



Podrška žrtvama kroz  
podizanje svijesti i  
umrežavanje

## EUROPSKI PRIRUČNIK DOBRE PRAKSE



Sufinancirano iz programa  
Europske unije za pravosuđe  
(2014 - 2020)



# Uvod

Ovaj Europski priručnik dobre prakse rezultat je istraživanja provedenog u četiri zemlje EU-a u okviru transnacionalnog projekta V-START - Podrška žrtvama kroz podizanje svijesti i umrežavanje, kojeg financira Glavna uprava za pravosuđe i potrošače Europske komisije. Ovaj projekt provode COSPE - Suradnja za rast zemalja u razvoju (Italija), EFSM - Europski forum za migracije (Njemačka), Kuća ljudskih prava Zagreb (Hrvatska) i ZARA - udruga za građansku hrabrost i borbu protiv rasизма (Austrija). Projekt je usmjeren na zaštitu

žrtava kaznenih djela, posebno žrtava rasističkih, homofobnih i transfobičnih zločina iz mržnje i praktičnu provedbu Direktive 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP. Cilj projekta je doprinijeti boljem razumijevanju specifičnosti zločina iz mržnje, odnosno povećati svijest o učincima zločina iz mržnje i o tome kako pravilno utvrditi i istražiti zločine motivirane predrasudama.

# O partnerima

## COSPE

COSPE - Suradnja za rast zemalja u razvoju neprofitna je udružica osnovana 1983. godine, a talijansko Ministarstvo vanjskih poslova i Europske unije priznalo ju je 1984. godine kao nevladinu organizaciju (NVO). Cospe je aktivan na području međunarodne suradnje u tridesetak zemalja u razvoju s oko 100 projekata, dok u Italiji i u Europi promiče pravedan i održivi razvoj, međukulturalni dijalog i kohezivne zajednice, borbu protiv rasizma i diskriminacije te realizaciju programa za stvaranje i podizanje javne svijesti među studentima i nastavnicima, stručnjacima i građanima te u medijima i institucijama.

## KUĆA ZA LJUDSKA PRAVA ZAGREB (KLJP)

Kuća ljudskih prava Zagreb je organizacija za praćenje i zagovaranje ljudskih prava osnovana 2008. godine kao mreža organizacija civilnog društva s ciljem zaštite i promicanja ljudskih prava i temeljnih sloboda. Vizija je izgraditi demokratsko, pluralistično i inkluzivno društvo utemeljeno na vrijednostima ljudskih prava, vladavini prava, društvene pravde i solidarnosti. KLJP doprinosi zaštiti, promicanju, razvoju i unapređenju ljudskih prava i temeljnih sloboda putem istraživanja, praćenja, javnog zagovaranja i edukacije. Objavljivanjem godišnjeg pregleda o stanju ljudskih prava, tematskih izvješća i podnesaka, KLJP pomaže u donošenju boljih zakona i javnih politika.

## ZARA

*Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit  
(Udružba za građansku hrabrost i borbu protiv rasizma)*

ZARA je austrijska nevladina organizacija za borbu protiv rasizma osnovana 1999. godine. Misija organizacije je jačanje građanske hrabrosti, borba protiv svih oblika rasizma i promicanje jednakog

postupanja prema svim ljudskim bićima koja borave u Austriji, bez obzira na boju kože, jezik, osobine, vjeru, državljanstvo i/ili podrijetlo. ZARA je usmjeren na tri skupine aktivnosti: podrška onima koji su (izravno) pogodjeni rasističkom diskriminacijom i mržnjom na internetu, podizanje svijesti putem javnog informiranja i prevencija (ZARA edukacija).

ZARA pruža informacije, podršku i pravne savjete ljudima koji su žrtve rasizma. Od siječnja 2000. godine, ZARA vodi Savjetovalište gdje osobe (izravno) pogodjene rasizmom u Austriji mogu prijaviti slučajeve rasizma te im se pruža podrška i pomoć putem psihosocijalno i pravno osposobljenih savjetnika. Godine 2017. ZARA je pokrenula Savjetovalište #AgainstOnlineHate, koje pruža podršku korisnicima interneta koji su žrtve govora mržnje, svih vrsta diskriminacije na internetu, vrijeđanja i nasilja preko interneta. ZARA nastoji povećati svijest javnosti o diskriminaciji i rasizmu - na internetu i u stvarnom životu - provođenjem tematskih projekata i kampanja, aktivnostima informiranja građana i edukacijom za različite ciljane skupine (npr. mediji, državni službenici, kreatori politika, studenti, nastavnici i mnogi drugi).

## EFMS

*(Europski forum za migracijske studije)*

Europski forum za migracijske studije (EFMS) akademski je institut na Sveučilištu u Bambergu (Fakulteti društvenih znanosti/kulturnih znanosti i geografije). Osnovan je 1993. godine, a glavne teme kojima se bavi su migracije i integracija migranata, borba protiv diskriminacije i politike raznolikosti vezane za migracije u Europi. EFMS djeluje na područjima znanstvenih istraživanja, savjetovanja o politikama, kvantitativnih i kvalitativnih empirijskih istraživanja, stručnih studija, procjena mjera migracije, integracije i politike raznolikosti, edukaciji studenata, poslijediplomaca i stručnjaka iz javne uprave, informiranja i dokumentiranja.

# O zločinima iz mržnje i ovom Priručniku dobre prakse

Zločini iz mržnje počinjeni nad osobama ili imovinom svakodnevna su pojava diljem Europske unije, a razmjeri zločina iz mržnje i govora mržnje još uvek nisu dovoljno poznati. Zločini iz mržnje najčešće se mogu podijeliti u tri kategorije: tjelesni napadi, poticanje na nasilje i oštećenje imovine.

U mnogim zemljama EU-a, politike usmjerenе na borbu protiv zločina iz mržnje usmjerenе su prvenstveno na kažnjavanje počinitelja, a tek sekundarno na zaštitu žrtava. Razlog tome je ograničeno razumijevanje specifičnosti zločina iz mržnje i posljedica takvih zločina kako za pojedince (koji su stvarno ili prividno povezani s određenim skupinama), tako i za čitave društvene skupine kojoj pripada žrtva po nekim svojim obilježjima. Kako bi se izradio sveobuhvatan pregled sustava podrške žrtvama zločina iz mržnje, u okviru projekta četiri su zemlje provele kvalitativno istraživanje postojećeg pravnog okvira za borbu protiv zločina iz mržnje i postojećih udruga koje pružaju pravnu i/ili psihosocijalnu podršku žrtvama zločina iz mržnje radi jačanja kapaciteta pružateljica podrške žrtvama.

Imajući u vidu da značajan broj neprijavljenih zločina i relativno slabo korištenje usluga podrške žrtvama zločina iz mržnje dovode do problema u provedbi i praktičnoj primjeni nekih odredbi Direktive 2012/29/EU, uključujući nedostatak sveobuhvatnog razumijevanja kako najbolje podržati žrtve zločina iz mržnje, ovaj projekt

prvenstveno pridonosi prevladavanju gore navedenih problema.

Priručnik izrađen u sklopu projekta V-START smješta zaštitu žrtava rasističkih, homofobnih i transfobičnih zločina iz mržnje u širi okvir zaštite žrtava zločina kako je istaknuto u zakonodavstvu EU-a i nacionalnom zakonodavstvu, opisujući dobre prakse u pružanju informacija, podrške i pomoći žrtvama zločina iz mržnje utvrđene u prethodnim fazama projekta (pisana nacionalna izvješća koja analiziraju nacionalno zakonodavstvo vezano za prava žrtava zločina iz mržnje, strukturu i funkcioniranje nacionalnog sustava usluga podrške, umrežavanje i međunarodna razmjena dobre prakse) u zemljama uključenima u projekt.

Međutim, primjeri dobre prakse iz Njemačke nisu uključeni jer projektni partner iz Njemačke nije sudjelovao na međunarodnom sastanku o razmjeni dobroih praksi, koji je održan u Zagrebu 28. svibnja 2019. godine.

Ovaj Priručnik predstavlja 9 dobroih praksi u borbi protiv zločina iz mržnje i podršci žrtvama zločina iz mržnje. Uz svaku zemlju naveden je naziv prakse, kratki opis i objašnjenje zašto ta praksa služi kao dobar primjer.

Nacionalna izvješća dostupna su ovdje: [Austrija](#), Hrvatska, Njemačka i [Italija](#).

# Odabrane prakse iz Austrije, Hrvatske i Italije

## Austrija

Primjeri dobre prakse u borbi protiv zločina iz mržnje u Austriji su sljedeći:

1. ZARA Savjetovalište #AgainstOnlineHatred (#ProtivMržnjenalInternetu)
2. Mreža za rasvjetljavanje te djelotvorno i preventivno suzbijanje zločina iz mržnje
3. HateNoMore - suradnja nevladinih organizacija koje se bore protiv zločina iz mržnje

### ZARA Savjetovalište #AgainstOnlineHatred

**Kratki opis prakse:** Uz svoje dugogodišnje savjetovalište za osobe (izravno) pogodjene rasizmom, ZARA vodi Savjetovalište #GegenHassimNetz (#ProtivMržnjenalInternetu) od rujna 2017. godine, koje financira i podupire austrijska vlada.

Savjetovalište #GegenHassimNetz (#ProtivMržnjenalInternetu) je središnja kontaktna točka Austrije za žrtve i svjedoce mržnje na internetu. Savjetovalištu je ukupno prijavljeno 3.193 slučajeva mržnje na internetu između rujna 2017. i rujna 2019. godine. Savjetovalište procjenjuje i dokumentira slučajeve, a dio prijavljenih objava brišu odgovarajuće platforme i pružatelji usluga na zahtjev savjetnika. Pruža se potpora žrtvama, a ako žele poduzeti korake, savjetnici mogu pokrenuti intervencije i poduzeti različite (pravne) korake. Savjetovalište blisko surađuje s odjelom za odnose sa javnošću ZARA-e s ciljem senzibiliziranja javnosti u pogledu tema poput razlikovanja između "zakonite" i "nezakonite" mržnje (oba oblika je potrebno rješavati) i preklapanja kao i razlikovanja govora mržnje od zločina iz mržnje.

Savjetovalište redovito sudjeluje u praćenju

provedbe Kodeksa ponašanja za suzbijanje nezakonitog govora mržnje na internetu, koji uključuje Facebook, Microsoft, Twitter i YouTube. Ova aktivnost istražuje koliko dugo treba tim tvrtkama da uklone objave nezakonite mržnje na internetu.

Zašto se savjetovalište #ProtivMržnjenalInternetu usmjereno na suzbijanje govora mržnje na internetu smatra primjerom dobre prakse među praksama koje se bave pojmom zločina iz mržnje? Kada je u pitanju definicija zločina iz mržnje Ureda za demokratske institucije i ljudska prava (ODIHR) u austrijskom kontekstu, važno je spomenuti da vlasti i organizacije civilnog društva, koji slučajevi zločina iz mržnje prijavljuju ODIHR-u, ne pružaju podatke „odvojeno od slučajeva govora mržnje“ i uključuju „zločin poticanja na mržnju, što uglavnom spada izvan definicije OESS-a [...]“ (ODIHR 2017). Razlog za to je činjenica da se određeni oblici govora mržnje (na internetu), koji su kazneno djelo prema austrijskim zakonima, priznaju kao dio pojave zločina iz mržnje u Austriji. Autori prepoznaju povezanost i interakciju između te dvije različite pojave. Govor mržnje dodatno se smatra potencijalnim okidačem za zločin iz mržnje. Stoga je ključno stvoriti svijest o preklapanju i razlikovanju zločina iz mržnje i govora mržnje u Austriji.

### Mreža za rasvjetljavanje te djelotvorno i preventivno suzbijanje zločina iz mržnje

**Kratki opis prakse:** Kratki opis prakse: U okviru EU projekta V-START - Podrška žrtvama kroz podizanje svijesti i umrežavanje, predstavnici organizacija civilnog društva i inicijativa koje djeluju u Austriji na području borbe protiv diskriminacije, zaštite žrtava i ljudskih prava, imali su veću mogućnost međusobnog umrežavanja s ciljem zaštite žrtava zločina iz mržnje.

Mreža namjerava pratiti istraživanja vezana za zločin iz mržnje kao i relevantne projekte. Cilj mreže nije nužno postići dogovor oko čvrste zajedničke definicije zločina iz mržnje, nego je usmjerena na udruživanje snaga za zajedničko postizanje zadanih ciljeva.

Članovi mreže također su potpisali memorandum o razumijevanju kojim se potvrđuje da će doprinijeti vidljivosti pojave zločina iz mržnje, poduzimati daljnje aktivnosti umrežavanja, aktivno promicati širenje i provođenje dogovorenih preporuka te se posebno usredotočiti na problem "neprijavljivanja" slučajeva i nedostatka međusektorske razmjene. U tom smislu, godine 2017. mreža je provela studiju u okviru istraživačkog projekta „Zločin iz mržnje u Štajerskoj”, koju je naručio Ured za borbu protiv diskriminacije Štajerske, a izradio Europski edukacijski centar Graz (ETC Graz). Studija je prvi put pokazala razmjere zločina iz mržnje u Štajerskoj. U istraživanju je sudjelovalo 1.112 osoba „migracijskog podrijetla“ koje žive u Austriji. 431 ispitanik (38%) izjavio je da je doživio zločin iz mržnje u posljednjih 12 mjeseci. 17% izjavilo je da su postali žrtve zločina iz mržnje čak tri puta u posljednjih 12 mjeseci. Niz mjera i preporuka donesenih na temelju studije doveo je do daljnje senzibilizacije javnosti.

Ova je studija (kao i vrlo malo sličnih studija u Austriji) od velikog značaja, jer se nisu prikupljali samo statistički podaci, nego je bila ključna u senzibiliziranju javnosti i spoznaji da je zločin iz mržnje pojava i problem koji se mora shvatiti ozbiljno.

### **Radionica „HateNoMore“ - suradnja nevladinih organizacija koje se bore protiv zločina iz mržnje**

Kratki opis prakse: ZARA i WEISSER RING, dvije nevladine organizacije koje pružaju potporu žrtvama (rasističkih) kaznenih djela (i više od toga), zajedno su proveli radionicu - u okviru EU projekta „Nema više mržnje“, koji su proveli WEISSER RING i njegovi europski partneri, kako bi prenijeli znanje i iskustva o tome kako prepoznati zločin iz mržnje, kako razlikovati zločin iz mržnje od govora mržnje, o zakonskim okvirima (specifičima za austrijsko kazneno pravo) za potporu žrtvama. Ciljana skupina

bili su savjetnici za podršku žrtvama, suci i policijski službenici, kao i zainteresirani građani.

Glavni cilj EU projekta „Nema više mržnje“ jest poboljšati zaštitu prava žrtava u slučajevima zločina iz mržnje. Civilno je društvo senzibilizirano, a službe za provedbu zakona i organizacije za podršku žrtvama osposobljene su za pružanje podrške žrtvama zločina iz mržnje i govora mržnje.

## Hrvatska

Primjeri dobre prakse u borbi protiv zločina iz mržnje u Hrvatskoj su sljedeći:

1. Protokol o postupanju u slučaju zločina iz mržnje
2. Radna skupina za praćenje slučajeva zločina iz mržnje
3. Dugogodišnja suradnja između Policijske akademije i određenih organizacija civilnog društva na osposobljavanju policijskih službenika za postupanje u slučaju zločina iz mržnje te zaštitu i promicanje ljudskih prava.

### **Protokol o postupanju u slučaju zločina iz mržnje**

Kratki opis prakse: Protokol o postupanju u slučaju zločina iz mržnje (u dalnjem tekstu: Protokol) usvojio je u ožujku 2011. godine Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske (u dalnjem tekstu: Ured). Glavni cilj Protokola jest osigurati da nadležna tijela koja sudjeluju u otkrivanju, procesuiranju i praćenju zločina iz mržnje djeluju učinkovito u cilju zaštite žrtava zločina iz mržnje.

Protokol također sadrži odredbe koje se odnose na obveze nadležnih tijela (policijski službenici, državni odvjetnici, kazneni i prekršajni sudovi) i njihovu međusobnu suradnju u prikupljanju podataka i praćenju zločina iz mržnje, uključujući provođenje aktivnosti poput edukacije o suzbijanju zločina iz mržnje.

U tom smislu, Protokol obvezuje vlasti da postupaju brzo i s posebnom pažnjom u svim predmetima zločina iz mržnje, da na odgovarajući način označavaju spise predmeta zločina iz mržnje i bilježe relevantne podatke o zločinima iz mržnje.

Konkretno, policija je dužna pribaviti podatke i obavijesti potrebne za razjašnjavanje i dokazivanje prekršajnog ili kaznenog djela počinjenog iz mržnje, s posebnim naglaskom na utvrđivanje sljedećeg sadržaja: pripadnost oštećene osobe skupini čija pripadnost je bila motiv zločina iz mržnje, motiv počinjenja zločina iz mržnje i pripadnost počinitelja skupini, posljedice zločina iz mržnje, način utvrđivanja događaja motiviranog mržnjom te kvalifikaciju događaja.

## Radna skupina za praćenje slučajeva zločina iz mržnje

**Kratki opis prakse:** Radna skupina osnovana je pod okriljem Ureda za ljudska prava kao središnja točka za prikupljanje, integraciju i širenje podataka o zločinima iz mržnje. Cilj Ureda je prikupljati i objedinjavati podatke o zločinima iz mržnje od policije, državnih odvjetništava te kaznenih i prekršajnih sudova za potrebe Radne skupine. Radnu skupinu koordinira Ured za ljudska prava. Radnu skupinu čine predstavnici svih relevantnih domaćih dionika odgovornih za procesuiranje zločina iz mržnje, uključujući Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo pravosuđa, Državno odvjetništvo, Policijsku akademiju, Ured pučkog pravobranitelja, Ured pravobraniteljice za ravnopravnost spolova i sudsku vlast. U Radnoj skupini sudjeluje i predstavnik civilnog društva. Kako bi se omogućio potpun uvid u slučajeve zločina iz mržnje u Hrvatskoj, Radna skupina dužna je sastati se tromjesečno kako bi raspravljala o praktičnim pitanjima, izazovima i budućim inicijativama, uključujući razmjenu statistika. Radna skupina analizira i prati provedbu antidiskriminacijskog zakonodavstva koje se odnosi na zločin iz mržnje i koordinira postupak prikupljanja podataka o zločinima iz mržnje te međuinstitucionalnu suradnju u pogledu njihovog sprječavanja.

Radna skupina osnovana kao središnja točka za praćenje i suzbijanje zločina iz mržnje predstavlja važno sredstvo za uspostavljanje učinkovite suradnje s različitim državnim tijelima (policijom, tužiteljima, pravosuđem, akademskom zajednicom i organizacijama civilnog društva) koja se bave zločinima iz mržnje. Hrvatski model Radne skupine za procesuiranje i evidentiranje zločina iz mržnje prepoznat je kao primjer dobre prakse od strane OEES-a i ODIHR-a kao i radne skupine FRA-a za učinkovitije prijavljivanje i praćenje zločina iz mržnje.

## Edukacija za policijske službenike

**Kratki opis prakse:** Edukacija za policijske službenike o borbi protiv zločina iz mržnje započela je 2006. godine u sklopu OEES-ovog Ureda za demokratske institucije i ljudska prava (ODIHR) u sklopu programa Edukacije protiv zločina iz mržnje za službe za provedbu zakona (TAHCLE). Program je osmišljen kako bi poboljšao policijske vještine u prepoznavanju, razumijevanju i istraži zločina iz mržnje. Određene organizacije civilnog društva i Policijska akademija uključeni su u edukaciju policijskih službenika za suzbijanje zločina iz mržnje i promicanje ljudskih prava. Edukacija policijskih službenika u području zaštite i promicanja ljudskih prava provodi se kao rezultat dugogodišnje suradnje pojedinih organizacija civilnog društva i Policijske akademije. Svrha edukacija jest podići svijest među policijskim službenicima o zločinima iz mržnje i unaprijediti znanje i sposobnost kako pravilno prepoznati i istražiti zločin iz mržnje te prikupiti podatke. Zahvaljujući tome, u razdoblju od 2009. do 2018. godine, 6101 policijski vježbenik i 3505 policijskih službenika pohađali su tečajeve o suzbijanju i procesuiranju zločina iz mržnje, a ti se programi edukacije kontinuirano provode<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Vlada Republike Hrvatske, Ured zastupnika Republike Hrvatske pred Europskim sudom za ljudska prava, Izvješće o aktivnostima, Šećić protiv Hrvatske, zahtjev br. 40116/02, 29. prosinca 2017.godine, stavak 163., poveznica dostupna na:  
[http://hudoc.exec.coe.int/eng?i=DH-DD\(2018\)16E](http://hudoc.exec.coe.int/eng?i=DH-DD(2018)16E)

# Italija

Primjeri dobre prakse u borbi protiv zločina iz mržnje u Italiji su sljedeći:

1. Codice Rosa
2. Rete Dafne (Dafne mreža)
3. Linija za pomoć LGBTIQ osobama

## Codice Rosa

Kratki opis prakse: Codice Rosa je šifra koja se koristi u okviru Prve pomoći za prepoznavanje svih žrtava nasilja, a posebno onih koje su najosjetljivije: žene, djeca, starije osobe, imigranti i LGBTI osobe. Tu šifru dodjeljuje, uz šifru za težinu napada, osoblje obučeno za prepoznavanje svih znakova nasilnog napada, pa i onih koji nisu uvijek očiti. Kad se dodjeli Šifra Ružičasto, aktivira se operativna skupina koja se sastoji od medicinskog osoblja i policijskih službenika, a posebna soba (Ružičasta soba) rezervirana je za medicinske pregledе i razgovore. Skupinu čini oko 20 stručnjaka, uključujući socijalne radnike i medicinsko osoblje, sudske službenike i službe za provođenje zakona, a pomaže im još 50 operatera (medicinske sestre, liječnici, socijalni radnici, psiholozi). Šifra Ružičasto pruža socijalno-zdravstvenu i pravnu pomoć žrtvama nasilja osiguravajući zaštitu njihove privatnosti, tjelesnog i mentalnog zdravlja kao i ubrzanu reakciju protiv počinitelja pokretanjem pravnih postupaka i poduzimanjem drugih mjera podrške žrtvama. Codice Rosa ima dvije zasebne linije rada, jednu za žene koje su izložene rodno uvjetovanom nasilju, a druga za žrtve zločina iz mržnje. Codice Rosa osnovala je Azienda Sanitaria Locale [Asl] 9 (Lokalna zdravstvena vlast) iz Grosseta 2010. godine kao pilot projekt, a 2014. godine proširena je na sve lokalne zdravstvene vlasti i bolnice u regiji Toskana.

Glavna prednost projekta je koordinacija i umrežavanje ustanova i stručnjaka kroz kombinaciju različitih vještina i učinkovite integracije s postojećim lokalnim organizacijama koje pružaju potporu žrtvama nasilja, s ciljem sveobuhvatnog i učinkovitog odziva. Drugi

bitan element je pravodobno aktiviranje lokalne mreže koja preuzima nakon prve pomoći, jer su osiguravanje sigurnosti žrtve i pomoć socijalnih službi ključni čimbenici zaštite žrtve. Primjena zajedničkih operativnih smjernica i protokola je ključna jer jedinstvene procedure i strategije omogućuju učinkovito djelovanje i poboljšavaju prikupljanje podataka. Još jedna prednost projekta Codice Rosa jest da se može prenijeti na mnoga druga područja, s obzirom na važne rezultate dobivene od pilot faze.

## Rete Dafne (Dafne mreža)

Kratki opis prakse: Dafne mreža je usluga podrške za žrtve svih zločina. To je besplatna usluga, utemeljena na suradnji između općinskih uprava, zdravstvenih službi, pravosudnih tijela, policije i organizacija civilnog društva. Pruža žrtvama svih zločina, uključujući članove njihovih obitelji, usluge savjetovanja, informiranje o pravima, psihološku i medicinsku (psihijatrijsku) pomoć, neovisno o njihovoj dobi, nacionalnosti, ekonomskom ili socijalnom stanju.

Dafne mreža osnovana je u Torinu 2008. godine, a u siječnju 2017. otvorila je podružnicu u Firenci za podršku žrtvama zločina pružanjem besplatnih savjeta od strane pravnih stručnjaka, psihologa, psihijatara i posrednika. Od rujna 2018. godine, Dafne mreža djeluje i u regiji Sardinija putem dva operativna ureda u Sassariju i Cagliariju.

U operativnom smislu i uz puno poštivanje privatnosti žrtve, Dafne mreža nudi jedan ili više inicijalnih sastanaka za pružanje pregleda svojih usluga pružanja pomoći ili usluga na lokalnom području (npr. javne i privatne službe socijalne zaštite, zapošljavanje, oposobljavanje, stanovanje, pristup zdravstvenoj skrbi, obeštećenje). Uz savjetovanje, mreža informira žrtve o njihovim pravima u pravnom postupku, a također može organizirati izravna ili neizravna posredovanja, kojima prethodi uvodni sastanak s ciljem utvrđivanja spremnosti žrtve na poduzimanje postupka posredovanja. Usluga psihološke pomoći uključuje 10 sastanaka i dodatnih pet sastanaka kad je to potrebno, a po potrebi se pruža i savjetovanje o mentalnom zdravlju. Od 2015. godine organizira se individualna i grupna terapija

za samopomoć. I na kraju, Dafne mreža nudi i kratkoročni smještaj žrtvama kojima je potrebna zaštita ili moraju iseliti iz svog doma.

Osim rada sa žrtvama zločina, mreža također surađuje sa službama za provođenje zakona, sucima, socijalnim i zdravstvenim službama te privatnim socijalnim radnicima, koje angažira za poticanje dijaloga i razmjenu dobre prakse u zaštiti žrtava zločina. S tim u vezi, Dafne mreža promiče "Nacionalnu koordinaciju usluga podrške za pomoć žrtvama zločina", koja nastoji uvesti nove usluge podrške u svakom regionalnom glavnom gradu, pribaviti certifikat Ministarstva pravosuđa kao udruge za pružanje usluga i zajamčiti edukaciju i certificiranje operatera.

### Linija za pomoć LGBTQ osobama

Kratki opis prakse: Linija za pomoć LGBTQ osobama osnovana 2005. godine nacionalni je kontakt centar za borbu protiv homofobije i transfobije za gejeve, lezbijske, biseksualne i transseksualne osobe koji vodi Centar za LGBTQ osobe. Usluga je u potpunosti besplatna i možete nazvati na besplatni broj, kontaktirati putem interneta ili čavrljanja, a pruža povjerljivo savjetovanje, informiranje i podršku. Konkretno, nudi sljedeće usluge: psihološko savjetovanje za LGBTQ osobe, njihove obitelji i prijatelje; pravni savjeti u građanskim i kaznenim predmetima, kako u slučajevima diskriminacije, tako i u slučajevima homo-transfobičnog nasilja; zdravstveni savjeti,

posebice o spolno prenosivim bolestima; borba protiv homofobije i posredovanje u školama; socijalno, obiteljsko posredovanje i posredovanje pri zapošljavanju; zaštita u slučajevima homofobije u obitelji, uključujući smještaj i podršku u udomiteljskom domu (jedini takav u Italiji). Linija za pomoć LGBTQ osobama također surađuje s nizom talijanskih institucija, uključujući Ministarstvo obrazovanja, sveučilišta i istraživanja i OSCAD - Opervatorij za sigurnost i prevenciju kaznenih djela diskriminacije. Sve usluge pružaju osposobljeni operateri i stručnjaci (svake godine održavaju se dvije edukacije) koji rade uglavnom na dobrovoljnoj osnovi. Oko 20 posto proračuna pokriva se javnim financiranjem i donacijama.

Glavna prednost Linije za pomoć LGBTQ osobama je u tome što je namijenjena posebnoj kategoriji žrtava diskriminacije. To joj omogućuje da ponudi ciljanu uslugu koja obraća posebnu pozornost na potrebe žrtava diskriminacije na temelju spolnog opredjeljenja ili rodnog identiteta. Na primjer, usluga informiranja putem chata 'Speakly' potpuno je anonimna i omogućuje da se ne ostavi trag razgovora, što omogućuje osobama koje se boje posljedica da bez ikakvog rizika kontaktiraju uslugu (na primjer, adolescenti koje njihove obitelji zlostavljaju zbog spolne orientacije). Druga prednost leži u pružanju ne samo informacija ili savjeta o uslugama, nego i psihološke i pravne pomoći. To omogućuje da se žrtvi pruži kontinuirano savjetovanje i da joj se time omogući da u potpunosti prebrodi situaciju diskriminacije ili nasilja.

# Zaključak

Zločini iz mržnje kaznena su djela motivirana predrasudama prema određenim skupinama ljudi kao što su "rasa"<sup>2</sup>, etnička pripadnost, jezik, vjera, nacionalnost, spolno opredjeljenje, spol, invalidnost ili bilo koje drugo temeljno obilježje. Pojedinc se napada, zlostavlja i prijeti im se samo zato što pripadaju ili dijele karakteristike gore spomenutih skupina. Kazneno djelo mora ispunjavati dva kriterija da bi se moglo smatrati zločinom iz mržnje. Prvi kriterij je da mora predstavljati kazneno djelo prema kaznenom zakonu, a drugi kriterij je da mora biti motivirano predrasudama. Ovo je definicija usmjerena na praksu, koju je formulirao OESEN-ov Ured za demokratske institucije i ljudska prava (ODIHR)<sup>3</sup>. Zločini i incidenti motivirani predrasudama mogu imati dublji (društveni, kao i osobni) učinak od lakših verzija istih kaznenih djela. Zločin iz mržnje ima posljedice koje uvelike nadilaze odnos između počinitelja i žrtve - takvi zločini i incidenti šalju poruku cijelim zajednicama ili osobama koje (stvarno ili prividno) dijele određeno obilježje. Ta poruka glasi da osobama koje (stvarno

ili prividno) pripadaju određenoj (stvarnoj ili zamišljenoj) skupini treba uskratiti pravo da budu ravnopravan dio društva i da svatko s obilježjem koji ima žrtva nije dobrodošao u društvu u cjelini. Povezani procesi dehumanizacije i poticanja na mržnju predstavljaju opasnost za pojedince (stvarne ili zamišljene), skupine i društvo u cjelini. Prepoznajući tu pojavu, vlade mogu osnažiti svoje napore i razviti instrumente za pružanje učinkovitijeg odgovora za suzbijanje takvih zločina i incidenata, promicati jednaka prava za sve i stvoriti svima jednako dostupno društvo. Naš je cilj potaknuti kreatore politike da budu svjesniji dobrih praksi drugih zemalja kako bi ih potencijalno prilagodili za primjenu u vlastitom nacionalnom kontekstu. Ovaj Priručnik ilustrira dobre prakse pružanja informacija, podrške i pomoći žrtvama zločina iz mržnje, za koje se nadamo da će potaknuti kreatore politike da preispitaju vlastitu praksu ili nedostatak iste te prilagode odgovarajuće inicijative svojem nacionalnom kontekstu kako bi učinkovitije odgovorili na potrebe žrtava zločina iz mržnje.

<sup>2</sup> Budući da je izraz "rasa" odavno zastario i ne odgovara trenutnom shvaćanju unutar akademске zajednice, autori ih koriste u navodnicima.

<sup>3</sup> Za više informacija posjetite <http://hatecrime.osce.org/what-hate-crime>