roditelja nakon otkrivanja kaznenog djela Prvotno skrivanje djela od roditelja radi straha od reakcije Šok roditelja radi djela Prodike roditelja Iznenadenost brata počinjenjem	<b>Neodobravanje ponašanja od strane obitelji</b>
Formalno izražavanje žaljenja Umanjivanje ozibljnosti djela ili posljedica za žrtvu Racionalizacija djela Umanjivanje stvarne štete Okriviljavanje žrtve za djelo	<b>Umanjuje vlastitu odgovornost ili djelo</b>



Slika 16. Prikaz kodova unutar teme Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo

Tema **Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo** koje je osumnjičenik počinio i zbog kojeg je upućen u izvansudsku nagodbu nastala je objedinjavanjem kodova iz kojih je bilo moguće prepoznati odnos osumnjičenika prema djelu u trenutku otkrivanja kaznenog djela, upućivanja u nagodbu, ali i tijekom njenog procesa. Iz iskaza sudionika prepoznaje se svijest o neprimjerenosti njihovog ponašanja, žaljenje zbog učinjenog, razumijevanje položaja

i posljedica za žrtvu, ali i jasne poruke, prije svega roditelja, o netoleriranju takvog ponašanja. Sve to ukazuje na činjenicu da su sugovornici preuzeli odgovornost za djelo koje su počinili te je stoga tema tako i nazvana. Kodovi koji o tome svjedoče su: *kajanje ili žaljenje radi kaznenog djela, razumijevanje i empatija za žrtve i neodobravanje ponašanja od strane obitelji*. Međutim, postoje i negativni slučajevi, koji nastoje *umanjiti vlastitu odgovornost ili djelo*. Kada je riječ o takvim osumnjičenicima, tada oni niti ne bi trebali ući u proces nagodbe već temeljem prvog individualnog razgovora posrednika s oštećenikom, a ako to nije bio slučaj, tada prekidom procesa na zajedničkom razgovoru s oštećenikom.

Dakle, kada je riječ o ovoj temi, analizom je utvrđeno da je dio sudionika tijekom intervjua izražavalo svoje jasno *kajanje ili žaljenje radi počinjenog kaznenog djela*. Tako su neki verbalizirali razočaranje u sebe radi djela

*Ne osjećam se loše nego onak razočarano više. I: U koga? P: Pa u sebe. (P7)*

pa čak i određeni šok, nevjeru i neugodu jer su to učinili.

*Otkad se zapravo to i desilo sam vrtila film u glavi da ne mogu vjerovat da sam to tako napravila i da ono, da je uopće došlo do toga da ja moram ovakve stvari sad tu! (P2)*

Zbog toga govore o neugodi od susreta sa žrtvom, a katkad i o „težini“ koju takav susret „nosi“. Naime, zbog učinjenog kaznenog djela dijelu počinitelja bilo je „žrtvu teško pogledati u oči“.

*Baš mi je bilo neugodno, ono. Susrest se s nekim u oči nakon tog svega. (P6)*

Upravo zbog osjećaja srama, neki su djelo skrivali pred prijateljima.

*Ali uglavnom, ostali prijatelji to ni ne znaju, to mi je uopće sramota, znači, govorit takve stvari... al ne želim uopće da netko stekne neki takav dojam o meni, da to, da sam to napravila zato što... ali ne želim uopće da ono, misle da mogu tako nešto napraviti, ono. Tako da oni ne znaju... (P2)*

Iako je za dio sudionika, kao što je rečeno, susret sa žrtvom doživljen kao težak, unatoč tome, pojedini izražavaju vlastitu spremnost za suočavanje s posljedicama kaznenog djela jer je to, kako i sami kažu, njihova odgovornost.

*Pa napravio sam to što sam napravio i... Ak sam mogo to napraviti, mogo sam se onda i suočit sa posljedicama. (P7)*

*Razumijevanje i empatija za žrtvu* također je pokazatelj njihovog preuzimanja odgovornosti za kazneno djelo, a iz intervjuja je bilo moguće prepoznati da to neki i pokazuju.

U tom smislu govore kako je teško slušati o posljedicama svojih djela i shvaćaju da položaj žrtve nije lak

*Meni je žao što sam ju uopće, što je došlo do toga da [žrtva] mora razmišljati o takvim stvarima. Eto. (P5);*

*I: Kad bi se opet susreo s njom, negdje vani recimo za mjesec dana, kak bi se osjećao?*

*P: Pa gledajte, pružio bi joj ruku, ali bi shvatio... i pozdravio bi ju, ali bi shvatio da me ne želi pozdraviti ili da me ne želi vidjeti, ipak je to, nije baš ono... (P4)*

pa u skladu s tim neki navode i da bi pristali na bilo koji oblik ili visinu nadoknade štete žrtvi.

*Ja sam reko, bilo šta što mogu, što je u mojoj moći nekako. Da li novčano nešto što, koliko ja mogu priuštiti, to jest, koliko imam novaca ili da fizički - ja mogu fizički njoj pomoći, toj gospođi, bilo šta, ja sam reko, nosit ormare, bilo što, nešto, nešto što, ako se selite, bilo šta, bilo kaj, samo me pozovite i ja ću doći! (P5)*

Osim toga, iz perspektive dijela sudionika unutar ove teme uočen je kod **neodobravanje ponašanja od strane obitelji** što često opisuju i kroz razočaranje i šok roditelja radi njihovog neprihvatljivog ponašanja i prigovore, odnosno prodike i/ili sankcije roditelja koje su uslijedile nakon otkrivanja kaznenog djela.

*Ne znam ono, mama me onak čudno gledala zašto sam to napravila, tata ono, onda brat, kao: „Lijepo sam ti reko da nikad gluposti ne radiš!“ (P6);*

*Doma nisam mogo ni na kompjuter i za kaznu nisam smio ići van isto. I tak. Onda roditelji su me, stalno ono to... prigovarali su mi zbog toga, ono kak sam to mogo napraviti. To i dan danas, eto... Valjda neće više... (P4)*

Osim toga, pokazatelj srama i neugode koju osjećaju radi kaznenog djela, zasigurno je i to da su pojedini sugovornici govorili i o početnom skrivanju kaznenog djela od roditelja radi straha od njihove reakcije.

Međutim, unatoč tome da je većina sudionika preuzela odgovornost za djelo, ipak je iz razgovora sa sugovornicima evidentno da dio njih **umanjuje vlastitu odgovornost ili djelo** (oni su označeni kao odstupajući slučajevi) tako što formalno izražavaju žaljenje (pa kasnije i ispriku žrtvi). U skladu s navedenim, radi se o različitim tehnikama neutralizacije i to: umanjivanju ozbiljnosti djela ili posljedica za žrtvu, racionalizaciji djela, umanjivanju stvarne štete i okrivljavanju žrtve za djelo. Pri tom pojedini sugovornici opravdavajući se „koriste“

više različitih tehnika odjednom. Ilustrativni primjer umanjivanja ozbiljnosti djela i posljedica za žrtvu je:

*Nije to bila neka tuča, da je to bilo fakat nešto opasno, nego je to bilo dovoljno da se riješi između nas dvoje, nit su pitanje roditelja niti bilo kakve službe druge (P1).<sup>6</sup>*

, Jedan sudionik racionalizira djelo opravdanjem da je „samo“ štitio brata.

*Mislim samo me sram što sam to napravio, moro [napraviti], svako bi to išo napravit da je išo brata branit, znači, brat mlađi, kad brata diraš ko da diraš, mamu psuješ, ko da vrijeđaš moju mamu! To je tako bilo, kod mene i kod sviju! (P10)*

Nadalje, kod dvoje je iz razgovora vidljivo da ne doživljavaju problemom počinjeno kazneno djelo, već činjenicu da su „uhvaćeni“ (tako jedan navodi da se nije ozlijedio tijekom počinjenja djela, ne bi nikada niti bio uhvaćen, a drugi je uhvaćen zbog snimanja kamere).

*Da se nisam razrezo ne bi mi ni završili u bolnici ni na policiji, završio sam u bolnici i onda su me tam pokupili, policija. I zato se to sve dogodilo. Da se nisam razrezo, ne bi ni bio na policiji, pobjego bi doma i to je to! Kraj priče! (P11);*

*I onda sam mu ja iščupo kameru, al me kamera snimila. Da me nije snimila, ko ga j... (P13)*

Uz upravo navedeno, evidentno je i umanjivanje vlastite odgovornosti na način da počinitelji okrivljavaju žrtvu, odnosno smatraju je suodgovornom za počinjenje djela. Takvima je također najčešće i žao radi vlastitog uhićenja, a ne radi samog djela i učinjene štete. U tim je slučajevima, prema njihovom iskazu, kazneno djelo bila osveta ili reakcija na prethodno ranije (po njima - provokativno) ponašanje žrtve što, vidjeli smo i iz perspektive žrtve, u nekim slučajevima ima i uporište.

*On je mene šupil, ja sam njemu napravil štetu i opet sam ja štetu moro platit!*  
*(P13)*

Vezano uz to, pojedini počinitelji djelo koje su počinili po nekim karakteristikama nisu doživjeli kaznenim poput primjera koji slijedi:

*Ona je meni sve i svašta govorila i onda sam ja nastavio. Znači onda sam ja njoj vratio, ali ja sam nastavio, nastavio, nastavio i onda je ona meni prijetila*

---

<sup>6</sup> Žrtva je imala ozbiljne fizičke ozljede i teškoće kao posljedicu ovog kaznenog djela poput potresa mozga.

*policijom, ja sam to shvatio olako, meni je to bilo smiješno i evo, sad sam tu di jesam! ...meni je to bilo smiješno jer kaj će policija za to, to je meni glupo da policija opće se upetjava u to. I kad sam dobio poziv, video sam da je vrag odnio šalu... Žao mi je zato što sam završio, što sam završio tu, što sam završio na policiji i i kod državnog odvjetnika, ono! (P8)*

Neki sudionici sebi olakšavaju učinjeno opravdanjem da je žrtva (njegovog kaznenog djela) i inače problematična.

*Pa dobro, on je takav dečko da nije mu to prvi put. On je ovde [u centru za socijalnu skrb] svaki vikend! (P17);*

*Pa on je tak u nižem rangu tam [u mjestu u kojem žive]. Po zatvoru je bil i svakaj. Taj nit nije neki čovjek! (P13)*

U odnosu na navedeno, važno je napomenuti da jedan od sudionika koji okrivljava žrtvu, na nekoj razini ipak shvaća da je to što je učinio krivo, međutim zbog ranije vlastite viktimizacije i/ili osjećaja manje vrijednosti, čin žrtve (provokacije na temu izgleda) doživio je kao okidač za djelo i iako ga na neki način opravdava, shvaća da se ne može tako u budućnosti ponašati. Čak se i ispričao žrtvi prije dolaska u službu za izvansudsku nagodbu.

*Meni nije bila namjera da ja njega ozlijedim već je to trebalo da bude na neki način upozorenje. Ali ja sam... on je meni stalno govorio da sam, da trebam da rešim na drugačiji način, al šta vredi kad sam ja njima rečima, znači 100 puta dok igramo fudbalije i unazad par godina, ne vredi jednostavno. Mislim, ispalо je da je ovo pravi način jer me više ne zezaju. Samopoštovanje neko sam stekao s tim. Mislim bar meni je pomoglo, al znam da je... Da sam krivo postupio. Kak sam završio, kak sam krenio u srednju školu, slabo smo se viđali. Puno manje. I to je prestalo, to zezanje i onda je ljetos ono kad sam ja to čuo, ono, izgubim se ono od nagomilanih osećaja, bes... I odma sutradan... sam reagirao. Ispričao se. Nisam spavao čitavu noć! (P17)*

Sumarno je o ovoj temi moguće zaključiti da dio sudionika prihvata i preuzima odgovornost za počinjeno djelo, iako ne svi. Kod negativnih slučajeva zajedničko je samo nepotpuno prihvatanje odgovornosti za počinjeno djelo, dok su razlozi takvog doživljaja različiti, bilo da su posljedica provokacije od strane oštećenika, bilo da u doživljaju osumnjičenika takva ponašanja ne predstavljaju značajnije odstupanje. O tome neki i govore,

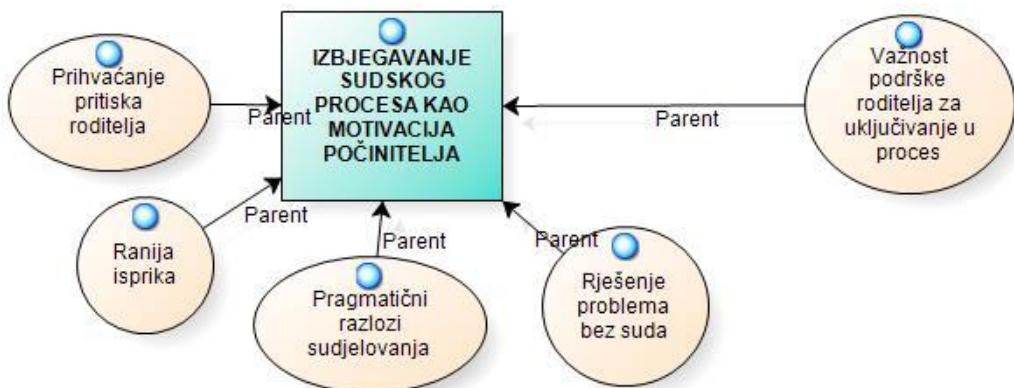
kao i o činjenici da unatoč takvom doživljaju počinju vlastito ponašanje sagledavati iz drugačije pozicije i razvijati uvid. Činjenica da su završili nagodbu (i to sklopljenim) sporazumom, pretpostavlja da su u razgovoru s oštećenikom barem formalno prihvatili odgovornost i pokazali interes da se posljedice kaznenog djela na taj način riješe. No, s druge strane, činjenica da i nakon uspješno završenog procesa nagodbe i dalje iskazuju određenu sumnju u vlastitu odgovornost, ipak pokazuje da kod tih sudionika isprika možda nije bila iskrena, a i pitanje je prijenosa ovog iskustva na buduće ponašanje.

### **Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje**

Prikazu teme **Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje** prethodi njen tablični i slikovni prikaz.

Tablica 35. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Izbjegavanje sudskog procesa</i> <i>Neupisivanje u kaznenu evidenciju</i> <i>Brzina postupka</i> <i>Manji troškovi nego na sudu</i> <i>Jednostavnije nego sud</i>	<i>Pragmatični razlozi sudjelovanja</i>
<i>Iskoristiti priliku za dogовор, diјalog sa ѕртвом</i> <i>Šто приje решити проблем настao djelom</i> <i>Postići dogovor sa ѕртвом</i> <i>Mirnim putem решити казнено djelo</i> <i>Ispričati se i nadoknaditi štetu</i> <i>Pomirba sa ѕртвом</i> <i>Ispričati se ѕртvi</i> <i>„Kazniti sebe“ s ciljem prevencije recidivizma</i> <i>Staviti se u položaj ѕртve</i>	<i>Rješenje problema bez suda</i>
<i>Odluka roditelja</i>	<i>Prihvaćanje pritiska roditelja</i>
<i>Ranija isprika ѕртvi</i> <i>Pokušaj ranije isprike (ali ѕртva nedostupna)</i>	<i>Ranija isprika</i>
<i>Podrška oca</i> <i>Podrška majke</i>	<i>Važnost podrške roditelja za uključivanje u proces</i>



Slika 17. Prikaz kodova unutar teme Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje

Ova tema sastoji se od kodova koje čine iskazi sudionika u odnosu na vlastitu motivaciju i inicijalna očekivanja od izvansudske nagodbe pri čemu je evidentna njihova egocentrična usmjerenost, ali i orijentacija na rješenje problema mimo suda, mirenje s i prihvaćanjem odluke roditelja o sudjelovanju te važnost podrške roditelja za sudjelovanje o čemu svjedoče i nazivi kodova: *pragmatični razlozi sudjelovanja, rješenje problema bez suda, prihvatanje pritiska roditelja, ranija isprika, važnost podrške roditelja za uljučivanje u proces*.

U kontekstu *pragmatičnih razloga*, usmjerenih na korist za sebe spominju izbjegavanje sudskog procesa i kaznene evidencije, brzinu postupanja, jednostavnost nagodbe u odnosu na sud i manje troškove nego na sudu:

*...da se što prije riješi... da nemam dosje (P7);*

*Zašto sam sudjelovo? Pa zato što ne idem na sud, ne mogu dobit kaznenu prijavu! (P9)*

Uz to spominju i razloge usmjerene na ishode, odnosno *rješenje problema bez suda* poput iskorištavanja mogućnosti za dogovor i/ili dijalog sa žrtvom, mirno rješavanje kaznenog djela, ispriku i nadoknadu štete žrtvi, pomirenje sa žrtvom pa i „kažnjavanje sebe“, odnosno stavljanje sebe u situaciju učenja, pa i ulogu, poziciju žrtve kako ne bi ponovili kazneno djelo. Navedeno dobro ilustriraju citati:

*Htjela sam se ispričat i za svoju, nekak sama sebe malo dovedem u tu situaciju za kaznu, jednostavno da vidim kak je možda tom čovjeku, toj curici kojoj sam uzela mobitel... Jednostavno da shvatim, da ne radim to... jednostavno da znam da sam to riješila i upoznat tog čovjeka i vidjet njegovu situaciju... Ispričat se jednostavno. (P6);*

*Zato što sam se zaista htio ispričati ovoj gospođi na tome i pitat je osobno kako joj mogu ovoga nadoknadit štetu. (P5)*

Uz upravo navedeno, jedan sudionik rekao je da se nije radilo o njegovom izboru nego zapravo o odluci roditelja, dok je njemu bilo svejedno hoće li sudjelovati ili ne (iako mu je takva odluka roditelja u redu i slaže se s njom). Drugim riječima radilo se o **prihvaćanju pritiska roditelja**.

*Ali nisam ja tu imao puno utjecaja nego više stari i stara, a ono rekli su da je to tak bolje da oni to plate. (P11)*

Osim upravo opisane motivacije, uočeno je da se dio počinitelja već ranije ispričao oštećeniku ili su to pokušali. Ta činjenica da su se već **ranije**, prije upućivanja u službu i zajedničkog susreta sa žrtvom, neki počinitelji **ispričali** ili pokušali ispričati, ali nisu mogli doći do žrtve, bila je jedan od motivirajućih faktora za sudjelovanje. Upravo to, u skladu s njihovim izjavama, pokazatelj je njihove, mogli bismo reći, „dobre volje“ i intencije za rješavanjem problema i posljedica kaznog djela, a baš to izvansudska nagodba i omogućuje.

Osim toga, sve sudionike (i maloljetne i mlađe punoljetne) **roditelji su podržali da sudjeluju u procesu**, to jest prilikom donošenja odluke da sudjeluju u izvansudskoj nagodbi. Drugim riječima, to je s jedne strane zasigurno utjecalo na njihovo sudjelovanje u procesu, a s druge, i roditelji, čini se, prepoznaju izvansudsку nagodbu kao dobro rješenje.

*Kad sam pričo s mamom shvatio sam da je tako najbolje. (P15)*

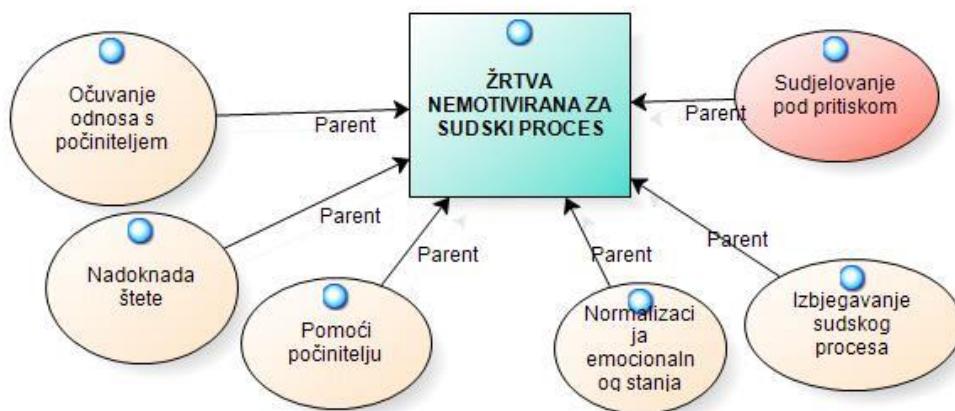
Na kraju se može konstatirati da motivacija počinitelja počiva na izbjegavanju sudskog postupka što znači da je njihova motivacija s jedne strane usmjerena na korist za sebe, odnosno proizlazi iz formalnih prednosti izvansudske nagodbe u odnosu na sud, ali s druge - i na mirno rješavanje problema nastalog kaznenim djelom pri čemu su fokusirani na dogовор, razgovor sa žrtvom, ispriku pa katkada i pomirenje s oštećenikom ili nadoknadu štete pri čemu često brzinu postupka, odnosno brzo rješavanje problema navode kao važan čimbenik. Zajedničko svim tim motivima je očekivanje da je nagodba bolje rješenje nego sudski postupak za počinitelja i za brzo rješavanje sukoba nastalog počinjenjem kaznenog djela. Roditelji su prilikom donošenje odluke o sudjelovanju od pomoći, odnosno i sami izvansudsку nagodbu doživljavaju kao bolje rješenje za svoju djecu i u tom smislu ih podržavaju da sudjeluju.

## Žrtva nemotivirana za sudski proces

Razlozi za prihvaćanje izvansudske nagodbe od strane žrtava iz perspektive počinitelja prikazani su tablično i slikovno nakon čega slijedi pojašnjenje.

Tablica 36. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Žrtva nemotivirana za sudski proces

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<p>Izbjeći sud kao i počinitelj Što brže i bezbolnije rješenje kaznenog djela i njegovih posljedica Jeftinije od suda Lako i normalno riješiti kazneno djelo Na što bolji način riješiti kazneno djelo Sud se žrtvi ne isplati Ne želi praviti probleme ni sebi ni počinitelju Žrtvi u interesu sudjelovati u izvansudskom porcesu radi vlastitih problema sa zakonom Normalan razgovor s počiniteljem čega nema na sudu</p>	<i>Izbjegavanje sudskog procesa</i>
<p>Postići unutarnji mir Isprika počinitelja</p>	<i>Normalizacija emocionalnog stanja</i>
<p>Žrtve iz svoje roditeljske uloge razumiju počiniteljevo ponašanje Pomoći počinitelju Ne obilježiti počinitelja kaznenim djelom Ne želi probleme za počinitelja u budućnosti Dati priliku počinitelju Žrtva empatizira s počiniteljem Izvesti ga na pravi put Zabrinutost za zdravlje počinitelja Žrtva ne želi ocrniti počinitelja (da želi - sud)</p>	<i>Pomoći počinitelju</i>
<p>Očuvanje prijateljstva Obnova prijateljstva</p>	<i>Očuvanje odnosa s počiniteljem</i>
<p>Materijalna nadoknada za štetu Dobiti ukradene novce</p>	<i>Nadoknada štete</i>
<p>Pritisak i utjecaj oca Nagovaranje posrednika</p>	<i>Sudjelovanje pod pritiskom</i>



Slika 18. Prikaz kodova unutar teme Žrtva nemotivirana za sudski proces

Kada se s osumnjičenicima razgovaralo o njihovim pretpostavkama koji su motivi oštećenika za sudjelovanjem u izvansudskoj nagodbi, sudionici često kreću iz vlastite perspektive te navode iste razloge kao i za svoju motivaciju. To se prije svega odnosi na izbjegavanje sudskog procesa, a potom i interes kroz mogućnost popravka ili nadoknade štete, te altruističnih motiva poput pomaganja počinitelju, održavanja prijateljskih odnosa i slično. U skladu s tim, ova je tema sačinjena od kodova: *izbjegavanje sudskog procesa kao motiv oštećenika, normalizacija emocionalnog stanja, želja za pomoći počinitelju, očuvanje odnosa s osumnjičenikom, nadoknada štete i sudjelovanje pod pritiskom*.

Međutim, iako razloge sudjelovanja žrtve počinitelji često temelje na vlastitim promišljanjima, očigledno je da o motivaciji oštećenika govore i temeljem onog što su im i same žrtve rekle tijekom zajedničkog susreta.

Kod *izbjegavanje sudskog procesa kao motiv* žrtve odnosi se na izjave počinitelja o formalnim prednostima izvansudske nagodbe u odnosu na sudski proces (poput: *brže, bezbolnije, lakše, jeftinije*)

*Pa vjerojatno je i ona htjela da se što prije to završi. Da se ne vuče po sudu.*

(P7);

*Mislim da je njoj isto bilo u cilju da ona to lako riješi. (P2)*

pri čemu neki govore da se upravo iz tih razloga žrtvi niti ne isplati ići na sud:

*Ja mislim da je odlučila sudjelovat jer... se opet, njoj se ne isplati isto hodat po sudovima, čekati rješenje, trošit vrijeme, trošit novac... (P8)*

U kontekstu ovog koda govore i o žrtvinoj tendenciji za neprodubljivanjem konflikta, dalnjih problema s počiniteljem što bi se dogodilo da žrtva nije pristala na izvansudski postupak te prilici za normalan razgovor s počiniteljem što sud također ne omogućava.

*Valjda je htjeo to isto čut od mene što sam ja htio, da se ispričam i da normalno porazgovaramo i da riješimo sve to. (P14)*

Neki tome pridodaju i to da je oštećenik zbog vlastitih problema sa zakonom motiviran sudjelovati u postupku van suda kako si ne bi komplikirao situaciju.

*On je takav dečko da nije mu to prvi put. On je ovde svaki vikend. I čak smo se jednom prilikom i sreli i reko mi je da, da mu nije u cilju da meni pravi probleme, a ni sebi zato što ja mislim da on sad ima sud u subotu i oče kao, hoće ovo da reši na što bezbolniji način i za mene i za njega. Pa on ima svojih problema svakavih pa mu je ovo u interesu. (P17)*

Nadalje, kao motiv jedan počinitelj navodi i ***normalizaciju emocija***, odnosno „postizanje“ osjećaja završetka u smislu stavljanja djela iza sebe, unutarnjeg mira, a neki govore i o potrebi žrtve da čuje ispriku počinitelja.

*[Odlučila je sudjelovati] da dobije svoj mir. (P8);*

*[Oštećenik odlučio sudjelovati jer] valjda je htjeo čut od mene da se ispričam i da normalno porazgovaramo i da riješimo sve to... (P14)*

Uz navedeno, unutar ove teme nalazi se i kod ***pomoći počinitelju*** u kojem sudionici govore o tome da žrtve iz svoje roditeljske uloge razumiju počiniteljevo ponašanje (a katkada i empatiziraju s njim) i žele mu pomoći i najčešće, odgojno djelovati na počinitelja, izvesti ga na pravi put, što je posebno evidentno kod počinitelja čiji je oštećenik stariji i sam roditelj. Tako oštećenici iz perspektive počinitelja ne žele obilježiti osumnjičenika kaznenim djelom i tako mu stati na životni put, već mu žele pružiti priliku. Jedan sudionik opsežno govori i o zabrinutosti oštećenika za njegovo zdravlje nakon počinjenja kaznenog djela prilikom kojeg je zadobio po život opasnu ozljeđu razrezivanjem što je, u skladu s njegovim doživljajem, snažno utjecalo na motivaciju žrtve i njenu želju da mu pomogne. Primjer ovog koda slijedi:

*Pa ona je rekla zato što je, ona ima sina isto pa je... njen sin je isto nekad bio onako malo... Zvrkast. Živahan, da. Pa eto, ono, šta i meni da da priliku to da, ne znam, da, da ne budem evidentiran u policiji i to, da zna da sam još mlad. (P4)*

Počinitelji koji poznaju žrtvu od ranije, o njenoj motivaciji govore kroz ***očuvanje odnosa s počiniteljem*** poput ovih sudionika:

*Pa valjda zbog našeg prijateljstva. (P3);*

*Zato što sam ju poznavao od prije, ide sa sestrom u razred i da ajmo reć ostavimo sve po starom, znači da nismo posvađani, da ajmo reć, prijateljstvo da zadržimo. (P16)*

Jedan sugovornik kao motiv navodi i ***nadoknadu štete***, materijalnu nadoknadu, odnosno povrat novca koji je otuđen kaznenim djelom.

*Jer joj treba novac... Pa rekla je, pa rekla je da je ona htjela, tu kad je pričala, da oče samo da joj se vrati bar dio novaca jer zna da ovak ne bi ništa dobila. (P9)*

U kontekstu odstupajućih slučajeva, evidentno je da pojedini počinitelji govore o ***pritisku izvršenom na žrtve***, bilo da se radi o utjecaju i odluci roditelja ili „nagovaranju posrednika“.

*...otac je utjecao na njega. Mislim da on nije htio [sudjelovati]... On nije htio niš... On nije htio, on je reko sam da nije htio ić [u izvansudska nagodbu].*  
 (P15)

Zaključno je moguće primijetiti da osumnjičenici motivaciju žrtava doživljavaju kroz izbjegavanje sudskog procesa (kao što je to slučaj i kod njih) i to zbog niza razloga ili prednosti izvansudske nagodbe u odnosu na sud (brzo i bezbolno rješenje posljedica djela, jeftinije, izbjegavanje problema sebi i počinitelju, mogućnost za normalan razgovor i slično), ali prepoznaju i altruistične motive oštećenika usmjerene na pomoć i davanje prilike počiniteljima ili pak očuvanja odnosa s osumnjičenikom. Rijetki govore i o nadoknadi štete nastale djelom i/ili normalizaciji emocija žrtve dok u negativnim slučajevima mladi govore o izvršenom pritisku na žrtve za sudjelovanje (od strane posrednika ili obitelji). Dakako, radi se o slučajevima koji u skladu s načelima izvansudske nagodbe ne bi smjeli biti uopće provedeni budući da je dobrovoljnost sudjelovanja osnovna premlađujuća premisa ovog postupka. Ovi odstupajući slučajevi otvaraju pitanje poštivanja i zaštite prava, potreba i interesa žrtava kaznenog djela u ovakovom postupku.

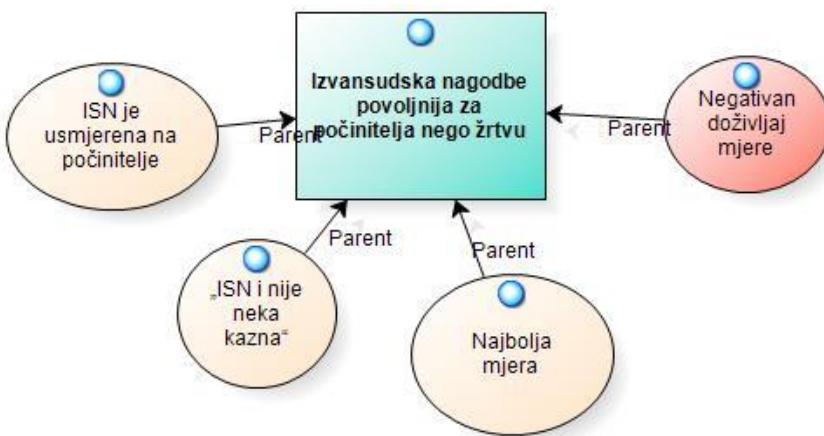
### Izvansudska nagodba povoljnija za počinitelja nego žrtvu

Prije pojašnjenja ove teme, ista je prikazana tablično i slikovno.

Tablica 37. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Izvansudska nagodba povoljnija za počinitelja nego žrtvu

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Visina nadoknade u korist počinitelja (npr. sporazum)      Nema materijalne nadoknade      Počinitelj izbjegne probleme na sudu      Počinitelj više profitira nego žrtva      Žrtva na sudu više profitira      Žrtva u službi počinitelja (pomaže na raznim razinama-npr. sporazum, pomaže im, olakšava sudjelovanje)</i>	<i>ISN je usmjerena na počinitelje</i>
<i>Laka mjera      Plaćanje manjeg iznosa nadoknade nego na sudu      Preporuka počiniteljima jer bolje prođu      Očekivali teže sankcije za djelo      Kratkotrajna      Ne utječe na počinitelja</i>	<i>„ISN i nije neka kazna“</i>
<i>Najbolja moguća mjera koju su mogli dobiti      100 puta bolja od suda      Prilika za razgovor i dogovor sa žrtvom      Direktni razgovor žrtve i počinitelja o djelu i rješenju      Prilika za učenje na greškama      Pravi način za nadoknadu štete žrtvi      Najbolji način rješavanja problema</i>	<i>Najbolja mjera</i>

Dogovor, rješenje djela usmjereni na pozitivan ishod na obostrano zadovoljstvo Pravedna za obje strane	
Loše iskustvo ISN nepotrebna mjera Ne bi preporučili nikome Predugo traje Nepravedna za počinitelja	<b>Negativan doživljaj mjere</b>



Slika 19. Prikaz kodova unutar teme Izvansudska nagodba povoljnija za počinitelja nego žrtvu

Iz razgovora s mladima bilo je moguće upoznati kako doživljavaju izvansudske nagodbe te zaključiti da je taj doživljaj generalno pozitivan. Ono što tome posebno doprinosi jest iskustvo počinitelja u procesu na temelju kojeg zaključuju da je riječ o postupku koji ide na ruku upravo njima, te da je izvansudska nagodba povoljnija za počinitelja nego žrtvu. To se može dobro pratiti kroz sljedeće kodove: *izvansudska nagodba je usmjerena na počinitelje*, „*izvansudska nagodba i nije neka kazna*“ te *najbolja mjera*. Tu je i kod *negativnog doživljaja mjere* prisutan u odstupajućim slučajevima.

U kontekstu detaljnijeg pojašnjenja kodova, prvi kod odnosi se na doživljaj mjere od strane dijela osumnjičenika kao **usmjerene na počinitelje**. Taj se kod određenim dijelom prepoklapa i naslanja na parafrazirane jedinice kodiranja o formalno-pravnim dobitcima za počinitelje. Naime, u doživljaju (trećine) sudionika, izvansudska nagodba bolja je za počinitelje nego za žrtve što pojašnjavaju upravo formalno-pravnim dobitcima (izbjegavanje sudskog procesa i sudske troškove i/ili upisa u kaznenu evidenciju, plaćanje manjeg iznosa nadoknade nego na sudu...). Zbog toga, po iskazu sudionika počinitelji više profitiraju nego žrtve od izvansudske nagodbe, a neki ju ne bi niti preporučili žrtvama (primjerice jer na sudu može bolje zastupati svoje interese, ostvariti veću nadoknadu i slično). Čini se da je oštećenik, u skladu s njihovim doživljajima, katkada „u službi“ počinitelja i pomaže im na raznim

razinama te im na razne načine izlazi u susret (od olakšavanja procesa, pristanka na sporazume koji su u korist počinitelja, odgojno djeluju i žele im pomoći).

*Pa za nas gore... Nakon tri godine dobila bi tu raspravu, a mi bi morali platiti i njenog odvjetnika i sve sudske troškove tak da bi ispalo više, puno više neg kaj smo sad tu dali... Al bi na [žrtva] sudu više izvukli nego na nagodbi. (P11);  
Rađe bi prijateljima koji su počinili kazneno djelo preporučio jer meni se čini da je bolje za njih. Lakše prođeš nego na sudu. (P7)*

U prilog doživljaja izvansudske nagodbe kao mjere povoljnije za počinitelje nego oštećenike ide i kod izvansudska nagodba „*i nije neka kazna*“, odnosno da je laka mjera što najčešće temelje na vlastitim početnim očekivanjima o (prema njima - zasluženim) težim sankcijama za počinjeno djelo (npr. „*uvjetna*“ (P8), „*platit odštetu, dobit dom ili zatvor*“ (P3)) ili na očekivanju da će platiti znatno viši iznos materijalne nadoknade nego što zapravo jesu. Zamjetno je i da bi ju većina sugovornika preporučila upravo osumnjičenicima prije nego oštećenicima jer počinitelji tako „bolje prođu“.

*To je starom 200 eura više u džepu! Dobro smo na kraju prošli. Samo to staklo su tražili. (P11);*

*P: To je laka mjera. I: Zašto? P: (smijeh) Još me pitate zašto?!? Pa neću ništa dobit. Moram samo vratit novce i to je to. (P9)*

Neki u kontekstu „lakoće“ izvansudske nagodbe kao mjere spominju i njenu kratkotrajnost, odnosno da su:

*... samo dva puta morali smo ovdje dolaziti... (P11)*

Osim toga, za dio sugovornika, izvansudska nagodba nije imala nikakvog utjecaja na razini promjene ponašanja i o tome otvoreno govore.

*Nije utjecala. Nije baš imalo utjecaja! (P7);*

*Sve je normalno kao što je i prije bilo. Nema utjecaja. (P10)*

Nadalje, pri analiziranju je evidentno da dio počinitelja nagodbu doživljava „kao 100 puta bolju od suda“, odnosno kao **najbolju** moguću **mjeru** koju su mogli dobiti pa ju upravo takvom i opisuju:

*Zato jer je to najbolje! (P14)*

Opisujući takav svoj doživljaj mjere o izvansudskoj nagodbi govore kao prilici za razgovor i dogovor sa žrtvom, prilici za učenje na greškama, nadoknadi štete žrtvi. Pri tome je doživljavaju pravednom za obje strane u postupku pa je zbog svega navedenog i kod nekih doživljena kao najbolji način rješavanja problema nastalih kaznenim djelom.

*Ma da, pa ovo mi je, ovo mi je 100 puta bolje [od suda], ono. Tako da ono.*

*Bolje nisam mogla, ono, dobit što se tiče ovakvih stvari. (P2)*

Spomenutu pravednost razumijevaju kroz prizmu pravednosti sporazuma i/ili dogovora koji je do takvog/pravednog ishoda doveo, doživljaj ravnopravnosti osumnjičenika i oštećenika u procesu ili osjećaj zadovoljstva za obje strane.

*To je nekakav, ajmo reć dogovor i da, recimo, obje strane budu zadovoljne,*

*znači okrivljenik i oštećeni. Znači da se ovdje, može se uvijek sve dogоворит...*

*(P4)*

U okviru ove teme prepoznati su i odstupajući slučajevi čiji je doživljaj mjere uglavnom ili jednim dijelom **negativan** pa ju tako jedan sudionik<sup>7</sup> smatra lošim iskustvom i nepotrebnom, a jedan doživljava proces predugim. Naime, iskustvo zadnje spomenutog takvo je zbog realnih okolnosti, odnosno činjenice da je oštećenik bio liječen psihofarmacima radi vlastitih ranijih problema, nije bio sposoban sudjelovati u zajedničkom razgovoru pune svijesti zbog čega je protok vremena između individualnog i zajedničkog razgovora bio gotovo šest mjeseci što je u izvansudskoj nagodbi prije izuzetak nego pravilo.

Nadalje, uočen je i doživljaj izvansudske nagodbe kao **nepravedne za počinitelje**. To se temelji na doživljaju sporazuma kao nepravednog, („žrtva dobila više nego je realna šteta/očekivala“ (P7)), ali i doživljaju da počinitelj nema puno prava u izvansudskoj nagodbi u odnosu na žrtvu. Pod tim vidom jedan osumnjičenik doživljava da je morao pristati na sve zahtjeve žrtve kako bi izbjegao sudski proces, nije imao osjećaj da je mogao otvoreno govoriti tijekom procesa, iznositi svoje viđenje i mišljenje, već je morao pristati na, po njemu, neiskreni iskaz žrtve.

*A ne znam, tvrdila je nešto drugo, ali ja sam se složio s tim samo da se što prije završi jer... osoba koja je počinila se nema baš puno pravo bunit na to jer nije u pravu. Što i da sam nešto reko šta da sam bio u pravu ne mogu očekivat puno od toga jer ona može reć kad oće - Neću tako, idemo na sud! i nisam baš mogo do kraja... Bit iskren i reć što je zapravo bilo... (P7)*

Na kraju ove teme moguće je reći da većina sudionika istraživanja, osumnjičenika, govoreći kroz iskustvo s izvansudskom nagodbom, izvještavaju o svom doživljaju nagodbe kao mjere koja ide na ruku, prije svega, počiniteljima tako da nemaju kasnije nikakvih

<sup>7</sup> Radi se o počinitelju čije je kazneno djelo reakcija, odnosno osveta na ranije kazneno djelo prema njemu od strane oštećenika u postupku izvansudske nagodbe. U ovom su slučaju prepoznate proceduralne greške i nepoštivanje kriterija i načela izvansudske nagodbe.

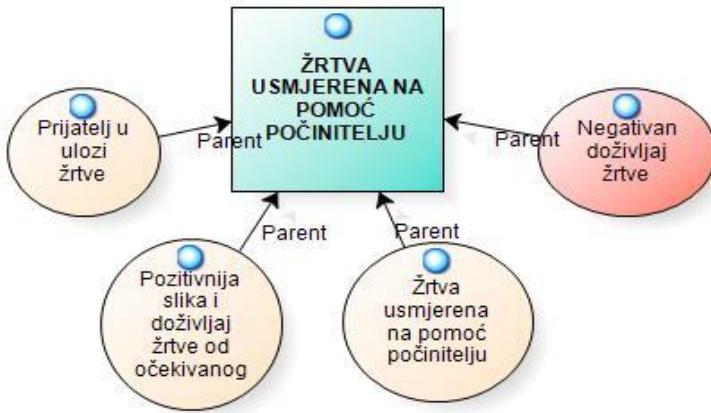
posljedica, mogu brzo završiti taj postupak, da je u usporedbi sa sudskim postupkom bolja, ali i u usporedbi s drugim mjerama najlakša, te upravo stoga niti nije primjerena za sve, već samo za lakše počinitelje, odnosno, one koji su napravili lakše kazneno djelo najčešće zbog mladosti i nepromišljenosti ili koji su se pokajali o čemu će biti riječi kasnije, u sklopu teme Preporuka. Naravno, kao i inače, tako i ovdje se susreću odstupajući slučajevi, no, kao i do sada njih treba promatrati u kontekstu jer i sami počinitelji ukazuju na razloge takvog doživljaja.

### **Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju**

Slijedi tablični, slikovni prikaz te pojašnjenje teme **Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju**.

Tablica 38. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Očekivanje da će žrtva biti negativnija, ozbiljnija, hostilnija prema njima nego što je uistinu bila Promjena slike o žrtvi</i>	<i>Pozitivnija slika i doživljaj žrtve od očekivanog</i>
<i>Savjetuje kao majka Zabrinuta za počinitelja Želi pomoći počinitelju i nakon okončanja izvansudske nagodbe (nuđenjem i traženjem posla) Želi počinitelja izvesti na pravi put Usmjerena na rješavanje problema Zahvalnost žrtvi jer počinitelju daje priliku Žrtva svojim pristupom olakšava počinitelju</i>	<i>Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju</i>
<i>Poznanstvo od ranije Doživljaj žrtve kao prijatelja (kao i inače) Nelagoda unatoč razgovoru i pomirenju od ranije</i>	<i>Prijatelj u ulozi žrtve</i>
<i>Neiskrena oko priče o djelu Svojeglava Hostilna i drska Neodlučna, uplašena Roditelji žrtve preuveličavaju strah, stres, psihičku nestabilnost</i>	<i>Negativan doživljaj žrtve</i>



Slika 20. Prikaz kodova unutar teme Žrtva pozitivnija usmjerena na pomoć počinitelju

Tema **Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju** vrlo je zanimljiva, a nastala je povezivanjem kodova koji su govorili o doživljaju oštećenika tijekom izvansudske nagodbe od strane osumnjičenika. Iako i ovdje nalazimo nekoliko negativnih slučajeva, riječ je o temi koja nedvojbeno ukazuje na pozitivan doživljaj žrtve i pozitivno iznenađenje u odnosu na očekivanja počinitelja. Pritom sugovornici govore o nekoliko aspekata u doživljaju žrtve – kroz očekivanja koja su bila početno negativna i ispunjena strahom, a potom promijenjena u pozitivnu sliku i doživljaj, kroz prepoznavanje nastojanja oštećenika da pomognu osumnjičeniku u tom procesu neugodnom za obje strane te doživljaj oštećenika kao prijatelja. Navedeno je moguće prepoznati i kroz kodove: *pozitivnija slika i doživljaj žrtve od očekivanog, žrtva usmjerena na pomoć počinitelju, prijatelj u ulozi žrtve i negativan doživljaj žrtve* prisutan u negativnim slučajevima.

U okviru prvog spomenutog koda bilo je moguće prepoznati da većina počinitelja govori o svojoj ugodnoj iznenađenosti žrtvom i njenim ponašanjem tijekom zajedničkog susreta. Razlog takvom iznenađenju leži u njihovom očekivanju da će žrtva biti negativnija prema njima nego što je uistinu bila. Tako prije zajedničkog susreta, posebno oni koji žrtvu ne poznaju od ranije, osjećaju strah, tremu, nelagodu jer ne znaju kako će žrtva reagirati kada se susretu. Osumnjičeni su tako očekivali da će oštećenici biti „ozbiljniji“, „ljuti“ na počinitelje, neće htjeti s njima komunicirati, a na koncu su bili „pristojni“, „normalni“, „simpatični“, „pozitivni“, „fer“, „nasmijani“. Neki su, s druge strane, žrtvu doživjeli drugačije nego tijekom počinjenja djela. Primjerice, jedan je počinitelj tijekom djela žrtvu doživio kao svadljivog, agresivnog, a prilikom zajedničkog susreta kao normalnog neproblematičnog mladića.

*Onda sam ga doživio ko jako svadljivu osobu. Jer je čovjek prema meni se okrenuo i raširio ruke i krenuo sa ono, nekim ružnim riječima je krenuo na mene i tu sam, na prvi pogled sam ga doživio tak... Ali, a sad, sad, ma mogu reći da je ok dečko. Nije, nije neki sad ono, ne znam, neki, kak bi to reko, problematičan. (P1)*

Drugi tijekom počinjenja djela nije shvatio da je oštećenik osoba s teškoćama razumijevanja i komunikacije pa mu je zajednički susret omogućio stvaranje realne slike zbog čega mu je još više bilo žao radi počinjenja djela.

*Danas sam tek shvatio da ima probleme koje nisam prije skužio. Opće. (P12)*

I iz samih citata već je na prvi pogled vidljiva navedena promjena slike o žrtvi, odnosno nesklad između očekivanog i skustveno doživljenog tijekom susreta. Sve to dovelo je do promijenjene (**pozitivnije**) *slike i doživljaja žrtve* iz njihove perspektive. Jedan od citata koji to dobro ilustrira je i sljedeći:

*Pao mi je kamen sa srca... kad sam vidla da je čovjek pristojan, normalan i što je prihvatio to sve... Iskreno, mislila sam da će čovjek bit onako ozbiljniji, da neće moći to tak lako prihvatiti. Mislim, svakakva sam razmišljanja imala... Mislim prvo ono možda bude neki ozbiljan, ne znam. Onda, možda traži nekakvu odštetu. Stvarno, stvarno je simpatičan gospodin i sve smo lijepo riješili. Je, on je bio ono, ono, kak da kažem, pozitivan i to sve... Pa fakat ok. Stvarno je bio ok, u redu... Jako sam se iznenadila, jako! (P6)*

Unutar ove teme je i doživljaj da je **žrtva usmjerena na pomoć počinitelju** pa tako ona: „savjetuje kao majka“, „zabrinuta je“ za počinitelja, a katkad želi pomoći počinitelju i nakon okončanja izvansudske nagodbe (nuđenjem i traženjem posla),

*Još je sad kad je izašla van ono tražila moj broj ono da kao ima puno tamo kod nje na kvartu privatnika, kak sam ja reko da sam završio školu, makar, ne bi ja išo tam radit... (P11)*

želi ga izvesti na pravi put, usmjerena je na rješavanje problema, daje priliku počinitelju. Pojedini počinitelji zbog navedenog iskazuju jasnu zahvalnost oštećeniku poput ovog:

*[Danas sam se osjećao] Zahvalno... Mislim, nije to lako nekog... Ovisi sad, ne znam kako je njoj to sjelo, ovoga ali... Uglavnom, dala nam je nekakvih par savjeta, ono stvarno što je, ona je rekla... Znači ona se ponašala prema nama*

*znači, ko da smo joj mi sinovi, a ne neko ko je u biti nešto loše napravio, tako da stvarno je bilo ono. Mislim da to nije baš lako za napravit! (P5)*

Ovakvim ponašanjem žrtve su katkada, kao što smo mogli vidjeti ranije, i olakšavale proces počiniteljima (primjerice pozitivnim pristupom počiniteljima, neverbalnim znakovima i sl.).

Osim opisana dva doživljaja, prisutan je i prepoznat i **prijatelj u ulozi žrtve** kod onih koji su, dakako, prijatelji sa žrtvama od ranije.

*Doživio sam ga ko prijatelja... Ko i inače... (P3)*

Međutim, i kod njih je uočena određena nelagoda u odnosu na doživljaj žrtve vezana, prije svega, uz strah hoće li žrtva ipak imati dodatna potraživanja tijekom izvansudske nagodbe, što se na koncu nije dogodilo zbog čega su ugodno iznandjeni i zadovoljni.

No, osim ove slike koja je dominantno pozitivna, kod odstupajućih slučajeva počinitelji su žrtve doživjeli **negativno**, odnosno prije svega neiskreno, uglavnom vezano uz priču o djelu, odnosno viđenje događaja ili pak u odnosu na njihov doživljaja pretjerivanja od strane roditelja oštećenika prilikom opisa emocionalnih posljedica djela (stresa i straha).

*Zato što isпадa da nije on taj koji mi je to napravio, al ja i dalje mislim da je!*

*(P17);*

*Mama njegova je rekla da su oni bili u velikoj psihičkoj, ne znam, bili su psihički nestabilni i psihički u strahu. Al dobro. [Meni je to zvučalo] Neiskreno.*

*Prvenstveno... (P1);*

*Zato što je, kad je dečko rekao da neke stvari, kako se desio taj, kad je on ispričao svoju verziju, koja se meni nije činila iskrena i, u stvari, nije iskrena i zato sam bio ljut... [Nisam mu to rekao] Zato što i ja isto hoću da se to što prije riješi, a ak on ima taj doživljaj, ak je on to tak doživio, nek... Mislim, može. A mislim, on je rekao da sam ja njega s leđa udario, a što nije nikako istina jer ne možete čovjeka tako s leđa udarit u usta s nogom u glavu. To je nemoguće! Mislim, ne znam kak se to... To ne znam ko bi to uspio napravit! (P1)*

Nadalje, pojedinci govore i o doživljaju hostilnosti žrtve s tim da rijetki za to pokazuju i razumijevanje s obzirom na činjenicu da je na njenu štetu počinio kazneno djelo. Tako počinitelj govori o žrtvi kao bahatoj tijekom susreta, ali pokazuje određenu razinu empatije jer razumije zašto se tako oštećenica ponašala.

*A zato što žena, mislim da bi me ubila da može. Bahata. Kak neće bit bahata?*

*A doživio sam je kak, bahata je bila i normalno da je bilo i njoj nelagodno i da je ona isto tužna zbog toga i rekla je da je morala i onda dignut kredit. (P9)*

Drugi je pak sudionik žrtvu tijekom susreta doživio neodlučenom i uplašenom (budući da od početka žrtva, u skladu s njegovim doživljajem, nije niti željela sudjelovati u procesu).

Radi se, kao što je već ranije navedeno, a vidljivo je i iz citata, o počiniteljima koji nisu preuzeli u potpunosti odgovornost za djelo i/ili su žrtvu doživjeli suodgovornom za kazneno djelo pa se to prožima kako i kroz neke druge teme, tako i kroz ovu temu, odnosno kod.

Iz opisanog je moguće sumirati da počinitelji žrtvu doživljavaju u značajno pozitivnijem svjetlu od onog što su očekivali pa i pribavljali se. U nekim je slučajevima zajednički susret omogućio i stvaranje, odnosno doživljavanje oštećenika u „pravom“, „realnom“ svjetlu. Drugim riječima, susretanje i sastanak žrtve i počinitelja doprinijeo je promjenjenoj slici žrtve od strane osumnjičenika, uglavnom kod onih slučajeva u kojima se žrtva i počinitelj ne poznaju od ranije. U slučaju kada se poznaju, odnosno kada su prijatelji, tada se taj doživljaj zadržava i tijekom procesa nagodbe. Nadalje, osumnjičenici žrtve (posebno starije) doživljavaju i usmjerenima na pomoć počinitelju što je u skladu i s perspektivom oštećenika. Odnosno, počinitelji to očigledno i sami jasno vide i prepoznaju.

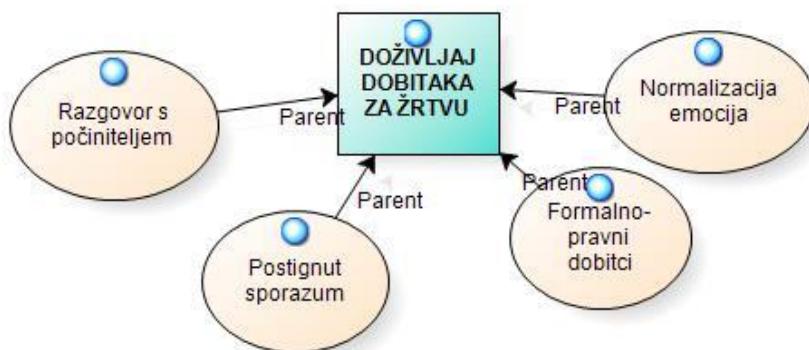
U odstupajućim slučajevima i doživljaj žrtve je negativan što se veže uz doživljaj njene neiskrenosti oko iskaza djela, nesigurnost, neodlučnost pa i doživljaj preplašenosti oštećenika (što je povezano uz doživljaj sudjelovanja žrtve pod pritiskom roditelja) te percpepciju preveličavanja negativnih emocionalnih stanja roditelja žrtve (a djelo je prema iskazu počinitelja bilo „lako i neopasno“). Neki neprijateljsko, odnosno bahato ponašanje oštećenika o kojem svjedoče, razumiju pokazujući određenu razinu empatije stavljajući se u poziciju žrtve.

## Doživljaj dobitaka za žrtvu

Tablični i slikovni prikaz teme i kodova prethode tumačenju teme nazvane **Doživljaj dobitaka za žrtvu**.

Tablica 39. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Doživljaj dobitaka za žrtvu

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
Žrtva na sudu ne profitira posebno Brže od suda	<i>Formalno-pravni dobitci</i>
Brže prošlo ono što se dogodilo	<i>Normalizacija emocija</i>
Postignut dogovor Poštovanje dogovorenog sporazuma Rješenje nejasnoća oko kaznenog djela Medusobna isprika	<i>Postignut sporazum</i>
Saznala odgovore na pitanja	<i>Razgovor s počiniteljem</i>



Slika 21.Prikaz kodova unutar teme Doživljaj dobitaka za žrtvu

Tema dobitaka od izvansudske nagodbe za žrtvu iz perspektive osumnjičenika skromna je i sastoji se od kodova: **formalno-pravni dobitci, normalizacija emocija, postignut sporazum i razgovor s počiniteljem**.

U skladu s tim, mladi kada su izravno upitani o **dubitcima nagodbe za žrtvu**, najčešće o tome govore kroz **formalno-pravne dobitke**: brža nego sudski proces, a pojedinci navode da žrtva na sudu ne profitira.

U kontekstu **normalizacije emocija** tek jedan sudionik govori o bržem stavljaju posljedica djela iza sebe.

*I njemu je lakše sada... Brže će proći sve... što se desilo. (P14)*

Nadalje neki govore o **postignutom sporazumu**, odnosno postignutom dogovoru s počiniteljem, te poštivanju sporazuma od strane počinitelja (neće više nikada komunicirati) kao dobitku za žrtve.

*Profitirala je u tome što, što par greškica koje sam ja napravio, što se to više neće ponovit i što, što jednostavno ču ono, neću joj se više ajmo reć ni obratit, kak je ona sama tražila. (P8)*

Ali i, u slučaju kada je odgovornost počinitelja za djelo od početka procesa bila upitna, proces je rezultirao rješenjem nejasnoća oko kaznenog djela i međusobnom isprikom što je dobitak kako za počinitelja, tako i za žrtvu iz perspektive tog osumnjičenika.

Uz to, pojedini sudionici govore o **razgovoru** kao dobitku za žrtve i to prije svega u kontekstu dobivanja odgovora na međusobna pitanja.

*Pitat jedan drugog šta je bilo... (P12)*

Kao što je ranije rečeno u sklopu doživljaja izvansudske nagodbe, uglavnom smatraju da je izvansudska nagodba primjerena za počinitelje te da oni više od nje profitiraju nego žrtve. Odnosno, možda se manje bave razmišljanjem o dobicima za žrtve nego vlastitim dobicima jer, kako smo vidjeli i kod motivacije za sudjelovanje, usmjereni su, prije svega, na vlastiti interes.

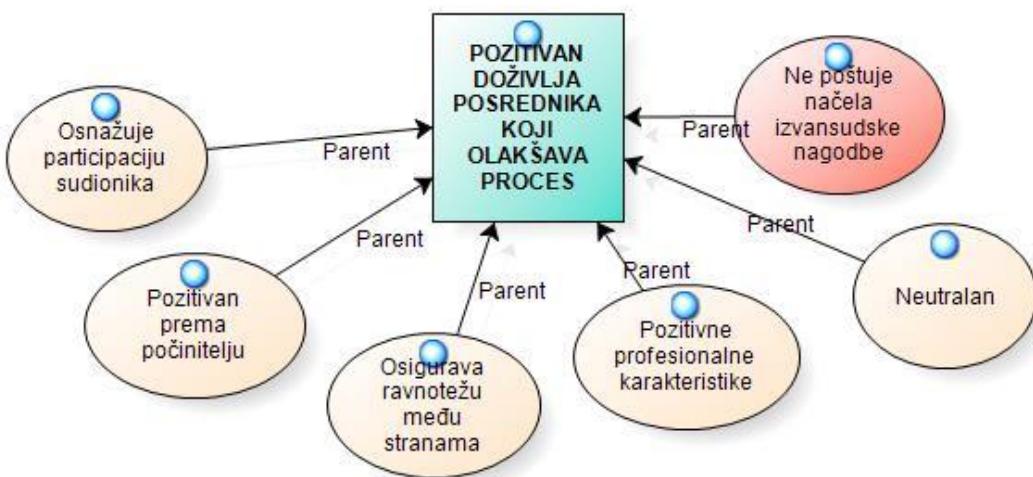
### **Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces**

Tema koja se bavi doživljajem posrednika opisana je u tekstu niže, a prije toga slijedi tablični i slikovni prikaz teme, pripadajućih kodova i parafraziranih jedinica kodiranja.

Tablica 40. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Razvijene komunikacijske vještine Pravedan Strpljiv</i>	<i>Pozitivne profesionalne karakteristike posrednika</i>
<i>Podiže motivaciju počinitelja za sudjelovanje Ulijeva povjerenje Opusta počinitelje Olakšava i usmjerava komunikaciju sudionika kao i sam proces Stvara ugodnu atmosferu</i>	<i>Osnažuje participaciju sudionika</i>
<i>Razumije situaciju obje strane Želi pomoći i počinitelju i žrvi Ne zauzima ničiju stranu Sudionici sami donose odluke</i>	<i>Neutralan</i>
<i>Ne tretira počinitelje kao kriminalce Nema predrasuda prema počiniteljima Prijateljski pristup Pomaže počinitelju Osnažuje počinitelja Poštuje i prihvata počinitelja kao osobu Čuvar ravnoteže i odnosa moći između žrtve i</i>	<i>Pozitivan prema počinitelju Osigurava ravnotežu među stranama</i>

<i>počinitelja</i> Štiti žrtvu kada počinitelj dominira	
Nagovara žrtvu na sudjelovanje Napada počinitelja Na strani žrtve Ne omogućava otvoreni dijalog	<i>Ne poštuje načela izvansudske nagodbe</i>



Slika 22. Prikaz kodova unutar teme Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces

Dio razgovora sa sudionicima odnosio se na njihov doživljaj posrednika kao ključne osobe za proces izvansudske nagodbe. Sudionici ovog istraživanja iznosili su svoje vrlo pozitivne doživljaje posrednika općenito ili kao odgovore na ta pitanja, ili kroz samoiskazane refleksije, ali i u odnosu na neke specifične uloge i odnose. Kodove koji su tako nastali bilo je moguće objediniti u temi koja nosi naziv **Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces**, a kodovi su: *pozitivne profesionalne karakteristike, osnažuje participaciju sudionika, neutralan, pozitivan prema počiniteljima, osigurava ravnotežu među stranama i ne poštuje načela izvansudske nagodbe* evidentno kod odstupajućih slučajeva.

Već je i iz kodova vidljivo da je doživljaj posrednica od strane sudionika istraživanja obojan općenito gledajući - pozitivno, dojmile su ih se te ih opisuju kao one koje olakšavaju cijeli proces, odnosno **osnažuju participaciju sudionika** bilo da olakšavaju i usmjeravaju komunikaciju sudionika („dopušta da se sam izraziš,“ „otvara komunikaciju, „sluša“) kao i sam proces (primjerice „pitaju prava i dobra pitanja“), podižu motivaciju počinitelja za sudjelovanje i ulijevaju povjerenje, opuštaju ih i smanjuju tremu, nervozu, nelagodu i strah počinitelja, te stvaraju ugodnu atmosferu. Brojni su tako njihovi iskazi pozitivnog doživljaja poput:

*Baš je, zna radit svoj posao... Ne znam, nekako je lakše uz nju razgovarat.*

*Nadopuni osobu i tako... Kad zapnem negdje, ne znam objasnit onda mi ona pomogne, tako - u tim slučajevima. (P7);*

*...znači ja sam povučen i ono... stidljiv do neke granice... dodatno me opustila... dala mi je slobodu pričanja... Ima ono nešto... Baš utiče ono. Pustila je nas da mi kažemo šta mi mislimo. [To mi je bilo važno jer] Bolje ja mogu opisat kak sam se u tom trenutku osećio i šta sam razmišljao, šta mi je bilo po glavi nego ona.“ (P17)*

Mladi o posrednicima govore i kroz njihove **pozitivne profesionalne karakteristike** pri čemu navode razvijene komunikacijske vještine (*olakšava komunikaciju, dobro i jasno informira, koristi primjer en i korisnicima blizak/razumljiv jezik*), pravednost i strpljivost.

Većina sudionika posrednice je doživjelo **neutralnima**, odnosno govore o tome da posrednica nije zauzimala ničiju stranu, razumije situaciju i žrtve i počinitelja i želi im pomoći, ali i o **pozitivnom** pristupu posrednika **prema njima** pri čemu se prvenstveno referiraju na njihov prijateljski pristup kojim im žele pomoći, osnažuju ih te su ih tretirali kao normalne osobe, odnosno, kako i sami navode „*ne kao kriminalce*“ i bez predrasuda što im je bilo važno pa i iznenađujuće. Drugim riječima, doživljavaju da je počinitelj u izvansudskoj nagodbi primjerenovo uvažavan.

*Ovdje su me tretirali znači ne kao nekakvog, ne znam, kriminalca ili tako nešto nego kao sasvim normalnu osobu kojoj žele stvarno pomoći i pomogli su mi.*

*(P5)*

Dio počinitelja govori o naklonjenosti posrednika žrtvi iako je iz njihovih izjava jasno da se radi o **osiguravanju**, očuvanju **ravnoteže** i moći **između žrtve i počinitelja**, pa i zaštite žrtve u nekim slučajevima kada počinitelj dominira (najčešće negiranjem djela u zajedničkom susretu, ali i kod neusklađenosti kaznene prijave i priče počinitelja u individualnom razgovoru) ili kada žrtva ima neke specifične karakteristike (teškoće razumijevanja i komunikacije) zbog kojih nije u mogućnosti zastupati svoja prava i nije ravnopravna s počiniteljem:

*Više je bila na njegovoj strani... Zato što sam ja tak postupio, a nisam trebo. S tim da on još tak, ima te potrebe... Pa zato. (P12)*

Drugim riječima, čini se da je posrednik pristran prilikom čuvanja procesa. U tom je pogledu on svojevrsni čuvar procesa unatoč otvorenom pitanju ne/opravdanosti ulaska u zajednički razgovor bez razjašnjavanja odgovornosti oko učinjenog.

*Pa sad trenutno je shvatila da sam, vidla je da sam se naljutio zbog tog što je reko i ona je rekla, bila je na, na oštećenikovoj strani i njegove mame, onda je, kao ono, isto osjetila da je, da sam ja se naljutio, odnosno da sam temperamentan... (P1)*

Nastavno na pristranost posrednika, odnosno ne poštivanje načela nagodbe, u nekim (odstupajućim) slučajevima, počinitelji ih opisuju negativno, kao one koji ih „napadaju“ tijekom individualnog razgovora jer ne vjeruju njihovom opisu kaznenog djela, već dobivenoj prijavi koja se nakon, kako pojedini počinjitelji kažu, razgovora sa žrtvom ipak pokazala neistinitom.

*Krivile su me [posrednice] da sam napravio baš neko jako grozno djelo, da sam ono optužili su me da sam ga baš ono sačeko, sačekušu napravio, kao da sam ja njega tražio i čeko, da sam ga onda istuko i to je to. Da sam ga baš prebio. [A to nije bilo tako] ne, uopće. [Poslije] Počeli su shvaćat i oni da nije bilo baš sve kako su oni prvi put počeli govorit jer su čuli sve od Ž., da nije to tako bilo, pa su postali bolji prema meni pa sam ja postao smireniji. [A tijekom procesa bile su] na Ž. strani naravno. A zato što da je Ž. mene isto udario, one bi bile na mojoj strani, znači uvijek je na strani oštećenog, a ne na strani krivca... Čim je počelo ono, znači mi smo njih istukli, znači eto tu ti odmah dođe primjer, reko - Gle ova je na strani Ž. Znači moš ti bit, al skuži se... Ne znam kako da to kažem. (P10)*

Pojedini, upravo zbog, čini se, *a priori* nepovjerenja od strane posrednika koji zaključke o počinitelju donosi temeljem opisa iz kaznene prijave, imaju osjećaj da ne mogu otvoreno govoriti tijekom zajedničkog susreta:

*I sad kad sam ja gospodinu prepričavala to, ja sam rekla našla sam ga na podu; onda su me napale zato što kao ja sam potpisala već da sam ga uzela iz torbice, a nisam znala, mislila sam ono, možda ako već pričam otvoreno s gospodinom mogu reć i onda su mi rekli kao ako hoću mogu ići na sud, ovo - ono, ja sam rekla neću, mislim šta je – tu je. Prihvaćam, kad je već gospodin tu došo, prihvatio zbog mene, da se meni to riješi. Jednostavno sam pristala. (P6)*

No, takvo se ponašanje posrednika mladima naravno ne sviđa i o tome otvoreno govore tijekom intervjeta. Uz to, to utječe na stvaranje njihove (negativne) slike o posredniku. Naime, čini se da posrednici u nekim slučajevima, opet vjerojatno s intencijom zaštite žrtve i

poticanja preuzimanja odgovornosti počinitelja i suočavanja s kaznenim djelom i posljedicama, katkada budu u toj namjeri „preinzistirajući“ zbog čega ih osumnjičenici i doživljavaju negativno, odnosno napadački i više na strani žrtve (te bi okolnosti već trebale biti provjerene i rješene u individualnom razgovoru pa ne bi u zajedničkom dolazilo do nesporazuma).

Jedan manji dio njih pod vidom narušene neutralnosti, odnosno pristranosti govori o tome da su posrednice nagovarale oštećenika na sudjelovanje poput ovog primjera:

*Pa, prvo ta gospođa nije trebala, nešto rekla da će doći, ne znam, nije trebala doći il ne znam, pa je ona nju nagovarala neka, da je meni stvarno žao pa se gospođa ta oštećena odlučila da ipak hoće... (P4)*

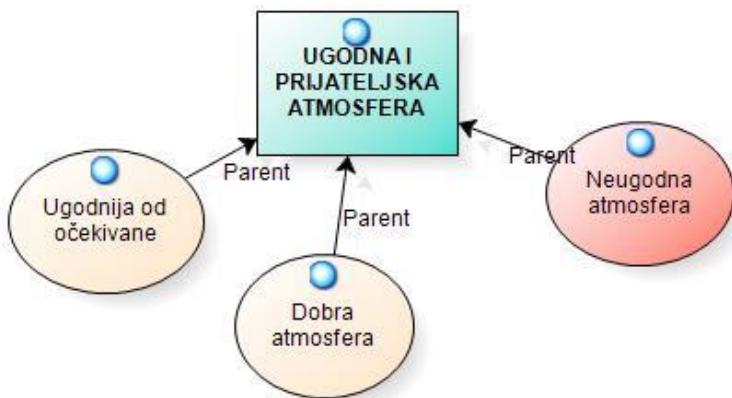
Unatoč pojedinim odstupajućim slučajevima, doživljaj posrednika izrazito je pozitivan na brojnim razinama (od profesionalnih kompetencija, neutralnosti, poticanja participacije sudionika, uvažavanja počinitelja i slično) i generalno je moguće zaključiti da u radu poštuju principe restorativne pravde, odnosno izvansudske nagodbe. Njihova je nepristranost narušena, čini se, onda kada su i sami vjerojatno svjesni „kršenja“ pojedinih načela procesa pa tada nastoje vratiti ravnotežu i odnos moći između sudionika pa i zaštititi žrtvu.

## **Ugodna i prijateljska atmosfera**

Slijedi tablični i slikovni prikaz teme **Ugodna i prijateljska atmosfera**.

Tablica 41. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Ugodna i prijateljska atmosfera

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Manje pritisaka i formalnosti nego na policiji i/ili sudu Manje strogo od očekivanog Manje formalno od očekivanog Iznenađenost prijateljskom atmosferom</i>	<i>Ugodnija od očekivane</i>
<i>Prijateljska Ugodna Opuštena Predvidiva Opuštenija nego na individualnom razgovoru</i>	<i>Dobra atmosfera</i>
<i>Čudna atmosfera Napeta zbog neslaganja s poređnikom i/ili žrtvom oko djela Napeto i neugodno</i>	<i>Neugodna atmosfera</i>



Slika 23. Prikaz kodova unutar teme Ugodna i prijateljska atmosfera

Počinitelji o svom doživljaju atmosfere govore temeljem vlastitog iskustva (dobra ili primjerice napeta atmosfera), ali i temeljem početnih očekivanja, odnosno iznenađenosti atmosferom jer su očekivali strožu, formalniju i manje ugodnu atmosferu. Dakle, ova je tema nastala sažimanjem i grupiranjem kodova temeljenih na izjavama sudionika o njihovom doživljaju atmosfere tijekom procesa, a sastoji se od kodova *ugodnija od očekivane*, *dobra atmosfera* i u pojedinim, negativnim slučajevima- *neugodna*.

Ova se tema nadovezuje, prožima i usko je povezana s prethodnom temom (ali i doživljajem žrtve) budući da je posrednik upravo taj koji je i zaslužan za ugodnu, prijateljsku, to jest ***dobru atmosferu***.

*Bilo je super, ono, prijateljski. Znači, ko da ti neko pokušava pomoći! (P1)*

Pri tome je moguće konstatirati da o atmosferi govore ukupno se osvrčući na proces, uzimajući u obzir sve susrete (i individualni i zajednički), dok se neki referiraju uglavnom samo na zajednički susret kao srž izvansudske nagodbe i mogli bismo reći, najznačajniji dio procesa nagodbe i od kojeg imaju najviše straha. Zato ova tema ovisi i o temi doživljaja žrtve.

Uvodno u ovu temu je već rečeno da dio sugovornika govori i o atmosferi *ugodnijoj nego su očekivali/zamišljaji*: manje pritisaka i formalnosti nego na policiji i/ili sudu te općenito neformalnije i manje strogo od očekivanog. Zajednički dojam, impresija gotovo svih sugovornika jest njihovo ugodno iznenađenje atmosferom. Naime, iako se uglavnom do sada nisu susreli sa sudom, većina njih očekivala je formalniju pa i strožu atmosferu u izvansudskoj nagodbi od one koju su iskusili.

*Bilo mi je prvi put nekako; mislim nije čudno bilo nego nije, nije ko uuu, na sudu i tako nešto nego nekako je malo lakše nego na sudu ono. Može se normalno pričat i tako... Nije pritisak veliki tako... A nisam bio na sudu, bio sam na policiji... Pa očekivo sam da će bit strože, ali nisu baš bili strogi nego*

*bilo je ono, sasvim suprotno od mojih očekivanja, čak i bolje nego što sam očekivo. Pa ne znam, mislio sam da da će biti pred više ljudi i onako. Ovako je bilo jednostavnije, jedna osoba s kojom pričam i nema okolo... (P7)*

Unatoč ovom dominantnom dojmu, manji dio sudionika (odstupajući slučajevi) atmosferu je procijenio i doživio napetom, *neugodnom* pa i „čudnom“. Takvom je procjenjuju uglavnom oni koji su tijekom zajedničkog razgovora ušli u sukob ili polemiku s oštećenikom i/ili posrednikom oko kaznenog djela i njegovih okolnosti:

*P: [Atmosfera je bila] Onako, malo čudna... Svi su bili... A kak da to kažem?*

*Kak se to kaže? Svi su napeti. Napeti i onak. Mislim, čak sam ja najviše napeta. Gospodin [oštećenik] je bio, ono, opušten. Posrednice onak, isto napete. Ne napete, al... Zato što smo se porječkale zbog tog što sam ja rekla da sam našla mobitel, a piše da je u torbi i tak. (P6)*

Doživljaj atmosfere povezan je, prije svega, s posrednikom koji je najzaslužniji za kreiranje atmosfere, no i s nekim drugim aspektima (poput doživljaja žrtve) ili dobitaka. Sve to nedvojbeno doprinosi opisu ugodne i prijateljske atmosfere.

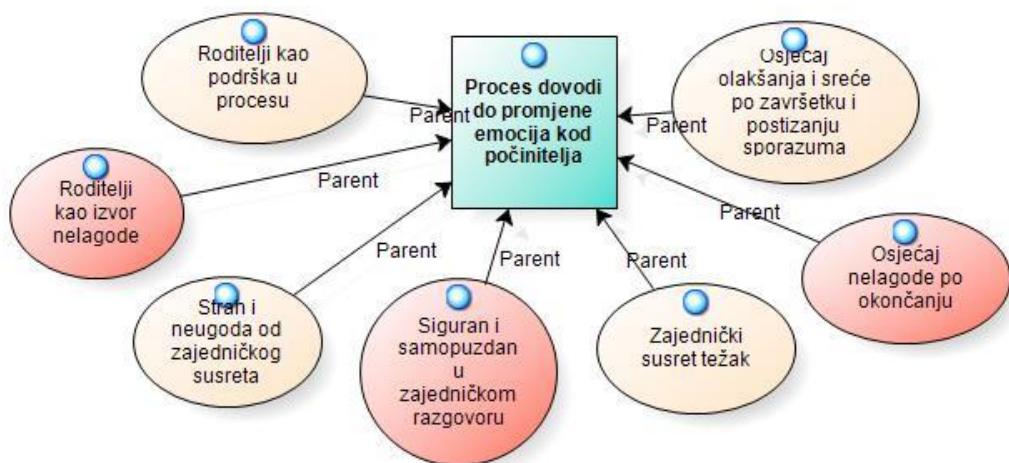
### Proces dovodi do pozitivnih promjena emocija kod počinitelja

Tema **Proces dovodi do pozitivnih promjena emocija kod počinitelja** opisana je u tekstu niže, a pojašnjenu prethodi tablični i slikovni prikaz.

Tablica 42. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Proces dovodi do pozitivnih promjena emocija kod počinitelja

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Strah Zabrinutost (ne može spavati) Nervoza Neizvjesnost Strah od žrtve Stres Napetost Nelagoda</i>	<i>Strah i neugoda od zajedničkog susreta</i>
<i>Sram Trema oko isprike Neugoda Teško im je Nelagoda Strah</i>	<i>Zajednički susret težak</i>
<i>„Pao kamen sa srca“ Osjećaj slobode “Kao da je problem iza mene“ Zadovoljstvo i dobar osjećaj jer su opet prijatelji</i>	<i>Osjećaj olakšanja i sreće po završetku i postizanju sporazuma</i>

„Savršen“ osjećaj Olakšanje jer je gotovo Sreća Kao da se kazneno djelo nije ni dogodilo „Napokon kraj“ „Zaboravlja već na sve“	
Bodri počinitelja Podrška Daje sigurnost Olakšava sudjelovanje	<b>Roditelji kao podrška u procesu</b>
Počinitelji neopušteni radi roditelja Neugodno iznositi detalje događaja pred roditeljima Roditelji žrtve stres za počinitelja	<b>Roditelji kao izvor nelagode u procesu</b>
Siguran u sebe Osjećaj samopouzdanja	<b>Siguran i samopuzdan u zajedničkom razgovoru</b>
Nelagoda i dalje	<b>Osjećaj nelagode po okončanju</b>



Slika 24. Prikaz kodova unutar teme Proces dovodi do pozitivnih promjena emocija kod počinitelja

Ova tema sastoji se od kodova koji opisuju „emocionalno putovanje“ počinitelja tijekom izvansudske nagodbe i sastoji se od kodiranih opisa emocija prikazanih u gornjoj tablici tako da se vidi u kojoj fazi procesa se pojavljuju pojedine emocije. Temeljem njihova opisa vlastitog emocionalnog stanja i emocija tijekom procesa nagodbe, uočena je svojevrsna metamorfoza ili preobražaj od „negativnih“ emocija (strah, briga, neizvjesnost...) do osjećaja sreće i olakšanja na kraju procesa, odnosno zajedničkog razgovora. Tek kod rijetkih (negativnih) slučajeva „negativni“ osjećaji zadržali su se i po okončanju procesa.

Uz posrednika, čiji je, vidjeli smo, doživljaj pozitivan na različitim razinama, mladi i roditelje doživljavaju kao važan izvor podrške u procesu i njihova im je prisutnost često važna, posebice u vidu davanja osjećaja sigurnosti. Međutim, katkada ih doživljavaju i kao izvor nelagode.

No važno je spomenuti i da je osim upravo navedenog, atribucijskim kodiranjem samog procesa izvansudske nagodbe iz perspektive sudionika, ustanovljeno da se u većini

slučajeva radi o **standardnom procesu provedbe** onako kako je opisan u literaturi u skladu s koracima i tijekom izvansudske nagodbe, uz, u određenom broju slučajeva, iz perspektive istraživačice, evidentne proceduralne greške ili teškoće.

Pri analizi teksta vidljivo je da tek neki počinitelji govore o svojim osjećanjima prije samog dolaska u službu opisujući svoje osjećanje neizvjesnosti, odnosno nelagode radi iščekivanja što će se dalje dogoditi. Generalno gledajući, osjećaju *strah i nelagodu od zajedničkog susreta s oštećenikom*.

Tijekom individualnog razgovora s posrednicom, osjećaju se zbumjeno, neugodno, nervozno, strah ih je radi neizvjesnosti od susreta sa žrtvom ili pak hoće li žrtva uopće pristati na sudjelovanje, a pojedini su i nervozni radi neusklađenosti kaznene prijave i okolnosti počinjenja djela.

*Ja sam bio malo zbumjen. Malo, kak bi se reklo - zbediran i nisam znao šta uopće reć... I tak, ne znam... Zbumjen zato što, kao prvo, nisam znao kakva će mi pitanja postavljat, kolko će dugo trajat i to sve. A zbediran zato što ne znam kakve bi, ajmo reć, sankcije snosio s tim. (P3)*

Te se emocionalne reakcije nastavljaju i tijekom zajedničkog susreta sa žrtvom koji neki opisuju **teškim** i vrlo neugodnim upravo zbog izravnog susreta s osobom koju su oštetili. Pojedini navode i kako je bilo teško slušati o sebi kao počinitelju kaznenog djela jer

*govorit istinu pred svima ne zvuči baš dobro (P7).*

Strah, nelagoda i trema dominantne su emocije u ovoj fazi jer se, između ostalog, boje i same žrtve i njenih reakcija. Neki govore i o snažnom osjećaju srama.

*Bilo mi je teško, onak, pogledat je u oči nakon svega što se dogodilo.*

*Vjerojatno je i njoj bilo. Al eto, sve je dobro završilo. Mislim... Ne znam kak da vam to opišem. Sram, a sram me bilo, da! (P4)*

*I naravno da mi je bilo neugodno jer nisam znala kak će to funkcionirat, kako ču ja sad nju, ne znam, pogledat u oči, kak, šta, kako ču ja s njom pričat, ovo-ono... (P2)*

Sve ove emocije nakon postizanja sporazuma i okončanja nagodbe kod većine splašnjavaju i mogu se opisati kroz frazem „pao kamen sa srca“, invivo kod, odnosno frazu koju su i sami počinitelji često koristili u opisu. U skladu s tim govore o *osjećaju olakšanja i sreće*, pa i slobode, stavljanju djela iza sebe, zadovoljstvu jer je gotovo.

*Već zaboravljam polako na sve. (P17);*

*Puno mi je lakše. Lakše mi je što ne moram na nekakve razgovore dolazit, nikakva susretanja sa dotičnom gospodičnom, što recimo ajmo reć nekak sam slobodniji, ajmo, ja mislim, slobodniji sam. Sad se osjećam da sam slobodniji, da mi je lakše. (P8)*

Ove „pozitivne“ emocije po okončanju, posljedica su najčešće uspješno postignutog sporazuma, odnosno pozitivnog ishoda nagodbe, dobre atmosfere i utjecaja posrednika na sudionike kao čuvara procesa i olakšivača komunikacije, ali i rezultat pozitivnog doživljaja žrtve.

Valja spomenuti da su se pojedini počinitelji (iako rijetki - odstupajući slučaj) osjećali **sigurno i samopouzdano** u sebe tijekom zajedničkog susreta, zato jer su ili već ranije sa žrtvom riješili konflikt i ispričali se što im je dalo sigurnost da će sve proći „glatko“ u zajedničkom susretu.

*Pa opušteno. Samopouzdanje. Pa kao što sam već rekao, ne bi on odlučio da idemo na to da misli nešto loše. Znači došli smo tu da se ispričamo jedan drugom, da odemo kući. To mi je... Dalo mi je ono pozitivno. (P17)*

**Nelagodu** (odstupajući slučaj) na kraju postupka osjeća samo počinitelj kod kojeg je djelo bila reakcija na prethodni fizički napad žrtve, a u procesu nagodbe žrtva nije niti htjela sudjelovati, već je otac izvršio pritisak, a sve je završilo vrlo visokom materijalnom nadoknadom.

Osim opisa emocionalnog procesa kod osumnjičenika koji prati proceduralni proces nagodbe, u ovu temu pripada i kod **roditelji kao podrška u procesu**. Naime, za većinu sudionika doživljaj vlastitih roditelja u procesu je pozitivan i za njih olakšavajući jer ih doživljavaju kao pomoć i potporu u procesu (*bodrio me, bio mi je podrška, osjećam se sigurnim uz njega, ako nešto zaboravim - tata je tu...*) pa čak i onda kada su punoljetni i ne postoji zakonska obveza da roditelji sudjeluju kao zakonski zastupnici djeteta.

Međutim, kod manjeg dijela sudionika, roditelji - bilo vlastiti, bilo oštećenika, doživljeni su kao **izvor nelagode u procesu**. Razlozi za to su: nisu opušteni u razgovoru u nazočnosti roditelja, neugodno im je da roditelji čuju točno što su i kako napravili.

*I neugodno bi bilo reć da su tu tata i mama bili, ili, ili samo mama ili samo tata, ne znam. Neugodno bi mi bilo. Još bi mi gluplje bilo. Onda bi bolje, rađe bi reko idemo na sud, neg da oni tu budu, tu da njih dovučem. (P8)*

Jedan počinitelj (odstupajući slučaj) govori i o roditeljima žrtve kao izvoru stresa za njega. Iz razgovora je vidljivo da se zapravo radi o dominantnom počinitelju kojem je prisustvo roditelja oštećenika onemogućilo veće manipulacije (na koje je računao).

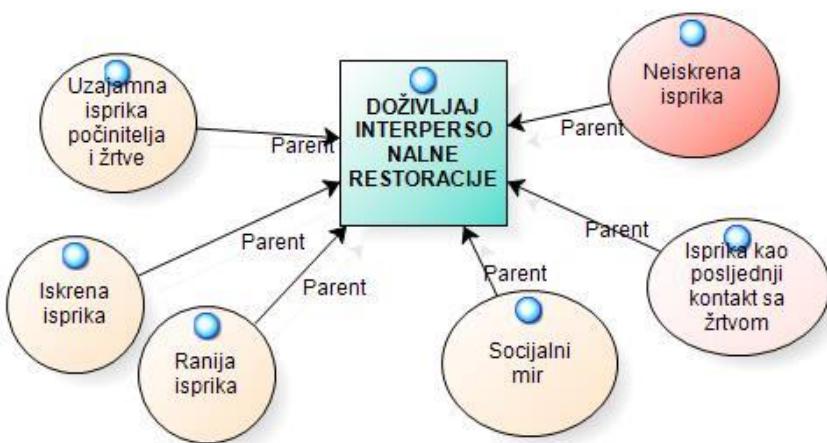
Dakle, riječ je o temi koja na vrlo slikovit način opisuje kako proces nagodbe utječe na sudionike, u ovom slučaju osumnjičenike i što u tom procesu utječe na drastičnu promjenu doživljaja sudionika od često vrlo negativnog i nugodnog na početku i prije zajedničkog susreta, pa na kraju do vrlo pozitivnog i olakšavajućeg doživljaja nakon zajedničkog razgovora i postignutog dogovora i sporazuma. Sudionici vrlo opširno i s emocionalnim nabojem govore o tome, a pritom mogu prepoznati mehanizme koji su do toga doveli.

### **Doživljaj interpersonalne restoracije**

Tema **Doživljaja interpersonalne restoracije** prikazana je prvo tablično i slikovno, a potom je i pojašnjena.

Tablica 43. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Doživljaj interpersonalne restoracije

<i>Parafrazirane jedinice kodiranja</i>	<i>Kodovi</i>
<i>Iz srca</i> <i>Neugodna i teška</i> <i>Trema prilikom isprike</i> <i>Olkšanje radi isprike</i> <i>Nada da je žrtva shvatila iskrenost</i>	<i>Iskrena isprika</i>
<i>Lakše se ispričati ako žrtvu znaš od ranije</i> <i>Prije dolaska u službu isprika</i>	<i>Ranija isprika</i>
<i>Djelo nesporazum</i> <i>Oboje se ispričali jedno drugom</i>	<i>Uzajamna isprika počinitelja i žrtve</i>
<i>Budući susret sa žrtvom u redu</i> <i>Uzimaju u obzir potrebe i želje žrtve prilikom susreta</i>	<i>Socijalni mir</i>
<i>Ne očekuje biti prijatelj sa žrtvom</i> <i>Ne želi buduće kontakte sa žrtvom</i>	<i>Isprika kao posljednji kontakt sa žrtvom</i>
<i>Odgumljena</i> <i>Formalna</i>	<i>Neiskrena isprika</i>



Slika 25. Prikaz kodova unutar teme Doživljaj interpersonalne restoracije

Tema **Doživljaj interpersonalne restoracije** usko je vezana uz preuzimanje odgovornosti jer, logično, u skladu sa stupnjem preuzete odgovornosti, „proporcionalna“ je i isprika, odnosno emocionalna restoracija općenito. Kodovi koji strukturiraju ovu temu upravo govore o isprici kao prilici počiniteljima ne samo da iskažu sućut prema žrtvi već i da se sami sa sobom osjećaju bolje sada i ubuduće, da oproste sebi, ali i isprici kao mogućnosti za nastavak suživota sa žrtvom. Pritom, da bi navedeno bilo ostvarivo, na ispriku se prije svega gleda iz perspektive iskrenosti. Tako je moguće primijetiti da najveći broj počinitelja svoju ispriku procjenjuje *iskrenom* i iz, kako i sami kažu „srca“

*Stvarno iz srca sam joj se ispričala. Možda ona, pošto me ni ne pozna, ne može znat jer je iz srca ili nije, ali meni je bitno da sam ja to sebi olakšala i da sam ja njoj to rekla, vratila jedan dio novaca i ono, to je to. (P2);*

*Pa ne znam, to je bila iskrena če, ovoga ne čestitka, isprika. Znači stvarno se kajem zbog toga, tako da nadam se da je to ovoga, gospođa osjetila! (P5)*

iako katkad ni sami nisu sigurni je li oštećenik to tako shvatio i doživio čemu se nadaju. Pritom pojedini čin ispričavanja opisuju neugodnim i teškim, a neki čak govore i o tremi koja ih je obuzela kada su se morali ispričati.

*I onda sam joj se ispričao. Ali ono, kažem vam, bio sam, ono trema me uhvatila, nisam znao stvarno šta da kažem! (P4)*

Za neke je sudionike isprika donijela i osjećaj olakšanja.

Zamjetno je da se dio sugovornika **ispričao žrtvi i ranije**, prije susreta u izvansudskoj nagodbi (najčešće kada se radi o ranijim poznanicima/prijateljima).

U jednom slučaju, radilo se o *uzajamnoj isprici počinitelja i žrtve*. Naime, riječ je o tome da počinitelj nije bio odgovoran za kazneno djelo, već je došlo do nesporazuma zbog čega se i dogodila međusobna isprika žrtve i počinitelja.

*Pa zato što ja smatram da nisam kriv, ona je rekla da možda je došlo do zabune, ispričali smo se jedno drugom... (P16)*

Kada je riječ o važnosti simboličke nadoknade u smislu *socijalnog mira*, on se u određenom broju slučajeva postiže (uglavnom onda kada su žrtva i počinitelj priatelji od ranije), ali katkad i kod drugih, koji nisu poznavali žrtvu od ranije. Tako nerijetko navode da im budući susret sa žrtvom ne bi predstavlja problem, dapače:

*Normalno znači [da ju sretnem]. Poz, pozdravit i sve. Ak treba ić na kavu i tak. (P14)*

Neki čak pritom uzimaju u obzir i potrebe i želje žrtve:

*Pa ono, pozdravio bi ju [da ju sretnem] Ne znam, ne bi sad baš ono pričo, ne znam jel bi ona sad to htjela. (P4)*

Međutim, neki o *isprići* govore *kao posljednjem kontaktu sa žrtvom*. U ovim je slučajevima isprika doživljena kao završetak sukoba, ali bi počinitelji iz različitih razloga više voljeli da se sa žrtvom više nikada ne susretnu ili bi ju prilikom susreta, kako sami navode, ignorirali (kada primjerice počinitelj doživjava i žrtvu suodgovornom za djelo, odnosno okrivljava ju za djelo).

*Pa ništa, šta, prođem pored njega ko da ga ne vidim! (P15)*

Kao što je i ranije naprijed rečeno, dio sudionika (negativni slučajevi) i sami su tijekom intervjua izjavili da njihova isprika *nije bila iskrena*,

*Isprika, to je bilo onak preko... Nisam se ni ispričao. On je rekao da jesam, tak da... A kaj mu se imam ispričavat ak sam moro platit? To da sam mu nekaj uzel i..., uzel sam ti, onda bi bilo drukčije, al ovak... (P13)*

a katkada je i bila formalna (u skladu s tim i ne mare kako ju je žrtva doživjela) pa i odglumljena radi, kako i sam počinitelj kaže - proteka vremena od počinjenja djela:

*Moro sam tu plakat bez veze i izmišljat neke priče i to je to... A kak da joj se ispričam iskreno nakon 2 godine? (P9)*

Upravo navedeno usko je vezano i uz njihovo umanjivanje odgovornosti.

U okviru ove teme počinitelji govore o doživljaju vlastite isprike, njene iskrenosti kao i doživljaju budućih susreta sa žrtvom što je iz perspektive uspostave socijalnog mira važno.

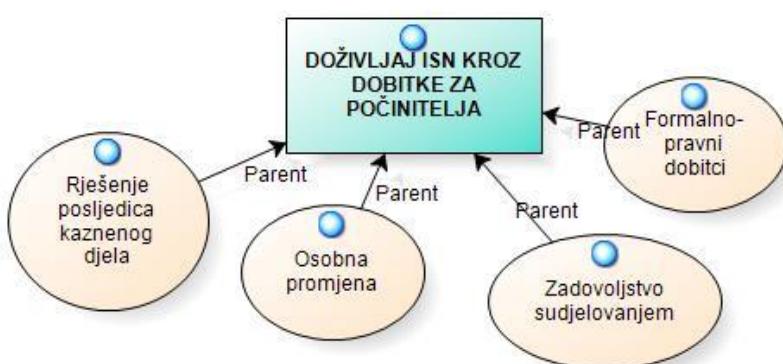
Generalni je zaključak da, neovisno o tome doživljava li počinitelj budući susret sa žrtvom za sebe neopterećujućim i u redu ili pak ispriku doživljava kao posljednji kontakt s oštećenikom, ipak iz izvansudske nagodbe odlaze, čini se, bez negativnih emocija ili potrebe za osvetom žrtvi.

### **Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje**

Tema vezana uz dobitke za osumnjičenika pojašnjena je u tekstu koji slijedi prije čega slijedi njen prikaz u tablici i na slici.

Tablica 44. Prikaz kodova i parafraziranih sažetih jedinica kodiranja unutar teme Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Izbjegavanje suda Neupisivanje u kaznenu evidenciju Brzina izvansudskog postupka</i>	<b>Formalno-pravni dobitci</b>
<i>Prilika za učenje na vlastitim greškama Razvoj samokontrole Razmišljanje o posljedicama svog ponašanja Učenje alternativnih načina rješavanja sukoba Odluka o nečinjenju kaznenih djela Nada da neće ponoviti djelo</i>	<b>Osobna promjena</b>
<i>Poništenje djela Popravak odnosa sa žrtvom Isprika Normalno rješenje konflikta</i>	<b>Rješenje posljedica kaznenog djela</b>
<i>Preporuka ISN Zadovoljstvo pozitivnim ishodom Zadovoljstvo sudjelovanjem Izvansudska „bolja nego su očekivali“</i>	<b>Zadovoljstvo sudjelovanjem</b>



Slika 26. Prikaz kodova unutar teme Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje

U okviru ove teme osumnjičenici govore o brojnim **dubitcima od izvansudske nagodbe** za sebe što onda doprinosi i pozitivnom ukupnom doživljaju izvansudske nagodbe. Te su prednosti definirane kodovima imena *formalno-pravni dobitci, osobna promjena,*

*rješenje posljedica kaznenog djela i zadovoljstvo sudjelovanjem.* Većina sudionika kada govori o njima, govori o kombinaciji tih dobitaka. Iz kodova je vidljivo da se javlju pojedini slični kodovi kao i kod motivacije osumnjičenika za sudjelovanje, međutim ovi su iz pozicije naknadnog doživljaja, odnosno nakon iskustva s procesom nagodbe. Uz to, ova je tema isprepletana i s temom Izvansudska nagodba povoljnija za počinitelja nego žrtvu.

O *formalno-pravnim dobitcima* govori najveći broj sudionika, a odnose se na prednosti koje proizlaze iz odustajanja države od kaznenog/sudskog postupka, a koje i sami počinitelji dobro prepoznaju. To su: izbjegavanje suda, neupisivanje u kaznenu evidenciju i brzina izvansudskega postupka.

*Postupak je, prije svega brz. Brz, znači, da se rješava sve bez ikakvih sudske  
gonjenja i toga da se sad po sudovima navlačimo. Pa po svemu, sve u svemu,  
mislim da je puno bolje nego sudske postupak. Zato što ne mogu, zato što ne  
mogu bit okrivljen, da moram ili ne moram da dobijem nekaku kaznu ili da  
budem zapisan u policijskoj evidenciji. (P1)*

Ponajviše upravo zbog ovih razloga i samu mjeru doživljavaju boljom nego sud o čemu eksplicitno i govore.

U kontekstu *osobne promjene*, moguće je primjetiti da dio sugovornika o izvansudskej nagodbi govori kao prilici za učenje na vlastitim greškama pa tako izvještavaju da je razvoj samokontrole, razmišljanje o posljedicama svog ponašanja i učenje alternativnih načina rješavanja sukoba nešto što su naučili tijekom postupka. Najčešće se radi o onima koji su u proces ušli već s jakim osjećajem krivnje i odgovornosti.

*Da to više ne smijem ponavljat. Da mi to uopće u životu ne treba. Da treba  
porazgovarat s tom osobom koja, na primjer, ako želi tučnjavu da se prvo  
porazgovara s tom osobom, ako ne, onda se od tog problema maknut. (P3);*

*A ovoga razmišljat, znači, znati gdje imam granice i imat karakter i znat sam  
reć kao: Ne društvu, ne samom sebi na kraju krajeva i bit jak i samom sebi reć  
ne, ne možeš tako nešto napravit, nemoj si to dozvolit! i tako dalje i razmišljati  
o posljedicama. (P5)*

Osim toga, pojedini govore i o tome da su odlučili više ne činiti kaznena djela ili da se nadaju da se to više neće ponoviti.

*Šhvatio sam da sam pogriješio i ja bi rado da se to ne ponovi više. (P14)*

Uz to, mladi govore o izvansudskej nagodbi kao prilici za *rješenje posljedica kaznenog djela*. U skladu s navedenim, izvještavaju o procesu kao mogućnosti otvorenog

dijaloga sa žrtvom koji omogućuje ishode poput isprike i rješenje problema koji je kaznenim djelom nastao, ali za neke (one koji su prijatelji sa svojim žrtvama) i popravak (prijateljskog) odnosa. Zanimljivo je i to kako dva sudionika dobitke opisuju kao mogućnost za poništenje djela opisujući to:

*Eto ovo je sad prošlo kao da se nije nikad ni desilo! (P14).*

Također, iskazuju i svoje **zadovoljstvo** pa i oduševljenje **sudjelovanjem** pa bi tako neki izvansudsku nagodbu preporučili drugima ili su zadovoljni ishodom ili je njihov doživljaj sada pozitivniji nego na početku i u odnosu na očekivano (manje formalan, očekivali sudske procese).

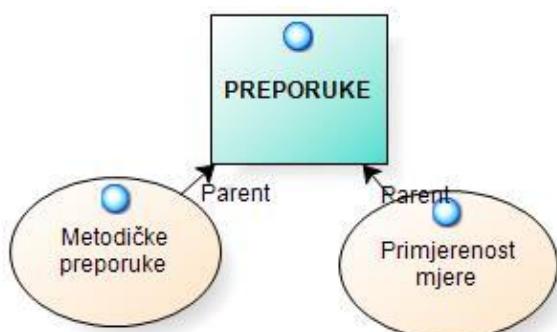
Shodno opisanom, u odnosu na dobitke za počinitelja, jasno je da unatoč unutar nekih tema evidentnih i diskutiranih negativnih slučajeva, svi sugovornici govore i prepoznaju dobitke za sebe barem na nekoj razini.

## Preporuke

Tablični i slikovni prikaz ove teme prethodi njenom pojašnjenu.

Tablica 45. Prikaz kodova i parafraziranih jedinica kodiranja unutar teme Preporuke

Parafrazirane jedinice kodiranja	Kodovi
<i>Uvođenje mogućnosti metode poštara i za počinitelje</i> <i>Uvođenje odvojenih razgovora s počiniteljem i žrtvom nakon zajedničkog radi uskladivanja priča i mogućnosti otvorenijeg i iskrenijeg komuniciranja počinitelja</i> <i>Osiguranje proporcionalnosti visine nadoknade i težine djela</i>	<b>Metodičke preporuke</b>
<i>ISN je samo za počinitelje koji se kaju i osjećaju krivima</i> <i>Primjerena samo za mlade počinitelje i luke delikte</i> <i>Preporuka počinitelju samo ako se popravio</i>	<b>Primjerenošć mјere</b>



Slika 27. Prikaz kodova unutar teme Preporuke

Upitani o preporukama vezanim uz izvansudske nagodbe, sugovornici govore iz vlastitog iskustva te navode svoja razmišljanja, sugestije i ideje što je u izvansudskoj nagodbi dobro ili bi trebalo bolje ili drugačije činiti. Tema **Preporuka**, iako siromašna iskazima, podijeljena je u dva koda, ovisno o tome na što se i koga odnosi.

**Metodičke preporuke** sudionika odnose se na prijedloge za uvođenjem mogućnosti metode poštara i za počinitelje. To se odnosi na preporuku da i počinitelj ima mogućnost iskazati želju za sudjelovanjem u izvansudskoj nagodbi, ali bez susreta sa žrtvom, što sada nije moguće. Preporučuju i uvođenje odvojenih razgovora posrednika s počiniteljem i žrtvom nakon zajedničkog radi usklađivanja priča i mogućnosti otvorenijeg i iskrenijeg komuniciranja počinitelja s posrednikom te osiguravanje proporcionalnosti visine nadoknade i težine djela.

*Pa poslije zajedničkog razgovora da se obavi još jedan razgovor sa svakom pojedinačnom osobom jer... nekako bi bilo bolje jer kad je zajedničko, onda nije prva ni druga priča, već je treća. Možda je mala razlika, ali opet nije isto.*

*A... osoba koja je počinila se nema baš puno pravo bunit na to jer nije u pravu. Zato bi bilo najbolje da se još jednom odvojeno... Da bude zajednički pa onda da jedan, jedna osoba izađe pa da se popriča s njom pa da se druga osoba onda izađe pa da se... (P7)*

Uza sve navedeno, neki o svom doživljaju izvansudske nagodbe u kontekstu preporuka govore i **kroz primjerenošću** u odnosu na ciljne skupine za koje je ona pogodna, vrstu kaznenih djela ili u odnosu na žaljenje, kajanje i osjećaj krivnje počinitelja. U skladu s tim, većina smatra da je ona primjerena (samo) za mlade počinitelje upravo zbog njihove dobi okarakterizirane mladenačkom nepromišljenosti i nezrelosti

*A jedna je velika razlika što su, što je on stariji, ima godina, nije on... mislim ja sam kak da kažem, tinejdžer, imam drugačije razmišljanje. Meni je sad sve, sve problem! (P17);*

*A da, al mlađi ono još nisu odrasli ono ko odrasli. Odrasli imaju starija razmišljanja neg mi mlađi i znaju da ne smiju raditi to i to. Mislim znao sam i ja da ne smijem raditi to, al eto slučajno se to dogodilo. (P11)*

te za luke delikte s tim da kada je riječ o težim djelima (poput, kako navode: teških tjelesnih ozljeda, delikata s velikom finansijskom štetom, silovanja i sl.) sud smatraju primjerenijim.

*Ja mislim da je čak ok za ovak, za ovakve stvari, al sad tipa ne znam, da ja dođem u banku i da opljačkam banku, normalno da nije, ne znam, da ubijem*

*čovjeka, naravno da ne. Ali ovak, krađa mobitela, ak se ono neko potuče, krađa u... ne znam, dućanima i to. Mislim, ove sitne. (P6)*

Isto tako ova se mjera nekima čini adekvatnom samo za one počinitelje koji pokazuju iskreno žaljenje radi učinjenog i koji su se „već popravili“.

*Preporučio bi mu, da, ali ako bi se, ako bi video da se popravio, ne znam... (P5);*

*Sad ako bi njemu stvarno bilo žao i to... Ako vidim da iskreno, da mu iskreno je žao, [onda izvansudska]. (P4)*

Njihove preporuke, iako nisu brojne, značajne su iz nekoliko razloga. S jedne strane, preporuke katkada idu iz njihovog doživljaja nepravde ili nezadovoljstva s procesom izvansudske nagodbe što je možda važno iz perspektive poštivanja načela izvansudske nagodbe. Nadalje, preporuke koje se odnose na primjerenošć ili adekvatnost izvansudske nagodbe kao mјere govore o opravdanosti sadašnjih kriterija nalaganja izvansudske nagodbe kod nas, međutim moguće je da i zbog nedovoljne osvještenosti i senzibilizacije opće javnosti o restorativnim procesima i programima i širine mogućnosti njene pripreme, niti počinitelji ju ne doživljavaju primjenjenom za druge skupine. Kod drugog koda riječ je o njihovom doživljaju pravde i da znači da su razumjeli bit nagodbe, tj. da je ipak riječ o pravu žrtve i da počinitelj treba preuzeti odgovornost. Kad je riječ o prvom kodu čini se da jednim dijelom ide iz perspektive izbjegavanja neugode i onog dijela procesa koji je težak za počinitelja i koji ukazuje na to je li ili nije preuzeo odgovornost i je li uopće shvatio smisao nagodbe.

### **8.2.3. Sažeti prikaz rezultata**

Iako počinitelji pristaju na sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi iz vrlo praktičnih i za njih povoljnih okolnosti kako bi izbjegli sudske postupak, činjenica je da po uspješnom okončanju prepoznaju i brojne druge prednosti tog procesa kao i dobitke za sebe, mada manje za žrtve. Stoga izvansudske nagodbe doživljavaju kao mjeru koja je povoljnija za njih nego za žrtve koje doživljavaju pozitivnije od očekivanog i često usmjerene na pomoć počiniteljima. Doživljaj posrednika i atmosfere istovjetan je doživljaju žrtava, dakle, bolji je od očekivanog i izrazito pozitivan kod većine sudionika. Mnogi sudionici govore o transformaciji tijekom procesa, odnosno o tome da proces dovodi do pozitivnih promjena emocija te do interpersonalne restoracije.

Međutim, kao i kod oštećenika, propusti u poštivanju standarda provedbe procesa dovode do problema tijekom zajedničkog susreta žrtve i počinitelja, ali i, mogli bismo reći,

manje restorativnih ishoda od onih kojih bi se u odnosu na teorijske prepostavke mogli događati.

Isto kao i kod oštećenika, značenje koje počinitelji daju procesu izvansudske nagodbe, može se tumačiti kroz definirane nadteme prikazane u dalnjem tekstu.

Poglavlje koje slijedi donosi detaljnu raspravu rezultata, odnosno tumačenje i interpretaciju perspektive žrtava i počinitelja kroz nadteme te diskusiju u odnosu na istraživačka pitanja kroz usporedni prikaz dviju perspektiva.

## 9. RASPRAVA

Poglavlje rasprave u prva dva potpoglavlja donosi diskusiju u odnosu na interpretaciju pojedine perspektive (žrtava i počinitelja zasebno), a u trećem raspravu u odnosu na istraživačka pitanja odgovorena iz pojedine perspektive, ali i kroz komparaciju počinitelja i žrtava. Sve navedeno nastojalo se staviti u kontekst teorija koje su u podlozi restorativne pravde, kao i rezultata istraživanja prestavljenih u uvodu disertacije.

### 9.1. Interpretacija perspektive žrtava

Tekst koji slijedi donosi interpretaciju perspektive žrtava i to u odnosu na dvije definirane nadteme. Kako Guest, MacQueen i Namey (2012.) te Clarke i Braun (2013.b) navode, nadteme ili glavne teme služe za strukturirani prikaz rezultata analize. Drugim riječima, nadteme reflektiraju ideju zajedničku pojedinim temama.

Uvidom u rezultate oštećenika, odnosno teme i kodove, definirane su dvije nadteme: Zadovoljstvo procesom i ishodima izvansudske nagodbe i Izvansudska nagodba je dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje, unutar kojih je moguće interpretirati rezultate, a čije tumačenje slijedi u tekstu niže.

#### Zadovoljstvo procesom i ishodima izvansudske nagodbe



Slika 28. Prikaz tema koje tvore nadtemu Zadovoljstvo procesom i ishodima izvansudske nagodbe

Ova nadtema nastala je povezivanjem razumijevanja poruka većine tema i kodova ekstrahiranih u rezultatima dobivenima iz perspektive žrtve o izvansudskoj nagodbi. Riječ je o sljedećim temama: **pozitivni doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu, pozitivan doživljaj počinitelja, pozitivni doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa, doživljaj pozitivne atmosfere, proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve.** Sve ovo čini zapravo priču o dobitcima za žrtvu na raznim područjima i iz navedenog je jasna ta doslovna isprepletenost kodova, tema, odnosno doživljaja žrtve. Iako bi se sve navedene teme moglo gledati kao dobitke za oštećenika, ipak je činjenica da su žrtve vrlo jasno govorile o dobitcima za sebe, dok ostale teme možemo smatrati putem, načinom, procesom koji je omogućio dolaženje do tih dobitaka (kao što su **pozitivan doživljaj počinitelja, pozitivni doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa, pozitivan doživljaj atmosfere**, kao i **olakšanje** koje nastupa „prolaženjem“ kroz sve faze/korake procesa nagodbe). Posve je jasno, kako je već ranije rečeno, da se taj pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe, kao i brojnih dobitaka, događa upravo kroz navedene aspekte procesa i poštovanje načela i standarda restorativne pravde, odnosno izvansudske nagodbe (posebno, poštovanje kriterija za upućivanje slučaja u nagodbu, visoke profesionalne kompetencije posrednika, slijedenje koraka, poštivanje načela dobrovoljnosti, preuzimanje odgovornosti od strane počinitelja, zajednički susret uz poštivanje svih načela vođenja, itd.). Ako je neki od tih standara narušen, zaobiđen ili sl., tada se događaju, kao što je bilo moguće vidjeti u rezultatima, prije svega odstupajući slučajevi i negativni ishodi. Drugim riječima, temeljem ovih rezultata moguće je tvrditi da nagodba ima smisla i da dovodi do pozitivnih rezultata/ishoda za žrtvu ako se poštuje vrlo sofisticiran način njene provedbe u svim koracima.

Zbog boljeg razumijevanja nadteme, ovdje bismo mogli uvrstiti i još dvije teme: **višestruke posljedice kaznenog djela te višestruka motivacija za sudjelovanje i očekivanja žrtve od izvansudske nagodbe.** Naime, tema višestrukih posljedica kaznenog djela, kao što smo vidjeli i u rezultatima, važna je jer na određeni način dočarava i restorativne potrebe žrtve. Osim toga, realno je za očekivati da posljedice kaznenog djela sigurno utječu i na motivaciju i očekivanja koje oštećenik ima prilikom donošenja odluke o sudjelovanju u procesu. S druge strane, motivacija i očekivanja žrtve važne su jer tek paralelnim promatranjem iskazanih dobitaka u odnosu na početnu motivaciju i očekivanja zaista možemo govoriti o dobitcima od izvansudske nagodbe. Preciznije rečeno, imajući u vidu razloge sudjelovanja i početna očekivanja od procesa, treba posljedično sagledati što se od navedenog i ostvarilo po okončanju nagodbe.

**Dobitci za žrtvu** odnose se prije svega na *ispriku počinitelja, dobivanje odgovora na ključno pitanje - Zašto ja i koji su razlozi počinjenja djela?* potom na *zaustavljanje recidivizma počinitelja*, odnosno garanciju da počinitelj neće ponoviti djelo prema tom oštećeniku, ali i inače, *nadoknadu štete, očuvanje prijateljstva s počiniteljem, pobedu pravde, osnaženost žrtve, brzinu i jednostavnost postupka, smirivanje „negativnih“ emocija, stvaranje realne i pozitivnije*, promijenjene *slike počinitelja, obostranu korist (i počinitelja i žrtve), zadovoljstvo sudjelovanjem i sporazumom*. O visokom zadovoljstvu procesom i sporazumom konstantno izvještavaju različita istraživanja u svijetu. Primjerice, Umbreit (1991.) navodi da je iz perspektive žrtava mogućnost susreta s počiniteljem, razgovor s njim o tome što se dogodilo, izražavanje vlastite zabrinutosti i brige te izrada plana nadoknade štete žrtvama izuzetno važno što se preklapa s rezultatima ovog istraživanja.

U odnosu na nabrojane dobitke, ključno je prokomentirati nekoliko stvari kako slijedi.

Kao što je uvodno bilo riječi o teorijama, posebno isprike i ozdravljajuće pravde te kako su pokazala brojna istraživanja (Czarnecka-Dzialuk i Wojcik, 2001., prema Czarnecka-Dzialuk, 2010.; Daly, 2003.; Choi i Severson, 2009.; Strang i dr., 1999.; Strang i dr., 2013.) tako su rezultati i u ovom istraživanju pokazali da je isprika od posebnog značaja za žrtve.

Vidljivo je da je **ranija isprika počinitelja** (prije dolaska u službu) za dio oštećenika bio važan motivacijski čimbenik zbog kojeg su sudjelovale u procesu s tim da je to pojedinima bila garancija, odnosno neki vid sigurnosti da će i proces i sporazum proći u redu.

Zanimljivo je da u navedenim istraživanjima iz svijeta nema govora o ranijoj isprici kao faktoru motivacije sudionika, već se (iako rijetko) spominje samo ranije poznanstvo žrtve i počinitelja u nekim studijama. Tako, primjerice, Bindel-Kögel i dr. (2013.), govore o ranijem poznanstvu počinitelja i žrtava nasilnih delikata kao čimbenika koji utječe na motivaciju sudjelovanja žrtve u procesu.

**Važnost isprike** ogleda se i u tome da dio oštećenika u proces ulazi s određenim emocionalnim uzbudjenjem, odnosno nelagodom i strahom od počinitelja pa su u tom kontekstu pod vidom motivacije usmjereni na *(socijalno) emocionalne ishode*, odnosno uspostavu socijalnog mira, ali i smanjenje straha, tjeskobe, povratak osjećaja sigurnosti, pronalazak unutarnjeg mira, odnosno ono što se u literaturi naziva emocionalna ili simbolička restoracija u čijoj je osnovi isprika. Promatrano kroz dobitke za žrtvu, evidentno je da se kod određenog broja žrtava to i ostvaruje. Dosezanje unutarnjeg mira i „stavljanje djela iza sebe“, za neke je žrtve i ostvareno tijekom izvansudske nagodbe, no neke o tome govore i kroz *obostranu korist od izvansudske nagodbe* jer proces to isto omogućuje i počiniteljima. To se nadovezuje na *doživljaj počinitelja kroz ispriku* ili kroz, već spomenuto, raniju ispriku

počinitelja, ili kroz procjenu počiniteljeve iskrenosti tijekom zajednikog susreta čitanjem verbalnih, ali posebice neverbalnih znakova. O tome na neki način govori i teorija ozdravljajuće pravde opisana u uvodnom dijelu rada. Kako navode Retzinger i Scheff (1996., prema Barton, 2000.), ali i brojni drugi autori, emocionalni oporavak i osjećaj „zatvaranja“ slučaja za sudionike ključni su ishodi restorativne pravde, a u njihovu postizanju simbolička nadoknada igra važnu ulogu. Oni koji su doživjeli da je isprika bila iskrena upravo tu činjenicu navode kao važan dobitak od nagodbe. No, bitno je naglasiti da i oni koji ispriku nisu doživjeli iskrenom, ispriku procjenjuju kao ključ ili srž izvansudske nagodbe, odnosno smatraju je važnom. Pod tim vidom žrtve govore o *važnosti isprike* dovodeći ju u vezu s time da je počinitelju žao i neugodno radi počinjenog djela, odnosno da isprika ukazuje i na promjenu ponašanja počinitelja.

Pri tome je evidentno da *umanjivanje odgovornosti počinitelja i doživljaj ne/iskrenosti isprike* nisu uvijek povezani, odnosno moguće je da žrtva vidi, prepoznaje i opisuje počiniteljevo umanjivanje odgovornosti, a ipak ga doživljava iskrenim u isprici. Tako je u većini intervjua prepoznato da oštećenici prilikom zajedničkog susreta, a posebice isprike, počinitelje opisuju iskrenima i kroz neugodu koju oni pokazuju što je u kontekstu psihološke dobrobiti žrtava i njihove restoracije izuzetno bitno. Međutim, u skladu s teorijom isprike, na negativan doživljaj počinitelja od strane žrtve utječe umanjivanje odgovornosti počinitelja i ne pokazivanje žaljenja zbog toga što je napravio. Tijekom procesa žrtva nastoji shvatiti žali li počinitelj zbog kaznenog djela koje je počinio na štetu žrtve, a s tim ciljem prati i njegovu popratnu emocionalnu ekspresiju. Enright (1996., prema McNamara i Dhami, 2003.) navodi kako osjećaj žaljenja mora biti popraćen osjećajem krivnje jer upravo krivnja podrazumijeva da je preuzeo odgovornost za učinjeno i internalizirao osjećaj srama kako bi žrtva prihvatile ispriku. No, u ovom istraživanju u nekim slučajevima unatoč umanjivanju odgovornosti počinitelja, kao što smo vidjeli u rezultatima, žrtva ipak ispriku doživljava iskrenom.

Choi, Green i Kapp (2010.) zaključuju da mnoge žrtve u njihovom istraživanju nisu doživjele ispriku iskrenom i iz srca. Uz to, istraživačice Daly (2003) te Strang i dr. (1999), baš kao i u ovom istraživanju, navode kako se emocionalna restoracija u određenom broju slučajeva ipak ne postiže. U navedena dva australska istraživanja žrtve su navele da im financijska nadoknada nije uvijek od primarne važnosti. Rezultati ovog istraživanja ukazuju na sličan zaključak, odnosno, oštećenicima je materijalna nadoknada tek u drugom planu i jasno govore o važnosti isprike.

Nadalje, *stvaranje realne slike počinitelja* izuzetno je važan dobitak i iz teorijske perspektive. Transformacija slike od počinitelja kao kriminalca (nepredvidljivog što žrtvama stvara tjeskobu, pa i ogorčenost i gnjev) do normalne osobe čije je ponašanje predvidljivo koja se očito događa kao posljedica susreta opisali su i Choi, Green i Gilbert (2011.) u svom istraživanju govoreći o važnosti „stavljanja“ ljudskog lice na kazneno djelo. Osim rušenja predrasuda o tome kako počinitelj izgleda, u ovom kontekstu je važno spomenuti i da u okviru **pozitivnog doživljaja počinitelja** kao podteme dobitaka, oštećenici izvještavaju i o *iznenadenosti ponašanjem počinitelja* koje su doživjeli znatno drugačijim i pozitivnijim nego ranije (u slučaju kada se sudionici poznaju prije susreta u izvansudskoj nagodbi).

Kada je riječ o *zadovoljstvu sporazumom*, žrtve su generalno gledajući zadovoljne istim. U odnosu na doživljaj njegove pravednosti važno je da neke žrtve imaju doživljaj ambivalencije pravednosti sporazuma, odnosno svjesnosti da su katkada dobili više, katkada manje od realne štete što prepoznaju i počinitelji. No, unatoč tome, uglavnom iskazuju svoje zadovoljstvo ishodom.

Nadalje, doživljaju dobitaka doprinosi **pozitivan doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa** (od *opće ljudskih osobina, kompetentnosti u komunikaciji, neutralnosti, osnaživanja sudionika, podržavanja žrtve*), ali i kreatora atmosfere koja je „**dobra i ugodna**“ *pozitivna*, topla, prijateljska (...) što ih često i *iznenaduje* jer ju nisu očekivali. U kontekstu doživljaja posrednika i atmosfere, taj je doživljaj najčešće u skladu s teorijskim postavkama, odnosno zahtjevima u odnosu na profesionalne kompetencije posrednika. Sve to naravno dovodi do generalno pozitivnog doživljaja procesa za koji je analizom utvrđeno da dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve. Drugim riječima, upravo navedeno rezultira *zadovoljstvom po okončanju procesa*, unatoč različitim „ulaznim“ ili, mogli bismo reći „startnim“ pozicijama (indiferentnost u odnosu na sudjelovanje, spremnost za susret bez neugodnih emocija naspram napetosti i straha od zajedničkog susreta kod nekih). Slično navodi i Stassart (1999.) u svom istraživanju u kojem je utvrdio da pojedine žrtve govore o anksioznosti i tenzijama prije zajedničkog sastanka s počiniteljima iako su na kraju gotovo svi bili sretni što se taj susret i dogodio.

Spomenuta uloga posrednika opisana je i u okviru teorija (primjerice teorije ozdravljajuće pravde i dijaloga, ali i brojnim drugim tekstovima poput Koller-Trbović, 2013.; Umbreit i Peterson Armour, 2011.). Tijekom cijelog procesa, a posebno zajedničkog susreta počinitelja i žrtve ključna je upravo uloga posrednika koji mora olakšati stvaranje atmosfere koja će omogućiti upravo takav proces kako je i opisano, ali treba posjedovati i profesionalne vještine koje će mu olakšati rad s emocijama žrtve i počinitelja (Retzinger i Scheff, 1996.,

prema Barton, 2000.; Umbreit i dr., 2003.; Van Ness i Schiff, 2001., prema Bazemore i Schiff, 2010.). Upravo o tome sudionici i govore kada izvještavaju o osobinama posrednika i obilježjima atmosfere. Naime, upravo taj kontekst omogućava susret, razgovor, dogovor, sporazum...

Većina sudionika ***zadovoljna je procesom i sudjelovanjem*** što evaluiraju po završetku procesa. **Proces dovodi do olakšanja** i „zatvaranja“ slučaja. Navedeno je konzistentno s brojnim istraživanjima opisanim u uvodu.

### **Izvansudska nagodba je dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje**



Slika 29. Prikaz tema koje tvore nadtemu Izvansudska nagodba je dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje

U ovu nadtemu pripadaju tri teme i jedna podtema: **Ambivalentni doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje**, **Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelje** i **podtema Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja**, te kod **Primjerenost mjere** iz teme **Preporuka**.

Unatoč ambivalentom doživljaju motivacije počinitelja za sudjelovanje, što je na koncu i naziv te teme, evidentno je da oštećenici ipak kao dominantne razloge sudjelovanja osumnjičenika procjenjuju instrumentalnima ili pragmatičnima poput izbjegavanja i straha od suda, brzine postupka ili neupisivanje u kaznenu evidenciju. Dakle o motivaciji počinitelja govore kao **vođenoj njihovim interesima**. Jasno je da se radi o „sebičnim“ razlozima koji su

usmjereni isključivo na dobrobit počinitelja, bez posebne altruistične motivacije usmjerene na žrtvu. Ta je motivacija utilitaristička, a katkada i kako sami oštećenici navode - ista kao njihova. Dakle, oštećenici kroz motivaciju počinitelja na neki način govore o izvansudskoj nagodbi kao prilici za njih same. Svjesni su motivacije počinitelja koja je usmjerena primarno na njihovu dobrobit.

I Daly (2002.) je u svom istraživanju otkrila da su motivi mladih za sudjelovanje najčešće instrumentalni i osobni razlozi, odnosno više usmjereni na dobrobit počinitelja nego žrtve. Autorica navodi da to često dovodi do toga da žrtve počinitelje doživljavaju kao otporne na promjenu.

Iako žrtve ovu mjeru doživljavaju kao priliku počiniteljima i to prije svega kao ***priliku za učenje na vlastitim greškama i promjenu ponašanja***, istovremeno ju često doživljavaju i ***lakom*** (lakša od suda, kratkotrajna posramljenost počinitelja, izbjegavanje popravnog doma i velike materijalne nadoknade) pa i nedovoljnom. Tako proizlazi da je izvansudska nagodba dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje u smislu recidivizma pri čemu je žrtva svjesna prednosti mjere za počinitelje (posebice u vidu šanse za mlade i formalnih prednosti koje iz izvansudske nagodbe kao sudske divrziye proizlaze). No, iako je izvansudska nagodba šansa, prilika, ipak u njihovom doživljaju to nije dovoljno za promjenu ponašanja ili karaktera počinitelja. Pri tom je važno spomenuti da žrtve izvansudsку nagodbu doživljavaju primjerenom za mlade počinitelje, koji su prvi puta počinili lakše kazneno djelo. Međutim, u odnosu na šansu počiniteljima za promjenu, moguće je konstatirati da žrtve rijetko vjeruju da je nagodba zaista utjecala na počinitelja u smislu zaustavljanja kriminalnog povrata, odnosno iako ovaj dobitak „teorijski“ prepoznaju, nisu sigurne koliko se on i događa u praksi (ili ne vjeruju da se počinitelj promijenio ili nisu sigurni u to jer je, kako kažu, odluka na počiniteljima). Neki tome pridodaju i potrebu ***uvodenja dodatnih mjera*** za počinitelje poput razgovora o posljedicama na sudu ili posljedicama djela na ukupni život počinitelja.

Navedeno vjerovanje nekih žrtava da nagodba ne utječe na promjenu ponašanja, kod pojedinih oštećenika je vezana uz umanjivanje odgovornosti kod počinitelja tijekom zajedničkog susreta. Drugim riječima, izbjegavanjem odgovornosti, počinitelj kao da nije ulio dovoljno povjerenja žrtvi da više neće činiti kaznena djela. Međutim, katkada unatoč dožviljenom umanjivanju odgovornosti (kroz primjerice neusklađenost priča počinitelja i žrtve), neki oštećenici ipak vjeruju u promjenu počinitelja radi njegove ranije isprike, te temeljem iščitavanja, ponajprije neverbalnih znakova, osumnjičenika tijekom zajedničkog razgovora vjeruju u iskrenost i kajanje osumnjičenika. Pojedini pak zbog sporazuma koji je obuhvaćao obećanje o adekvatnom dalnjem ponašanju i nekomunikaciji žrtve i počinitelja

ako se susretnu, imaju sigurnost da počinitelj neće činiti nova kaznena djela (barem ne na njihovu štetu). I treće, neki unatoč preuzimanju odgovornosti počinitelja i isprici, i dalje nisu sigurni da je izvansudska nagodba kao mjera dovoljna za zaustavljanje dalnjeg činjenja kaznenih djela. Moguće je da žrtve nisu doživjele i osjetile „dovoljno“ empatije od strane počinitelja pa i kajanja koliko su možda očekivale doživjeti, kako navode Maxwell i Morris (2001.) u svom istraživanju. Hayes, McGee i Cerutto (2011.) pokazali su da je empatija, žaljenje i kajanje radi učinjenog važan preduvjet nečinjena kaznenih djela u budućnosti. No, treba imati i na umu da restorativna pravda nije niti nastala niti u fokusu ima smanjenje recidivizma počinitelja već žrtvu i popravak štete.

Važno je ponovno podsjetiti da je restorativna pravda nastala zbog zaštite žrtve te da u fokusu nema rehabilitaciju počinitelja. Unatoč tome činjenica je da i mi stručnjaci, pa kao što je vidljivo iz ovih rezultata i same žrtve, gledamo na nagodbu i kroz zaštitu i nadoknadu štete žrtvi (što se pokazalo iz perspektive žrtava dovoljnim), ali i kroz rehabilitaciju počinitelja, te bi prema ovim rezultatima počiniteljima trebalo „još nešto“ uz ovu mjeru.

Iako je o isprici već naprijed bilo riječi, u ovom kontekstu spominje se pretežno u slučajevima kada oštećenici nisu imali doživljaj iskrene isprike ili preuzimanja odgovornosti za kazneno djelo od strane osumnjičenika. Tada se kod njih stvara sumnja u dugoročne efekte ovog postupka, mada, kao što to pokazuju i strana istraživanja (primjerice Allan, Beesley, Attwood i McKillop, 2014), oštećenici su skloni prihvatići i „nesavršene“ isprike, ali i dogovorene sporazume čime vjeruju da su završili priču s kaznenim djelom. U tom kontekstu javlja se razmišljanje oštećenika da je proces nagodbe za njih bio dovoljan, dok bi za neke osumnjičenike trebalo slijediti još „nešto“ kako bi ih „učvrstilo“ u promjeni ponašanja.

Zbog svega navedenog je iz rezultata bilo moguće izolirati poruku žrtve, a ona glasi: izvansudska nagodba je dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje. Da je ova mjera dovoljna za žrtve obrazloženo je u ranije opisanoj nadtemi, a da nije dovoljna za počinitelje, ukazuje posebice podtema koja je već navedena u rezultatima kod perspektive žrtve, a to je da **Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja.**

## 9.2. Interpretacija perspektive počinitelja

Tekst koji slijedi donosi interpretaciju perspektive počinitelja i to u odnosu na definirane dvije nadteme te u odnosu na povezivanje istih s teorijama i stranim istraživanjima predstavljenim u uvodu disertacije.

Uvidom u rezultate osumnjičenika, odnosno teme i kodove i njihovu međusobnu povezanost i isprepletenost, definirane su dvije nadteme koje daju određeni smisao porukama koje dolaze iz perspektive počinitelja o izvansudskoj nagodbi. To su: Izvansudska nagodba je orijentirana na počinitelje i Izvansudska nagodba je bolja nego sud za počinitelje unutar kojih je moguće interpretirati rezultate.

### Izvansudska nagodba je orijentirana na počinitelje



Slika 30. Prikaz tema koje tvore nadtemu Izvansudska nagodba je orijentirana na počinitelje

U okviru ove nadteme grupirane su sve teme i kodovi koji se odnose na doživljaj izvansudske nagodbe orijentirane na počinitelja. To je dio teme **Žrtva nemotivirana za sudski proces**, odnosno kodovi: **pomoć počinitelju** kao motivacija žrtve za sudjelovanje, **sudjelovanje žrtve pod pritiskom, očuvanje odnosa s počiniteljem** kao motivacija žrtve, zatim

tema **Izvansudska nagodba** kao mjera **povoljnija za počinitelje nego za žrtve, Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju**, skroman **Doživljaj dobitaka za žrtvu**, te kodovi *pozitivan pristup posrednika prema počinitelju, posrednik osnažuje participaciju sudionika i posrednik ne poštuje načela izvansudske nagodbe* unutar teme **Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces**.

Ova nadtema, mogli bismo reći, kreće od doživljaja prepoznavanja „pedagoške uloge“ žrtve koja je usmjerena na **pomoć počinitelju** pa im je to i motivacija za sudjelovanje, nastavlja se s **doživljajem žrtve** kao one koja je **usmjerena na pomoć počinitelju** (savjetuje kao majka, zabrinuta za počinitelja, želi pomoći počinitelju i nakon okončanja izvansudske nagodbe, želi počinitelja izvesti na pravi put i slično) zbog čega neki i imaju **pozitivniju sliku i doživljaj žrtve od onog koji su očekivali** (očekivali da će žrtve biti ozbiljnije, neprijateljskije prema njima). Pri tom neposredni kontakt očigledno utječe na drugaćiji doživljaj druge strane što je opisano u dosadašnjoj literaturi. Također, pojedini osumnjičenici jasno govore i o svom doživljaju da je žrtva bila nagovorena od strane posrednika (ili roditelja) na sudjelovanje što pokazuje usmjerenosť i posrednika na dobrobit počinitelja pa i korištenje žrtve u cilju pre/odgoja ili pomoći osumnjičeniku. I neka strana istraživanja predstavljena u uvodu (poput Bindel-Kögel i dr., 2013.) govore o sudjelovanju žrtve pod pritiskom, odnosno nedobrovoljnem sudjelovanju u procesu restorativne pravde. Nadalje, doživljaj posrednika kao prijateljskog prema počiniteljima i nestigmatizirajućeg ukazuje na njihovo prihvatanje počinitelja.

Činjenica da počinitelji na pojašnjavanje motivacije žrtve često gledaju iz vlastitih „cipela“, odnosno vlastite perspektive (pa tako navode da je žrtvina motivacija jednaka kao i njihova), a odnosi se na **izbjegavanje suda**, doprinosi ovoj nadtemi. Pri tome se pozivaju na formalne prednosti izvansudske nagodbe u odnosu na sudski proces (jeftinije, brže, bolje), ali i izbjegavanje dubljih i dalnjih problema s počiniteljem. Iako katkada spominju i razloge žrtve koji nisu dominantno usmjereni ili orijentirani na njih same (poput prilike za normalnim razgovorom i rješenjem kaznenog djela, izbjegavanje suda radi vlastitih problema oštećenika ili pak normalizacija emocija), čini se da je ipak doživljaj motivacije žrtve od strane počinitelja moguće procijeniti generalno više fokusiranim na osumnjičenika. Slično navode i primjerice Choi, Green i Kapp (2010.) pojašnjavajući rezultate istraživanja u kojem su došli do spoznaje da unatoč različitoj motivaciji počinitelja za sudjelovanje, dominantan razlog sudjelovanja ipak jest ne upisivanje u kazneni registar. Na koncu, i sami počinitelji to potvrđuju. Međutim navedene prednosti poznate su i dobro opisane i u tekstu Koller-Trbović (2013.) koji upravo i govori o prednostima izvansudske nagodbe u odnosu na sudski proces.

U skladu sa svim navedenim, moguće je da je i njihov **doživljaj dobitaka za žrtve** tako skroman i malo o tome govore.

Dio osumnjičenika jasno i eksplicitno tijekom intervjuja govori o tome da doživjava mjeru *usmjerenom na počinitelje*. U doživljaju dijela sudionika, izvansudska nagodba bolja je za počinitelje nego za žrtve što pojašnjavaju upravo *formalno-pravnim dobitcima od izvansudske nagodbe* kao sudske diverzije (izbjegavanje sudskog procesa i sudske troškove i/ili upisa u kaznenu evidenciju, plaćanje manjeg iznosa nadoknade nego na suđu). Zbog toga smatraju da počinitelji više profitiraju nego žrtve od izvansudske nagodbe, a neki ju ne bi niti preporučili žrtvama (primjerice jer na suđu može bolje zastupati svoje interes, ostvariti veću nadoknadu i slično). Čini se da je i ovdje oštećenik, u skladu s njihovim doživljajem, „u službi“ počinitelja i pomaže im na raznim razinama (od olakšavanja procesa, pristanka na sporazume koji su u korist počinitelja, odgojno djeluju i žele im pomoći).

Choi, Gilber i Green (2012.) o obrascima marginalizacije žrtava u procesu medijacije između žrtve i počinitelja govore teme: medijator nema sluha za brige žrtve, žrtva nema osjećaj da može slobodno govoriti pred počiniteljem, žrtve dobivaju uputu da budu maksimalno „pozitivne“ tijekom susreta, povremeno su pod pritiskom od strane medijatora da se ponašaju na određeni način, žrtva kao promatrač dogovora oko materijalne naknade između medijatora, počinitelja i njegovih roditelja), nedostatak pripreme žrtve za susret, osjećaj ugroženosti od strane počinitelja, korištenje žrtve za dobrobit počinitelja. Ovo istraživanje nije pokazalo takvu „zlouporabu“ žrtve, već više dobrovoljnju sklonost žrtve počinitelju. Kao što je kod perspektive oštećenika bilo rečeno, unatoč dobitcima za sebe, žrtve očekuju i veće dobitke za počinitelje u smislu njihove veće rehabilitacije i zaustavljanja recidivizma, a za to je potrebno još nešto osim nagodbe, po mišljenju žrtava. Slično govore počinitelji kroz ove nadteme, odnosno, teme i kodove. Drugim riječima, počinitelji prepoznaju da je ovaj pristup njima naklonjen i da je za njih u svakom slučaju povoljniji nego sudske.

Zaključno, uloga posrednika u pojašnjavanju izvansudske nagodbe, njenog značenja i fokusa sudionicima, kao i vođenja procesa u tom smjeru ključna je. Upravo je na njima odgovornost da sudionici procesa, posebno počinitelji u potpunosti shvate intenciju i orijentiranost procesa. Model izvansudske nagodbe zamišljen je da s jedne strane bude u službi žrtve (i to smo vidjeli ranije da su žrtve zadovoljne), a s druge da bude i od koristi počiniteljima, ali u smislu njihove pozitivne promjene karaktera i ponašanja. Upravo tu žrtve čini se prepoznaju da samo nagodba nije za to dovoljna, a isto tako i počinitelji jer mjera nije zahtijevala od njih značajnije napore, što ne znači da nije mogla dovesti do određenih pozitivnih promjena.

Zanimljivo je i da na neki način i oštećenici, kako je bilo moguće pratiti ranije, i osumnjičenici govore o tome da je izvansudska nagodba bolja za počinitelje, odnosno, da je dovoljna za žrtve, ali ne i za osumnjičenike. Čini se da navedenu nadtemu kod oštećenika, upravo kroz ovu nadtemu osumnjičenici i potvrđuju, odnosno, prepoznaju.

### Izvansudska nagodba je bolja nego sud za počinitelje



Slika 31. Prikaz tema koje tvore nadtemu Izvansudska nagodba je bolja nego sud za počinitelje

Nadtema je nazvana Izvansudska nagodba je bolja nego sud za počinitelje i sastoji od sljedećih tema i kodova: **Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje**, kodova „*izvansudska nagodba i nije neka kazna“ i najbolja mjera unutar teme **Izvansudska nagodba je povoljnija za počinitelja nego žrtvu**, zatim kodova*

**primjerenošću mjere** (doživljaj mjere kroz njenu primjerenošć za mlade počinitelje i luke delikte) unutar teme **Preporuka**, potom tema **Ugodna i prijateljska atmosfera, Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces, Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje, Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo, Proces dovodi do promjene emocija počinitelja i Doživljaj interpersonalne restoracije.**

Uvodno je moguće konstatirati da je pozitivan doživljaj počinitelja temeljen na tome da je ova mjera bolja za njih nego sud. Vezano uz to, čini se da je za takav doživljaj zaslužna i žrtva i posrednik, ali i jasan i motivirajući proces.

Njihova primarno egocentrična motivacija, odnosno **izbjegavanje suda** kao razlog sudjelovanja idu u prilog ovoj nadtemi, no ona ne čudi i dobro je opisana u literaturi, a i proizlazi i iz „zdravog razuma“. Čini se da izbjegavanje suda definira i motivaciju i dobitke i doživljaj. Sukladno svemu navedenom osumnjičenici opisuju i brojne **dabitke za sebe** (formalno pravne, zadovoljstvo sudjelovanjem, osobna promjena, rješenje posljedica djela). **Doživljaj interpersonalne restoracije** (primjerice isprika, socijalni mir) kao i **proces dovodi do promjene emocija počinitelja** dvije su teme koje bismo također mogli svrstati u dobitke od nagodbe za počinitelje, iako oni o tome eksplicitno tako ne govore. Međutim, iz teorija i istraživanja, ali i poznavanja sudskog procesa, nedvojbeno je da do toga ne bi došlo tijekom suđenja budući da se sudski proces ne temelji na takvim načelima i filozofiji, odnosno, upravo suprotno.

Budući da je analizom utvrđeno da osumnjičenici razvijaju pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe općenito, pod tim vidom ne čudi da ju doživljavaju boljom nego sud. Drugim riječima, njihovom pozitivnom doživljaju mjere svakako doprinosi pozitivna **atmosfera** (odnosno **ugodna i prijateljska**) kao i **pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces** pa ju tako neki opisuju kao „sto puta bolju od suda“, odnosno **najbolju moguću mjeru**. Pri tome je prisutan i **doživljaj žrtve bolji od očekivanog, zadovoljstvo sporazumom i završetkom postupka**. Dakle, u percepciji nekih počinitelja ne može biti bolje. Da je ona bolja nego sud mogli bismo govoriti i kroz kod doživljaja mjere kao **primjerene** za mlade počinitelje i luke delikte, odnosno upravo za njih. To zasigurno zaključuju temeljem svog iskustva s procesom, ali i činjenice da su mladi što je obilježeno nezrelošću i nepomišljenošću (kako i sami navode) pa im u tom kontekstu treba i pružiti priliku za rješavanje kaznenog djela bez stigmatiziranja i upućivanja na sud. Osim toga, da je izvansudska nagodba bolja nego sud, čini se da je opravdano tvrditi i iz perspektive **ne/preuzimanja odgovornosti** budući da i oni koji nisu preuzeli odgovornosti, odnosno

umanjivali su je tijekom procesa i dalje (ili baš radi toga) doživljavaju je boljom nego sud i doživljaj mjere pozitivno je obojan.

Međutim, ostaje otvoreno pitanje, posebno s obzirom na to da dio počinitelja jasno prepoznaće pedagošku ulogu žrtve kao i njenu usmjerenost na pomoć počinitelju iz koje nerijetko proizlazi oštećenikova odluka da ne traži visoku materijalnu nadoknadu (a često i manju od realne), da ju pojedini doživljavaju *lakom* jer su dobro prošli. Naime, dok neki jasno govore o svojoj zahvalnosti žrtvi koja im je svojim ponašanjem i sudjelovanjem u procesu učinila uslugu i pomogla, neki o tome ne govore ili ne pridaju tome važnost.

Na temelju analize mogli bismo reći da nema nikakve dvojbe da počinitelji izvansudsku nagodbu doživljavaju boljom, prihvatljivijom za sebe od suda i to se može dobro prepoznati u brojnim, već navedenim rezultatima istraživanja nagodbe iz perspektive počinitelja. Nastavno na to, često govore o svom strahu od suda. Većina sudionika o tome govori uglavnom samo na osnovi doživljaja budući da na sudu nisu bili, odnosno nemaju iskustvo sa sudom. Ta se nadtema prožima kroz sve intervjuje pa i odstupajuće slučajeve. Primjerice, iako je generalni doživljaj mjere negativan i dalje je mjera doživljena kao bolja nego sudski postupak. Međutim, u kontekstu izbjegavanja suda, odnosno straha od suda od strane počinitelja, pitanje je koliko su informirani i što općenito znaju o maloljetničkim sankcijama na sudu (što iz perspektive teorije zastrašivanja ne mora biti nužno loše, no iz perspektive participacije, informiranja i prava počinitelja jest diskutabilno i otvara pitanje imaju li počinitelji punu i pravu informaciju i čija je odgovornost pojasniti im to - posrednika, djelatnika državnog odvjetništva, centra za socijalnu skrb, policije?). Nadalje, evidentno je da većina sudionika sud doživljava kroz izuzetno teške sankcije („dom“, „zatvor“, „visoke novčane kazne“) koje im realno niti ne bi bile izrečene za djelo koje su počinili i činjenicu da im je ovo prvo kazneno djelo.

U kontekstu doživljaja da „*izvansudska nagodba i nije neka kazna*“ primjetno je da taj doživljaj imaju s jedne strane i počinitelji koji su izražavali visoki stupanj empatije i kajanja prema žrtvi, međutim oni su o tome govorili u smislu da je nagodba prelaka sankcija u odnosu na ono što su učinili oštećeniku ili pak jer su inicijalno očekivali teže sankcije. Međutim, drugi taj doživljaj temelje na činjenici da su se morali „samo ispričati“ i platiti (nisku) materijalnu nadoknadu što „i nije neka sankcija“ za njih. Pojedini sudionici k tome pridodaju i vremenski koncept, odnosno kratkotrajnost izvansudske nagodbe kao intervencije (primjerice „samo su dva puta morali dolaziti u službu“). U kontekstu nadoknade štete, zanimljivo je da pojedini kao da ne shvaćaju da se oko nadoknade pregovara, to jest da se, općenito gledajući, o visini nadoknade pregovara i dogovara, već i visinu materijalne

nadoknade neki sudionici percipiraju u svoju korist („I za tučnjavu bi kao žrtva radije išao na sud. Tamo dobiješ 30 000 kn. Na nagodbi ne dobiješ toliko.“). Drugim riječima, upravo zbog neočekivano niske ili nikakve materijalne nadoknade (što ide njima u korist) i sporazum doživljavaju u svoju korist, a takvo iskustvo utječe na njihov doživljaj da je riječ o lakoj mjeri.

Međutim, unatoč doživljaju da „**i nije neka kazna**“, neki paralelno govore o svom doživljaju procesa kao teškog, odnosno zajedničkog susreta sa žrtvom kao nimalo lakog. Naime, rezultati pokazuju da je zajednički susret sa žrtvom vrlo težak za počinitelja. No, budući da je sporazumom završen proces i da uglavnom traje kratko, vjerojatno svi navedeni dobitci utječu na doživljaj mjere lakom.

### **9.3. Rasprava istraživačkih pitanja**

Ovo potpoglavlje donosi raspravu istraživačkih pitanja od kojih se krenulo u istraživanje:

1. Koja su očekivanja i motivacija korisnika za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi?
2. Kakav je doživljaj druge strane i posrednika u izvansudskoj nagodbi?
3. Kako doživljaj okruženja u kojem se odvija izvansudska nagodba iz perspektive korisnika djeluje na njihovo iskustvo s izvansudskom nagodbom?
4. Koji je utjecaj izvansudske nagodbe na njene korisnike? Kako korisnici definiraju i opisuju dobitke od izvansudske nagodbe?
5. Kako korisnici doživljavaju proces izvansudske nagodbe?
6. Koje su preporuke korisnika izvansudske nagodbe za njeno poboljšanje?

Na navedena istraživačka pitanja odgovoreno je na temelju rezultata pojedinačno za žrtve i za počinitelje, kroz definirane teme i kodove te tablični usporedni prikaz pojedinih perspektiva. U tablicama su različitim bojama osjenčani oni kodovi, koji unatoč različitom naslovu, govore o istom ili sličnom iz pojedine perspektive. Dakle, osjenčani kodovi ukazuju na podudaranje perspektiva i njihove sličnosti.

Odstupajući slučajevi, odnosno kodovi koji ih predstavljaju, u tablicama su otisnuti masnim slovima i podcrtani.

Prvo istraživačko pitanje glasilo je: **Koja su očekivanja i motivacija žrtava za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi?**

Tablica 46. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Koja su očekivanja i motivacija žrtava za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi?

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
<i>Višestruki motivi za sudjelovanje i očekivanja žrtava od procesa</i>	Suosjećanje i pomoć počinitelju Očuvanje odnosa s počiniteljem Mogućnost nadoknade štete Izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda Socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija <b><u>Sudjelovanje pod pritiskom</u></b> Nužnost reakcije na neprihvatljivo ponašanje Ranija isprika počinitelja Suodgovornost za kazneno djelo	Žrtva nemotivirana za sudski proces	Pomoći počinitelju Očuvanje odnosa s počiniteljem Nadoknada štete Izbjegavanje sudskog procesa kao motiv Normalizacija emocija <b><u>Sudjelovanje pod pritiskom</u></b>

Za odgovor na ovo pitanje poslužit će tema **Višestruki motivi za sudjelovanje i očekivanja žrtava od procesa** iz perspektive žrtve te tema **Žrtva nemotivirana za sudski proces** iz perspektive počinitelja (kako su o motivaciji žrtve govorili počinitelji). Važno je naglasiti da su žrtve govorile o svojim očekivanjima i motivacijama prije susreta s počiniteljem, a počinitelji su o motivaciji žrtve govorili po završetku procesa (i to uspješnog).

Kada je riječ o očekivanjima i motivacijama, žrtve najčešće istovremeno govore o višestrukim razlozima sudjelovanja. To su: *suosjećanje i pomoć počinitelju, očuvanje odnosa s počiniteljem, nužnost reakcije na neprihvatljivo ponašanje, mogućnost nadoknade štete, ranija isprika počinitelja, suodgovornost za kazneno djelo, izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda, socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija i sudjelovanje pod pritiskom.* Neke od navedenih kodova radi boljeg razumijevanja treba detaljnije pojasniti.

Tako se **empatiziranje i pomoć počinitelju** odnosi na altruistične razloge oštećenika usmjerene na pomoć počiniteljima koji su temeljeni na razumijevanju mladih i njihove

nepromišljenosti (najčešće prisutni kod starijih oštećenika koji su roditelji), nezrelosti koja se veže uz period adolescencije. U kontekstu suodgovornosti žrtve za kazneno djelo govore o svjesnosti vlastite uloge u kaznenom djelu kao motivirajućem faktoru za sudjelovanje.

Kod *izvansudska nagoda je bolje rješenje od suda*, podrazumijeva utilitarističke razloge usmjereni na izbjegavanje suda, brzo, jeftinije, jednostavnije i praktično rješavanje kaznenog djela, procjenu djela kao nedovoljno teškog za sudski proces, izbjegavanje dubljih problema (i za sebe i počinitelja) te strah od suda, što procjenjuju da motivira i počinitelje.

Nadalje, motivacija za ulazak u proces izvansudske nagodbe vezana je uz očekivane *socijalno-emocionalne ishode* odnosno uspostavu socijalnog mira, rješenje problema/posljedica djela dijalogom, ali i usmjereno na emocionalne ishode poput smanjenja straha od počinitelja, postizanje unutarnjeg mira, vraćanje osjećaja sigurnosti, smanjenje tjeskobe i emocionalno rasterećenje žrtve.

Počinitelji izvještavaju o brojnim razlozima sudjelovanja žrtava u izvansudskoj nagodbi, a zajednička im je pretpostavka da **žrtva nije motivirana za sud**. Tako najčešće kao glavni motiv navode upravo to da **žrtva želi izbjegći sud** te u tom pogledu i sami često govore da je motivacija žrtve ista kao i njihova. U skladu s tim nabrajaju formalne prednosti izvansudske nagodbe u odnosu na sudski proces (brže, bezbolnije, jeftinije), ali govore i o žrtvinoj tendenciji za neprodubljivanjem konflikta, dalnjih problema s počiniteljem što bi se možda dogodilo da nije pristala na izvansudski postupak te izvansudskoj nagodbi kao prilici za normalan razgovor s počiniteljem što sud također ne omogućava. Nadalje spominju i potrebu žrtve za **normalizacijom emocija** i vraćanjem osjećaja kontrole i sigurnosti (unutarnji mir, isprika).

Unutar koda *pomoći počinitelju* opisuju empatiziranje žrtve s njima, posebice u slučaju kada su žrtve i same roditelji, izvođenju počinitelja na pravi put, neobilježavanju osumnjičenika radi djela, davanju prilike i slično. Govore i o *očuvanju odnosa s počiniteljem, nadoknadi štete* kao motivu sudjelovanja, ali spominju i prepoznaju i *sudjelovanje žrtve pod pritiskom* (oca ili posrednika). Važno je primjetiti i da počinitelji, kao i neke žrtve, govore o suodgovornosti oštećenika za kazneno djelo (u okviru teme **Preuzimanje odgovornosti za kazneno djelo**).

Generalno gledajući, čini se da je doživljaj motivacije žrtava od strane počinitelja za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi poprilično usklađen s perspektivom žrtava, odnosno počiniteljima je ona jasna i prepoznaju je i sami iako, naravno, ne govore o tome tako opsežno

kao oštećenici. Sukladno navedenom i iz tablice je vidljivo (a osjenčani bojama) da su pojedini kodovi gotovo identični u te dvije perspektive (poput *pomoći počinitelju, očuvanje odnosa s počiniteljem, nadoknada štete, izvansudska nagodba je bolje rješenje nego sud/izbjegavanje sudskog procesa kao motiv, socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija/normalizacija emocija, te sudjelovanje pod pritiskom*).

Ovi su nalazi donekle konzistentni s istraživanjem Choi, Green i Kappa (2010.) koji kao razloge sudjelovanja žrtve navode: dobiti odgovore na pitanja poput *Zašto ja?, Zbog čega je počinjeno kazneno djelo?*; primanje iskrene isprike i nadoknada štete; dijeljenje svojih viktimizirajućih iskustava s počiniteljem i pomoći počinitelju da postane bolja osoba. Opisana motivacija oštećenika prepoznata je i u istraživanju Bindel-Kögel i dr. (2013.) u kojem smo vidjeli da je ona važna i za kasnije razvijanje funkcionalnih strategija suočavanja žrtve (koje, općenito gledajući, možemo povezati s dobitcima od izvansudske nagodbe). Nadalje, u nekoliko istraživanja pokazalo se da je motivacija žrtve vođena očekivanjem nadoknade štete, željom da doživi počiniteljevo preuzimanje odgovornosti, motivacijom dobivanja odgovore na pitanja, dijeljenja boli s počiniteljem, izbjegavanja sudskog procesa, pomoći počinitelju u promjeni ponašanja ili željom za adekvatnom sankcijom počinitelja. I Coates, Burns i Umbreit (2004., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) navode slične razloge oštećenika za sudjelovanje: pomoći počinitelju, čuti zašto je počinio djelo, ispričati počinitelju utjecaj djela na njen život, steći sigurnost da počinitelj neće recidivirati.

Drugi dio prvog istraživačkog pitanja glasi: **Koja su očekivanja i motivacija počinitelja za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi?**

Tablica 47. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje **Koja su očekivanja i motivacija počinitelja za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi?**

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
<i>Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje</i>	<p>Vlastiti interes</p> <p>Pritisak roditelja za sudjelovanje</p> <p>Motivacija vodena interesom žrtve</p> <p>Motivacije žrtve i počinitelja slična/ista</p>	<p>Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja za sudjelovanje</p>	<p>Pragmatični razlozi sudjelovanja</p> <p>Prihvatanje pritiska roditelja</p> <p>Rješenje problema bez suda</p> <p>Ranija isprika</p> <p>Važnost podrške roditelja za uključivanje u proces</p>

Odgovor na ovo istraživačko pitanje moguće je dati kroz temu **Ambivalentan doživljaj motivacije počinitelja za sudjelovanje** iz perspektive oštećenika te **Izbjegavanje sudskog procesa kao motivacija počinitelja** za sudjelovanje o kojoj govore osumnjičenici.

Oštećenici o motivaciji počinitelja govore kroz njihovu usmjerenos na **vlastiti interes** (izbjegći sud, neupisivanje u kaznenu evidenciju, strah od suda). Uz to, žrtve govore (slično kao počinitelji) da je **motivacija počinitelja ista kao i njihova**, a što se odnosi na izbjegavanje suda zbog straha, raniju ispriku kao razlog sudjelovanja, izbjegavanje dubljih problema za sebe i osumnjičenika i inicijalnog doživljaja izvansudske nagodbe kao dobrog načina rješavanja kaznenog djela. Također, kao i počinitelji navode i **pritisak roditelja** koji je kod pojedinaca evidentan kao razlog sudjelovanja. Osim toga, prepoznaju i **motivaciju vodenom interesom žrtve** koja se odnosi na izjave vezane uz želju počinitelja za isprikom žrtvi ili pomirbom, te raniju ispriku počinitelja i njegov uvid ili kritičnost u odnosu na to da je pogriješio počinjenjem kaznenog djela.

U odnosu na motivaciju počinitelja, oni sami govore o vlastitoj primarno egocentričnoj motivaciji, odnosno razlozima usmjerenima na **vlastitu** korist ili **interes**, a koji proizlaze iz sudske diverzije (jednostavnost i brzina postupka, jeftinije nego sud, neupisivanje u kazneni registar, izbjegavanje suda). Nadalje, neki govore o **pritisku roditelja na sudjelovanje** koji su prihvatili i s kojim se slažu. No, navode i razloge usmjerene na **rješenje problema bez suda** (poput iskorištavanja mogućnosti za dogovor, dijaloga sa žrtvom, postizanja dogovora sa žrtvom, mirnog rješenja posljedica kaznenog djela, pomirbe, isprike, razumijevanja položaja žrtve i empatiziranja s njom, kažnjavanja sebe) te u slučaju kada se ona i dogodila, spominju **raniju ispriku žrtvi**, prije susreta u izvansudskoj nagodbi kao motivu sudjelovanja. U navedenim slučajevima mogli bismo reći da se na neki način radi o altruističnim razlozima sudjelovanja počinitelja. U kontekstu odlučivanja o sudjelovanju u procesu izvještavaju kako im je **podrška roditelja** prilikom donošenja te odluke bila važna.

Kao i kod prethodnog istraživačkog pitanja, i ovdje je moguće pratiti gotovo potpunu usklađenost u perspektivama. Naime, o **vlastitom interesu** počinitelja kao motivaciji, odnosno egocentričnim ili **pragmatičnim razlozima sudjelovanja** (kako je taj kod nazvan kod počinitelja), govore i osumnjičenici i oštećenici. Osim toga, o altruističnim razlozima sudjelovanja (kod počinitelja nazvanih **razlozi usmjereni na rješavanje problema i ranija isrika**) govore i žrtve kroz kodove **motivacija vodena interesom žrtve i motivacija žrtve i**

*počinitelja slična/ista.* Žrtve govore (slično kao počinitelji) da je motivacija počinitelja ista kao i njihova, a što se odnosi na izbjegavanje suda radi straha, raniju ispriku kao razlog sudjelovanja, izbjegavanje dubljih problema za sebe i počinitelja i očekivanja od izvansudske nagodbe kao dobrog načina rješavanja kaznenog djela. Također, i jedni i drugi navode *pritisak kao razlog sudjelovanja* počinitelja.

Navedeno je dobro poznato i opisano u znanstvenoj literaturi. Tako primjerice Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) motivaciju počinitelja opisuju u kontekstu želje sudionika za ostavljanje dobrog dojma na sudu, očekivanja da bi medijacija mogla pomoći u popravku odnosa sa žrtvom, pritisku suda i sudjelovanju pod pritiskom posrednika. U istom istraživanju početna očekivanja povezana su uz potrebu zatvaranja priče oko kaznenog djela, nadoknadu štete žrtvi ili ispriku žrtvi koju poznaju. Choi, Green i Kapp (2010.) su u kontekstu čimbenika motivacije počinitelja u svom istraživanju kao dominantan faktor identificirali neupisivanje u kaznenu evidenciju, potom ispriku žrtvi te želju počinitelja da ispriča žrtvi zašto su učinili djelo. Umbreit, Vos i Coates (2006.) sažimajući razloge sudjelovanja počinitelja u brojnim istraživanjima navode: želju za nadoknadom štete žrtvi, potrebu „staviti slučaj iza sebe“, impresioniranje suda i isprika žrtvi. I u ovom istraživanju dio počinitelja, kao u istraživanju Umbreita, Vosa, Coatesa i Browna (2003., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.) navode razloge vezane uz žrtvu: ispričati se, pomoći žrtvi da joj bude bolje, učiniti bilo što u korist žrtve. Sve navedeno u potpunosti se poklapa s rezultatima ovog istraživanja.

Drugo istraživačko pitanje glasilo je: **Kakav je doživljaj druge strane u izvansudskoj nagodbi?**

Tablica 48. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Kakav je doživljaj druge strane u izvansudskoj nagodbi?

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu	Stvaranje realne slike počinitelja	Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju	Pozitivnija slika i doživljaj žrtve od očekivanog
Pozitivan doživljaj počinitelja	Doživljaj počinitelja kroz ispriku  Iznenadenost ponašanjem počinitelja  <u>Počinitelj umanjuje odgovornost</u>		Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju  Prijatelj u ulozi žrtve  <u>Negativan doživljaj žrtve</u>

Za odgovor na ovo istraživačko pitanje poslužit će teme **Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu** (odnosno kod *Stvaranje realne slike počinitelja*) te podtema **Pozitivan doživljaj počinitelja**. Obje teme prisutne su u doživljaju oštećenika.

Kada je riječ o doživljaju žrtava od strane počinitelja, tu je od pomoći tema **Žrtva usmjerena na pomoć počinitelju**.

Dakle, kao što je navedeno, doživljaj počinitelja od strane oštećenika moguće je opisati kroz kod *Stvaranje realne slike počinitelja* u sklopu teme **Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu** te podtemu **Pozitivan doživljaj počinitelja**. Tako je tijekom procesa izvansudske nagodbe evidentno da zajednički susret omogućava žrtvama razbijanje predrasuda o tome kako počinitelj izgleda te na taj način stvaraju realnu sliku počinitelja (primjerice, *izgledaju poput normalnih dečkiju, a ne kao kriminalci, klošari*). Nastavno na pozitivnu sliku počinitelja, neki su (ugodno) **iznenađeni njegovim ponašanjem** budući da su ga tijekom procesa doživjeli drugačije nego što ga inače poznaju. Nadalje, žrtve počinitelja doživljavaju i **kroz ispriku**, odnosno čitanjem neverbalnih i verbalnih znakova kajanja i isprike koje počinitelj pokazuje, kroz **ugodnu iznenađenost njegovim ponašanjem, stvaranje realne slike**, ali i kroz njegovo **umanjivanje odgovornosti** koje prepoznaju tijekom zajedničkog susreta. Tako možemo reći da, iako je generalna slika počinitelja iz perspektive žrtava pozitivna, ona ipak nije takva u svim slučajevima. U odnosu na **doživljaj počinitelja kroz ispriku**, radi se o kontinuumu procjene počinitelja od iskrenih do neiskrenih. Iskrenim ih procjenjuju kada se počinitelj već ranije ispričao žrtvi i kada temeljem neverbalnih znakova počinitelja procjenjuju da je isprika iskrena i „iz srca“. S druge strane, **umanjivanje odgovornosti za djelo** tijekom zajedničkog susreta vezano je najčešće i uz procjenu počinitelja kao neiskrenih kao i neiskrene isprike temeljem neverbalne komunikacije. Iako teme nisu izravno vezane uz ovo istraživačko pitanje, treba reći da i počinitelji govore o svom doživljaju interpersonalne restoracije i iskrenosti vlastite isprike, odnosno katkad formalnoj isprici.

U kontekstu **umanjivanja odgovornosti** koji je nedvojben u određenom broju slučajeva, žrtve smatraju da počinitelj žali radi vlastitog uhićenja, a ne radi štete nanesene oštećeniku. Iako se tema preuzimanja odgovornosti počinitelja iz perspektive počinitelja ne bavi doživljajem žrtve, važno je spomenuti da se ovaj doživljaj žrtava, potvrđuje u izjavama nekih počinitelja, odnosno i kod njih je uočeno umanjivanje odgovornosti za djelo tijekom zajedničkog razgovora kroz razne tehnike neutralizacije. Wemers i Cyr (2005) u tom kontekstu govore o legalnoj i moralnoj odgovornosti, odnosno činjenici da u nekim

slučajevima počinitelji preuzimaju legalnu (mogli bismo reći formalnu) odgovornost, a ne moralnu za počinjeno i posljedice.

Počinitelji o žrtvama govore u okviru teme **Žrtva usmjerenja na pomoć počinitelju** i to tako da imaju pozitivniju sliku i doživljaj žrtve od očekivanog. Pod tim vidom bilo je moguće prepoznati da većina počinitelja govori o svojoj **ugodnoj iznenadenosti žrtvom** i njenim ponašanjem tijekom zajedničkog susreta. Razlog takvom iznenadenju leži u njihovom očekivanju da će žrtva biti negativnija prema njima nego što je uistinu bila. Svojim ponašanjem, žrtve su katkada i olakšavale proces počiniteljima (primjerice pozitivnim pristupom počiniteljima, neverbalnim znakovima). Osim toga, doživljavaju je **usmjerenom na pomoć počinitelju** pa tako navode da oštećenik/ca savjetuje kao majka, zabrinuta je za počinitelja, želi pomoći počinitelju i nakon okončanja izvansudske nagodbe (nuđenjem i traženjem posla), želi ga izvesti na pravi put, želi riješiti problem kao i počinitelj. Radi se o „pedagoškoj ulozi“ žrtve koja proizlazi iz njihove motivacije i to, čini se, i počinitelji dobro prepoznaju. Oni koji su sa žrtvama i inače prijatelji, doživljavaju je upravo tako - **kao prijatelja**. No neki govore i o **negativnom doživljaju žrtve** (radi se o doživljaju neiskrenosti žrtve oko priče o djelu, hostilnosti i drskosti oštećenika ili pak neodlučnosti, uplašenosti). Riječ je najčešće o počiniteljima koji nisu preuzeli u potpunosti odgovornost za djelo pa se to prožima kako i kroz neke druge teme, tako i kroz ovu temu, odnosno kod.

Očigledno je da iskustvo u procesu nagodbe mijenja doživljaj druge strane. Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) u svom su istraživanju identificirali da gotovo svi sudionici govore o tome da je žrtva promijenila sliku o počiniteljima, ali i obratno, da su i oni žrtvu počeli gledati realnije (kao stvarnu osobu) i s jasnom slikom kako je njihovo ponašanje utjecalo na nju. Autori Choi, Green i Gilbert (2011.) također u okviru rezultata govore o navedenom. Bazemore i Schiff (2010.) raspravljujući o razinama evaluacije programa restorativne pravde promjenu uzajamne slike žrtve i počinitelja navode kao jedan od indikatora uspješnosti.

Teorija ozdravljajuće pravde, sprječavanja moralnog povlačenja i isprike govore o važnosti stvaranja realne uzajamne slike sudionika procesa restorativne pravde. Tako u skladu s prvom navedenom teorijom, Retzinger i Scheff (1996., prema Barton, 2000.) pojašnjavaju da su geste izražavanja poštovanja, pristojnosti, kajanja i oprosta počinitelja izuzetno važne u okviru simboličke nadoknade. I oštećenici u ovom istraživanju „rukovodili“ su se procjenom neverbalnog ponašanja počinitelja u odnosu na ispriku. Pri tome je evidentna usklađenost doživljaja i jedne i druge strane u postupku u kontekstu tehnika neutralizacije počinitelja,

odnosno umanjivanja odgovornosti, ali i izražavanja žaljenja, srama, kajanja. Posljednje navedeno vjerojatno navodi žrtvu na preispitivanje svojih pogleda na počinitelja te se tijekom procesa smanjuju mehanizmi zbog kojih oštećenik doživljava počinitelja negativnije i drugačije od onog kakav je zapravo. Stvaranje realne pa i pozitivnije slike osumnjičenika čini dio procesa oporavka ili „ozdravljenja“ žrtve (Crawford, 2010.).

Treće istraživačko pitanje je: **Kakav je doživljaj posrednika u izvansudskoj nagodbi od strane sudionika?**

Tablica 49. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Kakav je doživljaj posrednika u izvansudskoj nagodbi od strane sudionika?

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
Požitivan doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa	Pozitivne opće-ljudske osobine Kompetentnost u komunikaciji Neutralan Osnaživanje Podržava žrtvu <u>Negativan doživljaj posrednika</u>	Pozitivan doživljaj posrednika koji olakšava proces	Pozitivne profesionalne karakteristike posrednika Neutralan Osnažuje participaciju sudionika Osigurava ravnotežu među stranama <u>Ne poštije načela izvansudske nagodbe</u> Pozitivan prema počinitelju

Doživljaj posrednika iz perspektive žrtve moguće je opisati na temelju teme **Požitivan doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa**. Oštećenici posrednika doživljavaju uglavnom izrazito pozitivno i to kroz: nabranje njegovih pozitivnih, rekli bismo – *opće- ljudskih osobina, kompetentnost u komunikaciji, neutralnost, osnaživanje* tijekom procesa, *podržavanje žrtve* kada je potrebno (kao vid moralne podrške žrtvi ili naklonjenost žrtvi kada je na neki način ugrožena ili nesigurna). Međutim, dio oštećenika govori o posredniku kroz ***negativan doživljaj*** (narušenu neutralnost, odnosno kroz vršenje pritiska na njih za sudjelovanje te doživljaja da nisu dovoljno službeni da zastraše počinitelja).

Doživljaj posrednika od strane počinitelja gotovo je istovjetan doživljaju žrtava pa tako o njemu govore kao onome koji **olakšava proces**, odnosno o: ***pozitivnim profesionalnim karakteristikama posrednika, osnaživanju participacije sudionika, neutralnosti, pozitivnom***

*pristupu prema počiniteljima, osiguravanju ravnoteže među stranama.* Međutim, kao i kod oštećenika, prisutan je i doživljaj narušene neutralnosti ili pristranosti, posebice u pogledu nagovaranja ili izvršavanja pritiska na žrtvu da sudjeluje. Dakle, neki počinitelji govore o posredniku kroz kod *ne poštuje načela izvansudske nagodbe*, u kojem se uz navedeno, referiraju i na to da posrednik katkada napada počinitelja jer mu ne vjeruje da se djelo dogodilo drugačije od opisa u policijskoj prijavi, da zauzima stranu žrtve te da ne omogućava otvoreni i iskreni dijalog.

Usporednim prikazom perspektiva, zaključuje se da obje strane imaju izrazito pozitivan doživljaj posrednika te da žrtve doživljavaju da ih posrednik podržava, kao što počinitelji imaju doživljaj da su posrednici pozitivni prema njima. U pogledu osobina posrednika govore o istim ili sličnim karakteristikama. Nije, međutim, za zanemariti i negativne doživljaje, odnosno raskorak između teorije i prakse koji se katkada događa.

Kada je riječ o stranim istraživanjima, Choi, Green i Kapp (2010.) navode kako sudionici kao ključne vještine i ulogu medijatora navode vrlo slično kao i sugovornici ovog istraživanja: olakšavanje komunikacije među sudionicima, držanje stvari pod kontrolom, neutralnost, pokazivanje poštovanja, stvaranje okruženja koje je osjetljivo na potrebe žrtve. No, u upravo navedenom radu kao i radu Choi, Gilbera i Greena (2012.) pojašnjavaju kako posrednici katkada nisu bili osjetljivi na potrebe žrtava niti je žrtva uvijek u fokusu kako bi trebala biti sukladno principima restorativne pravde pa je tako katkada posrednici koriste za dobrobit počinitelja što je evidentno i u ovom istraživanju (posebno u odnosu na izvršavanje pritiska na oštećenike za sudjelovanje u izvansudskoj nagodbi).

Sve teorije predstavljene u uvodu na neki način govore o važnosti uloge posrednika. Primjerice, u kontekstu teorije ozdravljujućeg dijaloga, kvaliteta komunikacije ili dijaloga, koja se tijekom zajedničkog razgovora događa, važan je indikator uspjeha. Pri tome je osnovna pretpostavka da otvoreni razgovor sudionika vodi do boljih rezultata koji se odnose na dobrobit i ponašanje počinitelja i žrtve što se moglo pratiti kroz rezultate i ovog istraživanja. Ipak, dio sudionika ovog istraživanja nije imalo takvo iskustvo. Čini se da u nekim situacijama posrednik ne ostvaruje zadatku osiguravanja otvorene komunikacije koja objema stranama omogućuje iskrenu komunikaciju. Posebno se to odnosi na doživljaj počinitelja koji se katkada osjećaju i napadnuti od strane posrednika.

Također, Tyler (2000., prema Wemmer i Cyr, 2006.) navodi odrednice proceduralne pravde: davanje glasa sudionicima, poštovanje, povjerenje, neutralnost posrednika, vrijeme

uloženo u komunikaciju i omogućavanje aktivnog sudjelovanja ili participacije. Iz navedenog je također jasna važnost uloge koju posrednik ima budući da ti čimbenici reflektiraju kvalitetu interakcije (i kvalitetu donošenja odluka). Stoga je izuzetno važno da sudionici imaju doživljaj da mogu slobodno govoriti, da posrednika smatraju pravednim, neutralnim, prijateljskim, te da pokazuje zanimanje za sudionike uz uvažavanje njihovih prava, potreba i interesa. Nadalje, mogućnost aktivne uloge, participiranja tijekom procesa izvansudske nagodbe, sukladno teoriji, morala bi doprinositi doživljaju njene pravednosti. Sve navedeno posljedično utječe na doživljaj ishoda kao pravednih, o čemu će biti više riječi kod doživljaja dobitaka.

Iz perspektive proceduralne pravde važno je i koliko sudionici, posebno žrtve, doživljavaju da su bili shvaćeni ozbiljno od posrednika.

Bazemore i Schiff (2010.) kvalitetu procesa (odnosno poštivanje prava, uzajamno poštivanje dionika, sudjelovanje, osnaživanje...) navode kao važan indikator kvalitete restorativnog programa. Sve navedeno odnosi se na indikatore restorativnog dijaloga za koji je zaslužan, prije svega, posrednik.

Treće istraživačko pitanje glasilo je: **Kako doživljaj okruženja izvansudske nagodbe iz perspektive korisnika djeluje na njihovo iskustvo s izvansudskom nagodbom?**

Tablica 50. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Kako doživljaj okruženja izvansudske nagodbe iz perspektive korisnika djeluje na njihovo iskustvo s izvansudskom nagodbom?

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
Doživljaj atmosfere pozitivne	Atmosfera bolja od očekivane  Dobra i ugodna atmosfera  Neugodna	Ugodna i prijateljska atmosfera	Ugodnija od očekivane  Dobra atmosfera  <u>Napeta atmosfera</u>

Ovo pitanje odnosi se na teme koje su kao samostalne prikazane drugdje (npr. doživljaj druge strane, posrednika) pa se u ovom kontekstu okruženje uzima kao doživljaj ozračja, konteksta, atmosfere tijekom procesa. Nedvojbeno je da na doživljaj atmosfere utječe doživljaj posrednika i procesa, ali i počinitelja/žrtve jer to sve skupa doprinosi i ukupnom doživljaju atmosfere.

Većina sudionika atmosferu opisuje pozitivnom što je i naziv teme kojom se odgovara na ovo istraživačko pitanje iz perspektive oštećenika. To se odnosi na ***ugodnu iznenadenost atmosferom*** (toplom i neformalnošću) te pozitivnom energijom (ugodna, topla, prijateljska...). Međutim, kod odstupajućih slučajeva ona je opisana kao ***neugodna***, odnosno jadna (kod oštećenika) i ***napeta*** (kod osumnjičenika) što je najčešće „posljedica“ nepreuzimanja odgovornosti od strane počinitelja, nagovaranja žrtve na sudjelovanje u procesu.

Počinitelji općenito gledajući atmosferu također doživljavaju pozitivnom (ugodnom i prijateljskom), odnosno ***ugodnjom od*** zamišljanog ili ***očekivanog i dobrom***.

U odnosu na ovo istraživačko pitanje, a usporednim pregledom perspektiva sudionika, zaključuje se o gotovo potpunoj usklađenosti doživljaja i perspektiva počinitelja i žrtava u odnosu na atmosferu.

Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) istraživali su iskustva počinitelja s medijacijom te su došli do zaključka da je njihov doživljaj atmosfere bio više služben/poslovan što se razlikuje od dobivenog ovim istraživanjem. Međutim, ugodna pa i prijateljska atmosfera jedan je od indikatora restorativnog dijaloga često opisana u literaturi (za koju je zadužen posrednik).

U odnosu na utjecaj doživljaja okruženja na iskustvo, moguće je zaključiti da, s obzirom da je doživljaj posrednika i atmosfere generalno pozitivan, kao i doživljaj druge strane, tako je i taj utjecaj pozitivan. Drugim riječima, sve navedeno ima izravan utjecaj na potitivan doživljaj cijelog procesa nagodbe, odnosno, zadovoljstvo sudjelovanja u procesu. Međutim, u slučajevima nepoštivanja kriterija provedbe, doživljaj atmosfere i druge strane često je negativno obojan pa je i njihovo iskustvo negativno, iako je doživljaj posrednika u tim slučajevima također najčešće pozitivan.

Slijedi odgovor na četvrto pitanje: **Kako sudionici definiraju i opisuju dobitke izvansudske nagodbe? Koji je utjecaj izvansudske nagodbe na žrtve?**

Tablica 51. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Koji je utjecaj izvansudske nagodbe na žrtve? Kako sudionici definiraju i opisuju dobitke izvansudske nagodbe?

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu	<p>Dobili odgovore na pitanja</p> <p>Brzina i jednostavnost postupka</p> <p>Smirivanje „negativnih“ emocija</p> <p>Obostrana korist</p> <p><b>Važnost isprike</b></p> <p>Garancija da počinitelj neće recidivirati</p> <p>Nadoknada štete</p> <p>Očuvanje prijateljstva s počiniteljem</p> <p>Pobjeda pravde</p> <p>Osnaženost žrtve</p> <p>Stvaranje realne slike počinitelja</p> <p>Zadovoljstvo sudjelovanjem</p> <p>Zadovoljstvo sporazumom</p> <p><b>Bez dobitaka</b></p>	<p>Doživljaj dobitaka za žrtvu</p>	<p>Razgovor počiniteljem</p> <p>Formalno-pravni dobitci</p> <p>Normalizacija emocija</p> <p>Postignut sporazum</p>

Tema koja se bavi dobitcima za žrtvu definitivno je najopsežnija tema u ovom istraživanju, što ne mora, ali u ovom slučaju može značiti ključnu poruku doživljaja nagodbe iz perspektive žrtve. Dobitke za žrtvu iz njihove perspektive moguće je opisati temom **Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu**. Analizom je identificirano da većina sudionika govori o dobitcima, a iz razgovora je evidentno da se često radi o kombinaciji više prednosti ili dobitaka. Sumarno, ova se tema sastoji od sljedećih kodova: *dobili odgovore na pitanja, garancija da počinitelj neće recidivirati, nadoknada štete, očuvanje prijateljstva s počiniteljem, pobjeda pravde, osnaženost za prijavu eventualnih budućih kaznenih djela, brzina i jednostavnost postupka, smirivanje „negativnih“ emocija, obostrana korist (i počinitelja i žrtve), zadovoljstvo, pravednost sporazuma, te važnost isprike*. O dobitcima nije govorila oštećenica za koju je proces bio izrazito reviktimizirajući i koja nije dobrovoljno sudjelovala, već na nagovor posrednika te pojedini oštećenici koji su počinitelje doživjeli neiskrenima. Tako jedan dio žrtava nije dobilo odgovor na pitanje *Zašto ja* (barem ne onakav kakav bi ih zadovoljio). Osim toga, kod nekih je i nakon procesa ostao negativan osjećaj, odnosno nije se smanjio osjećaj straha i nesigurnosti od počinitelja. Nadalje, neki ispriku počinitelja nisu doživjeli iskrenom.

U odnosu na važnost isprike za žrtve, neki (ne svi) počinitelji u sklopu teme **Doživljaja interpersonalne restoracije** govore o vlastitoj *iskrenoj ispuci* i doživljaju rješenja interpersonalnog konflikta sa žrtvom i uspostavi *socijalnog mira za budućnost* (pa makar pod time mislili da se više ne žele sresti sa žrtvom) dok neki otvoreno govore o vlastitoj formalnoj, odgumljenoj ispuci.

S druge strane, počinitelji oskudno (ali sveobuhvatno) u razgovorima govore o dobitcima za žrtvu i to kroz kodove *razgovor s počiniteljem* kojim žrtva dobiva odgovore na pitanja, *formalno-pravni dobitci, normalizacija emocija te postignut sporazum* (odnosno postignut dogovor, poštovanje dogovorenog sporazuma, rješenje nejasnoća oko kaznenog djela kao dobitci za žrtve i međusobna ispraka počinitelja i žrtve).

Iako je perspektiva počinitelja o dobitcima za žrtvu manje opsežna od perspektive žrtava, ipak je dosta sveobuhvatna i cilja na bitno (dobiti odgovore, ispraka, dogovor i sporazum). Tako je i ovdje iz njihove perspektive potvrđena žrtvina. Odnosno, nailazimo na preklapanja u doživljaju i to u odnosu na dobivanje odgovora na pitanja, odnosno nagodbi kao prilici za razgovor s počiniteljem, potom u odnosu na normalizaciju, odnosno smirivanje

„negativnih“ emocija žrtve, formalne dobitke ili jednostavnost i brzinu postupka, važnost/doživljaj isprike (kao ishoda) i dogovor i poštivanje sporazuma.

Drugi dio prethodnog pitanja odnosi se na perspektivu počinitelja o dobitcima od nagodbe, kao i perspektivu žrtava o dobitcima za počinitelja. Stoga pitanje glasi: **Kako sudionici definiraju i opisuju dobitke izvansudske nagodbe? Koji je utjecaj izvansudske nagodbe na počinitelje?**

Tablica 52. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Koji je utjecaj izvansudske nagodbe na počinitelje? Kako sudionici definiraju i opisuju dobitke izvansudske nagodbe?

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
<i>Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelje</i>	Formalne prednosti  Laka mjera  Prilika za učenje na vlastitim greškama i promjenu ponašanja  Naklonjena počiniteljima	<i>Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje</i>	Formalno-pravni dobitci  Osobna promjena  Zadovoljstvo sudjelovanjem  Rješenje posljedica kaznenog djela
<i>Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja</i>	Izvansudska nagodba ne utječe na promjenu ponašanja  Uvesti dodatne mjere  <u>ISN je teža nego sud</u>	<i>Izvansudska nagodba povoljnija za počinitelja nego žrtvu</i>	Najbolja mjera  ISN je usmjerena na počinitelje  „ISN i nije neka kazna“  <u>Negativan doživljaj mјere</u>

**Doživljaj dobitaka od izvansudske nagodbe za počinitelje i Izvansudska nagodba nedostatna za promjenu ponašanja počinitelja** teme su iz perspektive oštećenika koje odgovaraju na ovo istraživačko pitanje. Pri tome pričaju o *formalnim* dobitcima ili *prednostima* koje iz nje proizlaze (neupisivanje u kazneni registar, brzina postupka, diverzija od suda...). Nadalje, doživljavaju je *lakom mjerom* za počinitelje, odnosno u svakom slučaju-lakšom nego sud. Nastavno na taj doživljaj, neki jasno poručuju da izvansudska nagodba nije dovoljna. Taj je doživljaj izrazito važan budući da je za prepostaviti da je temeljen upravo na

iskustvu žrtava u procesu i nastao je nakon susreta s počiniteljem i prolaženja kroz cijeli proces. Ovaj stav ili doživljaj, imaju podjednako i stariji i mlađi oštećenici. Međutim, neki govore i o *izvansudskoj nagodbi kao prilici počinitelju za učenje na vlastitim greškama i promjenu ponašanja* (no na počinitelju je da tu priliku iskoriste) s tim da dio oštećenika *ne vjeruje da izvansudska nagodba ima utjecaja na promjenu ponašanja* pa tako, kao što je već rečeno, nije niti dovoljna te predlažu *uvodenje dodatnih*, paralelnih *mjera* uz izvansudsку nagodbu s ciljem prevencije recidivizma (poput savjetovališta ili edukacije o posljedicama djela na život počinitelja i sudskom procesu i sankcijama). Osim navedenog, pojedinci govore i o *nagodbi kao naklonjenoj počiniteljima* što se također može promatrati kao dobitak za počinitelje.

Počinitelji o utjecaju izvansudske nagodbe na njih ili dobitcima govore kroz dvije teme. To su: **Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje i Izvansudska nagodbe povoljnija za počinitelja nego žrtvu**. Sukladno kodovima u tim temama, isto kao i žrtve govore o *formalno-pravnim dobicima* (izbjegavanje suda, neupisivanje u kaznenu evidenciju i brzina izvansudskog postupka). Nadalje, neki govore o *osobnoj promjeni* koje je nastupila kao dobitak (pri čemu govore o utjecaju različitih čimbenika na tu promjenu, a ne samo procesa nagodbe). U kontekstu promjene govore o izvansudskoj nagodbi kao prilici za učenje na vlastitim greškama, ali spominju i razvoj samokontrole, razmišljanje o posljedicama svog ponašanja te učenje alternativnih načina rješavanja sukoba, odluku o nečinjenju kaznenih djela. Tu se nalazi i kod *rješenja posljedica kaznenog* djela unutar kojeg izvještavaju o nagodbi kao poništenju djela, popravku odnosa sa žrtvom, isprici i normalnom rješenju konflikta. Uz to, izvještavaju o osjećaju *zadovoljstva sudjelovanjem* (kroz preporuke drugima, zadovoljstvo ishodom i doživljajem da je nagodba bolja od očekivanog ukupno gledajući). Nastavno na to, i zbog toga pojedinci o njoj govore kao „sto puta boljoj od suda“ ili *najboljoj mogućoj mjeri* koju su mogli dobiti.

Pod vidom doživljaja dobitaka za počinitelje, važan je i njihov doživljaj mjere kao *usmjerene upravo na njih* (zbog spomenutih formalnih dobitaka, pa i zbog žrtve koja je katkada, čini se, u službi počinitelja od čega oni profitiraju) te dojma da generalno gledajući, počinitelji više profitiraju od nagodbe nego žrtve. Nadalje, dio počinitelja smatra i da nagodba „*i nije neka kazna*“ pa ju doživljavaju lakom mjerom koja ne utječe na počinitelja, kratkotrajna je. Pri tome neki njenu lakoću tumače kroz početno očekivanje da će dobiti težu sankciju ili jer su smatrali da su i zaslužili težu sankciju s obzirom na ono što su učinili.

Međutim, unatoč svemu navedenom, neki je doživljavaju i ***negativno***. Doživjeli su je kao loše iskustvo i nepotrebnu, ali katkada i nepravednu za počinitelja (zbog sporazuma u korist žrtve, osjećaja da ne mogu otvoreno govoriti tijekom procesa i sl.)

Usporednim prikazom perspektiva i ovdje uočavamo djelomičnu uskladenost dviju perspekiva sudionika istraživanja. Tako se i žrtve i počinitelji slažu u doživljaju formalnih dobitaka, u doživljaju nagodbe kao lake mjere/izvansudska nagodba nije neka kazna. I jedni i drugi doživljaju ju kao priliku za učenje, no kada je riječ o utjecaju na ponašanje, mogli bismo reći da iako dio počinitelja jasno govori o tome da nagodba nije utjecala na njih u tom smislu, dio ipak navodi i govori o utjecaju mjere na promjene u ponašajnu. Također, i kod žrtava i kod počinitelja postoji doživljaj da je izvansudska nagodba naklonjena počinitelju, odnosno usmjerenja na osumnjičenika.

U odnosu na dobitke i počinitelja i žrtava, ono što je konzistentno s istraživanjima je osjećaj zadovoljstva sudjelovanjem i sporazumom (Daly, 2003., Strang i dr., 1999., Czarnecka-Dzialuk, 2010., Umbreit, Coates, i Vos, 2001., Abrams, Umbreit i Gordon, 2006.) U navedenim istraživanjima autorice Daly (2003.) i Strang i dr. (1999.) navode da se, kao i u ovom istraživanju, emocionalna restoracija u određenom broju slučajeva, izgleda, ipak ne postiže.

Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) izvještavaju kako pojedini počinitelji o programu govore kao jednom od čimbenika koji je utjecao na promjenu njihovog ponašanja i života (promjena koja je započela uhićenjem od policije na dalje) što je i kod nas slučaj gdje počinitelji često govore o utjecaju cijelog postupka od policije, državnog odvjetništva, reakcije roditelja na dalje.

Nadalje, Fagliano (2008.) zaključuje da su od medijacije profitirali oni koji su ušli u proces s osjećajem žaljenja zbog učinjenog, okruženi prosocijalnim vršnjacima, željom da im žrtva vjeruje i željom da se ispričaju. Na ostale sudionike, medijacija je imala malo utjecaja. Moguće je da je tako i u ovom istraživanju, no taj zaključak nadilazi dobivene rezultate, odnosno, o tome se ne može raspravljati iz konteksta ovog istraživanja jer te varijable nisu ispitivane. Pokazalo se da je proces sudionicima pružio priliku za razumijevanjem žrtve, stvorio osjećaj „zatvaranja“ priče i omogućio im stvaranje pozitivnog identiteta što je evidentno i kod nekih sudionika ovog istraživanja.

Choi, Green i Gilbert (2011.) u rezultatima svog istraživanja tumače kako su mladi medijaciju opisali kao dobru sankciju i to kroz ove teme: šansa za učenje, šansa da vide

različite aspekte svojih kaznenih djela, šansa da bolje razumiju žrtve što je također evidentno kod dijela sudionika ovog istraživanja.

MacDiarmid (2011.) zaključuje kako je većina počinitelja kao najveći dobitak od sudjelovanja u restorativnom programu navela neupisivanje u kaznenu evidenciju. Osim toga navode i važnost učenja iz iskustva, shvaćanje štete koje su nanijeli žrtvi, prevenciju recidivizma, preuzimanje odgovornosti kao utjecaju programa na njih.

Također, neka istraživanja su pokazala da žrtve najviše cijene to što su dobine priliku razgovarati s počiniteljem (Coates i Gehm, 1985.; Umbreit i Coates, 1992., prema Umbreit, Vos i Coates, 2006.).

### **Preposljednje pitanje glasi - **Kako korisnici doživljavaju proces izvansudske nagodbe?****

Tablica 53. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Kako korisnici doživljavaju proces izvansudske nagodbe?

<b>Teme iz perspektive žrtve</b>	<b>Pripadajući kodovi</b>	<b>Teme iz perspektive počinitelja</b>	<b>Pripadajući kodovi</b>
<p><i>Proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve</i></p>	<p>Napetost i strah od zajedničkog susreta</p> <p>Osjećaj zadovoljstva, sreće i olakšanja po okončanju zajedničkog razgovora</p> <p><b>Loš osjećaj po okončanju zajedničkog razgovora</b></p> <p>Ugoda i opuštenost tijekom zajedničkog razgovora</p> <p>Spremnost za susret bez neugodnih emocija</p> <p><b>Nelagoda ili ljutnja tijekom zajedničkog susreta</b></p>	<p><i>Proces dovodi do promjene emocija počinitelja</i></p>	<p>Strah i neugoda od zajedničkog susreta</p> <p>Zajednički susret težak</p> <p>Osjećaj olakšanja i sreće po završetku i postizanju sporazuma</p> <p><b>Osjećaj nelagode po okončanju</b></p> <p><b>Siguran i samopuzdan u zajedničkom razgovoru</b></p> <p>Roditelji kao podrška u procesu</p> <p><b>Roditelji kao izvor nelagode u procesu</b></p>

U odnosu na doživljaj procesa, dvije teme ga opisuju. Iz perspektive žrtava to je **Proces dovodi do osjećaja olakšanja kod žrtve**, a iz perspektive počinitelja **Proces dovodi do promjene emocija počinitelja**.

Tako kada je riječ o perspektivi žrtava, kada se radi o takozvanom standardnom i po načelima provedenom procesu izvansudske nagodbe, tada je uočljiv proces promjene koju oštećenici doživljavaju od početne nelagode, straha, otpora, ljutnje i slično, preko upoznavanja, razgovora i dogovora s osumnjičenikom do osjećaja zadovoljstva, olakšanja i sreće zbog riješenog problema i načina na koji je problem riješen. Sukladno tome, neki u proces niti ne ulaze s teškim emocijama jer su već ranije dobili ispriku, pa je nagodba doživljena kao proces koji formalizira dogovor. Međutim i tada nagodba donosi olakšanje i završetak konflikta, ali ne i posebno emocionalno rasterećenje. I drugi, koji imaju doživljaj da su na neki način bili prisiljeni na sudjelovanje ili u zajedničkom razgovoru nisu osjetili iskrenu ispriku i kajanje osumnjičenika. Kod njih je moguće zaključiti da nagodba ne dovodi ili doprinosi njenoj „restoraciji - obnavljanju“. Ovi su slučajevi posebno važni jer ukazuju na štetu koja se čini žrtvama kada se ne poštuju načela provedbe procesa. Dakle, raskorak teorije i prakse može biti poguban za žrtve.

Počinitelji proces opisuju kroz vlastito „emocionalno putovanje“ od „negativnih“ emocija (strah, briga, neizvjesnost...) do osjećaja sreće i olakšanja na kraju procesa, odnosno zajedničkog razgovora i postignutog dogovora i sporazuma. Tek kod rijetkih (negativnih) slučajeva „negativni“ osjećaji zadržali su se i po okončanju procesa. I ovdje je evidentno da sudjelovanje pod pritiskom, odnosno ne poštivanje osnovnog načela dobrovoljnosti sudjelovanja, ne dovodi do restorativnih ishoda. Pri tome na tu transformaciju utječe i posrednik i atmosfera i žrtva, ali i roditelji koje katkada doživljavaju kao izvor podrške, a katkada kao izvor neugode.

Sličnost ovih dviju perspektiva proizlazi iz početne napetosti, straha i neugode od zajedničkog susreta koja je zajednička i počiniteljima i nekim žrtvama, s tim da počinitelji češće prije zajedničkog susreta osjećaju anskioznost, imaju tremu pa i strah nego žrtve (koje češće iskazuju ljutnju i ogorčenost, a katkada i strah). Također, pozitivne emocije (odnosno osjećaj zadovoljstva, sreće i olakšanja) po okončanju zajedničkog razgovora i postizanju sporazuma prisutne su i kod jednih i kod drugih. Dakle, proces za oboje sudionika donosi olakšanje i zadovoljstvo. Međutim, kada se ne poštuju načela i faze procesa nagodbe, tada ona završava lošim osjećajem, odnosno osjećajem nelagode po okončanju.

Autorica Czarnecka-Dzialuk (2010.) u svom istraživanju otkrila je da se intenzitet emocija smanjivao kako se proces medijacije bližio kraju.

Emocionalnim stanjima sudionika bavi se i teorija ozdravljajuće pravde koja opisuje kako se žrtve tijekom procesa iz stanja nesigurnosti, poniženja, ljutnje, mržnje, pomiču ka stanju prihvaćanja onoga što se dogodilo pa i empatije prema počinitelju. S druge strane, počinitelj prolazi kroz promjenu od emocija straha i anksioznosti, srama, bezvrijednosti ka stanju žaljenja zbog učinjenog i (katkada) empatije za žrtvu.

Abrams, Umbreit i Gordon (2006.) navode kako su gotovo svi počinitelji u njihovom istraživanju osjećali nervozu ili anksioznost vezano uz susret sa žrtvom i to iskustvo opisuju kao neobično pa i nadrealno. Dvije teme identificirane su pod tim vidom: olakšanje i osjećaj završetka te sram i kajanje.

Posljednje pitanje odnosi se na preporuke sudionika i glasi: **Koje su preporuke korisnika izvansudske nagodbe za njeno poboljšanje?**

Tablica 54. Prikaz tema i kodova relevantnih za istraživačko pitanje Koje su preporuke korisnika izvansudske nagodbe za njeno poboljšanje?

Teme iz perspektive žrtve	Pripadajući kodovi	Teme iz perspektive počinitelja	Pripadajući kodovi
<i>Preporuke</i>	Preporuke za unaprijeđenje procesa  Primjerenošć mјere  Širenje modela	<i>Preporuke</i>	Metodičke preporuke  Primjerenošć mјere

Teme **Preporuka** važna su jer s jedne strane proizlaze iz nezadovoljstva sudionika doživljenim u procesu nagodbe, a s druge, jer potvrđuju ono što je dobro.

Oštećenici u kontekstu **poboljšanja procesa** preporučuju uvođenje suca kao kontrolora pravednosti, razgovora na samo s počiniteljem, potpisivanje sporazuma u nazočnosti svih počinitelja ako je djelo počinjeno u supočiniteljstvu, osiguravanje da maloljetnik sam nadoknadi materijalnu štetu (vlastitim radom za novce). Uz navedeno, govore i o potrebi zaštite prava žrtava, odnosno zaštiti osobnih podataka žrtve pred počiniteljem te kod onih koji su sudjelovali pod prisilom - omogućavanje žrtvi da se ne susretne s počiniteljem. Nadalje, predlažu i **širenje modela u druga područja**. Neki mjeru smatraju **primjeronom** samo za mlade počinitelje koji su prvi puta počinili djelo, a neki tome dodaju i važnost ranijeg poznavanja žrtve i počinitelja jer jedino tako žrtve mogu biti sigurne i prepoznati iskrenost počinitelja.

S druge strane, počinitelji, kao i žrtve, imaju *metodičke preporuke* pa predlažu uvođenje mogućnosti metode poštara i za počinitelje, odvojenih razgovora s počiniteljem i žrtvom nakon zajedničkog susreta radi usklađivanja priča i mogućnosti otvorenijeg i iskrenijeg komuniciranja počinitelja, osiguranje proporcionalnosti visine nadoknade i težine djela. U kontekstu *primjerenosti mjere* govore da je nagodba samo za one počinitelje koji se kaju i osjećaju krivima za djelo. Uz to, navode, kao i žrtve, da je pogodna za mlade počinitelje i lakše delikte.

Usporednim prikazom perspektiva, moguće je zaključiti da su određene preporuke slične. Posebno se to odnosi na neke metodičke preporuke ili preporuke za unaprijeđenje procesa te primjerenošću mjere. Zaključno je moguće konstatirati da neke od preporuka govore o opravdanosti sadašnjih kriterija nalaganja izvansudske nagodbe kod nas, međutim moguće je da i zbog nedovoljne osvještenosti i senzibilizacije opće javnosti o restorativnim procesima i programima i širine mogućnosti njene pripreme, niti počinitelji niti oštećenici ju ne doživljavaju primjenjenom za druge skupine. Nadalje, neke od preporuka zasigurno proizlaze iz doživljaja ne/pravde ili ne/pravednosti tijekom sudjelovanja u procesu.

## **10. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA**

Budući da se o ograničenjima ovog istraživanja govorilo kroz cijelu disertaciju, posebno kroz osvrte ili refleksije na proces istraživanja i metodologiju, ovdje će biti sumirana i prikazana sažeto najvažnija ograničenja ili slabosti ovog istraživanja.

Ključno organičenje odnosi se i proizlazi iz izbora uzorka, odnosno sudionika istraživanja. Unatoč intenciji da se obuhvate svi sudionici izvansudske nagodbe u Zagrebu u određenom periodu primjenom teorijske saturacije, isto nije ostvareno zbog administrativno-tehničkih teškoća, odnosno prostornih i vremenskih organičenja, ali i ograničenja u resursima istraživačice. Stoga je uzorak proširen i na Osijek i to samo u jednoj vremenskoj točki (zbog spomenutih teškoća). Osim toga, pretpostavka je da je i dobrovoljno sudjelovanje u istraživanju moglo imati utjecaja na „pristranost“ rezultata. Iz navedenog slijedi da se rezultati i zaključci ne mogu u potpunosti generalizirati ili prenijeti na cijelu populaciju izvansudske nagodbe u Zagrebu jer reflektiraju viđenja, doživljaje i iskustvo samo dijela sudionika (iako podudaranje rezultata sa spoznajama u drugim istraživanja omogućuje određenu razinu generalizacije). Pri tome je važno spomenuti da su zbog svrhe i cilja istraživanja uključeni samo oni koji su sklopili sporazum tijekom procesa. Međutim, činjenica da su u tumačenje rezultata uključeni i odstupajući slučajevi (čime je prikazana i drukčija perspektiva u odnosu na dominantnu) zasigurno povećava vjerodostojnost. No, kao što je već upravo spomenuto, evidentne su određene teorijske implikacije kao i sličnosti dobivenih nalaza s dosadašnjom znanstveno-stručnom literaturom. Stoga je ipak opravdano vjerovati i da se zaključci mogu prenijeti na populaciju sudionika izvansudske nagodbe, barem za Zagreb, a sukladno tome i koristiti za daljnje znanstveno, ali i praktično unaprjeđenje rada.

Osim toga, pitanje je i koliko su sudionici ovog istraživanja podudarni po svojim ključnim obilježjima (vrsta djela, status žrtve, oblik nadoknade i slično) cijeloj populaciji. Dakle, radi se o pitanju određene „selekcije“ sudionika istraživanja. Stoga je navedeno važno uzeti u obzir kod tumačenja spoznaja ili, kako Patton (2002.) navodi, spoznaje dobivene istraživanjem treba sagledati u kontekstu istraživanja, odnosno imajući u vidu istraživački kontekst i njegova ograničenja koja su detaljno elaborirana u osrvtu na opis uzorka, proces i način prikupljanja podataka.

Uzorkovanje u kvalitativnim istraživanjima složeno je pitanje jer u literaturi postoje brojne podjele i opisi kvalitativnih uzoraka što dovodi do konfuzije pa i međusobnog preklapanja ili podudaranja vrsta uzorka, odnosno njihovih definicija (Coyne, 1997.). Pitanje

uzorkovanja u kvalitativnom istraživanju nije strogo definirano i propisano kao u kvantitativnim što znači da je do određene razine fleksibilno što rezultira različitim praksama među kvalitativnim istraživačima. Pregledom literature na tu temu evidentna je kontinuirana i neprestana debata među znanstvenicima. Pitanje uzorkovanja produbljuje se postavljanjem pitanja i traženjem smjernica o teorijskom uzorkovanju i teorijskom zasićenju podataka. Naime, jednoznačnog ili jednostavnog odgovora na pitanje - *Koliko je intervjuja dovoljno?* u literaturi nema (primjerice: Mason, 2010.; Baker i Edwards).

Poznato je da se teorijsko uzorkovanje nastavlja dok istraživač ne dobije „osjećaj“ da je dosegao zasićenje. Brojni autori (Morse, 1995.; Guest i dr., 2006.; Mason 2010.) termin teorijska saturacija smatraju problematičnim pa su skloniji Bertauxovom (1981.) terminu saturacija znanja (a ne teorije). Naime, navedeni autor kreće od prepostavke da je istraživač tijekom analize prvih nekoliko intervjeta iznenađen i puno uči od sudionika, no kako broj sudionika raste, počinje primjećivati obrasce u njihovim iskustvima pri čemu veći broj intervjeta potvrđuje što je istraživač već „osjetio“ ili „naučio“. No, odgovor na pitanje kako se saturacija znanja točno doseže i kada sa sigurnošću treba stati s intervjuima, nije jasan, već su definirani faktori koji utječu na donošenje odluke istraživača o prestanku intervjuiranja. To su: 1) struktura intervjeta (Guest i dr., 2006.) - što je intervju slobodniji i manje strukturiran, potreban je veći broj da se dosegne saturacija; 2) sadržaj i složenost intervjeta - što je kompleksniji i pokriva više područja ili tema, potrebno ih je više (Ryan i Bernard, 2006.); 3) heterogenost uzorka (Guest i dr., 2006); što je heterogeniji, treba ih više; 4) kvaliteta prikupljenih podataka (Morse, 2000.) - što su manje kvalitetni, potrebno ih je više.; 5) broj provedenih intervjeta - što imamo slabiji osjećaj da ih je dosta, to ih više treba. (Ryan i Bernard, 2006.); 6) iskustvo istraživača, zamor i samopouzdanje (Ryan i Bernard, 2006.; Mason, 2010.). Charmaz (2006.) navodi kako će manje iskusni istraživači brže doseći saturaciju, dok će iskusniji na temelju provedenih intervjeta u idućim intervjuima produbljivati teme. Strauss i Corbin (1998.) smatraju da što se istraživač više upoznaje s podacima i analizira ih, to će sve više biti potencijalnih novih podataka koji se mogu produbljivati; 7) resursi (vremenski, materijalni, dolaženje do sudionika...)/broj istraživača koji analiziraju podatke (Ryan i Bernard, 2006.).

Posebno je problematično kod zasićenja to što, kako navode Morse (1995.) i Bowen (2008.), mnogi istraživači izvještavaju da su postigli zasićenje, ali ga ne znaju dokazati. Međutim, u literaturi ne postoji jednoznačno tumačenje kako to učiniti, odnosno kako pokazati da se zasićenje zaista postiglo.

Stoga će se osvrnuti na opisane čimbenike uz konstataciju da u odnosu na upravo navedeno o teorijskom zasićenju mogu tek spekulirati budući da je moguće primijetiti obrasce, odnosno ponavljačuće teme ili sadržaje u intervjima sudionika. Sadržaj, struktura i složenost intervjua u ovom istraživanju omogućavala je dosezanje saturacije. Prikupljeni podaci nisu bili jednakve kvalitete uzimajući u obzir da su neki sudionici kratko i sažeto odgovarali, a neki vrlo opsežno (posebno starije žene žrtve). Pri tom je važno pitanje i produbljivanje analiziranih tema tijekom novih intervjua. Naime, intervjui se nisu produbljivali niti mijenjali (osim početno) niti je to bila intencija. Ograničenja u resursima značajno su utjecala na odluku o prestanku intevrjuiranja kako je već i pojašnjeno. I konačno, radi se o relativno heterogenom uzorku koji je prigodan.

Stoga ostaje istraživački korektno naglasiti da uzimajući u obzir, prije svega, vremenska ograničenja i dostupnost sudionika, moram ostati zadovoljna i kako, Strauss i Corbin (1998., 292, prema Mason, 2010.) navode, prihvatići da istraživač katkada nema izbora nego se zadovoljiti s teorijskom shemom koja je manje razvijena od onog što je možda želio.

U kontekstu vjerodostojnosti treba reći i da sam cijelo istraživanje provela sama (nije bilo triangulacije istraživačima) iako su mentorica i jedna nezavisna istraživačica bile konstantno uključne u proces istraživanja, obradu i interpretaciju podataka. Konzultacije s mentoricom bile su od pomoći i u odnosu na rješavanje teškoča proizašlih iz istraživačeve naklonosti i pozicije u odnosu na predmet istraživanja.

Nadalje, kao što je rečeno, ovo je istraživanje „zahvatilo“ sudionike samo u jednoj točki, odmah po okončanju procesa izvansudske nagodbe. Iako se planiranim nacrtom istraživanja nastojalo i smatralo važnim istražiti iskustva sudionika nakon proteka određenog vremena (nekoliko mjeseci), provedba je bila vrlo skromna/oskudna iz razloga neprihvaćanja takvog istraživanja od strane većine sudionika. Stoga bi u budućim istraživanjima bilo značajno istražiti iskustva sudionika nakon proteka određenog vremena (nekoliko mjeseci ili godine dana). Uz to, s obzirom na fokus na uspješne procese nagodbe, zanimljivo bi bilo istražiti izvansudske nagodbe i iz perspektive neuspješnih procesa.

Osim toga, u odnosu na metodu/tehniku provedbe istraživanja, odnosno primjenu polustrukturiranog intervjua, u idućem istraživanju bilo bi važno primijeniti više metoda ili tehnika. Primjerice, primjena opažanja procesa mogla bi omogućiti dobivanje kvalitetnijih podataka i posljedično „dubljih“ spoznaja. Međutim, iako se tada ne bi radilo o samoiskazu i isključivo perspektivi sudionika, nego i istraživača (što nije niti bio cilj ovog istraživanja), kombinacija korisničke i istraživačke perspektive nedvojbeno bi omogućila stjecanje drukčijih i dubljih uvida u proces.

Temeljem dobivenih rezultata, čini se zanimljivim detaljno istražiti posebno ulogu posrednika u idućim istraživanjima budući da se ona pokazala ključnom tijekom procesa. Nadalje, bilo bi zanimljivo i podrobnije ispitati poštivanje kriterija i načela izvansudske nagodbe kako bi se dobili pouzdaniji odgovori na pitanje je li zaista perspektiva sudionika, u slučaju kada su poštivani kriteriji, načela i proces i kada je sporazum postignut, pozitivna ili, kao što je ovo istraživanje pokazalo, loša provedba dovodi do loših rezultata i obrnuto.

## **11. ZNANSTVENE I STRUČNE IMPLIKACIJE**

### **11.1. Znanstvene implikacije i preporuke za buduća istraživanja**

Ovo istraživanje u svom je fokusu imalo posve novi pristup prema mladima u sukobu sa zakonom u Hrvatskoj, ali i potpuno novi pristup žrtvama kaznenih djela. Kao što je već spomenuto u ranijem tekstu, kompleksnijih istraživanja izvansudske nagodbe do sada kod nas nije bilo kao niti istraživanja korisničke perspektive ove posebne obveze. Stoga je ovo istraživanje proširilo znanstvene spoznaje o tome kako korisnici doživljajvaju proces izvansudske nagodbe, kako tumače funkcioniranje modela izvansudske nagodbe, govore li o njenim dobitcima koji bi se, sukladno njenim teorijskim postavkama trebali pojavljivati.

Znanstveni doprinos ovog istraživanja predstavlja i orijentacija na korisničku perspektivu i kvalitativnu metodologiju istraživanja koja je dovela do novih spoznaja o tome kako i zašto sudionici u izvansudskoj nagodbi, ovisno o poziciji žrtve ili počinitelja, gledaju na mogućnosti koje ova intervencija donosi i vlastite dobitke, uključenost, doživljaj intervencije, druge strane u postupku i drugo.

U kontekstu znanstvenog doprinosa ovog istraživanja, važan je doprinos da je po prvi puta u hrvatskoj literaturi (barem koliko je autorici istraživanja poznato) detaljno opisan i prikazan jedan model tematske analize kao kvalitativna metoda. Iskustva nastala na temelju ovog istraživanja mogu poslužiti kao smjernice za planiranje kvalitativnih istraživanja budućim istraživačima u planiranju nacrta istraživanja i provjeri metodologije, kao i u nastavi studenata.

Ovaj rad predstavlja doprinos i odnosu na podrobno opisanu i prikazanu teorijsku podlogu ili okvir izvansudske nagodbe predstavljene u uvodnom dijelu doktorata što može biti korisno za daljnja istraživanja izvansudske nagodbe, posebice jer je radova na temu teorijske podloge restorativne pravde malo, a znanstvenih istraživanja na tu temu gotovo da i nema.

Rezultati istraživanja mogu biti dobar temelj za kreiranje kvantitativnog mjernog instrumenta za evaluaciju izvansudske nagodbe iz perspektive korisnika.

Nadalje, rezultati i spoznaje ovog istraživanja omogućuju, odnosno ukazuju na potencijalno nova istraživačka područja, teme i ciljeve (npr. ulogu posrednika, perspektive posrednika, strategije suočavanja žrtava, uloga žrtve u procesu izvansudske nagodbe, istraživanje sustava podrške sudionika, recidivizam počinitelja).

## **11.2. Stručne implikacije**

Rezultati istraživanja imaju i snažnu stručnu i praktičnu poruku, posebno za praktičare, ali i donositelje odluka kao svojevrsni pokretač za poboljšanje i širenje ovog modela. Osnovna poruka odnosi se na važnost poštivanja standarda provedbe izvansudske nagodbe.

S obzirom na teorijsko-filozofsku osnovu restorativne pravde pa tako i izvansudske nagodbe, odnosno načela i standarde, iz prikaza rezultata je vidljivo da nepoštivanjem kriterija, načela i standarda, izvansudska nagodba ne teče i ne dovodi do restorativnih ishoda. To se u kontekstu počinitelja posebice odnosi na pitanje potpunog preuzimanja odgovornosti za kazneno djelo tijekom individualnog razgovora koji ako se ne provede kako treba, dovodi do kasnijih problema što je evidentno i u doživljaju sudionika. Kada je riječ o žrtvama, posebno je problematično sudjelovanje pod pritiskom. Stoga tekst koji slijedi, a proizlazi iz rezultata ovog istraživanja, nosi snažnu poruku za stručnjake koji nagodbu provode u praksi.

U skladu s dobivenim spoznajama, jasno je da nepoštivanje kriterija i standarda za provedbu izvansudske nagodbe (evidentno i diskutirano kod negativnih slučajeva u rezultatima) dovodi do negativnog doživljaja izvansudske nagodbe i nezadovoljstva sudjelovanjem unatoč postignutom sporazumu. „Ne raščićavanje“ pitanja odgovornosti osumnjičenika tijekom individualnog razgovora i „ulazak“ u zajednički susret sa žrtvom, upravo kako je i pojašnjeno u znanstveno-stručnoj literaturi na temu restorativne pravde, dovodi do dalnjih problema u procesu u vidu doživljaja atmosfere napetom, negativnog doživljaja žrtve što posljedično dovodi do formalne, neiskrene pa katkada i odglumljene isprike od strane počinitelja. Drugim riječima, cilj je tih počinitelja što bezbolnije za sebe rješiti posljedice kaznenog djela i izbjegći sudski postupak, dok stvarna empatija za žrtvu i želja za iskrenim oprostom od strane žrtve, čini se, nije u prvom planu tih sudionika. Uz to, nagodbu doživljavaju bez utjecaja na njihovo ponašanje i više su usmjereni na isključivo formalne dobitke.

Kad je riječ o oštećenicima, nepreuzimanje odgovornosti za počinjeno djelo od osumnjičenika i izostanak iskrene isprike, ključni su momenti koji stopiraju proces i njegov uspješan ishod. Osim toga, pokazalo se i u ovom istraživanju, a dobro je poznato iz kriterija i literature, da svi sudionici mogu u izvansudskoj nagodbi sudjelovati jedino uz dobrovoljan pristanak i želju. Posebno je nedopustivo (a i literatura o tome puno govori), vršiti bilo kakav pritisak na žrtvu i time je dovesti u situaciju vjerljivne ponovne viktimizacije, odnosno, nemogućnosti rješavanja posljedica nastalih kaznenim djelom. Kod žrtava je uz počiniteljevo nepreuzimanje odgovornosti, pritisak na oštećenika na sudjelovanje ključan element koji

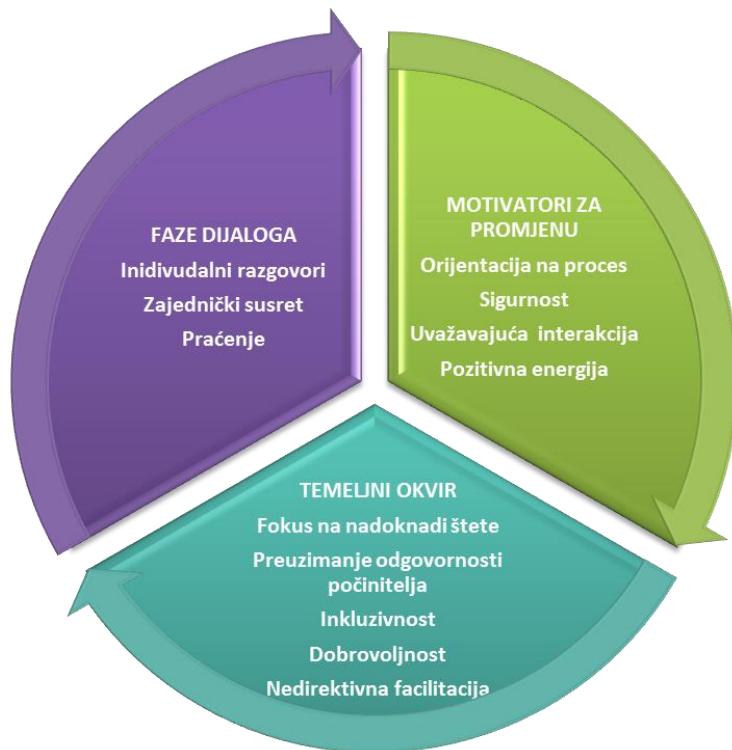
negativno utječe na sve druge doživljaje i iskustvo s izvansudskom nagodbom (od doživljaja da nema mogućnost izbora, da mora sudjelovati, susresti se s počiniteljem, a to ne želi, do otpora i prema posredniku i počinitelju, kao i nezadovoljstva sudjelovanjem i rješenjima što se i pokazalo u jednom slučaju).

Doživljaj je nekih sudionika da je posrednik pristran prilikom čuvanja procesa. Očigledno su i tijekom procesa posrednici svjesni počiniteljeva nepreuzimanja odgovornosti i opasnosti ili teškoća koje mogu nastati pa na ovaj način nastoje zaštiti žrtvu i čuvati proces.

Također, neki se posrednici zbog neusklađenosti priča žrtve i počinitelja (iako se radi samo o doživljaju pa je moguće da je taj doživljaj različiti) nađu u problemu pri čemu, čini se, posrednici *a priori* počinitelje doživljavaju odgovornima onako kako je (iako katkad netočno) opisano u kaznenim prijavama što je u nekim slučajevima dovodilo do podizanja tenzija tijekom procesa nagodbe (individualnih razgovora, ali i zajedničkog).

Ono što je posebno zanimljivo jest to da unatoč ovim razlikama, odnosno raskoraku teorije i prakse u nekim slučajevima, proces i kod jednih i kod drugih (i negativnih i „tipičnih“ slučajeva počinitelja) dovodi do emocionalne metamorfoze počinitelja i to vrlo slično onome što je opisano u teorijama u uvodu. Ta se transformacija do određene mjere događa i kod žrtava.

Umbreit i Peterson Armour (2011.) u svojoj knjizi „Restorative Justice Dialogue“ raspravljujući o restorativnom dijalogu kao intervenciji navode njegove elemente ili indikatore prikazane u slici 33.



Slika 33. Elementi restorativnog dijaloga (preuzeto od Umbreit i Peterson Armour, 2011., 89)

Iz slike je vidljivo da se elementi odnose na sljedeće: usmjerenost na nadoknadu štete koja je u fokusu procesa, osobnu odgovornost kao dio odgovora na kazneno djelo, inkluzivnost ili participaciju sudionika, dobrovoljno sudjelovanje, nedirektivnu facilitaciju procesa od strane posrednika, pripremu za zajednički susret, pričanje priče, simboličku nadoknadu štete, sporazum temeljen na dogovoru, orijentiranost na proces (a ne ishode), osjećaj sigurnosti, uvažavajuću komunikaciju i interakciju sudionika i pozitivnu energiju ili atmosferu. Sve navedeno dovodi do restorativnih ishoda, a posebice do emocionalne promjene sudionika. Na temelju analize intervjeta i usporedbe s prikazanim okvirom, moguće je zaključiti da se u većini analiziranih slučajeva poštuju svi navedeni elementi, iako to, kao što smo vidjeli, nije uvijek tako. Postavlja se i pitanje učinkovitosti takvih ishoda, posebno za budućnost oštećenika, ali i osumnjičenika.

Na temelju svega navedenog, već više puta naglašavan zaključak koji se odnosi na važnost poštivanja standarda provedbe u čemu je ključna uloga posrednika, ostaje snažna poruka ovog istraživanja namijenjena stručnjacima.

## **12. ZAKLJUČCI ISTRAŽIVANJA**

Kao što je najavljeno, ovo poglavlje donosi zaključke, odnosno sumira najvažnija saznanja ovog istraživanja u odnosu na istraživački cilj i pitanja.

S ciljem istraživanja i opisa doživljaja i iskustva s izvansudskom nagodbom kroz perspektivu korisnika (oštećenika i osumnjičenika) te ispitivanja i opisa značenja koje korisnici pripisuju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi, provedeno je istraživanje primjenom kvalitativne metodologije s 14 žrtava i 17 počinitelja koji su sklopili sporazum na kraju izvansudske nagodbe u Zagrebu i Osijeku. Slijedom navedenog zaključuje se sljedeće:

- Doživljaj i iskustvo žrtava s izvansudskom nagodbom, općenito gledajući, obojani su pozitivno. To drugim riječima podrazumijeva pozitivno iskustvo oštećenika s izvansudskom nagodbom. Na to utječe doživljaj izvansudske nagodbe kroz brojne dobitke za žrtvu, doživljaj pozitivne atmosfere i pozitivan doživljaj posrednika kao „čuvara“ procesa, pozitivan doživljaj počinitelja i procesa koji dovodi do olakšanja. Međutim, u perspektivi žrtava uočeni su odstupajući slučajevi koji su kroz rezultate podrobno opisani. Drugi doživljaj i iskustvo, nazvan negativan, odnosi se na odstupajuće slučajeve koji upućuju na narušenu neutralnost posrednika, umanjivanje odgovornosti počinitelja, negativne utjecaje na žrtvu, dodatnu viktimizaciju žrtve, loše osjećaje po okončanju procesa...).
- Značenje koje žrtve pridaju iskustvu sudjelovanja u izvansudskoj nagodbi moguće je opisati kroz nadtemu Zadovoljstvo procesom i ishodima izvansudske nagodbe koja govori o doživljaju izvansudske nagodbe kao dobitku na mnogim područjima i razinama, ili izvansudskoj nagdobi kao ukupnom dobitku za žrtve. Drugo značenje koje oštećenici pripisuju iskustvu sudjelovanja i doživljaju izvansudske nagodbe definirano je u drugoj nadtemi Izvansudska nagodba je dovoljna za žrtve, ali ne i za počinitelje. Ova nadtema iz perspektive žrtava, kako je pojašnjeno u prvoj nadtemi, govori o tome da da je ova mjera dovoljna za žrtve, što znači da su one zadovoljne onime što su doživjele i postigle kroz proces izvansudske nagodbe, ali donosi i perspektivu koja šalje poruku da žrtve izvansudsку nagodbu ne doživljavaju dovoljnom za počinitelje, posebno ne u smislu prevencije recidivizma.
- Ključna spoznaja iz perspektive počinitelja je, kao i kod žrtvava, pozitivan doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom po uspješno okončanom procesu. Iako u proces najčešće kreću usmjereni na vlastitu dobrobit i sa snažnim emocijama straha,

nelagode, po njegovom okončanju prepoznaju brojne dobitke za sebe te nešto skromnije za žrtvu (iako spominju cijeli dijapazon dobitaka za oštećenika, o tome govore sažeto i šturo). Stoga izvansudska nagodba doživljavaju kao mjeru koja je povoljnija za njih nego za žrtve. Oštećenike doživljavaju pozitivnije od očekivanog i često usmjerene na pomoć njima. Doživljaj posrednika i atmosfere istovjetan je doživljaju žrtava. Dakle, on je bolji od očekivanog i izrazito pozitivan u većini doživljaja sudionika. Posebno značajan je uvid da velik dio počinitelja doživljajava transformaciju ili preobrazbu, mogli bismo reći - metamorfozu tijekom procesa. To znači da proces dovodi do promjene emocija kod većine osumnjičenika (od negativnih, straha, neugode, nelagode do osjećaja olakšanja i sreće).

No unatoč navedenom, kao i kod oštećenika, propusti u poštivanju standarda provedbe procesa dovode do problema tijekom zajedničkog susreta žrtve i počinitelja, ali i, mogli bismo reći, manje restorativnih ishoda od onih koje bi se, sukladno teorijskim postavkama restorativne pravde, mogli očekivati (riječ je o negativnim slučajevima).

- U kontekstu značenja koje osumnjičenici pridaju sudjelovanju u procesu, važna je nadtema Izvansudska nagodba je orijentirana na počinitelje. Počinitelji prepoznaju izvansudska nagodbu kao mjeru koja njima donosi puno dobitaka i zadovoljstvo, dok su, ipak, manje orijentirani na dobitke za žrtve. No, također, manje govore o dobicima za sebe u smjeru promjene ponašanja, prevencije recidivizma i slično, pa se možda u tom kontekstu može govoriti da se perspektiva počinitelja donekle podudara s perspektivom žrtava u kontekstu da nagodba nije dovoljna za počinitelje, iako oni sami o tome eksplikite ne govore. Druga nadtema Izvansudska nagodba je bolja nego sud za počinitelje također govori o njihovom razumijevanju mjere. Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe temeljen je na tome da je nagodba bolja za njih nego sud. Za takav je doživljaj zaslužno više elemenata: pozitivan doživljaj posrednika, žrtve, ali i procesa.
- U odnosu na vlastita očekivanja i motivaciju za sudjelovanje u nagodbi, žrtve govore o višestrukim razlozima kako slijedi: suosjećanje i pomoć počinitelju, očuvanje odnosa s počiniteljem, nužnost reakcije na neprihvatljivo ponašanje, mogućnost nadoknade štete, ranija isprika počinitelja, suodgovornost za kazneno djelo, izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda, socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija i sudjelovanje pod pritiskom.

Perspektiva, odnosno doživljaj osumnjičenika o razlozima sudjelovanja žrtava poprilično je usklađen s perspektivom žrtava. Drugim riječima, osumnjičenici

prepoznaju motivaciju žrtava, jasna im je iako, ne govore o tome tako opsežno kao oštećenici. Tako su pojedini kodovi gotovo identični u te dvije perspektive (poput pomoći počinitelju, očuvanje odnosa s počiniteljem, nadoknada štete, izvansudska nagodba je bolje rješenje od suda/ izbjegavanje sudskog procesa kao motiv, socijalno-emocionalni ishodi kao motivacija/ normalizacija emocija, te sudjelovanje pod pritiskom).

- Kada je riječ o motivaciji počinitelja, oni sami iznose razloge usmjerene na vlastitu korist ili interes, a koji proizlaze iz sudske diverzije (jednostavnost i brzina postupka, jeftinije nego sud, neupisivanje u kazneni registar, izbjegavanje suda). Uz to, neki govore o pritisku roditelja na sudjelovanje koji su prihvatili i s kojim se slažu. Međutim, spominju i razloge usmjerene na rješenje problema bez suda (poput iskorištavanja mogućnosti za dogovor, dijaloga sa žrtvom, postizanja dogovora sa žrtvom, mirnog rješenja djela, pomirbe, isprike, razumijevanja položaja žrtve i empatiziranja s njom, kažnjavanja sebe), a u slučaju kada se isprika i dogodila, spominju raniju ispriku žrtvi, prije susreta u izvansudskoj nagodbi.

I žrtve prepoznaju, odnosno govore o vlastitom interesu počinitelja kao motivaciji, odnosno egocentričnim razlozima sudjelovanja. Osim toga, o altruističnim razlozima sudjelovanja (kod počinitelja nazvanih razlozi usmjereni na rješavanje problema i ranija isprika) govore i žrtve kroz kodove motivacija vođena interesom žrtve i motivacija žrtve i počinitelja slična/ista. Nadalje, žrtve govore (slično kao počinitelji) da je motivacija počinitelja ista kao i njihova, a to se odnosi na izbjegavanje suda radi straha, raniju ispriku kao razlog sudjelovanja, izbjegavanje dubljih problema za sebe i počinitelja i očekivanja od izvansudske nagodbe kao dobrog načina rješavanja kaznenog djela. Također, i jedni i drugi navode pritisak kao razlog sudjelovanja počinitelja, odnosno žrtve.

- Doživljaj počinitelja od strane oštećenika moguće je opisati kroz kod Stvaranje realne slike počinitelja u sklopu teme Pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu te podtemu Pozitivan doživljaj počinitelja. Ukratko, zajednički susret omogućava žrtvama razbijanje predrasuda o tome kako počinitelj izgleda i ponaša se te na taj način stvaraju realnu i pozitivniju sliku počinitelja.
- Doživljaj žrtava od strane počinitelja također je pozitivan, a moguće ga je prepoznati u okviru teme Žrtva usmjerena na pomoći počinitelju. U skladu s tim bilo je moguće prepoznati da većina počinitelja govori o svojoj ugodnoj iznenađenosti žrtvom i njenim ponašanjem tijekom zajedničkog susreta. Razlog takvom iznenađenju leži u

njihovom očekivanju da će žrtva biti negativnija prema njima nego što je uistinu bila. Nadalje, doživljavaju je usmjerrenom na pomoć počinitelju, odnosno oštećenik, u skladu s njihovim doživljajem, zauzima ulogu edukatora, pedagoga. Oni koji su sa žrtvama i inače prijatelji, doživljavaju je upravo tako - kao prijatelja. No neki govore i o negativnom doživljajužrtve.

U odnosu na doživljaj druge strane, zaključuje se da susret žrtve i počinitelja mijenja međusobni doživljaj sudionika (iz negativnog u pozitivan).

- Doživljaj posrednika izrazito je pozitivan iz obje perspektive. Tako žrtve doživljavaju da ih posrednik podržava, a počinitelji imaju doživljaj da su posrednici pozitivni prema njima. U odnosu na osobine posrednika govore o istim ili sličnim karakteristikama (neutralnost, osnaživanje, profesionalne kompetencije...). Međutim, postoje i negativni doživljaji vezani uz ne poštivanje načela procesa nagodbe (npr. pritisak na sudjelovanje).
- Doživljaj atmosfere tijekom procesa također je pozitivno obojan i iz perspektive oštećenika i iz perspektive osumnjičenika. Za atmosferu je najzaslužniji posrednik. Kada je riječ o utjecaju doživljaja okruženja (posrednika, druge strane, atmosfere) na iskustvo s izvansudskog nagodbom, zaključuje se da sve navedeno ima neposredan utjecaj na pozitivan doživljaj izvansudske nagodbe, odnosno, zadovoljstvo sudjelovanja u procesu. Pri tom u kontekstu odstupajućih slučajeva, odnosno nepoštivanja kriterija provedbe, doživljaj atmosfere i druge strane često je negativan pa je i njihovo iskustvo negativno. No, doživljaj posrednika u tim slučajevima također je najčešće pozitivan što također ukazuje na ključnu ulogu koju posrednik u procesu ima.
- Utjecaje ili dobitke za žrtvu od izvansudske nagodbe moguće je opisati temom Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za žrtvu koju čine brojni kodovi: dobili odgovore na pitanja, zaustavljanje recidivizma počinitelja, nadoknada štete, očuvanje priateljstva s počiniteljem, pobjeda pravde, osnaženost za prijavu eventualnih budućih kaznenih djela, brzina i jednostavnost postupka, smirivanje „negativnih“ emocija, obostrana korist (i počinitelja i žrtve), zadovoljstvo, pravednost sporazuma, te važnost isprike.

I počinitelji prepoznaju dobitke za žrtvu, iako o tome manje govore. Međutim, i oni na određeni način potvrđuju žrtvinu perspektivu: dobiti odgovore, ispriku, dogovor i sporazum). Drugim riječima, uočena je podudarnost u doživljaju i to u odnosu na dobivanje odgovora na pitanja, odnosno izvansudskoj nagodbi kao prilici za razgovor s

počiniteljem, potom u odnosu na normalizaciju, odnosno smirivanje „negativnih“ emocija žrtve, formalne dobitke ili jednostavnost i brzinu postupka, važnost/doživljaj isprike (kao ishoda) i dogovor i poštivanje sporazuma.

- Počinitelji o utjecaju izvansudske nagodbe na njih ili dobitcima govore kroz dvije teme: Doživljaj izvansudske nagodbe kroz dobitke za počinitelje i Izvansudska nagodbe povoljnija za počinitelja nego žrtvu. To znači da govore o formalno-pravnim dobicima (izbjegavanje suda, neupisivanje u kaznenu evidenciju i brzina izvansudskog postupka); osobnoj promjeni koja je nastupila kao dobitak (pri čemu govore o utjecaju različitih čimbenika na tu promjenu, a ne samo procesa nagodbe). U kontekstu promjene govore o izvansudskoj nagodbi kao prilici za učenje na vlastitim greškama, ali spominju i razvoj samokontrole, razmišljanje o posljedicama svog ponašanja te učenje alternativnih načina rješavanja sukoba, odluku o nečinjenju kaznenih djela. Nadalje, spominju i rješenje posljedica kaznenog djela unutar kojeg izvještavaju o izvansudskoj nagodbi kao poništenju djela, popravku odnosa sa žrtvom, isprici i normalnom rješenju konflikta te zadovoljstvo sudjelovanjem, odnosno o nagodbi kao najboljoj mogućoj mjeri koju su mogli dobiti. Uza sve navedeno, kada je riječ o dobitcima, važan je i njihov doživljaj mjere kao usmjerene upravo na njih (zbog spomenutih formalnih dobitaka, pa i zbog žrtve koja je katkada, čini se, u službi počinitelja od čega oni profitiraju) te dojma da generalno gledajući, počinitelji više profitiraju od nagodbe nego žrtve. Nadalje, dio počinitelja smatra nagodbu lakom mjerom koja ne utječe na počinitelja (pri tome neki njenu lakoću tumače kroz početno očekivanje da će dobiti težu sankciju ili jer su smatrali da su i zaslužili težu sankciju s obzirom na ono što su učinili).

Usporednim prikazom perspektiva uočavamo djelomično podudaranje dviju perspekiva sudionika istraživanja. To znači da se pod vidom dobitaka za počinitelje i žrtve i počinitelji slažu u doživljaju formalnih dobitaka, u doživljaju nagodbe kao lake mjere. I jedni i drugi doživljavaju je kao priliku za učenje, no kada je riječ o utjecaju na ponašanje, mogli bismo reći da iako dio počinitelja jasno govori o tome da nagodba nije utjecala na njih u tom smislu, dio ipak navodi i govori o utjecaju mjere na promjene u ponašajnu. Također, i kod žrtava i kod počinitelja postoji doživljaj da je izvansudska nagodba naklonjena počinitelju, odnosno usmjerena na osumnjičenika.

- U doživljaju procesa izvansudske nagodbe također postoji usklađenost žrtava i počinitelja. Ta se sličnost perspektiva ogleda u sljedećem, odnosno proizlazi iz početne napetosti, straha i neugode od zajedničkog susreta koja je zajednička i

počiniteljima i nekim žrtvama. Međutim, počinitelji češće prije zajedničkog susreta osjećaju tjeskobu, imaju tremu pa i strah nego žrtve (koje češće iskazuju ljutnju i ogorčenost, a katkada i strah). Također, proces za oboje sudionika donosi olakšanje i zadovoljstvo. Međutim, kada se ne poštiju načela i faze procesa nagodbe, tada ona završava lošim osjećajem i nelagodom po okončanju.

- Kada govorimo o preporukama sudionika, podudarnost perspektiva se ogleda u odnosu na neke metodičke preporuke ili preporuke za unaprijeđenje procesa te primjerenošću mjere (za mlade počinitelje, lake delikte). Zaključno je moguće konstatirati da neke od preporuka zasigurno proizlaze iz doživljaja ne/pravednosti i iskustva ne/zadovoljstva tijekom sudjelovanja u procesu.

U skladu s do sad navedenim, moguće je generalno zaključiti da je doživljaj i iskustvo s izvansudskom nagodbom pozitivan i iz perspektive počinitelja i žrtava pri čemu je od izuzetne važnosti poštivanje načela i standarda provedbe procesa budući da se to pokazalo ključnim u „definiranju“ pozitivnog doživljaja sudionika. Drugim riječima, kao što je više puta naglašeno, ne poštivanje kriterija nalaganja, koraka i standarda procesa nagodbe, dovodi do različitih teškoća u provedbi, a time posljedično i do negativnog iskustva i doživljaja procesa od strane korisnika.

## **Popis literature**

1. Abrams, L., Umbreit, M., Gordon, A. (2006). Young Offenders speak about meeting their victims: Implications for future programs. *Contemporary Justice Review*, 9(3), 243-256.
2. Aertsen, I., Willemensens, J. (2001). The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 9 (3), 291-200.
3. Ajduković, D. (2008). Odgovornost istraživača i valjanost kvalitativne metodologije. U: Koller-Trbović, N., Žižak, A. (ur.), *Kvalitativni pristup u društvenim znanostima*. Zagreb: ERF, 37-55.
4. Ajduković, M., Kolesarić, D. (2003). Etički kodeks istraživanja s djecom. Zagreb: Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske, Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži.
5. Allan, A., Beesley, S.M., Attwood, B., McKillop, D. (2014). Apology in restorative and juvenile justice. *Psychiatry, Psychology and Law*, 21 (2), 176-190.
6. Aronson, J. (1994). A pragmatic view of thematic analysis. *The Qualitative Report* 2.
7. Baker, S. E., Edwards, R. (2012). How many qualitative interviews is enough. Discussion Paper. NCRM. [http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/4/how\\_many\\_interviews.pdf](http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/4/how_many_interviews.pdf)
8. Barnett, R. (1977). 'Restitution: A New Paradigm of Criminal Justice', *Ethics. An International Journal of Social, Political, and Legal Philosophy*, 87(4), 279-301.
9. Barton, C. (2000). Theories of restorative justice. *Australian Journal of Professional and Applied Ethics*, 2 (1), 41 – 53.
10. Bazeley, P. (2009). Analysing qualitative data: More than “identifying themes.” *Malaysian Journal of Qualitative Research*, 2, 6–22.
11. Bazemore, G., Maloney, D. (1994). Rehabilitating community service: Toward restorative service in a lanced justice system. *Federal Probation*, 58, 24-35.
12. Bazemore, G., Griffiths, C.T. (2003). Conferences, Circles, Boards, and Mediations: The “New Wave” of Community Justice Decision Making. In: McLaughlin, E., Ferguson R., Hughes, G., Westmarland, L. (eds.), *Restorative Justice: Critical Issues*. London: Sage, 76–93.
13. Bazemore, G., Pranis, K. (1997). Hazards Along the Way, *Corrections Today*, 59.7.
14. Bazemore, G., Schiff (2010). *Juvenile Justice Reform and Restorative Justice-Building Theory and policy from Practice*. London and New York: Routledge.

15. Bazemore, G., Umbreit, M. (2001). A Comparison of Four Restorative Justice Models. Juvenile Justice Bulletin. U.S. Department of Justice. Preuzeto s: <http://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/184738.pdf> (4.03.2012.)
16. Berg, B. L. (2007). Qualitative research methods for the social sciences. London: Pearson.
17. Bertaux, D. (1981). From the life-history approach to the transformation of sociological practice. In Daniel Bertaux (Ed.), *Biography and society: The life history approach in the social sciences* (pp.29-45). London: Sage.
18. Bianchi, H. (1978). Returning Conflict to the Community: The Alternative of Privatization. Unpublished Paper.
19. Biggerstaff, D., Thompson, A. R. (2008). Interpretative phenomenological analysis (IPA) : a qualitative methodology of choice in healthcare research. *Qualitative Research in Psychology*, 5 (3), 214-224.
20. Bindel-Kögel, G., Karliczek, K.M., Stangl, W., Behn, S., Hammerschick, W., Hirseland, A.S. (2013). Victim-offender mediation as a victim supporting instrument. Berlin: Camino – Werkstatt für Fortbildung, Praxisbegleitung und Forschung im sozialen Bereich.
21. Bolivar, D. (2010). Conceptualizing Victims' 'Restoration' in Restorative Justice. *International Review of Victimology*, 17 (3), 237-265.
22. Bonta, J., Jesseman, R., Rugge, T., Cormier, R. (2006). Restorative justice and recidivism: Promises made, promises kept?. In: Sullivan, D., Tifft, L. (eds.), *Handbook of restorative justice*. New York, NY: Routledge.
23. Bonta, J., Wallace-Capretta. S., Rooney, J. (1998). Restorative justice: An evaluation of the restorative resolutions project. Ottawa: Solicitor General Canada.
24. Boyatzis, R. E. (1998). Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development. Thousand Oaks, CA: Sage.
25. Bowen, G. A. (2008). Naturalistic inquiry and the saturation concept: A research note. *Qualitative Research*, 8(1), 137-152.
26. Bradshaw, W., Roseborough, D.J. (2005). Restorative justice dialogue: The Impact of Mediation and Conferencing on Juvenile Recidivism. Social Work Faculty Publications. Paper 24. Preuzeto s: [http://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1028&context=ssw\\_pub](http://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1028&context=ssw_pub) (1.2.2015.)
27. Bradshaw, W., Umbreit, M. S. (1998). Crime victims meet juvenile offenders: Contributing factors to victim satisfaction with mediated dialogue. *Juvenile & Family Court Journal*, 49 (3), 17-25.
28. Braithwaite, J. (2003). Restorative Justice and a Better Future. In: Johnstone, G. (ed.), *A Restorative Justice Reader – texts, sources, context*. Devon: Willan Publisher. 83-97.

29. Braun, V., Clarke, V. (2012). Thematic analysis. In: Cooper, H. (ed.), *Handbook of research methods in psychology*. Vol. 2. 57-71.
30. Braun, V. , Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77-101.
31. Braun, V., Clarke, V. Thematic analysis- Frequently asked questions. Preuzeto s: <http://www.psych.auckland.ac.nz/en/about/our-research/research-groups/thematic-analysis/frequently-asked-questions-8.html> (1.1.2015.)
32. Bryman, A. (2012). How many qualitative interviews is enough? Preuzeto s: [http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/4/how\\_many\\_interviews.pdf](http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/4/how_many_interviews.pdf) (1.2.2015.)
33. Calhoun, A. Pelech, W. (2010). Responding to young people responsible for harm: A comparative study of restorative and conventional approaches. *Contemporary Justice Review*, 13(3), 287-306.
34. Caulfield, L., Hill. J. (2014.) *Criminological Research for Beginners: A Student's Guide*. London , New York: Routledge.
35. Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
36. Choi, J., Green, D., Kapp, S. (2010). A qualitative study of victim offender mediation: Implications for social work. *Journal of human behaviour in the social environment*, 20 (7), 857-874.
37. Choi, J.J., Gilbert, M.J., Green, D.L. (2012). Patterns of victim marginalization in victim-offender mediation: some lessons learned. *Crime Law Soc Change*, 59, 113-132.
38. Choi, J.J., Green, D. L., Gilbert, M. J. (2011). Putting a human face on crimes: A qualitative study on restorative justice processes for youths. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 28(5), 335-355.
39. Choi, J.J., Severson, M. (2009). "What! What kind of apology is this?": The nature of apology in victim offender mediation.(Report). *Children and Youth Services Review*, 31(7), 813-821.
40. Christie, N. (1977) . Conflicts as Property. *British Journal of Criminology*, 17(1), 1-15.
41. Clarke, V., Braun, V. (2013a). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. London: Sage.
42. Clarke, V., Braun, V. (2013b). Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning. *The Psychologist*, 26 (2), 120-123.

43. Coates, R.B, Vos, B., Umbreit, M.S. (2003). Restorative Justice Circles: An Exploratory Study Contemporary Justice Review, 6 (3), 265-278.
44. Coyne, I. T. (1997). Sampling in qualitative research. Purposeful and theoretical sampling: Merging or clear boundaries? Journal of Advanced Nursing, 26, 623-630.
45. Crawford, A. (2010). The Community-Building Model of Community Organizing for Promoting Safer Communities and Positive Relations between Urban Youth and Law Enforcement. Social action Issue and Approach. SW 652: Organizing for Social and Political Action, 1-10.
46. Crawford, A., Newburn, T. (2002). Recent developments in restorative justice for young people in England and Wales: community participation and representation British Journal of Criminology, 42 (3), 476-495.
47. Crawford, A., Newburn, T. (2003). Youth Offending and Restorative Justice: Implementing Reform in Youth Justice Devon, UK: Willan Publishing.
48. Creswell, J. W. (1998). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions. Thousand Oaks, CA: Sage.
49. Creswell, J. W. (2007). Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches (2nd ed.). Thousand Oaks. CA: Sage.
50. Cvjetko, B. (2003). Zakonska osnova za posebnu obvezu. Izvansudsku nagodbu i hrvatskom maloljetnickom kaznenom pravu. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.), Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odvjetništvo RH, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
51. Czarnecka-Dzialuk, B. (2010). The quest for sustaining research: Empirical research on restorative justice in Poland, IN: Vanfraecham, I., Aertesn, I., Willemens, J. (eds.): Restorative Justice Realities Vanfraecham, I. Eleven International Publishing. Hag. 219-235.
52. Daly, K. (2001). SAJJ Technical Report No. 2: Research instruments in Year 2 (1999) and background notes. Brisbane: School of Criminology and Criminal Justice, Griffith University.
53. Daly, K. (2002). Restorative justice: the real story, *Punishment & Society*, 4(1). 55–79.
54. Daly, K. (2003). Restorative Justice the Real Story. In: McLaughlin, E., Fergusson, R. Hughes, G., Westmarland, L. (eds.), Restorative Justice: Critical Issues, United Kingdom: Sage Publications, The Open University.
55. Daly, K. (2005). The limits of restorative justice. Preuzeto s: [http://www.griffith.edu.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0013/50314/rj\\_paper3\\_the\\_limits\\_of\\_rj.pdf](http://www.griffith.edu.au/__data/assets/pdf_file/0013/50314/rj_paper3_the_limits_of_rj.pdf) (25.03.2013.)

56. Daly, K. (2006). The limits of restorative justice. In: Sullivan, D., Tifft, L. (eds.), *Handbook of restorative justice: A global perspective*. New York: Routledge. 134-145.
57. Dansie, E. J. (2010). A multigroup analysis of reintegrative shaming theory: An application to drunk driving offenses. Dissertation. Doctor of Philosophy in Psychology. Utah State University.
58. Deklaracija o pravima djeteta (1989)- Convention on the Rights of the Child (1989). Preuzeto s: <http://www.unicef.org/crc/> (21.02.2013.)
59. Deklaracija UN o osnovnim principima primjene programa restorativne pravde u kaznenim slučajevima (2000)- Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters, ECOSOC Res. 2000/14, U.N. Doc. E/2000/INF/2/Add.2 at 35 (2000). Preuzeto s: <http://www.un.org/documents/ecosoc/dec/2000/edec2000-inf2-add2.pdf> (21.03.2013.)
60. Deklaracija UN-a o osnovnim pravima žrtava kaznenih djela i zluporaba moći (1985) - Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power (1985). Preuzeto s: <http://www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm> (21.03.2013.)
61. Dekleva, B. (1996). Teoretska ishodišča in usmeritve, ki jih prinašajo novosti v sistemu vzgojnih ukrepov za mladoletnike. U: dekleva, B. (ur.). Nove vrste vzgojnih ukrepov za mladoletnike. Ljubljana, Univerza v Ljubljani, Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti v Ljubljani. 9 – 36.
62. Dhami, M. K. (2012). Offer and acceptance of apology in victim-offender mediation. *Critical Criminology: An International Journal*, 20, 45-60.
63. [dictionary.cambridge.org](http://dictionary.cambridge.org)
64. Dignan, J. (2002). In search of restorative jurisprudence. In: Walgrave, L. (ed.), *Restorative Justice and the Law*. Devon: Willan Publishing. 150-190.
65. Dignan, J., Lowey, K. (2000). Restorative Justice Options for Northern Ireland. Report commissioned for the Review of the Criminal Justice System in Northern Ireland. Research Report No. 10. Belfast: Criminal Justice Review Commission/Northern Ireland Office.
66. Direktiva Evropske komisije i parlamenta o uspostavljanju minimalnih standarda prava, podrške i zaštite žrtava kaznenih djela (2012). 2012/29/EU.
67. Doolin, K. (2007). But What Does It Mean? Seeking Definitional Clarity in Restorative Justice. *Journal of Criminal Law*. 71(5), 427-440.
68. Doosselaere van, D., Vanfraechem, I. (2010). Research, practice and policy partnerships: Empirical research on restorative justice in Belgium. U: *Restorative Justice Realities* Vanfraechem, I., Aertsen, I., Willemse, J. (eds.), Hag: Eleven International Publishing. 57-95.

69. Eglash, A. (1977). Beyond Restitution: Creative Restitution. (In): J. Hudson and B. Galaway (eds.). Restitution in Criminal Justice, Lexington, MA: DC Heath and Company.
70. Ethics and criminal justice research: Preuzeto s:  
<http://pegasus.cc.ucf.edu/~kreynold/ch8.html> (16.2.2015.)
71. Etički kodeks Odbora za etiku u znanosti i visokom obrazovanju (2006). Preuzeto s: public.mzos.hr/fgs.axd?id=14038 (1.2.2014.)
72. Etički kodeks Sveučilišta u Zagrebu (2009). Sveučilište u Zagrebu. Zagreb. Preuzeto s: [https://www.hrstud.unizg.hr/images/50014335/Eticky\\_kodeks-1.pdf](https://www.hrstud.unizg.hr/images/50014335/Eticky_kodeks-1.pdf) (1.2.2014.)
73. Faglano, S. (2008). How Victim-Offender Mediation Impacts Juvenile Offenders - What it Offers and Who it Benefits. How Victim-Offender Mediation Impacts Juvenile Offenders. Honors Thesis, Program on Urban Studies. Stanford University. Preuzeto s:  
<http://www.stanford.edu/dept/URBS/programs/documents/faglianothesis.pdf> (25.03.2013.)
74. Falk, I., Guenther, J. (2007). Generalising from Qualitative Research: Case studies from VET in Contexts <https://avetra.org.au/documents/10-Guenther.pdf>
75. Fereday, J., Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. International Journal of Qualitative Methods, 5 (1).
76. Finlay, L. (2008): Introducing phenomenological research Preuzeto s:  
[http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.lindafinlay.co.uk%2FAn%2520introduction%2520to%2520phenomenology%25202008.doc&ei=Xp9RUe\\_QEPKB7Qa6iIHIAg&usg=AFQjCNH9JYwX3jowHtHSsI4HMmv69U82Mw&bvm=bv.44158598,d.ZWU](http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.lindafinlay.co.uk%2FAn%2520introduction%2520to%2520phenomenology%25202008.doc&ei=Xp9RUe_QEPKB7Qa6iIHIAg&usg=AFQjCNH9JYwX3jowHtHSsI4HMmv69U82Mw&bvm=bv.44158598,d.ZWU) (25.03.2013.)
77. Gavrielides, T. (2007). Restorative justice theory and practice: addressing the discrepancy. Helsinki: HEUNI
78. Gavrielides, T. (2011). Restorative practices: From the early societies to the 1970s. Internet Journal of Criminology. Preuzeto s:  
[http://www.internetjournalofcriminology.com/gavrielides\\_restorative\\_practices\\_ijc\\_november\\_2011.pdf](http://www.internetjournalofcriminology.com/gavrielides_restorative_practices_ijc_november_2011.pdf) (2.2.2014.)
79. Godišnja izvješća Državnog odvjetništva RH (2011). Preuzeto s:  
<http://www.dorh.hr/Default.aspx?sec=645> (2.2.2014.)
80. Godišnja izvješća Državnog odvjetništva RH (2012). Preuzeto s:  
<http://www.dorh.hr/Default.aspx?sec=645> (2.2.2014.)
81. Godišnja izvješća Državnog odvjetništva RH( 2013). Preuzeto s:  
<http://www.dorh.hr/Default.aspx?sec=645> (2.2.2014.)

82. Groenewald, T. (2004). A phenomenological research design illustrated. *International Journal of Qualitative Methods*, 3 (1), 1-26.
83. Guba, E. G., Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In: Denzin, N.K., Lincoln, Y.S. (eds.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage. 105-117.
84. Guest, G., Bunce, A., Johnson, L. (2006). "How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability". *Field Methods*, 18(1), 59-82.
85. Guest, G., MacQueen, K. M., Namey, E. E. (2012). *Applied thematic analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
86. Halmi, A. (2003). *Strategije kvalitativnih istraživanja u primijenjenim društvenim znanostima*. Zagreb: Slap.
87. Hayes H., McGee T., Cerruto M. (2011). Explaining continuity and change in offending behaviour after a restorative justice conference. *Current Issues in Criminal Justice*, 23(2), 127–143.
88. Hayes, H. (2006). Apologies and accounts in youth justice conferencing: Reinterpreting research outcomes. *Contemporary Justice Review*, 9 (4), 369-385.
89. Hayes, H., Daly, K. (2003). Youth justice conferencing and re-offending. *Justice Quarterly*, 20, 725–764.
90. Hayes, H., Daly, K. (2004). Conferencing and re-offending in Queensland. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 37(2), 167–191.
91. Hill, M. (2005): Ethical considerations in researching children's experiences, In: Greene, s., Hogan, D. (eds.), *Researching children's experience: approaches and methods*. London: Sage. 61-86.
92. Hoggarth, L., Comfort, C. (2010). *A Practical Guide to Outcome Evaluation*. Jessica Kingsley Publishers.
93. Holloway, I., Todres, L. (2003). The status of method: flexibility, consistency and coherence. *Qualitative Research*, 3(3), 345-357.
94. Home Office/Lord Chancellor's Department/Youth Justice Board (2002): Refferal Orders and Youth Offender PanelsGuidance for Courts, Youth Offending Teams and Youth Offender Panels. Preuzeto s [http://www.devon.gov.uk/referral\\_orders\\_and\\_yop.pdf](http://www.devon.gov.uk/referral_orders_and_yop.pdf) (11.9.2013.)
95. Horsburgh, D. (2003.) Evaluation of qualitative research *Journal of Clinical Nursing*. 12, 307–312.

96. Hosmer, R. (2008). Discussing the dead: Patterns of family interaction regarding lost family members. Published thesis. USA: University of Denver.
97. Howitt, D., Cramer, D (2011.) Introduction to research methods in psychology. 3rd edition. Edinburgh. Pearson.
98. Hrvatski jezični portal (2012.): <http://hjp.srce.hr/>
99. Humphrey, J., Burford, G., Huey, M. P. (2006). Reparative vs. standard probation: Community justice outcomes. University of New Hampshire, National Institute of Justice, U. S. Department of Justice
100. Hycner, R.H. (1999). Some guidelines for the phenomenological analysis of interview data. In: Bryman, A., Burgess. R.G. (eds.), Qualitative research. London: Sage. 143-164.
101. Ibrahim, A.M. (2012). Thematic analysis: a critical review of its process and evaluation West East Journal of Social Sciences, 1 (1), 39-47.
102. Izvješća Stručnih službi za izvansudsku nagodbu (2014). Interni materijal Udruge za izvansudsku nagodbu. Zagreb.
103. Joffe, H., Yardley, L. (2003). Content and thematic analysis. In: Marks, D. F., Yardley, L. (eds.) Research Methods for Clinical and Health Psychology, Sage Publications Ltd, 56-68.
104. Joudo Larsen, J. (2014). Restorative justice in the Australian criminal justice system. Australian Institute of Criminology. Canberra.
105. Jurisdictional Technical Assistance Package for Juvenile Corrections, Chapter 3: Balanced and Restorative Juvenile Corrections, 2000
106. Kaplan, L., & Bryan, V. (2009). A conceptual framework for considering informed consent. The Journal of Social Work Values and Ethics, 6 (3). Preuzeto s :<http://www.socialworker.com/jswve/> (14.2.2015.).
107. Kazneni zakon RH (2012). Narodne novine, 144/12.
108. Kim, H.J., Gerber, J. (2010). Evaluating the process of a restorative justice conference: An examination of factors that lead to reintegrative shaming. Asia Pacific Journal of police and criminal justice. 8 (2) Preuzeto s <http://www.aaps.or.kr/journal/attach2011/1.pdf> (15.2.2015.)
109. Koller-Trbović, N. (2013). Model izvansudske nagodbe prema maloljetnim i mlađim punoljetnim počiniteljima kaznenih djela u Republici Hrvatskoj. U: Koller trbović, N. (ur.), Izvansudska nagodba u kazrenom postupku prema mladima u sukobu sa zakonom. Zagreb: Unicef Hrvatska. 43-77.
110. Koller-Trbović, N., Žižak, A., Koren-Mrazović, M., Cvjetko, B. (2003): Stručno-teorijski okvir prema kojem je provođen projekt izvansudske nagobe u

Republici Hrvatskoj. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.) Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odjjeništvo RH, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

111. Koren-Mrazović, M. (2003). Tijek projekta izvansudske nagodbe u Republici Hrvatskoj. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.) Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odjjeništvo RH, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
112. Kovačić, V. (2008). Evaluacija uspješnosti izvansudske nagodbe u strucnoj službi za izvansudsku nagodbu Zagreb. Diplomski rad. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
113. Latimen, J., Dowden, C., Muise, D. (2001). The Effectivness of Restorative Justice Practices: A Meta-analysis. *The prison Journal*, 85(2), 122 – 144.
114. Latimer, J., Dowden, C. and Muise, D (2005). The effectiveness of restorative justice practices: A metaanalysis. *The Prison Journal*, 85, 127-144.
115. Legard, R., Keegan, J. ,Ward, K. (2003). In-depth Interviews. In: Ritchie, Lewis (eds.), Qualitative research practice - a guide for social social science students and researchers. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage. 138-180.
116. Lenz, S., Wietekamp, E.G.M., Kerner, H.J. (2010). Depiciting the development of victim-offender mediation: empirical research on restorative justice in germany. In: Vanfraecham, I., Aertesn, I., Willemensens, J. (eds.), Restorative Justice Realities. Hag: Eleven International Publishing. 121-149.
117. Leunissen, J., De Cremer, D. Reinders, F. (2012). The importance of forgiveness in perpetrators' choice to apologize: an instrumental perspective on apologizing in bargaining. *Journal of Economic Psychology*, 32, 215-222.
118. Lewis, J., Ritchie, J (2003). Generalising from Qualitative Research. In: Ritchie, J., Lewis, J. (eds.), Qualitative research practice- a guide for social social science students and researchers. London, Thousand oaks, New Delhi: Sage.
119. Lilles, H. (2001). Circle Sentencing- Part of the Restorative Justice Continuum. In: Morris, A., Maxwell, G.M. (eds.), Restorative Justice for Juveniles Conferencing Mediation and Circles, Hart Publishing, Oregon. USA. 161-182.
120. Ljubotina, D. (2004). Mladi i socijalna pravda. *Revija za socijalnu politiku*, 2, 159-175.
121. MacDiarmid, L. (2011). Restorative Justice Programs in Ontario: Views of Offenders. Master Thesis. University of Ontario. Preuzeto s:[https://ir.library.dcu.ie/bitstream/10155/162/1/MacDiarmid\\_Laura.pdf](https://ir.library.dcu.ie/bitstream/10155/162/1/MacDiarmid_Laura.pdf) (10.10.2014.)

122. Marshallov, T. (1998). Restorative Justice: An Overview. London: Home Office Research Development and Statistics Directorate.
123. Mason, M. (2010). Sample Size and Saturation in Phd Studies Using Qualitative Interviews. Forum: Qualitative Social Research. 11 (3), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1428/3027>
124. Mason, J. (1996). Qualitative Researching. London: Sage.
125. Maxwell, G.M., Morris, A. , Hayes, H. (2006). Conferencing and restorative justice. In: Sullivan, D., Tifft, L. (eds.), Handbook of restorative justice. New York: Routledge. 91-107.
126. Maxwell, G.M., Morris, A. (2001): Family Group Conferencing and Reoffending. In: Morris, A., Maxwell, G.M. (eds.), Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles. Oxford: Hart Publishing. 243-266.
127. McCold, P. (1999). Restorative justice practice—The state of the field. Paper presented at Building Strong Partnerships for Restorative Practices Conference, Burlington, VT, USA.
128. McCold, P. (2006). The Recent History of Restorative Justice: mediation, circles and conferencing. In: Sullivan, D., Tifft, L. (eds.), Handbook of Restorative Justice A Global Perspective. London and New York: Routledge. Taylor & Francis Group. 23-41.
129. McNamara M.R., Dhami, M.K. (2003): The role of apology in restorative justice. Rad prezentiran na 6. Međunarodnoj konferenciji o restorativnoj pravdi. Simon Fraser University. Kanada. Preuzeto s: <http://www.sfu.ca/crj.html> (12.03.2013.)
130. Miles, M.B., Huberman, A.M. (1994). Qualitative Data Analysis (2nd edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
131. Ministarstvo socijalne politike i mladih (2012.): Godišnja statistička izvješća o primijenjenim pravima socijalne skrbi, pravnoj zaštiti djece, mladeži, braka, obitelji i osoba lišenih poslovne sposobnosti, te zaštiti tjelesno ili mentalno oštećenih osoba u Republici Hrvatskoj od 2004. do 2012. godine. Preuzeto s: [http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/socijalna\\_skrb/statisticka\\_izvjesca](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca) (10.08.2014 .)
132. Miroslavljević, A., Koller-Trbović, N., Lalić-Lukač, D. (2010). Evaluacija uspješnosti izvansudske nagodbe u stručnoj službi za izvansudsku nagodbu u Zagrebu. Kriminologija i socijalna integracija, 18 (2), 77-95.
133. Morris, A. (2002). Critiquing te Critics - A Brief Response to Critics of Restorative Justice. British Journal of Criminology, 42, 596-615.

134. Morse, J.M. (1991). Strategies for sampling. In: Morse, J.M. (ed.), Qualitative nursing research: A contemporary dialogue. Newbury Park, CA: Sage, 126–145.
135. Morse, J.M. (1995). The Significance of Saturation, Qualitative Health Research (5:2), 1st May, pp 147–149.
136. Morse, J. M. (2000). Determining sample size. Qualitative Health Research, 10(1), 3-5.
137. Nugent, W., R., Williams, M., Umbreit, M.S. (2004). Participation in Victim-Offender Mediation and the Prevalence of Subsequent Delinquent Behavior: A meta analysis. Research on social work practice, 14, 408-416.
138. Okvirna odluka Vijeća Europske Unije o položaju žrtava u kaznenom postupku (2001). Vijeće EU.
139. Omale, D., J., O. (2009). Restorative justice as an alternative dispute resolution model: Opinions of victims of crime, and criminal justice professionals in Nigeria. Doktorat. De Montfort University. Preuzeto s: <https://www.dora.dmu.ac.uk/bitstream/handle/2086/2411/PhD%20Don%20John%20Omale%20Omale.pdf?sequence=1> (15.1.2015.).
140. Patton, M.Q. (1990). Qualitative evaluation and research methods (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage.
141. Patton, M.Q. (2002). Two decades of developments in qualitative inquiry: A personal, experiential perspective. Qualitative Social Work, 1(3), 261-283.
142. Paulin, P., Kingi, V., Huirama, T., Lash, B. (2005). The Rotorua Second Chance Community-managed Restorative Justice Programme: An Evaluation, New Zealand Ministry of Justice, Wellington. Preuzeto s: 116.66.240.153/policy/criminal-justice/restorative-justice/restorativejustice-research/The Rotorua Second Chance Community-Managed Restorative Justice Programme - An Evaluation.pdf (2.10.2013.).
143. Paulin, P., Kingi, V., Lash, B. (2005): The Wanganui Community-managed Restorative Justice Programme: An Evaluation. New Zealand Ministry of Justice, Wellington, Preuzeto s: [www.justice.govt.nz/policy/criminal-justice/restorative-justice/restorative-justice-research/](http://www.justice.govt.nz/policy/criminal-justice/restorative-justice/restorative-justice-research/) (4.2.2015.)
144. Pelikan, C. (2010). Out-of-court but close to justice: Empirical research on restorative justice in Austria. In: Restorative Justice Realities Vanfraecham, I., Aertsen, I., Willemensens, J. (uds.), Hag: Eleven International Publishing. 39-47.
145. Petrucci, C. J. (2002). Research evidence: What we know about apology. Behavioral Science and Law, 20, 337-362.
146. Pirnat-Dragičević, H., Schauperl L. (2013.) Izvansudska nagodba u međunarodnim pravnim dokumentima i hrvatskom maloljetničkom kaznenom pravu.

- U: Koller trbović, N. (ur.), Izvansudska nagodba u kaznenom postupku prema mladima u sukobu sa zakonom. Zagreb: Unicef Hrvatska. 31-43.
147. Potter, J., Wetherell, M. (1987). Discourse and social psychology; beyond attitudes and behaviour. London: Sage.
148. Pranis, K. (1996.). A Homettown Approach to Crime. State Government News, 39. 9. Internet verzija-Database-MasterFILE Premier
149. Preporuka Odbora ministara Vijeća Europe državama članicama Rec (2006). 8 o pomoći žrtvama kriminaliteta - Recommendation Rec (2006) 8of the Committee of Ministers to member states on assistance to crime victims. Preuzeto s <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1011109&Site=CM> (21.03.2013.)
150. Qualitative Research Guidelines Project, Preuzeto s <http://www.qualres.org/HomeCrit-3517.html> (1.12.2014.)
151. Roulston, K. (2001). Data analysis and 'theorizing as ideology'. Qualitative Research, 1(3), 279-302.
152. Rugge, Tanya A and Scott, Terri-Lynne (2009). Restorative Justice's Impact on Participants' Psychological and Physical Health. Corrections Research: User Report.Ottawa: Public Safety Canada.
153. Ryan, G.W., Bernard, H.R. (2006). "Techniques to Identify Themes in Qualitative Data." Preuzeto s [http://www.analytictech.com/mb870/Readings/ryan-bernard\\_techniques\\_to\\_identify\\_themes\\_in.htm](http://www.analytictech.com/mb870/Readings/ryan-bernard_techniques_to_identify_themes_in.htm) (1.2.2015.)
154. Ryals, J. S. (2004): Restorative Justice: New Horizons in Juvenile Offender Counseling. Journal of Addictions and Offender Counseling, 25, 18-25.
155. Saldana, Z. (2013). The Coding Manual for Qualitative Researchers 2nd edition. SAGE Publications Ltd.
156. Schmidt, J. (2000). Razlike između sudskega postupka i izvansudske nagodbe. Predavanja. Interni materijal iz edukacije za izvansudske nagodbe.
157. Schmidt, J. (2003). Izvansudska nagodba u Austriji. U: Koller-Trbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.), Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi RH, Državno odvjetništvo RH i Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. 43-49.
158. Seymour, A., Gregorie, T. (2002). Restorative Justice for Young Offenders and their Victims. Corrections Today. 64.1. Internet verzija-Database-MasterFILE Premier.
159. Shapland, J., Atkinson,A., Atkinson, H., Chapman, B., Dignan, J., Howes, M., Johnstone, J., Robinson, G., Sorsby, A. (2007). Restorative Justice: the views of victims and offenders. Third report from the evaluation of three schemes. National

Offender Management Service. London : Ministry of Justice Research Series 3/07.  
Preuzeto s: [www.noms.homeoffice.gov.uk/](http://www.noms.homeoffice.gov.uk/) (12.02.2013.)

160. Sherman, L.W., Strang, H., Newbury-Birch,D. (2008). Restorative justice. Youth Justice Board.
161. Slocum, D., Allan, A., Allan, M. (2011). An emerging theory of apology. Australian Journal of Psychology, 63 (2), 83–92.
162. Steel, K.(1998): Privatized Punishment. Alberta Report, 25.,52. Internet verzija-Database-MasterFILE Premier.
163. Strang, H., Barnes, G., Braithwaite, J., Sherman, L. (1999). Experiments in restorative policing: A progress report on the Canberra Reintegrative Shaming Experiments. Canberra: Australian Federal Police and Australian National University.
164. Strang, H., Sherman, L.W., Mayo-Wilson, E., Woods, D., Ariel, B. (2013). Restorative Justice Conferencing (RJC) Using Face-to-Face Meetings of Offenders and Victims: Effects on Offender Recidivism and Victim Satisfaction. A Systematic Review. Campbell Systematic Reviews. 12.
165. Strauss, A. (1987). Qualitative Analysis for Social Scientists. Cambridge: Cambridge University Press.
166. Strauss, A., Corbin, J. (1998). Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory. Thousand Oaks, CA: Sage.
167. Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1998). Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resources (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
168. Total population sampling, Preuzeto s <http://dissertation.laerd.com/total-population-sampling.php> (1.12.2014.)
169. Triggs, S. (2005). Evaluation of the Court-Referred Restorative Justice Pilot: Technical Report. Crime and Justice Research Centre Victoria University of Wellington. Preuzeto s: <http://www.justice.govt.nz/publications/publications-archived/2005/evaluation-of-the-court-referred-restorative-justice-pilot-technical-report/documents/rj-tech-report-full.pdf> (1.2.2015.)
170. Tyler, T. R., Lind, E. A. (1992). A relational model of authority in groups. In: Zanna, M. (Ed.), Advances in experimental social psychology. New York: Academic Press. 115-191.
171. Tyler, T.R. (2000). Social justice. International Journal of Psychology, 35, 117-125.
172. U.S. Department of Justice (2000). The Restorative justice and Mediation Collection: Executive Summary. Preuzeto s

[http://www.ojp.usdoj.gov/ovc/publications/inforestorative\\_justice/bulletin1/welcome.html](http://www.ojp.usdoj.gov/ovc/publications/inforestorative_justice/bulletin1/welcome.html)

173. Umbreit, M S. (2000). Family Group Conferencing: Implications for Crime Victims. Preuzeto s [https://www.ncjrs.gov/ovc\\_archives/reports/restorative\\_justice/restorative\\_justice\\_asci\\_i\\_pdf/ncj1763](https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/restorative_justice/restorative_justice_asci_i_pdf/ncj1763). (1.3.2014.)
174. Umbreit, M. (2001). The handbook of victim offender mediation. San Francisco: Jossey-Bass.
175. Umbreit, M. (2008). Victim Offender Mediation and Dialogue. Preuzeto s: [www.cehd.umn.edu/ssw/rjp](http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp) (2.2.2015.)
176. Umbreit, M. S. (1991). "Minnesota Mediation Center Produces Positive Results." Corrections Today (August), 194-197.
177. Umbreit, M. Coates, R.B., Vos, B. (2007). Restorative justice dialogue: A multi-dimensional evidence-based practice theory. *Contemporary Justice Review*, 10 (1), 23-42.
178. Umbreit, M. S. (1989). Crime victims seeking fairness, not revenge: Toward restorative justice. *Federal Probation*, 53, 52-57.
179. Umbreit, M. S., Coates, R. B., Vos, B. (2001). The impact of victim-offender mediation: Two decades of research. *Federal Probation*, 65(3), 29-35.
180. Umbreit, M. S., Coates, R. B., Vos, B. (2002). The impact of restorative justice conferencing: A multi-national perspective. *British Journal of Community Justice*, 1(2), 21-48.
181. Umbreit, M.S. (1993). Crime victims and offenders mediation: An emerging area of social work practice. *Social work*, 38 (1), 69-73.
182. Umbreit, M.S., Coates, R.B. (1992). The impact of mediating victim-offender conflict: An analysis of programs in three States. *Juvenile and Family Court*, 43, 21-28.
183. Umbreit, M.S., Peterson Armour, M. (2011.): Restorative justice dialogue - an essential guide for research and practice. New York. Springer Publishing.
184. Umbreit, M.S., Vos, B. and Coates, R.B. (2006). Restorative Justice Dialogue: Evidence Based Practice. Preuzeto s: [http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/PDFs/RJ\\_Dialogue\\_Evidence-based\\_Practice\\_1-06.pdf](http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/PDFs/RJ_Dialogue_Evidence-based_Practice_1-06.pdf) (1.2.2015.)

185. Van den Bos, K., Lind, E. A. (2002). Uncertainty management by means of fairness judgments. In: Zanna, M.P. (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. San Diego, CA: Academic Press. 1-60.
186. Van den Bos, K., Lind, E. A., Wilke, H. A. M. (2001). The psychology of procedural and distributive justice viewed from the perspective of fairness heuristic theory. In: Cropanzano, R. (ed.), *Justice in the workplace: Volume 2. From theory to practice*. Mahwah, NJ: Erlbaum. 49-66.
187. Van Doosselaere, D. & Vanfraechem, I. (2010). Research, practice and policy partnerships, Empirical research on restorative justice in Belgium. In: Vanfraechem, I., Aertsen, I., Willemsen J. (eds.), *Restorative Justice Realities, Empirical Research in European Context*. The Hague, The Netherlands: Eleven International. 57-94.
188. Viano, E.C. (2000). Restorative Justice for Victims and Offenders - A Return to American Traditions. *Corrections Today*, 62, 4.
189. Vučković Juroš, T. (2011). Reporting on the Issues of Research Rigour and Ethics: The Case of Publications Using Qualitative Methods in the Croatian Social Science Journals. *Revija za sociologiju*, 41 (2), 161–184.
190. Walgrave (2008): Advancing Restorative Justice as the Ground for Youth Justice. 1-18. Preuzeto s: [http://www.unicef.org\\_tdad/2lodewalgrave.pdf](http://www.unicef.org_tdad/2lodewalgrave.pdf) (17.08.2012.)
191. Walgrave, L. (2011). Investigating the Potentials of Restorative Justice Practice. *Journal of Law and Policy*, 36, 91–139.
192. Weatherburn, D., Macadam, M. (2013): A review of restorative justice responses to offending. Evidense Base. 1. Preuzeto s: [journal.anzsog.edu.au](http://journal.anzsog.edu.au) (20.10.2014.)
193. Wemmers, J. (2002): Victims' Experiences with, Expectations and Perceptions of Restorative Justice: A Critical Review of the Literature, Department of Justice Canada, Ottawa. Preuzeto s: [www.justice.gc.ca/eng/pi/rs/rap/2001/rr01\\_9/rr01\\_9.pdf](http://www.justice.gc.ca/eng/pi/rs/rap/2001/rr01_9/rr01_9.pdf) (2.10.2013.)
194. Wemmers, J.A., Cyr, K. (2005). Can Mediation Be Therapeutic for Crime Victims? An Evaluation of Victims' experiences in Mediation with Young Offenders. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 527-544.
195. Wheeldon, J. (2009). Finding common ground: restorative justice and its theoretical construction(s). *Contemporary Justice Review*, 12 (1), 91–100.
196. Widdicombe, S., Wooffitt, R. (1995). *The Language of Youth Subcultures: Social Identity in Action*. London: Harvester Wheatsheaf.
197. Willemensens, J., Walgrave, L. (2007). Regional Review: Europe. In: Johnstone, G. Van Ness, D. (eds.), *Handbook of Restorative Justice*. 468-533.

198. Williams, B. (2006). Meaningful consent to participate in social research on the part of people under the age of eighteen. *Research Ethics Review*, 2 (1), 19–24.
199. Williams-Hayes, M. (2002). The effectiveness of victim-offender mediation and family group conferencing: A meta-analysis. Doktorska disertacija. University of Tennessee.Knoxwile.
200. Wright, M. (1977). Nobody Came: Criminal Justice and the Needs of Victims. *Howard Journal*, 16 (1), 22.
201. Youth Offender Panels (2009): Preuzeto s <http://www.yjb.gov.uk/en-gb/yjs/GetInvolved/Volunteering/YouthOffenderPanels> (2.2.2014.)
202. Zakon o sudovima za mladež (2011). Narodne novine, 84/2011.
203. Zakon o zaštiti osobnih podataka (2003). Narodne novine, 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12.
204. Zehr, H. (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. Scottsdale, PA: Herald Press.
205. Zehr, H. (1997). Restorative Justice: The Concept. *Corrections Today*, 59 (7), 68-70.
206. Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice* Intercourse, PA: Good Books.
207. Zernova, M. (2007): *Restorative Justice: Ideals and Realities*. Ashgate Publishing, Hampshire, UK.
208. Žižak (2010). Mediation in cases of juvenile offenders in Croatia, In: Goczol, K. (eds.), European Best practices of restorative justice inthe criminal procedure. Ministry of justice and law enforcement of the Republic of Hungary. Budapest. 171-176.
209. Žižak, A. (2003). Konceptualni okvir. U: KollerTrbović, N., Cvjetko, B., Koren-Mrazović, M., Žižak, A. (ur.), *Model izvansudske nagodbe u kaznenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnicima*. Zagreb: Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Državno odvjetništvo RH, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
210. Žižak, A. (2006). Nove mogućnosti u izvršavanju maloljetničkih sankcija. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 13 (2), 795-806.
211. Žižak, A., Miroslavljević, A. (2013). Restorativna pravda: teorijsko-filozofsko i konceptualno-operacionalno utemeljenje za izvansudsку nagodbu. U: Koller trbović, N. (ur.), *Izvansudska nagodba u kaznenom postupku prema mladima u sukobu sa zakonom*. Zagreb: Unicef Hrvatska.



## **PRILOZI**

Popis priloga:

Prilog 1 – Preslika dozvole Ministarstva socijalne politike i mladih za provedbu istraživanja

Prilog 2 – Preslika dozvole Etičkog povjerenstva Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta za provedbu istraživanja

Prilog 3 - Poziv za sudjelovanje u istraživanju

Prilog 4 - Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju

Prilog 5 - Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju (roditeljska verzija)

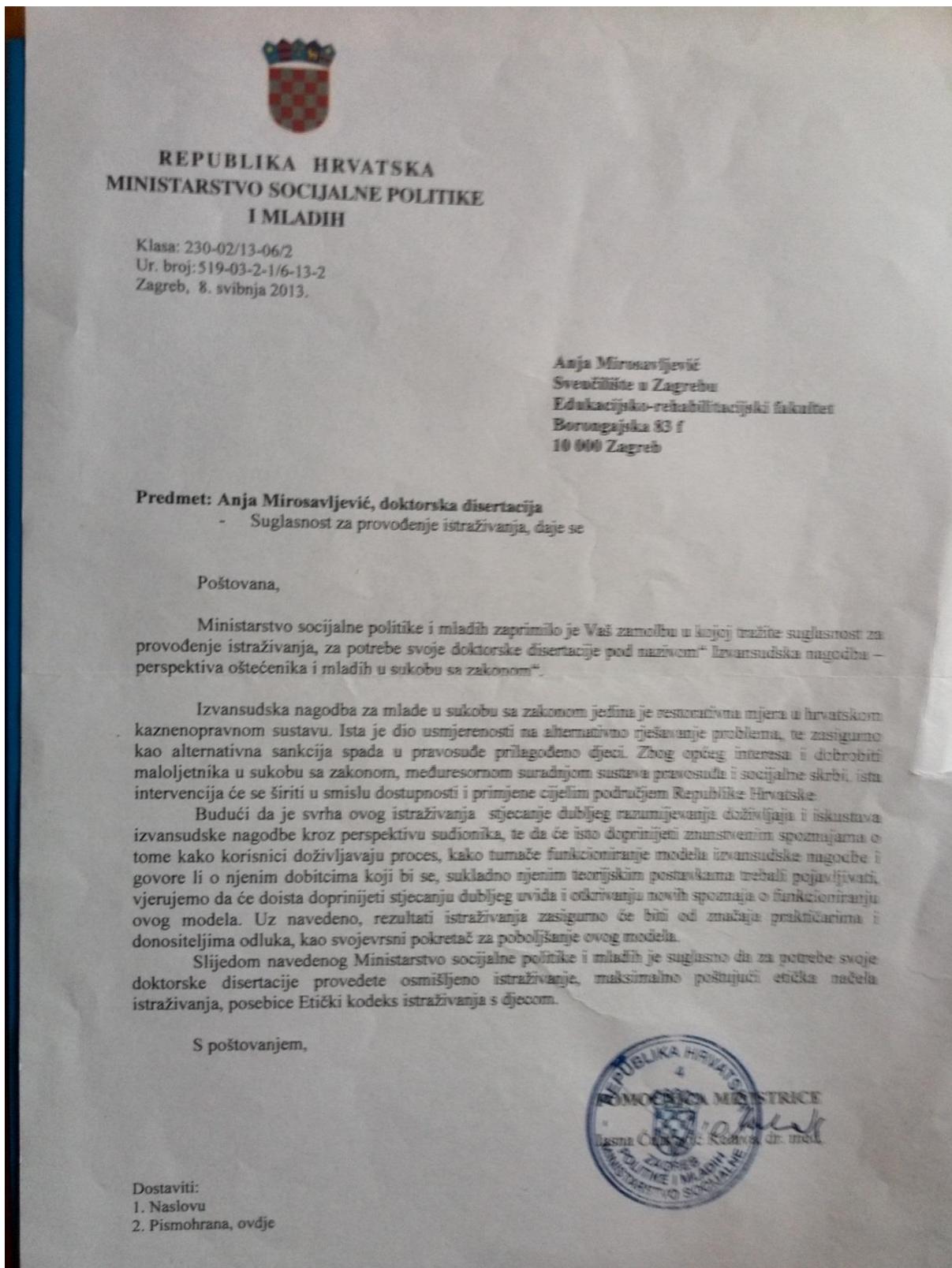
Prilog 6 - Izjava o čuvanju povjerljivosti podataka

Prilog 7 - Izjava o čuvanju povjerljivosti podataka transkribera

Prilog 8 - Vodič za intervjuje s počiniteljima

Prilog 9 - Vodič za intervjuje sa žrtvama

Prilog 1 – Preslika dozvole Ministarstva socijalne politike i mladih za provedbu istraživanja



## Prilog 2 – Preslika dozvole Etičkog povjerenstva Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta za provedbu istraživanja



Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko-rehabilitacijski  
fakultet



Etičko povjerenstvo Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta

Klasa: 602-04/13-48/4  
Ur. broj: 251-74/13-01/3  
Zagreb, 30. travanj 2013.

**Predmet:** Mišljenje o poštivanju etičkih načela u postupku izrade doktorske disertacije pod nazivom „Izvansudska nagodba – perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom“ piristupnice **Anje Miroslavljević**, studentice Poslijediplomskog doktorskog studija Socijalni rad i socijalna politika na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Etičko povjerenstvo Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu je na sastanku održanom 29. travnja 2013. godine pregledalo teze doktorske disertacije pod nazivom „Izvansudska nagodba – perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom“ piristupnice Anje Miroslavljević, studentice Poslijediplomskog doktorskog studija Socijalni rad i socijalna politika na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

Utvrđili smo da teza doktorske disertacije sadrže dostatnu količinu i kvalitetu obrazloženja i materijala kojima se potvrđuje usklađenost prijedloga empirijskog istraživanja s Etičkim kodeksom Sveučilišta u Zagrebu, odnosno specifičnim pojašnjenjima tog kodeksa definiranim člankom 17. Poslovnika o radu Etičkog povjerenstva Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, koja se odnose na potvrdu da se doktorsko istraživanje planira provesti:

- uz obvezno uvažavanje načela svjesnog i pisanog pristanka sudionika, danog na temelju odgovarajuće obaviještenosti o svrsi, ciljevima i postupcima istraživanja te načinima zaštite privatnosti podataka i identiteta sudionika, odnosno mogućnosti odustajanja u svim fazama istraživanja,
- uz uvažavanje prava i dostojanstva svih koji sudjeluju kao ispitanici i drugi sudionici u znanstvenom istraživanju,
- uz čuvanje tajnosti podataka prikupljenih istraživanjem,
- uvažavajući načelo informiranja sudionika o dobivenim rezultatima, kao i o tome u koju svrhu i na koji način će se koristiti i čuvati rezultati istraživanja.

Predsjednica Etičkog povjerenstva ERF-a

Prof. dr. sc. Antonija Žižak

Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet  
Znanstveno-učilišni kampus Borongaj, Borongajska cesta 83f, HR – 10000 Zagreb  
Tel. +385 (0)1 245 7501, Faks: +385 (0)1 245 7559  
MB: 3219780, OIB: 34967762426, DEKAN / E-mail: dekan@erf.hr, www.erf.unizg.hr

## Prilog 3 - Poziv za sudjelovanje u istraživanju

**Istraživanje: Izvansudska nagodba - perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom**

**Voditeljica istraživanja:** Anja Miroslavljević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Borongajska 83f, Zagreb; Tel: 097XXXXXX, e-mail: amiros@erf.hr

**Mentorica:** Prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

### **POZIV ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU**

Ja sam Anja Miroslavljević i asistentica sam na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu. U stručnoj službi za izvansudske nagodbe provodim istraživanje u okviru doktorske radnje kojem je cilj **čuti iskustva i mišljenje ljudi koji su bili uključeni u izvansudske nagodbe**. To znači da želim saznati kako vi koji ste sudjelovali u tom procesu doživljavate izvansudske nagodbe, što je važno za procjenu njene učinkovitosti i daljnje primjene.

U tu svrhu provest ću **intervjue** sa sudionicima izvansudske nagodbe koji će trajati oko 30 minuta. Stoga te/vas molim da potvrđiš/te posredniku prihvacaš/te li o tome razgovarati sa mnjom.

U razgovoru ću pitati pitanja vezana uz tvoja/vaša iskustva i stavove o izvansudskoj nagodbi. Sve što saznam u tom razgovoru od tebe/vas, bit će **povjerljivo**, a tvoj/vaš identitet neće se ni na koji način otkriti.

**Sudjelovanje** u ovom istraživanju potpuno je **dobrovoljno** i ni na koji način nisi/niste obvezan sudjelovati u njemu ako ne želiš/te. Osim toga, sudjelovanje u istraživanju ni na koji način ne utječe na to kako će proces izvansudske nagodbe od strane posrednika u tvom/vašem slučaju biti procijenjen. Tijekom razgovora sa mnjom, u bilo kojem trenutku možeš/te odustati od sudjelovanja u istraživanju, a isto tako, ne moraš/te odgovarati na pitanja na koja ne budeš/te želio/željeli.

Unaprijed hvala,

Anja Miroslavljević

## **Istraživanje: Izvansudska nagodba - perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom**

**Voditeljica istraživanja:** Anja Miroslavljević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Borongajska 83f, Zagreb; Tel: 097 XXXXXX, e-mail: amiros@erf.hr

**Mentorica:** Prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

### **Što će se događati u ovom istraživanju?**

Ako odlučiš/te sudjelovati, bit ćeš/te zamoljen za intervju (razgovor) samnom. Tim razgovorom želim saznati što oni koji su prošli izvansudska nagodbu misle o njoj. Pitat ću pitanja vezana uz tvoje/vaše iskustvo s izvansudskom nagodbom. Za to ti/vam nije potrebna nikakva posebna priprema. Jednostavno želim čuti tvoja/vaša razmišljanja o tome i kako si/ste to doživio/doživjeli.

### **Može li mi se dogoditi nešto loše?**

Sve što kažeš/te tijekom intervjuja neće se ni na koji način iskoristiti protiv tebe/vas niti ćeš/ćete zbog toga imati bilo kakvih problema. Razgovor će provesti osoba koja ima iskustva u radu s ljudima.

### **Može li mi se dogoditi nešto dobro?**

Ovo je prilika da pomogneš/te stručnjacima koji rade u pravosudnom sustavu, ali i znanstvenicima da bolje shvatimo izvansudska nagodbu i iskustva vas koji ste direktno u njoj sudjelovali. Pomoći ćeš/te nam da shvatimo što se može poboljšati kako bi mlađi koji krše zakon i oštećenici u budućnosti imali što pozitivnije iskustvo s pravosudnim sustavom i kako bi se problemi riješili na što prihvatljiviji način za obje strane.

### **Moram li sudjelovati?**

Ne moraš/te sudjelovati u razgovoru. To je tvoja/vaša dobra volja. Ako i odlučiš/te sudjelovati u intervjuu, u svakom trenutku možeš/te odustati. Isto tako, možeš/te preskočiti pitanja na koja ne želiš/te dati odgovor.

### **Zašto se razgovor snima?**

Razgovor će se snimati diktafonom kako bih sačuvala ono što je rečeno i kako bih to kasnije mogla analizirati. Snimljeni razgovor bit će dostupan jedino meni kao istraživačici te eventualno osobi koja će mi pomoći u prijepisu intervjuja i nitko drugi neće preslušavati na taj način snimljeni razgovor. Svi snimljeni razgovori bit će uništeni 48 mjeseci nakon provedenog intervjuja.

### **Hoće li itko znati da sam bio u istraživanju?**

Sudjelovanje u istraživanju je povjerljivo i tajno. To znači da se nigdje neće spominjati tvoje/vaše ime i prezime ili bilo koji osobni podatci već će se rezultati svih koji sudjeluju u istraživanju prikazati skupno.

Prilog 4 - Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju

**Istraživanje: Izvansudska nagodba - perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom**

**Voditeljica istraživanja:** Anja Miroslavljević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Borongajska 83f, Zagreb; Tel: 097 XXXXXX, e-mail: amiros@erf.hr

**Mentorica:** Prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

***SUGLASNOST ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU***

U stručnoj službi za izvansudsку nagodbu za potrebe doktorata provodim istraživanje kojem je cilj **čuti iskustva i mišljenje sudionika o izvansudskoj nagodbi.**

U tu svrhu provest ću **intervju** sa sudionicima izvansudske nagodbe koji će trajati oko 30 minuta i snimat će se kako bi se mogao doslovno prepisati i analizirati.

Važno je napomenuti da u svakoj fazi možeš/te iz bilo kojeg razloga odustati od intervjuja i sudjelovanja u istraživanju.

Podaci koji će se dobiti u intervjuu analizirat će se i koristiti kao cjelina koja će govoriti o svim sudionicima ovog istraživanja. Na taj način jamči se povjerljivost i tajnost. Kod prikaza rezultata istraživanja nigdje se neće koristiti ime i prezime te drugi podaci koji bi mogli otkriti tvoj/vaš identitet.

*Nakon pročitanih i pojašnjenih informacija o istraživanju, ja \_\_\_\_\_ (ime i prezime) svojim potpisom potvrđujem da razumijem svrhu i način provođenja istraživanja te pristajem sudjelovati u istraživanju. Također pristajem na to da se intervju snima.*

**Potpis:**

---

U \_\_\_\_\_, datum \_\_\_\_\_

Prilog 5 - Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju (roditeljska verzija)

**Istraživanje: Izvansudska nagodba - perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom**

**Voditeljica istraživanja:** Anja Miroslavljević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Borongajska 83f, Zagreb; Tel: 097 XXXXXX, e-mail: amiros@erf.hr

**Mentorica:** Prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

***SUGLASNOST ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU***

***(Rediteljska verzija)***

U stručnoj službi za izvansudsку nagodbu za potrebe doktorata provodim istraživanje kojem je cilj  
**čuti iskustva i mišljenje sudionika o izvansudskoj nagodbi.**

U tu svrhu provest ću **intervju** sa sudionicima izvansudske nagodbe koji će trajati oko 30 minuta i snimat će se kako bi se mogao doslovno prepisati i analizirati.

Važno je napomenuti da u svakoj fazi Vaše dijete može iz bilo kojeg razloga odustati od intervjeta i sudjelovanja u istraživanju.

Podaci koji će se dobiti u intervjuu analizirat će se i koristiti kao cjelina koja će govoriti o svim sudionicima ovog istraživanja. Na taj način jamči se povjerljivost i tajnost. Kod prikaza rezultata istraživanja nigdje se neće koristiti ime i prezime te drugi podaci Vašeg djeteta koji bi mogli otkriti njegov/njezin identitet.

*Nakon pročitanih i pojašnjenih informacija o istraživanju, ja \_\_\_\_\_ (ime i prezime) svojim potpisom potvrđujem da razumijem svrhu i način provođenja istraživanja te odobravam svojem djetetu sudjelovanje u istraživanju. Također pristajem na to da se intervju snima.*

**Potpis:**

---

U \_\_\_\_\_, datum \_\_\_\_\_

Prilog 6 - Izjava o čuvanju povjerljivosti podataka

**Istraživanje: Izvansudska nagodba - perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom**

**Voditeljica istraživanja:** Anja Miroslavljević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Borongajska 83f, Zagreb; Tel: 097 7198 155, e-mail: amiros@erf.hr

**Mentorica:** Prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

IZJAVA O ČUVANJU POVJERLJIVOSTI PODATAKA

Anja Miroslavljević, asistentica na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu i istraživačica u istraživanju obvezuje se na čuvanje i tajnost svih osobnih podataka dobivenih ovim istraživanjem. To znači da se prilikom obrade podataka proizašlih iz intervjua s Vama, nigdje neće koristiti bilo kakvi osobni podaci (poput imena i prezimena) kojima bi se mogao otkriti Vaš identitet. Ovako dobiveni podaci bit će predstavljeni za skupinu svih sudionika istraživanja, a ne svake osobe pojedinačno.

*Svojim potpisom jamčim zaštitu Vaših prava i osobnih podataka dobivenih ovim istraživanjem.*

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (datum)

*Anja Miroslavljević*

## Prilog 7 - Izjava o čuvanju povjerljivosti podataka transkribera

Istraživanje: Izvansudska nagodba perspektiva oštećenika i mladihu sukobu sa zakonom

Voditeljica istraživanja: Anja Miroslavljević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Borongajska 83f, Zagreb; Tel: 097 7198 155, e-mail: amiros@erf.hr

Mentorka: Prof.dr.sc. Nivex Koller-Trbović, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

### IZJAVA O ČUVANJU POVJERLJIVOSTI PODATAKA

Josipa Pejić, prof. socijalne pedagogije, transkriberica u gore navedenom istraživanju obvezuje se na čuvanje i tajnost svih osobnih podataka dobivenih ovim istraživanjem te da će nakon prijepisa i dostave prepisanih intervjua istraživačici- iste uništiti.

Svojim potpisom jamčim zaštitu prava i osobnih podataka sudionika istraživanja.

U Karlovcu, 1.11.2013.



Josipa Pejić  
Josipa Pejić, prof.

## Prilog 8 - Vodič za intervjuje s počiniteljima

### **Uvodno (prije početka intervjuja):**

*Ja sam Anja Miroslavljević i radim na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu u Zagrebu. Prije svega, hvala što si pristao/la sudjelovati u intervjuu. Kao što već vjerojatno znaš, s tobom bih htjela razgovarati o tvojim iskustvima s Izvansudskom nagodbom. Nema drugog načina da to saznam, nego da tebe, odnosno, vas koji ste i sami sudjelovali u toj mjeri, pitam za mišljenje, iskustva i doživljaje. Razgovarat ćemo s više mladih i odraslih i te spoznaje ćemo pokušati oblikovati u određene zaključke i prijedloge za stručnjake koji rade u pravosudnom sustavu. No, te će informacije biti korisne i nama znanstvenicima da shvatimo kako i zašto je Izvansudska nagodba uspješna ili nije. Tvoje iskustvo je, upravo zato, vrlo značajno.*

*Trebaš znati da jamčim zaštitu tvojih prava tijekom cijelog procesa, a to znači da nigdje neće biti spomenuto tvoje ime, a podaci će biti predstavljeni za cijelu skupinu, a ne pojedinačno. Ukoliko to budeš želio zbog bilo kojeg razloga možeš odustati od intervjuja u bilo kojoj fazi provođenja. Također ukoliko na neko pitanje ne želiš odgovoriti, slobodno možeš reći i preći ćemo na drugo pitanje.*

*Razgovor će trajati oko 30 minuta, bit će snimljen, a potom doslovno prepisan. Prema potrebi i ako budeš želio možeš ga nakon prijepisa pročitati i nadopuniti.*

*Jesi li sve razumio što sam ti rekla? Imaš li ti kakvih pitanja? Jesi li pod ovim uvjetima spremna/na razgovarati?*

*Za sudjelovanje u ovom istraživanju predviđeno je i potpisivanje **Suglasnosti**. Tu suglasnost potpisuješ ukoliko se slažeš s uvjetima istraživanja. Jedan primjerak suglasnosti ćeš zadržati ti, jedan će se čuvati u materijalima istraživanja. Uz to, od mene ćeš dobiti i izjavu o čuvanju povjerljivosti podataka. Sada ću ti dati suglasnost da je pročitaš i ukoliko pristaješ na istraživanje možeš je potpisati.*

### **Molim te da se ukratko predstaviš.**

### **Kako si doživio cijeli postupak izvansudske nagodbe? Kako bi ga opisao?**

(Kako si doživio prvi razgovor s posrednikom? Sjećaš li se kako si se osjećao, što si tada razmišljao?

Jesi li se osjećao spremno za zajednički susret? Opiši.

Možešli mi opisati zajednički susret?)

### **Zašto si odlučio sudjelovati?**

(Kako si i kada prvi put čuo za izvansudsку nagodbu?

Što su ti prijatelji, obitelj... rekli na to da ćeš sudjelovati u ovom procesu? Je li te netko poticao na ne/sudjelovanje? Tko i kako?

Što bi se dogodilo da nisi sudjelovao u izvansudskoj nagodbi?)

### **Možeš li se sjetiti što si očekivao od izvansudske nagodbe na početku?**

### **Jesu li se ta početna očekivanja ostvarila i kako jesu/nisu?**

**Kako si zamišljao zajednički susret?** (Jesi li imao kakvih očekivanja, strahova, nelagoda...? Ako da, što?)

Koje riječi najbolje opisuju kako si se osjećao tijekom procesa izvansudske nagodbe?

(Jesi li imao osjećaj da si mogao izreći svoje mišljenje? Da su te slušali? Pojasni.

Kakva je bila atmosfera tijekom izvansudskenagodbe?

Jesu li roditelji bili s tobom u pratnji tijekom izvansudske nagodbe? Je li ti bilo drago da su bili?

ILI: Bi li ti bilo draže da je netko išao s tobom? Zašto?)

**Kako si doživio posrednicu?**(Što ti je bilo od pomoći?)

(Što je po tebi dobar posrednik? Je li tvoja posrednica bila takva? Pojasni.)

**Kako si doživio žrtvu?**

(Zašto je ona, po tebi, odlučila sudjelovati?)

**Što misliš kako je žrtva sve ovo doživjela?**

Jesi li se ispričao? Kako je to izgledalo?

(Je li žrtva shvatila zašto i kako se dogodilo kazneno djelo?)

(Kako je kazneno djelo utjecalo na žrtvu?)

**Kako se sada osjećaš? Što je na to utjecalo?**

(Kada bi se opet susreo negdje sa ovom žrtvom, kako bi se osjećao?)

**Možeš li opisati kako je na tebe utjecalo djelo, koje posljedice su nastale po tebe ili druge, kako si se s tim nosio? Kako se sada osjećaš u odnosu na djelo?**

(Kako je zajednički susret utjecao na tebe?)

**Što si ti bio spreman ponuditi/poduzeti, a što je dogovoren?** (Smatraš li da je sporazum pravedan i fer?)

Smatraš li da si se na zadovoljavajući način za sebe uspio dogоворiti s drugom stranom - možeš mi to opisati. Kako je taj dogovor utjecao na smanjenje posljedica djela?

**Što je za tebe bilo ključno tijekom izvansudske nagodbe?** (Koja je najvažnija stvar koju si shvatio/naučio tijekom izvansudske?)

Da te sada netko od ukućana/prijatelja pita, **bi li ju preporučio?** Zašto?

(Bi li ju preporučio drugim počiniteljima i žrtvama?)

(Imaš li neke preporuke za poboljšanje?)

Imaš li još nešto za nadodati?

## Prilog 9 - Vodič za intervjuje sa žrtvama

### **Uvodno (prije početka intervjuja):**

*Ja sam Anja Miroslavljević i radim na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu u Zagrebu. Prijedlog je svega, hvala što ste pristali sudjelovati u intervjuu. Kao što već vjerljivo znate, s Vama sam htjela razgovarati o vašim iskustvima s Izvansudskom nagodbom. Nema drugog načina da to saznam, nego vas koji ste i sami sudjelovali u toj mjeri, pitam za mišljenje, iskustva i doživljaje. Razgovarat ćemo s više mladih i odraslih i te spoznaje ćemo pokušati oblikovati u određene zaključke i prijedloge za stručnjake koji rade u pravosudnom sustavu. No, te će informacije biti korisne i nama znanstvenicima da shvatimo kako i zašto je Izvansudska nagodba uspješna ili nije. Vaše iskustvo je, upravo zato, vrlo značajno.*

*Trebate znati da jamčim zaštitu Vaših prava tijekom cijelog procesa, a to znači da nigdje neće biti spomenuto vaše ime, a podaci će biti predstavljeni za cijelu skupinu, a ne pojedinačno. Ukoliko to budete željeli zbog bilo kojeg razloga možete odustati od intervjuia u bilo kojoj fazi provođenja. Također ukoliko na neko pitanje ne želite odgovoriti, slobodno možete reći i preći ćemo na drugo pitanje.*

*Razgovor će trajati oko 30 minuta, bit će snimljen, a potom doslovno prepisan. Prema potrebi i ako budete to željeli možete ga nakon prijepisa pročitati i nadopuniti.*

*Jeste li sve razumjeli što sam rekla? Imate li ti kakvih pitanja? Jeste li pod ovim uvjetima spremni razgovarati?*

*Za sudjelovanje u ovom istraživanju predviđeno je i potpisivanje **Suglasnosti**. Tu suglasnost potpisujete ukoliko se slažete s uvjetima istraživanja. Jedan primjerak suglasnosti zadržavate, jedan će se čuvati u materijalima istraživanja. Uz to, od mene ćete dobiti i izjavu o čuvanju povjerljivosti podataka. Sada ću Vam dati suglasnost da je pročitate i ukoliko pristajete na istraživanje možete ju potpisati.*

**Molim vas da se ukratko predstavite.**

**Kako ste doživjeli cijeli postupak izvansudske nagodbe? Kako biste ga vi opisali?**

(Kako ste doživjeli prvi razgovor s posrednikom? Sjećate li se kako ste se osjećali, što ste tada razmišljali?)

Jeste li se osjećali spremno za zajednički susret? Opišite.

Možete li opisati zajednički susret?)

**Koji je bio Vaš motiv da sudjelujete u izvansudskoj nagodbi?**

(Kako ste i kada prvi put čuli za izvansudsку nagodbu?

Što su vam prijatelji, obitelj... rekli na to da ćete sudjelovati u ovom procesu? Je li Vas netko poticao na ne/sudjelovanje? Tko i kako?

Što bi se dogodilo da niste sudjelovali u izvansudskoj nagodbi?)

**Možete li se sjetiti što ste očekivali od izvansudske nagodbe na početku?**

**Jesu li se ta početna očekivanja ostvarila i kako jesu/nisu?**

(Kako ste zamišljali zajednički susret? Jeste li imali kakvih očekivanja, strahova, nelagoda...? Ako da, što?)

**Koje riječi najbolje opisuju kako ste se osjećali tijekom procesa izvansudske nagodbe?**

(Jeste li osjećali da ste mogli izreći svoje mišljenje? Da su vas slušali? Pojasnite.

Kakva je bila atmosfera tijekom izvansudske nagodbe? Kakav je bio odnos posrednice i počinitelja prema Vama?

Je li netko od Vaših rođaka, prijatelja bio s Vama u pratnji tijekom izvansudske nagodbe? Je li Vam bilo dragو da su bili?

ILI: Bi li vam bilo draže da je netko išao svama? Zašto?)

**Kako ste doživjeli posrednicu? (Što vam je bilo od pomoći?)**

Što je po vama dobar posrednik? Je li vaša posrednica bila takva? Pojasnite.)

**Kako ste vi doživjeli počinitelja?**

(Zašto je on, po vama, odlučio sudjelovati?

Kako je on sve ovo doživio?)

**Jeste li primili ispirku? Kako je to izgledalo?**

(Jeste li uspjeli shvatiti zašto i kako se dogodilo kazneno djelo? Pojasnite?)

**Kako ste se osjećali na kraju izvansudske nagodbe? Pojasnite.**

(Kada biste se opet susreli s počiniteljem, kako biste se osjećali?)

**Možete li opisati kako je na vas utjecalo djelo, koje posljedice su nastale po vas ili druge oko vas, kako ste se s tim nosili? Kako se sada osjećate u odnosu na djelo i počinitelja.**

**Kako je zajednički susret utjecao na vas?**

(Smatrate li da je sporazum pravedan i fer? Pojasnite.

Smatrate li da ste se na zadovoljavajući način za sebe uspjeli dogоворити s drugom stranom - možete to opisati. Kako je taj dogovor utjecao na smanjenje posljedica djela?)

**Da vas sada netko od ukućana/prijatelja pita, biste li preporučili izvansudsку nagodbu? Pojasnite.**

(Biste li ju preporučili drugim počiniteljima i žrtvama?

Imate li neke preporuke za poboljšanje?)

Imate li još nešto za nadodati?

## **Životopis autorice**

Anja Miroslavljević rođena je 2.11.1981.g. u Rijeci. Završila je Prvu riječku hrvatsku gimnaziju (opći smjer), diplomirala na socijalnoj pedagogiji Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu 2005. godine s temom „Diferencijacija tretmana za djecu i mlade s poremećajima u ponašanju u gradu Rijeci“. Od 2009. godine zaposlena na Odsjeku za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta. Od 2006. do 2009. godine radila je kao socijalni pedagog u Osnovnoj školi „Pehlin“, Rijeka i Centru za socijalnu skrb Rijeka u Odjelu za zaštitu i tretman djece i mladih s poremećajima u ponašanju.

Znanstveni i stručni interesi autorice pripadaju područjima procjene rizika i snaga djece i mladih s problemima u ponašanju, restorativne pravde, posttretmanske zaštite djece i mladih, rješavanja sukoba i intervencija s visoko rizičnim obiteljima. U tom kontekstu sudjelovala je i/ili vodila nekoliko znanstvenih i stručnih projekata te je sudjelovala u raznim edukacijama.

## **Znanstveni projekti**

**2013. - 2014.** suradnica na projektu „Provodenje odgojne mjere Pojačana briga i nadzor u Hrvatskoj: Perspektiva maloljetnika i voditelja mjere“, UNICEF Ured za Hrvatsku, voditelj projekta: doc.dr.sc. Neven Ricijaš

**2009. - 2013.** suradnica na projektu "Usklađivanje intervencija s potrebama djece i mladih u riziku- Izrada modela", Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, voditeljica projekta: prof.dr.sc. Antonija Žižak

**2010. - 2011.** suradnica na projektu "Udomiteljstvo djece iz dječje perspektive", UNICEF Ured za Hrvatsku, voditeljica projekta: prof. dr. sc. Antonija Žižak

## **Stručni projekti**

**2015.** voditeljica/koordinatorica projekta „Osnaživanje izvansudske nagodbe za mlade u sukobu sa zakonom“, UNICEF Ured za Hrvatsku

**2014.- 2015.** suradnica na projektu „Garancija za sve mlade“, Mreža mladih Hrvatske, SOS Dječje selo Hrvatska, Centar za mladež Zaprešić i Udruga Igra u suradnji s Nacionalnim vijećem mladih Austrije

**2013. - 2014.** voditeljica/koordinatorica projekta „Implementacija i provedba izvansudske nagodbe za mlade u sukobu sa zakonom u RH“, UNICEF Ured za Hrvatsku

**2012. - 2014.** suradnica na projektu "OKVIRKO - Okvir za osnaživanje mlađih koji su na izlasku iz skrbi", Udruga Igra, SOS Dječje selo Hrvatska i Dječji dom "Maestral", voditeljica projekta: Sunčana Kusturin, spec.supervizije

**2013.** suradnica na projektu „LGBT Public Authorities”, European Union Agency for Fundamental Rights i Hrvatski pravni centar

**2012.** suradnica na projektu „Child Participation in Justice Proceedings“, European Union Agency for Fundamental Rights i Hrvatski pravni centar

#### **Popis javno objavljenih radova:**

- Koller-Trbović, N., Ratkajec, G., Miroslavljević, A. (2009). Specifična područja rizika djece uključene u produženi stručni postupak u osnovnim školama u Hrvatskoj. *Dijete i društvo*, 11 (1-2), 181-205.
- Žižak, A., Ratkajec, G., Nikolić, B., Maurović, I., Miroslavljević, A. (2010). Jake strane djece i mlađih, korisnika institucionalnog tretmana. *Odgovne znanosti*, 12 (1), 7-29.
- Miroslavljević, A. (2010): Modeli restorativne pravde u svijetu za mlade u sukobu sa zakonom i pregled istraživanja njihove učinkovitosti. *Kriminologija i socijalna integracija*, 18 (1), 53-65.
- Miroslavljević, A., Koller-Trbović, N., Lalić-Lukač, D. (2010). Evaluacija uspješnosti izvansudske nagodbe u Stručnoj službi za izvansudske nagodbe Zagreb. *Kriminologija i socijalna integracija*, 18 (2), 77-97.
- Miroslavljević, A., Koller-Trbović, N. (2011). Checking if institutional programs are matched with the results of risk and needs assessment in a Croatian context. *Emotional and Behavioural Difficulties*, 16 (3), 263-275.
- Žižak, A., Ratkajec Gašević, G., Maurović, I., Miroslavljević, A. (2011). Kakva je znanost prihvatljiva praksi? *Kriminologija i socijalna integracija*, 19 (1), 27-32.
- Žižak, A., Koller – Trbović, N.. Jeđud Borić, I., Maurović, I., Miroslavljević, A., Ratkajec Gašević, G. (2012). Što nam djeca govore o udomiteljstvu – istraživanje dječje perspektive udomiteljstva u Hrvatskoj s preporukama za unaprjeđenje. UNICEF. Zagreb.
- Miroslavljević, A., Ratkajec Gašević, G., Koller-Trbović, N. (2013). Upitnik za određivanje razine intervencija/Vođenje slučaja: Prijedlog normi/standarda procjene za Hrvatsku. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*. 49 (2), 69-90.
- Žižak, A., Koller Trbović, N., Miroslavljević, A. (2013). Obilježja djece i mlađih u

institucionalnom tretmanu. Žižak, A., Koller Trbović, N.(ur.): Procjena rizika i snaga u funkciji planiranja tretmana. ERF. Zagreb. 117-123.

- Koller-Trbović, N., Miroslavljević, A., Jeđud Borić, I. (2013). Procjena intervencijskih potreba djece i mlađih s problemima u ponašanju. U: Žižak, A., Koller Trbović, N.(ur.): Procjena rizika i snaga u funkciji planiranja tretmana. ERF. Zagreb.
- Ricijaš, N., Jeđud Borić, Lotar Rihtarić, M., Miroslavljević, A. (2014). Pojačana briga i nadzor iz perspektive maloljetnika i voditelja mjere. UNICEF. Zagreb.
- Miroslavljević, A. (2014). Specifičnosti posttretmanske skrbi za mlade s problemima u ponašanju. U: Kusturin, S., Maglica, T., Makvić, K. (ur.): Okvirko - priručnik za osnaživanje mlađih u procesu izlaska iz skrbi. Udruga Igra, SOS dječje selo Hrvatska, Dječji dom "Maestral". Zagreb. 30-42.
- Kusturin, S., Maglica, T., Makvić, K., Bobić, T., Perić, D., Knezić, D., Adamek, A., Čurin Gladina, M., Jaman, A., Miroslavljević, A., Sladović Franz, B., Kuzman, Ž., Topolski, K., Perički, M., Delić, I., Živčić, K., Zadro, I., vereš, S., Crljen, Ž., Papić, R. (2014). Katalog kompetencija- Kako?. U: Kusturin, S., Maglica, T., Makvić, K. (ur.): Okvirko - priručnik za osnaživanje mlađih u procesu izlaska iz skrbi. Udruga Igra, SOS dječje selo Hrvatska, Dječji dom "Maestral". Zagreb. 6-110.
- Jeđud Borić, I., Miroslavljević, A. (2014). Participatory Research in the Field of Social Pedagogy in Croatia. In: Rauch, F., Schuster, A., Stern, T., Pribila, M., Townsend, A. (eds.), Promoting Change through Action Research Rotterdam: Sense Publishers, 173-192.
- Jeđud Borić, I., Miroslavljević, A. (2015). School - Possibility or (new) Risk for Young Females in Correctional Institutions. Center for Educational Policy Studies Journal.