

# نحوه تعامل و گفتگو با نجات‌یافتگان خشونت خانگی

Photo: Kasia Bialasiewicz/Bigstock.com

خانه امن: وکلایی که با نجات‌یافتگان خشونت خانگی کار کردند، می‌دانند که ارائه مشاوره حقوقی به این مراجعان یا دفاع از آن‌ها در دادگاه می‌تواند چالش‌های خاص خود را داشته باشد. این متن به شما کمک خواهد کرد که نیازها و نگرانی‌های خاص نجات‌یافتگان خشونت خانگی را درک کنید تا بتوانید روابطی توأم با اعتماد با آنها برقرار کرده و به مؤثرترین شکل ممکن از آن‌ها دفاع حقوقی کنید. اطلاعات این سند، برگرفته از بهترین تجربیات مجرب‌ترین وکلای ایرانی و همچنین پاسخ‌های سؤالات نظرسنجی از خود نجات‌یافتگان خشونت خانگی است.

**خیلی مشکل است کاری کنم که موکلم تجربه خود را با من در میان بگذارد تا من بتوانم از آن اطلاعات برای طرح پرونده حقوقی استفاده کنم. چطور می‌توانم وی را تشویق کنم که حرف دل خود را بزند؟**

یکی از بهترین راه‌ها این است که تأکید کنید تمامی ارتباطات بین شما و موکلان صد در صد خصوصی و محرمانه خواهد بود. ممکن است از نظر نجات‌یافتگان خشونت خانگی به دلایلی چون حس شرمسازگی، گناه، و مخصوصاً نگرانی درباره امنیتشان و صحبت کردن درباره تجربه‌هایشان با دیگران کار سختی باشد؛ چه طرف مقابل وکیل باشد، چه یکی از اعضای خانواده، و چه یک دوست.

در همان ابتدای تعامل و گفتگو، به آن‌ها اطمینان دهید که همه حرف‌هایی که به شما می‌گویند محرمانه خواهد ماند. این کار به آن‌ها کمک می‌کند تا نگرانی‌شان درباره امنیت و ترس از اینکه شریک پرخاشگر متوجه صحبت آن‌ها با وکیل شود کاهش یابد. اگر در دفتر خود کارمندی دارید، حواستان باشد که حتماً مقررات محرمانه بودن و همچنین اهمیت آن را درک می‌کنند؛ به موکلان بگویید که کارمندان شما درست مثل خودتان از معیارهای محرمانه ماندن و حفظ اسرار پیروی می‌کنند.

**اگر پس از آنکه به موکلم اطمینان بدهم که مکالمات ما خصوصی و محرمانه باقی خواهد ماند، هنوز در ارتباط برقرار کردن با وی مشکل داشته باشم چه کنم؟**

ممکن است نجات‌یافتگان خشونت خانگی حتی پس از تضمین محرمانه بودن باز هم تمایلی نداشته باشند که صادقانه و بی‌پرده درباره تجربه خود صحبت کنند، مخصوصاً در اولین تعاملاتی که با آن‌ها دارید. وکلا باید صبور باشند و سعی کنند ترس و حساسیت‌های موکل خود را درک کنند. ممکن است زمان بیشتری نیاز باشد تا آن‌ها بی‌پرده از تجربه خود سخن بگویند، اما انجام توصیه‌های زیر می‌تواند به بهبود ارتباط بین شما و موکلان کمک کند:

- **با حساسیت و به طور فعال گوش کنید:** به چشم‌های موکلان نگاه کنید، طوری رفتار نکنید که انگار تمرکز ندارید و ایمیل و تلفن خود را چک نکنید. چنین رفتاری ممکن است نشانی از بی‌اعتنایی تلقی شود و در موکلان فاصله ایجاد کند. هنگامی که موکلان با شما صحبت می‌کنند، از تکنیک‌های گوش دادن کلامی و غیرکلامی فعال استفاده کنید.
- **قضاوت نکنید:** از جملاتی مانند «چرا زودتر پیش من نیامدی» یا «چرا اجازه دادی چنین اتفاقی برایت بیفتد» استفاده نکنید. چنین جملاتی باعث می‌شوند موکلان بیشتر احساس گناه و شرمندگی کنند، و اگر حس کند که شما درباره او قضاوت خواهید کرد، از تجربیات خود صادقانه صحبتی نخواهد کرد. از چنین جملاتی استفاده کنید: «می‌فهمم، خیلی برایت سخت است. می‌توانی به من کمک کنی بهتر درک کنم که آن موقع چه وضعیتی داشتی؟» و همواره احترام و عزت خود را به او نشان دهید.
- **روند قانونی را با شفافیت توضیح دهید:** هنگامی که با موکل خود درباره روند قانونی صحبت می‌کنید، از زبان فنی و حقوقی استفاده نکنید چون ممکن است متوجه نشود. مراحل، مفهوم‌ها، و عواقب احتمالی را با حداکثر شفافیت توضیح دهید و وی را تشویق کنید اگر چیزی را متوجه نمی‌شود بپرسد.
- **ارتباط برقرار کردن با خود را آسان کنید:** بعضی اوقات، موکل‌ها وقتی برای اولین بار وکیلشان را می‌بینند دچار ترس می‌شوند. انجام کارهای کوچکی مثل بیرون کشیدن صندلی برای نشستن کنار موکل به جای نشستن پشت میز می‌تواند این حس را کمی کاهش دهد و باعث شود که شما از نظر موکل قابل اطمینان‌تر باشید و ارتباط با شما آسان‌تر شود.
- **بیشتر توجه کنید:** به عنوان وکیل، قطعاً شما برنامه پر مشغله‌ای دارید و احتمالاً بر روی چندین پرونده کار می‌کنید. موکل شما از خشونت خانگی رنج می‌برد و نیاز دارد که حس کند صرفاً یک موکل عادی نیست. گفتن چنین جملاتی مانند «هر وقت خواستی می‌توانی با من تماس بگیری» یا «وقت دادن به آن‌ها تا جایی که ممکن است می‌تواند کمک کند که حس نکنند فقط یکی از ده‌ها موکل عادی دیگر هستند».

**در گرفتن جزئیات از موکلم برای اقامه دعوی حقوقی مشکل دارم. چطور می‌توانم این کار را انجام دهم؟**

اگرچه در اختیار داشتن جزئیات خشونت علیه موکل شما برای اقامه دعوی اهمیت زیادی دارد، باید بدانید که صحبت کردن درباره جزئیات تجربه خشونت برای موکلان می‌تواند خیلی سخت باشد. بدانید که نجات یافتگان خشونت خانگی معمولاً «استرس پس از سانحه» را تجربه می‌کنند که می‌تواند بر درک و حافظه آن‌ها به شکل‌های زیر تأثیر بگذارد:

- **تجربه مجدد:** خاطرات رویداد(ها) می‌تواند برای ضمیر خودآگاه آن‌ها مزاحمت ایجاد کند و هرگز از بین نرود. در موارد جدی‌تر، این خاطرات خود را به شکل بازگشت و مرور گذشته یا کابوس‌های مکرر نشان می‌دهد. بعضی نجات یافتگان حس خود را چنین توصیف می‌کنند که انگار دائماً درگیر «ضربه‌ای هستند که آن را تجربه کرده‌اند.
- **تحریک‌پذیری بیش از حد:** یک نجات‌یافته ممکن است طوری رفتار کند که انگار همیشه در حالت «آماده باش» یا «پر استرس» آشفته و عصبی است. اتفاقات کوچک مانند گریه کردن بچه یا آژیر آمبولانس می‌تواند خاطرات بحران را بیدار کند.
- **اجتناب یا بی‌حسی:** یک نجات‌یافته از خشونت خانگی ممکن است هر کاری کند تا از موقعیت یا محرکی که یادآور ضربه گذشته است اجتناب کند. ممکن است تمایل داشته باشد از «خود درمانی» استفاده کند و برای حس نکردن درد روانی یا برای ایجاد فاصله عاطفی از روابط نزدیک، از مشروبات الکلی یا دارو به مقدار زیاد استفاده کند.

سایر واکنش‌های رایج افرادی که استرس پس از سانحه را تجربه می‌کنند عبارتند از: شوک، زودرنجی، بی‌خوابی، خشم، احساس گناه، غصه، غم، بی‌حسی عاطفی، حس درماندگی، و مشکل در داشتن حس شادی یا محبوب بودن. صبور باشید و درک کنید که ممکن است زمان ببرد تا آن‌ها بتوانند درباره چنین مسئله شخصی و خصوصی‌ای صحبت کنند؛ مسئله‌ای که ممکن است در آن‌ها حس شرمندگی و خجالت ایجاد کند. گفتن چنین جملاتی به صورت رک و مستقیم مانند «اگر تمام جزئیات را به من نگوئی، نمی‌توانم کمکت کنم» باعث می‌شود موکل از شما رانده شود. در مورد خشونت فیزیکی، ممکن است به مدرک پزشکی نیاز داشته باشید. بدانید که ممکن است موکلان از رفتن به پزشک طفره برود، مخصوصاً اگر نوع خشونت، جنسی باشد.

### راه‌های دیگر برای ایجاد اعتماد بین من و موکل چیست؟

هیچ راه آسان و سریعی برای ایجاد اعتماد بین شما و موکلان وجود ندارد. تأکید کردن بر اینکه ارتباطات شما محرمانه خواهد بود و استفاده از تکنیک‌های بالا کمک خواهند کرد، اما خشونت خانگی مسئله پیچیده‌ای است. یکی از بهترین روش‌ها برای ایجاد اعتماد بین شما و موکلان تمرکز بر روی امنیت وی است. این مسئله نه تنها به شما کمک می‌کند با آن‌ها همکاری کنید، بلکه مهمترین نکته‌ای است که هر فردی اعم از وکیل، دوست، یا عضوی از خانواده که با نجات‌یافته خشونت خانگی سر و کار دارد یا صحبت می‌کند باید در ذهن داشته باشد. در زیر، چند راه برای انجام چنین کاری ارائه شده است:

- **برنامه‌ریزی امنیت:** در طی اولین ملاقات با موکل خود، حتماً از پروتکل‌های ارتباطات برای تضمین امنیت موکلان استفاده کنید. با استفاده از امن‌ترین و بی‌خطرترین راه ممکن، از آن‌ها بخواهید که با شما ارتباط برقرار کنند، و در صورت امکان، باید روزها یا زمان‌های خاصی را برای شما تعیین کنند تا با آن‌ها تماس بگیرید. ممکن است موکل شما نخواهد مستقیماً با او تماس بگیرید، بنابراین صادقانه به وی بگویید که از طریق یکی از اعضای خانواده یا یکی از دوستانش با او در تماس خواهید بود. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره برنامه‌ریزی امنیت، به وبسایت ما رجوع کنید.
- **در مورد جلسات انعطاف‌پذیر باشید.** مثلاً ممکن است موکل‌تان فکر کند شاید کسی او را هنگام ورود به دفتر یک وکیل ببیند و به همسر پرخاشگرش بگوید، و به همین دلیل از ملاقات با شما در دفترتان راحت نباشد. اگر چنین مسئله‌ای وجود دارد، پیشنهاد بدهید که می‌توانید او را بیرون از دفتر در جایی که راحت است ملاقات کنید. چنین جایی می‌تواند پارک، کافی شاپ، یا هر جایی باشد که او انتخاب می‌کند. به آن‌ها پیشنهاد بدهید که اگر مایل هستند، شما می‌توانید از طریق تلفن با آن‌ها صحبت کنید و بدین ترتیب دیگر خطری وجود ندارد که کسی آن‌ها را با وکیل ببیند.
- **بگذارید یک فرد مورد اعتماد در جلسات حاضر باشد.** قبل از اولین ملاقاتتان، اجازه بدهید موکلان بدانند که می‌تواند یکی از اعضای خانواده یا دوستی مورد اعتماد را همراه خود بیاورد. مخصوصاً اگر وکیل مرد باشد و موکل زنی است که از خشونت شوهرش رنج می‌برد، ممکن است موکل زن دوست نداشته باشد چه در جمع و چه در خلوت با یک وکیل مرد، جلسه‌ای داشته باشد چون می‌ترسد شوهرش غیرتی و رفتارش خشن‌تر از گذشته شود. اگر چنین است، پیشنهاد بدهید که با موکلان در حضور یک دستیار یا مشاور زن جلسه خواهید داشت. از قبل اطمینان حاصل کنید که موکل شما با این موضوع راحت است و دستیار یا مشاور شما اهمیت محرمانه ماندن و حفظ اسرار موکل را به خوبی می‌داند.

### اگر موکل به توصیه‌های من عمل نکرد، چه کاری انجام بدهم؟

تمایل نداشتن موکل برای پیروی از توصیه‌های وکیل، مانند اجتناب از شکایت کردن یا حضور نیافتن در دادگاه، یکی از رایج‌ترین چالش‌های وکلایی است که با نجات یافتگان خشونت خانگی سر و کار دارند. چنین چیزی می‌تواند بسیار ناراحت‌کننده باشد، به‌ویژه اگر زمان زیادی روی پرونده وی کار کرده، و اسناد و مدارک آماده کرده باشید، و ترتیب شهادت دادن شهود را به دادگاه ارائه کرده باشید. این را درک کنید که اولاً موکل شما به شهادت بسیار زیادی نیاز دارد تا برای گرفتن کمک نزد شما بیاید، و اینکه نگرانی وی از قضاوت‌های خانواده و دیگران، ترسش از امنیت، یا این باور که مشکلات بین وی و همسر پرخاشگرش» می‌تواند بهبود یابد «ممکن

است مانع از این شود که توصیه‌های شما را عملی کند. همچنین ممکن است به منظور انجام اقدامات و پیش‌قدم شدن، به زمان بیشتری نیاز داشته باشد تا عواقب احتمالی اعمالش را عمیقاً بسنجد، درک کند و در نهایت آنها را بپذیرد.