

# C U P R I N S

Prefață .....	page 4
Glosar .....	page 5
1.    Întroducere .....	page 6
2.    Bazele teoretice.....	page 9
3.    Scopuri și principii .....	page 19
4.    Înființarea și finanțarea unui adăpost pentru femei.....	page 25
5.    Serviciile pentru femei și copii .....	page 36
6.    Management, personal și administrare financiară .....	page 50
7.    Măsuri de siguranță și de securitate .....	page 67
8.    Viața comunitară în adăpost.....	page 71
9.    Relații publice și creșterea nivelului de conștientizare.....	page 79
10.    Rețele și cooperare .....	page 86
11.    Management de calitate, documentare și evaluare .....	page 92
12.    Nevoi sociale, Recomandări adiționale.....	page 97
Bibliografie .....	page 103
Anexa 1 Documente Internaționale.....	page 112
Anexa 2 Plan de securitate .....	page 118

## **Ediția a doua**

### **Proiect Daphne:**

CONSOLIDARE – Calitatea serviciilor pentru securitatea victimelor  
(JLS/2006/DAP-1/279/WC30-CE-0117538/00-20)

### **Coordonarea proiectului:**

Biroul coordonator WAVE / Rețeaua Austriacă a Adăposturilor pentru Femei, Bacherplatz 10/4, A-1050 Viena, Austria

**Traducere în limba română:** László Ana Maria (România)

### **Partnerii proiectului:**

Andrea Brem (Viennese Women's Shelters, Austria), Elke Griemens (Women's Refuge Erftkreis, Germania), Györgyi Toth (NaNE, Ungaria), Patricia Lopes (AMCV, Portugalia), Angela Romanin (Casa delle Donne Bologna, Italia), Ruth Bartussek (Women's Shelters in Styria, Austria), Julia Kalimeri (APANEMI, Cipru), Dusana Karlovska (Fenestra, Slovacia), Lilija Vasiliauskiene (Vilnius Women's House, Litvania), Sirje Otsstavel (Women's Shelter of Tartu, Estonia), Spela Veselic (SOS Drustvo Telefon, Slovenia), Urszula Nowakowska (Centrum Praw Kobiet, Polonia)

### **Parteneri asociați:**

Ulfet Tayli (Mor Cat Kadın Sigınagi Vakfı, Turcia), Julia Szigeti (AFIV-ARTEMIS, Romania), Savka Todrovska (Union of Women's Organizations, Macedonia)

**Locul și data ediției a doua:** Viena 2008

**A doua ediție finanțat de:** Comisia Europeană, Programul Daphne 2006

Ministerul Federal al Asigurării de Sănătate, Generațiilor și Protecției Consumatorilor, Austria

Biroul Executiv Superior din Viena – Relații internaționale și Probleme ale femeilor



**Coordonarea proiectului:**

Biroul coordonator WAVE / Rețeaua Austriacă a Adăposturilor pentru Femei, Bacherplatz 10/4, A-1050 Viena, Austria

**Editori:**

Birgit Appelt (Biroul coordonator WAVE), Verena Kaselitz (Biroul coordonator WAVE), Rosa Logar (Centrul de Intervenție în Violență Domestică Viena, Austria)

**Partenerii proiectului:**

Patricia Lopes (AMCV, Portugalia), Angela Romanin (Casa delle Donne Bologna, Italia), Sirkka Perttu (Linia Națională a Femeilor, Finlanda)

**Parteneri asociați:**

Sevi Chatzifotiou (Universitatea Heraklion, Grecia), Elke Griemens (Adăpostul Femeilor Erftkreis, Germania), Judit Herman (NaNE, Ungaria), Sandra Messner (Asociația Adăposturilor Viena, Austria), Anamaria Simon (AFIV-Artemis, România)

**Grafică:** Eveline Wiebach

**Technoredactare:** Marinela Vecerik (WAVE Co-ordination Office)

**Editare în limba engleză:** Paul Catty

**Lectorare în limba română:** Antal Imola

**Locul și anul publicării:** Vienna 2004

**Finanțat prin:** Comisia Europeană, Programul Daphne 2003

Ministerul pentru Afaceri Sociale și Sănătate, Finlanda

Ministerul Federal al Sănătății și Problemelor Femeilor, Austria

Biroul Executiv Superior din Viena – Relații internaționale și Probleme ale femeilor

# P R E F A Ț Ă

Acest manual a fost elaborat în perioada 2003 – 2004 în timpul proiectului Daphne: „Îndrumar pentru înființarea și administrarea unui adăpost pentru femei”. Grație unui proiect de continuare cu durata de un an, în 2007, în cadrul programului Daphne II „IMPROVE – servicii de calitate pentru victimele violenței domestice” manualul a fost tradus în șase alte limbi: poloneză, greacă, slovenă, română, slovacă și estonă – conținutul manualului rămânând același. Până la acest moment manualul a fost tradus deja în opt limbi: germană, engleză, finlandeză, italiană, portugheză, maghiară, sârbo-croată și lituaniană. Toate versiunile manualului pot fi descărcate gratuit de pe pagina WAVE ([www.wave-network.org](http://www.wave-network.org)) sau solicitate de la biroul WAVE ([office@wave-network.org](mailto:office@wave-network.org)). La terminarea proiectului în 2008 traducerile noi ale manualului vor fi disponibile ca versiuni descărcabile gratuit pe website-ul WAVE.

În plus, în cadrul proiectului IMPROVE manualul servește ca bază pentru dezvoltarea unui curs de formare de formatori pentru înființarea și administrarea adăposturilor și altor servicii pentru femeile victime ale violenței și copiii lor. Conceptul este elaborat în contextul proiectului IMPROVE de o echipă de experți din 14 țări europene. Conceptul și formările pot fi solicitate la biroul WAVE.

Motivele pentru elaborarea manualului în primul proiect și de asemenea în cadrul proiectului de continuare au fost nenumăratele solicitări primite la biroul WAVE de la femei și grupuri de femei care aveau intenția de a deschide un adăpost și aveau nevoie de informații de bază despre planificarea necesară și pașii operaționali. Manualul prezent este desemnat să răspundă acestor nevoi. „Departamentul de violență” își propune să abordeze aspectele practice inițiale și primordiale necesare femeilor care înființează, organizează, administrează și lucrează într-un adăpost, deși publicația se ocupă pe scurt și de fundamentele teoretice specifice ale violenței împotriva femeilor. O echipă de experte din opt țări au contribuit la elaborarea acestui manual în timpul primului Daphne (2003/04) și au putut astfel să încorporeze o gamă largă de experiențe pentru a produce o publicație care să fie utilă în întreaga Europă. Editorii și partenerii proiectului sunt de asemenea bucuroși să primească comentarii și sugestii ([office@wave-network.org](mailto:office@wave-network.org)) cu privire la manual. Sperăm ca acest manual să contribuie la dezvoltarea unor standarde comune pentru servicii de calitate în Europa, la înființarea de noi servicii precum și la îmbunătățirea serviciilor existente.

WAVE mulțumește Comisiei Europene, Ministerului Federal pentru Securitate Socială, Protecția Consumatorului și Producătorului, din Austria, Biroului Executiv Superior din Viena – Departamentul pentru Problemele Femeilor (MA 57) pentru contribuția lor financiară.

Echipa editorială

## G L O S A R

Pentru a ușura citirea acestui manual, în general au fost utilizați acei termeni care sunt cel mai des întâlniți în literatura de specialitate pe acest subiect. Oricum, echipa editorială a proiectului consideră că este important să explice aici cum înțelege acești termeni.

**Adăpost/refugiu:** „Refugiu” tinde să fie utilizat în țările europene vorbitoare de engleză pentru a indica cazare sigură pentru femei și copii care au fost expuși violenței (de obicei, masculine) într-un context domestic. „Adăpost” are exact aceleași conotații dar este întrebuințat în mod obișnuit mai mult în America de Nord și Australia.<sup>1</sup>

**Violență domestică:** denotă violența în cadrul familiei și în relații intime exercitată de persoane apropiate femeii. Făptașul/agresorul este aproape în fiecare caz partenerul femeii sau fostul partener, ocazional alte rude masculine. Victimele sunt mai ales femeile și copiii acestora.

**Victimă:** este folosit în sensul de „supraviețuitor al violenței” (i.e. nu într-un mod pasiv)

---

<sup>1</sup> Vom folosi în această traducere varianta „adăpost” pentru a fi consecvenți cu limbajul folosit în legislația românească.

# 1. INTRODUCERE

Violența împotriva femeilor și copiilor înseamnă o încălcare a drepturilor omului. De fapt, este una dintre formele cele mai frecvente ale încălcării drepturilor omului în lume. În această privință, Europa nu este o excepție. Cauza principală a înjuriilor fizice și psihice cauzate femeilor și copiilor o constituie violența comisă în sfera domestică – în familie și în relațiile apropiate. Studiile recente arată că între un sfert și o treime a femeilor din Europa sunt ținta violenței unor persoane din mediul lor social apropiat. Cu puține excepții, abuzatorii sunt bărbați: parteneri, soți, tați și frați. Datorită condițiilor socio-economice predominante în societatea noastră, multe femei și mulți copii abuzați de un membru al familiei din care fac parte sunt nevoiți să plece din căminele lor pentru a scăpa de violență, pentru a-și salva viețile și pentru a găsi protecție și siguranță. O mare parte a lor ajung la adăposturi pentru femei. Adăposturile constituie instituții-cheie în combaterea violenței împotriva femeilor și a copiilor. De când au fost înființate primele adăposturi la începutul anilor 1970, ele au constituit un factor important al dezvoltării sociale, nu numai prin asigurarea unui mediu de siguranță pentru femei și copiii lor, dar și prin promovarea drepturilor și oportunităților egale între femei și bărbați și prin întărirea dreptului la integritate corporală, emoțională și mentală - drepturi umane fundamentale.

În Europa tematica socială a violenței bărbaților împotriva femeilor și a copiilor a fost o temă tabu, marginalizată, până la începutul anilor 1970, iar în Europa de Est până la începutul anilor 1990. Primul adăpost pentru femei a fost înființat în 1970 la Londra. Alte adăposturi au fost deschise pe teritoriul britanic înainte ca mișcarea să se răspândească spre vestul, centrul și nordul Europei, și după prăbușirea Cortinei de Fier, spre țările din estul și sud-estul Europei. La momentul actual, există în jur de 1500 de adăposturi în toată Europa.

Multe țări din Europa însă - în primul rând țările din sudul și estul Europei – suferă încă din cauza numărului insuficient de adăposturi care să asigure protecție pentru femeile abuzate și copiii lor. Femeile care se hotărăsc să înființeze un adăpost în orașul lor, se lovesc frecvent de obstacole aproape de netrecut: lipsa suportului financiar sau lipsa voinței politice din partea autorităților locale sau naționale. Când, sporadic, aceste femei beneficiază de resurse financiare, încearcă să-și mențină adăposturile deschise o perioadă cât mai îndelungată.

Asigurarea în sine a unui loc de cazare (neprotejat) pentru victimele violenței domestice nu este de ajuns. Capacitatea este factorul cheie pe care adăposturile le oferă femeilor și copiilor lor abuzați: ele sunt încurajate pentru a-și lua viețile în propriile mâini, și pentru creșterea încrederii de sine. Femeile și copiii care trăiesc în adăposturi își regăsesc până la urmă sentimentul de siguranță.

Cea mai recentă fază în extinderea Uniunii Europene s-a încheiat în 2004. Noile state membre, în vederea calificării pentru aderarea la UE, au fost obligate să adopte o serie de legi și standarde. Cu toate acestea, standardele existente în domeniul social - mai ales în domeniul sensibil al combaterii violenței bărbaților împotriva femeilor - sunt foarte diferite de la un stat la altul, indiferent dacă statele membre sunt vechi sau noi.

Organizația *Femeile împotriva Violenței Europene - Women Against Violence Europe (WAVE)* - care funcționează ca o rețea europeană de organizații de femei implicate în combaterea violenței bărbaților, din momentul înființării ei, tratează Europa ca o singură entitate geografică. Întotdeauna scopul nostru a fost facilitarea schimbului de experiență și de cunoștințe. Cu ajutorul Comisiei Europene (Programul DAPHNE) Biroul WAVE a realizat o bază de date care conține informații privind prevenirea violenței din aproape toate țările Europei, și are în evidență mai mult de 2000 de organizații. În anul 2000 WAVE a realizat un program de formare aplicabil în întreaga Europa pentru profesioniștii care lucrează cu victimele violenței.

Prezentul Manual, finanțat tot de Programul DAPHNE al Comisiei Europene, a fost conceput pentru a fi de ajutor în formularea și aplicarea standardelor europene.

Noi considerăm că acest manual constituie un pas spre implementarea Deciziei Cadru a Consiliului din 15 martie 2001 privind poziția victimelor în procesele penale (2001/220/JHA), care definește repererele și metode de asigurare de suport profesional pentru victimele violenței domestice.

## **1.1 O SCURTĂ TRECERE ÎN REVISTĂ A STATUTULUI DIFERIT AL ADĂPOSTURILOR DIN EUROPA**

Nevoia de adăposturi reiese dintr-un studiu realizat de WAVE în 2001 în cadrul unui proiect DAPHNE. Experți din cele 15 state membre și cele 12 state candidate de atunci au cercetat standardele adăposturilor existente și rezultatul a fost publicat în broșura intitulată "Mai mult decât un acoperiș deasupra capului" ("More than a roof over your head"). Punctul de pornire al studiului a fost întrebarea: câte familii (o femeie plus copii) pot găsi loc în adăposturile din Europa. Într-o Recomandare emisă în 1986, Comitetul pentru Drepturile Femeilor și Șanse Egale din Parlamentul European declară că pentru fiecare 10 000 de locuitori trebuie să existe un loc în adăpost.

Rezultatele studiului oferă o imagine exactă despre extinderea facilităților de suport accesibile victimelor violenței domestice și despre măsurile de prevenire dintr-o anumită țară (nu s-au obținut sau au sosit date incomplete din Franța, Italia, Spania, Cipru, Lituania și Letonia). Standardele recomandate mai sus au fost realizate numai în Luxemburg, Olanda și Irlanda de Nord, urmate imediat de Suedia. Dintre țările candidate de atunci, numai Malta s-a apropiat de standarde. La mijloc s-au situat: Danemarca, Germania, Irlanda, Anglia, Scoția și Țara Galilor, iar în Austria, Belgia și Finlanda numărul locurilor din adăposturi a fost de o treime din cel prevăzut. Slovenia a urmat îndeaproape aceste țări cu cele 89 de locuri în adăposturile existente. În Grecia și Portugalia situația a fost tristă. Cum am menționat și mai sus, în țările din estul Europei existau numai câteva locuri de adăpost pentru femeile abuzate și copiii lor. În aceste țări există puține adăposturi, cu distanță mare între ele. Ele trăiesc cu perspectiva închiderii lor în orice moment și nu fac față numărului mare de solicitări din partea femeilor care caută asistență și protecție. În plus, țările din estul Europei se luptă cu sărăcia, nesiguranța și există puține perspective de îmbunătățire în viitorul apropiat - ceea ce agravează problema violenței domestice și sociale.

În noile state membre ale UE există cel puțin câteva adăposturi și în ultimii ani a crescut numărul și domeniul de acțiune al organizațiilor care oferă suport femeilor. În țări ca Georgia și Ucraina, situația rămâne grea. Criza economică și instabilitatea politică au dus la creșterea atât a nivelului de violență domestică, precum și a altor forme de violențe împotriva femeilor. În ciuda obstacolelor, în multe țări – printre care și țările din estul Europei – femeile se ocupă de organizarea serviciilor de suport pentru femei. De exemplu, în Rusia (precum și în alte țări) organizațiile de femei au reușit să înființeze o rețea de centre de criză pentru femei, alcătuită din mai mult de cincizeci de centre, în decursul unei singure decade (ANNA, Asociația Nu la Violență). Manualul de față dorește să vină în ajutorul acestor inițiative.

## **1.2 CUM A FOST REDACTAT ACEST MANUAL**

Experți și lucrători din adăposturi din opt țări, cu mulți ani de experiență în domeniu au pus laolaltă cunoștințele lor teoretice și practice pentru a realiza materialul consistent, orientat spre practică al acestui Manual. Înființarea unui adăpost atrage după sine găsirea unor răspunsuri ca: Ce fel de măsuri de siguranță trebuie luate? Ce facilități sunt necesare pentru asigurarea

consilierii sau pentru amenajarea unui teritoriu de joacă pentru copii? Cum facem publică calea de accesibilitate a adăpostului pentru femei, când adresa trebuie să rămână secretă?

Dincolo -sau mai presus -de găsirea răspunsurilor la întrebări practice legate de înființarea unui adăpost pentru femei, organizația care implementează acest proiect, *Women Against Violence Europe (WAVE)* și partenerii de proiect (Sirikka Perttu de la **Finnish Women's Line**, Angela Romanin și Elisa Marchiani de la **Casa delle Donne per non subire a violenza** Bologna, Patricia Lopes de la **AMCV Portugal**, Elke Griemens de la **Frauenhaus Erftkreis**, Sandra Messner de la **3. Wiener Frauenhaus**, Sevaste Chatzifotiou de la **TEI of Crete** / Departamentul de Asistență Socială, Judit Herman de la **Nane** din Budapesta, și Anamaria Simon de la **Artemis** România) au hotărât să definească standardele de calitate pentru adăposturi.

În prima fază a proiectului s-a efectuat o evaluare detaliată a materialelor sursă existente. Aceasta a fost urmată de primul atelier de lucru, în decembrie 2003, la care participanții au definit și au discutat în detaliu conținutul Manualului. Participanții, în contribuția lor, și-au exprimat preferințele pentru anumite secțiuni, pe baza experiențelor proprii în diferite domenii (conform portretelor descrise în Anexă). În faza a doua, perioada între ianuarie și aprilie 2004, capitolele au fost schițate și discutate în cadrul celui de-al doilea atelier, în mai. Redactarea finală a fost terminată la sfârșitul lui iulie, 2004.

### 1.3 SCOPUL MANUALULUI ȘI GRUPURILE ȚINTĂ

Scopul principal al acestui manual este de a oferi un ajutor practic celor care doresc să înființeze un adăpost. Având în vedere că standardele pentru adăposturile pentru femei diferă foarte mult de la o țară europeană la alta, publicarea unui manual despre înființarea și funcționarea unui adăpost este o încercare de asigurare a unor standarde în domeniile care necesită atenție marită și dorește să fie un început al procesului de armonizare a standardelor, în sensul creșterii calității serviciilor.

Primul grup-țintă al manualului îl constituie femeile specialiste care doresc să înființeze un adăpost și femeile care lucrează în asemenea adăposturi. Cerința din ce în ce mai mare, venit în primul rând din țările din estul și sud-estul Europei, și a dus la ideea realizării unui manual pentru adăposturile pentru femei din Europa. Până la urmă, beneficiarii vor fi femeile expuse la violență domestică și copiii lor.

Cu toate acestea, asigurarea serviciilor pentru victimele violenței domestice nu poate fi lăsată numai pe seama organizațiilor de femei. De mulți ani încoace, adăposturile și organizațiile pentru femei din domeniul luptei împotriva violenței bărbaților încearcă să facă rost de finanțare adecvată pentru adăposturi din partea statului. Astfel, un alt grup țintă al acestui Manual îl constituie politicienii, autoritățile de stat, instituțiile de finanțare de stat și/sau sponsorii privați. În sfârșit, Manualul dorește să furnizeze reprezentanților grupurilor de profesioniști, jurnaliștilor și publicului informații privind rolul adăposturilor pentru femei în societate.



## 2. BAZELE TEORETICE

În adăposturile pentru femei, la baza muncii stă înțelegerea cauzelor violenței domestice împotriva femeilor, a formelor în care apare și a impactului pe care o are asupra victimelor. Este necesar să considerăm și să analizăm violența împotriva femeilor în contextul istoric, politic și social al relațiilor de gen. Orice încercare de a trata violența împotriva femeilor ca fiind o problemă individuală sau o problemă ce derivă din interacțiunile disfuncționale dintre parteneri acoperă doar un spectru restrâns al realității și astfel în perspectivă produce prea puține schimbări. Organismele internaționale au subliniat în mod repetat acest punct de vedere în documente și recomandări și au condamnat violența împotriva femeilor ca fiind violarea drepturilor umane.

### 2.1 CAUZELE VIOLENȚEI ÎMPOTRIVA FEMEILOR

“Violența împotriva femeilor este o formă de manifestare a relațiilor inegale de putere între bărbați și femei care a dus la dominarea și discriminarea femeilor din partea bărbaților precum și la împiedicarea acestora de a progresa (Națiunile Unite, 1996, 75)

Privind fenomenul în context istoric, procesul prin care s-a constituit statul modern i-a conferit putere bărbatului în cadrul familiei (Sauer 2002). Dominarea femeilor de bărbați a fost perpetuată prin legislație și prin normele și structurile sociale. Dreptul la vot le-a fost asigurat femeilor mult mai târziu în comparație cu bărbații, ele au fost excluse mult timp atât din sistemul educațional cât și din sfera politicului, au avut în multe privințe o poziție subordonată față de tații sau soții lor și nu le-a fost permisă luarea deciziilor proprii în privința vieții lor. Aceasta înseamnă că în nenumărate aspecte ale vieții lor femeile au întâmpinat constrângeri și au fost împiedicate în dezvoltare. Johan Galtung, un pionier norvegian în studiile păcii și rezolvarea conflictelor definește aceste constrângeri ca fiind structuri violente. Galtung consideră că atunci când anumite forțe exterioare privează oamenii de a-și păstra o condiție somatică și o performanță intelectuală corespunzătoare potențialului lor, violența va câștiga întotdeauna teren.

Structurile patriarhale vechi au rămas în picioare chiar și în secolul douăzeci și chiar și în Europa. În câteva țări s-a acordat femeilor dreptul la vot doar după al doilea război mondial. Până în anii '70 codurile familiei au definit în mai multe țări bărbatul ca fiind capul familiei, iar femeilor li s-a prescris obligația de a se supune. Violul marital încă nu este în toate țările un act incriminat de lege. La începutul anilor '70, al doilea val al mișcărilor feministe a atras (din nou) atenția asupra violenței structurale și interpersonale ale cărei victime sunt femeile, considerându-o o problemă socială. Femeile și-au dat seama că sunt în mod curent expuse violenței din partea soților sau a partenerilor. Multe femei au descoperit că statul și autoritățile judiciare și de ordine publică manifestă prea puțin interes pentru combaterea acestui fenomen.

Acele violente din partea soților au rămas de multe ori nesancționate, chiar și atunci când femeile au îndrăznit să-și facă publice experiențele și și-au acuzat agresorii. Statul a făcut – și într-o măsură face – foarte puțin pentru a investiga și a incrimina violența domestică.

În cazurile de violență domestică autoritățile renunță la dreptul lor executiv și recunosc “dreptul soțului la forță” – dacă nu legal, atunci în practică. Egalitatea între bărbați și femei a fost consfințită prin lege în multe domenii, nu în ultimul rând datorită politicii de ne-discriminare a UE.. Cu toate acestea, există încă multe practici discriminatorii și inegale.

Acestea constituie un factor de constrângere care determină femeile să rămână în relațiile violente. De aceea acțiunile de a combate violența împotriva femeilor pot fi eficiente și pot să reducă nivelul violenței doar în măsura în care acestea abordează problematica violenței structurale.

## **2.2 ACȚIUNILE DE VIOLENȚĂ ÎMPOTRIVA FEMEILOR VIOLEAZĂ DREPTURILE UMANE**

La Conferința pe Drepturile Umane a Națiunilor Unite organizată la Viena violența împotriva femeilor a fost prima dată recunoscută de o organizație internațională majoră ca nefiind o problemă "privată" sau "națională". Terenul a fost pregătit de organizațiile de femei din toată lumea care au redactat o petiție semnată de cinci sute de mii de persoane (Bunch/Reilly 1994). Documentul final al conferinței : Declarația de la Viena afirmă că "actele de violență împotriva femeilor sunt violări ale drepturilor umane, chiar și atunci când se întâmplă în așa-zisa sferă privată (United Nations 1993a).

Declarația de la Viena afirmă că "Drepturile umane ale femeilor și fetelor fac parte inalienabil, integral și indivizibil din drepturile umane universale [.....]. Violența bazată pe gen precum și toate formele hărțuirii și exploatării sexuale, incluzându-le pe acelea care rezultă din prejudecii culturale și trafic internațional de persoane sunt incompatibile cu demnitatea și valoarea persoanei umane și trebuie eliminate."(United Nations 1993a, 18)

Aceasta atribuie statului responsabilitatea stopării violenței și asigurării unei protecții eficiente pentru femei.

Națiunile Unite a emis ulterior Declarația cu privire la Eliminarea Violenței împotriva Femeilor (United Nations, 1993b; vedeți în Anexa1 extrase din acest document precum și din alte documente internaționale importante) și a desemnat un Raportor Special în domeniul violenței împotriva femeilor.

Eliminarea violenței împotriva femeilor a fost de asemenea în centrul atenției la Conferința Mondială a Națiunilor Unite pe problemele Femeilor din Peking. Documentul care a rezultat în urma acestei conferințe- "Platforma de Acțiune" detaliază un număr larg de măsuri pentru eliminarea violenței împotriva femeilor pe care statele semnatare au garantat că le implementează (United Nations 1995).

Un document cheie în combaterea violenței structurale și interpersonale împotriva femeilor este Convenția Națiunilor Unite asupra eliminării tuturor formelor de discriminare față de femei (CEDAW). Ca orice document și rezoluția este aplicabilă în toate statele care au ratificat Convenția și trebuie să fie implementată în ordinea publică internă. Până în aprilie 2004, 177 țări au ratificat Convenția și au depus documentul la ONU.

Recomandările Generale ale Comisiei CEDAW nr. 12 și 19 îndeamnă statele semnatare la "asigurarea serviciilor adecvate de sprijin și protecție pentru victimele violenței domestice, violului, violenței sexuale și a altor forme ale violenței bazate pe gen ».

În 1999 CEDAW a fost suplimentată cu o procedură care permite unei persoane a cărei drepturi au fost încălcate să adreseze o plângere Națiunilor Unite. Un expert în legislație din Austria, recunoscut pe plan internațional, a elaborat un ghid practic de adresare (Frauenbüro der Stadt Wien 2001).

Au fost luate inițiative importante și în Europa pentru combaterea violenței împotriva femeilor. Convenția Europeană a Drepturilor Omului din 1950 garantează pentru toți oamenii (astfel în mod evident și pentru femei) dreptul la viață, sănătate și libertate și interzice tortura sau orice altă formă a tratamentului inuman și degradant. Această convenție cheie obligă statele semnatare să acționeze pentru combaterea violenței împotriva femeilor și violenței domestice. În ultimii ani Consiliul Europei a emis un mare număr de recomandări legate de problematica violenței împotriva femeilor și violenței domestice (vezi Anexa 2), cel

mai recent în 2002 (Council of Europe 2002). În raportul său final, Grupul de Specialiști al Consiliului Europei a recomandat înființarea unui loc de adăpost la fiecare 7.500 locuitor (Council of Europe 1997).

În 1997 Uniunea Europeană a lansat Programul Daphne pentru a sprijini proiectele transnationale al căror scop a fost combaterea violenței împotriva femeilor și copiilor. În perioada în care președinția UE aparținea Austriei, în decembrie 1998, a avut loc o conferință europeană a experților (Dearing/Förg 1999). Tema întâlnirii a fost poliția și violența împotriva femeilor; WAVE a fost co-organizator (Dearing/Förg 1999). Aceasta, împreună cu întâlnirile ulterioare ale experților care au avut loc în timpul președinției germane (Cologne) și finlandeze (Jyväskylä) au propus un număr mare de măsuri și recomandări în scopul întăririi protecției și sprijinului femeilor expuse violenței (Keeler 2001).

La inițiativa Comitetului pentru Drepturile Femeilor al Parlamentului European statele membre UE au implementat o campanie pentru eliminarea violenței împotriva femeilor în 1999/2000 (European Parliament / Committee on Women' Rights, 1997). Ultimul eveniment al Campaniei Europene a fost conferința din Portugalia care a avut loc în 2002. În 2004 s-a aprobat programul Daphne II care va sprijini proiectele și acțiunile anti-violente în următorii cinci ani. Lărgirea UE a fost doar unul dintre motivele pentru care a fost aprobat un buget mai mare pentru programul Daphne II.

### **2.3 VIOLENȚA ÎMPOTRIVA FEMEILOR ÎN CIFRE**

Violența împotriva femeilor este recunoscută ca fiind o problemă socială serioasă care a atins proporțiile unei epidemii globale. Mai mult de 90% dintre incidentele violente din sfera domestică sunt infracțiuni comise de bărbați împotriva femeilor. UNICEF estimează că în anumite țări jumătate dintre fete și femei au avut experiență de violență fizică din partea unui partener intim sau membru de familie. (UNICEF, 2001) Statisticile bazate pe rezultatele unor cercetări din întreaga lume arată că violența împotriva femeilor apare cel mai des în familie. În Marea Brianie 48% din femeile omorâte au fost ucise de partenerul lor intim, comparativ cu bărbații în cazul cărora acest procent este de 6% (WAFE, Februarie 1998,1). În Anglia și în Țara Galilor în medie două femei pe săptămână sunt omorâte de parteneri / ex-parteneri (Mirlees-Black, 1995).

OMS a publicat un raport amplu pe "Violență și sănătate" care se bazează pe 48 de studii de prevalență privind violența împotriva femeilor. În raport se constată că între 10% și 69% dintre femei (în funcție de țările implicate) au suferit violență din partea soțului sau partenerului. În ultimii ani s-au efectuat în UE și în Elveția multe studii reprezentative privind violența suferită de femei și copii în familie sau în ambianța lor socială. Rezultatele obținute confirmă amploarea largă a fenomenului – până acum doar estimată (WHO, 2002).

Un studiu din Portugalia a relevat că 43% din actele violente au fost comise în cadrul familiei. Un studiu din Belgia efectuat în anul 1998 a indicat că 68% dintre femeile au suferit violență fizică sau sexuală (European Women's Lobby, 2000). Rezultatele primului studiu național din Grecia efectuat pe o eșantion de 1200 femei cu vârsta peste 18 ani au arătat că 36% dintre ele au fost agresate fizic din partea soțului sau partenerului (KETHI, 2003). Datele obținute în urma primului studiu național pe violență domestică din Spania, efectuat în 1999 pe mai mult de 2000 de femei cu vârsta peste 18 ani a relevat că 14.2% dintre ele au fost victimele violenței domestice cel puțin odată, iar 4.2% au fost abuzate în mod repetat (The Lancet, 2000).

Un studiu de prevalență efectuat în Franța pe un eșantion amplu a arătat că 10% dintre femeile intervievate au suferit violență din partea partenerilor în ultimele 12 luni. Femeile tinere, între 20 și 24 ani au fost de două ori mai vulnerabile în privința violenței din partea partenerilor comparativ cu femeile care au depășit 45 ani.

Potrivit unui studiu din Finlanda, 22% dintre femeile care au locuit împreună cu soțul/partenerul lor au suferit sau au fost amenințate de acesta cu abuz sexual sau fizic. În plus, 9% au suferit violență din partea partenerilor în ultimele 12 luni. Într-un studiu olandez 65% dintre respondente au afirmat că au avut experiențe minore de violență din partea partenerului actual, 26% au suferit violență moderată, iar 7% violență severă. 2% au afirmat că violența la care au fost supuse a fost foarte severă. Aceste date au fost foarte diferite atunci când întrebarea s-a referit la relațiile anterioare. În acest caz 33% au suferit abuz sever, 21% abuz moderat și 23% violență minoră. În Suedia 46% dintre femeile intervievate au spus că au fost victimele violenței din partea bărbaților de la vârsta de 15 ani. În 34% din situații violența a fost sexuală. 12% dintre femei au avut experiență de violență în ultimele 12 luni din partea partenerilor.

Un studiu din Elveția efectuat în 2003 de Daniela Gloor și Hanna Meier a consolidat procentele ridicate de mai sus. Într-un sondaj care s-a efectuat pe aproximativ 1800 paciente dintr-o clinică ginecologică din Zurich, o respondentă din zece a declarat că a suferit violență în ultimele 12 luni, 7.9% din partea partenerilor. Mai mult de ¼ dintre respondente (76.8%) au susținut că de când au împlinit 15 ani cel puțin o dată au fost supuse abuzului fizic și îngrădirii libertății personale din partea unei persoane din ambianța socială imediată

Extrapolând aceste cifre putem să spunem că în Uniunea Europeană din totalul de 230 milioane de femei 20 milioane sunt în prezent victimele violenței. Aceste date subliniază faptul că violența împotriva femeilor și a copiilor este o problemă socială gravă care produce multe pagube pe plan psihic, social, economic și al sănătății (Heise 1995). Un studiu olandez arată că violența împotriva femeilor produce costuri de 200 milioane de Euro pe an (330 milioane de gulden). Un raport elvețian estimează costurile violenței împotriva femeilor pentru autoritățile federale, cantonale și municipale la aproximativ 400 milioane de franci elvețieni (Korf 1997, Godenzi/Yodanis 1998).

## **2.4 FORMELE, PATTERNURILE ȘI IMPACTUL VIOLENȚEI ÎMPOTRIVA FEMEILOR**

Literatura internațională documentează pe larg importanța factorilor sociali și culturali în decizia femeilor de a căuta ajutor extern și/sau de a părăsi relația violentă (Mahoney, 1994, 60, McWilliams/McKiernan, 1993, 50-55, Dobash/Dobash, 1998, Kirkwood, 1993, Chatzifotiu, 2004). Violența împotriva femeilor afectează un număr mare de indivizi/ victime, care plătesc un preț ridicat din punct de vedere personal, fizic, psihologic, mental, familial, social și financiar (Stanko/Crisp/Hale/Lucraft 1997).

Valorile tradiționale din societățile patriarhale sugerează că cele mai importante roluri pentru o femeie sunt cele de soție și mamă. Mai mult de atât, în societățile musulmane și arabe este considerat că femeile își trăiesc din plin rolul doar dacă sunt căsătorite (Boabaid, 2002). Nu întâmplător societatea plasează femeilor responsabilitatea pentru armonia familiei, aceasta implicând că atunci când căsnicia eșuează vina este a ei. Aceasta sugerează că angajamentul în relație constituie un factor puternic în decizia ei de a tăcea, de a suferi mai departe și de a nu căuta ajutor o perioadă lungă (Strube/Barbour 1983, 786). Există idei puternic înrădăcinate conform cărora căsătoria trebuie salvată cu aproape orice preț pentru unitatea familiei și dacă familia se destramă, vina este a soției. În plus, dacă soția se desparte, ea va avea statutul stigmatizant de "divorțată". Aceste prejudecăți sunt întărite de prieteni, rude și reprezentanți ai serviciilor sociale și sunt poate cei mai importanți factori care împiedică femeile în apelarea la ajutor exterior sau în părăsirea relației violente. Pentru ca femeile și copiii lor să primească un sprijin adecvat și eficient este necesară înțelegerea dinamicii și mecanismelor comportamentului violent.

### 2.4.1 Violența are și forme non-fizice

În afara violenței fizice există și alte forme. Scopul final al violenței este exercitarea puterii și controlului asupra victimei, subordonarea și înfrângerea voinței acesteia. Psihiatra din SUA Judith Hermann compară patternurile comportamentului violent îndreptat împotriva femeilor cu tehnicile folosite în tortură. Multe dintre femeile care au suferit violență din partea partenerilor au raportat diferite forme ale violenței psihologice cum ar fi izolarea de lumea din afară, abuz verbal și denigrare, amenințări și intimidare, sau supunerea lor la acte umilitoare, dezgustătoare. Deseori se întâmplă ca agresorul să alterneze acest tip de violență cu perioade în care este afectuos, aduce flori femeii și o invită la restaurant. Acest comportament zăpăcește femeia, ea va crede că deoarece există o parte bună în el, există șanse să se schimbe. În realitate bărbatul o manipulează doar ca să rămâna cu el și să nu se gândească la separare. În contextul întreg al relației violente comportamentul afectuos ocazional face parte din strategiile violenței.

### 2.4.2 Violența ca traumă și distrugerea percepției de sine

Violența este o experiență traumatică a căror răni nu se reduc nicidecum la leziuni fizice. Scopul comportamentului violent este să distrugă stima de sine a victimei și să spargă rezistența ei. Una dintre consecințele comportamentului violent este frica constantă a victimei de repetarea violenței. În multe cazuri agresorul nu mai are nevoie de a comite acte de violență fizică: amenințările și amintirea violenței sunt suficiente ca femeia să facă ceea ce agresorul impune.

Judith Herman oferă următoarea explicație:

“Cu toate că violența este o metodă universală de teroare, agresorul poate apela la aceasta mai rar, ca o ultimă soluție. Pentru a crea o stare constantă de frică nu este nevoie de utilizarea frecventă a violenței. Amenințarea cu moartea sau cu o bătaie serioasă este mai des întâlnită față de folosirea constantă a violenței. Amenințările împotriva altor persoane pot fi tot așa de eficiente ca cele adresate în mod direct victimei. Femeile bătute au raportat frecvent faptul că agresorul lor le-a amenințat că le va omori copiii, părinții sau orice prieten care o va adăposti. (Herman 1992, 77).

Multe femei nu au nici o posibilitate de a se apăra de atacurile violente la care sunt expuse o perioadă lungă de timp, inclusiv după separarea de agresor. În anumite situații modalitatea de a face față fricii de noi acte violente poate să fie angajarea într-o formă de adicție. “Femeile care au probleme de adicție au mult mai probabil un partener care le abuzează în comparație cu cele care nu au această problemă. Ele ripostează sau se răzbună, riscând astfel mai multă violență (Miller/Downs 1993, Logar in HeXenhaus (ed.), 2002b).

Downs (2001, apud Logar, ca și mai sus) a făcut un studiu pentru a cerceta corelațiile între violență și adicție. Studiul a relevat între altele următoarele relații:

- Majoritatea femeilor care participă la programe de dezintoxicare fie au fost agresate în copilărie fie au fost martore la violența dintre părinți
- Majoritatea femeilor care participă la programe de dezintoxicare au avut experiență recentă de violență din partea partenerilor intimi
- Dintre femeile care participă la programe de dezintoxicare cele care au avut experiență de abuz au probleme mai serioase de adicție comparativ cu cele care nu au fost abuzate.
- Un număr semnificativ de femei din adăposturi au avut o problemă de adicție
- Acele femei din adăposturi care au avut o problemă de adicție au fost supuse unor acte mai grave de violență.

### 2.4.3 Trăind în captivitate

“Soțul meu nu dorea să ies singură. Când mergea la servici lua toate cheile cu el, astfel nu puteam să închid ușa. Dacă ieșeam puteam să las ușa deschisă sau să trag ușa după mine și să nu mai pot să intru. Nu am fost închisă și totuși nu am putut să ies.” (Laura, Centrul de Consiliere a Adăpostului pentru femei din Viena)

Femeile cu experiență de violență din partea soților sau partenerilor sunt deseori prizoniere în propriile lor locuințe. Agresorii controlează fiecare mișcare de-a lor și nu le lasă să trăiască o viață independentă. Așa cum arată și exemplul de sus, pereții închisorii nu se văd întotdeauna din afară. Herman își formulează succint punctul ei de vedere “Captivitatea deținuților politici este în general recunoscută, în schimb captivitatea femeilor și copiilor de multe ori este invizibilă. Casa unui bărbat este castelul lui; rar este înțeles faptul că aceeași casă poate să fie o închisoare pentru femeie și copii. În captivitatea domestică foarte rar există bariere fizice puse în calea evadării. În majoritatea locuințelor nu există bare de fier la fereastră sau sârmă ghimpată. Femeile și copiii în general nu sunt înlănțuiți, deși chiar și acest lucru apare mult mai frecvent decât ne-am imagina. Barierele în general sunt invizibile. Cu toate acestea ele sunt foarte puternice. Copiii sunt ținuți în captivitate prin dependența lor, iar femeile prin subordonare economică, socială, psihologică și legală, precum și prin forță” (Herman, 74).

### 2.4.4 Identificarea cu agresorul – Sindromul Stockholm

Un efect al expunerii constante la violență este că victima, ca strategie de supraviețuire, începe să se identifice cu agresorul și acționează în numele lui. Subordonarea voinței victimei nu este o decizie conștientă, ci un rezultat direct al violenței. Agresorul nu cere doar subordonare din partea victimei, ci și iubire. Așa cum spune Herman: “Primul scop al agresorului pare să fie subjugarea victimei și realizează acest scop prin exercitarea unui control despotoc asupra fiecărui aspect al vieții acesteia. Însă o simplă complianță nu-l va satisface, se pare că are o nevoie psihică de a-și justifica comportamentul, iar pentru acesta are nevoie de recunoaștere din partea victimei. Astfel pretinde de la ea semnele respectului, grațitudinii și iubirii. Scopul final pare să fie crearea unei victime care-și dă acordul la propria ei victimizare (Herman 1992, 75). Identificarea cu agresorul ca răspuns la situația de a fi prins în capcană într-o situație percepută ca fiind aparent fără speranță, este denumită “Sindromul Stockholm”. Fenomenul a fost prima dată observat în capitala Suediei, în urma luării unor ostatici: ostaticii au început să formeze o relație cu infractorii și legăturile au devenit din ce în ce mai puternice. După ce spărgătorii au fost arestați și închiși, unii dintre foștii ostatici i-au și vizitat în închisoare. La oricine se poate întâmpla să apară “Sindromul Stockholm” – (identificarea cu agresorul) – în cazul în care se mențin următoarele patru condiții : viața victimei este în pericol, victima nu poate scăpa sau crede că ea/el nu are scăpare, victima este decuplată/izolată de lumea de afară, agresorul este prietenos uneori. Psihologii Graham și Rawlings (1998) arată că cele patru condiții sunt de multe ori satisfăcute în cazurile de violență domestică, iar victimele pot dezvolta Sindromul Stockholm. În astfel de situații femeia va fi terifiată să facă ceva ce l-ar putea provoca sau enerva pe agresor. Dorește să-l câștige de partea ei, acționează ca fiind aliatul lui. Se poate de exemplu întâmpla ca o femeie să-și protejeze agresorul refuzând să vorbească despre adevăratele motive ale leziunilor pe care le are sau chiar spunând că ea s-a lovit.

#### **2.4.5 Relația apropiată între agresor și victimă**

Din cauza relației apropiate care există între victimă și agresor precum și a dependenței sociale și economice a femeii de bărbat este foarte dificil pentru ea să se apere. Denunțarea unui membru de familie încă se asociază cu stigmatizare. Din motive întemeiate femeile au probleme să vorbească deschis despre violență și să cheme organele de ordine. Doar aproximativ 25% din totalitatea cazurilor de violență au fost vreodată raportate. Restul de 75% rămân nedeclarate (European Women's Lobby, 2000). Experiența arată că femeile sunt abuzate chiar și de 30 de ori până se hotărăsc să apeleze la poliție.

#### **2.4.6 Protecția femeilor imigrante**

Situația femeilor imigrante este deosebit de dificilă. Dacă nu au solicitat o viză proprie, permisul lor de ședere le leagă de agresor, iar acest lucru constituie un factor de risc pentru noi abuzuri. Această dependență poate să fie contracarată doar dacă fiecare stat european garantează femeilor imigrante rezidență și permis de muncă care să nu le lege de soții lor.

Ar fi necesar ca femeile imigrante să găsească suportul social și economic necesar începerii unei vieți independente. Ele de obicei au acces la mult mai puține resurse și în multe țări sunt private de beneficiile sociale. Din aceste motive este foarte important ca ele să fie admise în adăposturi. Pentru ele și pentru copiii lor adăpostul poate să fie singurul loc în care sunt în siguranță. Aceasta este explicația numărului relativ mare de femei imigrante în adăposturi. De exemplu, în anul 2002, în Danemarca, 32% dintre femeile care au căutat asistență au fost imigrante (L.O.K.K., 2004). În Austria, mai mult de jumătate dintre femeile admise în adăposturi au fost străine.

Refugiile pentru femei necesită resurse adecvate pentru a asigura consiliere în limba maternă măcar pentru grupurile cele mai numeroase ale femeilor imigrante. De asemenea, este important ca ele să aibă acces la materiale informative și alte resurse în limba lor maternă.

#### **2.4.7 Impactul asupra copiilor**

Copiii sunt întotdeauna afectați de violența îndreptată împotriva mamei lor, iar în multe cazuri sunt și ei abuzați de tatăl lor natural sau vitreg (Hester / Mullender 2003). Există cercetări care arată că atunci când episodul violent are loc 90% dintre copii sunt în aceeași cameră sau în cea alăturată. O treime sunt martorii abuzului, încearcă să-și protejeze mama și pot fi și ei abuzați. (Asian Women and Domestic Violence, Information for Advisors, 1995, 2 / Women Against Rape, 1998, 2).

Un studiu efectuat în Statele Unite a stabilit că în 70% din cazurile în care femeile au fost abuzate, copiii au fost și ei victimele violenței (see Bowker/Arbitell/McFerron 1988). De multe ori femeile nu raportează violența, se hotărăsc să stea în continuare în relația violentă, să sufere și să nu ceară ajutor tocmai de frica înrăutățirii situației prin faptul că apelează la ajutor extern.

Copiii la rândul lor au și ei nevoie de acele condiții de siguranță și de sprijin pe care adăpostul le oferă. Adăposturile pentru femei sunt locuri de refugiu și pentru copii. În adăposturile din Europa mai mult de jumătate din totalul rezidenților sunt copii. Copiii care au fost expuși comportamentului violent al tatălui lor împotriva mamei au o șansă mai mare ca să devină în viitor agresori sau victime. Băieții devin cu o mai mare probabilitate agresori, iar fetele victime (Appelt/Höllriegl/Logar 2001). Este esențial ca ei să primească sprijin pentru a face față experiențelor legate de violență.

## 2.4.8 Capacitatea

Violența lasă răni adânci atât în suflet cât și pe corp și distruge independența și stima de sine a unei persoane. Dar trebuie să reținem că femeile sau copiii nu sunt doar victimele pasive ale experiențelor violente. Femeile dezvoltă o varietate de strategii din dorința de a opri violența sau de a se proteja, iar copiii vor căuta să-și ajute mamele prin țipete, chemând poliția sau încercând să-și oprească tatăl. Femeile își vor urmări soții cu atenție pentru a observa izbucnirea unui episod de violență, vor încerca să-l calmeze dacă vine acasă într-o dispoziție agresivă și-și vor proteja copiii în cazul în care există riscul ca aceștia să fie bătuți. Acestea sunt doar câteva strategii de supraviețuire dintre cele pe care le adoptă o femeie care trăiește într-o relație violentă. Ele devin experte în a face față situației și nu pot fi văzute ca fiind doar simple victime. Este important să vedem resursele lor și dorința de a supraviețui. Orice tendință de a le categoriza ca fiind slabe, incapabile de acțiuni independente sau chiar patologice nu le folosește și le subminează și mai mult poziția.

Fiecare femeie are dreptul de a-și conduce viața așa cum crede și de-a lua decizii independente în această privință. Instituțiile cu o înclinație puternică spre administrare și control nu sunt potrivite pentru a capacita femeile. Acesta este motivul pentru care femeile care au suferit violență și copiii lor au nevoie de adăposturi ale căror strategii operaționale și de planificare – așa cum este clarificat în acest manual – iau în considerare această nevoie. Ca femeile să primească acel ajutor și sprijin de care au nevoie, ele trebuie tratate cu respect pentru puterile lor, cu sensibilitate, empatie și cu perceperea nevoilor lor. Scopul muncii în adăpost este de a întări și a capacita femeile ca ele să fie capabile să ducă o viață independentă, auto-determinată și fără violență.

## 2.5 IMPLICAȚII PENTRU SERVICII ȘI ADĂPOSTURI PENTRU FEMEI

Veți citi în continuare despre specificul ajutorului pentru femeile abuzate și copiii lor. Ne vom referi la resursele și mediul necesar pentru a asigura sprijinul de care victimele au nevoie.

Vom sintetiza în această secțiune condițiile minime pentru asigurarea unor servicii de asistență profesională, adecvate. Acestea pot fi niște repere pentru autoritățile responsabile cu asigurarea acestor servicii. Aceleași criterii vor fi detaliate în capitolul dedicat aspectelor practice.

### 2.5.1 Cerințele numerice pentru refugii și servicii pentru femei

Orice țară trebuie să asigure un număr suficient de adăposturi. În fiecare regiune, incluzând zonele rurale ar trebui să existe cel puțin un adăpost care să fie disponibil zi și noapte. Ar fi important ca femeile să ajungă repede acolo, când au nevoie. Se recomandă să existe mijloace de transport care duc femeile și copiii la cel mai apropiat adăpost. În fiecare țară o linie telefonică gratuită ar trebui să stea la dispoziția femeilor ca un prim punct de contact. De asemenea ar fi important ca pentru situațiile de urgență să funcționeze linii telefonice regionale, care să fie preluate pe rând de refugiile din zona respectivă,

În multe refugii funcționează un serviciu de consiliere prin telefon, care oferă consiliere persoanelor din afara adăpostului. Aceste servicii sunt de asemenea foarte importante pentru victimele violenței. Asemănător sectorului de sănătate publică, domeniul prevenirii violenței necesită multe servicii pentru victimele violenței pentru a sprijini și întâmpina nevoile femeilor și copiilor. Acestea includ: acomodare în condiții de siguranță, consiliere mobilă, hot-line de urgență, centre de intervenție, servicii la domiciliu/pe teren în zona rurală, programe pentru



acomodare. Este întotdeauna foarte important ca victimele să aibă posibilitatea de a alege.

Deși protecția legală este foarte importantă, nu poate să înlocuiască refugiile pentru femei. Experiența din Austria, unde există protecție legală de 6 ani deja, arată că refugiile pentru femei sunt în continuare necesare – de fapt numărul ordinelor de restricție emise în scopul de a proteja victimele violenței a crescut, iar aceasta indică faptul că este necesar un număr mai mare de adăposturi.

Adăposturile vor fi necesare chiar și atunci când va exista o protecție legală corespunzătoare. Iată câteva argumente: nu toate victimele doresc să apeleze la poliție sau la sistemul judiciar și să facă plângere, unele preferă să meargă într-un adăpost și să stea acolo cât timp este necesar. Femeile cu risc crescut de victimizare au nevoie de siguranță în timpul procesului de separare, deoarece legea nu este capabilă să le ofere o protecție completă împotriva violenței. Unele femei nu doresc să stea în locuința lor: poate pentru că nu vor să-și amintească traumele sau pentru că rudele soțului stau în apropiere.

### **2.5.2 Finanțare din partea statului și structuri organizatorice în adăposturile pentru femei**

Adăposturile pentru femei asigură servicii psiho-sociale importante și asemănătoare altor facilități sociale și ar trebui să fie văzute ca făcând parte dintre serviciile pe care statul le oferă pentru public în general. Aceasta implică obligația din partea guvernului și autorităților statului de-a asigura o finanțare adecvată refugiiilor și celorlalte organizații care oferă servicii pentru femei.

Finanțarea refugiiilor ar trebui să fie asigurată prin lege astfel încât toate costurile unui adăpost care funcționează pe criterii profesionale să fie acoperite. Refugiile pentru femei, liniile telefonice de urgență sau celelalte servicii de asistență sunt capabile să răspundă adecvat nevoilor femeilor doar în condițiile în care se pot baza pe o finanțare garantată pe baza unui contract, pe o perioadă de câțiva ani (sau pe o perioadă nelimitată).

În ultimii ani acele state democratice moderne care privesc întreținerea sănătății publice și asistența socială ca fiind o obligație majoră încredințează din ce în ce mai multe dintre funcțiile statului unor ONG-uri. Aceste ONG-uri sunt asociații independente, non-profit care răspund nevoilor și creează servicii în domeniul asistenței sociale și politicilor sociale.

Adăposturile pentru femei din Europa în mare parte funcționează în cadrul ONG - urilor pentru femei, care de-a lungul anilor au acumulat experiență practică și expertiză în oferirea de sprijin pentru femei abuzate.

Cooperarea între autoritățile publice și serviciile de sprijin pentru femei s-a dovedit a fi cu succes și a produs rezultate benefice în multe țări. Formula pentru succes este: "parteneriatul privat – public".

Este important ca organismele statului să insiste pe satisfacerea unor standarde de calitate (așa cum sunt ele formulate în acest manual) și în același timp să respecte independența profesională a organizației. Este necesar să existe o evaluare internă și externă continuă pentru a asigura calitatea muncii în refugiile și serviciile de asistență (vezi capitolul «Documentare, evaluare și controlul calității»). Să ne amintim că putem să oferim o muncă de calitate doar dacă resursele financiare necesare ne sunt puse la dispoziție.

### 2.5.3 Ajutor eficient pentru femeile și copiii – Principii feministe

Adăposturile potrivite pentru femeile abuzate și copiii lor nu sunt refugiile create pentru persoanele fără adăpost și nici alte instituții sociale care nu iau în considerare nevoile lor specifice. Pur și simplu nu ajunge ca o femeie abuzată să primească doar un acoperiș deasupra capului. Este necesar să existe un sistem de adăposturi pentru femei al căror concept și abordare operațională să li se potrivească și în care ele să primească acel sprijin de care au nevoie. Protecția și siguranța sunt dintre cele mai importante criterii într-un adăpost. Însă în aceeași măsură este important ca ele să nu fie asistate într-o instituție în care își pierd posibilitatea de a-și determina propria viață. Planificarea și scopurile unui adăpost pentru femei trebuie să fie direcționate spre a întări și capacitatea femeilor și copiilor.

Declarația ONU asupra eliminării *violenței împotriva femeilor* identifică cauzele violenței în diferența de putere dintre femei și bărbați. Astfel, refugiile pentru femei adoptă o viziune care încurajează eliberarea femeilor din relațiile violente, emanciparea lor de sub controlul bărbaților indiferent dacă vor rămâne cu partenerii lor sau dacă îi vor părăsi. Munca în adăpost are ca scop oprirea violenței. Decizia pentru terminarea sau păstrarea unei relații violente aparține femeii și trebuie respectată. Astfel, în munca cu femeile ar fi o greșeală de a se pune păstrarea familiei pe primul loc, primul și cel mai important scop fiind oprirea violenței.

Bărbații agresivi trebuie să fie informați foarte clar că nu există nici o justificare pentru violență și că oprirea acesteia este doar responsabilitatea lor. Refugiile pentru femei au inițiat programe importante în domeniul muncii cu agresorii și au dezvoltat proiecte importante în acest domeniu (Logar/Rösemann/Zürcher 2002).

Experiența practică dobândită de adăposturile europene pentru femei în ultimele trei decenii au arătat că principiile și abordările feministe și emancipatorii funcționează bine în munca cu femeile și copiii abuzați, acestea primind sprijinul de care au nevoie (Hanetseder, Bern/Stuttgart/Wien, 1992).

Instituțiile /forurile guvernamentale pot și ar trebui să ia în considerare această experiență atunci când dezvoltă sau lărgesc servicii pentru femei împotriva violenței.

### **3. SCOPURI ȘI PRINCIPII**

Adăpostul pentru femei oferă un loc sigur unde femeile și copiii lor, supuși violenței domestice pot trăi fără teama de a fi abuzați. Adăpostul oferă servicii speciale și măsuri de siguranță. Principiul care stă la baza muncii cu femeile abuzate este angajamentul puternic pentru susținerea drepturilor femei și capacitatea lor de a duce o viață independentă și demnă.

Adăposturile pentru femei au un rol vital în combaterea violenței împotriva femeilor. Funcțiile lor depășesc nivelul de a oferi doar un adăpost și un loc sigur. Într-un adăpost, femeile și copiii lor primesc acel sprijin de care au nevoie ca să facă față experiențelor traumatizante, să pună capăt violenței, să-și recâștige încrederea în sine și să pună bazele unei vieți independente și autodeterminate. Adăposturile pentru femei oferă intervenție în situații de criză, consiliere continuă și sprijin în toate problemele legate de o experiență violentă (probleme legale, de acomodare și de muncă, terapie). Adăposturile pentru femei sunt medii comune în care femeile și copiii devin familiare cu un mod diferit de a trăi împreună. Acestea joacă și un rol public: ele caută să ridice nivelul de conștientizare asupra problemei violenței domestice, de a coopera cu și a oferi programe de formare profesioniștilor, de a organiza evenimente, a participa la activități în domeniu, sunt angajate în activități preventive în școli și multe altele.

Un adăpost pentru femei este definit de:

- scopurile sale specifice,
- grupurile sale țintă, clar definite,
- principiile sale de operare, funcționare,
- serviciile și personalul specializat (vezi capitolul 5 și 7),
- prevederile sale de siguranță speciale (vezi capitolul 6).

Doar dacă adăpostul îndeplinește toate aceste condiții, i se poate aplica termenul de “adăpost pentru femei”.

#### **3.1 SCOPURILE UNUI ADĂPOST PENTRU FEMEI**

Un adăpost pentru femei urmărește un set de scopuri care ar trebui bine definite chiar de la început. Ele sunt stabilite în așa fel ca să asigure calitatea serviciilor oferite. Adăposturile pentru femei joacă un rol important în prevenirea violenței împotriva femeilor și copiilor. Prin însuși natura lor, ele vizează să prevină violența ulterioară, prin faptul că oferă victimelor violenței un mediu sigur și sprijin pentru a stopa repetarea violenței. Femeile și copiii abuzați au nevoie de îngrijire completă, sprijin practic și însoțire pe parcursul procedurilor legale. Au nevoie de consiliere care le oferă sprijin. Serviciile trebuie să vină în întâmpinarea nevoilor femeilor abuzate. Atât intervenția în criză cât și terapia pe termen lung sunt necesare pentru trece peste experiențele traumatizante.

Cu toate acestea, adăposturile participă de obicei la organizarea activităților de prevenire primară și terțiară (vezi capitolul 5). Astfel, ele joacă un rol cheie în combaterea și prevenirea violenței domestice împotriva femeilor și copiilor lor.

##### **3.1.1 Protecția și siguranța**

În primul rând, este important pentru victimele violenței să fie în siguranță. Siguranța trebuie să aibă prioritate în cadrul adăposturilor (vezi capitolul 7).

### 3.1.2 Capacitatea

Violența este o experiență traumatizantă, o experiență în care te simți neajutorat/ă și la mila unei alte persoane. Menirea oricărui serviciu pentru victimele violenței trebuie să fie depășirea neajutorării și capacitarea lor în așa fel ca ele să fie capabile să ducă din nou o viață independentă, autodeterminată. Femeile care au devenit victime ale violenței nu trebuie să fie etichetate ca “bolnave” sau “necăjite”, pentru că astfel am slăbi și mai mult poziția lor. Femeile deseori se simt slabe, aceasta fiind una dintre consecințele expunerii la violență. Urmele violenței sunt nu doar fizice ci și psihice, fiind și stima de sine afectată. Nu funcționează în general acea abordare care privește această “slăbiciune” ca fiind o trăsătură a femeilor și care patologizează condiția lor. Experiența experților în munca cu femeile expuse la violență relevă faptul că este vital să considerăm femeile ca fiind experte ale situațiilor lor. Ele au nevoie de sprijin pentru a realiza și înțelege situația lor și felul în care partenerii lor au exercitat putere asupra lor (vezi și capitolul 5.1). Prin înțelegerea mecanismelor violenței, ele pot elabora strategii de rezistență la violență. Scopul final este de a avea o viață fără violență.

### 3.1.3 Schimbările sociale

Adăposturile pentru femei au menirea de a elimina prejudecățile, atitudinile și modelele de comportament în societate care fundamentează și perpetuează violența împotriva femeilor și copiilor. Adăposturile au scopul de a conștientiza:

- situația femeilor și a copiilor
- impactul violenței domestice asupra societății
- modalitățile efective de tratare a problemei
- modalitățile efective de a stopa violența împotriva femeilor și a copiilor
- beneficiile unei societăți non-violente (vezi și capitolul 5.3.).

## 3.2 PENTRU CINE SUNT ADĂPOSTURILE? GRUPURILE ȚINTĂ

Adăposturile pentru femei trebuie să fie deschise pentru toate acele femei care au devenit victime ale violenței fizice, psihologice, emoționale, sexuale și economice, comise de parteneri, foști parteneri sau membri de familie.

Așa cum am subliniat în capitolul 2, majoritatea victimelor violenței domestice sunt femei, iar majoritatea agresorilor sunt bărbați. Totuși, femeile sunt abuzate în unele cazuri de parteneri sau de o membră – de obicei mai în vârstă sau cu statut mai înalt - a familiei (mai ales în cadrul societăților ierarhizate).

Un adăpost ar trebui să aibă ușa deschisă pentru toate femeile, indiferent de vârstă, religie, naționalitate, etnie, orientare sexuală, dizabilitate, statut legal, marital sau social, convingeri politice sau situație economică.

Vârsta unei femei poate reprezenta o problemă. Dacă o femeie nu este majoră, acest lucru poate cauza dificultăți legale. În acest caz cooperarea cu autoritățile de protecție a drepturilor copiilor este importantă. Unele state/ orașe oferă servicii separate pentru tinere și fete, ceea ce în unele cazuri reprezintă o soluție mai bună, de vreme ce ele au deseori nevoi speciale și se confruntă cu probleme speciale.

În Suedia există mai mult de 30 de adăposturi pentru tinere. Vezi ROKS:  
[www.roks.se/index.html](http://www.roks.se/index.html)

Adăposturile pentru femei sunt adăposturi și pentru copii.

Așa cum am explicat mai detaliat în capitolul 5.2, violența domestică afectează și copii, pentru că ei sunt fie victime, fie martorii violenței comise împotriva mamei lor. Ambele tipuri de experiențe pot fi traumatizante. Mai mult, femeile ar putea refuza adăpostul dacă nu li se permite aducerea copiilor lângă ele. Limitările condițiilor de viață și absența vieții private în adăposturi conduc la impunerea unei limite de vârstă în cazul băieților. Totuși, dacă băieții nu sunt admiși pe baza vârstei lor, este de datoria adăpostului să găsească cazare într-un hostel sau altundeva.

O alternativă ar putea reprezenta apartamentele special destinate acestor familii, eventual cu intrări separate.

Exemplu: Frauenhaus Eisenstadt,

Mai multe informații pe: <http://www.aeof.at>

Este important ca fiecare adăpost să se decidă asupra propriei politici, în limita posibilităților și a alternanțelor.

Trebuie să fim foarte clari că, violența domestică/violența în cadrul relațiilor intime este doar una din formele de violență împotriva femeilor. Femeile devin victimele și altor forme de violență (trafic de femei, căsătoriile forțate, mutilări genitale, violențe sexuale, violurile în timpul războaielor, ...). În general, este de datoria adăpostului să decidă ce fel de grupuri de supraviețuitoare a violenței sunt primite în afară de cele domestice. Aceste considerații ar trebui să fie bazate pe serviciile care pot fi oferite dar și pe posibilitățile de protecție. Adăposturile nu sunt destinate de obicei pentru femei fără adăpost, deși trebuie avut în vedere că o mulțime de femei fără adăpost au un trecut/ prezent violent, astfel că ar trebui să aibă dreptul de a fi plasate în astfel de adăposturi. Adăposturile pentru femei pot avea probleme în ajutorarea adecvată a femeilor care suferă de probleme medicale grave sau de consum de droguri.

Abuzul de droguri și problemele mentale sunt adesea legate de experiențe traumatizante de pe urma violenței domestice și abuzului sexual (vezi capitolul 2). Este important pentru echipa de adăpost, să decidă dacă poate ajuta în mod adecvat femeile cu probleme de alcool/ droguri sau cu probleme mentale severe, sau dacă este nevoie de o colaborare cu servicii specializate. Este recomandabilă luarea deciziilor, de la caz la caz, în funcție de problema abordată și de resursele adăpostului.

### **3.3 PRINCIPIILE DE FUNCȚIONARE ALE ADĂPOSTURILOR**

Scopurile unui adăpost sunt înrădăcinate în principiile fundamentale care determină toate aspectele unei munci în adăpost. Aceste principii sunt:

#### **3.3.1 Abordare feministă**

Violența masculină împotriva femeilor este o manifestare a relațiilor de putere inegală între femei și bărbați, înrădăcinate de a lungul istoriei și o reflectare a relațiilor existente de gen în societate și politică. Astfel, ea trebuie privită ca o problemă în esență socială și politică. Adăposturile pentru femei trebuie să îndeplinească o funcție politică în sensul de a activa pentru conștientizarea cadrului social, istoric, cultural și politic, care alimentează violența masculină. Activiștii urmăresc să ofere femeilor și copiilor un cadru în care vocile lor să fie auzite, ascultate și care să se afirme împotriva violenței. Societatea trebuie să facă pe agresori responsabili pentru acțiunile lor. Modul de implementare a principiilor feministe în adăpost trebuie să fie un model de eliberare de violență pentru femei și copii.

### **3.3.2 Femeile sunt sprijinite de femei**

Femeile abuzate suferă imens în urma dominației și abuzurilor la care sunt supuse din partea partenerilor. Astfel este important să primească sprijin și ajutor din partea unor femei specializate în domeniu.

Victimele violenței suferă din cauza unui sentiment de slăbiciune, a pierderii încrederii în abilitățile și puterile lor. Astfel, adăpostul servește ca un model pentru femeile care doresc să experimenteze abilitățile lor proprii care le conduc spre o viață activă și independentă. Aceasta se reflectată și în structura adăpostului, unde femeile lucrează atât la nivelul schimbărilor politice cât și al responsabilităților casnice, ajutând astfel femeile în regândirea și învingerea rolurilor de gen stereotipizate. Acest principiu este valabil și în cazul altor servicii de support pentru femei.

### **3.3.3 Reprezentarea intereselor femeilor (advocacy)**

Aționând împotriva violenței înseamnă adoptarea unei poziții ferme și condamnarea violenței împotriva femeilor, în toate formele ei ("Nu există scuză pentru violență"). Încercarea de a rămâne neutru față de ceea ce se întâmplă, înseamnă acceptarea violenței. Femeile care vin la adăpost nu trebuie să ofere dovezi legate de violența la care au fost supuse. Este important să credem ceea ce ele spun și să le tratăm fără prejudecăți. Victimele au nevoie de persoane care să le reprezintă interesele, care să stea lângă ele și de partea lor, să le ofere sprijin pe parcursul fiecărui pas ce trebuie făcut. Reprezentarea intereselor și solidaritatea sunt esențiale.

Întotdeauna agresorul este responsabil de violență. Adoptarea unei poziții ferme împotriva oricărei forme de comportament violent, demonstrează condamnarea actului nu condamnarea agresorului ca persoană.

### **3.3.4 Muncă în echipă (și ierarhie orizontală)**

Originile adăposturilor pentru femei se regăsesc în mișcările pentru drepturile femeilor din anii 60 și 70, care au cerut egalitate și nediscriminare în toate zonele vieții.

Organizarea unui adăpost ar trebui să reflecte deasemenea aceste scopuri prin promovarea principiilor democratice, separarea puterilor și evitarea structurilor excesiv birocratice sau ierarhizate. În multe adăposturi personalul lucrează ca o echipă și responsabilitățile, îndatoririle manageriale sunt împărțite. Chiar dacă adăpostul are un director, este importantă munca în echipă, implicarea personalului din adăpost în toate deciziile și participarea personalului la dezvoltarea serviciilor.

Aceste structuri asigură faptul că interacțiunea și relațiile nu sunt bazate pe exercitarea puterii de sus în jos, ci că oamenii pot trăi și munci împreună într-o atmosferă de solidaritate și egalitate.

### **3.3.5 Implicarea și structurile democratice**

Structurile democratice și oportunitatea de a fi incluse în diferitele aspecte ale vieții de adăpost, sunt principii foarte importante. În toate adăposturile există întâlniri regulate care sunt baza implicării femeilor. Este important ca adăposturile să nu fie transformate în instituții în care viețile femeilor sunt dominate și controlate, ci ca femeile să fie incluse în toate procesele operaționale. Puterea soțului nu trebuie înlocuită cu puterea instituției. Personalul este chemat să trateze cu grijă puterea și să stabilească regulile adăpostului în așa fel încât ele să furnizeze orientare, fără a pune prea multe limitări în calea libertății individuale ale femeilor.

### **3.3.6 Dreptul la autodeterminare**

Este important să respectăm dreptul femeilor de a decide asupra vieții lor (vezi partea 3.1.2. "Capacitare"). Deseori, rudele, prietenii și profesioniștii din cadrul organizațiilor de sprijin sunt cei care îndeamnă femeile ce să facă. Unii cred că ar trebui să se despartă de agresor, alții spun că ar trebui să-i acorde o a doua șansă. Din păcate, se întâmplă destul de des ca aceste persoane să fie dezamăgite sau nervoase dacă sfaturile lor nu sunt urmate. Asemenea sfaturi pot crea presiuni și mai mari și nu sunt deloc de ajutor. Este important ca femeia să înțeleagă că numai ea este în măsură să ia decizii și că decizia ei va fi respectată. Scopul unei intervenții este de a stopa violența, nu relația. Dreptul la autodeterminare este un principiu important. Cât timp dorește o femeie să rămână în adăpost și dacă dorește să se despartă sau nu este exclusiv decizia ei.

### **3.3.7 Confidențialitatea/ Anonimitatea**

Pentru protejarea drepturilor și integrității unei femei, este necesar ca ea să fie capabilă de a decide ce fel de informații să fie predate altor specialiști, instituții, etc. Astfel, nici o informație nu poate fi predată de către adăpost sau centrul de consiliere, fără consimțământul femeii. Excepțiile ar trebui și trebuie să fie făcute numai în cazul în care viața sau sănătatea femeii sau a copilului sunt în pericol. (ex.: tentativă de suicid, violență acută din partea partenerului, sau femeii abuzând copiii). Femeile trebuie să aibă și dreptul de a primi consiliere și sprijin fără a fi nevoite să-și dezvăluie identitatea.

### **3.3.8 Serviciu de 24 de ore și nelimitarea perioadei de ședere**

O femeie care trebuie să-și părăsească soțul are nevoie de sprijin și protecție imediată. Ea ar trebui să aibă acces la adăpost 24 de ore din 24, în fiecare zi. În adăposturi, cel puțin o persoană trebuie să fie pregătită tot timpul pentru primirea unei femei. Dacă într-un oraș există mai multe adăposturi, cel puțin una dintre ele ar trebui să fie pregătită pentru primirea femeii și a copiilor. În principiu, femeile și copiii lor ar trebui să aibă dreptul de ședere până în momentul în care se simt în siguranță și în stare să ducă o viață fără violență.

### **3.3.9 Diversitatea**

Diversitatea femeilor nu numai că trebuie respectată, ci și văzută ca o valoare care trebuie încurajată. În multe adăposturi personalul reflectă diversitatea societății. Aceasta are mai multe avantaje: există posibilitatea oferirii asistenței în limba maternă a femeilor, a însușirii unor noi limbi și a înțelegerii experiențelor culturale specifice femeilor aparținând minorităților etnice.

### **3.3.10 Responsabilitate**

Un adăpost are responsabilitate față de femeii și copiii, față de organizație și membri ei, și față de societate în general. Activitățile și desfășurarea activității unui adăpost trebuie să fie transparente și pe înțelesul tuturor.

### **3.3.11 Principiile privind calitatea serviciilor**

Profesionalismul este o condiție esențială în implementarea principiilor. Personalul trebuie să fie pregătit și plătit. Trebuie să existe resurse pentru formări și supervizări ulterioare. Numărul personalului trebuie ajustat la numărul femeilor și copiilor, în așa fel încât să ofere suportul și serviciile necesare și să se ridice la nivelul cerințelor. Unele adăposturi sunt dependente de suportul voluntarilor. Resursele trebuie să fie administrate economic și eficient. Standardele de calitate trebuie verificate prin controale regulate de calitate.

### **3.3.12 Principiile privind structura și finanțările**

Adăposturile trebuie conduse de asociații de femei care să fie non-guvernamentale, non-profit și independente politic (vezi capitolul 2 și Documentele Internaționale). Adăposturile pentru femei au nevoie de fonduri din partea statului pentru că ele îndeplinesc funcții necesare ale societății; ele oferă adăpost și sprijin femeilor și copiilor abuzate și maltratate.

### **3.3.13 Serviciile gratuite**

Serviciile de asistare a femeilor și copiilor, victime ale violenței, trebuie să fie gratuite, mai ales pentru femeile cu venituri mici sau fără venituri. Aceasta ar asigura ca femeile în caz de nevoie să poată beneficia de aceste servicii, indiferent de statutul lor financiar.



## **4. ÎNFIINȚAREA ȘI FINANȚAREA UNUI ADĂPOST PENTRU FEMEI**

Un adăpost pentru femei este mai mult decât o cazare sigură, un loc unde femeile care suferă din cauza violenței exercitate de soț, partener/prieten ori tată, împreună cu copiii lor, pot să se familiarizeze cu solidaritatea dintre femei și cu un mediu non-violent, unde sunt protejate și în siguranță. Principiile operaționale sunt nu doar necesare pentru a atinge scopurile prezentate în capitolul precedent; infrastructura trebuie de asemenea să satisfacă anumite cerințe pentru a deschide căi noi acestor femei și copiilor lor.

Prima parte a acestui capitol se ocupă cu organizarea unui adăpost. Este gândită să servească ca îndrumar despre cum putem începe, descrie pașii principali care trebuie făcuți, de la elaborarea ideii originale la deschiderea ușilor pentru prima oară. A doua parte, despre finanțare, cuprinde recomandările și sprijinul în legătură cu finanțarea din partea statului și sponsorizările private.

### **4.1 ÎNFIINȚAREA UNUI ADĂPOST PENTRU FEMEI**

Întemeierea unui adăpost implică planificare minuțioasă și munca unui grup de oameni dedicați. Acest capitol detaliază standardele și recomandările în legătură cu inițiativa originală, bazele legale, identificarea nevoilor și planificarea schițată, elaborarea planurilor în detaliu, nevoia de a face lobby și a strânge fonduri, locația și infrastructura.

#### **4.1.1 Inițiativa**

Inițiativa de a deschide un adăpost pentru femei ar trebui să aparțină unor persoane având cunoștințe de bază despre formele, tiparele și impactul violenței împotriva femeilor.

Multe adăposturi pentru femei au fost deschise din inițiativa femeilor feministe. Mișcarea pentru adăposturi, cel puțin în ceea ce privește faza timpurie a dezvoltării lor în Europa de Vest, de Nord și Centrală (non-comunistă), are legătură nemijlocită cu mișcarea de eliberare a femeilor din anii '70 ai secolului trecut. Ideile și scopurile sunt întemeiate pe principiile de egalitate și democrație de gen. Rezultatele acumulate într-o perioadă relativ scurtă de timp a condus la recunoașterea din partea organismelor internaționale a rolului important pe care îl au ONG-urile femeilor pentru femei în prevenirea violenței împotriva femeilor și copiilor și în protejarea acestora față de violența masculină (vezi capitolul. 2).

#### **4.1.2 Baza legală**

Grupul inițial trebuie să ia o decizie în legătură cu forma legală pe care adăpostul și-o va asuma. Prevederile legale pot fi diferite de la o țară la alta. Este de preferat o formă organizațională non-guvernamentală și non-profit.

Pentru a avea calitatea de applicant pentru orice finanțare este necesar un statut legal stabilit. Trebuie definite responsabilitățile și sarcinile de bază, iar acestea sunt de regulă obligatorii atunci când se înregistrează o asociație/organizație. În orice caz, statutul legal nu asigură în mod automat sprijinul financiar fie el din fonduri publice ori prin sponsorizare privată.

Este recomandabil să se realizeze o documentare atentă, la nevoie să se solicite consultanță juridică sau să se studieze bazele legale ale altor ONG-uri. Este de asemenea important să se ia în considerare cine este capabil și doritor să-și asume responsabilitatea administrării/coordonării (consiliul de conducere) și ce criterii de eligibilitate vor fi aplicate membrilor consiliului (persoana care se identifică cu scopurile și principiile, persoană care are expertiză în domeniu sau este persoană publică și/sau politician). Membrii consiliului ar trebui să poată să dedice timp muncii pentru asociație, să fie conștienți de responsabilitățile implicate și să doască să participe în procesul rezolvării de conflicte.

#### **4.1.3 Identificarea nevoilor**

Înainte de a trece la pașii următori este necesar să se stabilească nevoile specifice.

Punctul de pornire pentru orice calcul în legătură cu capacitatea adăpostului ar trebui să fie două recomandări ale organismelor internaționale. În 1986 Parlamentul European a recomandat "un loc pentru o familie (femeia și copiii ei) la 10 mii de locuitori". În 1998 grupul de specialiști de la Consiliul Europei a redus cifra la 7500. Astfel, este de stabilit cât de mare să fie aria pe care o va deservi adăpostul. Cu cât mai depărtat este următoarea adăpost cu atât mai mică este șansa ca o femeie abuzată să caute protecție acolo. Mobilitatea femeilor în zonă, calitatea transportului public, rata de angajare a femeilor și publicitatea făcută la deschiderea unui adăpost sunt factori de luat în considerare, astfel că putem oferi doar îndrumări orientative/aproximative.

**Informații suplimentare – dacă sunt disponibile – ar trebui luate în considerare:**

- Incidența ratei violenței domestice
- Statisticile poliției și instanțelor, dacă furnizează date relevante (gen, relația dintre victimă și agresor/ parte vătămată și inculpat)
- Studii asupra prevalenței violenței în regiune/ țară
- Sistemul de servicii furnizate în zonă care să fie relevante pentru femeile abuzate
- Experiența dobândită la nivel național și internațional

#### **4.1.4 Schița planificării**

Înainte de a face pași practici, este esențial să schițăm în detaliu planul, care ar trebui să conțină:

- planificarea capacității adăpostului, a serviciilor care vor fi oferite și a personalului care va oferi serviciile
- planul de management/ gestionare al adăpostului
- un plan al clădirii care include elementele de securitate
- un plan pentru personal
- 2 planuri bugetare – unul pentru etapa de pornire, un al doilea pentru costurile anuale de rulaj ale adăpostului
- un plan pentru cooperare
- un plan pentru strângerea de fonduri.

#### **4.1.5 Lobby și strângere de fonduri**

De vreme ce un capitol întreg este dedicat creșterii nivelului de conștientizare și strângerii de fonduri, această secțiune se va referi la elementele-cheie ale acestor teme pe care să trebuie să le avem în minte în etapele timpurii ale organizării unui adăpost.

- Odată ce am schițat un plan în linii generale (personal, capacitate, buget – așa cum au fost explicate mai sus sau chiar mai înainte) este important să găsim “aliați”.
- Nu numai oamenii înstăriți, bine situați financiar, pot deveni suporterii!
- A găsi parteneri și suporterii înseamnă să creăm o rețea de persoane care sprijină ideea înființării unui adăpost.
- Activați în comunitate pentru conștientizarea problemei violenței împotriva femeilor și a beneficiilor pe care le au adăposturile pentru femei. Pregătiți materiale concise de informare. Nu uitați să citați recomandările, rezoluțiile etc. organismelor/ forurilor internaționale din care face parte și țara voastră (vezi Cap.2)! Citați rezultatele cercetărilor!
- Dar: Creați o imagine pozitivă a unui adăpost! Evitați să folosiți imagini negative. Din considerație pentru public, concentrați-vă asupra beneficiilor!
- Diferite grupuri țintă au nevoie de diferite tipuri de informație (media, politicieni, instituții sociale, alte ONG-uri etc.).
- Încercați să stabiliți contacte personale. Organizați întâlniri cu politicieni locali, reprezentanți locali ai mass-mediei, serviciile sociale locale, personalități influente în comunitățile locale ca grupuri țintă.
- Când negociați cu politicieni și sponsori, clarificați că deschiderea unui adăpost este doar începutul. Un adăpost implică anumite costuri anuale de întreținere/ rulare. Încercați să obțineți un angajament pentru finanțare în continuare. Menționați din nou rezultatele cercetărilor și documentele internaționale.
- Luați în considerare desfășurarea unor campanii de creștere a conștientizării.

#### 4.1.6 Locația

O clădire potrivită răspunde nu doar cerințelor cu privire la capacitate, așa cum au fost definite mai sus; ea trebuie de asemenea să fie concepută și situată astfel încât să asigure protecție maximă pentru femei și copii.

La modul ideal, ar trebui să fie posibil să se mențină secretă adresa adăpostului. Dacă clădirea este situată într-o localitate mică și/sau în zonă rurală, ori într-o comunitate foarte deschisă, a menține secretul asupra adresei poate fi un lucru dificil. Oricum, aceasta nu trebuie să înseamnă că este imposibil să deschidem un adăpost, ci doar că trebuie să acordăm o atenție/grijă sporită măsurilor de securitate. Este important să avem echipament de securitate dotat cu o tehnică mai sofisticată și o bună cooperare cu reprezentanții legii și personalul administrativ, precum și cu vecinătatea (vezi “Siguranța”). De asemenea, poate fi în avantajul femeii să aleagă între un adăpost situat în apropiere și unul mai îndepărtat. Dacă agresorul a fost evaluat ca fiind deosebit de periculos, este de preferat să adăpostim femeia (și copiii ei) cât mai departe posibil.

În funcție de mărimea/capacitatea dorită există mai multe opțiuni. Un adăpost poate funcționa într-o casă sau într-un apartament dintr-un bloc. Dacă există deja clădirea, trebuie să verificăm în ce măsură corespunde cerințelor formulate în secțiunea “Infrastructura și planificarea încăperilor”. Dacă sunt disponibile suficiente resurse financiare, poate fi avantajos să se construiască o clădire nouă destinată să funcționeze ca adăpost.

De asemenea, în faza planificării este recomandabil să aflăm/cunoaștem cerințele legale și tehnice cu privire la construcție și să le respectăm de la bun început. Se pot ivi probleme din faptul că un adăpost are nevoie specială de securitate dar este în același timp o clădire publică/ spațiu public. Leșirile de urgență pun o problemă specială pentru că se impune să fie ținute deschise în eventualitatea unui incendiu. Vă sugerăm să consultați un arhitect sau o companie de construcții și autoritățile lucrărilor publice pentru a găsi soluții creative la asemenea probleme.

#### 4.1.7 Infrastructura

Viața într-un refugiu este desigur diferită de traiul de acasă. De regulă, acolo este mai puțin spațiu și încăperile trebuie să fie folosite de mai multe persoane. Acest fapt crează tensiuni femeilor și copiilor. Astfel că e important să facem traiul în comun cât mai confortabil posibil.

##### **Următoarele aspecte ar merita luate în considerare:**

- Femeile și copiii au nevoie de un mediu prielnic/ adecvat pentru a-și putea reveni din experiențele traumatizante.
- Nevoile individuale trebuie să fie respectate. Dreptul la intimitate și la dezvoltarea individualității ar trebui să fie principiile călăuzitoare ale planificării. Aceste considerații au în vedere șansa de a trăi pe propriile picioare nu doar de a te îngriji de igiena personală.
- Adăpostul ar trebui să fie accesibil și femeilor cu dizabilități.
- Adăpostul pentru femei este în același timp o casă pentru copii și tineri (vezi 5.2).
- Experiența recentă din unele țări arată că adăposturile de dimensiuni prea mari au tendința să dea senzația traiului într-un hotel în sens negativ; ele dau impresia de "anonimat" deoarece este dificil ca fiecare să ajungă să se cunoască și să împărtășească cu fiecare. Devine extrem de greu să se creeze un sentiment de "comunitate" în adăposturile mari.

Exemplu: o abordare utilă poate fi să ne imaginăm că trebuie să petrecem ceva timp în adăpost noi înșine . N-ar trebui să ne ofere camere atractive, spațioase, cu facilități pentru gătit și o baie separată? Serviciile furnizate includ mese gratuite, curățenia camerelor, îngrijirea copiilor, terapie, îngrijire medicală și facilități pentru sănătate – exact ca într-un hotel de patru stele. Deși aceasta poate să sune nerealist, este important să nu gândim în termeni prea înguști. Femeile și copiii care au trăit în relații violente au dreptul la cel mai bun sprijin posibil.

#### 4.1.8 Planul încăperilor

##### **Camerele pentru femei**

Ar trebui să existe o cameră pentru fiecare femeie și copiii ei. Nu ar trebui ca mai mult de două femei/familii să împartă o baie.

Femeile (și copiii lor) care caută refugiu într-un adăpost sunt în situație de criză. Nu se poate compara această situație cu a merge în vacanță și a împărți un dormitor într-o pensiune ori o cabană de munte. Pentru a le da posibilitatea să se recupereze în urma experiențelor traumatizante, e esențial să creăm un mediu care oferă oportunități pentru solitudine și odihnă. Rareori resursele financiare sunt atât de generoase încât adăpostul să ofere servicii de hotel de patru stele.

##### **Camere în comun**

Adăpostul pentru femei este și un loc în care femei cu experiențe similare în trecutul lor ajung împreună. Asta le dă șansa să se familiarizeze cu solidaritatea dintre femei și să înțeleagă că violența partenerului nu este o problemă personală, ci una socială, că violența poate fi stopată și că traiul împreună poate lua multe forme.

Ar trebui să fie cel puțin două camere mari, o bucătărie spațioasă și o spălătorie. Una dintre încăperile mari ar trebui să servească drept cameră de zi. Cealaltă ar trebui să fie utilizabilă pentru activități de grup și să fie îndeajuns de încăpătoare pentru sărbătoriri (pentru toți rezidenții plus personalul).

Unele adăposturi oferă cursuri de pregătire pentru femei. Acest aspect trebuie avut în vedere atunci când planificăm un adăpost.

Exemplu: proiectul Equal FEMQUA

vezi [www.aoef.at](http://www.aoef.at)

Femeile ar trebui să aibă posibilitatea să gătească și să ia masa împreună.

De vreme ce adesea femeile vin cu foarte puține haine, ele au nevoie să aibă facilități bune pentru întreținerea hainelor (mașini de spălat și uscătoare).

### **Camere pentru personal**

E nevoie să existe încăperi separate pentru consiliere și administrație.

Ar trebui să fie un birou central cu toate măsurile principale de securitate. Dacă personalul rămâne peste noapte în casă, are nevoie de un dormitor cu facilități pentru pregătirea unui ceai și o baie. E nevoie de cel puțin o încăpere pentru consiliere individuală (mai multe pentru adăposturile mari). Toate încăperile folosite ca birou și cameră de consiliere trebuie să fie echipate cu telefon și calculatoare cu acces la Internet.

#### **4.1.9 Plan de personal**

Pentru detalii vedeți capitolul 6.2 (Personalul).

#### **4.1.10 Măsuri de siguranță**

Pentru detalii vedeți capitolul 7 (Siguranța).

## EXEMPLU:

Când planificați numărul încăperilor, tipul și dimensiunile lor, trebuie să cunoașteți deja numărul maxim al femeilor și numărul angajaților. Se poate face totuși o distincție între cerințele de bază ( ) și cerințele suplimentare dezirabile (☼).

### Camere pentru femei și copii lor:

- ☼ unități de locuit pentru femei și copii (o cameră pentru o femeie cu copil/copii):
- ☼ încăpere suplimentară pentru familiile foarte mari
- ☼ baie per familie, altă variantă  
baie folosită în comun de 2 unități  
bucătărie mare (dacă unitățile de locuit nu sunt echipate cu facilități de gătit)  
încăpere pentru ședințe (întâlniri zilnice și săptămânale ale casei) = sală de mese
- ☼ cameră/ere de zi pentru femei (bibliotecă, TV, stereo, pregătirea ceaiului/cafelei etc.)
- ☼ încăpere de studiu/seminar, echipată cu calculatoare
- ☼ camere de joacă pentru copii (numărul lor depinde de mărimea adăpostului) – a se vedea 5.2. “Servicii pentru copii”
- ☼ încăperi separate pentru grupuri de vârste diferite (0-5 ani, 6-12 ani, peste 12 ani) dotate cu jucării și facilități adecvate vârstei.
- ☼ încăpere pentru activități
- ☼ încăpere multi-funcțională
- ☼ cameră de lectură, de studiu/ teme de casă (liniștită)

### Facilități pentru personal și consiliere:

- cameră/camere pentru intervenție în criză și consiliere (depinde de numărul profesioniștilor)
- camere pentru îngrijirea copiilor
- încăpere/încăperi pentru administrație și birou, echipate cu telefoane, PC, copiator, fax
- cameră pentru schimbul de noapte (dotată cu pat, spălător, pregătirea ceaiului)

### Încăperi pentru treburi gospodărești:

- cămară de alimente încăpătoare, având o structură de gospodărie comunală (alimente, băuturi, rechizite de birou, îmbrăcăminte, articole igienico-sanitare etc.)
- ☼ spațiu adițional de depozitare (în afara adăpostului) ar trebui să fie disponibil pentru depozitarea mobilierului privat, donații etc.  
spălătorie  
încăpere pentru sistemul de încălzire și producerea apei calde  
depozit pentru biciclete și alte obiecte de uz casnic/gospodăresc.
- ☼ încăperi pentru echipament de grădinarit, mobilier de grădină etc.

## 4.2 FINANȚAREA UNUI ADĂPOST PENTRU FEMEI

Considerentele financiare sunt cruciale în toate aspectele înființării și administrării unui adăpost. Volumul resurselor financiare are un impact semnificativ imediat asupra calității personalului și serviciilor oferite, precum și asupra condițiilor de locuit într-un adăpost. Aceste aspecte sunt un indicator clar al valorii pe care societatea o conferă combaterii violenței asupra femeilor.

Strângerea unui suport financiar suficient este de obicei una dintre cele mai dificile sarcini atunci când încercăm să înființăm și să administrăm un adăpost. Strângerea fondurilor este dificilă în cele mai multe țări atât în sectorul public cât și în cel privat.

### 4.2.1 Finanțarea de către stat

Adăposturile pentru femei sunt instituții care furnizează servicii victimelor și au o importantă funcție socială. În această calitate, ele ar trebui să stea pe picior de egalitate cu alte servicii sociale pe care le furnizează statul. Statul are obligația de a acorda protecție față de orice formă de violență atât în context public cât și privat. Prin extensie, guvernele și organismele statale sunt chemate să furnizeze finanțare adecvată pentru adăposturile de femei și alte organizații care sprijină femeile (a se vedea cap. 2).

În ultimele decade, statele democratice moderne care consideră furnizarea îngrijirilor de sănătate și sociale ca pe una din cele mai importante funcții tind să delege tot mai multe din responsabilitățile statului spre organizațiile non-guvernamentale. Aceste ONG-uri sunt asociații independente, non-profit, primesc fonduri publice cu scopul de a prelua funcții sociale ori socio-politice și de a furniza servicii specifice.

Cele mai multe adăposturi pentru femei din Europa sunt gestionate de ONG-uri de femei, care au dobândit în ultimele decenii o vastă experiență practică și expertiză în a sprijini femeile victime ale violenței partenerilor. Această formă de furnizare de servicii s-a dovedit eficientă și ar trebui adoptată atunci când se deschid noi adăposturi, deoarece ONG-urile de femei sunt mai flexibile decât instituțiile publice în a organiza sisteme de sprijin în teren. Mai mult, victimele tind să fie mai puțin reticente în a căuta ajutor din partea ONG-urilor decât de la instituții guvernamentale.

Exemplu: în provincia Austria Superioară din cadrul federației austriece toate adăposturile de femei sunt administrate de ONG-uri, iar existența lor este stabilită legal. Toate cele patru adăposturi din Viena au semnat un contract cu autoritățile municipale care acoperă finanțarea lor pe perioadă nelimitată. Provincia spaniolă Andaluzia a aprobat un plan de acțiune pentru mai mulți ani care include finanțarea adăposturilor din provincie.

Se înțelege că instituțiile statului care finanțează adăposturi pentru femei solicită compliance cu standardele de calitate și furnizare de servicii profesionale (a se vedea capitolul despre Standarde). În același timp, este important ca organismele statale să recunoască adăposturilor independența profesională. Calitatea muncii efectuate în adăposturi trebuie să fie evaluată intern și extern (a se vedea capitolul despre Evaluare). Ar trebui să ne amintim, totuși, calitatea serviciilor de sprijin depinde de disponibilitatea finanțărilor adecvate și ale altor resurse. Violența împotriva femeilor și a copiilor implică și „costuri”. Așa cum arată studiile menționate în capitolul 2, violența împotriva femeilor și copiilor – pe lângă impactul social – este o cheltuială mare pentru stat și pentru autoritățile publice. Investiția în acțiuni preventive, prin dezvoltarea unui viitor „mai puțin violent” pe care o aduce, de asemenea reduce cheltuielile publice pentru costurile implicate de violență. Aceasta este în mod special adevărat pentru finanțarea serviciilor de sprijin pentru femei.

#### **Aici este un sumar al recomandărilor pentru finanțarea adăposturilor pentru femei:**

- Adăposturile pentru femei ar trebui administrate de ONG-uri de femei.
- Finanțarea adăposturilor ar trebui prevăzută în legislație.

- Dacă e ca adăposturile, liniile telefonice de urgență și alte organizații de sprijin să funcționeze adecvat, acestea au nevoie de contracte pe termen lung sau nelimitat cu autoritățile publice care să le garanteze plățile finanțării vizate. Lupta constantă pentru bani consumă multă energie și timp, în detrimentul muncii cu femeile și copiii. Insecuritatea financiară și dependența adăpostului au un impact contra-productiv asupra țelului de a furniza securitate și independență beneficiarelor.
- Contractul de finanțare ar trebui să acopere toate serviciile furnizate și să nu fie divizat în mai multe contracte individuale.
- Finanțarea trebuie să fie adecvată și inteligibilă: ar trebui să includă și relațiile publice, precum și munca de conștientizare.
- Contractul ar trebui să includă recunoașterea independenței profesionale a serviciilor și formularea standardelor profesionale de îndeplinit.
- Finanțarea ar trebui să fie suficientă pentru a garanta menținerea standardelor profesionale.
- Serviciile adăpostului ar trebui să fie gratuite pentru femeile abuzate și copiii lor.
- Fiecare femeie trebuie să poată să aleagă adăpostul dorit independent de reglementările financiare. Numai femeia în cauză poate judeca dacă este în siguranță în adăpostul cel mai apropiat ori într-unul mai îndepărtat. Nivelul de finanțare nu trebuie să pună constrângeri asupra libertății de a alege.
- Nu trebuie să li se impună adăposturilor să-și finanțeze singure serviciile pe care le furnizează; de la acestea se poate aștepta doar o mică contribuție din bugetul total obținută din activitățile de strângere de fonduri.
- Sponsorizările private ar trebui folosite numai pentru achiziții specifice și suplimentare precum echipamentul de joacă pentru copii, aparatură electronică - televizoare sau calculatoare pentru activități de pregătire – și în nici un caz să se acopere cheltuielile uzuale de funcționare.
- Contractele de finanțare ar trebui de asemenea să stipuleze că fondurile obținute prin sponsorizări private să nu influențeze nivelul finanțării din partea statului, fapt ce ar însemna ca statul să-și retragă o parte din responsabilități.

Experții adăposturilor ar trebui în general să fie implicați în formularea criteriilor de finanțare publică a serviciilor pentru femeile victime ale violenței. Femeile cu expertiză în domeniu pot contribui cu aceasta la detalierea realistă a sarcinilor pe care le solicită munca în adăpost, precum și la stabilirea standardelor. Expertiza lor ar trebui luată în considerare atunci când se conturează liniile directoare ale finanțării, astfel încât aceste îndrumări să susțină și nu să obstrucționeze munca într-un adăpost. Dacă procedurile devin prea birocratice, ele deviază resurse valoroase de care este nevoie pentru îndeplinirea sarcinilor esențiale.

#### **4.2.2 Obstacole în finanțarea de bază**

Un număr mare de adăposturi se bazează încă pentru finanțarea lor pe donații din partea unor fundații private sau pe sponsorizări. În statele devenite recent membre ale UE multe servicii de sprijin pentru femei datorează existența lor sprijinului financiar extern sau din partea organizațiilor internaționale. Scopul, în cazul adăposturilor pentru femei, trebuie să fie asigurarea finanțării din partea statului în orice țară. Aceasta va determina UE să emită directive în acest sens.

Oriunde, adăposturile pentru femei trebuie să realizeze că vor avea de luptat în continuare pentru aceste cerințe de bază în viitorul apropiat. Când se negociază cu autoritățile publice, este vital să se facă referire la interdependența dintre violența structurală și cea individuală, între resursele financiare adecvate și sprijinul solicitat pentru femei. Organizatorii și lucrătorii din fiecare adăpost trebuie să decidă ei înșiși dacă vor să deschidă și să administreze adăpostul lor "cu toate costurile" sau există un prag sub care serviciile nu pot fi furnizate. Munca de calitate



Înaltă pentru femeile abuzate poate fi realizată numai cu mijloace financiare potrivite. Oricum, aceasta înseamnă activități constante de informare și de creștere a nivelului de conștientizare, în special în rândul politicienilor, pentru a ne asigura că aceștia vor sprijini ori vor continua să sprijine adăposturile pentru femei

În multe adăposturi femeile trebuie să plătească chirie din banii lor ori din alocațiile sociale. Este important ca cel puțin să garantăm că doar costurile de chirie vor fi suportate de beneficiare. În spiritul responsabilității societății pentru combaterea violenței, femeile victime ale violenței și copiii acestora n-ar trebui să suporte costurile serviciilor de consiliere ori ale altor servicii de sprijin. Îngrijirea copiilor ar trebui să fie de asemenea gratuită. Aceste servicii reprezintă o obligație pe care statul este chemat să și-o îndeplinească și nu ceva ce femeile trebuie să fie în stare să își permită.

### **4.2.3 Sponsorizare privată**

Așa cum s-a argumentat mai sus, sponsorizarea particulară ar trebui folosită doar pentru finanțarea unor achiziții speciale, în timp ce costurile curente de administrare ale unui adăpost ar trebui să vină de la finanțări de stat.

Oricum, multe adăposturi mai trebuie încă să se bazeze în primul rând pe sponsorizare privată. De aceea, includem aici câteva sfaturi în legătură cu strângerea de sponsorizări. În ceea ce privește sponsorizarea privată, trebuie să fie clar că violența împotriva femeilor în contextul familiei ori relațiilor intime este un subiect despre care este dificil să vorbim și să comunicăm. Într-o oarecare măsură este învăluit în tabuuri care îi fac pe oamenii să se simtă inconfortabil. Toate campaniile sau activitățile trebuie să ia acest aspect în considerare. Oricum, este necesar să mergem spre oameni, să le vorbim despre munca din adăposturi și serviciile de sprijin pentru femei și să găsim aspecte care ar putea determina oamenii să devină interesați să sprijine această muncă.

Strângerea de fonduri și sponsorizarea organizațiilor non-profit și ale proiectelor lor poate însemna o diversitate de forme de sprijin (bani, echipament, servicii, ajutor personal etc.).

#### **Supotul financiar poate fi obținut din:**

- Donații
- Cadouri
- Sprijin privat
- Organizare de evenimente (petreceri de caritate, pentru strângere de fonduri)
- Bazare de caritate (jucării, îmbrăcăminte, articole făcute de mână)
- Cooperare cu compani

### **Ce să facem pentru a strânge sprijin și donații**

#### **Prezentarea eforturilor grupului vostru de a înființa și administra un adăpost**

- Determinați conștientizarea problemei violenței asupra femeilor și beneficiile adăposturilor pentru femei. Pregătiți materiale de informare concise. Nu uitați să menționați/citați recomandările, rezoluțiile etc. organismelor internaționale la care și țara voastră este membră (vedeți capitolul 2). Citați rezultatele cercetărilor.
- Însă, creați o imagine pozitivă a unui adăpost. Evitați folosirea imaginilor negative. Din motive ce țin de public, concentrați-vă asupra beneficiilor.
- Descrieți impactul și eficacitatea muncii într-un adăpost sau centru de criză. Sponsorilor le place să lucreze cu parteneri puternici.

### **Contactarea sponsorilor și persoanelor de sprijin**

- A găsi parteneri și persoane care să sprijine munca noastră înseamnă a crea o rețea de oameni care susțin ideea înființării și administrării unui adăpost. Încercați să stabiliți contacte personale: organizați întâlniri cu politicieni locali, mass-media locală, servicii sociale locale, grupuri de pe lângă biserici, personalități cu influență în comunitate/zona țintă.
- Întocmiți o listă cu persoanele de contact și mențineți-o actualizată/la zi.
- Motivați diferite persoane să facă ceva pentru adăpost.

### **Grupul țintă**

Diferite grupuri țintă au nevoie de diferite feluri de informații:

- Sponsorii sunt interesați de succesul lor economic. Ei așteaptă rezultate eficiente și profesioniște ale muncii pe care o susțin. Vă vor susține dacă munca pe o faceți se potrivește cu imaginea companiei lor.
- Persoanele de sprijin sunt interesate de probleme sociale. Ei doresc să fie inspirați de țelurile voastre. Arătați-le că donația lor este necesară și folositoare. Dați-le sentimentul că sprijinul lor este apreciat și valoros.
- Politicienii (și jurnaliștii) au nevoie de fapte și cifre.
- Jurnaliștii au nevoie de povestiri despre oameni.
- Serviciile sociale locale au nevoie de o descriere inteligibilă a serviciilor și sprijinului furnizat.
- Ar trebui să aveți grijă de fiecare grup în termenii nevoilor lor, de exemplu informare detaliată, scrisori personale de mulțumire sau buletine informative regulate care să descrie activitățile voastre.

### **Căutarea sponsorilor**

- Verificați rețeaua voastră! Care dintre persoane ar putea să cunoască o anumită companie sau v-ar putea introduce cuiva care este în poziție de conducere?
- Cereți informații despre companii sunând la departamentele lor de relații cu publicul sau marketing.
- Întrebați despre scopurile lor: poate vor să-și îmbunătățească imaginea, să arate că au un simț la responsabilității sociale, să câștige o publicitate mai largă, să sprijine un ONG pentru a-și îmbunătăți comunicarea cu partenerii de afaceri, clienți sau autoritățile publice, să mărească gradul în care angajații se identifică cu compania (IC) etc.
- Asigurați-vă că știți numele corect al partenerilor, titlurile, numerele de telefon și adresele. Partenerii voștri trebuie să cunoască la fel datele organizației voastre, precum și cine este responsabil pentru următorii pași.
- Stabiliți ce pot ei să vă ofere (bani, echipament, servicii).
- Stabiliți ce puteți voi oferi companiei. Pe lângă faptul că adăpostul acoperă o anumită nevoie socială urgentă și promovează imaginea companiei (prin sprijinul pe care îl acordă organizației voastre), puteți sugera publicitate companiei în mass-media, în materialele voastre informative, la petrecerile de strângere de fonduri etc.
- La prima întâlnire explicați munca voastră și oferiți un rezumat scris al planurilor voastre. Faceți-l scurt și simplu (1-2 pagini). Puteți da mai multe informații detaliate mai târziu dacă se solicită. Explicați planul vostru financiar pentru adăpost. Cereți o sumă specifică de bani pentru un anumit proiect – de exemplu, mobilier, jucării pentru copii, un microbus pentru adăpost, evenimente speciale etc. Lăsați-i să aleagă între cel puțin două opțiuni de sponsorizare.
- Poate fi util ca după întâlnire să trimiteți un memo al înțelegerilor realizate pentru a vă asigura că ambele părți lucrează pe aceeași înțelegere.

### **Căutarea persoanelor de sprijin**

Orice poate fi solicitat să sprijine munca voastră, prin donații sau făcând ceva pentru adăpost:

- Scrieți o listă cu ce aveți nevoie (brain-storming).
- Distribuți această listă de nevoi la întâlniri, prin buletinul informativ, pe website, grupurilor de pe lângă biserici etc.
- Lista de nevoi trebuie să fie actualizată periodic.
- Lista de nevoi poate include nevoi curente, specifice, de exemplu pentru birou sau pentru activitățile cu copiii.
- Lista ar trebui să includă nevoile de donații în bani (“dacă doriți să lăsați cumpărăturile în seama noastră”).
- Un membru al conducerii ar trebui să înmâneze o chitanță/adeverință donatorului.
- Realizând cele mai multe dintre contacte, puteți găsi și alte persoane de sprijin. Grupurile de pe lângă biserici sau organizațiile de caritate pot dori să sprijine munca voastră. Muzicieni, formații care ar putea să ofere concerte, artiștii ar putea oferi o vânzare publică a artei lor în beneficiul adăpostului. Un vecin ar putea să dorească să repare bicicletele copiilor din adăpost.
- Persoanele de sprijin au nevoie de contact personal. Amintiți-vă că le place să aleagă cât de mult timp și efort să investească.

## 5. SERVICIILE PENTRU FEMEI ȘI COPII

Adăpostul pentru femei oferă o varietate de servicii de sprijin, desfășoară o gamă largă de activități și joacă un rol vital în societate. În ceea ce privește serviciile, adăposturile oferă cazare, asistență în criză și consiliere pentru femei bătute și copiii acestora – inclusiv pentru nerezidente și foste rezidente. Mai mult, refugiile caută să prevină violența bărbaților împotriva femeilor: să atragă atenția publicului asupra problematicii violenței, asupra cauzelor și consecințelor și necesității serviciilor de sprijin specializate pentru victime. O rețea de indivizi și organizații în cooperare strânsă cu alți profesioniști ajută la atingerea acestui scop. Pentru a asigura calitatea serviciilor este necesar să existe o documentare a activităților, precum și evaluarea acestora (vezi capitolul 11).

### 5.1 SERVICII PENTRU FEMEI

Serviciile descrise mai jos, în mod obișnuit, sunt asigurate în orice refugiu/adăpost pentru femei. Există modele organizatorice diferite pentru implementarea serviciilor. Este important ca serviciile asigurate să fie în acord cu scopurile și principiile descrise în capitolul 3.

#### Servicii de 24 ore

Este esențial ca femeile să primească sprijin în situații de criză și să poată veni la adăpost la orice oră, chiar și noaptea.

Resursele de acomodare pot fi din păcate limitate. Este necesar să existe o politică pentru a găsi soluții în cazurile în care adăpostul este plin. Principiul este că nici o femeie care este în pericol acut să nu fie forțată să se întoarcă în situația de violență sau să stea în continuare cu patenerul ei violent.

Atunci când într-o regiune există doar un singur adăpost, acesta trebuie să fie deschis zi și noapte pentru femei și copii. Dacă o regiune sau un oraș are mai multe adăposturi, cel puțin unul dintre acestea trebuie să funcționeze 24 ore. Transportul trebuie să aibă costuri reduse (de preferat gratuit), pentru a putea ajunge la adăpost fără grija banilor.

Exemplu: Adăposturile din Viena plătesc taxiul dintr-un buget special, creat în acest scop.

Deplasarea la adăpost nu este de obicei primul pas pe care îl face femeia abuzată de soțul ei. Primul contact este de obicei stabilit prin telefon. Multe adăposturi operează linii telefonice de urgență, apelabile zi și noapte, precum și consiliere prin telefon. Din nou, cel puțin o linie telefonică de urgență trebuie să fie disponibilă într-o regiune/oraș, pentru a oferi sprijin în situații de criză și informații despre cel mai apropiat adăpost. Este importantă asigurarea unei publicități cât mai largi pentru numerele de telefon, pentru ca femeile să afle despre existența acestui sprijin și să apeleze la ajutor (vezi capitolul 9). Înainte de venirea în adăpost o consilieră va discuta cu femeia (vezi mai jos secțiunea “Proceduri de admitere”).

## Consilierea

Consilierea este una dintre cele mai importante servicii asigurate într-un adăpost. Unele adăposturi asigură consiliere chiar și pentru femei nerezidente. Alte adăposturi au un centru de consiliere. Câteodată aceste centre funcționează ca și punct de contact pentru femeile care doresc un loc în adăpost. Oricum ar fi organizat serviciul de consiliere, cel mai important este ca femeilor să li se ofere servicii profesionale și să fie informate despre toate serviciile disponibile pentru ele și copiii lor.

Exemplu: AMCV în Portugal; Casa delle Donne în Bologna, Italia; Women's Aid în Marea Britanie

Prima întâlnire servește la formarea unei relații de încredere. Consiliera trebuie să asculte femeia cu atenție și să-i identifice nevoile. Femeia are dreptul să primească sprijin profesional, noncritic, indiferent ce decizie va lua. Consiliera trebuie să garanteze întotdeauna că toate informațiile vor fi tratate confidențial și că ea poate să rămâne în anonim.

Este importantă evaluarea pericolozității bărbatului violent și planificarea siguranței (vezi mai jos secțiunea despre siguranță). Femeia care caută ajutor trebuie de asemenea să primească informații despre drepturile și posibilitățile ei. Câteva din informații pot fi sub formă scrisă. Pentru propria ei siguranță, poate fi necesar să i se recomande să nu dezvăluie agresorului informațiile.

De asemenea este important să fie identificate resursele și rețeaua socială (familie, prieteni, servicii comunitare, șamd.), la care femeia poate să apeleze pentru sprijin.

Trebuie dezvoltat un plan individual pentru fiecare femeie, cu detalii privind sprijinul accesibil.

## Procedurile de admitere

Cum să găsească femeile și copiii adăpostul? Există modele diferite. Într-un model adăpostul este conectat la un centru de consiliere a cărui adresă este cunoscută, în timp ce adresa adăpostului este ținută în secret. Femeile vin prima dată în centrul de consiliere/ de admitere. În cel de al doilea model adăpostul cu adresa secretă este contactat prin telefon și femeia care caută ajutor va primi adresa acestuia. Sunt și refugii care aranjează o întâlnire cu femeile într-un loc neutru.

Admiterea femeii (și a copiilor ei) se face de un lucrător/consilier de adăpost profesionist. Aceasta poate fi dificilă deoarece multe adăposturi nu au personal suficient pentru a acoperi serviciul de 24 de ore. În orice caz femeia ar trebui să aibă acces la asistență în situație de criză în primele câteva ore ale șederii ei în adăpost.

Sosirea în adăpost poate fi la început o experiență înfricoșătoare. Este important ca la începutul șederii să i se asigure femeii ajutor și asistență intensivă și să existe de la început o persoană de contact, care, în mod ideal, este persoana care a făcut admiterea și care a asigurat prima ședință de consiliere. Acesta este un factor important în stabilirea relației de încredere și în sprijinirea ei de a se orienta. Nu trebuie subestimat stresul cauzat de situația de criză întâmpinată de femeie și copii, care se adună stresului cauzat de un mediu complet nou și de o multitudine de fețe nefamiliare.

Exemplu: Multe refugii au un afiș cu poza, numele și funcția tuturor femeilor care lucrează acolo pentru a ajuta femeia și copiii să cunoască personalul.

După faza de orientare, femeia are, în principiu, dreptul de a alege o consilieră care va fi persoana ei de contact pe durata șederii în adăpost. De obicei, această persoană va fi cea care a fost acolo pentru ea de la început și cu care a dezvoltat o relație apropiată. Dacă acest lucru

nu este posibil (de exemplu persoana respectivă este prea încărcată în perioada aceea), trebuie găsită împreună cu femeia o alternativă viabilă.

Când o femeie vine în centrul de consiliere sau în adăpost, este nevoie să se evalueze nevoile ei și ale copiilor, precum și pericolul în care se află (evaluarea pericolului, planificarea siguranței – vezi Anexa 2). Femeia și copiii vor trebui să afle cele mai importante informații despre adăpost, și să fie familiarizate cu regulile vieții de adăpost (vezi capitolul 8).

## **Prima fază a șederii – Perioada de reflectare**

În prima fază - perioada de reflectare - femeia se familiarizează cu adăpostul și cu personalul, se recuperează din situația traumatică, se obișnuiește cu viața de adăpost, reflectează asupra nevoilor și îngrijorărilor ei și începe să ia decizii în privința pașilor următori pe care-i va face. Această fază poate să dureze de la câteva ore la câteva zile sau chiar săptămâni.

În această fază femeile trebuie să hotărească dacă vor rămâne în adăpost sau vor merge în altă parte, precum și dacă doresc sau nu să se separe permanent sau temporar de partenerii lor. Este important pentru femeie să audă că ea trebuie să hotărască și că are dreptul să se întoarcă sau să-l părăsească. De asemenea, este important să audă că oricând poate să se întoarcă în adăpost, chiar dacă între timp va merge acasă. Dacă va merge înapoi la partenerul ei, este necesar să se discute cu ea problemele legate de siguranță și să se dezvolte împreună cu ea strategii pentru a se proteja pe ea și pe copiii ei. De asemenea, trebuie să discutăm despre sprijin, unde și cum poate să-l găsească.

Unele femei întreabă dacă bărbații violenți se pot schimba, dacă partenerul lor se poate schimba. Va trebui să vedem ce fel de posibilități există. În unele țări există programe pentru agresori. În acest caz, femeia poate să condiționeze reîntoarcerea ei de participarea partenerului într-un astfel de program. Cu toate acestea, este recomandat să îndrumăm bărbații violenți spre programele pentru agresori doar dacă acestea consideră problemele de siguranță ca fiind prioritare și dacă acestea colaborează cu serviciile pentru femei. Programele pentru agresori trebuie să fie orientate pe victimă și foarte interesate de siguranța acesteia (vezi capitolul 12).

În această fază este deosebit de important să ne asigurăm că femeia primește consiliere intensivă și bine planificată deoarece aceasta este faza în care femeile se hotărăsc dacă se întorc sau nu la partenerii lor.

## **Consiliere individuală și capacitate**

În timpul consilierii individuale se evaluează grijile și nevoile femeii și totodată se stabilesc prioritățile. Pentru fiecare femeie se dezvoltă un plan individualizat de consiliere. Rolul profesionistului este să discute cu ea despre toate opțiunile disponibile și s-o sprijine în atingerea scopurilor.

Femeile au nevoie de sprijin în luarea deciziilor, în procesul de capacitate și de întărire a încrederii de sine. Totodată, ar trebui să aibă șansa să vorbească despre experiențele lor legate de violență și să aibă șansa de a reflecta asupra lor (atunci când doresc). Trebuie să luăm în considerare că majoritatea femeilor au nevoie de timp să dezvolte suficientă încredere și curaj pentru a putea vorbi despre experiențele lor de abuz, în special despre abuzul sexual.

Consilierea poate s-o ajute să-și vadă propriul comportament în relația cu partenerul ca pe un efort pentru a supraviețui și a preveni violența. Prin înțelegerea mecanismelor violenței, ea devine capabilă să dezvolte strategii care s-o ajute să se opună violenței mult mai eficient.

Femeile trebuie să primească asistență practică în diferite probleme administrative și să fie acompaniate la poliție, audiențe etc.

Poate fi benefică discuția despre rolul femeii în societate, despre stereotipiile și (in)egalitatea de gen și alte teme similare pentru a-și conștientiza rolul de femeie.

Chiar dacă noi acceptăm că scopul nostru este de a capacita femeia, există pericolul de a acționa pentru ea și nu cu ea. Cauza poate fi dezechilibrul de putere inevitabil, între femeia care caută ajutor și consilieră. Este totodată important ca specialistul să reflecte în permanență asupra relației lor și să se asigure că femeia se simte sprijinită.

## **Muncă în grupuri**

Adăposturile pentru femei oferă diferite forme ale grupurilor. Munca în grup suplimentează consilierea individuală, în grup femeile realizând că nu sunt singurele care au suferit violență din partea partenerului.

Grupurile tematice oferă cadrul de a discuta diferite probleme: despre violență dar totodată despre orice fel de temă care este considerată importantă. Complementar consilierii individuale, grupul poate fi o unealtă eficientă în a ajuta femeile să-și îndrepte atenția asupra lor. Scopul este de a recăpăta încrederea de sine și de a încuraja interacțiunile cu celelalte femei. În continuare este important ca membrii grupului să se simte responsabili pentru evoluția grupului. O altă formă specifică a muncii în grup este grupul pentru mame unde femeile au posibilitatea să vorbească despre rolul de mamă și despre problemele care apar în creșterea și educarea copiilor etc.

O altă formă a muncii în grup este grupul de creativitate, în care femeile au posibilitatea de a se exprima prin pictat, cântat, actorie.

Se recomandă ca grupurile să fie facilitate de un consilier din adăpost. Opiniile, vocile individuale ale femeilor trebuie să fie respectate în aceste grupuri.

## **Siguranță/Planificarea siguranței**

Prioritatea numărul unu a consilierii și a muncii în adăpost este asigurarea securității pentru femeie și copii. Așa cum este explicat în anexa "Planificarea siguranței" trebuie planificate și implementate măsuri adecvate de siguranță indiferent dacă femeia va rămâne sau nu în adăpost. Referitor la securizarea adăpostului vezi capitolul 7.

## **Autoapărare**

Adăposturile trebuie să ofere cursuri de auto-apărare pentru ca femeia să învețe tehnici prin care să se apere și să se protejeze pe ea și pe copiii ei atunci când se confruntă cu o situație violentă (vezi de asemenea Seith / Kelly, 2003).

Exemplu: Experte femei au dezvoltat o formă specială de autoapărare pentru femei - WenDo.

## **Consiliere juridică**

Victimele femei trebuie să fie informate despre drepturile și posibilitățile legale. Fiecare adăpost trebuie să asigure informații juridice și sprijin în demersuri legale.

Informarea legală acoperă:

- Legislația specifică privind protecția imediată și pe termen lung a victimelor violenței domestice
- Procedurile poliției
- Ordinele de restricție
- Legislația privind divorțul și căsătoria
- Drepturi parentale
- Legi referitoare la imigrare
- Codul penal
- Drepturile și compensările victimei în codul penal și civil
- Regulamente privind asigurările sociale
- Regulamente privind beneficiile sociale
- Legislația privind locuințele sociale

Femeile au nevoie de a fi acompaniate la poliție, la tribunal și la alte instituții legale și să primească ajutor în pregătirea pentru procedurile legale și procese – de exemplu prin oferirea informațiilor despre secvența evenimentelor sau prin jocuri de rol, în care poate să exerseze rolul de martor. Este de asemenea important ca ele să fie acompaniate la procese penale, pentru a preveni traumatizarea secundară.

Conform directivelor UE fiecare victimă are dreptul da a primi informații și sprijin în cazul unui proces penal (vezi Anexa 1 “Documente internaționale”).

În proceduri legale complexe este nevoie ca femeile să fie reprezentate printr-un avocat. Se recomandă să se aleagă avocate femei care se pot identifica cu cauza victimelor, și care reprezintă clienți într-un mod senzitiv, care acceptă cauzele pentru bani puțini sau gratuit.

Exemplu: În Viena femeile au creat un Fond Legal al Femeilor al căror bani sunt folosiți pentru a plăti reprezentarea legală a femeilor.

Exemplu: Avocate feministe implicate au creat o rețea Europeană , Asociația Europeană a Avocatelor Femei, în cadrul căreia colaborează cu scopul de a “întări egalitatea femeilor prin mijloace legale” (<http://www.ewla.org>).

## Sprijin financiar

Când o femeie sosește la adăpost, este important să fie ajutată în problemele financiare. Dacă nu are un venit, primul pas este s-o ajutăm să găsească resurse. În multe țări femeile care nu se pot întreține primesc ajutor social. Asistarea femeilor pentru a obține ajutor social fără proceduri consumatoare de prea mult timp este una dintre funcțiile importante ale adăpostului. Pentru a face acest lucru este important ca adăpostul să dezvolte relații bune cu autoritățile de asistență socială.

Adăpostul are de asemenea rolul de a ajuta femeile în revendicările lor financiare (de exemplu pensia alimentară pentru ea și pentru copii, ajutor de șomaj, alocațiile copiilor etc.).

Adăpostul trebuie să supravegheze, ca partenerul femeii să nu aibă acces la banii ei. Dacă, de exemplu, alocațiile copiilor sau alte beneficii sociale sunt pe numele lui, trebuie să se acționeze ca acestea să fie transferate pe numele femeii.

Femeile imigrante sunt discriminate în privința drepturilor la beneficii sociale. În aceste situații adăpostul trebuie să ajute femeia ca ea să obțină sponsorizări și donații.

Exemplu: Refugiile din Viena au creat Fondul Monika Burdak, denumit după o consilieră/ lucrătoare din adăpost care a fost dedicată în mod deosebit cauzei femeilor imigrante și care a murit la o vârstă tânără. Asociația refugiiilor face strângere de fonduri pentru acest Fond prin sponsorizări private. Din acești bani se asigură asistența financiară a femeilor imigrante.



## **Sprijin în problema locuitului**

Femeile care au suferit violență domestică, și în special femeile cu copii mici, de multe ori se confruntă cu perspectiva sărăciei în cazul în care agresorul le împiedică accesul la resursele financiare sau pentru a avea un venit independent, ca una dintre strategiile lui de control.

Aceasta înseamnă că ele au dificultăți în a-și găsi o locuință pe care să și-o permită. Este foarte important ca legea să permită femeii victimă a violenței domestice și copiilor ei să se întoarcă în locuința familiei cât mai repede posibil după șederea lor în adăpost, sau să le permită să rămână în locuința comună.

Dacă dintr-un motiv sau altul, femeia nu se poate întoarce în locuința familiei, este necesar ca să primească asistență în problema locuinței. Se recomandă să existe o colaborare strânsă între adăpost, autorități locale și serviciul de locuințe pentru a atrage atenția asupra situației femeilor abuzate. Ar fi responsabilitatea serviciilor publice de a oferi femeilor acces la acomodare temporară la o chirie mică (vezi capitolul 10).

Exemplu: În Viena există un program foarte eficient de locuințe prin care femeile (de asemenea femeile imigrante) primesc locuință la un preț accesibil în câteva săptămâni

## **Sprijin în probleme de sănătate**

După venirea în adăpost femeia poate avea nevoie de asistență medicală de urgență. Consilierile o vor însoți la serviciile medicale și vor cere o documentare comprehensivă a tuturor leziunilor. Acest document va fi o "probă" în procesul legal (mai mult depre metodele de documentare și sensibilizarea personalului medical puteți să citiți în WAVE Manual on Training and Sensitising Professionals, Viena 2000). Femeile ar trebui să aibă gratuitate în serviciile medicale asigurate de stat sau în centre medicale care colaborează cu adăpostul.

## **Sprijin în probleme legate de muncă și formare profesională**

Sprijinirea femeii în probleme legate de muncă este una dintre funcțiile importante ale adăpostului. Violența este un obstacol în exercitarea profesiei și în egalitatea femeii. De exemplu, o femeie își poate pierde slujba dacă partenerul violent o hărțuiește la locul de muncă sau o împiedică să meargă la servicii. Uneori femeia își părăsește locul de muncă sau este dată afară pentru că din cauza leziunilor nu poate merge la servicii. Sprijinul din partea adăpostului sau centrului de consiliere în problemele legate de muncă este foarte important. O altă funcție a adăpostului este încurajarea și asistarea femeilor șomere să-și găsească locuri de muncă sau să-și îmbunătățească calificările.

Femeile pot fi sprijinite când solicită un loc de muncă sau se pregătesc pentru interviuri (de exemplu prin jocuri de rol). Refugiile au o strânsă colaborare cu programele ocupaționale. În unele țări există servicii speciale pentru femei.

Pentru femei imigrante primul pas poate să fie înscrierea la un curs de limbă. În unele adăposturi se asigură training și calificare profesională.

Exemplu: AÖF, EU Equal Programme Project "femqua", <http://www.aof.at>

## **Femei imigrante sau aparținând minorităților etnice**

Serviciile pentru femei trebuie să aibă personal din toate grupurile minoritare relevante și să asigure consiliere în diferite limbi. Materialele informative trebuie de asemenea să existe în diferite limbi.

Atunci când lucrăm cu femei imigrante sau cu femei aparținând minorităților etnice trebuie să fim conștienți de diferențele culturale și să le respectăm. Consilierile trebuie să fie conștiente de propriile lor stereotipii și prejudecăți care le pot împiedica în asigurarea unui sprijin adecvat.

În multe țări femeile imigrante și cele care caută azil depind în privința statutului lor legal de permisul de ședere al soțului. De aceea este important să se pledeze pentru un drept de ședere și de muncă separat, independent de soțul ei.

Unele țări au dezvoltat centre speciale pentru femei imigrante:

Exemplu: Southall Black Sisters este un centru de consiliere, de organizare a campaniilor de resurse pentru asistarea femeilor asiatice, africane și caraibiene care au suferit violență domestică. Serviciile oferite variază de la sprijin practic la consiliere și grupuri de suport. SBS face și multă muncă de politică, în special în jurul imigrării, căsătoriei forțate și justiției penale

Phone: ++44- (0)20-8571 9595

Example: Interkulturelles Frauenhaus / Beratungsstelle in Berlin

Postfach 370542, 14135 Berlin

e-mail: Interkulturelleinitiative@t-online.de: <http://www.interkulturellesfrauenhaus.de>

## **Servicii adecvate pentru femei cu nevoi speciale**

Refugiile ar trebui pregătite pentru acomodarea femeilor cu dizabilități. Este important să se asigure structuri și îngrijire specială, pentru ca aceste femei să nu fie excluse din rutina generală a casei. De exemplu, trebuie să existe camere în care mobila să poată fi micșorată pentru a facilita deplasarea pentru aceste femei.

Femeile în vârstă pot avea nevoie de îngrijire medicală specială precum și de o cameră liniștită în adăpost. De multe ori femeile în vârstă depind din punct de vedere financiar de pensia soțului lor. De aceea este important să existe o colaborare strânsă între adăpost și Serviciile de Asistență Socială. Consilierile trebuie să încerce să rupă izolarea acestor persoane, să le sprijine în învățarea unor noi strategii de supraviețuire și să le întărească stima de sine.

Femeile gravide sau mamele copiilor nou născuți au nevoie de o cameră în mod special liniștită. Moașa care vine în adăpost trebuie să fie înregistrată ca persoană de contact.

Cu ani în urmă problema violenței domestice în cuplurile lesbiene nu a fost deloc o temă. De aceea femeilor care au suferit violență din partea partenerii le-a fost foarte dificil să apeleze la sprijin. Serviciile pentru femei ar trebui să abordeze aspectul specific al violenței în relațiile lesbiene.

Exemplu: un exemplu de bune practici este proiectul Daphne din Germania:

<http://www.broken-rainbow.de>

## **Plecarea din adăpost**

Plecarea din adăpost este un pas major pentru orice femeie. Este începutul unei vieți noi și trebuie bine planificată. Consilierile trebuie să asiste femeia pentru ca atunci când pleacă din adăpost să aibă următoarele (în mod ideal):

- un venit stabil: salariu și /sau beneficii sociale;
- locuință securizată (chirie sau locuință proprie);
- aranjamente pentru copii: grădiniță, școală, îngrijire medicală și alte servicii necesare;
- planificarea siguranței: elaborarea unui plan de siguranță luând în considerare situația locativă nouă a femeii și copiilor (vezi Handout și capitolul 7);
- aranjamente pentru sprijin și consiliere (pentru femeie și copii) din partea adăpostului sau altor servicii.

Atunci când pleacă din adăpost este util să-i reamintim femeii să nu divulge informațiile despre alte femei, copii și personalul adăpostului și să păstreze confidențialitatea adresei.

## **Sprijin după plecarea din adăpost**

După plecarea din adăpost femeile și copii trebuie să aibă acces în continuare la toate serviciile necesare. Există din nou mai multe modele pentru organizarea sprijinului. În țările în care pe lângă refugii există și centre de consiliere, consilierea în probleme legale sau alte teme specifice poate avea loc în aceste centre de consiliere.

Dacă o femeie nu are posibilitatea de a beneficia de aceste servicii, trebuie să primească informații despre serviciile locale și să existe o colaborare cu acestea.

## **5.2 SERVICII PENTRU COPII**

Copiii femeilor abuzate au nevoie de atenție specială în timpul șederii lor în adăpost. Este nevoie de personal calificat pe munca cu copiii și de încăperi speciale. Trebuie să fie alocate mijloace bugetare suficiente pentru asistența copiilor.

Copiii care sosesc la adăpost au fost martorii, deseori victimele violenței; oricare din aceste situații este o experiență traumatică. Este astfel necesar să se acorde o atenție specială pentru nevoile lor. Cercetările arată că acești copii devenind adulți prezintă un risc mult mai mare de a deveni agresori sau victime comparativ cu copiii care cresc în familii non-violente.

## **Scopurile serviciilor pentru copii**

### **Asigurarea securității fizice și emoționale și crearea sentimentului de siguranță.**

Copiii care își acompaniază mamele în adăpost pot fi răniți sau pot suferi de variate probleme de sănătate. Poate fi necesară îndrumarea lor pentru îngrijire medicală. Planificarea siguranței este de asemenea o sarcină importantă a serviciilor pentru copii.

### **Îmbunătățirea bunăstării și sănătății mentale și emoționale a copiilor.**

Acesta este un scop pe termen lung a serviciilor pentru copii, dar care poate avea prioritate în situațiile de criză, când apar manifestări auto-distructive.

Prin suportul oferit pentru problemele emoționale și de sănătate mentală va crește inclusiv siguranța copilului (vezi "Siguranță").

### **A sprijini copii de se bucura din nou de copilărie**

Copii care au fost expuși violenței domestice pot prelua roluri de adult, sau pot fi foarte anxioși și tensionați în urma experiențelor. Prin joacă, relaxare sau pur și simplu prin distracție ei se pot bucura din nou de copilăria lor.

## **A sprijini relația mamă-copil**

Mamele sunt în situația ideală de a-și ajuta copiii în procesul lor de recuperare din efectele violenței. Munca împreună cu mamele este o modalitate bună de a întâmpina nevoile copilului.

## **Servicii pentru copii în timpul șederii lor în adăpost**

### **Servicii comprehensive și de înaltă calitate**

Serviciile pentru copii trebuie să includă intervenția în criză, munca psiho-socială, pedagogică, terapeutică și cea pe dinamica de grup.

Copiii care au fost martorii violenței sau au fost și ei abuzați au de obicei o stimă de sine scăzută, în multe cazuri au probleme legate de agresivitate sau anxietate. Unii copii pot manifesta comportamente autoagresive. Violența afectează capacitățile copilului și încetinește dezvoltarea lui. Competențele sociale pot fi de asemenea afectate. Sunt foarte frecvente simptomele psihosomatice (tulburări de somn, dureri de burtă și de cap, greață, enuresis, tulburări de alimentație, etc.)

Pentru copiii intrarea și șederea într-un adăpost implică noi provocări, dar poate atrage după sine și dificultăți de acomodare. Atunci când mamele decid să pună capăt relației de violență și recurg la serviciile unui adăpostului, copiii lor se confruntă cu o situație de criză cel puțin la fel de intensă ca și mamele lor. Ei se confruntă cu o serie de dificultăți emoționale și fizice atunci când întâlnesc condițiile specifice de adăpost (Peled/Davis, 1995):

- stare de criză recentă, ca urmare a violenței din familie
- destrămarea strategiilor de coping normale și a sistemelor de suport, ca urmare a separării de casă, tată, bunici, prieteni, școală etc.
- nevoia de acomodare rapidă la o situație nouă de viață
- condiții de trai dificile, ce pot include lipsa intimității și emoții intense manifestate de ceilalți rezidenți ai adăpostului
- lipsa de disponibilitate emoțională și/sau fizică a mamelor, ca urmare a tumultului emoțional prin care trec sau a cerințelor practice impuse de nevoia de a-și rearanja viața

În munca cu copiii în adăpost este important să luăm în considerare individualitatea și unicitatea experienței fiecărui copil în procesul de recuperare din consecințele violenței, fiind totodată conștienți de elementele comune ale experiențelor și nevoilor lor.

Pe durata șederii în adăpost pentru a întâmpina nevoile copiilor deseori este nevoie de intervenție în criză și sprijin emoțional, îngrijire medicală, co-operare cu sistemul educațional, servicii legale și de protecția copilului, sprijin în sarcinile școlare precum și de muncă cu mamele în scopul de a-și îmbunătăți abilitățile parentale

### **Admiterea în adăpost**

De obicei femeile sunt cele care cer să fie admise în adăpost, iar copiii însoțesc mama. În faza de primire este nevoie de o evaluare inițială a copiilor și a mamei. Este de asemenea important să pregătim copilul pentru viața în adăpost și pentru schimbările care vor avea loc pentru a-i oferi un sentiment de siguranță.

Domeniile evaluării inițiale:

- Stabilirea nivelului de urgență a situației și a nevoii pentru intervenția în criză
- Identificarea nevoilor copiilor și ale mamelor pentru a le dezvolta un plan de siguranță
- Evaluarea impactului abuzului asupra copiilor
- Evaluarea factorilor protectivi, a resurselor protective ale mamei și copiilor, a sănătății și siguranței

Pregătirea copiilor pentru viața din adăpost se poate realiza prin:

- Explicarea obiectivelor, scopurilor și activităților adăpostului
- Asigurarea lor cu privire la siguranța adăpostului
- Informarea copiilor asupra regulilor din adăpost și a politicii privind confidențialitatea
- În funcție de vârsta copilului se poate semna cu ei o înțelegere scrisă în privința regulilor adăpostului

### **Munca individuală**

Consilierea individuală asigurată într-un cadru suportiv oferă copilului posibilitatea de a construi o relație de încredere cu consilierul său, ceea ce va putea să reprezinte un model pentru relațiile pe care le va forma în viitor. Aceste întâlniri focusează pe sentimentele (frică, confuzie, tristețe, vină, furie, etc) și nevoile copilului. Consilierul ajută copiii să înțeleagă propriile lor experiențe și să realizeze că nu ei sunt de vină pentru violența adulților. Întărirea imaginii de sine a copilului este un aspect important în această muncă.

Recomandări pentru consilierea individuală a copiilor:

Crearea unui cadru terapeutic de siguranță:

- prin transmiterea clară spre copil a mesajului că nu va fi forțat să vorbească despre lucruri despre care nu dorește
- prin clarificarea aspectelor legate de confidențialitate

Siguranța este o temă care trebuie să fie abordată de la început. Planurile de siguranță pentru copii trebuie să fie realiste, simple și să ia în considerare vârsta copilului. Reperetele unui plan de siguranță în munca cu copii sunt : (1) cum să evite situațiile similare cu cele în care a fost abuzat, (2) pe cine să sune (3) cum să obțină ajutor în situațiile de urgență, (4) logistica evadării (5) ce să facă dacă este răpit. Planurile de siguranță le dezvoltăm împreună cu mama și copilul și le repetăm ca să ne asigurăm că le-a reținut.

Tema încheierii relației trebuie abordată destul de timpuriu în procesul de consiliere. Discutarea separării și pregătirea acesteia este o temă importantă în munca cu copii care au suferit violență.

Copii nu au întotdeauna nevoie de ședințe formale de consiliere; câteodată doar doresc să se întâlnească cu un adult într-un cadru informal. Purtând o discuție cu un adult care este bucuros să petreacă timp cu el copilul trăiește o experiență pozitivă, plină de satisfacție.

Munca cu copii variază în funcție de vârsta lor. Cu adolescenții putem să discutăm despre ce ar avea nevoie ca să se simtă din nou în siguranță sau ce fel de servicii pot ei sau mama lor să contacteze. În munca cu tinerii se poate aborda atitudinea lor față de relații de prietenie sau de cuplu și ce gândesc despre violență domestică. Poate fi utilă discutarea atitudinilor legate de violența domestică și necesitatea schimbării sociale, că este o infracțiune, că nimeni nu are dreptul să abuzeze o altă persoană (Mullender / Debbonnaire 2000).

### **Munca de grup**

Grupurile sunt considerate a fi o modalitate eficientă în munca cu copii și tinerii care au fost expuși violenței domestice. Se pot organiza într-un adăpost multe grupuri formale sau informale. Se încurajează formarea unui mediu suportiv, de acceptare, care să asigure copiilor posibilitatea de a oferi și primi sprijin și de a învăța modalități eficiente de interacționare și de exprimare a sentimentelor, gândurilor și nevoilor.

Scopul majorității grupurilor pentru copii include definirea violenței și responsabilitatea pentru violență; exprimarea sentimentelor (inclusiv a furiei); îmbunătățirea comunicării și a altor abilități ; îmbunătățirea stimei de sine ; dezvoltarea rețelelor de suport social ; dezvoltarea planurilor de siguranță ; trăirea bucuriei în cazul experiențelor pozitive

Se pot asigura grupuri educative, de informare și de prevenire. În planificarea activităților de grup trebuie să se ia în considerare vârsta și nivelul de dezvoltare al copilului, diferențele culturale precum și nevoile speciale ale copiilor cu dizabilități

## **Munca cu mamele**

Serviciile pentru copii nu se reduc doar la munca concretă cu copiii; munca cu mamele este de asemenea foarte importantă, deoarece ele sunt în poziția de a întâmpina nevoile copiilor. În anumite situații consilieria pentru copii lucrează individual cu mama; întâlnirile se vor fixa la cererea mamei sau a consilierii. Scopul este comunicarea către mamă a nevoilor, fricilor și problemelor copiilor atunci când copilul sau situația cere aceasta (de exemplu copilul a fost victima violenței în adăpost). O altă posibilitate de a munci cu mamele este grupul (grupul de mame), în cadrul căruia consilierile copiilor transmit spre mame punctul de vedere al copiilor, luând în considerare vârsta lor și bineînțeles, limitele confidențialității. În privința metodelor (suportive sau confrontative) utilizate în munca cu mamele, rolul consilierii pentru copii este de a comunica mamei și de a pleda pentru nevoile copilului.

## **Terapia prin joc**

Terapia prin joc este o metodă valoroasă atunci când lucrăm cu copii care din motive emoționale sau de dezvoltare întâmpină dificultăți în exprimarea verbală a sentimentelor, gândurilor și experiențelor lor. Joaca este pentru copil mediul natural de comunicare pe care-l folosește pentru "înfruntarea fricilor și anxietăților legate de abuz, exprimarea sentimentelor legate de ceea ce i s-a întâmplat și pentru a arăta felul în care înțelege el relațiile. Prin joc copilul poate reprezenta simbolic evenimentele care îi provoacă sentimente de frică, furie, durere, tristețe sau anxietate și îl ajută în prelucrarea și integrarea experiențelor" (Urquiza & Winn, 1994, p. 59) Terapia prin joc poate fi folosită atât individual cât și în grup.

## **Art-terapia / Art-terapia expresivă**

Art-terapia poate să fie o metodă utilă de comunicare cu copilul, de evaluare și terapie. Copilul folosește anumite forme ale exprimării artistice ca să-și exprime acele sentimente și gânduri pe care nu le poate formula în cuvinte. Desenul, pictura, muzica, modelajul, poezia, drama îl ajută să se elibereze de tensiunile și anxietățile acumulate. Poate fi folosită în munca individuală sau în grup.

## **Activitățile educative și de recreație**

Joaca și activitățile recreative care nu se focusează pe violență și sunt organizate într-un cadru informal sunt oportunități bune de a promova sprijinul reciproc dintre copii. Sportul, plimbarea, mișcarea, dansul pot fi facilitate. Unii copii pot avea nevoie de sprijin în îndeplinirea sarcinilor școlare pentru a-și îmbunătăți abilitățile.

## **Sprijin în cursul intervenției juridice**

Un copil care va trebui să depună mărturie la tribunal beneficiază extrem de mult dacă un specialist (psiholog sau asistent social clinician) care înțelege procedurile judiciare îl pregătește pentru înfățișarea la tribunal.

Recomandări pentru sprijinirea copilului în timpul audierii :

- copilul să fie dus la tribunal înainte cu o săptămână de audiere,
- să fie dus în camera de judecată în care va avea loc procesul și să fie lăsat să se așeze pe scaunul martorului
- să i se explice rolul fiecărei persoane din cameră și să i se arate locul în care aceste persoane vor sta
- să i se ofere atât sprijin emoțional și informațional, cât este necesar pentru a se simți confortabil cu această parte a procedurilor judiciare

## Personalul

### Personalul specializat

Persoanele care lucrează cu copiii trebuie să aibă training adecvat în domeniul psihosocial precum și formare specializată. Pot lucra cu copiii, psihologi specializați în munca cu copiii, îngrijitori și experți în pedagogie. Specialiștii care lucrează cu copiii trebuie să fie plătiți corespunzător abilităților lor profesionale. Voluntarii pot sprijini munca specialistelor, dar copiii au nevoie de cel puțin atâta atenție ca și mamele lor

Pe lângă consilierile care lucrează cu femeile, trebuie să existe specialiști care să lucreze cu copiii. Ei trebuie să evalueze nevoile copiilor, să pledeze în interesul lor și să reprezinte nevoile copilului în refugiu și în echipa de lucru.

### Condiții în privința personalului:

- este nevoie de consilieri cu normă întregă pentru copii, pentru a asigura servicii și a dezvolta resurse
- calificări în domeniul psihologiei, asistenței sociale și pedagogiei
- este necesar ca personalul care lucrează cu copii să fie format în tehnici de evaluare, de intervenție în situații de criză și de consiliere specifice copiilor
- să aibă cunoștințe despre dinamica violenței domestice și dezvoltarea copiilor
- cunoștințe juridice în domeniul protecției copilului

Este necesară colaborarea între consiliera pentru copii și ceilalți consilieri/terapeuți, în special cu cele care lucrează cu mamele, pentru a îmbunătăți bunăstarea copiilor.

Specialiștii care lucrează cu copiii trebuie să colaboreze cu alți specialiști și să coordoneze munca acestora: polițiști, procurori și judecători.

### Numărul membrilor:

Se recomandă existența a cel puțin două consilieri pentru copii, cu scopul ca ele :

- să fie capabile să-și satisfacă cu profesionalism sarcinile listate mai sus în interesul copiilor
- să faciliteze schimbul de experiență
- să garanteze că respectivii copii sunt îngrijiți atunci când stau acasă din motive de boală sau în vacanță

În anumite refugii, printre îngrijitorii copiilor sunt și bărbați. Ideea este să se infiltreze în copii o imagine pozitivă despre bărbați și să se arate că bărbații, asemănător femeilor pot să ofere îngrijire și afecțiune și să se detașeze de orice formă a violenței. Cu toate acestea unele adăposturi pot considera (ca de exemplu în refugiul din Liège, Belgia) că este inconsistent cu principiile feminismului, ca bărbații să ocupe poziții importante în rândul personalului refugiului.

## Infrastructură

### Camere speciale și echipament

Este necesar să existe spațiu adecvat pentru îngrijirea, recreerea și consilierea copiilor. Camerele trebuie să cuprindă:

- camere de joacă cu o gamă largă de echipamente pentru toate vârstele,
- jucării terapeutice, păpuși, case de păpuși, marionete, mingi, nisip, etc.
- jucării care necesită construcții sau rezolvarea creativă a problemelor; consumabile pentru pictat, desenat, scris; materiale educative,
- o cameră de consiliere,

- o cameră multifuncțională,
- o cameră pentru odihnă,
- o grădină în care copiii și mamele lor pot beneficia de activități fizice și de recreare
- o cameră pentru adolescenți.

Camerele trebuie să corespundă nevoilor speciale ale copiilor din adăpost. În particular aceste nevoi sunt:

- siguranță
- comunicare
- intimitate în singurătate
- creativitate
- mișcare pentru exprimare și detensionare, etc

Se recomandă camere bine luminate și echipate cu obiecte robuste, jucăriile să nu provoace accidente, să promoveze diversitatea culturală și să satisfacă nevoile copiilor cu dizabilități. Pentru probleme administrative și organizatorice personalul specializat pentru munca cu copii are nevoie de un birou separat echipat cu telefon, fax și calculator.

## **Obstacole / Neajunsuri**

În prezent realitatea arată foarte diferit de standardele mai sus prezentate. În majoritatea țărilor munca de îngrijire a copiilor primește foarte puțin sprijin financiar din fonduri publice (acolo unde finanțarea din aceste fonduri este răspândită). Foarte frecvent sprijinul pentru copii depinde de donații private și de campanii de strângere de fonduri. Situația este una critică, deoarece nevoile copiilor sunt tot așa de importante și de urgente ca ale femeilor. Fiind martorii sau victimele violenței, copiii sunt traumatizați în diferite grade. Acest aspect este intensificat prin faptul că și-au părăsit locuința, lăsând acasă hainele, jucăriile, animalele preferate și au fost scoși din ambianța lor familiară (grădiniță, școală, prieteni, rude, etc.) iar mama lor este capabilă să le ofere sprijin și îngrijire la un nivel mai limitat.

Consilierile pentru copii trebuie să abordeze aceste nevoi specifice și să înceapă procesul de reîncadrare a ceea ce s-a întâmplat. Într-un adăpost sunt copii de toate vârstele, din diferite medii sociale și culturale. Munca cu acești copii înseamnă adaptarea la o fluctuație mare și la diferite nivele ale traumatizării. Resursele inadecvate atât în privința personalului cât și a infrastructurii împiedică progresul care s-ar putea obține în interesul copiilor în timpul șederii lor în adăpost.



## REPERE / PRINCIPII DE BAZĂ ÎN MUNCA CU COPII (ARTEMIS 2001)

Prioritățile muncii cu copilul abuzat sunt: obținerea securității și bunăstării lor. Adăpostul își propune oprirea abuzului, protejarea copilului și întâmpinarea nevoilor lor de bază.

Munca în favoarea copiilor care au suferit abuzuri înseamnă, de asemenea, **consiliere cu adulții**, în special cu persoanele care își asumă responsabilitatea pentru bunăstarea copilului. Una din cele mai bune modalități de a sprijini copiii este de a ajuta mamele care îndeplinesc rolul de îngrijitor, persoană de încredere și care își asumă responsabilitatea protejării lor. Mama va fi implicată în găsirea soluțiilor optime și operarea schimbărilor necesare pentru rezolvarea situației.

Munca psihologică pe tematica abuzului se poate începe doar după ce copilul este în siguranță. În urma acestei munci copilul va înțelege că ceea ce i s-a întâmplat nu a fost vina lui. În dezvoltarea unui dialog cu copilul este important:

- Întâlnirile să aibă loc într-un spațiu familiar, prietenos
- Să i se explice copilului de ce vine la consiliere sau la terapie
- Adultul non-abuziv/ de încredere trebuie să dea permisiune copilului să vorbească despre orice;
- Să fie stabilit clar că violența/abuzul nu s-a produs din vina lor
- Să se folosească propoziții simple și clare, întrebări directe, cu evitarea propozițiilor care încep cu "De ce", și care, adesea, conduc la o situație de autoapărare sau transmit mesajul că ea sau el este responsabil pentru ceea ce s-a întâmplat;
- Să se vorbească cu ei despre secrete „bune“ și „rele“
- Folosirea desenelor, păpușilor – pentru copil este mult mai ușor de explicat evenimentul abuziv folosind și alte mijloace decât cuvintele
- Păstrarea unui contact vizual direct cu copilul și fără atingeri (este o situație similară cu una de abuz când este împreună cu un adult într-o situație ciudată și, adultul vrea ca respectivul copil să facă un lucru anume);
- Să se vorbească despre sentimente, în special despre teamă și amenințare și despre sentimentele ambivalente
- Să nu se creeze noi secrete, noi promisiuni, să i se mulțumească la sfârșitul întâlnirii pentru încrederea acordată și să i se explice următorii pași
- Să se înțeleagă și să se ia în considerare atât în intervenție cât și în asistență dinamica relației victimă – agresor. Sistemul de sprijin al copilului (părinți/rude ne-abuzive, consilieri, psihologi, terapeuți, asistenți sociali și alții) trebuie să fie conștient de faptul că repetarea oricărei forme a comportamentului abuziv față de copil îl va traumatiza din nou și fixează consecințele asupra lui.

Trebuie evitată normalizarea abuzului prin atitudini, comportament sau mesaje care promovează clișee de gândire, care minimizează abuzul sau maltratarea. De asemenea trebuie evitate intervențiile negândite – în special când scopul intervenției este oprirea abuzului persistent.

## **6. MANAGEMENT, PERSONAL ȘI ADMINISTRARE FINANCIARĂ**

Protecția și sprijinul oferit de adăposturi femeilor și copiilor supuși violenței domestice se bazează pe scopuri și principii clare. Realizarea lor necesită un management eficient și standarde de organizare profesională, personal special antrenat și dedicat, cât și o planificare cuprinzătoare a bugetului.

### **6.1 MANAGEMENT ȘI ORGANIZARE**

Managementul unui adăpost pentru femei necesită organizare profesională în toate domeniile. Adăposturile au dezvoltat o gamă de modele de management pentru a facilita standardele eficienței și profesionalismului în implementarea scopurilor lor. În unele adăposturi personalul lucrează ca echipă și conduce împreună adăpostul. Alte adăposturi sunt conduse de un director. Al treilea model preconizează managementul de echipă combinat cu responsabilitate individuală pentru domenii specifice, la care însă conducătorii de domenii planifică și acționează independent dar informează echipa.

Acestea nu sunt singurele modele. Fiecare adăpost trebuie să-și dezvolte structura de management care se potrivește cel mai bine condițiilor predominante. În orice caz, membrii în echipele de lucru ale/ asistenții adăposturilor trebuie să reacționeze flexibil și deschis la orice provocare și să fie pregătiți să se despartă de structuri, care nu mai sunt adecvate.

#### **6.1.1 Considerente de bază**

În cele ce urmează oferim câteva considerente de bază privind subiecte ca munca în echipă, autoritate și responsabilitate, drepturile personalului care lucrează în adăpost și cultura managementului.

##### **Munca în echipă**

Un considerent cheie este ca principiile ierarhiei orizontale, structurile democratice și implicarea să fie puse în practică atât în managementul adăpostului cât și în felul în care lucrează împreună membrii echipei. După cum s-a amintit, membrele echipei de adăpost acționează ca modele pentru femeile și copiii care locuiesc în adăpost iar scopul lor este de a demonstra că femeile sunt capabile de a conduce independent o instituție și/sau să lucreze de pe picior de egalitate.

O structură ierarhică excesivă – ca de exemplu, dacă o persoană ia de una singură toate deciziile – ar fi un exemplu sărac de capacitate (vezi capitolul 3, „Principii”).

Pe lângă asta, cercetările managementului modern au arătat că personalul, care colaborează într-o echipă și este implicat în procesul de luare a deciziilor, lucrează mai eficient și cu mai multă bucurie și dă rezultate mai bune.

Problemele de management trebuie descoperite la timp și rezolvate eficient. Se poate întâmpla de exemplu, ca munca unui adăpost să fie împiedicată de procese decizionale prelungite, deoarece fiecare este invitat să participe la toate deciziile.

Pe de altă parte, consultări cuprinzătoare în fiecare domeniu pot duce la conflicte, care sunt la fel de obstructioniste.

Este foarte dificilă conducerea în comun a unei activități atunci când echipa este mare. Barbara Sichtermann, consultant feminist pe probleme organizaționale subliniază că echipe mici de până la șase cel mult șapte femei lucrează bine în conducerea comună (întâmplător acesta este și numărul de muzicieni care pot cânta împreună fără dirijor). Atunci când echipa este mai mare apar dificultăți: luarea deciziilor ia mult prea mult timp iar calitatea muncii poate să sufere. O echipă mai mare lucrează mai bine dacă coordonarea este dată în grija unei persoane.

Regula de bază, ca reper, este ca structurile de organizare și management să fie stabilite astfel încât să se atingă standardele maxim posibile de eficiență și profesionalism.

### **Autoritate și responsabilitate**

În timp ce structura preferată va fi totdeauna echipa care lucrează pe picior de egalitate, există structuri de autoritate în general formale care trebuie respectate. Dacă de exemplu adăpostul este gestionat de o asociație, aceasta este alcătuită din membri și care, în mod normal, are un consiliu de conducere. Consiliul de conducere poartă responsabilitatea finală pentru tot ceea ce face asociația și răspunde legal de administrare financiară. Consiliul de conducere poate delega sarcini manageriale întregii echipe a adăpostului sau unuia sau mai multor membri.

Femeile care lucrează în adăpost sunt de obicei salariate cu statut de angajat. Conducerea asociației are puterea de a le angaja sau concedia. Cu toate acestea, deciziile de acest gen privind personalul sunt aspecte cheie în management ce trebuie bine chibzuite și planificate. Angajarea se poate dovedi a fi o sursă de exasperare și conflicte.

Recomandare: personalul adăpostului se identifică mai ușor cu locul lor de muncă și țelurile acestuia dacă nu sunt numai angajate, ci sunt și membrele asociației. Multe adăposturi lucrează pe această bază. În unele adăposturi personalul – sau cel puțin o parte din el – aparține consiliului de conducere. Acest lucru poate genera dificultăți deoarece poate implica angajatele într-un conflict de interese. De exemplu, în calitatea de membre ale comitetului, ele pot fi nevoite să concedieze angajați din motive de constrângeri bugetare și în același timp ele pot fi dintre acele persoanele care sunt afectate de această măsură.

Vorbind mai pe larg, este important de a defini, stabili și comunica cât se poate de clar următoarele puncte:

- Cine ocupă ce poziție
- Ce responsabilități (inclusiv financiare) corespund/ revin la ce poziție
- Care structuri legale sunt puse în practică și cum afectează ele activitățile și relațiile de muncă.

### **Drepturile angajatului**

În cele mai multe țări, personalul adăpostului se bucură – ca și oricare alt angajat – de anumite drepturi, stabilite prin legislația muncii. Acestea includ dreptul la un anumit număr de zile de concediu pe an, un anumit termen, de preaviz în cazul concedierii și așa mai departe. În general echipa managerială este responsabilă ca aceste drepturi să fie luate în considerare.

Astfel managementul personalului este parte integrantă din responsabilitățile generale de management și implică cunoașterea regulamentului privind angajările și respectarea acestora.

Bineînțeles, un adăpost poate garanta angajaților săi drepturi mai largi decât cele prevăzute în regulamentul privind angajările – acestea fiind drepturile minime. Drepturile suplimentare pot fi formulate în statutul asociației sau în contractul dintre comitet și angajați.

### **Cultura managementului pozitiv – consultanță în probleme de organizare**

Ca oricare altă organizație, adăposturile pentru femei trec prin diferite stadii de dezvoltare. Probleme pot să apară în oricare dintre aceste stadii.

În timp ce se planifică și dezvoltă serviciile adăposturilor, se recomandă să se folosească în mod regulat consultanță externă sub formă de antrenare/ instruire (a persoanelor individuale), supervizarea echipei sau consultanță organizațională. Supervizarea echipei este menită să dezvolte cooperarea echipei, în timp ce consultanța pentru aspecte de organizare este în general mai cuprinzătoare în ceea ce privește scopurile și implică consultanță pentru toată organizația – adică pentru asociația ca întreg, membrii comitetului de conducere și așa mai departe.

Inevitabil, consultanța costă bani iar cheltuielile ar trebui incluse în planificarea bugetului. Supervizarea trebuie să servească nu numai ca un forum pentru discutarea problemelor de consiliere dar în general ca mijloc de îmbunătățire a calității muncii din adăposturi. Dacă sponsorii întrebă de ce este necesară consultanța, un răspuns adecvat ar fi că este important să se investească într-un management de calitate, deoarece problemele de management pot să coste o energie imensă, atât în termeni de resurse cât și bani.

O cultură pozitivă de management, satisfacția muncii, personal motivat și capabil de a contribui cu întregul potențial și creativitatea lor – aceștia sunt factori extrem de importanți în munca adăposturilor și în combaterea violenței împotriva femeilor și copiilor.

În multe țări există consilieri specializați în munca organizațiilor de sprijinire a femeilor, care oferă consultanță remarcabilă.

Se recomandă să se înceapă folosirea serviciilor de consultanță chiar din primele stadii de lucru ale adăposturilor.

### **6.1.2 Planificarea și executarea sarcinilor de management**

Deprinderile de management sunt solicitate în diferitele domenii ale muncii în adăpost, unde planificarea atentă, repartizarea clară a sarcinilor și responsabilităților este indicată.

#### **Repartizarea clară a sarcinilor și responsabilităților**

Aceasta este o condiție esențială a eficienței managementului. Repartizarea sarcinilor și responsabilităților ar trebui să fie pregătită în scris în planul de activitate al adăpostului.

Următoarele întrebări ar putea fi de folos la întocmirea planului de management:

- Ce fel de domenii de management există?
- Cine este responsabil pentru care domeniu?
- Ce implică sarcinile și responsabilitățile în fiecare caz?
- Cine decide în fiecare domeniu și pe ce bază? (singur, consultând echipa, pe baza informațiilor asigurate de echipă...)

#### **Planificare bună**

Este important să se întocmească planuri minuțioase pentru fiecare domeniu al muncii adăpostului și ca toți din echipă să cunoască această planificare, să se monitorizeze eficiența planificării, să fie evaluată și acolo unde este necesar să fie pusă în acord sau adaptată pentru a fi coerentă. Planificarea exactă este în sine un factor de asigurare a calității (vezi capitolul 11)

În cele ce urmează găsiți o listă pentru planificarea muncii în diferite domenii:

- Întocmiți un plan schiță (de ex. pentru un an)
- Întocmiți planuri detaliate (obiective, sarcini, resurse, timpi de execuție)
- Prezentați planificarea echipei
- Decideți

- Puneți în practică deciziile
- Monitorizați și evaluați: ce funcționează, ce trebuie stabilit?
- Prezentați echipei rezultatele
- Adaptați planurile

### 6.1.3 Domenii de management în adăposturi pentru femei

În funcție de modelul de management ales, administrarea și responsabilitatea pentru diferitele domenii ale unui adăpost poate fi atribuită unui manager sau poate fi împărțită între mai multe persoane.

Urmează o conturare a diferitelor domenii de management într-un adăpost. Responsabilitatea pentru conducerea fiecărui domeniu ar trebui să fie atribuită uneia sau mai multor agajate ale adăpostului (dar nu prea multora, deoarece aceasta împiedică eficiența managementului). Indiferent cum sunt atribuite domeniile managementului, este important ca fiecare domeniu de management să fie acoperit.

#### Consilierea și sprijinul (consiliere individuală, munca în grup)

Acest domeniu include planificarea și gestionarea serviciilor de sprijin pe care un adăpost le asigură pentru femei și copii (vezi capitolul 5.1.).

Multe adăposturi sunt disponibile zi și noapte, oferă sprijin prin telefon și primesc femei la orice oră din zi sau din noapte. Un focus al muncii din acest domeniu este organizarea acestor servicii 24 de ore din 24.

Există diferite modele pentru acest lucru. Ele includ:

- O angajată care locuiește în adăpost răspunde la telefon 24 de ore din 24.
- O angajată lucrează în timpul zilei în adăpost, iar noaptea răspunde la telefonul mobil
- Voluntare în schimburi de noapte sau la sfârșit de săptămână
- O linie telefonică disponibilă 24 de ore (local sau național) asigură intervenție în situație de criză și, dacă este nevoie, stabilește contactul cu un adăpost
- În unele adăposturi, femeile care locuiesc în adăpost de mai mult timp se ocupă de primirea de noi femei și copii, iar o angajată a adăpostului poate fi oricând accesată la telefonul ei mobil (în acest model, riscurile traumatizării secundare și tensiunea excesivă asupra femeilor trebuie luate în considerare. Pe de altă parte, dacă funcționează bine, acest mod de abordare poate fi o experiență puternică de capacitate pentru femeia nou venită demonstrând că o femeie, care a trecut printr-o experiență similară, este acum în stare s-o ajute pe ea.)

Acest domeniu implică de asemenea dezvoltarea și punerea în practică a consilierii, sprijinului și serviciilor ulterioare de sprijin pentru non-rezidente, întocmirea și monitorizarea compliancei cu programul/ agenda de lucru a serviciilor oferite.

#### Munca cu copii

Membrii personalului de la adăpost, care au în grijă copii își vor asuma în general responsabilitatea pentru acest domeniu. Și aici, serviciile prevăzute pentru copii trebuie planificate continuu, implementate și adaptate condițiilor în schimbare.

### **Structurile democratice și conviețuirea în adăpost**

În acest domeniu obiectivul este de a asigura ca viața în comun din adăpost să fie o experiență cât se poate de pozitivă pentru femei și copii, ca ele și copiii lor să simtă liniștirea și că pot trăi fără frică și stres. Esența acestei sarcini este susținerea „culturii” de adăpost ca un aspect al culturii sale de management general (vezi capitolul 8). Aceasta înseamnă tratarea conflictelor și aplicarea principiilor de management al conflictelor. Unul sau doi dintre membrii personalului, instruiți în munca cu grupurile și în managementul conflictelor pot fi desemnați să-și asume responsabilitatea pentru acest domeniu.

### **Comunicarea internă, întâlniri ale echipei, asociația**

Comunicarea internă este un aspect care nu trebuie neglijat. Informațiile trebuie transmise prompt și eficient. Alte aspecte ale muncii în acest domeniu sunt: publicarea unui ghid privind viața în adăpost și alte informații necesare; planificarea și ținerea de discuții regulate ale echipei, întâlniri ale asociației cât și întâlniri ale personalului cu comitetul de conducere.

Poate fi avantajos ca aceiași membri ai personalului să fie responsabili atât pentru viața de comunitate cât și pentru comunicările interne, deoarece aici există avantaje sinergice care pot fi exploatate. Grijile femeilor și copiilor pot fi astfel aduse la cunoștința echipei și comitetului de conducere și viceversa.

### **Siguranța**

O funcție cheie a adăpostului pentru femei este de a asigura protecție și siguranță pentru locatarii ei (vezi capitolul 7). De aceea un membru al personalului ar trebui să fie responsabil numai pentru acest domeniu, elaborând planuri pentru asigurarea securității, monitorizând conformitatea cu procedeele de siguranță, evaluând în mod constant eficiența lor și adaptându-le după cerințe. Toți locatarii (femeile și copiii lor) și personalul trebuie să fie tot timpul implicați în planificarea și realizarea procedeelelor de siguranță.

### **Personalul**

Acesta este un domeniu clasic de management și trebuie în mod logic încredințat persoanei / corpului/ grupului responsabil pentru adăpost. Aceasta acoperă o gamă largă de responsabilități (vezi capitolul 6.2):

- Găsirea de personal nou: întocmirea descrierii postului, interviuarea, selectarea
- Angajarea și instruirea personalului nou
- Încheierea activității personalului care pleacă
- Formularea contractelor de muncă
- Supravegherea fluxului de informații către personal privind orice noutate
- Informarea personalului asupra drepturilor lor
- Sprijinirea membrilor personalului în munca lor curentă și în planificarea carierei lor (ce muncă execut acum? Ce simt referitor la aceasta? Cum să se dezvolte activitatea mea în viitor?)
- Asigurarea sprijinului când apar probleme, prevenirea epuizării
- Sprijin în cazul conflictelor dintre membrii personalului
- Organizarea supervizării
- Programarea concediilor, altor permisi, înlocuirea în caz de boală
- Sprijinirea unei culturi de management pozitiv, organizarea de excursii pentru personal, sărbătorirea zilelor de naștere, a unor realizări pozitive și reflecții în comun privind insuccesele sau problemele nerezolvate etc.

Observație: personalul trebuie informat asupra faptului că este obligat la confidențialitate și că trebuie să fie de acord cu acest lucru în scris atunci când semnează contractul.

### **Bugetul și strângerea de fonduri**

Este de la sine înțeles că acest domeniu are o importanță cheie, deoarece adăpostul pentru femei poate funcționa numai dacă poate accesa finanțare adecvată (vezi capitolul 4.2). Acesta este un domeniu foarte sensibil implicând responsabilitate financiară și trebuie încredințat persoanei/persoanelor din conducere, dacă există asemenea persoană/e. Fundraising/strângerea de fonduri este o altă sarcină care trebuie preluată de consiliul de conducere al asociației.

Dacă adăpostul face datorii, acestea ar trebuie acoperite eventual de către asociație. Este important să se decidă și să se stabilească în mod clar cine are acces la contul (conturile) de bancă ale asociației și este îndreptățit să efectueze tranzacții bancare. Personalul responsabil pentru acest domeniu trebuie să aibă calificarea corespunzătoare.

Domeniul Buget și fundraising impune următoarele sarcini și responsabilități:

- Fundraising/ strângerea de fonduri
- Planificarea curentă a bugetului și calcularea cheltuielilor curente
- Contabilizare exactă în forma dată
- Calculul statului de plată
- Plata taxelor, plăți pentru asigurări sociale și alte deduceri
- Repartizarea și supervizarea contractelor
- Tranzacții financiare (plata salariilor, facturilor etc.)
- Conturi provizorii și anuale și rapoarte financiare
- Raportare către comitetul de conducere, revizuire de către comitet
- Contacte curente cu sponsori, acorduri clare privind contabilitatea și modalitățile de plată etc.

Observație: multe adăposturi pentru femei încredințează unele dintre sarcinile de mai sus (ca de ex. contabilitatea) unui personal independent. Cu toate acestea, trebuie reținut că responsabilitatea pentru problemele financiare este întotdeauna a membrilor personalului responsabili pentru problemele financiare ale adăpostului și/sau a comitetului de conducere și de aceea trebuie acordată atenție deosebită acestui domeniu.

Este important ca afacerile financiare ale asociației să fie solide/ bune sau în ordine, mai ales în ceea ce privește sprijinul financiar pe care (să sperăm) îl primește de la autoritățile publice. Orice incorectitudine în contabilitate poate genera probleme, mai ales când asociația reînnoiește o cerere pentru finanțare. De aceea se recomandă acorduri clare cu corpul finanțator privind procedeele financiare implicate. În același timp organizațiile finanțatoare trebuie să ia în considerare, că adăposturile în general nu au „capital” (într-adevăr ele nu pot avea nici o sursă de capital), astfel încât ele trebuie să se bazeze pe tratarea promptă a cererilor sale și transferul banilor.

### **Administrarea internă**

Administrația este unul dintre domeniile cele mai vaste ale managementului. Adăposturile tind să aibă o rată mare de fluctuație, deoarece unele femei și copiii lor pleacă și le iau locul altele nou venite. Mobila și echipamentul se folosesc constant și deseori trebuie reparate. Este o sarcină grea de a menține adăpostul în condiții bune pentru ca rezidentele să locuiască aici confortabil.

Acest domeniu necesită deci un membru separat din personal care să preia responsabilitatea, să-i facă plăcere să execute sarcini organizatorice și să lucreze îndeaproape cu un număr mare de femei și copii. În cele mai multe adăposturi femeile rezidente sunt rugate să contribuie la îndeplinirea sarcinilor gospodărești. Acest lucru poate fi de ajutor și un lucru bun pentru femei. Cu toate acestea, administratorul trebuie să aibă în vedere că femeile ar putea fi într-o situație critică, ele poate au de rezolvat multe lucruri pe cont propriu și nu trebuie suprasolicitate. În nici un caz să nu se aștepte ca femeile rezidente să rezolve singure toate sarcinile gospodărești. De exemplu, se recomandă ca adăpostul să aloce fonduri pentru personal de curățenie.

### **Coordonarea voluntarilor și practicantelor în formare**

Multe organizații de sprijinire a femeilor au și voluntari printre personalul lor. Pentru acest lucru există două motive: pentru că organizația este subfinanțată, dar și pentru că este important și avantajos să se integreze voluntari în anumite domenii ale muncii. Voluntarii la rândul lor sunt factori ale căror cunoștințe și experiență în domeniul combaterii violenței împotriva femeilor și copiilor vor da roade altundeva (vezi capitolul 6.2). Multe adăposturi acceptă și practicante, care lucrează acolo timp de câteva săptămâni sau luni ca parte a programului lor de pregătire (de ex. studii sociale). Selectarea, instruirea și supravegherea practicantelor de asemenea necesită planificare.

Exemplu: unul dintre cele mai vechi adăposturi din Anglia, The Haven, are voluntari, care lucrează în diferite domenii. Pentru mai multe informații vezi <http://www.havenrefuge.org.uk/>.

### **Relații publice, munca în rețea, lobby**

În multe adăposturi, mai mulți (dacă nu toți) membri sunt implicați în aceste domenii ale muncii deoarece atrage după sine o serie largă de activități. Cu toate acestea este nevoie ca una sau două persoane să răspundă de planificarea și coordonarea activităților acestui domeniu pentru a asigura continuitate și o abordare urmărită cu grijă (vezi capitolul 9).

Acest domeniu al managementului include și activitatea de lobby cu potențiali sponsori și donatori și cu cei în poziții de responsabilitate politică.

### **Statistici, compilarea datelor, evaluare și controlul calității**

Compilarea curentă a datelor referitoare la muncă și elaborarea de statistici și rapoarte este un alt domeniu important al muncii. Evident acesta trebuie preluat de către membri ai personalului care au calificarea necesară. Evaluarea continuă și controlul calității sunt alte aspecte ale muncii în adăpost (vezi capitolul 11).

### **Strategia, declarațiile, dezvoltarea și planificarea pe termen lung**

Declarații referitoare la diferite probleme de specialitate, proiecte de lege, elaborarea și publicarea de articole sunt căi importante de a transmite publicului experiența și expertiza adăpostului.

Este nevoie să se țină în mod regulat întâlniri de grup privind dezvoltarea muncii adăpostului și planificarea ei pe termen lung. Acestea garantează că noile cerințe sunt recunoscute și luate în considerație.

Formularea unei perspective pe termen lung și explorarea răspunsurilor la întrebarea „Cum va arăta adăpostul nostru peste 10, 15 sau 20 de ani?” ajută în luarea deciziilor necesare pentru menținerea direcției în anii ce urmează.

Deoarece: „Viziunile de azi sunt realitatea de mâine”.



## 6.2 PERSONAL ȘI MANAGEMENT INTERN

### 6.2.1 Principii de bază pentru managementul personalului într-un adăpost pentru femei

Anii de experiență câștigați în adăposturile pentru femei din Europa au arătat că o femeie care a fost supusă violenței de către un bărbat, se poate încredința mai ușor dacă poate vorbi cu o altă femeie. De aceea unul dintre principiile muncii în adăposturile pentru femei este ca personalul să fie constituit/ alcătuit din femei sensibile la problematica de gen. Mai există și un motiv socio-politic la angajarea personalului de sex feminin sensibil la aspectele de gen: deoarece violența împotriva femeilor este specifică sub aspectul genului, încercarea de a pune capăt acestei violențe trebuie de asemenea să fie abordată din perspectiva de gen. Nu societatea ca un întreg a ridicat problema violenței masculine împotriva femeilor; mai degrabă, însăși femeile au fost cele care au inițiat mișcarea de a opri această violență. Femeile au fost supuse unei discriminări grave care le-a dezavantajat. Violența este una dintre formele cele mai severe ale discriminării. Inițind și implementând proiecte ca adăposturile pentru femei și linii telefonice de ajutor, femeile au adus în atenția societății problema violenței. Acest model al politicii „de jos în sus” este tipic organizațiilor de femei și altor mișcări sociale care aduc în centrul atenției nevoile unor grupuri specifice.

Resurse financiare suficiente sunt o condiție esențială pentru a deschide un adăpost, dar existența unui personal instruit în mod adecvat și motivat este un factor la fel de important.

Femeile care lucrează într-un adăpost au nevoie de o motivație clară. Este important, ca ele să simtă angajament total pentru țelurile și principiile muncii adăpostului (vezi capitolul 3). Scopul pregătirii este câștigarea de cunoștințe specifice privind problema violenței care vor permite personalului să ofere sprijin efectiv altor femei.

Este vitală recunoașterea și remunerarea adecvată a muncii lor, personalul adăpostului să fie plătit corespunzător calificării lor și al salariilor standard pentru aceste calificări (de ex. în concordanță cu acordurile colective privind salariile).

Când se înființează un adăpost asociația trebuie să decidă ce fel de servicii va asigura, după aceea **ce fel de competențe profesionale** necesită aceste servicii și în cele din urmă ce fel de **alte cunoștințe** vor mai fi necesare.

Adăposturile au nevoie de obicei de o gamă largă de calificări pentru a îndeplini munca lor complexă. Sunt necesare competențe și calificări în următoarele domenii: intervenție în cazuri de criză, consiliere individuală și de grup, munca în grup, rezolvarea și medierea conflictelor, pregătire în munca socială, competențe terapeutice în munca cu victimele traumatizate, calificare psihologică și pedagogică, pregătire juridică, capacitate de conducere și administrare, management în fundraising și financiar, relații publice, mediatorii culturali, competențe lingvistice etc. Deoarece adăposturile de obicei nu sunt în măsură să angajeze profesioniști din toate aceste domenii este necesar ca personalul adăpostului să aibă multiple calificări și competențe și să fie format în mod adecvat.

Odată ce personalul a fost format iar serviciile funcționează, devine foarte important ca să fie asigurat pe mai departe un **training continuu** pentru a spori experiența și a obține expertiza specializată care permite adăpostului să-și diversifice serviciile oferite și să abordeze probleme noi (ca deschiderea altor adăposturi, oferirea altor servicii).

Pregătirea, împreună cu **sesiunile de supervizare** regulate, va ajuta personalul să-și mențină și să-și dezvolte competențele profesionale și de asemenea să-și conștientizeze experiența proprie la nivel emoțional și cognitiv.

### 6.2.2 Numărul personalului

La determinarea numărului de personal trebuie să se ia în considerare **mărimea adăpostului, numărul și tipul serviciilor și structura organizatorică** la fața locului (adăpost propriu,

combinația adăpost / centru de consiliere). Adăposturile cu centre de consiliere proprii au de obicei două echipe, una care conduce serviciile din adăpost și altă echipă care conduce o linie telefonică și serviciile de consiliere.

Există diferite servicii importante, care ar trebui asigurate femeilor și copiilor lor (vezi capitolul 5).

### 6.2.3 Exemple – ore de lucru necesare într-un adăpost

Următorul calcul este un ghid pentru resursele de personal necesar într-un adăpost de mărime medie, care oferă următoarele servicii:

- Locuri în adăpost pentru 10 până la 15 unități familiale , totalizând 25-35 de locuri
- Funcționarea unui hotline/ linie telefonică de sprijin timp de 24 de ore
- Servicii de consiliere și sprijin după cum s-a subliniat în capitolul 5.1
- Relații publice și munca în rețea

Ore de lucru pe săptămână:

- Cel puțin 200 de ore/săptămână (40 de ore = 1 post cu normă întreagă, 200 de ore = 5 posturi cu normă întreagă sau mai multe posturi cu jumătăți de normă) pentru a administra adăpostul incluzând un hotline de 24 de ore; cel puțin 80 până la 100 de ore să fie acoperite de consiliere ale adăpostului cu competențe speciale, care să sprijine femeile imigrante (50% sau mai mult dintre femeile care locuiesc într-un adăpost sunt imigrante și femei aparținând minorităților etnice, vezi capitolul 2 și 5.1)
- Consiliere și sprijin (cel puțin 80 de ore)
- Muncă de îngrijire a copiilor (cel puțin 60 de ore)
- Administrație (cel puțin 40 de ore)
- Management și relații publice (cel puțin 40 de ore)

Un adăpost de mărime medie, care asigură sprijin profesional și efectiv va avea astfel nevoie de 10 angajate cu normă întreagă.

Observație: metoda empirică de mai sus este independentă de modul în care este organizată munca în adăpost. În multe cazuri fiecare consilieră a adăpostului (cu excepția specialistei în îngrijirea copiilor) va prelua diferite domenii de muncă (hotline, primirea în adăpost, consiliere, întruniri ale adăpostului etc.) Aceste sarcini justifică o parte din orele lor de muncă. Restul timpului va fi folosit cu consiliere individuală și sprijin în sarcini speciale (vezi capitolul 6.1).

Metoda de calcul de mai sus **nu** include acele resurse de personal care sunt necesare pentru responsabilități specializate – juriști și experți în juridic cu jumătate de normă, un contabil, experți în relații publice etc.

La calculul nivelelor de personal este important să se ia în considerare că membrii personalului vor avea concedii de odihnă sau de boală și vor lua parte la perfecționări. Astfel bugetul pentru personalul adăpostului trebuie să includă și înlocuitori pentru personalul obișnuit.

### 6.2.4 Volumul de lucru și remunerația – factori de risc

După cum s-a arătat mai sus, este important ca numărul personalului să corespundă cu volumul de lucru și ca nivelul de remunerare de asemenea să corespundă cu aptitudinile profesionale cerute. Este o profesie de îngrijire care implică munca cu oameni foarte traumatizați, și astfel garantează același statut social ca și profesiile echivalente în alte domenii.

Este vital ca volumul de lucru al personalului să fie monitorizat îndeaproape (ca un grup și individual) și să se ia anumite măsuri pentru a-l reduce, ca de ex. mărinnd numărul de personal sau anulând unele servicii dacă fondurile nu sunt suficiente pentru a mai angaja personal.

Resursele umane și profesionale trebuie garantate pentru a asigura că ele stau la dispoziție pentru serviciile aduse femeilor.

Aceasta înseamnă că fiecare grup și fiecare angajat al adăpostului este responsabil pentru un anumit domeniu, trebuie să aibă timp pentru a-și planifica munca, timp pentru a o îndeplini și, nu în ultimul rând, timp pentru a modifica modul în care un proiect /o intervenție este îndeplinită (vezi capitolul 6.1).

Exemplu: la planificarea timpului alocat pentru o ședință de consiliere individuală trebuie incluși fiecare dintre următorii pași: pregătirea atentă a consilierii individuale a femeii; efectuarea ședinței cu femeia; documentarea rezultatelor după întâlnire; timp pentru a reflecta asupra istoriei și a celor spuse; și dacă este necesar formularea de întrebări pentru următoarea supervizare, ce va permite replanificarea intervenției cu o anumită femeie.

Exemplu: munca de grup: planificarea unui proiect pentru întâlniri de seară în adăpost pentru femei și copiii lor (ca de ex. ședințe de sprijinire a sănătății); îndeplinirea proiectului; întâlnirea cu grupul pentru a reflecta asupra celor întâmplate în timpul ședințelor, reacțiile femeilor, rezultate noi / conștientizare; planificarea proiectelor de viitor.

Dacă vedem că în munca noastră de zi cu zi nu putem include acești pași sau este prea puțin timp pentru toți aceștia, trebuie să conștientizăm problema și să încercăm să găsim a soluție, căci consecințele s-ar putea dovedi a fi în detrimentul atât al personalului cât și al organizației.

Riscurile ce apar dacă volumul de muncă este prea mare (prea puțin personal ) sau salariile nu sunt adecvate (calificarea profesională nu este recunoscută) sunt:

**Sindromul de burn-out:**

Personalul nu mai este în măsură să asigure ajutor profesional (nivel slab al îngrijirii, conflicte cu colegii, sentimente de neputință / forță disproporționată, evitarea responsabilităților, lipsă de libertate personală sau chiar pierderea totală a structurii serviciului);

**Fluctuație mare în rândul personalului:**

Acest lucru va împiedica organizația ca un întreg să câștige experiență și să-și crească nivelul calificării.

## 6.2.5 Planuri de lucru

La elaborarea unui plan de lucru / a unei liste de îndatoriri pentru un adăpost, grupul sau coordonatorul (în funcție de modelul de organizare ales) trebuie să ia în considerare următoarele repere sau reguli:

- Mai întâi o persoană trebuie să răspundă de listele de îndatoriri și conducere. Această persoană să elaboreze un plan care să corespundă cerințelor asigurării serviciului. Lista trebuie distribuită și aprobată de întregul personal și aici trebuie să existe reguli pentru servicii în schimb (un număr minim de zile în avans urmat de aprobarea de către coordonatorul serviciului).
- Unele servicii sunt asigurate săptămânal 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, în timp ce alte servicii (ca de ex. consiliere, activități pentru copii, terapie, etc.) sunt disponibile de obicei numai în timpul orelor de serviciu.

- Schimburile pot fi stabilite lunar dar cu posibilitatea de a face modificări cu două săptămâni înainte. La planificarea listei lunare trebuie să se ia în considerare zilele libere pentru cele care lucrează în schimbul de noapte și cele care sunt angajate pentru evenimente viitoare speciale.

În funcție de mărirea adăpostului și urgențelor posibile care pot să apară este preferabil ca – în afara nopții – să fie totdeauna prezente două consilieră în adăpost.

## 6.2.6 Formarea personalului

Scopul instruirii personalului este de a crea competențe în domeniul intervenției și prevenirii violenței împotriva femeilor și copiilor cât și familiarizarea cu aspectele practice ale muncii în adăpost. Abordarea urmată este cea feministă bazată pe capacitate (vezi capitolul 3).

Formatoarele trebuie să fie formatoare calificate cu mai mulți ani de experiență. Fiecare ONG ar trebui să-și aleagă formatoarele pe baza cerințelor specifice ale formării pentru munca în adăpost.

Formarea cuprinde faza inițială, care ar trebui să fie relativ intensă, constă dintr-un curs de cel puțin 80 de ore (10 zile de seminarii sau două săptămâni de muncă), urmat de formare continuă și ore de supervizare.

Conținutul programelor de formare poate fi împărțit astfel:

- **un modul de bază** cuprinzând *aspecte științifice și teoretice* ale violenței de gen (definiție, prevalența problemei, forme ale violenței împotriva femeilor, cicluri ale violenței, impact pe termen scurt și lung al violenței, strategii ale făptuitorului); *ghid* de intervenție și capacitate (pentru a asigura protecție și siguranță, a numi violența la care a fost supusă, a re-atribui responsabilitățile subliniind responsabilitățile sociale, pentru a lua partea victimei, a o crede, a face mai mult decât numai a respecta alegerile ei, a elabora în comun un plan pentru siguranța ei, a lua în considerare complexitatea intervenției ); *munca în rețea* cu alte agenții pe plan local, național și internațional.
- unul sau mai multe **module speciale** în conformitate cu *organizarea* adăpostului, diferitele *servicii* asigurate de adăpost (primire, hotline, consiliere, prevenție, relații publice, etc.) și *grupele țintă* (femei, copii, adolescenți, femei în vârstă, femei cu nevoi speciale, femei imigrante )

Poate fi foarte util dacă unele sau toate angajatele petrec un timp din formare la locul de muncă dintr-un adăpost care există deja și funcționează. Când se primesc noi consiliere, trebuie să primească și ele formarea de inițiere sub forma unei ședințe de formare cu o specialistă cu experiență a adăpostului și lucrând împreună cu mai multe consiliere experimentate ale adăpostului.

## 6.2.7 Perfecționarea continuă a personalului

Formarea inițială trebuie urmat de perfecționare. Pentru a menține calitatea serviciilor oferite, adăpostul trebuie să țină în mod regulat ședințe de perfecționare pe subiecte specifice ca de exemplu: abuz sexual și violență împotriva copiilor, traficul femeilor, circumcizia femeilor, amendamente juridice, legi privind femeile imigrante și cele din adăpost, sprijin pentru femei și copii cu nevoi speciale, sindrom de stres post-traumatic, etc.

Un alt mod de a îmbunătăți calificarea personalului este participarea la conferințe, seminarii și alte evenimente privind violența de gen, combinată cu citirea materialelor specifice subiectului. Fiecare membru al personalului trebuie să primească liber pentru a se dedica perfecționării cel puțin două săptămâni pe an.

În sfârșit, schimbul de training cu alte adăposturi pe plan local, național sau internațional este un mod valoros în a îmbunătăți serviciile și măsurile de prevenire. Un alt aspect al instructajului constă în intensificarea conștiinței privind violența sexelor.

## **Formarea de formatori**

Personalul adăpostului cu o experiență de cel puțin doi ani ar trebui de asemenea să aibă posibilitatea de a lua parte la un seminar pentru formarea formatorilor, de „train the trainer” (cel puțin 40 de ore sau seminar de 5 zile) cu scopul ca la rândul lor să formeze profesioniști (medici, avocați, polițiști, asistenți sociali, psihologi) pentru a face față consecințelor violenței împotriva femeilor și copiilor (vezi WAVE 2000).

### **6.2.8 Supervizare**

Supervizarea este un mod de a analiza și îmbunătăți munca proprie. Supervizorii sunt experți formați în mod special care asigură consiliere pentru o echipă, un grup de persoane sau indivizi. În multe țări supervizorii sunt afiliați unor societăți care au standarde elaborate pentru programe de training a supervizorilor și care publică liste de supervizori calificați. Este recomandabil a se căuta un supervizor sensibil față de problemele de gen și cu experiență în domeniul violenței împotriva femeilor și copiilor.

Distanțarea profesională este un element necesar în supervizarea efectivă a unei echipe sau a unui grup. Un criteriu de calitate este prin urmare acela ca supervizarea să fie efectuată de către un supervizor extern.

Supervizarea trebuie să aibă loc într-un cadru stabilit care se asociază atât cu atitudinea cât și cu regulile stabilite pentru a îndeplini sarcinile în condițiile cele mai bune posibile.

Supervizarea trebuie să fie obligatorie pentru întregul personal cât și pentru voluntare: nici o specialistă nu este demnă de încredere din punct de vedere profesional dacă nu este pregătită să se dezvolte mai departe.

Fiecare adăpost trebuie să asigure cel puțin supervizare de echipă. Este de la sine înțeles să existe supervizare individuală ca un mijloc de analizare a muncii de consiliere. Acest lucru este foarte important mai ales în cazul noilor angajați.

Frecvența ședințelor de supervizare depinde de numărul personalului și de experiența grupului. Variaza între ședințe lunare și ședințe săptămânale dacă adăpostul a fost de curând înființat.

### **De ce este atât de importantă supervizarea într-un adăpost**

Supervizarea este o parte importantă și indispensabilă a unei relații de îngrijire. Sindromul Secundar de Stres Post Traumatic necesită supervizarea deoarece rezultă din îngrijirea sau ascultarea oamenilor care au fost supuși unei traume. Angajatele adăpostului sunt expuse fără încetare relatărilor traumatiche povestite de femei. Membrele echipei de adăpost pot fi de asemenea martore când o femeie este agresată de partener la tribunal sau dacă acesta intră cu forța în adăpost.

Dacă situația personală a unei femei declanșează emoții puternice într-o consilieră (ca de ex. furie, un sentiment de neputință sau putere disproporționată, milă, dragoste, etc.) sau rememorarea experiențelor personale din trecut sau creează în alt fel blocarea relației de îngrijire, supervizarea poate ajuta la găsirea de căi noi pentru a continua munca cu femeile. Acest lucru se obține ajutând membrul personalului de a depăși emoțiile proprii și de a conștientiza experiențele proprii atât la nivel cognitiv cât și la nivel emoțional.

Relația fie cu o femeie, fie cu un copil, va genera câteodată confuzie, complicitate sau încurcătură care poate îngreuna continuarea muncii .

Situații, care pot declanșa necesitatea supervizării sunt:

- furia creată de cineva, care a încălcat principiul discreției;
- tristețe atunci când o femeie părăsește adăpostul;
- sentimentul de neputință când o femeie se decide să se întoarcă la partenerul violent;
- probleme și dificultăți rezultate din relația zilnică cu femeile;
- conflicte între colege;
- aplicarea regulilor adăpostului și comportamentul de urmat în cazul în care o femeie încalcă regulile;
- managementul ședințelor de personal;
- respectarea diferitelor roluri în cadrul echipei.

Împărtășirea și analiza problemelor cu echipa sub îndrumarea și cu ajutorul unui supervisor extern, împreună cu sentimentul protecției și siguranței oferite de un cadru definit, facilitează rezolvarea conflictelor dintre membrii de personal, ce pot rezulta cu ușurință din munca în situații dificile și traumatice.

Rezultatele obținute de supervizare sunt în general:

- rezolvarea blocajelor emoționale;
- confirmarea și sprijinul în continuarea lucrului cu femei puternic traumatizate.

Bineînțeles personalul cu experiență este de asemenea calificat să dea sfaturi membrilor noi și să le ajute să-și analizeze munca. Această formă de sprijin intern este denumită „intervizare” și nu este același lucru cu supervizare.

Supervizarea poate fi aplicată cu folos și la dezvoltarea organizațională în care caz va servi ca forum pentru discutarea structurilor și funcțiilor instituției și la promovarea dezvoltării și obiectivelor sale (vezi partea privind Managementul).

## 6.2.9 Voluntari

Dacă adăpostul lucrează sau nu cu voluntari, trebuie să fie o decizie individuală. Principiile sprijinite în acest manual recomandă ca personalul din adăposturi să fie plătit iar adăposturile să nu fie forțate să se bazeze pe voluntari din cauza lipsei de mijloace financiare. Serviciile de bază schițate în capitolul 5 trebuie să fie acoperite de personal plătit.

Când se lucrează cu voluntari, trebuie îndeplinite următoarele cerințe:

- Munca cu voluntari să fie coordonată de o consilieră a adăpostului responsabilă pentru toate problemele legate de voluntari.
- Voluntarii să fie femei conștiente de discriminarea de gen și puternic motivate de a dedica o parte a timpului lor muncii cu femei și copii care au fost supuși violenței.
- Când o femeie se prezintă pentru un post de voluntar într-un adăpost, trebuie să fie întrebată despre așteptările și ideile ei.
- Numai după acest interviu vor decide ambele părți dacă o femeie este potrivită pentru această muncă, și dacă da, se va semna o convenție care precizează durata voluntariatului și responsabilitățile implicate.
- Voluntarele trebuie să accepte regulile adăpostului (discreția, codul de conduită etc.).
- Voluntarele trebuie să primească training și supervizare adecvate.

Voluntarele trebuie respectate la maxim pentru munca lor. Se pot întâmpla acte minore de neatenție față de colege (lăsând pe cineva să aștepte, uitând comunicarea unei informații importante etc.). Acest gen de greșeală poate avea consecințe mai serioase dacă se întâmplă față de voluntare. Ar putea avea senzația că munca lor nu este importantă.

## 6.2.10 Diferite tipuri de voluntariat

Fiecare adăpost are o bază mai largă de personal suplimentar format din femei interesate de problema violenței de gen. Adăpostul se poate apropia de aceste femei când angajează personal adițional sau dacă este nevoie de mai mult ajutor (campanii de sensibilizare și informare, activități de fundraising, etc.)

Există diferite tipuri de voluntari:

- Specialiste voluntare, care participă deplin la activitățile zilnice ale adăpostului (consiliere, ședințele personalului, ședințe de supervizare, etc.),
- Studente practicante care-și petrec un timp de training în adăpost. Angajamentul lor este de aceea temporar și limitat la domeniul studiilor lor academice,
- Practicante de la alte adăposturi; angajamentul lor este de natură profesională și de obicei bazat pe termen mai lung,
- Simpatizante și prietene care sprijină adăpostul cu donații și ajută în ocazii speciale ca de exemplu la fundraising, campanii, etc.

Voluntarele provin din cele mai diferite medii și au experiențe variate: unele poate tocmai s-au întâlnit cu problema violenței împotriva femeilor sau se alătură numai temporar adăpostului, altele poate au experiență mare, iar altele pot fi mult implicate ca membre sau membre ale comitetului asociației care conduc adăposturile. Femeile asociației sau comitetul au deseori responsabilități și competențe importante și lucrează în adăpost de la înființarea sa. Ele se constituie ca o grupă specială de „voluntare”. Oficial ele se ocupă de managementul adăpostului și au de asemenea responsabilitate financiară.

Voluntarele deseori joacă un rol de reper în introducerea de idei noi privind procedee sau inițiative, proiecte etc., în răspândirea informațiilor privind atât problema violenței împotriva femeilor cât și rolul și serviciile adăpostului. Ele au un rol cheie în diseminare și îndeplinesc o funcție valoroasă alături de personalul cu normă întreagă și membrele asociației.

## 6.3 PLANIFICARE FINANCIARĂ

Deja, în stadiul de inițiativă a înființării unui adăpost, este nevoie de o planificare financiară atentă și serioasă. Aceeași atenție și considerație trebuie acordată bugetului anual și bugetului pentru evenimente, activități speciale. Este important să fie foarte clare cheltuielile reale înainte de a porni căutarea pentru finanțare.

Nu se pot da cifre exacte referitoare la cât ar costa înființarea unui adăpost sau funcționarea sa într-un an. Prea multe depind de nivelul prețurilor locale. Cu toate acestea următorul plan de buget ar trebui să ofere un ghid de calcul al tuturor cheltuielilor ivite indiferent unde se află adăpostul.

Aceste planuri de buget însă nu trebuie privite ca fiind finale. Este probabil să apară cheltuieli adiționale în funcție de gama de servicii și activități posibile.

### 6.3.1 Plan de buget pentru înființarea unui adăpost

Nu se pot da cifre exacte cât ar costa în realitate înființarea unui adăpost. Lăsând la o parte variațiile prețurilor locale, apar diferite cheltuieli dacă se cumpără o casă, se cumpără teren, se construiește o casă, sau se primește o clădire care trebuie adaptată etc. Cu toate acestea anumite cheltuieli fixe vor apare oricum.

Mai ales dacă se înființează un adăpost de la început, se recomandă să se ceară sfatul și asistența experților. Bineînțeles este de ajutor dacă aici se pot folosi cunoștințele personale. Dar și autorități publice cât și alte organizații de sprijinire ale femeilor pot oferi sfaturi. În orice caz este important să se consulte experți în construcții și sisteme de securitate tehnică și să se discute cu ei planificarea și cheltuielile estimate.

Tabelul de mai jos servește numai ca o schiță în mare; sumele specifice pot varia mult.

CHELTUIELILE CLĂDIRII	SUMA
cumpărarea clădirii (alternativ închiriere) sau	
cumpărarea unui teren +	
cheltuieli de construire (calculate pe metri pătrați, se folosesc costuri estimative locale) incl.	
electrician, instalator, faianțar, zugrav, etc.	
instalații de securitate (vezi mai sus)	
cheltuieli pentru echipament	
mobilier pt. camerele femeilor (paturi, dulapuri, mese, scaune)	
sufrageria	
camera de zi	
bucătărie (incl. cratițe, farfurii, tacâmuri)	
băi	
birouri	
camere de consiliere	
camere pentru copii	
jucării, jocuri, echipament și material de predare	
intrarea	
spații de depozitare	
grădină, (plante, unelte pt. grădinărit, mobilier pt. grădină, teren de joacă)	
mașină(i) de spălat, îmbrăcăminte	
echipament pt. birou (telefoane, calculatoare, copiator, fax, etc.)	
<b>Total</b>	



### 6.3.2 Plan de buget pentru cheltuielile anuale de funcționare ale adăpostului

Planul financiar anual al unui adăpost pentru femei necesită de asemenea planificare atentă. În orice caz trebuie luate ca bază prețurile locale. Acest lucru este valabil și pentru cheltuielile cu personalul: salariile personalului și costurile forței de muncă pentru restul oamenilor care lucrează în adăpost. Nivelul salarial pentru munca dintr-un adăpost să nu fie mai mic decât acela pentru alte servicii la același nivel de calificare.

Sumele implicate vor tinde să fie diferite de la an la an, fluctuațiile incluzând modificări / creșteri de salarii, niveluri mai mari de personal, cheltuieli și investiții speciale variabile, modificări în cheltuielile de energie etc.

De obicei apar următoarele cheltuieli:

CHELTUIELI	SUMA PE AN
Cheltuieli cu personalul	
Consiliere pentru femei și copii	
Consiliere pentru ne-rezidente	
Personal pt. schimbul de noapte	
Contabilă	
Formatoare	
Liber profesioniste, consultante	
Personal de curățenie	
<b>Consultant fiscal</b>	
<b>Infrastructura</b>	
Chiria	
Cheltuieli indirecte	
Cheltuieli de energie (electricitate, încălzire, apă, etc.)	
Întreținere (reparații, renovări, etc.)	
Asigurare	
Investiții în bunuri imobiliare (mobilier, echipament pt. birou)	
Autoturism/microbuz (asigurare, reparații, cheltuieli de funcționare)	
<b>Cheltuieli curente</b>	
Telefon	
Correspondență	
Curățenie	
Relații publice și conștientizare	
Cheltuieli pentru deplasări	
Perfectționare	
Supervizare	
Literatură de specialitate	
Material de birou și training	
Material pentru uz gospodăresc	
Cheltuieli pentru copii	
Cheltuieli cu copiii	
Cheltuieli pentru alimente	
<b>Total</b>	

Întocmirea devizelor este numai un aspect al acestui domeniu de responsabilitate. Planificarea financiară și devizele subvenției ce urmează a fi solicitate de asemenea trebuie tratată din timp. În cazul unor surse financiare și categorii de cheltuieli (de ex. campanii) este nevoie de o planificare pentru câțiva ani înainte.

Urmează o schiță în linii mari:

<b>VENIT</b>	<b>SUMA PE AN</b>
Venit regulat	
Finanțare publică (organizații naționale, regionale și/sau locale)	
Cotizații	
Venit variabil	
Donații	
Sponsorizări	
Chirie plătită de femei / autorități publice	
<b>Total</b>	

## 7. MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘI DE SECURITATE

Femeile și copiii care caută adăpost din cauza violenței fizice suferite au nevoie de un spațiu sigur, unde sunt protejați de comportamentul violent al partenerului sau al tatălui. În unele cazuri, agresorul persistă în comportamentul lui agresiv și amenințător față de femeie și copii, chiar dacă ei trăiesc deja în adăpost. De multe ori, vor ca femeia să se întoarcă acasă. Pentru a atinge acest scop ei apelează la diferite strategii: imploră, cerșesc, aduc flori și promit că niciodată nu o să se mai comporte violent. Ineficiența acestor strategii pot să aibă efectul izbucnirii violente, refuzul de a se prezenta la termen pentru divorț, chiar și recurgerea la acte de violență severă, care de multe ori înseamnă pericol de moarte pentru femeie.

În adăpost nu numai femeile și copiii sunt în pericol: personalul adăpostului și alte persoane sunt de asemenea expuse riscului. Exemplu: În adăpostul pentru femei din Sankt Pölten (Austria) un agresor violent care a reușit să intre în incinta adăpostului cu o armă, a ucis un ofițer de poliție și a rănit grav o femeie și pe fiul ei, care locuia în adăpost. Bărbatul a anunțat un atentat cu bombă și în timpul evacuării și cercetării terenului s-a furișat în interiorul adăpostului. În timpul unui chef organizat în grădina adăpostului din Lucerne, Elveția, un bărbat violent, soția și copiii căruia locuiau în acest adăpost, a omorât și a rănit grav mai multe femei și copii.

În mai multe adăposturi din Europa au avut loc atacuri violente, cu toate că nu în fiecare situație efectele au fost atât de severe. Oricum, adăposturile pentru femei trebuie să facă față continuu amenințărilor și atacurilor. Astfel, siguranța este o problemă cheie, scop și sarcină în adăposturile de femei. Autoritățile dau dovadă de viziune îngustă când încearcă să economisească bani în acest domeniu, pentru că măsurile de protecție și sistemele de siguranță pot salva vieți în situații extreme.

Datorită faptului că poliția este responsabilă de securitate și siguranță comunitară în general, astfel și pentru adăposturi, este importantă implicarea lor în elaborarea strategiilor de securitate și în formularea planului de siguranță.

**Aici urmează o listă a prevederilor de siguranță:**

### 7.1 MĂSURI TEHNICE DE SIGURANȚĂ

Măsurile tehnice de siguranță sunt extrem de importante în adăposturile pentru femei. Sunt necesare următoarele standarde de siguranță:

- **Intrări securizate** care nu pot fi sparte.
- Intrarea trebuie ținută închisă tot timpul, accesul trebuie să fie monitorizat. Ideal ar fi un **sistem tehnic de monitorizare** (cameră, interfon, sistem de deschidere și închidere automată).
- Existența mai multor intrări pot constitui un risc din punct de vedere al siguranței. Din acest motiv adăpostul trebuie să aibă **o singură intrare principală**. Restul intrărilor trebuie încuiate și blocate pentru prevenirea intrării forțate.
- **Curtea sau grădina** sunt importante pentru femei sau copiii, dar pot prezenta un risc din punct de vedere al securității. Curtea și grădina trebuie asigurată față de posibilele intrări nedorite: să fie imposibil de a vedea înăuntru, de a arunca obiecte în incinta curții sau a grădinii, de a se trage cu arme asupra persoanelor dinăuntru. Asta înseamnă că trebuie să aibă garduri înalte, bariere, geamuri protectoare sau sistem de alarmă.
- **Poarta grădinii sau a curții** trebuie să fie la fel de sigură, și angajatele adăpostului trebuie să aibă grijă de a o încuia, mai ales noaptea.

- **Geamurile de la parter** constituie și ele riscuri din punct de vedere al securității. Camerele cu geamuri spre stradă nu pot fi folosite ca și spații de locuit sau de lucru.
- Pe geamuri – mai ales care sunt la parter sau care pot fi accesate din afară- trebuie să fie montate **grilaje**.
- Fiecare adăpost pentru femei trebuie să fie echipată cu sistem de alarmă cu care se poate chema poliția în situații de urgență. O variantă este și o linie telefonică directă la cea mai apropiată secție de poliție (vezi capitolul 7.4, “Protecția din partea poliției”).

**Rezumatul celor mai importante măsuri de siguranță:**

- Uși puternice și sigure,
- Uși permanent încuiate, intrare monitorizată,
- Grilaje la geamuri,
- Linie de urgență directă la poliție.

Exemple: Noul adăpost pentru femei din Viena, deschis în 2002, este o clădire nouă care are la intrare un sistem de uși duble - a doua ușă nu se deschide până nu se închide prima. Sunt montate câteva camere care monitorizează strada în fața clădirii. Grădina este înconjurată cu gard înalt și protejat de un sistem de alarmă.

## 7.2 SECURITATEA ÎN CONDIȚII DE ADĂPOSTIRE TEMPORARĂ

În unele zone refugiile sunt foarte mici, adesea sunt compuse dintr-un singur apartament, fără servicii permanente ale lucrătoarelor de adăpost. Este important totuși ca și aceste locuri să corespundă standardelor minime de siguranță. Femeile care nu de mult s-au despărțit de partenerii violenți, și care din acest motiv sunt în pericol, să nu fie mutate niciodată în locuri fără asistență permanentă și fără sistem de securitate.

## 7.3 ADRESA SECRETĂ, ANONIMITATEA

Adresele mai multor adăposturi sunt confidențiale pentru a proteja siguranța femeilor și copiilor care trăiesc acolo. Numai numerele de telefon pentru apeluri de urgențe sunt publice.

Femeile care cer ajutor ajung în posesia adresei numai când se duc la adăpost. În anumite cazuri, femeile și copiii lor sunt ridicate din locuri publice unde apar după o înțelegere prealabilă și de acolo sunt conduse la adăpost. Dar, chiar dacă adresa este confidențială ea poate să fie descoperită, mai ales în cazul adăposturilor cu funcționare îndelungată. Din acest motiv este nevoie de măsuri suplimentare de siguranță.

În orașele mici este aproape imposibilă păstrarea secretului cu privire la locație. În aceste situații se propune o strategie ofensivă: se spune la toată lumea unde este adăpostul, adresa este publică dar și faptul că poliția împreună cu autoritățile locale sunt implicate în planul de securitate.

În special în localitățile rurale, este foarte importantă implicarea vecinilor. Astfel, se poate detecta mai ușor o eventuală amenințare și se poate reacționa mai prompt. Instituțiilor importante la fel ca și persoanelor care locuiesc în vecinătate, se pot desemna roluri active în planul de securitate (de ex. patrularea mai frecventă a gardienilor sau a poliției în zonă, vecinii să fie informați și rugați să semnaleze la adăpost sau la poliție orice li se pare suspect).

În funcție de locația și resursele pe care le deține fiecare adăpost se poate decide asupra strategiei aplicate și pe baza acesteia se poate elabora planul de siguranță (vezi capitolul 7.5, la “Planurile individuale de siguranță”). Când siguranța poate să fie un motiv de îngrijorare, este esențial să se țină de reguli și să se asigure ca toată lumea respectă cu rigurozitate procedurile de siguranță.

## 7.4 PROTECȚIA POLIȚIEI- PLANUL DE SECURITATE AL POLIȚIEI

Colaborarea efectivă cu poliția pe tema siguranței este indispensabilă. Elaborarea planului de siguranță trebuie să aibă loc înaintea deschiderii adăpostului și necesită revizuire continuă.

### **Repere și prevederi necesare de protecție:**

- Adăpostul trebuie să dețină un sistem tehnic de siguranță prin care poliția poate să fie chemată direct în cazul unui atac (buton de panică, la fel cum sunt folosite la bănci).
- Poliția trebuie să fie în posesia unui plan al clădirii, să cunoască intrările, ce unde se află în clădire etc.
- Să fie elaborat un plan de urgență.
- Trebuie să aibă loc întâlniri regulate cu poliția pentru a discuta problemele de securitate.
- Ca toate planurile de securitate și acesta trebuie să fie reevaluat și reînnoit în mod regulat (anual).

## 7.5 PLANURILE INDIVIDUALE DE SIGURANȚĂ ȘI EVALUAREA PERICOLULUI

Câteva femei și copiii lor sunt expuși riscurilor extreme pentru că, pe baza evaluărilor, agresorul este foarte violent. Cum se poate vedea în exemplele descrise mai sus, agresorii amenință și pun în pericol pericol nu numai pe soțiile și copiii lor, ci și alte femei sau angajate din adăpost.

Din această cauză este foarte important ca în fiecare caz pericolozitatea agresorului să fie evaluată și să fie elaborate planuri individuale de siguranță luând în considerare următoarele:

- timpul petrecut în adăpost,
- situația în care se întoarce la partener,
- situația în care ea decide să se despartă de el și să trăiască singură.

Toți din adăpost trebuie să știe despre agresorii care sunt considerați extrem de violenți. În unele cazuri este nevoie de planuri de siguranțe speciale. Una dintre cele mai importante măsuri ce trebuie luate este transmiterea unui mesaj clar către agresor, că nu este acceptat ca el să aștepte în fața sau în apropierea adăpostului în speranța că se va întâlni cu partenera sau cu copiii ca să vorbească cu ei. Discuțiile în fața adăpostului pot fi foarte periculoase și adesea conduc la violență. O femeie care locuia într-un adăpost din Viena s-a dus la ușă să vorbească cu partenerul ei ca să-l liniștească și a ajuns să fie înjunghiată. Bărbatul a vrut ca ea să se întoarcă acasă și când ea l-a refuzat a scos un cuțit și a înjunghiat-o. Dar orice întâlnire în afara adăpostului poate însemna un risc crescut pentru femei.

Cum s-a descris în capitolul 2, în perioada despărțirii și divorțului probabilitatea izbucnirii actelor violente severe este crescută și planul de siguranță primește o importanță deosebită în această perioadă.

În multe adăposturi se folosesc formulare de verificare pentru evaluarea pericolozității și un alt formular pentru elaborarea planului individual de siguranță (vezi anexa "Planul de siguranță").

## 7.6 PLANUL DE SIGURANȚĂ PENTRU ADĂPOST

Pe lângă planurile individuale de siguranță este necesară elaborarea planului de siguranță al adăpostului în sine. Acesta are următoarele scopuri:

- Stabilirea măsurilor preventive pentru a evita situațiile periculoase.
- Asigurarea că toată lumea știe ceea ce trebuie să facă în situații periculoase, astfel încât să nu fie necesară improvizarea în eventualitatea unui atac.
- A-i face capabili pe oameni să răspundă la situații periculoase cu maximă promptitudine și profesionalism, în vederea prevenirii și înfrânării actelor violente și a consecințelor lor.
- După o situație periculoasă și un act de violență fiecare să fie capabil să trateze cu profesionalism efectele ulterioare, șocul și trauma, astfel încât toată lumea să facă față incidentelor și să învețe din ele.

Securitatea trebuie să fie un subiect cheie în viața de zi cu zi a refugiului. Toate femele și toți copiii din adăpost trebuie să știe ce fel de riscuri există și cum pot ele și ei să respecte standardele de siguranță (de exemplu, niciodată să nu lase ușa deschisă). Temele de securitate trebuie incluse în regulamentul interior al adăpostului și trebuie discutate la întâlnirile cu femele și copiii.

Unde securitatea poate reprezenta motiv de îngrijorare, disciplina are prioritate supremă. Prevederile de securitate și măsurile planului de siguranță trebuie respectate de toată lumea. Este necesară organizarea regulată a exercițiilor de securitate la fel ca și analizarea și îmbunătățirea continuă a planului de siguranță al adăpostului.

## 7.7 AUTOAPĂRARE

Dobândirea aptitudinilor de autoapărare este o metodă eficientă pentru a face față unui pericol de atac violent. Scopul învățării acestor tehnici nu este ca să devenim mai puternici decât atacatorul ci mai degrabă să-l "păcălim" cu ingeniozitate și prin mobilizarea resurselor noastre astfel încât să neutralizăm atacul sau să evadăm din situație. Metodele de autoapărare dezvoltate special pentru femei, cum este WenDo, s-au dovedit eficiente și ar fi oportun ca atât angajatele din refugiu cât și femeile cliențe să participe la astfel de cursuri.

## 7.8 PREVENIREA INCENDIILOR ȘI ALTE PREVEDERI DE SIGURANȚĂ

Adăposturile trebuie să corespundă și altor criterii de siguranță. De exemplu, trebuie să ia măsurile necesare pentru prevenirea incendiilor. Unele adăposturi s-au confruntat cu incendii și din aceste greutăți au învățat cât de importantă este prevenirea și cunoașterea tehnicilor de stingere a incendiilor. În cele mai multe refugii trăiesc mulți într-un spațiu relativ mic, ceea ce crește riscul izbucnirii focului și, în caz că se întâmplă asta, numărul răniților poate fi mare.

În cele mai multe țări sunt reglementări stricte de protecție împotriva incendiilor. Este esențial ca în adăpost aceste normative să fie cunoscute și respectate. Instituțiile statului care susțin adăposturile ar trebui să prevadă finanțare și pentru măsurile efective de protecție împotriva incendiilor. Este de la sine înțeles că acest lucru este valabil și pentru alte măsuri de siguranță, cum ar fi conectoare, jucării, electrocasnice, etc. protejate pentru copii.

## 8. VIAȚA COMUNITARĂ ÎN ADĂPOST

Adăposturile trebuie să ofere servicii la standarde cele mai înalte posibile de eficiență și profesionalism, care necesită un anumit nivel de instituționalizare. Structurile instituționale au rolurile lor, dar includ riscul ca regulile instituției să capete o mai mare importanță decât persoanele pentru care au fost înființate. Principiile structurale pot afecta funcționarea în așa fel încât să îngreueze libertatea persoanelor și să preia controlul asupra vieții lor. Adăpostul trebuie să mențină echilibrul între interesele individuale, comunitare și instituționale.

În general viața în adăpost trebuie planificată în așa fel încât să protejeze următoarele:

- Libertatea individuală, la cel mai înalt nivel posibil
- Respectul pentru viață particulară și drepturile omului
- Numai atâtea cerințe și reguli cât sunt necesare într-o anumită situație
- Implicarea/ participarea, codeterminarea și consultația
- Spiritul de solidaritate și colectivitate
- Spațiu pentru feedback și nemulțumiri

Caracteristicile vieții comunitare din adăpost sunt: autonomia, solidaritatea, respectul pentru diversitate și drepturilor omului. Aceste considerații își pun amprenta asupra organizării interne și caracterului de neconfundat al adăpostului care determină identitatea inconfundabilă a organizației.

### 8.1 REGULAMENTUL ADĂPOSTULUI – DREPTURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Femeile și copiii lor care caută protecția unui adăpost sunt în criză. Cel mai important este că au nevoie să se simtă în siguranță și să se orienteze în adăpost. Din acest motiv este important să explicăm noilor veniți structura și principiile adăpostului.

Regulamentul adăpostului trebuie să fie în formă scrisă și accesibil în mai multe limbi. Trebuie să conțină lista principiilor adăpostului, drepturile femeilor și copiilor, serviciile la care pot apela la fel ca și regulile și responsabilitățile. Să nu conțină numai restricții și obligații, ceea ce ar fi o abordare unidirecțională care duce cu gândul la regulamentul de acasă și cel al căminelor de studenți care ignoră tratarea serioasă a locatarilor.

Regulile reprezintă baza conviețuirii și trebuie formulate cu prudență. Respectarea lor este mult mai ușoară dacă înțelegem motivul și importanța lor. De aceea este necesară clarificarea scopurilor acestor reguli. Este important ca femeile și copiii să perceapă regulamentul ca și baza conviețuirii pașnice, nu ca și coerciție sau o reglementare arbitrară.

Pe baza experienței, oamenii tind să uite de reguli, de aceea este important să le aducem aminte – mai bine înainte ca să se întâmple ceva și nu după. Femeilor și copiilor poate să le fie greu să țină minte tot. Au nevoie de timp ca să afle și să înțeleagă funcționarea adăpostului.

Dat fiind că respectarea măsurilor de siguranță poate deveni o problemă de viață și de moarte, femeilor și copiilor trebuie reamintite în continuu importanța lor.

### **8.1.1. Elementele regulamentului adăpostului**

Regulamentul adăpostului trebuie să conțină informații despre:

- Structura și principiile adăpostului
- Serviciile oferite femeilor și copiilor
- Personalul adăpostului
- Siguranța în adăpost
- Reglementările privind vizitele
- Responsabilitățile față de copii
- Drepturile femeilor și copiilor în adăpost
- Posibilități de implicare (ședințe, consiliul refugiului ...)
- Reguli și responsabilități
- Persoană/persoane de contact la care se poate apela în caz de conflicte sau plângeri
- Regulile părăsirii adăpostului.

### **8.1.2. Modificarea regulilor**

Regulile care guvernează viața din adăpost sunt obligatorii, dar este posibilă modificarea unora. Chiar este recomandată revizuirea lor în lumina situațiilor actuale. Femeile și copii trebuie implicați în formularea și aprobarea regulilor - de exemplu, în cadrul unei ședințe. Totodată, stabilirea regulilor de bază, obligatorii, cum ar fi reglementările de securitate, țin de responsabilitatea personalului adăpostului.

Trebuie clarificat cu femeile și copii, să înțeleagă și ei, care sunt regulile care se pot modifica și care sunt cele pe care nu. Principiile de bază ale adăpostului fac parte din identitatea organizației fapt pentru care acestea nu se pot modifica. Este important ca să fie clarificat și acest lucru cu locatarii adăpostului.

### **8.1.3. Dreptul la liberă alegere**

Trebuie făcută o mențiune specială referitor la dreptul la autodeterminare în ceea ce privește viața proprie a femeilor din adăpost. Practic, asta înseamnă că ele au dreptul să părăsească adăpostul și/sau să se întoarcă la partenerul violent oricând doresc. Totodată, ele pot apela iarăși oricând pentru adăpost și suport. În multe cazuri femeile părăsesc adăpostul pline de forță, datorită resurselor dobândite în adăpost, resurse de care au nevoie în găsirea căii de ieșire din relația violentă.

### **8.1.4. Tratamentul echitabil- Ascultarea**

Una dintre cele mai grele decizii care trebuie luate de personal este exmatricularea unei femei care a încălcat regulamentul și înțelegerile. Multe dintre ele nu au alt loc unde să meargă, ceea ce face foarte dificilă decizia echipei adăpostului de a o exmatricula, mai ales dacă și copiii au suferit de pe urma consecințelor acestei decizii. Dar neluarea deciziei poate să însemne suferință pentru restul femeilor și copiilor. Stabilirea faptelor ale căror comitere și a regulilor ale căror încălcare se penalizează cu exmatriculare pot ușura luarea acestor decizii. Consecințele sunt rar previzibile: de aceea această sancțiune trebuie aplicată cu rezerve, pentru încălcarea regulamentului fiind necesar să existe mai multe variante de sancțiuni. Trebuie să luăm în considerare că regulamentul deservește conviețuirea și ar fi o așteptare utopică ca niciodată să nu fie încălcat.

De multe ori regulamentul descrie normele dar nu și procedurile sau sancțiunile pentru încălcarea acestora.

Este importantă stabilirea prealabilă a procedurilor prin care aceste probleme sunt tratate într-un mod constructiv .



Orice fel de procedură trebuie să includă și să respecte drepturile femeilor implicate.

Exemplu: Cum am mai amintit, exmatricularea unei femei din adăpost este una dintre deciziile cu efecte cele mai ample. Echipa adăpostului pentru femei fără locuință din Viena, Austria, a încercat cu ajutorul unui supervisor elaborarea unei proceduri rezonabile și drepte de tratare a problemei exmatriculării.

La sugestia lor, procedura se poate structura căutând răspunsul la următoarele întrebări:

- Care a fost fapta care necesită sancțiune?
- Cine acționează ca și “procuror”? (adică cine este responsabil de monitorizarea respectării regulamentului și raportării încălcărilor?)
- Este la prima abatere sau sunt antecedente? Dacă sunt, cum au fost tratate ?
- La ce forum are loc audierea? Cine este responsabilul?
- Cine face parte din acest forum?
- Când are loc discutarea problemei?
- Cine argumentează din perspectiva adăpostului?
- Cum o să fie reprezentată femeia în cauză? Are dreptul să fie prezentă la audiere?
- Cine o să “apere” femeia implicată – consiliera ei sau un alt membru al echipei? (Este foarte important ca cineva să poate fi de partea femeii fără ca să fie privit ca și cel care se opune regulamentului.)
- Reprezentanții femeilor din adăpost vor fi prezenți la audiere?
- Cum să se desfășoare audierea?
- Cum se poate lua cea mai bună decizie? Ce fel de alternative există?
- Cine ia decizia finală?
- Când, unde și de către cine va fi executată decizia?
- Cum va fi prezentată decizia femeii implicate și celorlalți rezidenți și de către cine?

Transparența acestor proceduri ajută la crearea și menținerea încrederii în adăpost. Procedurile transparente previn ca deciziile personalului să pară arbitrară. Este una dintre posibilitățile prin care se poate contracara dezechilibrul de putere între personal și beneficiari.

## 8.2. FORME DE IMPLICARE

Femeile care locuiesc în adăpost, trebuie să fie implicate în organizarea și administrarea acestuia. Această abordare, prin promovarea principiilor ajutorării pentru autoajutorare, necesită participare din partea femeilor și este un factor în capacitarea lor și în sprijinirea lor în procesul redobândirii încrederii.

Multe femei și copii, care solicită adăpost, au fost expuse la violențe și abuzuri severe. Unii dintre ei au petrecut ani în izolarea impusă de partenerii sau soții lor. Încrederea unora s-a erodat sistematic. Viața în cadrul adăpostului, bazat pe non-violență, solidaritate, implicare și pe structuri democratice constituie o cale alternativă la relațiile violente.

Această secțiune sugerează un număr de metode prin care participarea și structurile democratice pot fi utilizate în cadrul unui adăpost.

### 8.2.1. Ședințele de Adăpost

În multe adăposturi, cel mai important forum pentru implicare și co-determinare este reprezentat de ședințele adăpostului. De regulă, este indicată convocarea cel puțin odată pe săptămână a întâlnirii, ca un fel de forum în cadrul căruia locatarii își pot exprima ideile și preocupările.

**Menirea unei ședințe poate fi definită astfel: “Ședința adăpostului trebuie să fie un aspect integral în practica democratică a adăpostului. Trebuie tratată ca o oportunitate importantă, în vederea construirii abilităților sociale ale femeilor, care să le ajute să se adapteze la alții, să-și apere interesele, dar să fie conștiente de interesele altora și să facă distincție între solicitările acceptabile și inacceptabile” (BMFSFJ 2000, Vol. 191.2, 31)**

În organizarea regulată a unor ședințe de adăpost, următoarele idei pot fi de folos:

- Toate femeile trebuie să participe.
- Trebuie schițată o ordine de zi, înainte de structurarea procedurilor.
- Toate femeile trebuie să aibă dreptul și să fie încurajate să adauge idei la ordinea de zi.
- Ordinea de zi a ședinței, poate include teme ca introducerea sau scoaterea unor reguli ale adăpostului, alegerea reprezentanților adăpostului, planificarea activităților comune, sau discutarea unor probleme specifice (de ex. cu experți externi), etc.
- Este recomandat ca două persoane să faciliteze ședința; un model viabil ar putea fi ca o femeie care locuiește în adăpost și una din cadrul personalului să acționeze ca facilitatori.
- Este importantă definirea drepturilor și puterilor exercitate de această întrunire: de exemplu introducerea și abrogarea regulilor adăpostului.
- Orice decizie luată la ședință trebuie scrisă și expusă pe o tablă sau panou public.

### 8.2.2. Întâlnirile copiilor

Copiii care locuiesc în adăposturi ar trebui să aibă și ei adunări în cadrul cărora pot discuta subiectele importante pentru ei. Tinerii doresc adesea o ședință proprie. Aceste întâlniri sunt de obicei facilitate de o angajată care are grijă de copii sau, în cazul tinerelor, prin organizare proprie.

### 8.2.3. Ședințele organizaționale

În cadrul adăposturilor pentru femei, există numeroase subiecte organizaționale care trebuie abordate. În multe adăposturi, femeile joacă un rol activ în conducerea treburilor casnice comune. Aceasta necesită planificarea detaliată în alocarea sarcinilor. Este probabil mai bine ca asemenea discuții să nu se realizeze în timpul ședinței de adăpost, existând riscul de a rămâne prea puțin timp pentru a se ocupa de subiectele aflate pe ordinea de zi.

### 8.2.4. Consiliul Adăpostului

Este important ca locatarii adăposturilor să-și poată exprima îngrijorările și dorințele, în prezența personalului adăpostului și a membrilor conducerii. Înființarea unui Consiliu al Adăpostului, crează tocmai posibilitatea pentru aceasta. El ar trebui convocat la intervale regulate și cu participarea reprezentanților locatarilor, personalului și a consiliului de conducere.

Femeile trebuie să primească asistență în alegerea reprezentanților (ședințele de adăpost sunt un forum adecvat procedurilor de alegere).

Consiliul Adăpostului prezintă factorul cheie în procesul de capacitate. El oferă siguranța că (a) femeile sunt implicate în procesul luării deciziilor și că (b) femeile mai dominante nu exercită o influență disproporționată.

### **8.2.5. Echipa de rezolvare a conflictelor**

Adăposturile sunt adesea înghesuite, iar acest lucru poate conduce la conflicte care trebuie dezamorsate cât mai repede posibil. Astfel, membri personalului trebuie să fie pregătiți pentru mediere și soluționare a conflictului, creând posibilitatea formării unei echipe de soluționare a conflictului. Este desemenă recomandabilă predarea abilităților de soluționare a conflictelor pentru femeile din adăpost.

### **8.2.6. Obstacolele implicării**

Femeile și copiii lor din adăposturi pot fi reticenți față de implicare, în special la începutul șederii lor. Ele au nevoie de timp. Totuși, personalul trebuie să încurajeze întotdeauna implicarea lor în planificarea și conducerea adăpostului. Este importantă investirea energiei în implicarea femeilor și copiilor. Rezultatul proceselor de argumentare, discuțiile, luarea deciziei, tratarea conflictelor de interese și ale altor conflicte, reprezintă, așa cum a fost specificat, reprezintă un proces valoros pentru toți cei în cauză.

S-ar putea câștiga timp, dacă personalul ar lua deciziile, însă locatarii ar avea în curând senzația că sunt "administrați", în loc să fie încurajați să-și determine la modul activ viața lor sau a comunității. Un alt contraargument în luarea deciziilor de sus în jos, este faptul că oamenii care sunt tratați ca și copiii au tendința să se comporte ca atare, opunând rezistență sau devenind pasivi, dar nemanifestându-se ca adulți independenți, ceea ce sunt de fapt.

## **8.3. ALTE ASPECTE ALE VIEȚII COMUNE ÎN ADĂPOSTURI**

Pe lângă drepturile și responsabilitățile lor, există și alți factori care modelează viața comună a femeilor și copiilor în adăposturi. Lipsa violenței și alocarea echitabilă a puterii sunt scopuri importante, deși nu întotdeauna ușor realizabile. Femeile joacă un rol activ în viața adăposturilor, care se reflectă în oferirea de feedback, în participarea la evaluările externe și în implicarea lor în schimbările sociale. Diversitatea și solidaritatea oferă oportunități care trebuie folosite cât mai des posibil.

### **8.3.1. Prevenirea violenței**

Fiecare adăpost susține principiul important, conform căruia nici un fel de violență nu trebuie tolerat. În momentul în care un număr de persoane locuiesc înghesuite sub același acoperiș, conflictele și ieșirile emoționale devin iminente. Violența psihică și psihologică pot apărea și într-un adăpost - între copii și tineri, între femei sau împotriva copiilor.

Un pilon important al vieții comune este abordarea constructivă a violenței. Nu este de ajuns să declarăm regula conform căreia violența nu este permisă. Conlocuirea non-violentă necesită o contribuție activă din partea tuturor locatarilor, prin detectarea și prevenirea

conflictelor potențial violente și prin tratarea situațiilor violente într-o manieră constructivă (vezi mai sus). Un aspect important al acesteia este necesitatea ca femeile și copiii să învețe să nu tolereze violența.

Femeile și tinerii/tinerele trebuie desemeana să învețe că adăpostul este locul în care violența nu este tolerată. Astfel este necesar să lucrăm cu mamele la educația non-violentă.

### **8.3.2. Balanța puterii**

Chiar și într-un adăpost, cu toate intențiile bune de stabilire a unei egalități, puterea nu este distribuită în mod egal. Personalul adăpostului se află într-o poziție mai puternică decât locatarii, în timp ce copiii sunt într-o poziție mai slabă față de adulți. Femeile care cunosc limba țării în cauză sunt în avantaj față de cele care nu o cunosc, etc. Este practic imposibil să eliminăm aceste dezechilibre, de aceea este cu atât mai important să le tratăm într-un mod eficient.

Scopurile ar trebui să fie:

- Să conștientizăm și să abordăm dezechilibrul de putere
- Să echilibrăm acolo unde este posibil (de exemplu, prin implicare și prin sprijinirea drepturilor locatarilor)
- Să tratăm diferențele și diversitatea ca și resurse, nu ca neajunsuri (spre exemplu, prin a semnala că o femeie vorbește o anumită limbă -și probabil altele- mai curând decât că nu vorbește limba locală).
- Să lucrăm continuu în scopul prevenirii abuzului de putere.

Așa cum a fost subliniat mai sus, implicarea și practicile structurilor democratice sunt elemente esențiale în reducerea inegalităților, în prevenirea abuzului de putere și a violenței.

### **8.3.3. Sugestii și reclamații**

Un aspect al organizării democratice și profesionale a unui adăpost, este faptul că, femeilor cărora li s-au oferit serviciile adăpostului, li se cer un feedback. Intenția este de a demara o evaluare internă astfel îmbunătățindu-se standardele (vezi capitolul 11). Răspunsurile ar trebui să includă atât aspectele pozitive cât și cele negative ale vieții în adăpost.

Există metode variate în adunarea feedback-urilor. Una este elaborarea unui chestionar, completat de femeile care părăsesc adăpostul. O alta ar fi "o cutie cu reclamații" pentru sugestii sau reclamații. Feedback-ul trebuie să rămână anonim: femeile trebuie să se bazeze pe ajutorul personalului, pentru că exprimarea criticii poate fi dificilă.

Ar trebui, de asemenea, să existe și un corp sau o persoană, la care locuitoarele se pot adresa în cazul în care drepturile lor sunt încălcate. Aceasta poate fi un membru al consiliului. Ar trebui să existe posibilitatea aducerii de reclamații în fața unor organizații ca Rețeaua Națională de Adăposturi, care pot avea rolul unei avocate pentru locuitoare și care să ofere mediere în cazul unor conflicte, sau un alt organ independent (majoritatea statelor democratice au deja oficii de avocatură pentru cetățeni, în vederea depunerii de reclamații).

Oricum decide adăpostul să le organizeze, idea este că fiecare femeie trebuie informată (de exemplu, în regulamentul adăpostului), cu privire la locul în care își pot depune reclamațiile. Personalul adăpostului este extrem de devotat și face tot ce-i stă în putință. Totuși, poate face greșeli și să omită problemele cuiva în momentul în care lucrurile devin agitate. Dreptul depunerii unei reclamații trebuie tratată serios ca un drept civil fundamental într-o societate democratică.

#### **8.3.4. Participarea la evaluările externe**

Evaluările externe regulate reprezintă o altă metodă importantă în monitorizarea și îmbunătățirea calității serviciilor într-un adăpost. Femeile și copiii, beneficiarii acestor servicii, trebuie întotdeauna invitate să ia parte la aceste evaluări (Pentru mai multe despre acest subiect, vezi capitolul 1).

#### **8.3.5. Implicarea în schimbările sociale**

Femeile nu numai că trebuie implicate în procesul intern al adăpostului și în modelarea structurii vieții comune, ci trebuie să le fie oferite și oportunitatea de a participa activ la activitățile în aer liber, relații publice și munca de conștientizare.

Desigur, nimeni nu poate fi obligat să participe, protecția securității și anonimității trebuie să fie prioritară. Pe de altă parte, femeile trebuie tratate ca responsabile din punct de vedere social și ca persoane individuale active și astfel invitate să contribuie la activități variate în linie cu interesele și nevoile lor.

Exemple:

- Locatarele adăposturilor sunt implicate în pregătirile pentru Ziua Internațională a Femeii din 8 martie și în campania "16 Zile Împotriva Violenței" între 25 noiembrie și 10 decembrie
- Femeile din adăpost însoțesc personalul adăposturilor la întâlnirile cu politicienii
- Consiliile adăposturilor discută probleme legate de sărăcia femeilor

#### **8.3.6. Diversitatea**

Valorile susținute de adăposturi includ respectul și toleranța față de toate femeile și copiii, precum și acceptarea diversității. În majoritatea adăposturilor, femei de diferite naționalități, culturi și religii trăiesc împreună. Această diversitate este faptică și constituie o îmbogățire.

Aceste diferențe totuși, pot duce la izbucnirea unor conflicte sau la reacții negative ca izolarea sau discriminarea. Atitudinile rasiste, sexiste, xenofobe sau homofobe din societate sunt reflectate și în viața din adăposturi. Este o funcție importantă a adăposturilor să abordeze și să schimbe atitudinile de acest gen.

Pentru a contribui la diversitatea culturală și lingvistică a adăposturilor, următoarele elemente pot fi de folos:

- Recrutarea personalului de diferite origini culturale: femeile se deschid mai ușor, iar exprimarea în limba ta maternă este întotdeauna mai ușor.
- Femeile minoritare și imigrante trebuie în mod special încurajate să participe la activități participative ca alegerea unei reprezentante.
- Formare pentru personalul adăposturilor: femeile provenite din diferite culturi sunt rugate să familiarizeze personalul cu aspectele culturii lor.
- Sărbătorirea zilelor festive a diferitelor religii și culturi: locuitorii pot de exemplu sărbători Crăciunul și Noul An Ortodox, sau sărbătorile Musulmane sau Evreiești.
- Activitățile comune, concentrate asupra unui aspect cultural specific: femeile rome sau sinti, femeile din zonele rurale pot vorbi de exemplu, despre culturile lor sau pot găti mâncăruri specifice.

### **8.3.7. Solidaritatea**

Promovarea solidarității reprezintă un alt obiectiv major al vieții în adăposturi. Planificarea activităților comune, oferirea de sprijin mutual, activități în cadrul adăpostului sau împărtășirea experiențelor, sunt doar unele dintre modalitățile diverse de consolidare a sentimentului de solidaritate.

Femeile care au petrecut un anumit timp în adăposturi, reprezintă un model pentru cele nou-venite; ele servesc ca "mentori", ajutând femeile care nu au experiența lor. Unele femei care au locuit în adăposturi, se întorc în calitate de voluntare sau ca parte a personalului. Acestea reprezintă factori importanți în procesul de capacitate.

## 9. RELAȚII PUBLICE ȘI CREȘTEREA NIVELULUI DE CONȘTIENȚIZARE

Este scopul relațiilor publice și campaniilor publice de a crea și influența procesul discursului public, comunicarea și percepția violenței masculine împotriva femeilor și necesitatea adăposturilor pentru femei. Relațiile publice sunt o necesitate! Cine să aibă grijă de adăposturile pentru femei dacă nu femeile activiste și echipa de asistență a adăpostului? Violența masculină împotriva femeilor este încă un tabu în multe țări. Interesul public pare scăzut. Contacte singulare și susținători izolați nu pot asigura continuitatea adăpostului. Echipa de asistență a adăpostului are nevoie de sprijin pentru a dezvolta relații publice de succes.

### 9.1 FURNIZAREA DE INFORMAȚII PRIVIND ADĂPOSTURILE PENTRU FEMEI

La înființarea unui adăpost pentru femei este important să se aibă în vedere, că și un adăpost pentru femei are nevoie de un fel de ‚reclamă’. Există diferite motive pentru a furniza informații despre munca unui adăpost pentru femei. Acestea sunt:

- De a face publică existența unui adăpost pentru femei
- De a sublinia importanța și beneficiile unei astfel de organizații
- De a crea o imagine pozitivă în mediul local
- De a crea încredere în mediul politic și social
- De a convinge actori importanți / publicul să sprijine interesele și scopurile adăpostului
- De a crea rețele de susținători pentru lobby politic și sprijin financiar

La dezvoltarea unei politici de informare cuprinzătoare și la formularea mesajelor trebuie luate în considerare neapărat cinci puncte. Primul este hotărâtor în dezvoltarea identității de grup:

- Cine suntem noi?

Două întrebări se ocupă în mare de rezultatul final:

- Care sunt grupele țintă?
- Care sunt cele mai eficiente metode în raport cu mijloacele pe care le avem?

Iar ultimele două întrebări se referă mai direct la conținut:

- Cum definim serviciile oferite de noi? Sau ce este un adăpost/adăpostul nostru și ce NU este?
- Care sunt implicațiile transmiterii de informații despre adăpostul nostru în termeni de siguranță și confidențialitate?

#### 9.1.1 Cine transmite mesajul?

În primul rând trebuie să fie clar cine transmite mesajul. Ce este adăpostul, ce servicii poate oferi? Care este viziunea echipei de lucru, a femeilor responsabile de adăpostul pentru femei? Aceste întrebări trebuie să ajute la dezvoltarea identității de grup. Este important ca echipa de adăpost să ajungă la un acord în ceea ce privește scopurile și conținutul activităților de relații publice. Imaginea de sine pozitivă („Noi, membrele echipei de adăpost, suntem mândre de munca noastră”) și abordarea focalizată pe soluții (versus abordarea centrată pe probleme) sunt condiții esențiale pentru relații publice de succes.

### 9.1.2 Grupele țintă

Ideal este de chibzuit, cui dorește adăpostul pentru femei să se adreseze. Cine este destinatarul mesajului nostru? Răspunsul la aceste întrebări va influența în măsură semnificativă atât conținutul cât și metodele. Se recomandă focalizarea asupra unor grupe țintă relevante din interiorul și din afara adăpostului pentru femei.

La nivel **intern** comunicarea și informația sunt adresate echipei de lucru a adăpostului, echipei de conducere, asociației și membrilor ei, femeilor care locuiesc în adăpost și colegelor din alte adăposturi sau servicii de sprijinire a femeilor. Informația internă trebuie să cuprindă informații la zi, care acoperă toate domeniile muncii, publicațiile, studiile și promovarea perfecționărilor. În centrul comunicării interne se află ședințele regulate; personalul adăpostului are săptămânal ședințe de echipă, în timp ce femeile, care locuiesc în adăpost participă în mod regulat la ședințele casei. Conducerea va fi informată de două sau trei ori pe an. Angajatele din diferite adăposturi pentru femei se întâlnesc pentru schimb de experiență, campanii sau inițiative, dincolo de munca zilnică a adăpostului, sau participă la seminarii de formare și perfecționare.

Relațiile publice externe se adresează următoarelor grupe principale: 1- expertelor și grupelor de experte, de ex. de la federații specifice, instituții, partide politice, comitete parlamentare și consultative sau membre ale parlamentului; 2- susținătoarelor din societate și afaceri, de ex. victimelor/supraviețuitoarelor violenței masculine, rudelor victimelor ucise, susținătoarelor, sponsorilor și celor care contribuie; 3- reprezentanților și consumatorilor media, cum ar fi reporteri, editori, cititori sau ascultători radio.

Ar fi o idee bună de a enumera nu numai grupele țintă, dar și mesajul central care va fi elementul principal al conținutului ales. După stabilirea tuturor grupelor și mesajelor posibile, putem ajunge la concluzia, că aceleași formulări sunt utile pentru diferite grupe, totuși este posibil să obținem rezultate mai bune, dacă acestea sunt rezultatul unui proces elaborat.

Câteva exemple:

**Grupă țintă:**

Femei în relații violente

Alte servicii (de ex. protecția copilului)

Posibili donatori

**Mesaj central:**

“Suntem aici pentru a vă sprijini”, “Ai dreptul la protecție și siguranță.”

“Adăposturile asigură protecție pentru femei și copii maltratați.”

“Avem nevoie de sprijinul vostru pentru a asigura un mediu securizat pentru femei maltratate și copiii lor, pentru a-i capacita.”

### 9.1.3 Metode

Din cauza resurselor umane și financiare limitate ale adăposturilor este foarte importantă identificarea metodelor pentru relații publice cu cel mai mare efect multiplicator posibil. Dar înainte de a face acest lucru trebuie să decidem dacă dorim ca mesajul nostru să ajungă la public pe plan național, regional sau local.

Odată ce s-a luat această decizie, este de ajutor un brainstorming despre diferitele tipuri de media care se pot utiliza, cât și despre eficiența și costurile implicate. De exemplu radioul și televiziunea, ajung la o categorie largă a populației iar grupul țintă primește informația fără a fi nevoie să le căute. În același timp acestea au cele mai mari costuri de producție; în afară de aceasta, cheltuielile legate de timpul de emisie sunt foarte mari. Astfel, dacă adăpostul se decide pentru această opțiune, trebuie să se acorde atenție specială strângerii de fonduri, materialelor ce pot fi împrumutate (de ex. spoturi video produse altundeva, ce pot fi ușor adaptate) și obținerii de sprijin, în regim de gratuitate, de la posturile TV și stațiile radio.



O altă opțiune este câștigarea „mediei libere” (mai multe despre aceasta în capitolul 9.3 Campanii și alte activități în ocazii speciale), care poate fi foarte eficientă, dar dacă nu s-a mai făcut așa ceva înainte, efectele pot fi mai puțin previzibile decât dacă recurgem la donații sau la timpul de emisie plătit.

Cea mai benefică metodă este contactarea jurnaliștilor lipsiți de prejudecăți și interesați de problema violenței domestice. Este important să se investească ceva timp în a discuta cu ei explicându-le contextul violenței domestice, mai ales impactul ei. Nu trebuie informată totdeauna întreaga presă, ci să se dea informații relevante jurnaliștilor „de încredere” și să se elaboreze cu ei modalități de abordare a temei violenței domestice cu mijloacele media.

O problemă importantă care ar trebui discutată este, cum să se intervieze victimele. Având în vedere principiile de lucru în media, în unele cazuri ar fi important să se vorbească cu victima însăși. Sensibilizarea jurnaliștilor este abordarea cea mai benefică în combinarea nevoilor ambelor părți. Educarea individuală a jurnaliștilor este mai realistă și mai eficientă decât încercarea de a educa un întreg grup de profesioniști!

Cu toate acestea există alte metode ce pot fi foarte eficiente și câteodată combinarea a două variante avantajoase din punct de vedere al cheltuielilor face minuni. Un exemplu ar fi: fluturași și pagină de internet. Fluturașii pot fi realizați foarte ieftin (și datorită faptului că o suprafață poate fi folosită pentru prezentarea sponsorilor; ne-am putea aștepta la tipărire gratuită din partea tipografiilor), dar pentru a putea tipări cantități mari, textele trebuie să fie scurte. Internetul devine tot mai accesibil unui număr din ce în ce mai mare de femei. Internetul în sine, este un mediu care te solicită să cauți intensiv informațiile pentru a le obține. Cu toate acestea, dacă pe fluturași apar adresele paginilor de internet ale adăposturilor, unde pot fi disponibile informații virtuale nelimitate, am combinat cu succes două metode eficiente din punct de vedere al cheltuielilor. În ceea ce privește operarea pe un site de internet este bine de știut, că mai ales companiile noi, caută continuu clienți cărora le crează pagini de prezentare la un preț mic sau gratuit, dacă pot folosi ulterior aceste pagini ca și material de prezentare pentru atragerea de clienți noi. Dacă însuși adăpostul nu are vreun membru din personal care să poată crea un site de internet, ați putea să găsiți o astfel de firmă.

Exemple pentru instrumente de informare:

- Autocolante pe autobuze, taximetre, mijloace de transport publice
- Afișe pentru școli, hoteluri pentru tineri, spitale, cabinete medicale, cabinete de avocatură, servicii sociale, centre de consiliere, biserici
- Material de informație, prospecte, fluturași, pliante
- Pagini de web
- Buletine informative regulate
- Comunicate de presă și articole de ziar
- Participare la discuții, întâlniri de experte, conferințe sau dezbateri politice
- Organizarea de evenimente, ca petreceri de fundraising, expoziții, demonstrații
- Acceptarea invitației de către partide politice, asociații locale, organizații sociale etc.
- Interviuri la radio, televiziune și ziare
- Colaborare cu politicieni și alți factori de decizie
- Apariții publice (victimele și rudele victimelor care se adresează publicului)

#### **9.1.4 Definiții (ce este și ce N U este)**

Scopul prezentului manual este să stipuleze anumite standarde legate de adăpost. În realitate unele țări nu au nici un serviciu, care ar putea fi definit ca și adăpost. În aceste țări grupul nostru țintă este doar fictiv și aceste grupuri țintă câteodată află din știri sau din experiențe directe sau indirecte din străinătate despre existența organizațiilor de suport. La celălalt capăt al spectrului găsim țări cu nivel ridicat de activitate și în unele cazuri cu servicii multiple, diversificate.

Oricum ar fi, atunci când plănuim să facem cunoscute serviciile noastre unui grup țintă, este foarte important să se ia în considerare, că noi și persoanele vizate nu împărțim o definiție comună a serviciilor. Reținând acest lucru este util să se includă în prezentarea noastră ce ESTE un adăpost și ce poate face, și de asemenea ce NU este. Dacă trebuie să facem prezentări într-un cerc restrâns, să ne folosim de experiența personalului și voluntarelor pentru a defini temele cele mai comune legate de care potențialii clienți, alți ofertanți de servicii și potențiali donatori au nevoie de clarificări (inclusiv anumite probleme obiective, cum ar fi limitele acceptării clientelor, durata maximă de ședere sau mituri ca „adăposturile destramă familiile”).

#### **9.1.5 Obstacole – Ce informații să NU se publice**

Concluziile de mai jos sunt trase în urma unor incidente care s-au întâmplat în realitate.

Odată ce un fluturaș sau chiar o scrisoare oficială iese din mâinile noastre, nu mai putem decide unde va ajunge. Chiar dacă circulă numai în adăpost, materialele informative au viața lor proprie. Luând acest lucru în considerare, dacă adresa secretă este o caracteristică importantă a serviciului, este foarte important să nu apară nici adresa și nici fotografiile ale casei pe nici un material, nici pe antetul adăpostului. Anonimatul personalului adăpostului este o altă problemă de siguranță ce trebuie luată în considerare, astfel încât înainte de a trece automat în raportul anual public membrii personalului cu fotografiile, consultați-vă între voi. Este nerealist să se presupună, că persoane cărora vă adresați pentru finanțare și persoanele de care doriți să ascundeți adăpostul să nu aibă pe cineva în comun. Oricât ar fi de tentant să se organizeze un eveniment de strângere de fonduri la adăpost, trebuie luată în considerare o altă locație. Donatorii trebuie să înțeleagă, că păstrând confidențialitatea vă faceți datoria și prețul sprijinului lor nu poate fi un eveniment, care periclitează existența serviciului.

## **9.2 CREȘTEREA NIVELULUI DE CONȘTIENTIZARE A PROBLEMEI**

Este importantă creșterea nivelului de conștientizare a problemei violenței masculine împotriva femeilor, a cauzelor și consecințelor lor cât și informarea despre strategiile de rezolvare, altfel violența împotriva femeilor și copiilor nu se va opri niciodată.

Date fiind resursele foarte limitate ale adăpostului, există două probleme ce trebuie luate în considerare în informarea grupelor țintă despre problemă prin modalități de mare eficiență. Una dintre ele este problema multiplicării, care a fost deja discutată la „Metode” în subcapitolul anterior legat de campaniile de informare. Cu toate acestea campaniile nu sunt singurele modalități de creștere a nivelului de conștientizare. Poate fi la fel de eficient alegerea grupurilor specifice de multiplicatori, ca de ex. învățătoare, membre ale altor servicii de ajutor, poliție, etc.; în alte cuvinte, grupuri de specialiști, care se ocupă de victime și supraviețuitoare, sau formează pe alții în acest sens.

Cealaltă problemă este colaborarea la diferite nivele, în așa fel încât să fie utilizată valoarea adăugată a eforturilor comune.

## Cooperare națională

Forma cea mai evidentă de cooperare este cea între organizații cu profil asemănător, în acest caz adăposturi, sau între adăposturi și alte tipuri de organizații pentru femei, care se ocupă de violența împotriva femeilor. Împărțind povara muncii și cea financiară, se poate investi mai mult efort și bani în atragerea atenției grupei (lor) țintă asupra problemei.

Unele idei de cooperare includ:

- Finanțarea de grafice, texte etc., care trebuie oricum create și costă la fel de mult, chiar dacă sunt comandate pentru o organizație sau mai multe.
- Activități coordonate care împart grupele țintă din punct de vedere geografic între organizațiile cooperante.
- Fund-raising în comun
- Prezentarea diferitelor experiențe ale aceleași probleme (de ex. adăposturile au o percepție mai profundă a poveștilor femeilor, în timp ce hotline-urile au experiență mai diversificată a problemei în societate).

O altă formă comună a cooperării este **multi-sectorală**. Poate să apară între diferite tipuri de ONG-uri cât și între ONG-uri și organe municipale sau guvernamentale. În ambele cazuri modelul ce pare a fi cel mai des folosit este, că adăposturile contribuie cu cunoștința lor cât și cu date calitative și cantitative legate de fenomen, în timp ce organizația parteneră are o influență puternică asupra formării opiniei publice, determinând astfel grupele țintă, ce nu sunt mai puțin accesibile adăpostului, să fie mai deschise față de tematica violenței. Un exemplu de cooperare între diferitele ONG-uri este campania Amnesty International privind violența globală împotriva femeilor, pentru care se aleg parteneri strategici regionali și naționali ONG-uri pentru femei, active în domeniul violenței împotriva femeilor. În ceea ce privește cooperarea între ONG-uri și organizații guvernamentale, exemplele cu cel mai mare succes până acum au fost seminarele de formare și alte activități organizate împreună cu poliția.

## 9.3 CAMPANII ȘI ALTE ACTIVITĂȚI LA OCAZII SPECIALE

Pentru multe organizații, mai ales pentru acelea care sunt implicate direct în asigurarea serviciilor ca adăposturile, relatările gratuite din media sunt de cele mai multe ori singura cale de a avea publicitate. Dacă sunteți norocoși presa locală și națională știe deja că în anumite teme este folositoare părerea voastră. Dacă nu este cazul, trebuie să înștiințați presa despre punctul vostru de vedere. Întrebarea este, cum să se facă eficient acest lucru.

Este important să informați jurnaliștii în mod regulat și activ. Aceasta necesită materiale de informare concise și precise, statistici aduse la zi și pliante informative. Comunicate de presă regulate ar trebui să acopere evenimentele curente. Este de ajutor, să se pregătească liste separate pentru beneficiari locali, regionali și naționali (ziare, canale de televiziune, radio, asociații locale, contacte cu jurnaliști individuali). Țineți totdeauna la zi această listă!

### 9.3.1 Obstacole

Oricine a încercat să atragă atenția presei știe foarte bine, că un comunicat de presă sau chiar o conferință de presă – oricât de importantă ar fi problema – nu este foarte atractivă pentru presă. Ea tinde să caute legătura cu unele puncte de știri specifice, dar probabil nu doriți să așteptați să se întâmple o tragedie spectaculoasă pentru a atrage atenția jurnaliștilor. O posibilă strategie este de a urmări îndeaproape presa zilnică și oricând apare o știre relevantă dați publicității o declarație legată de acest eveniment.

### 9.3.2. Bunele practici

Campaniile de lungă durată probabil vor avea totdeauna un impact mai mare decât cele de scurtă durată. Campaniile de lungă durată nu sunt neapărat mai scumpe. Există pentru astfel de campanii metode foarte eficiente. Aici sunt câteva exemple:

Există câteva **zile internaționale** în fiecare an, care comemorează drepturile femeilor și tema violenței împotriva femeilor. Într-un astfel de context este mai probabil să fie citat comunicatul voastră de presă, deoarece presa își are „relevanța” într-un context mai larg.

Există diferite alte zile și aniversări naționale și internaționale despre care mass-media relatează în mod regulat, cum ar fi Ziua Internațională a Drepturilor Omului, Ziua Internațională HIV/SIDA și Ziua Tuturor Sfinților. Din experiența lui NANE, jurnaliștii adeseori caută disperat noi viziuni pentru a aborda această temă, deoarece aceste zile se repetă an de an. Poate fi util să se noteze în calendar zilele de comemorare, și aproximativ cu o săptămână înainte să trimiteți un comunicat presei despre legătura între violența domestică și acea zi specială. Astfel puteți fi citați în articolele, ce apar la aniversarea dată.

Puteți de asemenea **crea ziua voastră specială**, ca de ex. aniversarea deschiderii adăpostului.

Despre oricare dintre evenimentele de mai sus este foarte probabil să apară relatări în media, dacă organizați un eveniment special și nu numai trimiteți un comunicat de presă.

#### Exemple ale expoziției Martorelor Tăcute

Asociația pentru Drepturile Femeii NANE și-a lansat proiectul Martorele Tăcute în anul 1988, în cadrul campaniei „16 Zile de activism împotriva violenței pe bază de gen”, care este un eveniment public organizat în fiecare an. Ideea pentru **Expoziția Martorelor Tăcute** provine de la campania cu același denumire din SUA. Am contactat organizatorii și am primit multe materiale și multă încurajare. Am creat noi înșine primele 15 modele, ceea ce s-a realizat exclusiv, datorită donațiilor și muncii voluntarelor noastre. Expoziția originală fost treptat redusă, deoarece materialul s-a deteriorat din cauza activităților în aer liber.

În anul 2002 am folosit fondurile OSI-NWP pentru campania media de 16 zile pentru a crea Expoziția Martorelor Tăcute cu 40 de figuri, ce a fost aproape reprezentativ pentru numărul de femei ucise în fiecare an (cel puțin o femeie pe săptămână) în urma violenței domestice. Aceasta a fost o utilizare destul de neobișnuită a sursei de fonduri, deoarece cei mai mulți solicitanți din alte țări au finanțat cu banii spoturi TV sau afișe. Cu toate acestea, deoarece chiar și finanțarea maximă a fost relativ mică în condițiile date ale mass-mediei maghiare și pentru că nu este tipic mass-mediei maghiare (televiziuni sau firme de publicitate care produc afișe) să fie foarte caritabilă, strategia noastră s-a bazat pe a crea un eveniment, care în schimb să capteze atenția posturilor de știri. Proiectul a fost la înălțimea așteptărilor noastre de a accesa tipul și cantitatea posturilor mass-mediei libere, accesare ce n-ar fi fost posibilă din finanțare OSI-NWP; după prima demonstrație și expoziție, ce a avut loc în noiembrie 2003, știrile din fiecare seară au prezentat expoziția și interviuri cu personalul și supraviețuitoarele, și fiecare cotidian a publicat a doua zi un articol pe această temă, unele dintre ele prezentând o relatare extinsă în următorul sfârșit de săptămână.

Organizarea Expoziției Martorelor Tăcute ca și eveniment plus faptul, că este un material vizual bun, s-a dovedit a fi o tactică bună. De fapt știm din experiența ulterioară, că acest efect nu dispare repede: acest an am folosit Martorele din nou de Ziua Internațională a Femeilor și din nou interesul mass-mediei a fost considerabil.

Alții au fost de asemenea convingși de utilitatea proiectului: ONG-uri din străinătate a căror membrii fie că au văzut expoziția la foruri internaționale (ca de ex. Centrul European al Tineretului Budapesta), fie că au aflat din raportările făcute de către OSI, au îmbrățișat ideea, iar până în prezent diferite ONG-uri își desfășoară propriile expoziții în regiunea europeană centrală și de est.

O femeie cu fiul ei de cinci ani s-a uitat la siluete și a citit poveștile afișate pe ele. A spus fiului ei: „Uită-te, așa fi putut fi una dintre ele”. O femeie între două vârste: „Faceți ceva foarte important aici. Am fost într-o astfel de situație cu douăzeci de ani în urmă. N-am avut pe nimeni cu cine să discut despre aceasta. Dar acum văd, că am fost norocoasă. Sunt în viață și sunt bine.” (citatele sunt de la persoane participante la expoziție).

## **9.4 CONFERINȚE, SEMINARI, ÎNTÂLNIRI CONSULTATIVE**

Organizarea conferințelor poate avea anumite beneficii. Ca întotdeauna este esențial de a lua în considerare efectul de multiplicare, adică de se asigura, că resursele limitate să aducă rezultatele cele mai complexe și vaste posibile.

Însăși conferințele pot fi un alt tip de eveniment special creând relevanța pentru relatarea știrilor. Un PR bun se asigură că la o astfel de conferință, din prima zi, să beneficieze mai multe persoane decât cele participante. Deoarece conferințele sunt un tip de activitate mai convențională poate avea un efect important în comunitate însuși faptul, că întâlnirea este organizată pe tema violenței domestice, pe rolul adăposturilor etc..

Totuși conferințele și alte tipuri de întâlniri sunt menite în primul rând să aducă beneficii participanților.

## **9.5 CURSURI DE FORMARE**

### **9.5.1 Cursuri de formare interne**

Deoarece nu se poate obține un grad standard care califică munca într-un adăpost, cele mai multe adăposturi oferă formare noilor colege, fie voluntare fie membri ai personalului. Până aici acest lucru pare a fi cea mai bună cale de a asigura continuitatea serviciului. Astfel de cursuri pot avea și rolul de integrare a persoanelor noi în echipă, astfel este recomandabil de a implica în programul de formare membrii cu experiență din echipă sau voluntare, fie ca persoane de sprijin, fie ca formatoare.

### **9.5.2 Cursuri de formare pentru parteneri**

Adăposturile fie că au servicii de hotline non-stop, fie că nu, trebuie să aibă o colaborare strânsă cu instituțiile și organizațiile care le trimit clienți, și cu cele care lucrează cu femeile și copii din adăpost. Indiferent de cine sunt organizate cursurile, de echipa adăpostului sau de către mai multe organizații în parteneriat sau de diferite instituții, ele pot fi foarte utile pentru personal. Conținutul poate varia mult în funcție de condițiile date. În unele țări nivelul de conștientizare a violenței domestice este mai înalt decât în altele. De aceea unele cursuri de formare pot prezenta în detaliu munca cu femeile din adăpost (sau despre ce poate oferi adăpostul pentru femeile victimizate). În timp ce altele pun accentul pe bazele violenței domestice.

#### **Unele recomandări pentru astfel de cursuri de formare:**

- Oricând este posibil, aceste formări să aibă loc în afara spațiului de lucru obișnuit al participantelor.

- Formările să se desfășoare în grupuri mici (maxim 15 participante), care permit formatorului să faciliteze procesul de învățare folosind mai multe exerciții interactive decât prezentări frontale.
- Echipa de formatoare să includă câte o persoană din adăpost și din sectorul unde lucrează participanții; în grupe cu participanți de ambele sexe (este important ca în echipa de formare să fie persoane de ambele sexe).

Exemplu: Manual de formare Wave

## 9.6 SERVICII SPECIALE DONATORILOR (SUSȚINĂTORILOR) ȘI FINANȚATORILOR

Poate fi esențial a avea activități tip relații publice, care dovedesc donatorilor sau potențialilor donatori, că adăpostul funcționează și fondurile, donațiile sunt folosite așa cum au fost prevăzute.

Idei pentru a realiza acest lucru:

- Crearea unor buletine informative (ar putea fi suficient un sumar comun din rapoartele privind finanțarea, care oricum trebuie prezentate) și trimiterea acestor informații la /(potențialilor) finanțatori și donatori;
- Invitarea susținătorilor la toate evenimentele publice pe care le organizați sau la care participați;
- Indicarea, prezentarea sponsorilor, donatorilor, finanțatorilor peste tot unde este posibil (de ex. pagină web, publicații).

### Obstacole

Cele mai multe adăposturi funcționează sub forma unor ONG-uri. Această formă oferă o independență relativ mare în anumite domenii. Dar poate fi și sursa unor dificultăți financiare. În afară de aceasta, în unele țări ONG-urile, în general, nu sunt credibile, deoarece există multe organizații afiliate partidelor politice, precum și organizații corupte, folosite pentru spălarea banilor, care fac abuz de formatul ONG.

## 10. REȚELE ȘI COOPERARE

Munca într-un adăpost pentru femei este prinsă într-o rețea de instituții și servicii care pot susține temele femeii abuzate dacă reprezentanții acestor instituții sunt bine informați în legătură cu dinamica specială a violenței domestice. Lucrătoarele adăpostului trebuie să discute cu clientele lor ce proceduri pot fi necesare și ce fel de instituții trebuie contactate pentru a oferi sprijin. Ele acompaniază clientele lor la unele din aceste instituții dacă acestea o doresc – la poliție sau la tribunal, de exemplu. Drept urmare, adăposturile pentru femei cooperează strâns și continuu cu alte agenții. Este recomandabil, deci, să dezvoltăm strategii de cooperare și lucru în rețea din timp, astfel ca ele să fie funcționale atunci când avem nevoie de ele.

### 10.1 ROLUL ADĂPOSTURILOR PENTRU FEMEI ÎN CONSTRUIREA DE REȚELE ȘI COOPERARE

**Construirea rețelelor și cooperarea între adăposturile pentru femei are loc pe două nivele:**

- Pe de o parte, este extrem de important să dezvoltăm rețele cu alte adăposturi pentru femei și servicii de sprijin pentru femeile active în domeniul prevenirii violenței domestice. Asemenea servicii de sprijin includ centre de consiliere pentru femei sau linii telefonice de ajutor pentru femei din regiune sau cu extindere/cuprindere națională. O rețea de servicii de susținere pentru femei abuzate și copiii lor servește ca sursă de sprijin și schimb în plan intern precum și ca o voce comună împotriva violenței împotriva femeilor în plan extern. O asemenea coaliție cu specificitate tematică crescută poate fi lărgită prin implicarea altor ONG-uri de femei în vederea formării unei poziții unite pentru drepturile femeilor.

- Pe de altă parte, cooperarea între agenții este un instrument necesar pentru susținerea femeilor abuzate și a copiilor lor și prevenirea violenței domestice în general.

Adăposturile pentru femei furnizează cunoștințele și expertiza lor altor profesioniști care lucrează în cadrul serviciilor din comunitate sau guvernamentale, ca de exemplu profesioniștii din domeniul îngrijirii medicale sau sociale, poliție, judecători, procurori și profesori/educatori.

Este important ca adăposturile să fie implicate în activități de educare și creștere a conștientizării publice în comunități (deși este responsabilitatea guvernului să furnizeze programe educative pentru profesioniști, precum și alte activități similare). Adăposturile pot iniția aceste activități.

Prin cooperare, lucrătoarele adăposturilor pot de asemenea promova drepturile victimelor în raport cu serviciile și în comunități.

Cooperarea cu alte agenții se poate dovedi dificilă din următoarele motive:

- lipsa cunoașterii reciproce în ceea ce privește munca, țelurile și problemele fiecăruia
- barieră de gândire (gândire sectorială, teritorială, fragmentată)
- comportament dominator
- competiție negativă
- sărăcirea/împuținarea resurselor financiare
- atitudini problematice, prejudecăți și experiențe negative.

## 10.2 MODALITĂȚI DE PROMOVARE A REȚELELOR ȘI COOPERĂRII

Există mai multe modalități și metode de a îmbunătăți contactele și cooperarea dintre lucrătorii adăposturilor și reprezentanții instituțiilor și serviciilor sau alți profesioniști. Printre acestea sunt:

- pregătire/formare multi-profesională, seminarii interdisciplinare
- proiecte comune
- grupuri de lucru multi-profesionale
- rețele ale coordonatorilor
- planuri de acțiune locale pentru prevenirea violenței împotriva femeilor (în relațiile intime).

## 10.3 GRUPURI ȚINTĂ PENTRU CONSTRUIREA DE REȚELE ȘI COOPERARE

Cooperarea este nesatisfăcătoare atunci când este căutată doar de maniera de la caz la caz. Contactele personale și profesionale și rețelele de suport sunt necesare pentru a găsi serviciile și structurile de susținere pentru femeile victime ale violenței și copiii lor.

### **Rețele de adăposturi și alte organizații pentru drepturile femeilor**

Adăposturile pentru femei au creat rețele la nivel local, național și european. Cel mai important scop schimbul de experiență. Mai mult, rețelele de adăposturi oferă sprijin reciproc, organizează campanii și își propun să facă împreună lobby la nivel politic.

Exemplu: câteva rețele naționale de adăposturi pentru femei sunt (vezi de asemenea Anexa: Puncte focale WAVE).

- Federația Women's Aid din Anglia, [www.womensaid.org.uk](http://www.womensaid.org.uk)
- Rețeaua Adăposturilor pentru Femei din Austria, [www.aof.at](http://www.aof.at)
- ROKS, [www.roks.se](http://www.roks.se)
- Women's Aid din Irlanda de Nord, [www.niwaf.org](http://www.niwaf.org)
- ZIF – Zentrale Informationstelle der autonomen Frauenhauser, [www.zif-frauen.de](http://www.zif-frauen.de)
- LOKK (Danemarca), [www.lokk.dk](http://www.lokk.dk)

Alte exemple de rețele pentru drepturile femeilor:

- WIDE – Women in Development Europe, [www.wide.org](http://www.wide.org)
- EWLA – European Women's Lawyers Association, [www.ewla.org](http://www.ewla.org)
- EWL – European Women's Lobby, [www.womenlobby.org](http://www.womenlobby.org)
- Network of East-West Women, [www.neww.org](http://www.neww.org)
- Profem, [www.profem.cz](http://www.profem.cz)
- Women's International League for Peace and Freedom, [www.wilpf.int.ch](http://www.wilpf.int.ch)
- Women in Black, <http://womeninblack.net>

### **Serviciile de protecție a copilului**

Cooperarea strânsă cu lucrătorii sociali din domeniul protecției copilului, centrele de consiliere pentru familie, clinicile/unitățile de îndrumare familială, instituțiile pentru bunăstarea tinerilor etc. este vitală. Prioritatea de vârf trebuie să fie siguranța femeilor și a copiilor.



### **Serviciile de asistență socială**

Obiectivul este asigurarea sprijinului financiar pentru femeile cu venituri mici sau fără venituri.

### **Serviciile de sprijin pentru femeile imigrante**

Obiectivele sunt împărtășirea informațiilor generale despre impactul social al violenței fizice și furnizarea de informații cu privire la drepturile femeilor și legislația din țara respectivă.

### **Autoritățile în probleme de migrație**

În general, obiectivul este creșterea conștientizării în legătură cu vulnerabilitatea specială a femeii imigrante și cu problemele specifice care apar datorită statutului lor legal.

### **Serviciile de sănătate**

Obiectivele principale ale cooperării în acest domeniu sunt sprijinirea profesioniștilor din sănătate pentru a evita medicalizarea excesivă a victimelor (de exemplu, violența, bătăile, nu sunt o problemă psihiatrică pentru victimă), de a influența răspunsurile medicale către victimă și de a promova consemnarea în actele medicale a violenței fizice, sexuale ori psihologice împotriva femeii. Aceasta se poate realiza prin împărtășirea informației despre impactul violenței asupra sănătății femeilor și copiilor. Lucrătoarele din adăpost însoțesc femeile la examinări medicale.

### **Poliție**

Scopul principal este să promovăm drepturile legale ale victimei prin împărtășirea informației despre impactul violenței împotriva femeilor. Pregătirea specifică a polițiștilor este prin urmare esențială.

### **Sistemul juridic**

Scopul principal este de a promova dezvoltarea unor abordări și servicii sensibile față de femeile victime.

### **Autoritățile locative**

Scopul principal este de a promova cazare sigură pentru femei și independență economică.

### **Instituții politice**

Scopul este de a oferi persoanelor cu putere de decizie informații despre nevoile și problemele victimelor, precum și despre nevoia de protecție.

### **Cooperare multi-agenții**

Cooperarea nu trebuie să aibă loc întotdeauna pe baza relației unu-la-unu. A aduna împreună mai multe agenții care se ocupă de violența domestică sporește în mod limpede eficacitatea prevenției. Este important, oricum, să stabilim cooperare multi-agenții pe bază de regularitate.

Exemple de rețele și proiecte de intervenție de succes sunt:

- BIG ([www.big-intervenzionszentrale.de](http://www.big-intervenzionszentrale.de))
- Proiectele de intervenție din Suedia ([www.frauenhaus-schweiz.ch/d\\_links.html#bip](http://www.frauenhaus-schweiz.ch/d_links.html#bip))
- Domestic Violence Fora în Marea Britanie ([www.womensaid.org.uk/network/a-z\\_for\\_a.htm](http://www.womensaid.org.uk/network/a-z_for_a.htm))
- Mese rotunde în Germania și alte părți
- Domestic Violence Intervention Centres în Austria ([www.interventionsstelle-wien.at](http://www.interventionsstelle-wien.at))

## 10.4 CREAREA RELAȚIILOR BAZATE PE RESPECT ȘI COLABORARE

Fiecare grup profesionist are propria atitudine față de munca de prevenție. Este important să clarificăm atitudinile, rolurile și responsabilitățile fiecărui grup de specialiști și să învățăm reciproc problemele și constrângerile fiecăruia. Fără respect față de munca celorlalți profesioniști, colaborarea nu poate avea succes.

### Câteva recomandări generale pentru colaborare:

- Mențineți un stil asertiv.
- Permiteți-le celorlalți să-și termine gândurile înainte să vorbiți.
- Susțineți-vă pozițiile.
- Să luați decizii proprii pe care le considerați corecte.
- Încercați să înțelegeți sentimentele altora înainte de a le descrie pe ale voastre.
- Încercați să vorbiți despre problemele voastre înainte ca ele să se transforme în crize.
- Confrunțați problemele și deciziile într-un mod cinstit.
- Considerați-vă ca fiind puternice și capabile, dar în egală măsură cu ceilalți.
- Să va asumați responsabilitățile necesare situației și acțiunilor.

*(Sursa: Exemple despre oameni lucrând împreună. Idei pentru colaborare la locul de muncă. Proiect interdisciplinar despre violența domestică. O sursă pachet din Canada.)*

### Nouă etape pentru dezvoltarea cooperării

1. Crearea unor scopuri, principii și abordări teoretice comune. Principiile cele mai importante sunt siguranța victimei, responsabilizarea agresorului și evitarea culpabilizării victimei.
2. Crearea de proceduri comune. Sensibilitate la experiențele victimei.
3. Monitorizarea/urmărirea cazurilor pentru a se asigura de răspunderea profesioniștilor în cauză. Clarificați rolurile fiecărui grup de specialiști. Prin monitorizarea cazurilor, se pot găsi lacunele de răspundere.
4. Coordonarea schimbului de informații între profesioniști, prin dezvoltarea înțelegerii mutuale despre regulile secretizării și ale împărtășirii informațiilor.
5. Asigurarea resurselor și serviciilor necesare victimelor.
6. Asigurarea sancțiunilor, restricțiilor și serviciilor pentru agresori.
7. Dezvoltarea acțiunilor de prevenire a abuzului asupra copiilor și dezvoltarea terapiei traumei la copii.
8. Evaluarea răspunsului sistemului juridic.
  - răspunsul poliției
  - răspunsul judecătorilor și procurorilor
  - răspunsul serviciilor de probațiune
9. Formări continue

Relațiile caracterizate prin respect și colaborare sunt bazate pe încredere și înțelegere. Încrederea și înțelegerea pot fi construite prin împărtășirea și discutarea perspectivelor și experiențelor fiecăruia. Accentuarea exclusivă a greșelilor nu este un mod eficient de creare a relațiilor de colaborare. Când barierele se ridică, cel mai bine este să găsim modul în care lucrurile pot să meargă mai bine.

**Relațiile de colaborare pot fi construite prin utilizarea următorilor pași:**

- Aranjarea întâlnirilor și a discuțiilor cu profesioniștii de la diferite servicii, unul sau două grupuri de lucru la rând. În cazul grupurilor mari, oamenii au tendința de a fi rezervați, iar construirea încrederii poate dura mult timp. Această metodă are nevoie de timp, însă poate fi baza unei cooperări eficiente.
- Aceste întâlniri pot fi urmate de întâlniri care să implice profesioniștii/autoritățile împreună.
- După întâlniri, rolurile și responsabilitățile grupurilor de specialiști cheie pot fi identificate.
- Poate fi agreat coordonatorul rețelei.
- Coordonarea rețelei și felul în care aceasta funcționează pot fi stabilite.
- Grupul central, nucleul de lucru poate fi format și se pot defini mobilizatorii unei rețele mai largi.
- Grupul central de lucru se întâlnește în mod regulat și mai des față de grupul mai mare de rețea.

Această metodă poate fi de folos, în special dacă munca în adăpost este nouă în comunitate și necunoscută altor servicii, unde nu există activități de colaborare între servicii, sau dacă există probleme în relațiile de putere între autorități.

*(bazat pe: Waltz / Derry 1999)*

Exemplu: Dialoguri de Anticipare (DA): Conțin un set de măsuri care au fost dezvoltate de Centrul Național de Cercetare și Dezvoltare a Bunăstării și Sănătății (STAKES). Metodele au fost puse în practică de către Stakes, în colaborare cu mai multe orașe și profesioniști din Finlanda. Aceste metode sunt centrate pe resurse și pe munca în rețea. Scopul lor este de a trece peste barierele de sector, de a dezvolta munca de prevenție prin implicarea serviciilor de sănătate și sociale și a altor actori din rețea și de a îmbunătăți calitatea muncii cu clienții. Metodele sunt extrem de structurate, iar rolul de moderare la masa rotundă este preluată de către doi moderatori independenți. Metodele DA se pot aplica în diferite moduri; de exemplu, clienții pot fi invitați la discuții și la munca de dezvoltare. Clientul este încurajat să aducă prietenii sau alte persoane de încredere cu ei.

*(vezi Arnkil / Eriksson / Arnkil 1999 și Seikkula / Arnkil / Eriksson 2003).*

## 11. MANAGEMENT DE CALITATE, DOCUMENTARE ȘI EVALUARE

Managementul de calitate este unul dintre domeniile de responsabilități în managementul adăpostului de femei. Scopul este menținerea serviciilor la un nivel înalt de calitate. Documentarea și evaluarea reprezintă factori esențiali în această muncă și în procesele critice de revizuire. Rezultatul acestora formează baza informațiilor și rapoartelor furnizate sponsorilor și publicului.

Este importantă implicarea femeilor și a copiilor ca beneficiari ai serviciilor adăpostului în procesul de evaluare. Ca „utilizatori finali” pot furniza feedback despre ceea ce le-a fost de ajutor și ce nu. Aceste informații pot îmbunătăți cu mult practicile în viitor. Scopul principal al verificării calității este să ajute revizuirea și îmbunătățirea permanentă a serviciilor adăpostului. Atât documentarea cât și evaluarea trebuie planificate și implementate cu grijă pentru a evita abuzul.

### 11.1 MANAGEMENTUL DE CALITATE

Este important de reținut, că ideea de „management de calitate” își are originea în lumea economică și patriarhală și de aceea folosirea lui ar putea fi problematică în legătură cu adăposturile pentru femei și principiile lor. Este nevoie de abordări inovative ale echipelor de lucru ale adăpostului și cercetătoarelor pentru a adapta conceptul managementului de calitate la realitatea adăpostului pentru femei. Mai mult, unii dintre sponsori ar putea susține, că menținerea standardelor ridicate poate fi prea costisitoare și vor cere aplicarea standardelor minime.

Brigitte Sellach (2000, 262) propune ca răspuns o strategie dublă. Pe de o parte un adăpost definește standarde precise și asupra cărora s-a obținut un acord, ce trebuie îndeplinite în orice caz. În afară de aceasta un adăpost poate – pentru a permite sponsorizarea – contura standarde maxime (bunele practici) care sunt implementate ca parte a unei game globale de servicii ale adăpostului specific și sunt supuse unui proces aparte de evaluare și revizuire în termenii eficienței lor.

Prezentul manual în definirea standardelor cu orientare spre practică se bazează pe o experiență vastă de peste 25 de ani. Standardele de calitate trebuie să se bazeze pe valori fundamentale clar definite (vezi capitolul 3). Valorile fundamentale pentru asigurarea calității pot fi privite ca drepturi ale femeii forțate să caute protecție într-un adăpost.

Sellach (2000, 280) definește aceste drepturi după cum urmează:

“Femeile au

- dreptul la integritate corporală și sufletească;
- dreptul la protecție de către stat și asistență pentru ele și copiii lor sub forma unui adăpost sigur și sprijin acordat de un personal, care lucrează la un nivel profesional ridicat;
- dreptul la autodeterminare, capacitate și demnitate.”

Maja Heiner (citată din Sellach 2000, 277) definește holistic managementul de calitate ca fiind „un proces permanent de autoînvățare cuprinzând patru elemente:

- Dezvoltarea standardelor de calitate (conceptul),
- Aplicarea acestor standarde de calitate în activitatea profesională și/sau prin acțiuni pe măsură (practica),
- Revizuirea rezultatelor acestei aplicări (evaluare / autoevaluare); și în lumina acesteia,
- Revizuirea standardelor de calitate (concept)”

La elaborarea unui concept de control al calității pot servi ca ghid trei aspecte principale:

**Controlul calității ajută:**

- la dezvoltarea muncii în adăpost privind capacitatea femeilor,
- la dezvoltarea muncii în adăpost privind influențarea atitudinii profesioniștilor față de femeile victime ale violenței partenerilor, și
- la dezvoltarea de strategii pentru a consolida drepturile femeilor în societate.

**Metodele ce pot fi folosite pentru atingerea acestor scopuri includ:**

- Monitorizarea regulată a muncii și adaptarea conceptelor și practicii în conformitate cu nevoile femeilor și copiilor care caută ajutor,
- Pentru a monitoriza munca lor, adăposturile pot folosi:
  1. chestionare (anonime) pentru victime,
  2. interviuri cu victimele,
  3. chestionare pentru profesioniști în munca de comunitate,
  4. feedback după ședințe la școli etc.,
  5. evaluare externă,
- Femeilor victime li se dă posibilitatea de a comenta și evalua munca în adăpost.

Este foarte important să se sublinieze, că orice metodă de documentare și evaluare folosită trebuie să garanteze conformitatea cu reglementările aplicabile ale protecției datelor și anonimatul clientelor. Oricine este implicat în aceste procese trebuie să se angajeze că va trata confidențial toate informațiile.

## 11.2 DOCUMENTARE

Există diferite practici referitoare la documentarea în adăposturi. Documentarea poate fi grupată de obicei în:

- date personale,
- statistici interne,
- rapoarte.

### 11.2.1 Date personale

Pentru a oferi femeilor servicii eficiente este nevoie de a documenta faptele. Orice informație trebuie tratată strict confidențial. Este deosebit de important ca partenerul violent să nu primească nici un fel de informație. Datele să fie transmise autorităților publice numai cu consimțământul explicit al femeilor implicate. Se vor face excepții în cazul periclitării vieții sau sănătății femeilor sau copiilor (vezi capitolul 3). Un consilier poate de asemenea decide ne transmiterea informației – deși există consimțământul femeii în acest sens – dacă simte, că ar fi periculos sau în dezavantajul femeii (sau al copiilor). În unele regiuni/țări este nevoie de strângerea și predarea datelor clientelor pentru a obține finanțare de la autoritățile locale. În alte cazuri femeile din adăpost trebuie înregistrate deoarece municipalitatea acoperă cheltuielile zilnice ale adăpostului. Acest tip de finanțare este foarte problematic, deoarece periclitează anonimatul victimei.

Cele mai multe adăposturi pentru femei strâng date despre femeile care stau în adăpost și situația copiilor lor. Ele strâng de asemenea date relevante despre bărbații violenți în legătură cu siguranța femeii, copiilor și adăpostului (evaluarea pericolozității făptuitorului).

### 11.2.2 Statistici

Este foarte important ca un adăpost să aibă statistici interne în care toate datele personale să fie anonime. Depinde de fiecare adăpost care sunt informațiile colectate și analizate și cât de detaliate sunt – acestea trebuie să fie pe măsura nevoilor specifice ale adăpostului.

**Totuși, ca un ghid, statisticile să indice:**

- câte rezidente (femei și copii separat) se află în adăpost (zilnic/săptămânal/lunar),
- durata șederii femeilor,
- dacă stau pentru prima (a doua, a treia etc.) oară,
- ce vârstă au,
- câți copii au,
- ce vârstă au copiii,
- statutul lor civil,
- relația lor cu agresorul,
- cât timp a durat abuzul înainte să caute protecție la adăpost,
- tipul de violență la care au fost supuse femeile,
- tipul de violență la care au fost supuși copiii,
- cât timp au fost abuzați copiii,
- împrejurările părăsirii adăpostului (înapoi la făptuitor, apartament nou etc.).

**Statisticile mai pot include date legate de:**

- naționalitatea femeii,
- domiciliul lor,
- statutul lor legal.

Totuși exemplele de mai sus sunt probabil date sensibile. Trebuie acordată multă atenție deciziei asupra datelor care sunt făcute publice și care sunt reținute intern.

### 11.2.3 Rapoarte

Mulți finanțatori solicită rapoarte (în general anuale). Rapoartele sunt un mijloc bun de a detalia întreaga gamă de servicii și activități asigurate de adăpost.

## 11.3 EVALUARE

Evaluarea muncii unui adăpost poate fi efectuată intern sau extern. În funcție de metode și mai ales de scopuri ea poate avea loc permanent sau la intervale regulate, de ex. la câte cinci ani.

În cazul serviciilor sociale evaluarea este privită ca un instrument de a sprijini servicii orientate spre client. În domeniul serviciilor clientele se află într-o poziție cheie și trebuie implicate în procesul strângerii informațiilor folosite la evaluare. Se consideră ca fiind important să se cunoască nevoile și păreriile clientelor, care folosesc serviciile sociale și să se recunoască semnificația evaluării efectuate de clienți însuși, dată fiind natura activității din adăpost.

Acest lucru poate fi făcut cu ajutorul chestionarelor pe care femeia le completează înainte de a părăsi adăpostul. S-ar putea lua și un interviu standardizat. Totuși feedback-ul trebuie să fie anonim astfel încât femeile să fie libere să-și exprime o părere deschisă și sinceră. Această subiecție trebuie să-l avem în vedere și în contextul socio-cultural; în unele țări chestionarele strict anonime pot avea rezultate mai bune decât un interviu.

### 11.3.1 Exemple pentru chestionare de evaluare

Evaluarea impactului muncii cu o femeie din adăpostul din Espoo din Finlanda:

Întrebările de mai jos sunt discutate cu femeia înainte ca aceasta să părăsească adăpostul. Se recomandă ca la întâlnire să nu fie de față consiliera ei. În Espoo interviul se desfășoară între o clientă și directoarea adăpostului. Directoarea este răspunzătoare și pentru instrumentele de dezvoltare pentru a îmbunătăți calitatea muncii din adăpost.

#### Întrebările:

- De care sprijin ai beneficiat cel mai mult?
- Cum apreciezi discuțiile cu echipa de lucru a adăpostului?
- Cum apreciezi interacțiunea cu celelalte femei din adăpost?
- Cu ce fel de probleme practice ai avut de-a face în timpul șederii în adăpost?
- La care probleme ai fost ajutată de echipa de lucru a adăpostului?
- Ai primit vreo informație nouă în timpul șederii în adăpost?
- Ce fel de informație te-a ajutat cel mai mult?
- Cum ai îmbunătăți munca adăpostului?

### 11.3.2 Conținutul și implementarea studiilor de evaluare

Evaluarea poate fi efectuată de membrii personalului sau de o persoană externă. În cazul din urmă se recomandă încheierea unui acord în scris. În contract să fie specificat planul procesului de evaluare, etapele și rezultatul final, raportarea. La alegerea unui evaluator extern este avantajos să se ia în considerare gradul presiunii politice exercitate asupra evaluatorului. De aceea este crucial să se analizeze nevoile și interesele tuturor celor implicați, care pot fi foarte diferite. Înainte de a semna un contract trebuie negociate problemele etice ale evaluării, nevoile și interesele.

Evaluarea poate de asemenea combina evaluarea externă cu auto-evaluarea. Aspectul pozitiv al auto-evaluării este faptul, că însăși organizația învață să evalueze activitățile ei și poate utiliza această cunoștință în dezvoltarea serviciilor viitoare. Pe de altă parte, riscul auto-evaluării constă în faptul, că este greu ca persoanele implicate să vadă problemele, cauzele lor și legăturile reciproce. Auto-evaluarea poate fi mai ieftină decât evaluarea externă. Totuși trebuie făcut un calcul atent luând în considerare orele de lucru ale personalului petrecute cu efectuarea evaluării. Când auto-evaluarea este singura formă folosită, să se acorde atenție deosebită calității.

#### Caracteristicile unei evaluări de înaltă calitate sunt:

- scopul evaluării este definit în mod clar;
- obiectivele sunt bine definite;
- evaluarea se concentrează asupra factorilor doriți;
- rezultatele sunt descrise corect;
- concluziile sunt analizate dintr-o perspectivă largă și sunt prezentate tuturor celor interesați.

Auto-evaluarea se potrivește cel mai bine nevoilor de dezvoltare imediate, la care se poate reacționa prompt. Cu toate acestea evaluarea externă are avantajul mare al unei perspective din afară. Echipa de lucru a adăpostului este în general foarte motivată, ceea ce poate însemna, că îi lipsește obiectivitatea necesară. O cale de rezolvare a problemei lipsei banilor este, ca evaluarea externă să fie efectuată ca o dizertație de universitate sau colegiu.

Evaluarea poate conține o analiză a serviciilor, pe care le oferă organizația, politica și activitățile ei operaționale și impactul lor. Impactul deseori este greu de evaluat, dar dificultățile evaluării nu trebuie exagerate. Impactul se manifestă în schimbări vizibile în viața beneficiarelor rezultând din asistarea primită. Are o importanță crucială formularea criteriilor și indicatorilor de evaluare, a măsurilor și aprecierilor bazate pe informații. Criteriile pot fi bazate de ex.,

pe nevoile clienței, scopurile acțiunilor și activităților, obiectivele ofertanților de servicii, standardele profesionale, practicile și normele obișnuite, legi, valori etice, împrejurări sau costuri.

Implementarea evaluării este determinată de nevoi și principii. Persoanele cheie în activitățile adăpostului sunt cliențele, ale căror nevoi trebuie să determine evaluarea și implementarea ei. Evaluarea poate însemna, că participantelor li se dă voce și spațiu. În evaluarea capacității, care accentuează includerea beneficiarilor de servicii, cele din urmă devin realizatoarele cheie ale evaluării cât și creatoarele scopului și criteriilor de evaluare. Evaluarea capacității ajută destinatarii activităților să participe și să învețe, și de asemenea să-și lărgească sfera independenței. Scopul este de a mări capacitatea individului de a dirija cursul vieții lui sau al ei.



## 12. NEVOI SOCIALE ADIȚIONALE, RECOMANDĂRI

Asistența și intervenția în cazurile de violență împotriva femeilor, trebuie să fie cuprinzătoare în scopul lor, adaptate situațiilor specifice în care se găsește femeia sau copilul. Este nevoie de suport în situații de criză urmat de strategii pe termen mediu și lung.

Adăposturile pentru femei, trebuie integrate într-un sistem preventiv de acțiune și activități. Partea următoare oferă o descriere scurtă a celor mai importante aspecte ale unui astfel de sistem.

### HELPLINE 24 DE ORE

Un **helpline non stop**, care oferă sprijin și consiliere în situații de criză și care îndrumă femeile spre servicii de tip față în față, ca adăposturile, centre de consiliere sau poliție, reprezintă o parte esențială a serviciilor de sprijinire oferite femeilor, victime ale violenței. Sprijinul oferit de un helpline reprezintă deseori primul pas spre o viață mai sigură.

Orice țară ar trebui să aibă astfel de helpline-uri, operaționale pe scară națională. În țările mai mari, ar trebui să existe și helpline-uri regionale. Helpline-urile naționale, furnizează consiliere inițială, importantă pentru femeile abuzate, așa cum a fost preconizată de decizia Consiliului de Miniștri (Decizia Cadru a Consiliului din 15 Martie 2001, asupra situației victimelor în procedurile legale). Fondurile pentru aceste helpline-uri ar trebui să fie suportate de autoritățile publice și gestionate de ONG-urile de femei cu o lungă experiență în acordarea de consiliere și suport pentru femeile, victime ale violenței.

Exemple: Helpline pentru femei împotriva violenței masculine din Austria ([www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)), Linia pentru femei din Finlanda ([www.finnishwomenline.com](http://www.finnishwomenline.com)), Helpline Violența Domestică Națională din Regatul Unit ([http://www.womensaid.org.uk/help/national\\_helpline.htm](http://www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm)).

### CONSILIERE ȘI SUPORT ÎN AFARA ADĂPOSTULUI

Pentru femeile expuse violenței, ar trebui să existe posibilitatea apelării la serviciile de consiliere chiar dacă nu stau în adăpost. Multe femei au nevoie de consiliere și suport, însă deocamdată nu doresc să se mute într-un adăpost. Astfel ar trebui să existe o rețea adecvată de centre de consiliere. Pentru femeile și copiii sever traumatizați sunt necesare facilități adiționale – centre de traumă, unde se pot odihni pentru câteva ore. Centrele de traumă, trebuie să ofere servicii de consiliere, de supraveghere a copiilor, mâncare, sprijin medical și în situații de criză. Multe țări nu dispun de astfel de centre.

### TERAPIE DE SUPORT PE TERMEN LUNG

Suportul pe termen lung, trebuie să fie disponibil pentru femeile care au fost expuse violenței. În unele cazuri, acest sprijin ar putea continua încă un an sau mai mult. Herman ("Traumă și recuperare") consideră că, trauma se poate remedia numai după ce femeia a dobândit un sentiment de siguranță.

După ieșirea din relația violentă femeile pot să treacă prin crize psihice sau căderi depresive. De aceea este important ca terapia de lungă durată să fie gratuită pentru aceste femei.

## **SUPPORTUL ȘI PROTECȚIA COPILOR**

Așa cum a fost relevat, copiii sunt întotdeauna afectați de violența domestică, fie direct, fie indirect și au nevoie de îngrijire și suport masiv. Dacă dorim ca afecțiunile pe termen lung să fie evitate, toți copiii trebuie să primească terapie și suport în situații de criză. Astfel, unul dintre standardele indispensabile ale unui adăpost, trebuie să fie extinderea consilierii și protejării copiilor.

Dezvoltarea unor metode și practici bune, de exemplu pentru școli, este de asemenea importantă, pentru identificarea și ajutorarea copiilor expuși violenței (și/sau abuzurilor sexuale).

## **REȚINEREA CUSTODIEI ȘI DREPTULUI LA VIZITĂ A TAȚILOR VIOLENȚI**

Copiii sunt expuși riscului violenței, în mod special în faza de separare. Un studiu din Anglia (Hester 1998), relevă faptul, că și copiii pot fi supuși diferitelor forme de violență, în cazul în care tatăl își exercită dreptul de vizită. Bărbații se pot răzbuna pe soții prin violență asupra copiilor.

Un tată violent, rănește copilul, descalificându-se astfel din postura sa de tată. Înainte de exercitarea custodiei și a drepturilor de vizită, el trebuie să-și înceteze comportamentul violent, să-și asume faptul că are o problemă cu violența (prin frecventarea de exemplu a unui curs de anti-violență) și să lucreze încet, fără presiune la câștigarea sau recâștigarea încrederii copilului. Astfel, în timpul etapei inițiale de separare, un tată violent nu ar trebui să aibă drept de vizită. Numai în momentul în care violența s-a oprit și tatăl lucrează cu problema sa, este indicată reluarea graduală a contactului cu copilul – în condițiile în care copilul dorește acest lucru.

## **FEMEILE IMIGRANTE ȘI PROTEJAREA LOR FAȚĂ DE VIOLENȚĂ**

Femeile imigrante, ar trebui să aibă acces la consiliere și terapie în limba pe care o cunosc cel mai bine.

Legislația aplicabilă trebuie să asigure emiterea permisului de ședere, independent de soții lor și de primirea permiselor de lucru și de beneficii sociale.

Femeile fără drept legal de ședere, expuse violenței, au tendința să nu apeleze la poliție. Ele sunt expuse repatrierii forțate, în timp ce agresorul scapă adesea fără acuzare. Femeile în astfel de situații nu trebuie repatriate, ci trebuie să primească drept de ședere pe baza considerentelor umanitare.

## **FEMEILE CU DIZABILITĂȚI**

Măsurile de asistență și suport privind femeile cu handicap, includ condiții pentru circulația cu scaun cu roțile în adăposturile și centrele de consiliere pentru femei, materiale de informare adaptate nevoilor speciale ale femeilor cu dificultăți de vedere și auz, și personal specializat în lucrul cu femei cu dizabilități mentale.

## **INCOMPATIBILITATEA TERAPIEI DE CUPLU, DE FAMILIE ȘI MEDIERII ÎN RELAȚIILE VIOLENTE**

Terapia de cuplu, de familie și mediarea sunt abordări nepotrivite în tratarea relațiilor violente, pentru că nu iau iserios în considerare amenințările la care este supusă victima și nici dezechilibrul de putere între agresor și victimă. Violența domestică împotriva femeii nu este o problemă ce apare în interiorul unei relații, ci este cauzată de persoana care practică violența. Munca pentru încetarea violenței trebuie să se limiteze asupra agresorului (vezi mai jos).

## **MUNCA CU AGRESORII**

**Pentru încetarea violenței, este necesar să lucrăm cu agresorul. Programele pentru agresori sunt doar una dintre formele de intervenție; ele trebuie integrate într-o schemă de intervenție cuprinzătoare și cuplate cu protecția și suportul legal al victimelor.** (Gondolf 2001, in Logar/Rösemann/Zürcher 2002).

Nevoile și siguranța victimei trebuie să fie prioritară în programele cu agresorii, care trebuie să lucreze îndeaproape cu serviciile de suport pentru femei.

Exemplu: din 1999, Serviciul de Consiliere a Bărbatilor și Centrul de Intervenție din Viena, conduc împreună un Program de Training Anti-Violență, care respectă standardele internaționale ([www.interventionsstelle-wien.at](http://www.interventionsstelle-wien.at)).

## **ASISTENȚA LEGALĂ ȘI PROTECȚIA ÎMPOTRIVA VIOLENȚEI**

Femeile supuse violenței, trebuie să primească consiliere juridică gratuită și sprijin în problemele legale la centrele de sprijinire a femeilor.

Este necesar ca legea să furnizeze o protecție efectivă. Ceea ce înseamnă că, poliția trebuie autorizată ca să evacueze agresorul din locuință, astfel fiind posibilă rămânerea victimei în acel spațiu. Asemenea legi există deja în țări ca Austria, Germania și Luxemburg. Legislația privind protejarea față de violență a fost adoptată în Spania, Italia și Turcia, însă prevederile de aplicare sunt inadecvate.

## **PROGRAME DE INTERVENȚIE**

Legile care există doar în cărțile de specialitate nu ajută pe nimeni. Ele trebuie puse în aplicare. Dacă nu se întâmplă, este necesar să vedem de ce victimele violenței sunt incapabile să invoce legi care se presupune că le protejează. Legile care protejează victima față de violență trebuieacompaniate de înființarea centrelor de sprijin, care să furnizeze un sprijin activ și prin centre de intervenție care să coordoneze acțiunile din partea victimei (vezi Logar pe [www.interventionsstelle-wien.at](http://www.interventionsstelle-wien.at)).

Atât Germania, cât și Elveția au instituit astfel de programe de intervenție (vezi Gloor 2000, Kavemann 2001).

## **URMĂRIREA CAZURILOR DE VIOLENȚĂ DOMESTICĂ**

Întotdeauna statul și nu victima este responsabilă de acuzarea agresorului. Având în vedere dependența victimei de agresor, adesea este dificil pentru femeile victimizate să declanșeze acțiuni legale împotriva partenerilor.

Principiul după care este de datoria statului și nu a victimei să inițieze proceduri împotriva agresorului, a fost stabilit în numeroase documente internaționale. Comisia Națiunilor Unite de Prevenire a Crimei și Justiția Criminală, a dezvoltat strategii model, care au fost aprobate de Adunarea Generală (Națiunile Unite, 1997).

Legile pot fi considerate ca angajamente clare ale societății, cu privire la ce este bine sau rău. Sistemul legal al unei țări sau al corpurilor internaționale, ca UE, trebuie să stipuleze că inegalitatea între femei și bărbați nu va fi tolerată, că în mod special, violența împotriva femeilor este o crimă și că victimele vor primi sprijin și protecție maximă. Orice formă de violență împotriva femeilor trebuie declarată ca fiind o încălcare a legii și trebuie judecată ca atare.

Aceasta trebuie să includă violul marital, urmărirea, traficul cu femei, mutilarea genitală a femeilor, căsătoriile forțate, prostituția forțată etc. (Logar în Keeler, 2000).

## **PRINCIPII PRIVIND MUNCA PARCHETULUI ȘI A DEPARTAMENTELOR SPECIALE DIN CADRUL TRIBUNALELOR**

Parchetul și tribunalele trebuie să funcționeze după aceleași principii de lucru ca poliția. Deoarece în zonele urbane largi nu toți profesioniștii implicați pot fi formați să abordeze corespunzător violența împotriva femeilor, este recomandată înființarea unor departamente speciale. Acolo unde s-au înființat aceste departamente – de exemplu în Berlin - violența domestică are tendința să fie luată mult mai serios și este oferită o mai mare considerație situației supraviețuitoarelor și a factorilor determinanți (Logar în Keeler 2000).

## **ASISTENȚA ȘI SPRIJINUL OFERITE VICTIMEI**

Fiecare stat membru al UE s-a angajat să implementeze Decizia Cadru a Consiliului din 15 martie 2001, privind poziția victimelor în procedurile legale. Aceasta include oferirea de sprijin femeilor și copiilor supuși violenței domestice pe timpul procesului.

Deoarece procesele presupun riscul retraumatizării victimelor violenței, ele trebuie însoțite de experți legali din partea organizațiilor de sprijinire. Avocații sensibilizați pe probleme de gen trebuie să fi disponibili, în mod gratuit. Victima nu trebuie să se întâlnească cu agresorul, trebuie să depună mărturie o singură dată și să aibă dreptul de a cere despăgubiri pentru cheltuielile de judecată (vezi Decizia Cadru a Consiliului).

## **SPRIJIN FINANCIAR ȘI ADĂPOSTIRE**

Femeile abuzate au nevoie de asistență financiară pentru a le capacita să găsească protecție în fața violenței și a le oferi posibilitatea de a se despărți de agresor. Când o femeie se duce într-un adăpost sau când agresorul este evacuat din locuință, ea trebuie să găsească asistență socială rapidă dacă are venituri mici sau deloc.

Autoritățile locale trebuie de asemenea să asigure cazare pentru victime. Adăposturile nu trebuie să devină sfârșitul de linie, doar pentru că femeia nu găsește o cazare pe care să și-o permită.

## **CALIFICAREA ȘI LOCURI DE MUNCĂ PENTRU FEMEI**

Dependența economică și sărăcia, expun femeia unui grad ridicat de risc de a fi supusă violenței. Sunt necesare o serie de calificări și programe educaționale pentru a ajuta consolidarea independenței femeii. În același timp, educația este un factor important în

dezvoltarea personală, încurajând femeile să înțeleagă situația lor și legăturile lor cu condițiile sociale, dând-le posibilitatea participării în procesul schimbării sociale.

## **RELAȚIILE PUBLICE ȘI PREVENȚIA**

Munca de prevenție pe fiecare nivel social are un impact decisiv, pentru că țintește prevenirea violenței încă din faza incipientă. Organizațiile pentru sprijinirea femeilor joacă un rol cuprinzător în acest domeniu (programe de training pentru diferite grupuri profesionale, cursuri în școli, pregătirea materialelor de informare etc.), adesea împreună cu autoritățile – ca în cazul campaniilor de conștientizare. Trebuie puse la dispoziție suficiente resurse financiare, deoarece problema violenței împotriva femeilor nu poate fi rezolvată prin simpla furnizare de sprijin pe bază individuală.

Pentru exemple de campanii vezi site-ul WAVE: [www.wave-network.org](http://www.wave-network.org).

## **PREVENȚIA/PROGRAME DE CRESTEREA NIVELULUI DE CONȘTIENTIZARE ÎN ȘCOLI ȘI CENTRE PENTRU TINERI**

Pentru că violența este o parte intrinsecă a societății noastre, este esențială familiarizarea copiilor și tinerilor cu modalități de rezolvare a conflictelor, de conviețuire, de tratare a problemelor fără violență, cât mai curând posibil. Activitățile de promovare a non-violenței, trebuie să fie o parte integrantă a educației copiilor pe toate nivelele. Experții din partea organizațiilor de femei/drepturile femeii trebuie incluși în programele de dezvoltare, curricula etc. și de asemenea în implementarea lor.

## **FORMĂRI ȘI SPECIALIZĂRI PENTRU PROFESIONIȘTI**

Profesioniștii care lucrează cu femeile și copiii victime ale violenței, trebuie să conștientizeze că, violența împotriva femeilor este o crimă. Trebuie să știe cum să răspundă și să furnizeze suport adecvat. Formarea în violența împotriva femeilor, trebuie să fie parte integrantă, nu curs facultativ, din pregătirea și specializarea fiecărui grup de profesioniști care prin munca lor se ocupă cu femei și copii abuzați. Asemenea grupuri sunt profesioniștii care lucrează în justiție, poliție, medicină, educație, asistență socială etc. Pe de altă parte, formările continue trebuie să fie disponibile, în special pentru cei care doresc extinderea cunoștințelor. În 2000 biroul WAVE – cu sprijin financiar din partea DAPHNE Initiative – a dezvoltat un program cuprinzător de training pentru profesioniști.

## **MĂSURI DE EGALITATE**

Atât organizațiile internaționale, cât și ONG-urile de femei, explică violența domestică, ca rezultat al inegalității istoric manifestate dintre femei și bărbați (vezi capitolul 2). Astfel, este corect să susținem că, violențele bazate pe gen, vor exista atât timp cât va exista și inegalitatea între genuri. Măsurile de egalitate trebuie implementate într-o varietate de contexte, precum viața economică (în special piața muncii). Este esențial, ca femeile să aibă un venit propriu, care să le permită să trăiască independent, în special când au copii. Mai mult, piața muncii trebuie ajustată nevoilor specifice ale femeilor. Nu mai este tolerat, ca viețile femeilor să fie îngreunate de solicitările economiei. De obicei femeile sunt cele care suportă greutățile creșterii copilului. Statul trebuie să furnizeze facilități adecvate și de calitate pentru îngrijirea copiilor. Pentru femeile cu venituri mici sau deloc, acestea ar trebui să fie gratuite.

## **PLAN NAȚIONAL DE ACȚIUNE - GARANTAREA IMPLEMENTĂRII CU PARTICIPAREA ONG-URILOR DE FEMEI**

Un Plan Național de Acțiune reprezintă o minimă necesitate. La al Cincilea Congres Mondial al Femeilor, toate țările participante s-au angajat să elaboreze și să implementeze planuri de acțiune care să promoveze interesele femeilor și să combată discriminarea (vezi Națiunile Unite, 1996). Un Plan Național de Acțiune servește ca un indicator al priorității politice asupra acestei teme.

Exemplu: În 2001, provincia spaniolă Andalucia, a aprobat un plan de acțiune, prin care mai mult de 38 milioane de euro vor fi puse la dispoziția combaterii violenței până la sfârșitul anului 2004.

Exemplu: Germania a elaborat desemenă un plan de acțiune cuprinzător și a înființat un grup de lucru la nivelul cooperării landurilor, pentru supravegherea implementării acestuia.

### **PERSPECTIVE**

În ultimii ani, multe state europene au depus eforturi mari în combaterea violenței împotriva femeilor. Mai multe țări (Austria de exemplu) au introdus în legislația lor măsuri prin care poliția este autorizată să evacueze agresorul din locuință, în timp ce victimei i se permite să locuiască în continuare acolo (Dearing/Haller 2000, Logar 1998). Un număr mare de țări au desfășurat campanii de conștientizare ( Heiliger/Hoffmann 1998, Heiliger 2000). În 1999 UE a inițiat o campanie la nivel european împotriva violenței împotriva femeilor.

În ciuda acestor eforturi, multe prejudecăți și concepții persistă, iar acestea stau în calea primirii de către victime a suportului de care au nevoie. Învinuirea victimei - tendința de a pasa responsabilitatea violenței către victimă - nu a fost eliminată în totalitate. Iar femeile continuă să se întâlnească cu prejudecățile în cadrul poliției și în sistemul judiciar care, până la urmă, avantajează agresorul în detrimentul victimei. Prejudecata și învinuirea victimei în societate, reprezintă factorii principali în continuarea violenței împotriva femeilor, pentru că oferă bărbaților sentimentul că tipul acesta de comportament lor este justificat.

O altă problemă gravă, reprezintă faptul că, sume mici de bani sunt cheltuite pe prevenirea violenței împotriva femeilor și a copiilor. În timp acest fapt are implicații serioase în termenii drepturilor omului, reprezintă în același timp și o problemă economică, pentru că violența provoacă costuri mari (pentru terapie, tratament medical, concediu de boală, proceduri legale, termene de ispășire a pedepselor etc; vezi capitolul 2). Poate deasemena implica costuri pentru stat, dacă victimele sau membri familiei depun plângere împotriva statului din cauza eșuării acestuia de a oferi protecție și a încălcării drepturilor omului, care garantează protecția vieții, sănătății și libertății (Convenția Europeană a Drepturilor Omului, CEDAW). Prin asigurarea unei prevenții și intervenții prompte și eficiente, evitând astfel continuitatea fenomenului, statul va reduce pe termen lung costurile. Protecția împotriva violenței domestice, care nu costă nimic, este la fel de ineficientă ca și eforturile de combatere a terorismului fără cheltuieli, care nu au nici un impact.

În următorii zece ani, UE și toate țările europene, trebuie să-și prioritizeze scopul eliminării atitudinilor sociale care justifică sau acceptă violența. Acesta va necesita din partea UE înființarea unor principii obligatorii asupra eliminării violenței împotriva femeilor și să încurajeze guvernele naționale în furnizarea fondurilor adecvate pentru adăposturile pentru femei și pentru organizațiile de femei, campanii de conștientizare, programe de formare și de prevenire. Pentru că "violența împotriva femeilor este o încălcare a drepturilor omului și un obstacol în calea egalității femeilor."

## BIBLIOGRAFIE

Amnesty International USA, *End Domestic Violence. End Torture. A Fact Sheet on Domestic Violence as Torture*, 2003

<http://www.amnestyusa.org/stopviolence/factsheets/humanrights.html>, 2004-09-21

Appelt, Birgit / Höllriegel, Angelika / Logar, Rosa, *Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder*, în: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001, p. 377 – 502

Arnkil, Tom Erik / Eriksson, Esa / Arnkil, Robert, *Themes from Finland. Anticipation dialogues*, în: *Themes 3/1999*. National Research and Development Center for Welfare and Health (STAKES), Helsinki 1999

Association of Women Against Violence – ARTEMIS, *Ghid de lucru pentru intervenție în violența domestică*, Romania 2001, contact: [www.artemis.com.ro](http://www.artemis.com.ro)

Austin, Juliet / Dankwort, Juergen, *A Review of Standards for Batterer Intervention Programs*. Violence Against Women Online Resources 1998

<http://www.vaw.umn.edu/vawnet/standard.htm>, 2004-09-20

Baeriswyl, Pascale / Büchler, Andrea / Gloor, Daniela / Meier, Hanna, *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft*. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt – Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2002

Bowker, Lee H. / Arbitell, Michelle / McFerron, Richard J., *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, în: Yllö, K. / Bograd, M. (Eds.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. Newbury Park, London, New Delhi 1989

Brückner, Margrit, *Wege aus der Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Eine Einführung*, Frankfurt am Main 1998

Bunch, Charlotte / Reilly, Niamh, *Demanding Accountability. The Global Campaign and Vienna Tribunal for Women's Rights*, New York 1994

Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001

Burton, S. / Regan, L. / Kelly, L., *Domestic Violence: Supporting Women and Challenging Men. Lessons from the Domestic Violence Intervention Project*, The Policy Press, Bristol 1998

Campbell, J. C. (Ed.), *Assessing dangerousness: Violence by sexual offenders, batterers, and child abusers*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1995

Chatzifotiou, Sevaste, *Keeping Domestic Violence in Silence: The Case of Greece*, Selected Proceedings from the International Conference on Family Violence: A Plan for Action, Nicosia, Cyprus, April 2000, p. 113-121

Chatzifotiou, Sevaste, *Towards an International Approach for the Measurement of Violence Against Women: The Case of International Violence Against Women Survey*, Proceedings from the Expert meeting on Combating Family Violence Against Women and Trafficking of Women, under the auspices of the EU Greek Presidency, Athens, May, 30-31, 2003

Chatzifotiou, Sevaste, *Violence Against Women and Institutional Responses: The Case of Greece*, European Journal of Social Work, Vol. 6, No 3, 2003, p. 242-256

Chatzifotiou, S. / Dobash, R., *Marital Violence Against Women in Greece. Seeking Informal Support*. Special Issue, Global Examples of Violence Against Women, in: Violence Against Women, Vol. 7, No. 9, Sage, London 2001, p. 1024-1050

Commission for Equality and Women's Rights (Ed.), *Violencia contra as mulheres*, Caderbis Condicao Feminina N 48, Lissabon 1997

Cedaw, Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (adopted by the United Nations, General Assembly Resolution 34/80 of 18 December 1979

Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings (2001/220/JHA)

Council of Europe / Group of Specialists for Combating Violence against Women (EG-S-VL): *Final Report of Activities of the EG-S-VL including a Plan of Action for combating violence against women*, Strasbourg, June 1997

Council of Europe, Recommendation No. 4 on violence in the family, Strasbourg 1979

Council of Europe, Recommendation No. R 11 on the position of the victim within the framework of criminal law and procedure Strasbourg 1985

Council of Europe, Recommendation No. R 21 on assistance to victims and the prevention of victimisation, Strasbourg 1987

Council of Europe, Recommendation No. R 2 on social measures concerning violence within the family, Strasbourg 1990

Council of Europe, Recommendation No. R 11 on action against trafficking in human beings for the purpose of sexual exploitation, Strasbourg 2000

Council of Europe, *The Protection of Women from Violence*, Recommendation Rec(2002)5 of the Committee of Ministers to member States on the protection of women against violence adopted on 30 April 2002 and Explanatory Memorandum, 2002

Crawford, M. / Gartner, R., *Woman Killing. Intimate femicide in Ontario 1974 – 1990*. Report for the Women We Honor Action Committee, Ontario 1992

Dearing, Albin / Förg, Elisabeth, *Police combating violence against women: Documentation of the conference of experts*. Verlag Österreich, Vienna 1999



- Dearing, Albin / Haller, Birgitt, *Das österreichische Gewaltschutzgesetz*, Vienna 2000
- Dobash, R.E. / Dobash, R.P., *Women, violence and social change*, London 1992
- Dobash, R.E. / Dobash, R.P. (Eds.), *Rethinking Violence Against Women*, Sage, London 1998
- Dobash, R.E. / Dobash, R.P. / Cavanagh, Kate / Lewis, Ruth, *Changing Violent Men*, Thousand Oaks, London, New Delhi 2000
- Du Bois, Susanne / Hartmann, Petra, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Zwischen Frauensolidarität und Überforderung*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln 2000
- European Parliament, Doc. A2-44/86, OJ. C. 176, 14 July 86, p. 73-83
- European Parliament - Committee on Women's Rights, *Report on the need to establish a European Union wide campaign for zero tolerance of violence against women*, 16 July 1997
- European Women's Lobby, Brussels 2000, <http://www.womenlobby.org>
- Farmer, A. / Tiefenthaler, J., *An Economic Analysis of Domestic Violence. Review of Social Economy*, LV 3, 1997, p. 337 – 358
- Forsberg, Hannele, *Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista*, (Title in English: „Catching the viewpoint of a child. An Evaluation Study of the Project on how to Develop Refuges' Work with Children“), Helsinki 2000
- Frauenbüro der Stadt Wien: *Leitfaden zum Fakultativprotokoll der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau*, Vienna 2001
- Galtung, Johan, *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung*, Reinbek bei Hamburg 1975
- Galtung, Johan, *Gewalt, Frieden und Friedensforschung*, in: Dieter Senghaas (Ed.): *Kritische Friedensforschung*, Frankfurt am Main 1971, p. 55 – 104
- Gislason, Ingolfur, *Violence against women in Iceland*, Office for Gender Equality, Iceland 1997
- Gloor D. / Meier H. / Verwey M., *Frauenalltag und soziale Sicherheit. Schweizer Frauenhäuser und die Situation von Frauen nach einem Aufenthalt*, Zürich 1995
- Gloor, D. / Meier, H. / Baeriswyl, P. / Büchler, A., *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt-Gewalt*, Bern, Stuttgart, Wien 2000
- Godenzi, Alberto / Yodanis, Carrie, *Erster Bericht zu den ökonomischen Kosten der Gewalt gegen Frauen*, Universität Freiburg, Schweiz 1998
- Gondolf, W. Edward: *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes and Recommendations*. Thousand Oaks, London, New Delhi 2001

- Graham, Dee L. / Rawlings, Edna I. / Rigsby, Roberta K., *Loving to Survive. Sexual Terror, Mens's Violence and Women's Lives*, New York, London 1998
- Hagemann-White, Carol / Kavemann, Barbara / Ohl, Dagmar, *Parteilichkeit und Solidarität. Praxiserfahrungen und Streitfragen zu Gewalt im Geschlechterverhältnis*, Bielefeld 1997
- Hagemann-White, Carol, *Violence without end? Some reflections on achievements, contradictions, and perspectives on the feminist movement in Germany*, in: Klein, Renate (Ed.): *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998
- Hague, G. / Kelly L. / Malos, E. / Mullender, A./ Debonnaire, T., *Children, Domestic Violence and Refugees. A Study of needs and responses*, WAFE 1996
- Hamby, L. Sherry, *Partner Violence: Prevention and Intervention*, in: Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda (Eds.), *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998
- Hanetseder, Ch., *Frauenhaus: Sprungbrett zur Freiheit?*, Bern, Stuttgart, Wien 1992
- Hanmer, Jalna, *Women and violence: Commonalities and diversities*, in: Fawcett, B. / Fetherstone, B. / Hearn, J. / Toft, C. (Eds.), *Violence and gender relations: Theories and interventions*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1996, p. 7 - 21
- Heiliger, Anita, *Männergewalt gegen Frauen beenden. Strategien und Handlungsansätze am Beispiel der Münchner Kampagne gegen Männergewalt an Frauen und Mädchen/Jungen*, Opladen 2000
- Heise, Lori L., *The Hidden Health Burden*. World Bank Discussion Papers, Washington 1995
- Heiskanen, Markku / Piispa, Minna, *Faith, Hope, Battering. A Survey of Men's Violence against Women in Finland*, Statistics Finland, Helsinki 1998
- Herman, J. L., *Trauma and Recovery*. HarperCollins 1992
- Hester, Marianne / Radford, Lorraine, *Domestic Violence and Child Contact Arrangements in England and Denmark*, The Policy Press, Bristol 1996
- Hester, Marianne / Pearson, Chris, *From Periphery to Centre: Domestic violence in Work with Abused Children*, The Policy Press, Bristol 1998
- Hester, Marianne / Pearson, Chris / Harwin, Nicola, *Making an Impact: Children and Domestic Violence. A Reader*. Jessica Kingsley Publishers, London 1998
- Jaffe, P. G. / Wolfe, D. A. / Wilson, S. K., *Children of battered women*, Newbury Park 1990
- Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda, *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998
- Jaspard, Maryse / Brown, Elisabeth / Condon, Stéphanie, et al., *Les violences envers les femmes. Une enquête nationale*, Paris 2003

Kavemann, Barbara / Leopold, Beate / Schirmmacher, Gesa, *Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt. Wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt (BIG)*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, 2001

Keeler, Laura (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999*, Jyväskylä, Finland, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001. p 13

Kelly, Liz, *VIP Guide. Vision, innovation and professionalism in policing violence against women and children*, Produced for the Council of Europe Police and Human Rights Programme 1997 – 2000

K.E.T.H.I. (Centre for Research on Women's Issues in Greece), Athens 2003, [www.kethi.gr](http://www.kethi.gr), 2004-09-20

Kirkwood, C., *Leaving Abusive Partners: From the Scars of Survival to the Wisdom for Change*, Sage, London 1993

Klein, Renate (Ed.), *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998

Kofman, Eleonore / Phizacklea, Annie / Parvati, Raghuram / Sales, Rosemary, *Gender and International Migration in Europe. Employment, Welfare and Politics*, London, New York 2000

Korf, Dick, *Economic Costs of Domestic Violence against Women*, Utrecht 1997

L.O.K.K. (National Organization of Shelters and Crisis Centers for Battered Women and Children), *A Summary of LOKK Statistics*. Denmark 2001, <http://www.lokk.dk/engelsk/index.htm>, 2004-09-20

Lahti, Minna, *Domesticated Violence. The Power Of The Ordinary*, in: Everyday Finland, University of Helsinki - Faculty on Arts. Institute for Cultural Research, Helsinki 2001

Logar, Rosa/ Rösemann, Ute/ Zürcher, Urs (Hg.), *Gewalttätige Männer verändern (sich), Rahmenbedingungen und Handbuch für ein soziales Trainingsprogramm*. Bern, Stuttgart, Wien 2002a

Logar, Rosa, *Gewalt, die Frauen süchtig macht? Annäherung aus zwei Perspektiven. Die Perspektive der Gewaltschutzeinrichtung*. in: HeXenhaus Espelkamp, *EU Daphne Projekt Sucht als Über-Lebenschance für Frauen mit Gewalterfahrungen / Addiction as Chance of Survival for Women with Experience of Violence*. Final Report 2002b, p. 30 – 57

Logar, Rosa, *Proposed Measures to Preserve the Rights and Dignity of Survivors in Criminal Proceedings*. in: Laura Keeler (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999, Jyväskylä/Finnland*, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001

London Borough of Greenwich Women's Equality Unit / Greenwich Asian Women's Centre / Greenwich Asian Women's Project, *Asian Women and Domestic Violence: Information for Advisers*. Kranti 1995, p.1-31

Lundgren, Eva / Heimer, Gun / Westerstrand, Jenny / Kalliokoski, Anne-Marie, *Captured Queen. Men's violence against women in "equal" Sweden. A prevalence study.* The Crime Victim Compensation and Support Authority, Sweden 2001

Mahoney, M.R., *Victimization or Oppression? Women's Lives, Violence, and Agency*, in: Fineman, M.A. / Mykitiuk, R., *The Public Nature of Private Violence: The Discovery of Domestic Abuse.* London, Routledge 1994, p. 59-92

McWilliams, M./ McKiernan M., *Bringing it out in the Open: Domestic Violence in Northern Ireland.* HMSO, Belfast 1983

Mirrlees-Black, C., *Estimating the Extent of Domestic Violence, Findings from the 1992 BCS.* Home Office Research Bulletin No. 37, 1995

Mooney, Jayne, *Gender, Violence and the Social Order.* London 2000

Mullender, Audrey, *Rethinking Domestic Violence – The Social Work and Probation Response.* London 1996

Mullender, Audrey / Debonnaire, Thangam, *Child Protection and Domestic Violence. A Practitioner's Guide.* Venture Press, Birmingham 2000

Mullender, Audrey, *Children's Perspective on Domestic Violence.* Sage, Thousand Oaks, London, New Delhi 2003

Nyqvist, Leo, *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos* (In English: *Violent Partnership, Clienthood and Change*). Academic Dissertation, Helsinki 2001

O'Connor, Monica/ Wilson, Niamh, *Vision, Action, Change. Feminist principles and practice of working on violence against women. Women's Aid Model of Work.* [www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf](http://www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf), 2004-05-12

Pehkonen, Pirjo, *Naisen puolesta, ei miestä vastaan. Suomalainen naisliike väkivaltaa vastustamassa*, (in English: *On Behalf of Women, not Against Men. Finnish Women's Movement Combating Violence against Women*). Joensuu 2003

Peled E. / Davis D., *Group work with Children of Battered Women. A Practitioner's Manual.* Thousand Oaks/London/New Delhi 1995

Peled E. / Jaffe P. G. / Edleson J. L., *Ending the Cycle of Violence. Community Response to Children of Battered Women.* Thousand Oaks, London, New Delhi 1995, p. 121-144

Pence, Ellen/ Paymar, M., *Educational Groups for Men who Batter. The Duluth Model.* New York 1993

Pence, Ellen, *Moving women's safety from margins to the centre of institutional response*, in: *Northern Ireland Women's Aid Federation: Prevention Protection Provision. Effective Intervention in Domestic Violence. Report on a conference held on 11 and 12 of June 1997.* Belfast 1997

Ramberg, Ingrid, *Violence Against Young Women in Europe. Seminar Report. European Youth Centre. 21-27 May 2001*, Council of Europe 2001

Rautava, Marie / Perttu, Sirikka (Eds.), *Tavoitteena uhrin turvallisuus – näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn*, (in English: *To Ensure the Safety of the Victims – Viewpoints on how to Prevent Violence against Women*). Helsinki 2001

Sauer, Birgit, *Geschlechtsspezifische Gewaltmäßigkeit rechtstaatlicher Arrangements und wohlfahrtsstaatlicher Institutionalisierung*, in: Dackweiler, Regina-Maria / Schäfer, Reinhild, *Gewalt-Verhältnisse. Feministische Perspektiven auf Geschlecht und Gewalt*. Frankfurt am Main 2002, p. 81 – 106

Seith, Corinna / Kelly, Liz, *Achievements Against the Grain: Self-defence for Women and Girls in Europe*. Child and Women Abuse Studies Unit, London Metropolitan University, London 2003

Sellach, Brigitte, *Qualitätssicherung im Frauenhaus*, in: Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Grundlagen des Managements im Frauenhaus*. Band 191.4, Verlag Kohlhammer, Stuttgart 2000

Shepard, Melanie F. / Pence, Ellen L. (Eds.), *Coordinating Community Response to Domestic Violence – Lessons from Duluth and Beyond*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1999

Stanko, E. / Crisp, D. / Hale, C. / Lucraft, H., *Counting the Costs: Estimating the Impact of Domestic Violence in the London Borough of Hackney*. Swindon: Crime Concern 1997

Stanko, Elisabeth, *Everyday Violence*. London 1990

Strube, M.J. / Barbour, L.S., *The Decision to Leave an Abusive Relationship: Economic Dependence and Psychological Commitment*, in: *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 45, 1983, p.785-793

Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?*, London 2001

The Lancet, *Domestic Violence*, Vol. 9, N.14, 2000

UNICEF, <http://www.unicef.org>, 2001

United Nations / General Assembly Resolutions, *Resolution on crime prevention and criminal justice measures to eliminate violence against women. Resolution 52 / 86*. New York, December 12, 1997

United Nations Commission on Human Rights, *Resolution on the Elimination of Violence against Women*. Commission on Human Rights 52nd meeting, Geneva, April 17, 1998

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Guide for Policy Makers on the Implementation of the United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999a

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Handbook on Justice for Victims On the use an application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999b

United Nations, *Strategies for confronting domestic violence: a resource manual*. United Nations 1993c

United Nations Commission on Human Rights, *Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences, Ms. Radhika Coomaraswamy, submitted in accordance with the Commission on Human Rights resolution 1995/85. A framework for model legislation on domestic violence*. (E/CN.4/1996/53Add.2), Geneva 1996

United Nations General Assembly Resolutions, *Resolution on Crime Prevention and Criminal Justice Measures to Eliminate Violence against Women, Resolution 52/86*. New York, December 12, 1997

United Nations, *Declaration on the elimination of violence against women*. New York, December 1993b

Onu, *The Beijing Declaration and the Platform for Action, Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15 September 1995*. New York 1995

United Nations, *UN Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1985

Onu, *Vienna Declaration, UN Document A/CONF.157/DC/1/Add.1*. Vienna 1993a

Urquiza, A. / Winn, C., *Treatment for Abused and Neglected Children: Infancy to Age 18*. US Department for Health and Human Services 1994

WAFE / Turner, Atuki (Eds.), *Building Blocks- A women's Aid guide to running refuges and support services*. 1996

WAFE, *Funding refuge services. A study of refuge support services for women and children experiencing Domestic Violence*, 1994

WAFE, *Briefing from the Women's Aid Federation of England. Domestic Violence: Funding for Refuges and Ancillary Support Services*. February 1998

Walby, Sylvia / Myhill, Andrew, *Assessing and managing the risk of domestic violence*, in: Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?* London 2001, p. 309 – 335

Walby. S. / Allen, J., *Domestic violence, sexual assault and stalking. Findings from the British Crime Survey*. Home Office Research Study, London 2004

Waltz, Catherine / Derry, Chuck, *Duluth's model of creating co- operation*. Seminar Report, Helsinki 1999

WAVE Office / European Information Centre Against Violence Against Women, *More than a roof over your head. A Survey of Quality Standards in European Women's Refuges*. Vienna 2002

WAVE Office, *Training Programme on Combating Violence against Women*, Vienna 2000

WAVE Office, *European Database on Violence against Women*. [http:// www.wave-network.org](http://www.wave-network.org)

WHO, *Report on Violence and Health*, Geneva 2002

WHO, *The economic dimension of interpersonal violence*, Geneva 2004

## ANEXA 1

# DECLARAȚII, HOTĂRĂRI ȘI RECOMANDĂRI EMISE DE ORGANIZAȚII INTERNAȚIONALE

## ORGANIZAȚIA NAȚIUNILOR UNITE

**Declarația ONU Împotriva Violenței Împotriva Femeilor (1993)** precizează:

“Pentru scopul acestei Declarații, termenul de “violență împotriva femeilor” înseamnă „orice act de violență bazat pe diferența de gen care conduce sau este posibil să conducă la vătămare sau suferința fizică, sexuală sau psihologică a femeilor, inclusiv amenințarea cu astfel de acțiuni, constrângerea forțată sau privațiunea de libertate în viața publică sau privată...” (Națiunile Unite 1993b, art. 1 și 2).

Declarația accentuează rolul important pe care îl au mișcările femeilor și ONG-urile care lucrează pentru eliminarea violenței împotriva femeilor. Despre acest subiect ONU declară:

“ Autoritățile publice trebuie (...) să recunoască rolul important al mișcărilor femeilor și organizațiilor neguvernamentale în întreaga lume în conștientizarea și ameliorarea problemei violenței împotriva femeilor;

Să faciliteze și să îmbunătățească activitatea mișcărilor femeilor și organizațiilor neguvernamentale și să coopereze cu ele la nivel local, național și regional.” (Națiunile Unite 1993b, art. 40 și p)

Statele Membre ale Națiunilor Unite recunosc că finanțarea în proporții corespunzătoare este necesară pentru combaterea violenței împotriva femeilor:

„Autoritățile trebuie (...) să includă în bugetele guvernamentale resurse adecvate pentru activitățile lor legate de eliminarea violenței împotriva femeilor. (Națiunile Unite 1993b, art. 4h)

**Platforma pentru Acțiune** afirmă:

“Violența împotriva femeilor este un obstacol în calea atingerii obiectivelor de egalitate, dezvoltare și pace. Violența împotriva femeilor încalcă și împiedică sau anulează posibilitatea femeilor de a se bucura de drepturile omului și de libertățile lui fundamentale. Eșecul de lungă durată de a proteja și de a promova aceste drepturi și libertăți în cazul violenței împotriva femeilor este un motiv de îngrijorare pentru toate statele și ar trebui să fie abordate... În toate societățile, într-o măsură mai mare sau mai mică, femeile și fetele sunt supuse abuzului fizic, sexual și psihologic indiferent de venit, clasă sau cultură. Statutul social și economic scăzut al femeilor poate să fie atât cauza cât și consecința violenței împotriva femeilor”. (Națiunile Unite 1995, art. 112)

“Violența împotriva femeilor este unul dintre mecanismele sociale esențiale prin care femeile sunt forțate să se plaseze într-o situație subordonată în raport cu bărbații. În multe cazuri, violența împotriva femeilor și a fetelor apare în familie sau în interiorul casei unde adeseori violența este tolerată. Neglijența, abuzul fizic și sexual și violul fetelor și femeilor de către membri ai familiei și alți membri ai gospodăriei, precum și incidentele de abuz marital sau n-marital, sunt adeseori neraportate și, astfel, detectate foarte greu. Chiar și atunci când violența este raportată, adesea nu se reușește protecția victimei și pedepsirea făptașului.” (Națiunile Unite, 1995, art. 117)

„Violența împotriva femeilor în întregul ciclu de viață este derivată în mod esențial din tiparele culturale, în special din efectele dăunătoare ale anumitor tradiții și obiceiuri și din toate actele de extremism legate de rasă, sex, limbă sau religie care perpetuează statutul social scăzut al femeilor în familie, la locul de muncă, în comunitate sau în societate. Violența împotriva femeilor



este exacerbată de presiunile sociale, de pildă rușinea de a denunța anumite acte care s-au comis împotriva femeilor; lipsa de acces a femeilor la informații juridice, asistență sau protecție; lipsa legilor care interzic în mod efectiv violența împotriva femeilor; eșecul de a reforma legile existente; eforturi insuficiente din partea autorităților publice de a promova cunoașterea și aplicarea legilor; și absența măsurilor educaționale și ale altor măsuri de a aborda cauzele și consecințele violenței”. (Națiunile Unite 1995, art. 118)

Națiunile Unite subliniază în același timp că femeile sunt, în mod special, vulnerabile la violență: “Unele categorii de femei, cum ar fi femeile aparținând grupurilor minoritare, femeile indigene, femeile imigrante (inclusiv muncitoarele imigrante), femeile sărace trăind în comunități rurale sau izolate, femeile lipsite de mijloace de subsistență, femeile instituționalizate sau aflate în detenție, copiii de sex feminin, femeile cu dizabilități, femeile în vârstă, femeile strămutate, femeile repatriate, femeile trăind în sărăcie și femeile aflate în situații de conflict armat, ocupație străină, război de agresiune, război civil, terorism, inclusiv situații de luare de ostatici sunt cu precădere vulnerabile și expuse la violență.” (Națiunile Unite 1995, art. 116)

În **Platforma de Acțiune** statele semnatare se angajează să implementeze diverse metode pentru a combate violența împotriva femeilor. Documentul detaliază acțiunile specifice care trebuie luate ... „de către Guverne, inclusiv guvernele locale, organizații comunitare, organizații neguvernamentale, instituții educaționale, sectoarele publice sau private, în special întreprinderile și mass-media, în mod corespunzător:

Să asigure adăposturi adecvat finanțate și sprijin constând în asistență pentru fetele și femeile supuse violenței, precum și servicii de consiliere medicală, psihologică și alte servicii de consiliere și asistență juridică gratuită sau la un preț accesibil, unde este necesar, precum și asistență adecvată pentru a le capacita să găsească o cale de subsistență;

Să înființeze servicii accesibile din punct de vedere lingvistic și cultural pentru femeile și fetele imigrante, inclusiv femeile care sunt muncitoare imigrante, care sunt victime ale violenței de gen;

Să recunoască vulnerabilitatea femeilor imigrante la violență sau la alte forme de abuz, al căror statut legal în țara de primire depinde de angajatori care are putea să se folosească de situația lor;

Să sprijine inițiativele organizațiilor femeilor și ale organizațiilor neguvernamentale din întreaga lume de a asigura conștientizarea privind violența împotriva femeilor și de a contribui la eliminarea ei.” (Națiunile Unite 1995, art. 125)

## CONSILIUL EUROPEI

Recomandările emise de către Consiliul Europei accentuează necesitatea unei cooperări apropiate între Statele Membre și ONG-uri. Consiliul Europei „recomandă ca guvernele statelor membre

1. Să treacă în revistă legislația și politicile lor pentru: (...)

3. a se asigura că toate măsurile din întreaga țară sunt coordonate și focalizate pe necesitățile victimelor și că instituțiile naționale relevante, precum și organizațiile neguvernamentale (ONG-urile) conlucrează în elaborarea și implementarea măsurilor necesare, în special a celor menționate în această recomandare;

4. a încuraja pe toate nivelurile activitatea ONG-urilor implicate în combaterea violenței împotriva femeilor și a stabili o cooperare activă cu aceste ONG-uri, inclusiv suport logistic și financiar adecvat (...)” (Consiliul Europei 2002, p.5).

Totodată, recomandările afirmă că:

“Statele membre ar trebui (...)

23. să se asigure că victimele, fără vreo discriminare, primesc o asistență imediată și cuprinzătoare, acordată printr-un efort coordonat, multidisciplinar și profesional, cu sau fără depunerea unei plângeri, inclusiv examinare și tratament medical și judiciar, împreună cu suport

post-traumatic psihologic sau social, precum și asistență juridică; aceasta trebuie să fie acordată în mod confidențial, gratuit și să fie disponibilă fără întrerupere.” (Consiliul Europei, p.9).

Paragraful 24 adaugă: “Statele membre trebuie să se asigure în mod special că toate serviciile și reparațiile legale care sunt disponibile pentru victimele privind violența domestică sunt acordate, la cererea acestora, femeilor imigrante”.

## **UNIUNEA EUROPEANĂ**

### **Standarde și Recomandări ale Conferinței Experților privind Combaterea Violenței Împotriva Femeilor de către Poliție, Decembrie 1998**

36. Organizațiile de femei au fost primele care au abordat în public problematica violenței împotriva femeilor și care au oferit victimelor suport și asistență. Toate statele ar trebui să aducă multumiri acestor organizații și să ofere prioritate activităților pe care acestea le desfășoară.

37. Statele sunt responsabile pentru crearea unei rețele ale organizațiilor de femei suficient de densă și pentru alocarea de fonduri necesare derulării activităților. În concordanță cu recomandările făcute de Comitetul pentru Drepturile Femeilor al Parlamentului European, în adăposturile pentru femei ar trebui să fie disponibil cel puțin un loc per 10.000\* de locuitori.

40. O finanțare de bază trebuie să fie asigurată atât organizațiilor de femei cât și tuturor organizațiilor care sunt dedicate combaterii violenței împotriva femeilor.

*\*Modificarea originalului bazat pe Rezoluția Parlamentului European privind Violența Împotriva Femeilor, Doc A2-44/86*

### **Recomandările Forumului Experților pe Violență Împotriva Femeilor – Cologne, 29 și 30 Martie, 1999**

#### **Expert Forum 4: Sprijinul organizațiilor și cooperarea cu instituțiile. Rețele Europene**

Toate autoritățile naționale trebuie să fie obligate să stabilească și să finanțeze suportul comprehensiv și gratuit pentru femei și copii abuzați, indiferent de statutul lor legal, care să fie gestionat de ONG-uri pentru femei. Acest suport implică adăposturi pentru femei, centre de consiliere pentru femei, organizații care oferă sprijin în situații de urgență, organizații care oferă asistență socială și juridică, asistență pentru copii și proiecte de intervenție ale căror standarde au fost dezvoltate în Forumul Experților nr 4 și trebuie să fie implementate.

### **Recomandări stabilite la Întâlnirea Experților UE pe Violența Împotriva Femeilor – Jyväskylä (Finlanda) 8-10 Noiembrie, 1999**

#### **Recomandări și standarde pentru adăposturi/refugii**

##### Condiții prealabile

Legile care protejează femeile și copiii sunt esențiale. Victimele trebuie să aibă dreptul de a sta în locuința lor în situațiile de violență domestică; în asemenea cazuri agresorul trebuie să fie îndepărtat din casă. Dacă femeia dorește să plece, acomodarea ei într-un adăpost/refugiu va trebui garantată.

### Obiective

- Prevenire – scopul final este prevenirea violenței
- Protecție – protecția victimelor (oprirea violenței existente)
- Asigurare – asigurarea serviciilor și capacitatea femeilor

### Principii

- Capacitarea femeilor este esențială
- Trebuie garantată confidențialitatea pentru victime
- Dreptul victimei de a sta într-un adăpost/refugiu nu trebuie să depindă de situația ei financiară, iar perioada de ședere trebuie să corespundă nevoilor ei
- Refugiile/ adăposturile trebuie să fie deschise pentru toate femeile, inclusiv pentru femei fără copii și femei aparținând grupurilor minoritare care sunt victimele violenței de orice formă
- Copiii trebuie să fie protejați de violență și de agresor
- Adăposturile/refugiile ar trebui să fie gestionate de ONG-uri pentru femei, care au o perspectivă feministă și care cred în ideea că femeile pot ajuta femeile. Există însă și alte modele, organizate din perspectiva drepturilor femeilor și copiilor

### Servicii

- Refugiile/adăposturile pentru victimele violenței bărbaților trebuie să fie ușor accesibile
- Serviciile de sprijin și pentru apărarea intereselor trebuie să includă linii telefonice de urgență, centre de zi, grupuri de femei pentru autoajutorare servicii proactive (muncă de teren pe sensibilizare și conștientizare), reabilitare, și asistență juridică gratuită.

### Disponibilitate

Este necesară existența a cel puțin 1 spațiu în adăpost pe 10.000 locuitori și cel puțin 1 centru de zi pe 50.000 locuitori.

### Personalul

- Personalul care lucrează în adăposturi trebuie să înțeleagă dinamica violenței domestice și să beneficieze de formare profesională continuă
- Personalul trebuie să fie remunerat în mod adecvat
- Trebuie să fie angajată cel puțin o persoană calificată în munca cu copii (deoarece procentul copiilor în adăpost este în jur de 2/3.).

### Formare profesională și cercetare

- Toți specialiștii ( incluzând asistenții sociali, profesioniștii din domeniul sănătății, polițiști etc.) care vin în contact cu victimele violenței domestice trebuie să fie formați în munca cu victimele
- Personalul care lucrează cu victimele violenței bărbaților trebuie să beneficieze de formare profesională.
- Cei care asigură informare juridică trebuie să fie specializați în dreptul familiei.
- Este nevoie de noi cercetări în privința formelor violenței împotriva femeilor și copiilor.
- Monitorizarea și evaluarea serviciilor existente trebuie să fie continuă

### Finanțare

- Autoritățile publice sunt obligate să stabilească și să finanțeze sprijin comprehensiv și gratuit pentru femei și copii abuzați, indiferent de statutul lor legal.
- Responsabilitatea pentru violență revine întotdeauna agresorului.
- Trebuie să fie posibil ca femeile să aibă acces în mod direct la un adăpost/refugiu

## **Decizia Cadru a Consiliului privind statutul victimelor în procesele penale (2001/220/JAI)**

### **Articolul 4**

#### **Dreptul de a fi informat**

1. Fiecare Stat Membru se va asigura că victimele vor avea acces la informațiile relevante pentru protejarea intereselor lor, în măsura posibilităților într-o limbă de largă circulație.

Aceste informații cuprind cel puțin următoarele:

- (a) serviciile sau organizațiile de la care pot primi sprijin;
- (b) modalitatea de sprijin pe care o pot obține;
- (c) unde și cum pot sesiza comiterea unei infracțiuni;
- (d) procedura care urmează sesizării;
- (e) modalitatea și condițiile obținerii protecției;
- (f) în ce măsură pot avea acces la :
  - (i) consiliere juridică;
  - (ii) sprijin legal;
  - (iii) orice alt fel de consiliere, decât la lit. i) și ii), dacă sunt îndreptățite să o primească;
- (g) condițiile pentru a putea obține compensații;
- (h) dacă sunt rezidenți ai altui stat, acordurile care le permit protejarea intereselor. (...)

3. Statele Membre vor lua măsurile necesare pentru a se asigura, că victimele vor fi anunțate dacă infractorii sunt eliberați, în cazurile când acestea ar putea fi în pericol.

#### **Articolul 6**

##### **Asistența specială acordată victimelor**

Fiecare Stat Membru se va asigura că victimele vor avea acces la asistența prevăzută la art. 4(1) lit iii) în mod gratuit, acolo unde e justificat sau să beneficieze de art. 4(1) lit. ii), când au statutul de părți în procesul penal.

#### **Articolul 8**

##### **Dreptul la protecție**

1. Fiecare Stat Membru se va asigura că victimelor sau când e necesar, familiei acestora sau altor persoane asimilate li se va asigura protecția necesară când autoritățile competente consideră că există riscul unor represalii sau indiciile unei serioase perturbări a vieții lor private.
2. Statele vor lua măsuri pentru ca victimelor, familiilor acestora sau altor persoane asimilate acestora să li se asigure, în cadrul unei proceduri judiciare, protejarea vieții private sau a imaginii.
3. Se vor lua măsuri pentru a se evita contactul între victime și infractori, cu excepția cazului când procedura solicită un asemenea contact. De asemenea, instanțele vor fi prevăzute cu săli speciale de așteptare pentru victime.
4. Se vor lua măsuri pentru protejarea victimelor în ceea ce privește administrarea probei testimoniale într-o manieră în care acestea să nu fie periclitate.

#### **Articolul 9**

##### **Dreptul la repararea prejudiciului în cadrul procesului penal**

1. Statele Membre vor lua măsuri ca victimele faptelor penale să obțină într-un termen rezonabil o decizie de reparație din partea autorului infracțiunii în cursul procesului penal, cu excepția cazului în care legea națională prevede o altă modalitate de compensare.

2. Statele membre vor interveni ca infractorii să acorde o reparație adecvată victimelor.
3. Bunurile aparținând victimei vor fi restituite acesteia fără întârziere, cu excepția cazurilor urgente când sunt necesare derulării procesului penal.

### **Articolul 13**

#### **Servicii specializate și organizații de sprijinire a victimelor**

1. Statele membre vor lua măsuri pentru implicarea serviciilor și organizațiilor specializate în sprijinirea victimelor în contextul acțiunii penale. Astfel de servicii publice vor avea un personal specializat și se vor lua măsuri pentru recunoașterea și finanțarea organizațiilor de sprijin.
2. Statele membre vor încuraja acțiunea personalului serviciilor publice și a organizațiilor de sprijin să:
  - (a) informeze victimele;
  - (b) să acorde sprijin victimelor conform necesităților acestora ;
  - (c) să le asiste, dacă este necesar și posibil, în timpul procesului penal,
  - (d) să le asiste, la cerere, și după finalizarea procesului penal.

### **Articolul 15**

#### **Condiții practice privind poziția victimelor în cadrul procedurilor**

1. Statele membre vor sprijini crearea progresivă, în cadrul procedurii în general și în particular, în contextul procedurii penale, condițiile necesare pentru evitarea prejudiciilor secundare pentru victime și a presiunilor inutile.
2. Pentru aplicarea pct. 1, se au în vedere instanțele, secțiile de poliție, serviciile publice și organizațiile de sprijin a victimelor.

## ANEXA 2

# PLAN DE SIGURANȚĂ

**Dacă adăpostul oferă consiliere și pentru femeile care nu locuiesc în adăpost și care încă trăiesc cu agresorul lor, trebuie discutate următoarele subiecte:**

- Cu cine poate vorbi despre situația ei (profesori, rude etc.) ?
- Să pregătească un pachet cu cele mai importante lucruri, în special documentele importante și să-l lase la o persoană de încredere. Trebuie reamintit ca e necesar să fie la ea cheile casei/apartamentului și ale mașinii în caz că trebuie să plece în grabă.
- Dacă sunt instrumente care se pot folosi ca arme, să se găsească o modalitate de a le înlătura din casă.
- Pe cine poate să cheme în situație de urgență?
- În situații periculoase ce poate să-i ofere cea mai mare siguranță?
- Ar putea să cheme poliția dacă violența se declanșează iarăși? Are telefon în casă? Ar putea să anunțe vecinii sau copiii să cheme poliția, să cheme ajutor dacă este necesar?
- Dacă ar trebui să fugă pentru un timp, unde s-ar putea duce? Ajutați-o să se gândească la câteva locuri unde ar putea să se adăpostească. Notați adresele și numerele de telefon și spuneți-i să le țină într-un loc unde agresorul nu le poate găsi.
- Dacă trebuie să fugă, care sunt posibilitățile de evadare din casă?
- Aduceți-i aminte că în timpul unui atac violent, cel mai bine este să fugi, dar câteodată mai eficient pe moment este să-l împaci pe atacator sau să faci altceva care poate să îți ofere siguranță.

**Dacă femeia se pregătește să-l părăsească de agresor, discutați cu ea următoarele teme:**

- Cum și când este cel mai sigur să-l părăsească? Are cu ce, cu cine să plece? Are bani? Are unde să plece?
- Este pregătită să sune la poliție dacă are nevoie?
- Cui o să spună și cui nu, despre plecarea de acasă?
- Ce poate ea și ce pot ceilalți să facă ca să prevină ca partenerul să o găsească?
- Din rețeaua de cunoștințe în cine are încredere că o protejează?
- Cum o să plece în siguranță de la locul de muncă și o să ia copiii de la școală/grădiniță?
- Ce fel de resurse legale/comunitare pot să o ajute să se simtă mai în siguranță? Notați împreună adresele și numerele de telefon și spuneți-i să le țină într-un loc secret, unde agresorul nu le poate găsi.
- Știe numărul de telefon al celui mai apropiat adăpost?
- Ce fel de dispoziții de custodie și de vizită i-ar putea asigura protecție, ei și copiilor?
- Ar fi o opțiune viabilă o decizie judecătorească?

**Dacă femeia agresată l-a evacuat pe agresor sau în prezent trăiește singură, să discutați împreună următoarele:**

- Schimbarea incuietorilor de la ușă și geamuri.
- Este posibilă instalarea unui sistem de protecție mai bun? – grilaje la geamuri, încuietori, iluminare mai bună, sistem contra incendiilor etc.
- Instruirea copiilor sau a familiei și prietenilor să cheme poliția în cazul unui pericol.
- Discutarea cu profesorii și educatorii despre persoanele care au permisiunea de a lua copilul de la școală, grădiniță și despre alte măsuri de protecție în interesul copiilor.
- Crearea unei rețele de suport pentru victime, de ex. să găsim servicii care pot informa femeile victimizate prin violență domestică despre posibilitățile legale de custodie, vizită, divorț care oferă protecție copiilor și victimei.
- Încercarea obținerii unui ordin de restricție.

Sfătuiți clientele să aibă la îndemână următoarele acte și documente (pentru cazul în care trebuie să fugă de acasă):

- Pașaport, certificate de naștere (originalul și copie, ale ei și al copiilor)
- Documente de imigrare (dacă este cazul)
- Carnet de sănătate
- Certificat de căsătorie, carnet de conducere, documentele mașinii și ale proprietăților
- Certificat de divorț și alte documente judecătorești
- Număr bancar, carduri bancare și de credit
- Medicamente și rețete
- Numerele de telefon și adresele membrilor de familie, prietenilor sau instituțiilor
- Îmbrăcăminte, încălțăminte confortabilă și articole igienico-sanitare pentru ea și copii
- Chei (casă, mașină)
- Jucăriile preferate ale copiilor, ca ei să se simtă cât se poate de confortabil
- Cărți școlare, etc.