

S A D R Ž A J

Predgovor	4
Pojmovnik	5
1. Uvod	6
2. Teorijska pozadina	10
3. Ciljevi i principi skloništa za žene	20
4. Osnivanje i financiranje skloništa za žene	27
5. Servisi za žene i djecu	37
6. Upravljanje, osoblje i financijska administracija	51
7. Mjere sigurnosti	67
8. Zajednički život u skloništu	72
9. Odnosi s javnošću i podizanje svijesti	80
10. Umrežavanje i suradnja	88
11. Upravljanje kvalitetom, dokumentacija i evaluacija	93
12. Dodatne socijalne potrebe, preporuke	98
Literatura.....	106
Dodatak 1 Međunarodni dokumenti.....	114
Dodatak 2 Planiranje sigurnosti	119

**Naslov izvornika: Away From Violence: Guidelines for Setting up and Running
A Women's Refuge, Wave Co-ordination Office / Austrian
Women's Shelter Network, Beč, 2004**

**Izdavači hrvatskog izdanja: Autonomna ženska kuća Zagreb
Ured za ravnopravnost spolova Vlade RH,
2004**

**Prijevod s engleskog jezika: Ana Naglić
Gordana Radonić**

Uredila: Valentina Andrašek

Koordinacija projekta:

WAVE Ured za koordinaciju / Austrijska mreža skloništa za žene, Bacherplatz 10/4,
A-1050
Beč, Austrija

Urednice:

Birgit Appelt (WAVE Ured za koordinaciju), Verena Kaselitz (WAVE Ured za koordinaciju), Rosa Logar (Intervencijski centar za nasilje u obitelji, Beč, Austrija)

Partnerice projekta:

Patricia Lopes (AMCV, Portugal), Angela Romanin (Casa delle Donne, Bologna, Italija), Sirkka Perttu (Nacionalna linija za žene, Finska)

Pridružene partnerice:

Sevi Chatzifotiou (Sveučilište u Heraklionu, Grčka), Elke Griemens (Žensko sklonište Erftkreis, Njemačka), Judith Herman (NaNE, Mađarska), Sandra Messner (Udruga za skloništa, Beč, Austrija), Anamaria Simon (Artemis, Rumunjska)

Grafički dizajn: Eveline Wiebach

Prijelom: Marinela Vecerik (WAVE Ured za koordinaciju)

Redaktura engleskog jezika: Paul Catty

Mjesto i godina izdavanja: Beč 2004.

Financirano od strane: Europske komisije, Daphne Program 2003

Finskog Ministarstva socijalne skrbi i zdravstva

Austrijskog federalnog Ministarstva zdravstva i pitanja žena

Glavni izvršni ured, Beč – Međunarodni odnosi i pitanja žena

PREDGOVOR

Financijska potpora od strane EU komisije (Daphne program) i su-financijera (Finskog Ministarstva socijalne skrbi i zdravstva, Austrijskog federalnog Ministarstva zdravstva i pitanja žena i Grada Beča) omogućila nam je konačnu realizaciju projekta koji je planiran već nekoliko godina. WAVE Ured za koordinaciju / Europski informacijski ured protiv nasilja nad ženama je dosad primio bezbroj upita žena i ženskih grupa koje namjeravaju osnovati sklonište i trebaju osnovne informacije o potrebnom planiranju i postupcima izvršavanja. Ovaj Priručnik je osmišljen tako da zadovolji tu potrebu. Knjizi "Put iz nasilja" je najvažnije da se pozabavi praktičnim pitanjima koja su bitna za žene koje osnivaju, organiziraju, vode i rade u skloništu, iako se publikacija također ukratko bavi specifičnom teorijskom pozadinom nasilja nad ženama.

Tim stručnjakinja iz osam zemalja je sudjelovao u sakupljanju materijala sadržanog u ovom Priručniku. Zbog toga smo u mogućnosti objediniti najrazličitija iskustva i napraviti publikaciju osmišljenu za upotrebu širom Europe. Urednice i partnerice projekta će rado primiti komentare i prijedloge (office@wave-network.org). Nadaju se da će ovaj Priručnik ubrzo dovesti do osnivanja novih skloništa koja će služiti omogućavanju ženama i djeci najvišeg mogućeg stupnja zaštite, te da će također postojećim skloništima neke od sadržanih informacija biti korisne.

Urednički tim

POJMOVNIK

Da bismo olakšale čitanje ovog Priručnika, općenito su korišteni izrazi koji se najčešće susreću u specijaliziranoj literaturi o ovoj temi. Međutim, urednički tim projekta smatra da je važno ovdje objasniti kako one razumiju ove izraze.

Utočište [engl. refuge] / Sklonište [engl. shelter] – Riječ «utočište» (engl. refuge) se koristi u europskim anglofonim zemljama za označavanje sigurnog smještaja za žene i djecu koja su bila izložena (obično muškom) nasilju u obiteljskom kontekstu. Riječ «sklonište» (engl. shelter) ima potpuno iste konotacije ali se češće koristi u Sjevernoj Americi i Australiji¹.

Obiteljsko nasilje [engl. domestic violence]: označava nasilje unutar obitelji i intimnih odnosa počinjenih od strane osoba koje su ženi bliske. Počinitelj je u gotovo svim slučajevima ženin partner ili bivši partner, ponekad drugi muški rođaci. Žrtve su prvenstveno žene i njihova djeca.

Žrtva [engl. victim]: izraz je korišten u značenju «ona koja je preživjela nasilje» (t.j. ne u pasivnom smislu).

¹ U hrvatskom je jeziku uvriježeni naziv «sklonište». (prim. prev.)

01

UVOD

1. UVOD

Nasilje protiv žena i djece je kršenje ljudskih prava. Doista, to je jedna od najčešćih povreda ljudskih prava širom svijeta. Europa u tom pogledu nije izuzetak. Glavni uzrok fizičkih i psihičkih ozljeda koje se zadaju ženama i djeci je nasilje počinjeno u obiteljskom okruženju – u obitelji i intimnim odnosima. Nedavne studije pokazuju da je između jedne četvrtine i jedne trećine žena u Europi izloženo nasilju od strane pojedinaca u njihovoj izravnoj socijalnoj okolini. Uz nekoliko iznimaka, počinitelji su muškarci: njihovi partneri, muževi, očevi ili braća. S obzirom na socio-ekonomske uvjete koji prevladavaju u našem društvu, mnoge žene i djeca koji su zlostavljani od člana svoje obitelji prisiljeni su napuštati svoje domove da bi pobjegli od nasilja, sačuvali svoje živote i našli zaštitu i sigurnost. Veliki dio njih se primaju u skloništa za žene. Skloništa čine ključne institucije u nastojanjima borbe protiv nasilja nad ženama i djecom. Kako su prva skloništa osnovana u ranim 1970-im godinama, bila su važan faktor u socijalnom razvoju, ne samo pružajući ženama i djeci sigurnu okolinu, već i promičući jednaka prava i mogućnosti između žena i muškaraca i provodeći osnovno ljudsko pravo na tjelesni, emocionalni i psihički integritet.

U Europi je socijalno pitanje muškog nasilja nad ženama i djecom bilo marginalizirano kao tabu tema do ranih 1970-ih, u istočnoj Europi do ranih 1990-ih. Prvo žensko sklonište bilo je osnovano u Londonu 1972. godine. Druga su skloništa otvorena na Britanskim otocima prije nego se pokret proširio na zapadnu, srednju i sjevernu Europu, kasnije na južnu Europu i, nakon pada Željezne zavjese, na zemlje istočne² i jugoistočne Europe. Trenutno u cijeloj Europi postoji oko 1500 ženskih skloništa.

No u mnogim europskim zemljama – posebno u zemljama južne i istočne Europe – još uvijek postoji manjak skloništa za žene koja pružaju zaštitu zlostavljanim ženama i njihovoj djeci. Žene koje odluče osnovati sklonište u svom gradu često nailaze na nesavladive prepreke: nedostatak financijske pomoći ili nedostatak političke volje od strane državnih ili gradskih vlasti. Kad novac sporadično postane dostupan, te žene pokušavaju održati sklonište otvorenim koliko je god to moguće.

Jednostavno pružanje (nezaštićenog) smještaja za žrtve obiteljskog nasilja nije dovoljno. Osnaživanje je ključni faktor koji skloništa pružaju zlostavljanim ženama i djeci: njih se potiče na preuzimanje odgovornost za svoje živote, i njihovo samopouzdanje raste. Žene i njihova djeca koji žive u skloništu trebaju na kraju ponovno steći osjećaj življenja u sigurnosti.

Najnovija faza proširenja Europske unije je završena 2004. godine. Od novih zemalja članica tražilo se prihvaćanje velikog broja zakona i standarda kako bi se kvalificirale za učlanjenje. Međutim, postojeći standardi na socijalnom području – posebno u osjetljivom području borbe protiv obiteljskog nasilja nad ženama – još se uvijek značajno razlikuju od jedne zemlje članice do druge, bez obzira na to je li stara ili nova.

Žene protiv nasilja Europa (engl. Women Against Violence Europe – WAVE), koje funkcioniraju kao europska mreža ženskih organizacija podrške koje se bore protiv muškog obiteljskog nasilja, od početka se prema Europi odnosila kao jedinstvenom zemljopisnom entitetu. Naš je cilj uvijek bio omogućavati razmjenu iskustva i znanja. Uz pomoć EU komisije (Daphne program), WAVE-ov ured je do sad sakupio veliku bazu podataka koja sadrži informacije o prevenciji nasilja u gotovo svim europskim zemljama i navodi preko 2.000 organizacija. Tijekom 2000. godine WAVE je osmislio program obuke primjeren uporabi širom Europe za stručno osoblje koje se bavi žrtvama nasilja.

Ovaj Priručnik, koji je također financiran od strane Daphne programa EU komisije, osmišljen je tako da pomogne u procesu formuliranja i kasnije primjene europskih standarda. Mi vidimo ovaj priručnik kao korak ka implementaciji Okvirne odluke Vijeća od 15. ožujka 2001. godine o položaju žrtava u kaznenim postupcima (2001/220/JHA), koja definira smjernice i metode za pružanje stručne pomoći žrtvama obiteljskog nasilja.

² Prvo sklonište u istočnoj Europi otvoreno je 14.12.1990. u Zagrebu. (prim. hr. izdavača).

1.1 KRATAK PREGLED RAZLIČITOG STATUSA SKLONIŠTA U EUROPI

Potreba za više ženskih skloništa je dokumentirana u anketi koju je provela WAVE pod okriljem DAPHNE projekta 2001. god. Stručnjakinje iz tadašnjih petnaest zemalja članica EU i dvanaest zemalja kandidatkinja ispitivale su standarde postojećih skloništa, a rezultati su bili objavljeni u knjižici pod imenom "Više od krova nad vašom glavom". Početno stajalište ispitivanja bilo je pitanje koliko obitelji (1 žena plus djeca) mogu primiti europska skloništa. U preporuci izdanoj 1986. godine, Odbor za ženska prava i jednake mogućnosti Europskog parlamenta naveo je da na 10 000 stanovnika treba biti raspoloživo jedno mjesto u skloništu.

Rezultati ovog ispitivanja dali su točnu sliku opsega sredstava podrške i preventivnih mjera u mjestu u određenoj zemlji (nisu dani nikakvi ili cjeloviti podaci za Francusku, Italiju, Španjolsku, Cipar, Litvu i Latviju). Gore preporučene standarde su ispunili jedino Luksemburg, Nizozemska i Sjeverna Irska, a Švedska je tijesno slijedila. Od tadašnjih zemalja kandidatkinja, samo se Malta približila ispunjavanju standarda. U sredini polja su bile Danska, Njemačka, Irska, Engleska, Škotska i Wales, dok se za Austriju, Belgiju i Finsku pokazalo da imaju oko jedne trećine traženih mjesta u skloništu. Slovenija je tijesno slijedila s 89 mjesta u skloništim. Grčka i Portugal su podbacile. Kao što je gore spomenuto, u zemljama istočne Europe bilo je jako malo mjesta za zlostavljane žene i njihovu djecu. Skloništa u tim zemljama je malo i udaljena su te moraju živjeti s vjerojatnošću zatvaranja bilo kad, i ne mogu se nositi s velikim brojem žena koje traže pomoć i zaštitu. Još gore, zemlje istočne Europe se moraju nositi sa siromaštvom, nesigurnošću i malom vjerojatnošću poboljšanja u vidljivoj budućnosti – faktori koji otežavaju problem obiteljskog i društvenog nasilja.

U novim zemljama članicama EU postoji bar nekoliko skloništa za žene, a broj i opseg organizacija za podršku se povećao u zadnjih par godina. U zemljama kao što su Gruzija i Ukrajina, situacija ostaje teška. Ekonomska kriza i politička nestabilnost nisu izrodile samo visok stupanj obiteljskog nasilja već i druge oblike nasilja protiv žena. Unatoč preprekama, žene u mnogim zemljama – također i u istočnoj Europi – počinju osnivati servise za podršku ženama. Na primjer, u Rusiji (ovo vrijedi i za druge zemlje), ženske organizacije su uspjele u otvaranju mreže više od pedeset ženskih kriznih centara unutar samo jednog desetljeća (ANNA udruga Ne nasilju, vidi Dodatak). Ovaj priručnik nastoji pomoći svim tim inicijativama.

1.2 KAKO JE PRIPREMLJEN OVAJ PRIRUČNIK

Stručnjakinje i radnice u skloništim iz osam zemalja s dugim radnim stažom u tom području sakupile su svoje praktično i teoretsko znanje kako bi napravile dosljedan i praksi usmjeren pristup koji ovaj Priručnik razjašnjava. Osnivanje skloništa znači traženje odgovora na bezbroj pitanja, kao što su: Koje se mjere opreza trebaju poduzeti? Koja sredstva su potrebna za pružanje savjetovanja ili dječje igraonice? Kako objavljujete prisutnost skloništa za žene kad njegova adresa treba ostati tajna?

Osim davanja odgovora na praktična pitanja koja se odnose na osnivanje ženskog skloništa, organizacija koja provodi projekt, Žene protiv nasilja Europa (WAVE) i partneri na projektu (Sirka Pertu iz Finske ženske linije, Angela Romanin i Elisa Marchiani iz Casa delle Donne per non subire a violenza Bologna, Patricia Lopes iz AMCV Portugal, Elke Griemens iz Frauenhaus Erftkreis, Sandra Massner iz 3. Bečke ženske kuće [3. Wiener Frauenhaus], Sevaste Chatzifotiou iz TEI sa Krete / Odjela za socijalni rad, Judit Herman iz Nane u Budimpešti, i Anamaria Simon iz Artemis u Rumunjskoj) su odlučile definirati standarde kvalitete za skloništa.

Prvi stupanj ovog projekta uključivao je opsežno ispitivanje postojećeg materijala. Nakon toga je slijedila prva radionica, održana u prosincu 2003., na kojem su sudionice definirale sadržaj Priručnika i detaljno raspravljale. Suradnice su istakle svoju želju za pojedinačnim odjeljcima, na osnovu njihove stručnosti u različitim poljima (vidi prikaze

suradnica u Dodatku). U drugom stupnju, koji je trajao od siječnja do travnja 2004, skicirana su poglavlja te se o njima raspravljalo na drugoj radionici u svibnju. Konačna obrada je završena do kraja srpnja 2004.

1.3 SVRHA PRIRUČNIKA I CILJNE SKUPINE

Osnovni cilj ovog Priručnika je pružanje praktične pomoći onima koje osnivaju sklonište. Zbog znatnih odstupanja standarda koji se tiču skloništa za žene od jedne europske zemlje do druge, izdavanje zajedničkog priručnika o osnivanju i vođenju skloništa je pokušaj da se pomogne poboljšanju standarda čemu hitno treba dati pažnju te inicira proces usklađivanja kao način poboljšanja kvalitete. Osnovna ciljna skupina uključuje stručnjakinje koje namjeravaju osnovati sklonište i žene koje rade u skloništima. Na ideju o izdavanju priručnika za europska skloništa za žene došle smo ponukane sve većim zahtjevima, osobito iz zemalja istočne i jugoistočne Europe. Krajnje korisnice su žene izložene obiteljskom nasilju i njihova djeca.

Međutim, zadaća pružanja servisa za žrtve obiteljskog nasilja ne smije biti prepuštena samo ženskim organizacijama. Skloništa i ženske organizacije koje djeluju na području borbe protiv obiteljskog nasilja već godinama traže prikladno financiranje od strane države. Tako su još jedna važna ciljna skupina ovog Priručnika političari/ke, državne vlasti, državna tijela za financiranje i/ili privatni sponzori. Konačno, ovaj Priručnik je namijenjen tome da predstavnicima/cama stručnih skupina, novinarima/kama i javnosti pruži dodatne informacije o ulozi skloništa za žene u društvu.

02

TEORIJSKA POZADINA

2. TEORIJSKA POZADINA

Rad skloništa za žene temelji se na razumijevanju uzroka obiteljskog nasilja nad ženama, oblika koje ono poprima i utjecaja koje ono ima na žrtve. Nasilje nad ženama treba se razmatrati i analizirati u povijesnom, političkom i socijalnom kontekstu rodnih odnosa. Bilo kakav pokušaj tretiranja nasilja protiv žena kao pojedinačnog problema ili kao stvari disfunkcionalnog međudjelovanja neće imati puno veze sa stvarnošću te zato neće pridonijeti promjeni. Međunarodna tijela stalno ponavljaju to stajalište u dokumentima i preporukama i jasno su osudila nasilje protiv ženama kao povredu ljudskih prava.

2.1 UZROCI NASILJA NAD ŽENAMA

"Nasilje protiv ženama je manifestacija povijesno nejednakih odnosa snaga između muškaraca i žena, koji su doveli do dominacije nad ženama i diskriminacije žena od strane muškaraca i avanja potpunog razvoja žena." (Ujedinjeni narodi 1996., 75)

U povijesnom kontekstu, proces kojim je nastala suvremena država pripisao je moć u obitelji muškarcu (Sauer 2002.). Muška dominacija nad ženama unutar obitelji je zatim održala kontinuitet u zakonima te društvenim normama i strukturama. Ženama je pravo glasa zajamčeno puno kasnije nego muškarcima, bile su dugo isključene iz obrazovnog sustava i aktivne uloge u političkom životu, u mnogim im je područjima bilo oduzeto pravo zakonske osobe, bile su podređene svom ocu ili mužu, i bile su ene u donošenju odluka o svom životu. To je značilo da su brojni aspekti života žena bili ograničeni i da ih se avalo u razvoju. Johan Galtung, norveški pionir u mirovnim studijima i rješavanju sukoba, definira ih kao nasilne strukture. Galtung tvrdi da će nasilje uvijek prevladavati kad su ljudi podvrgnuti vanjskim silama koji njihov stvarni tjelesni i intelektualni razvoj drže na nižem stupnju od njihovog potencijalnog razvoja (Galtung 1971, 57).

Čak i u Europi, mnoge su se stare patrijarhalne strukture zadržale i u dvadesetom stoljeću. U nekim zemljama žene su dobile pravo glasa tek nakon Drugog svjetskog rata. Zakoni o braku u mnogim zemljama su i dalje definirali muškarca kao glavu obitelji sve do 1970-tih godina, i žene su se morale pokoravati. Silovanje u braku još nije kažnjivo u svakoj europskoj zemlji. U ranim sedamdesetim godinama, drugi ženski pokret je (opet) postavio pitanje strukturalnog i interpersonalnog nasilja nad ženama kao socijalno pitanje. Žene su redovno bile izložene nasilju od strane njihovih supruga ili partnera. Mnoge su žene otkrile da državna i sudska vlast nije bila zainteresirana za borbu protiv nasilja nad ženama.

U mnogim slučajevima nasilje počinjeno od strane supruga ili partnera nije bilo kažnjavano, čak i ako bi se žene odlučile javno progovoriti o tome i dizale tužbe protiv počinitelja. Država nije činila – u nekim slučajevima još ne čini – puno da bi sudski kažnjavala obiteljsko nasilje. Vlasti bi se odricale svojih isključivih prava kad je u pitanju bilo obiteljsko nasilje, priznavajući suprugu "zakon sile" - ako ne pravno, onda u praksi. Na mnogim poljima je jednakost žena i muškaraca sadržana u zakonu, zahvaljujući i anti-diskriminacijskoj politici EU. Međutim, u praksi ostaju mnogi primjeri diskriminacije i nejednakosti. Upravo ograničenja primoravaju žene da nastave živjeti u nasilnim vezama i otežavaju im da se oslobode toga. Akcija za borbu protiv nasilja nad ženama može tako biti učinkovita i smanjiti razinu nasilja samo ako se pozabavi pitanjem strukturne nejednakosti.

2.2 ČINOVI NASILJA NAD ŽENAMA SU POVREDE LJUDSKIH PRAVA

Prvi put je velika međunarodna organizacija priznala nasilje nad ženama kao nešto što nije "privatni" ili "državni" problem na UN Konferenciji o ljudskim pravima u Beču. Ženske organizacije iz cijelog svijeta napravile su pripreme i sastavile peticiju koju je potpisalo pola milijuna ljudi (Bunch/Reilly 1994). Završni dokument konferencije, Bečka deklaracija, kaže da

su činovi nasilja nad ženama povrede ljudskih prava, čak i ako su izvršeni u takozvanoj privatnoj sredini. (Ujedinjeni narodi 1993a).

Bečka deklaracija kaže: "Ljudska prava žena i djevojčica su neotuđivi, sastavni i nedjeljivi dio općih ljudskih prava [...]. Nasilje temeljeno na rodu i svi oblici spolnog uznemiravanja i iskorištavanja, uključujući ono koje je rezultat kulturne predrasude i međunarodne trgovine ljudima, nespojivo je s dostojanstvom i vrijednošću ljudske osobe, i mora biti ukinuto." (Ujedinjeni narodi 1993a, 18).

Ovo stavlja odgovornost za prekid nasilja i osiguravanje učinkovite zaštite svojih stanovnica na državu.

Ujedinjeni narodi su kasnije izdali Deklaraciju protiv nasilja nad ženama (Ujedinjeni narodi 1993b (za ovaj i druge odlomke iz važnih međunarodnih dokumenata, vidi brošuru) i imenovali Posebnu izvjestiteljicu o nasilju nad ženama. Prekid nasilja nad ženama bila je također glavna tema Svjetske konferencije Ujedinjenih naroda o ženama u Pekingu 1995. god. Završni dokument, "Platforma za akciju", detaljno navodi brojne mjere protiv nasilja nad ženama koje su se zemlje članice obavezale primijeniti (Ujedinjeni narodi 1995).

Ključni dokument o borbi protiv strukturalnog i osobnog nasilja protiv žena je Konvencija Ujedinjenih naroda o prekidu svih oblika diskriminacije nad ženama (engl. Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women – CEDAW). Za razliku od deklaracija i rezolucija, ova konvencija obavezuje sve države koje su je potpisale i ratificirale i mora se primjenjivati. Do travnja 2004.god., 177 zemalja je ratificiralo CEDAW i pohranilo dokumente u Ujedinjene narode.

Opće preporuke CEDAW odbora br. 12 i 19 pozivaju zemlje članice da "pruže prikladne servise zaštite i podrške žrtvama obiteljskog nasilja, silovanja, seksualnih napada i drugih oblika nasilja koji su temeljeni na rodu."

1999. god. CEDAW je nadopunjen pojedinačnim žalbenim postupcima koji su omogućavali ženama čija su prava bila prekršena podnošenje žalbe Ujedinjenim narodima. Praktični vodič za podnošenje žalbe sastavila je međunarodno priznata austrijska pravna stručnjakinja (Frauenbüro der Stadt Wien 2001).

Važne inicijative za borbu protiv nasilja nad ženama uvedene su i u Europi. Europska konvencija o ljudskim pravima iz 1950. god. garantira svim ljudima (tako, jasno, i ženama) pravo na život, zdravlje i slobodu te zabranjuje nasilje ili bilo koji drugi oblik nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja. Ta ključna konvencija tako obavezuje zemlje potpisnice na aktivnu borbu protiv nasilja nad ženama i zaštitu svih žena od nasilja. Zadnjih godina Vijeće Europe je izdalo velik broj preporuka vezanih uz nasilje nad ženama i obiteljsko nasilje (vidi Literaturu), od kojih najnoviji datiraju iz 2002.god. (Vijeće Europe 2002.). U svom završnom izvještaju Skupina stručnjaka Vijeća Europe preporučila je da jedno mjesto u skloništu treba biti raspoloživo na 7.500 stanovnika (Vijeće Europe 1997.).

Europska unija je 1997. godine pokrenula DAPHNE program koji bi pružao podršku transnacionalnim projektima borbe protiv nasilja nad ženama i djecom. Tijekom austrijskog predsjedavanja EU, u prosincu 1998. godine sazvana je europska konferencija stručnjaka. Konferenciju, posvećenu temi policije i nasilja nad ženama, suorganizirala je WAVE (Dearing/Förg 1999.). Ovaj i kasniji sastanci stručnjaka/kinja tijekom njemačkog predsjedavanja (Köln) i finskog predsjedavanja (Jyväskylä) sastavili su veliki broj mjera i preporuka za poboljšanje zaštite i podrške ženama izloženim nasilju (Keeler 2001).

Na poticaj Odbora za ljudska prava Europskog parlamenta, zemlje članice Europske unije provele su kampanju protiv nasilja nad ženama 1999./2000. god. (Europski parlament / Odbor za ljudska prava, 1997.). Europska kampanja se završila konferencijom u Portugalu 2000. god. U 2004. godini odobren je DAPHNE II program, koji je ponovno pružio podršku projektima i akcijama protiv nasilja u slijedećih pet godina. Proširenje EU je samo jedan od razloga zašto je Daphne program dobio veći proračun.

2.3 NASILJE NAD ŽENAMA U BROJKAMA

Nasilje nad ženama je prepoznato kao ozbiljno društveno pitanje koje je poprimilo razmjere globalne epidemije. Preko 90% incidenata svog obiteljskog nasilja su zločini koje su počinili muškarci nad ženama. UNICEF procjenjuje da je u svijetu i do polovice žena i djevojčica u nekim zemljama doživjelo fizičko nasilje od strane intimnih partnera ili članova obitelji (UNICEF, 2001). Statistike koje se temelje na podacima istraživanja sakupljenih širom svijeta pokazuju da se nasilje nad ženama obično događa unutar obitelji.

U Britaniji, procjenjuje se da je 48% svih ubojstava žena rezultat ubojstava žena od strane svojih partnera, u usporedbi sa 6% muških žrtava ubojstava (WAFE, veljača 1998., 1). U prosjeku, dvije žene tjedno u Engleskoj i Walesu ubiju njihovi partneri/bivši partneri (Mirlees-Black, 1995.).

Svjetska zdravstvena organizacija nedavno je izdala opsežan izvještaj o «Nasilju i zdravlju», na temelju 48 studija o rasprostranjenosti nasilja nad ženama. Izvještaj je otkrio da je između 10 i 69 % žena (ovisno o kojoj se zemlji radi) podvrgnuto nasilju od strane njihovih supruga ili partnera tijekom njihovog života (WHO, 2002). Značajne studije ovog oblika nasilja nad ženama i njihovom djecom u obitelji i društvenom okruženju zadnjih su godina provedene u nekoliko zemalja EU i Švicarskoj. Brojke koje se pojavljuju u tim studijama potvrđuju – dosad procijenjen – opseg do kojeg su žene izložene nasilju od strane svojih partnera.

Studija u Portugalu 1997. godine je otkrila da je 43% činova nasilja počinjeno unutar obitelji. Belgijska studija iz 1998. godine ukazuje da su 68% žena bile žrtve fizičkog ili seksualnog nasilja (Europski ženski lobi, 2000). Podaci iz prve grčke nacionalne studije koje uključuju 1200 žena u dobi iznad 18 godina pokazuju da je 36% njih pretrpjelo fizičko nasilje od strane njihovog supruga ili partnera (KETHI, 2003.), a podaci iz prvog španjolskog nacionalnog istraživanja o obiteljskom nasilju provedenom 1999.godine, koje je uključivalo više od 2000 žena starijih od 18 godina, pokazuju da su 14,2% njih bile žrtve obiteljskog nasilja bar jednom, i da je 4.2% stalno zlostavljano (The Lancet, 2000.).

Velika francuska studija o rasprostranjenosti je pokazala da je 10% intervjuiranih žena bilo podvrgnuto nasilju od strane njihovih partnera tijekom prošlog dvanaestomjesečnog razdoblja. Mlade žene u dobnoj skupini od 20 do 24 godine bile su duplo ranjivije na zlostavljanje od strane partnera od žena starih preko 45 godina.

Prema finskoj studiji, 22% intervjuiranih žena koje su živjele sa svojim muževima ili partnerima pretrpjele su fizičko ili seksualno nasilje ili prijetnje od strane svog partnera. Nadalje, 9% je zapravo pretrpjelo nasilje od strane svojih partnera tijekom prijašnjih dvanaest mjeseci. U nizozemskoj studiji, 65% ispitanica koje su govorile o svojim iskustvima zlostavljanja od strane njihovih sadašnjih partnera, rekle su da su bile izložene blažim oblicima nasilja, 26% umjerenom nasilju i 7% teškom nasilju. Dva posto njih je reklo da je bilo izloženo vrlo teškom nasilju. Međutim, te su se brojke značajno promijenile u vezi s prijašnjim vezama. Tu je 33% njih pretrpjelo teško nasilje, 21% umjerenom nasilje i 23% blaže nasilje. U Švedskoj je 46 intervjuiranih žena reklo da su bile izložene muškom nasilju od svog petnaestog rođendana. U 34 posto slučajeva nasilje je bilo seksualno. Dvanaest posto ispitanica je pretrpjelo muško nasilje tijekom dvanaest mjeseci prije intervjua.

Švicarska studija koju su 2003. godine provele Daniela Gloor i Hanna Meier potvrdila je gore navedene visoke postotke. U ispitivanju od nešto manje od 1800 pacijentica ginekološke klinike u Zürichu, jedna od devet ispitanica je rekla da je pretrpjela nasilje u prethodnom dvanaestomjesečnom razdoblju. Najviši omjer navedenih počinitelja bili su njihovi partneri (7.9%). Više od tri četvrtine ispitanica (76.8%) je reklo da je bar jednom bilo izloženo fizičkom nasilju i povredi osobne slobode od strane osobe iz njihove neposredne društvene okoline od svoje petnaeste godine. (Gloor/Meier 2004).

Prevedeno u cjelovite brojke, to znači da je u bilo kojem trenutku otprilike 20 milijuna žena koje žive u Europskoj uniji trenutno izloženo nasilju. Ove brojke potvrđuju predodžbu da je nasilje nad ženama i djecom ozbiljan društveni problem koji rezultira u ozbiljnoj fizičkoj, ali i ekonomskoj, socijalnoj i zdravstvenoj šteti (Heise 1995). Nizozemska studija pokazuje da zbog nasilja nad ženama nastaje šteta od 200 milijuna eura (više od 330 milijuna guldena)

godišnje. Švicarski izvještaj procjenjuje da su troškovi nasilja nad ženama za federalne, kantonalne i općinske vlasti otprilike 400 milijuna švicarskih franaka godišnje (Korf 1997, Godenzi/Yodanis 1998).

2.4 OBLICI, MODELI I POSLJEDICE NASILJA NAD ŽENAMA

Međunarodna literatura opsežno dokumentira važnost socijalnih i društvenih faktora u poticanju žena da ponovno razmisle o svojim odlukama oko traženja vanjske pomoći i/ili ostavljanja njihovih nasilnih muževa (Mahoney, 1994, 60, McWilliams/McKiernan, 1993, 50-55, Dobash/Dobash, 1998, Kirkwood, 1993, Chatzifotiou, 2004). Nasilje nad ženama se odražava na veliki broj pojedinki/žrtava, koje plaćaju visoku osobnu, fizičku, psihološku, mentalnu, obiteljsku, društvenu i financijsku cijenu za preživljavanje nasilja (Stanko/Crisp/Hale/Lucraft 1997).

Tradicionalne vrijednosti u patrijarhalnim društvima smatraju da je najvažnija uloga žene da bude žena i majka. Štoviše, u muslimanskim i arapskim društvima, također se drži da žene u potpunosti ispunjavaju svoju ulogu samo kad su u braku (Boabaid, 2002). Ne iznenađuje zato da društvo stavlja teret obiteljskog sklada na žene, sa zaključkom da je propali brak njena greška. Ovo pokazuje da je "privrženost" vezi glavni faktor u odluci da se dugo štiti, trpi nasilje i ne traži pomoć (Strube/Barbour 1983, 786). Stoga su duboko ukorijenjene ideje da se brak zbog obitelji mora očuvati po svaku cijenu i da žena dobiva stigmatizirani status razvedene žene spojene sa stajalištem da se nju treba kriviti za raspad braka. Sve te predrasude potkrepljuju prijatelji/ice, rodbina i predstavnici/ce socijalnih službi, i oni su važni faktori koji ženu odvrćaju od traženja pomoći izvana i napuštanju nasilne veze.

Ako žene i njihova djeca trebaju dobiti prikladnu i učinkovitu pomoć, važno je razumjeti dinamiku i mehanizme nasilničkog ponašanja.

2.4.1 Nasilje poprima i ne-tjelesne oblike

Nasilje ne postoji samo u smislu fizičkog nasilja. Nasilje služi cilju nametanja sile i kontrole nad žrtvom, lomljenju i podčinjavanju žrtvine volje. Američka psihijatrica Judith Herman (1992.) uspoređuje matrice nasilničkog ponašanja prema ženama s tehnikama koje se koriste pri mučenju. Mnoge žene koje su pretrpjele nasilje od strane svojih partnera kažu da su bile podvrgnute različitim oblicima psihološkog nasilja kao što su izolacija od vanjskog svijeta, verbalno zlostavljanje i ocrnjivanje, prijetnje i zastrašivanje, ili prisiljavanje na besmislena ili ponižavajuća djela. Može se dogoditi da počinitelj izmjenjuje ovu vrstu nasilja s razdobljima u kojima je nježan, donosi ženi cvijeće ili je izvodi na večeru. Takvo će ponašanje zbuniti ženu i navesti je da misli da možda ipak postoji nada, da muškarac ima svojih dobrih strana i da se može promijeniti. U stvarnosti, muškarac jednostavno manipulira njom da bi ostala s njim i odbacila misli o napuštanju. U kontekstu nasilne veze u cjelini, na muškarčevo povremeno nježno ponašanje se mora gledati kao strateški aspekt njegovog nasilja.

2.4.2 Nasilje kao trauma i uništavanje svijesti o sebi

Nasilje je traumatično iskustvo čije rane nisu ni u kojem slučaju ograničene na fizičko nasilje. Cilj nasilničkog ponašanja je uništavanje žrtvinog samopouzdanja i slamanje njenog otpora. Jedna od posljedica nasilnog ponašanja je da žrtva živi u stalnom strahu od daljnjeg nasilja. U mnogim slučajevima više nije ni potrebno da počinitelj doista izvrši djela nasilja: prijetnje i sjećanje na prijašnje nasilje su dovoljni da osiguraju da žena uradi što nasilnik traži. Judith Herman nudi slijedeće objašnjenje: "Iako je nasilje univerzalna metoda zastrašivanja,

počinitelj može rabiti nasilje povremeno, kao zadnje rješenje. Nije nužno stalno koristiti nasilje da bi se držalo žrtvu u stalnom strahu. Prijetnja smrću ili ozbiljnom povredom je puno češća od stvarnog pribjegavanja nasilju. Prijetnje prema drugima su često također jednako učinkovite kao izravne prijetnje žrtvi. Zlostavljane žene, na primjer, često prijavljuju da je zlostavljač prijetio da će ubiti njihovu djecu, njihove roditelje ili bilo kakve prijatelje koji bi im pružili utočište ako pokušaju pobjeći." (Herman 1992, 77).

Mnoge žene nemaju načina da se zaštite od nasilja, koje im može biti nanošeno tijekom dugogodišnjeg razdoblja, čak i nakon razdvajanja od zlostavljača. U nekim slučajevima žrtva može posegnuti za ovisnosti kao načinom nošenja sa svojim strahom od daljnjeg nasilja. "Za ovisnice je vjerojatnije da imaju nasilnog partnera nego za žene koje nisu ovisnice. One se češće usprotive nasilju ili se osvećuju, čime riskiraju daljnje nasilje." (Miller/Downs 1993., Logar u HeXenhaus (ur.), 2002b.).

Downs (2001, koju citira Logar, kao gore) je nedavno provela studiju o vezama između nasilja i ovisnosti. Glavne stvari koje je otkrila studija uključivale su slijedeće:

- Većina žena koja se uključivala u programe za odvikavanje bile su ili podvrgnute nasilju u djetinjstvu ili su prisustvovala nasilju između svojih roditelja;
- Većina žena koja se uključivala u programe za odvikavanje bile su nedavno podvrgnute nasilju od strane svojih partnera;
- Žene uključene u programe za odvikavanje koje su bile izložene nasilju imale su ozbiljniji problem ovisnosti od onih koje nisu bile zlostavljane;
- Značajan broj žena u skloništima imalo je problem s ovisnosti;
- Žene u skloništima koje su imale problem s ovisnosti bile su podčinjene ozbiljnijem stupnju nasilja.

2.4.3 Život u zatočeništvu

"Moj muž nije htio da izlazim van sama. Kad bi išao na posao, uzeo bi sve ključeve sa sobom, tako da nisam mogla zaključati glavna vrata. Ako bi on otišao van, morala bih ili ostaviti prednja vrata otvorena ili više ne bih mogla ući unutra. Tako da nisam bila zaključana, ali ipak nisam mogla izaći van." (Laura, svjedočenje je dano u Savjetodavnom centru ženskog skloništa u Beču).

Žene izložene nasilju od strane njihovih muževa ili partnera često su zatvorenice u svojim kućama. Počinitelji kontroliraju sva njihova kretanja, spriječavajući žene da vode neovisan život. Kako gore navedeni primjer pokazuje, zidovi zatvora često nisu vidljivi izvana. Herman ukratko tvrdi: "Političko zatočeništvo je obično prepoznato, dok se obiteljsko zatočeništvo žene i djece često ne vidi. Svatko može u svom domu raditi što hoće; ali se rijetko zna da taj isti dom može biti zatvor ženi i djeci. U obiteljskom zatočeništvu, fizičke zapreke za bijeg su rijetke. U većini domova, čak i u onim najokrutnijim, nema rešetaka na prozorima, nema ograda od bodljikave žice. Žene i djeca obično nisu vezani lancima, iako se i to događa češće nego se može zamisliti. Prepreke za bijeg su obično nevidljive. One su ipak iznimno jake. Djeca se drže zatočenim njihovom nesamostalnošću. Žene se drže zatočenima ekonomskom, društvenom, psihološkom i pravnom podređenošću, kao i fizičkom snagom." (Herman, 74).

2.4.4 Poistovjećivanje s agresorom – Stockholmski sindrom

Jedna od posljedica stalne izloženosti nasilju je ta da se, što je strategija preživljavanja, žrtve počinju poistovjećivati s agresorom i djelovati umjesto njega. Podčinjavanje žrtvine volje nije svjesna odluka već izravna posljedica nasilja. Agresor ne mora samo tražiti ženino podčinjavanje, već i da ga ona voli. Herman komentira: "Čini se da je počiniteljev prvi cilj porobljavanje njegove žrtve i on postiže svoj cilj vršenjem despotske kontrole nad svakim aspektom žrtvina života. Ali jednostavna popustljivost ga rijetko zadovoljava; čini se da ima psihološku potrebu da opravda svoje zločine, i zbog toga on tada treba žrtvino odobravanje.

Zato on uporno od svoje žrtve traži izjave poštovanja, zahvalnosti i ljubavi. Čini se da je njegov krajnji cilj stvaranje dobrovoljne žrtve." (Herman 1992., 75)

Poistovjećivanje s agresorom kao odgovor na zarobljenost u onom što se čini kao bezizlazna situacija naziva se "Stockholmski sindrom". Ova pojava je prvi put primijećena nakon uzimanja talaca u Švedskom glavnom gradu: taoci su počeli stvarati odnose s pljačkašima banke, i povezanost je postajala sve jača. Nakon što su pljačkaši banke na kraju prevladani i pritvoreni, neki od njihovih bivših talaca su ih čak posjećivali u zatvoru. Svaka je osoba sklona Stockholmskom sindromu – to jest, poistovjećivanjem s agresorom – ako se ispune četiri uvjeta: ugrožen je život te osobe; osoba ne može pobjeći (ili misli da ne može pobjeći); osoba je odrezana od vanjskog svijeta; i agresor je bar povremeno ljubazan. Psiholozi Graham i Rawlings (1998.) primjećuju da se ovi uvjeti često ispunjavaju u slučajevima obiteljskog nasilja, i da žrtve mogu također pokazivati znakove razvoja Stockholmskog sindroma. U takvim će se slučajevima žena jako bojati uraditi nešto što bi moglo isprovocirati ili naljutiti agresora. Ona će pokušavati pridobiti njegovu naklonost i postavljat će se kao njegov saveznik. Može se dogoditi, na primjer, da ga žena hoće zaštititi tako da odbija otkriti stvarni uzrok njenih povreda.

2.4.5 Uska veza između počinitelja i žrtve

Uska veza koja postoji između žrtve i počinitelja i ženine ekonomske ili socijalne ovisnosti o muškarcu može otežavati ženi da se brani. Podizanje tužbe protiv člana svoje obitelji je još uvijek stigmatizirano. Zbog razumljivih razloga, žene imaju problema s tim da javno govore o nasilju i zovu policiju. U prosjeku, prijavljuje se samo 25% slučajeva obiteljskog nasilja. Ostatak od 75% ostaje neobjavljen (Europski ženski lobi, 2000). Iskustvo pokazuje da žene znaju biti zlostavljane i do 30 puta prije nego odu na policiju.

2.4.6 Zaštita migrantica od nasilja

Neprilike migrantica u nasilnoj vezi su često posebno teške. Ako nisu dobile svoju vizu, njihova dozvola boravišta ih veže uz počinitelje, što povećava rizik da budu zlostavljane. Ovisnosti se može suprotstaviti samo ako bi sve europske zemlje garantirale ženama migranticama odvojene boravišne i radne dozvole koje ih ne vežu uz supruga.

Migranticama se također mora pružiti dovoljna društvena i ekonomska potpora koja bi im omogućila da otpočnu samostalan život. Često imaju pristupa manjem izvoru prihoda od drugih zlostavljanih žena, i u mnogim zemljama nemaju pristupa socijalnoj pomoći. Zato je jako važno primiti zlostavljane migrantice u skloništa. Za njih i njihovu djecu sklonište može biti jedino mjesto gdje su sigurni. To objašnjava relativno visok omjer migrantica u skloništima. U Danskoj, na primjer, 32% žena koje su 2002. godine tražile prihvat u sklonište bile su migrantice (L.O.K.K.,2004.). U Austriji su strankinje činile više od pola primljenih žena).

Ženska skloništa trebaju dostatne izvore prihoda kako bi pružile savjetovanje na materinjem jeziku bar brojčano najveće grupe migrantica. Višejezični informativni materijal i drugi izvori su neophodni da bi migrantice dobile podršku kakvu trebaju.

2.4.7 Utjecaj na djecu

Na djecu uvijek utječe nasilje počinjeno nad njihovim majkama, i u mnogim slučajevima i ona su zlostavljana od strane očeva ili poočima. (Hester / Mullender 2003.)

Istraživanje je pokazalo da je devedeset posto djece ili u istoj ili u susjednoj sobi kad se događa nasilje. Jedna trećina je prisustvovala nasilju, pokušavajući zaštititi svoju majku i možda su i sama bila zlostavljana (Azijatkinje i obiteljsko nasilje, Informacije za savjetnike, 1995, 2. / Žene protiv silovanja, 1998, 2).

Studija provedena u Sjedinjenim Američkim Državama ustvrdila je da su u 70% slučajeva u kojima su zlostavljane žene također i djeca bila podvrgnuta nasilju (vidi Bowker/Arbitell/McFerron 1988). Strah da će se stvari pogoršati ako zlostavljana žena nešto poduzme je važan razlog za neprijavlivanje nasilja, i odluku da se ostane u nasilnoj vezi i trpi nasilje, te ne traži pomoć.

Djeca zato trebaju sigurno okruženje i potporu koju skloništa pružaju koliko i majke. Skloništa za žene su također i skloništa za djecu. Više od polovice stanovnika skloništa u Europi su djeca. Vjerojatno je da će djeca koja su izložena nasilničkom ponašanju svog oca prema majci kasnije i sama postati zlostavljači ili žrtve. Dječaci će vjerojatnije odrasti u zlostavljače, a djevojčice trpjeti nasilje (Appelt/Höllrieg/Logar 2001). Jako je bitno da se djeci pruži pomoć i potpora u suočavanju s njihovim iskustvima s nasiljem.

2.4.8 Osnaživanje

Nasilje ostavlja duboke ožiljke i na tijelu i na duši, te uništava samopoštovanje i neovisnost pojedinca/ke. Mora se imati na umu, međutim, da žene i njihova djeca koja su bila izvrgnuta nasilju nisu samo pasivne žrtve svojih iskustava. Žene će smisliti mnoštvo strategija u pokušaju da zaustave nasilje i da se obrane, dok će djeca nastojati pomoći svojim majkama vrištanjem, nazivanjem policije ili pokušavajući zaustaviti nasilje svojih očeva. Žene će pažljivo promatrati svoje partnere da bi vidjele kad predstoji izljev nasilja te tada pobjeći na sigurno; pokušat će umiriti muškarca ako on dolazi doma očito agresivno raspoložen, i zaštitit će svoju djecu od njega uz rizik da se njih prebije. Ovo su samo neke od strategija za preživljavanje koje žena koja živi s nasilnim partnerom može prihvatiti. Oni razvijaju veliku stručnost u nošenju sa situacijom, i ni u kojem slučaju ih se ne smije smatrati samo žrtvama. Važno je također vidjeti njihove sposobnosti i njihovu volju da prežive. Svaka težnja da se takve žene klasificira kao slabe i nesposobne za neovisno djelovanje ili čak patološki nenormalne ne samo da im ne pomaže već i dublje potkopava njihovu poziciju.

Svaka žena ima pravo živjeti svoj život onako kako misli da je ispravno i donositi neovisne odluke o tome.

Institucije koje su izrazito sklone administraciji i kontroli nisu previše podobne za promoviranje cilja osnaživanja žena. Zbog toga žene koje su podvrgnute nasilju, i njihova djeca, trebaju skloništa čije je planiranje i radni pristup – kako se objašnjava u ovom priručniku – specifično prilagođeno da odgovori na te potrebe. Kako bi žene primile vrstu pomoći i podrške koju trebaju, mora se prema njima odnositi s poštovanjem zbog njihove snage, osjećajnošću, empatijom i osjetilnom svijesti o njihovim potrebama. Tako je cilj rada u ženskom skloništu osnaživanje žena kako bi one postale sposobne voditi neovisan, samoodređen život bez nasilja.

2.5 IMPLIKACIJE ZA SERWISE I SKLONIŠTA ZA ŽENE

Sad idemo na pojedinosti oko pomoći zlostavljanim ženama i njihovoj djeci. Vidjet ćemo potrebnu okolinu i sredstva za pružanje žrtvama podrške kakvu trebaju.

U ovom odjeljku sažet ćemo najbitnije uvjete za stručne, prikladne servise podrške kao mjerilo vladama i državnim vlastima koje su odgovorne za pružanje tih servisa. Istim kriterijima ovaj priručnik bavi se detaljnije u dijelu o Praksi.

2.5.1 Brojčani uvjeti za ženska skloništa i servise podrške

Svaka zemlja treba pružiti dovoljan broj skloništa za žene. Bar jedno sklonište koje je u stanju primiti žene i djecu u svako doba dana treba biti dostupno u svakoj regiji, uključujući ruralna područja. Svaka žena mora biti u stanju brzo doći do njega. Također mora biti dostupan prijevoz za žene i djecu do najbližeg skloništa. Svaka zemlja treba imati nacionalni

besplatni broj za žene kao njihovo prvo kontaktno mjesto. Regionalne telefonske linije također trebaju imati osoblje u skloništimu u svako doba dana kako bi mogle hitno primati žene.

Mnoga skloništa imaju savjetodavni servis preko mobitela i pružaju usluge savjetovanja u skloništu onima koje dolaze izvana. To su također jako važni servisi za žrtve nasilja. Kao i na području javnog zdravstva, područje prevencije nasilja traži široki spektar servisa da bi odgovorilo na potrebe žena i djece izloženih nasilju. Oni uključuju siguran smještaj u skloništu, savjetovanje preko mobitela, linije za pomoć u hitnim slučajevima, terenske servise u ruralnim područjima, intervencijske centre i programe smještaja. Uvijek je jako važno da žrtve imaju IZBOR opcija.

Iako je pravna zaštita od nasilja bitna, ne treba je se gledati kao nadomjestak za skloništa za žene. Iskustva dobivena u Austriji, gdje pravna zaštita protiv nasilja djeluje već šest godina, pokazuje da su skloništa za žene i dalje nužna – dapače, broj zabrana prilaska izdan prema Zakonu o zaštiti od nasilja pokazuje da je potreban veći broj skloništa i/ili mjesta u skloništimu.

Evo nekih razloga zašto skloništa ostaju potrebna čak i ako postoji učinkovita zakonska zaštita od nasilja. Ne želi se svaka žrtva nasilja obratiti policiji i pravnom sustavu i dići pravnu tužbu; neke više vole otići u sklonište i ostati tamo koliko god je potrebno. Ženama koje su u velikoj opasnosti potreban je siguran smještaj tijekom procesa rastave jer zakon nije u stanju pružiti potpunu zaštitu od nasilja. Neke žene ne mogu ili ne žele ostati u kući: bez obzira da li ih to podsjeća na traumu koju su prošle ili zato jer rođaci njenog supruga žive do njih, ili jer je prestao najam ili jer ne glasi na njihovo ime.

2.5.2 Financiranje od strane države i organizacijske strukture skloništa za žene

Skloništa za žene pružaju važnu psiho-socijalnu podršku i, kao ostale društvene aktivnosti, na njih se treba gledati kao na sastavni dio servisa koje vodi država u ime opće javnosti.

To znači odgovornost od strane vlade i državnih vlasti da osiguraju primjereno financiranje za ženska skloništa i druge ženske servisne organizacije.

Financiranje ženskih skloništa treba biti osigurano zakonom i pokrivati sve troškove stručnog vođenja skloništa.

Ženska skloništa, linije za pomoć i drugi popratni servisi mogu primjereno odgovoriti na postojeće potrebe samo ako se mogu osloniti na financiranje koje je ugovorom zajamčeno na nekoliko godina (ili na neograničeno razdoblje).

Zadnjih godina suvremene demokratske zemlje koje pružanje javnog zdravstva i socijalne skrbi smatraju glavnom obavezom obično su davale sve više državnih funkcija NVO-ima. Te NVO su neovisne, neprofitne udruge koje odgovaraju na potrebe i pružaju servise na polju socijalnog rada i socijalne politike.

Skloništa za žene u Europi najvećim dijelom vode ženske NVO, koje su tijekom godina dobile puno praktičnog iskustva i stručnosti u pružanju podrške zlostavljanim ženama. Ta strukturna forma pružanja servisa za žene se pokazala vrlo učinkovitom i trebala bi se preuzeti pri pokretanju novih projekata. Ženske NVO su puno fleksibilnije u načinu na koji pružaju pomoć, i žrtve nasilja imaju manje inhibicija u obraćanju NVO nego državnom tijelu.

Suradnja između vlada i ženskih servisa podrške pokazala se uspješnom i donijela je korisne rezultate u mnogim zemljama. Formula za uspjeh je zato "privatno-državno partnerstvo".

Važno je da državna tijela insistiraju na poštivanju standarda kvalitete (kao što je formulirano u ovom Priručniku) ali i da ona također poštuju stručnu neovisnost uključenih institucija. Neprekidna interna i eksterna evaluacija je potrebna za podupiranje kvalitete rada u ženskim skloništimu i servisima podrške (vidi poglavlje "Dokumentacija, evaluacija i kontrola kvalitete"). Trebalo bi imati na umu da je kvaliteta moguća samo ako su raspoloživa potrebna financijska sredstva.

2.5.3 Prikladna pomoć za žene i djecu – feministički principi

Ne treba očekivati da će zlostavljane žene i njihova djeca tražiti utočište u skloništima za beskućnike ili drugim institucijama socijalne pomoći koja nisu prilagođena njihovim specifičnim potrebama. Jednostavno nije dovoljno zlostavljanim ženama i djeci pružiti krov nad glavom. Ono što je potrebno je sustav ženskih skloništa čiji im koncept i pristup djelovanja iznimno odgovara u pružanju točno onakve podrške kakvu zlostavljane žene i djeca trebaju. Vrsta zaštite i sigurnosti je među najvažnijim kriterijima skloništa. Ali jednako je važno da se žene i djeca ne izruče institucijama u kojima će opet izgubiti svoje pravo na samoodređenje. Planiranje i ciljevi ženskog skloništa trebaju biti usmjereni na jačanje i osnaživanje žena i djece.

UN-ova Deklaracija o nasilju nad ženama prepoznaje povijesnu neravnotežu snaga između muškaraca i žena kao uzrok nasilja. Ženska skloništa zato razvijaju pristup koji predviđa oslobađanje žena od nasilnih veza i njihovo emancipiranje od kontrole muškarca, bez obzira na to ostaju li sa svojim partnerima ili ih ostave. Rad skloništa za žene nastoji prekinuti nasilje. Hoće li žena prekinuti nasilnu vezu ili ne, to je njena odluka i mora je se poštivati. Bilo bi, međutim, pogrešno slijediti cilj očuvanja obitelji umjesto prvo i najbitnije pokušavati prekinuti nasilje.

Nasilnim muškarcima mora biti savršeno jasno da nema opravdanja za nasilje i da odgovornost za prekid nasilja leži samo na njima. Skloništa za žene su također dale početni zamah u području programa počinitelja nasilja te razvila važne projekte na tom području (Logar/Röseman/Zürcher 2002.).

Praktično iskustvo dobiveno u europskim skloništima za žene tijekom zadnja tri desetljeća pokazalo je da feministički i emancipacijski principi i pristupi dobro funkcioniraju u pružanju potrebne pomoći zlostavljanim ženama i njihovoj djeci (Hanetseder, Bern/Stuttgart/Beč, 1992).

Vlada i državna tijela mogu i trebaju uzeti u obzir ovo iskustvo pri osnivanju i povećavanju ženskih servisa protiv nasilja.

03

CILJEVI I PRINCIPI

3. CILJEVI I PRINCIPI

Žensko sklonište pruža sigurni smještaj u kojem žene i njihova djeca koja su bila podvrgnuta obiteljskom nasilju mogu živjeti bez bojazni od toga da će biti zlostavljani. Sklonište za žene pruža posebne servise i mjere sigurnosti. Vodeći princip rada sa zlostavljanim ženama je jaka predanost zagovaranju ženskih prava i osnaživanju žena da žive neovisan i dostojanstven život.

Ženska skloništa ispunjavaju bitnu ulogu u borbi protiv nasilja nad ženama. Njihove funkcije idu puno dalje od samog pružanja skloništa i sigurnog prebivališta. U skloništu žene i njihova djeca dobivaju onu vrstu podrške koja im omogućava da se nose sa svojim traumatskim iskustvima, prekinu nasilje, ponovno steknu samopoštovanje, i postave temelje za samoodređen i neovisan život. Ženska skloništa pružaju kriznu podršku i stalno savjetovanje i potporu u svim stvarima vezanim uz iskustvo nasilja (pravna pitanja, problemi stambenog pitanja i zaposlenja, terapija). Skloništa za žene su zajednička okruženja u kojem se žene i djeca upoznaju s drugačijim načinom zajedničkog življenja. Skloništa također imaju javnu ulogu: ona pokušavaju podići svijest o obiteljskom nasilju, surađivati i ponuditi programe treninga za stručnjak(inj)e, organizirati događanja, sudjelovati u aktivnostima na tom polju, uključiti se u preventivne aktivnosti za škole, i još mnogo toga.

Sklonište za žene definiraju:

- Njegovi specifični ciljevi,
- Njegove jasno definirane ciljne skupine,
- Njegovi principi djelovanja,
- Njegovi specijalizirani servisi i osoblje (vidi poglavlja 5 i 7),
- Njegove specifične mjere sigurnosti (vidi poglavlje 6).

Naziv "žensko sklonište" može se primijeniti samo ako sklonište ispunjava sve gore navedene funkcije.

3.1 CILJEVI ŽENSKIH SKLONIŠTA

Žensko sklonište slijedi skup ciljeva koji se trebaju jasno odrediti od samog početka. To služi osiguravanju kvalitete pruženih servisa. Ženska skloništa moraju igrati ulogu u prevenciji nasilja nad ženama i djecom. Ona samom svojom prirodom nastoje spriječiti nasilje na takav način da žrtvama nasilja pružaju sigurno okruženje i podršku da bi se iliti ponovno nasilje. Zlostavljane žene i njihova djeca trebaju punu skrb, praktičnu podršku i pratnju u pravnim postupcima. One trebaju savjetnike/ce koji/e ih podržavaju. Servisi trebaju zadovoljavati potrebe zlostavljanih žena. Da bi se prevladala traumatska iskustva, potrebne su i krizna podrška i dugoročna terapija.

Međutim, skloništa za žene obično sudjeluju u aktivnostima ili organiziraju aktivnosti na području primarne i tercijarne prevencije (vidi poglavlje 5). Ona zato imaju ključnu ulogu u cjelokupnom pristupu borbi protiv nasilja i prevenciji obiteljskog nasilja nad ženama i njihovom djecom.

3.1.1 Zaštita i sigurnost

Prvo, za žrtve nasilja je bitno da budu sigurne. Sigurnosti se zato u skloništima mora dati najveći prioritet (vidi poglavlje 7).

3.1.2 Osnaživanje

Nasilje je traumatsko iskustvo, iskustvo bespomoćnosti i bivanja prepuštenosti na milost i nemilost nekom drugom. Cilj bilo kakve podrške žrtvama nasilja mora biti nadilaženje

bespomoćnosti i osnaživanju žena tako da one (ponovno) mogu voditi samoodređen život. Žene koje su postale žrtvama nasilja ne treba označiti kao "bolesne" ili "jadne", što bi još više oslabilo njihov položaj. Slabost je često posljedica izloženosti nasilju. Nasilje ostavlja tragove ne samo na tijelu već i na psihi i samopoštovanju. Neki pristupi za rad sa zlostavljanim ženama griješe u tome da te slabosti vide kao osobine žene, koje onda postaju patološki slučajevi. Iskustvo stručnjakinja u radu skloništa pokazuje da je iznimno bitno smatrati žene stručnjakinjama u svojoj situaciji. One trebaju podršku da bi shvatile i razumjele svoju situaciju te kako je bilo moguće da njihov partner upotrebljava silu nad njima (vidi također poglavlje 5.1.). Razumijevanje mehanizama nasilja omogućava im da razvoju strategije kojom će se učinkovito suprotstavljati nasilju. Krajnji cilj je život bez nasilja.

3.1.3 Društvena promjena

Skloništa za žene nastoje ukloniti predrasude, stavove i matrice ponašanja u društvu koji su plodno tlo i produljuju nasilje nad ženama i djecom.

Skloništa za žene nastoje podići svijest o:

- situaciji žena i djece
- utjecaju koje obiteljsko nasilje ima na društvo
- učinkovitim načinima rješavanja tog pitanja
- učinkovitim načinima za prekid nasilja nad ženama i djecom
- koristi koje bi imalo društvo bez nasilja (vidi također poglavlje 5.3.).

3.2 KOME SU SKLONIŠTA NAMIJENJENA? CILJNE SKUPINE

Skloništa za žene trebaju biti otvorena za sve žene koje su postale žrtve fizičkog, psihološkog, emocionalnog, seksualnog i ekonomskog nasilja počinjenog od strane partnera, bivšeg partnera ili člana obitelji.

Kao što je istaknuto u 2. poglavlju, većina žrtava obiteljskog nasilja su žene, većina počinitelja su muškarci. Međutim, žene su u nekim slučajevima zlostavljane od partnerica ili – obično starije ili više pozicionirane članice obitelji (posebno u hijerarhijski strukturiranim društvima).

Sklonište treba biti otvoreno ženama bez obzira na dob, vjeroispovijest, državljanstvo, nacionalnu pripadnost, spolnu orijentaciju, invaliditet, pravni, društveni status i bračno stanje, političko usmjerenje i ekonomsku situaciju.

Dob žene može stvoriti probleme. Ako je žena još maloljetna, mogu se pojaviti pravne poteškoće. U tom je slučaju važna suradnja sa organima socijalne skrbi zaduženima za djecu. Neke zemlje/gradovi pružaju servise za mlade žene i djevojčice što nekad može biti bolje rješenje zbog toga što mlade žene i djevojčice često imaju posebne potrebe i suočavaju se sa posebnim problemima.

U Švedskoj postoji više od 30 skloništa za mlade žene.

Pogledajte ROKS:

www.roks.se/index.html

Skloništa za žene su također i skloništa za djecu.

Kao što je detaljnije objašnjeno u poglavlju 5.2, obiteljsko nasilje također utječe na djecu, zbog toga što su ona ili i sama žrtve ili su svjedoci nasilju počinjenom nad majkom. Obje vrste iskustva su traumatična. Nadalje, žene se možda neće htjeti skloniti u sklonište u kojem im neće biti dozvoljeno povesti svoju djecu sa sobom.

Ograničeni uvjeti života i nedostatak privatnosti u skloništima za žene čine postavljanje dobne granice za dječake razumnim. Ako dječaci ne budu primljeni na osnovu svojih godina, posao je skloništa da im nađe smještaj, u hostelu ili negdje drugdje.

Jedna alternativa može biti postojanje posebnih stanova za obitelji koji, na primjer, mogu imati poseban ulaz.

Primjer: Frauenhaus Eisenstadt,

Za više informacija pogledajte: <http://www.aoef.at>

Važno je da svako sklonište odluči o politici u smislu ponuđenih mogućnosti i alternativa. Moramo otvoreno reći da je obiteljsko nasilje/nasilje u intimnim vezama samo jedan od oblika nasilja nad ženama. Žene također postaju žrtve drugih oblika nasilja (trgovina ljudima, prisilni brak, sakaćenja ženskih genitalija, seksualnih napada, ratnih silovanja...). Općenito, na svakom je pojedinom skloništu da odluči koja se grupa žena koje su preživjele nasilje također treba primati osim žena koje su preživjele obiteljsko nasilje. Razmatranje također treba biti temeljeno na servisima koji se može pružiti i na mjerama sigurnosti. Skloništa za žene obično nisu za žene beskućnice, iako treba uzeti u obzir da je puno žena beskućnica zlostavljano u prošlosti i/ili sadašnjosti i da bi zato trebale imati pravo na mjesto u skloništu. Skloništa za žene mogu imati problema u pružanju odgovarajuće pomoći ženama koje boluju od ovisnosti o opojnim sredstvima ili akutnih psihičkih problema.

Zloupotreba opojnih tvari i psihički problemi često su povezani s traumatskim iskustvima koja se vezuju uz obiteljsko nasilje i seksualno zlostavljanje (vidi 2. poglavlje). Važno je da grupa u skloništu odluči mogu li adekvatno pomoći ženama s njihovom ovisnošću o alkoholu/opojnim tvarima ili ozbiljnim psihičkim problemima ili bi trebale surađivati sa specijaliziranim servisima. Savjetuje se donošenje pojedinačnih odluka ovisno o resursima skloništa te o kojem se problemu radi.

3.3 PRINCIPI ŽENSKOG SKLONIŠTA

Ciljevi rada skloništa su postavljeni u osnovnim principima koji određuju sve aspekte rada skloništa. Ti su principi slijedeći:

3.3.1 Feminističke analize

Muško nasilje nad ženama je manifestacija povijesno nejednakih odnosa snaga između muškaraca i žena i odraz postojećih rodnih odnosa u društvu i u politici. Mora ga se stoga primarno smatrati društvenim i političkim problemom. Skloništa za žene moraju imati političku funkciju u stvaranju svijesti o društvenim, povijesnim, kulturalnim i pravnim okvirima koji potiču muško nasilje. Aktivistice pokušavaju ženama i djeci dati glas da progovore protiv nasilja. Društvo mora počinitelje natjerati na odgovornost za svoja djela. Feministički principi na način kako su provedeni u skloništima trebaju pokazivati ženama i djeci načine oslobađanja od nasilja.

3.3.2 Žene pomažu ženama

Zlostavljane žene jako trpe zbog toga što su njima dominirali i što su ih zlostavljali njihovi muški partneri. Zato je važno da one prime podršku i pomoć od ženske savjetnice koja se specijalizirala za to područje.

Žene žrtve nasilja također trpe zbog toga što su u slaboj poziciji i što su izgubile vjeru u svoje sposobnosti i snagu. Stoga sklonište ženama služi kao model putem kojeg mogu iskusiti svoju sposobnost da vođenja aktivnog i samoodređenog života. To se također vidi u strukturi skloništa, gdje žene ne samo da rade u osnovnim uvjetima (grassroot) nego također imaju i kućne obaveze. To ženama pomaže promisliti o stereotipnim rodnim ulogama i nadilaženju istih. Ovaj se princip također odnosi i na druge servise podrške ženama.

3.3.3 Zalaganje za žene

Djelovanje protiv nasilja znači prihvaćanje jasnih stavova i osuđivanje nasilja nad ženama u svim njegovim oblicima ("Za nasilje nema opravdanja."). Pokušati ostati neutralna u tome što se dogodilo dovodi do zamke toleriranja nasilja. Žene koje dolaze u sklonište ne mogu pružiti dokaze o nasilju koje su preživjele. Važno je vjerovati u to što govore i odnositi se prema njima bez predrasuda. Žene trebaju zagovarateljice koje će stati uz njih i podržavati ih u svakom koraku kojeg trebaju poduzeti. Zalaganje za žene i solidarnost su neophodni.

Uvijek je zlostavljač taj koji je odgovoran za nasilje. Prihvaćanje jasnog stajališta protiv bilo kojeg oblika nasilničkog ponašanja pokazuje osudu nasilnih djela, a ne osudu počinitelja kao osobe.

3.3.4 Timski rad (i hijerarhijska jednakost)

Skloništa za žene potječu još od ženskog pokreta (pokreta za ženska prava) iz 1960-tih i 1970-tih godina, koji je zahtijevao jednakopravnost i ne-diskriminaciju na svakom području života.

Organiziranje skloništa treba također pokazivati te ciljeve kroz promoviranje demokratskih principa, podjele moći i izbjegavanje pretjerano hijerarhijskih i birokratskih struktura. U mnogim skloništima zaposlenice rade kao tim, i dužnosti i odgovornosti upravljanja su podijeljene. Čak i ako sklonište ima koordinatoricu, rad na timskoj osnovi i uključivanje radnica u skloništu u odluke, te omogućavanje sudjelovanja u razvoju servisa, još uvijek su važni.

Ove strukture osiguravaju međudjelovanje te odnose koji se ne temelje na upotrebi moći od vrha prema dnu, već zajednički život i rad u atmosferi solidarnosti i jednakosti.

3.3.5 Sudjelovanje i demokratske strukture

Demokratske strukture i mogućnost sudjelovanja u različitim aspektima života u skloništu su jako važni principi. U svim skloništima postoje redoviti sastanci koji su za žene osnova sudjelovanja. Važno je paziti da se skloništa za žene ne pretvore u institucije u kojima se dominira i kontrolira životima žena, već da su žene uključene u sve procese djelovanja. Moć muža se ne treba zamijeniti s moći institucije. Osoblje se poziva na oprezno rukovanje s moći i provođenje pravila u kući na takav način da ih usmjeravaju, bez stavljanja previše ograničenja na pojedinačne slobode žena.

3.3.6 Pravo na samoodređenje

Važno je poštivati pravo žena na odlučivanje o svojim životima (vidi Odjeljak 3.1.2. "Osnaživanje"). Vrlo često, rodbina prijatelji/ce i stručnjaci/kinje u organizacijama za skrb pokušavaju reći ženi što da radi. Neki misle da bi se trebala rastaviti od počinitelja, drugi joj kažu da mu da još jednu šansu. Nažalost, često se događa da su ti ljudi razočarani ili čak ljuti ako se ona ne drži njihovih savjeta. Takav savjet može stvoriti još veći pritisak na ženu te se uopće ne doživljava kao koristan. Važno je ženi dati do znanja da je ona jedina u poziciji odlučiti te da će se njena odluka poštivati. Cilj intervencije je prekid nasilja, ne prekid veze. Pravo na samoodređenje je važan princip. Koliko žena želi ostati u skloništu i želi li se ona rastaviti ili ne ovisi samo o ženi.

3.3.7 Tajnost/anonimnost

Da bi se zaštitilo ženino pravo i njen integritet, važno je da ona može odlučiti koje se informacije prosljeđuju dalje. Stoga nijednu informaciju sklonište ili savjetodavni centar ne treba proslijediti bez ženinog pristanka. Iznimke se trebaju i moraju raditi ako je u pitanju život i zdravlje žene i djece (npr. pokušaji samoubojstva, jaka opasnost od strane nasilnog partnera, ili žene koje zlostavljaju svoju djecu).

Žene također trebaju imati pravo dobiti savjetovanje i podršku bez obaveze otkrivanja svog identiteta.

3.3.8 24-satni servis i nepostojanje ograničenja za boravak

Žena koja mora pobjeći od svog muža treba podršku i zaštitu bez odgode. Ona treba biti u mogućnosti doći do ženskog skloništa svaki dan 24 sata na dan. U skloništima za žene bar jedna članica osoblja treba biti dostupna tako da može primiti ženu. Ukoliko u gradu postoji više od jednog skloništa, bar jedno treba biti u mogućnosti primiti ženu i njezinu djecu u bilo koje doba. U principu, žene i njihova djeca trebaju moći ostati sve dok se ne počnu osjećati sigurno i osnaženo za život bez nasilja.

3.3.9 Različitost

Različitost žena ne samo da se treba poštivati, već se na nju treba gledati kao nešto vrijedno što treba poticati. Prednost mnogih skloništa za žene su radnice u skloništu koje odražavaju različitost u društvu. One mogu ponuditi dodatne jezične vještine i bolje razumijevanje specifične pozadine žena migrantica.

3.3.10 Odgovornost

Sklonište ima odgovornost i odgovorno je za žene i djecu organizaciji i društvu općenito. Aktivnosti i poslovanje skloništa treba biti transparentno i razumljivo.

3.2.11 Principi koji se odnose na kvalitetu usluge

Profesionalnost je preduvjet potpunoj provedbi principa. Osoblje treba biti primjereno obučeno i plaćeno. Moraju biti osigurana sredstva za daljnju obuku i nadzor. Broj zaposlenica mora biti određen prema broju žena i djece kako bi se pružila sva potrebna podrška i servisi te kako bi se udovoljilo zahtjevima. Neka skloništa ovise o podršci volonterki. Volonterke trebaju biti dobro obučene. Sredstvima se treba upravljati ekonomično i učinkovito. Kvaliteta standarda se treba provjeravati kroz redovitu kontrolu kvalitete.

3.3.12 Principi koji se tiču strukture i financiranja

Skloništa trebaju voditi nevladine, neprofitne i nestranačke ženske udruge (vidi 2. poglavlje i Međunarodne dokumente). Ženska skloništa trebaju primjereno financiranje od strane države, jer ona imaju neophodne funkcije u društvu; ona pružaju sklonište i podršku pretučenicima i zlostavljanima ženama i njihovoj djeci.

3.3.13 Besplatni servisi

Servisi za podršku ženama i djeci žrtvama nasilja trebaju biti besplatni, posebno za žene s malim primanjima ili bez primanja. Time se treba osigurati da žene i njihova djeca koja trebaju sklonište ga mogu naći bez obzira na njihov financijski status.

04

OSNIVANJE I FINANCIRANJE SKLONIŠTA ZA ŽENE

4. OSNIVANJE I FINANCIRANJE SKLONIŠTA ZA ŽENE

Žensko sklonište je više od sigurnog smještaja, mjesto gdje se žene i njihova djeca koji su pretrpjeli nasilje počinjeno od strane muža, partnera ili oca mogu upoznati sa solidarnošću među ženama i nenasilnom okolinom, gdje su zaštićeni i sigurni. Ne samo da su za postizanje ciljeva nužni principi djelovanja, kako je to predstavljeno u prošlom poglavlju; infrastruktura također mora zadovoljiti neke uvjete da bi otvorila nova vrata za žene i njihovu djecu.

Prvi odjeljak ovog poglavlja bavi se osnivanjem skloništa. Osmišljen je da služi kao smjernica o tome kako početi. On pokriva glavne korake koje treba poduzeti, od razrade osnovne ideje do prvog otvaranja vrata. Drugi odjeljak, o financiranju, sadrži preporuke i podršku vezanu uz državno financiranje i privatna sponzorstva.

4.1 OSNIVANJE ŽENSKOG SKLONIŠTA

Osnivanje skloništa uključuje pomno planiranje i rad grupe potpuno predanih ljudi. Ovo poglavlje potanko opisuje standarde i preporuke koji se tiču izvorne inicijative, pravnog temelja, prepoznavanja potreba i okvirnog planiranja, izrade detaljnih planova, potrebe za lobiranjem i prikupljanjem financijskih sredstava, lokacije te infrastrukture.

4.1.1 Inicijativa

Jezgru inicijative za otvaranje ženskog skloništa trebaju stvoriti ljudi s osnovnim znanjem o oblicima, matricama i utjecaju nasilja nad ženama.

Veliki broj skloništa za žene je osnovan zahvaljujući feminističkim ženskim inicijativama. Pokret skloništa, bar što se tiče njegovog ranog razvoja u Zapadnoj, Sjevernoj i Srednjoj (ne-komunističkoj) Europi, izravno je povezan sa ženskim oslobodilačkim pokretom iz 1970-tih. Ideje i ciljevi se temelje na principima jednakosti i rodne demokracije. Rezultati postignuti unutar relativno kratkog vremenskog razdoblja naveli su međunarodna tijela da prepoznaju i potvrde važnu ulogu ženskih NVO-a u prevenciji nasilja nad ženama i djecom i njihovoj zaštiti od muškog nasilja.

4.1.2 Pravna osnova

Inicijalna grupa treba donijeti odluku o pravnoj formi koju će sklonište preuzeti. Pravne odredbe se mogu razlikovati od zemlje do zemlje. Ipak, poželjan je oblik neprofitne, nevladine organizacije.

Neki oblik utvrđenog pravnog statusa je nužan kako bi se prijavile za bilo kakvo financiranje. Moraju biti definirane osnovne odgovornosti i dužnosti; to je obično obavezno kod registracije udruge/organizacije. Međutim, pravni status ne osigurava automatski financijsku potporu od strane javnih ili privatnih sponzora. Uputno je pažljivo se raspitati, ako treba tražiti pravni savjet, te pogledati pravnu osnovu drugih NVO-a. Također je važno razmotriti tko može i tko hoće preuzeti odgovornost (upravni odbor) i koji kriteriji podobnosti će se primjenjivati na članice odbora (netko tko se prepoznaje u ciljevima i principima, ima stručno znanje na tom polju ili je javna ličnost i/ili političar/-ka). Članice odbora također moraju biti u stanju posvetiti vrijeme radu udruge, biti svjesne odgovornosti koje su uključene i htjeti sudjelovati u procesu rješavanja sukoba.

4.1.3 Prepoznavanje potreba

Važno je prije poduzimanja daljnjih koraka utvrditi specifične potrebe.

Osnova za bilo kakvu procjenu kapaciteta skloništa trebaju biti dvije preporuke međunarodnih tijela. Još 1986. godine Parlament EU je preporučio "jedno obiteljsko mjesto po 10.000 stanovnika." 1998. godine Skupina stručnjaka Vijeća Europe je smanjila tu brojku na 7.500- Treba dakle odrediti koliko je veliko područje za koje je sklonište projektirano. Što je dalje slijedeće sklonište, to je manja šansa da će zlostavljana žena razmišljati o traženju pomoći tamo. Mobilnost žena u prostoru, kvaliteta javnog prijevoza, stopa zaposlenosti žena, te privlačenje javnosti otvaranjem skloništa moraju biti uzeti u obzir; tako da se ovdje mogu ponuditi samo približne smjernice.

Ukoliko su dostupni, slijedeće podatke treba uzeti u obzir:

- učestalost obiteljskog nasilja
- policijske i sudske statistike ukoliko mogu ponuditi važne podatke (rodno prihvatljiva, veza između žrtve i počinitelja/ tužiteljica i tuženik)
- studije o rasprostranjenosti nasilja u vašem području/državi
- sustav pružanja servisa važnih za zlostavljane žene u vašem području
- iskustvo stečeno na nacionalnoj i međunarodnoj razini

4.1.4 Okvirno planiranje

Iznimno je bitno napraviti okvirno planiranje prije poduzimanja bilo kakvih praktičnih koraka. Ovaj plan se treba sastojati od:

- nezavisnog planiranja u smislu kapaciteta, servisa koji će se pružati, te popisa zaduženja
- plan upravljanja za sklonište
- plan zgrade koji uključuje sigurnosne mjere
- plan osoblja
- dva proračunska plana (jedan za početnu fazu, drugi za godišnje troškove vođenja skloništa)
- plan suradnje
- plan prikupljanja financijskih sredstava

4.1.5 Planiranje i prikupljanje financijskih sredstava

Kako je cijelo poglavlje posvećeno podizanju svijesti i prikupljanju financijskih sredstava, ovaj je odjeljak ograničen na ključne elemente oba, što se mora posebno imati na umu u ranim fazama osnivanja skloništa.

- Kad se jednom napravi jasan okvirni plan (uključujući osoblje, kapacitet i proračun – kao što je objašnjeno gore) – ili čak prije – važno je naći "saveznike/ce".
- Pomagači/ce skloništa ne moraju biti samo financijski dobrostojeći ljudi.
- Nalaženje partnera/ica i pomagača/ica znači stvaranje mreže ljudi koji podržavaju ideju osnivanja skloništa.
- Stvorite svijest o problemu nasilja nad ženama i prednostima skloništa za žene. Pripremite sažet informativni materijal. Ne zaboravite citirati preporuke, rezolucije, itd. od strane međunarodnih tijela kojih je vaša zemlja članica (vidite drugo poglavlje)! Citirajte rezultate istraživanja!
- Ali: Stvorite pozitivnu sliku skloništa! Izbjegavajte upotrebu negativnih slika. Za javnu upotrebu, koncentrirajte se na prednosti!
- Različite ciljne skupine trebaju različite vrste informacija (mediji, političari, društvene institucije, druge NVO, itd.).

- Pokušajte uspostaviti osobne kontakte. Organizirajte sastanke s lokalnim političarima/kama, lokalnim medijima, lokalnim socijalnim službama, utjecajnim osobama u zajednici/ciljnom području.
- U pregovorima s političarima/kama i sponzorima, istaknite da je osnivanje skloništa samo početak. Djelovanje skloništa ima svoje godišnje troškove. Pokušajte dobiti obvezivanje za daljnje financiranje. Također citirajte međunarodne dokumente i istraživanja.
- Razmislite o pokretanju kampanje za podizanje svijesti.

4.1.6 Lokacija

Primjerena zgrada ne samo da mora ispuniti zahtjeve kapaciteta kako je gore rečeno; također mora biti projektirana i smještena na takav način da osigura maksimalnu zaštitu za žene i djecu.

Idealno, trebalo bi biti izvedivo čuvati adresu skloništa tajnom. Ako je zgrada smještena u malom gradu i/ili ruralnom području i/ili vrlo otvorenom društvu, čuvanje tajnosti adrese može biti jako teško. Međutim, to ne mora značiti da je nemoguće osnovati sklonište, nego samo da se čak i veća pozornost treba dati mjerama sigurnosti. Važno je imati sofisticiranu tehničku sigurnosnu opremu i dobru suradnju s policijom i administrativnim osobljem i susjedstvom (vidi "Sigurnost"). Također može biti korisno ako žena može izabrati između bliže i dalje lokacije skloništa. Ako je počinitelj ocijenjen kao jako opasan, bolje je smjestiti ženu (i njenu djecu) što god je dalje moguće.

Ovisno o potrebnoj veličini, otvorene su razne opcije. Sklonište može biti jedna kuća ili stan u većoj stambenoj zgradi. Ako je u pitanju već postojeća zgrada, treba provjeriti mogu li se zadovoljiti uvjeti zadani pod naslovom "Infrastruktura i plan prostorija". Ako su dostupna dostatna financijska sredstva, bolje je imati novoizgrađenu kuću za sklonište.

Također se savjetuje u fazi planiranja pronalaženje tehničkih i pravnih zahtjeva vezanih uz zgradu i te držanje istih kad je to potrebno. Do problema može doći zbog činjenice da sklonište ima posebne sigurnosne potrebe, ali je u isto vrijeme javna zgrada. Izlazi u slučaju nužde predstavljaju poseban problem, jer ih se mora držati otvorenim u slučaju vatre. Predložimo konzultaciju arhitektonske ili građevinske tvrtke te vlasti zadužene za javne radove u svrhu pronalaženja kreativnog rješenja tih problema.

4.1.7 Infrastruktura

Život u skloništu je naravno različit od života u kući. Obično je tu manje prostora, a neke se sobe moraju dijeliti. To ženama i djeci predstavlja dosta napora. Zato je važno olakšati život što je više moguće.

Na umu treba imati slijedeće:

- Žene i djeca trebaju primjerenu okolinu za oporavak od svojih traumatskih iskustava.
- Pojedinačne potrebe se moraju poštivati. Pravo na privatnost i područje individualnosti trebaju biti vodeći principi tijekom cijelog planiranja. Ova promišljanja pretpostavljaju priliku za samoću, ne samo tijekom brige za nečiju osobnu higijenu.
- Sklonište treba biti dostupno i za žene s invaliditetom.
- Sklonište za žene također treba biti dostupno i za djecu i mladež (vidi 5.2.).
- Nedavna iskustva u nekim zemljama pokazuju da vrlo velika skloništa znaju stvoriti osjećaj života u hotelu u negativnom smislu; ona znaju biti "anonimna" jer se teško upoznavati i dijeliti s drugima. Stvaranje osjećaja "zajednice" u velikim skloništima postaje teško.

Primjer: Dobar pristup je ako zamislite da vi trebate provesti neko vrijeme u skloništu. Ne bi li trebalo ponuditi privlačne, prostrane sobe s prostorijom za kuhanje i zasebno

kupaonicom? Usluge uključuju besplatnu hranu, čišćenje, brigu za djecu, terapiju, zdravstvenu brigu, te medicinsku pomoć – baš kao u hotelu sa četiri zvjezdice. Iako to u početku zvuči nerealno, važno je ne razmišljati usko. Žene i djeca koje su preživjele nasilje imaju pravo na najbolju moguću podršku.

4.1.8. Plan prostorija

Sobe za žene

Potrebno je imati sobu za svaku ženu i njezinu djecu. Više od dvije žene ne bi trebale dijeliti jednu kupaonicu.

Žene (i njihova djeca) koje traže smještaj u skloništu nalaze se u kriznoj situaciji. To se ne može usporediti sa odlaskom na odmor i dijeljenjem spavaonice u hostelu ili planinskoj kući. Kako bi im omogućile oporavak od traumatskog iskustva, nužno je stvoriti okruženje u kojem je moguća samoća i odmor. Financijski izvori su rijetko toliko da bi sklonište moglo ponuditi uslugu hotela sa četiri zvjezdice.

Zajedničke prostorije

Žensko sklonište je također mjesto gdje se susreću žene sa sličnim iskustvima. To im pruža priliku da upoznaju solidarnost među ženama i da razumiju kako nasilje u obitelji nije osobni, već društveni problem, kako se nasilje može zaustaviti, te da zajednički život može imati mnogo različitih oblika.

Trebale bi postojati najmanje dvije veće sobe, prostrana kuhinja i praonica. Jedna veća soba poslužila bi kao dnevni boravak. Ostale prostorije trebaju biti iskorištene za grupne aktivnosti i trebaju biti dovoljno velike za proslave (za sve stanarke i osoblje).

Neka skloništa organiziraju seminare za žene. I ovo se mora uzeti u obzir prilikom izrade plana skloništa.

Primjer: Equal project FEMQUA
vidi www.a oef.at

Žene trebaju imati mogućnost kuhanja i zajedničkog objedovanja.

Pošto žene u sklonište često dolaze sa malo odjeće, neophodno je imati dobru praonicu (perilice i sušilice rublja).

Prostorije za osoblje

Odvojene prostorije za savjetovanje i administraciju su neophodne.

Treba postojati središnji ured sa glavnim sigurnosnim uređajima. Ukoliko osoblje ostaje u kući tijekom noći, potrebno je osigurati spavaću sobu sa kupaonicom i uređajem za kuhanje čaja. Nužna je barem jedna prostorija za individualno savjetovanje (i više u većim skloništim). Svi uredi i prostorije za savjetovanje moraju biti opremljeni telefonima i računalima sa pristupom Internetu.

4.1.9. Plan osoblja

Za detalje vidi poglavlje 6.2 (Osoblje).

4.1.10 Mjere sigurnosti

Za detalje vidi poglavlje 7 (Sigurnost).

PRIMJER:

Pri planiranju broja, vrste i veličine prostorija, treba imati na umu maksimalni broj žena i broj osoblja. Moguće je ipak napraviti razliku između osnovnih potreba (○) i važnih dodatnih sadržaja (☀).

Prostorije za žene i njihovu djecu:

- prostorije za život žena i njihove djece (1 soba po ženi i njezinoj djeci)
- ☀ jedna dodatna soba za velike obitelji
- ☀ jedna kupaonica po obitelji, ili
- jedna kupaonica na dvije sobe
- velika kuhinja (ukoliko sobe nisu opremljene uređajima za kuhanje)
- prostorija za okupljanje (za dnevne i tjedne sastanke) = blagovaonica
- ☀ dnevni boravak (boravci) za žene (knjižnica, TV, stereo, uređaji za kavu/čaj, itd.)
- ☀ učionica/soba za seminare opremljena računalima
- igraonica za djecu (ovisno o veličini skloništa) – vidi 5.2. «Servisi za djecu»
- ☀ odvojene prostorije za razne dobne grupe (0-5 g., 6-12 g., 12+), opremljene sa igračkama i uređajima primjerenima za tu dob
- ☀ prostorija za aktivnosti
- ☀ višenamjenska prostorija
- ☀ prostorija za čitanje, učenje, zadaće (tiha prostorija)

Prostorije za osoblje i savjetovanje:

- prostorija(e) za krizne intervencije i savjetovanje (ovisno o broju osoblja)
- prostorije za osoblje koje radi s djecom
- administrativna i uredska prostorija(e), opremljena telefonom/faxom, računalima, fotokopirnim uređajem
- prostorija za noćnu smjenu (uključujući krevet, prostor za pranje i kuhanje)

Prostorije za svrhu održavanja domaćinstva:

- velika smočnica, posebno kod strukture zajedničkog domaćinstva (hrana, piće, uredski materijal, odjeća, sredstva za čišćenje, itd.)
- ☀ dodatni skladišni prostor (izvan skloništa) treba osigurati za čuvanje privatnog namještaja, donacija i sl.
- praonica
- prostorija za sistem grijanja i tople vode
- skladište za bicikle, dječja kolica i sl.
- ☀ dodatno skladište za vrtni namještaj, alat i sl.

4.2 FINANCIRANJE ŽENSKOG SKLONIŠTA

Razmatranje financija je ključno u svim aspektima otvaranja i vođenja skloništa. Razmjer financijskih izvora ima direktan i važan utjecaj na kvalitetu osoblja i usluga koje se nude te na životne uvjete u skloništu. Oni se mogu vidjeti kao čisti pokazatelj koliko društvo pridaje važnosti borbi protiv nasilja nad ženama.

Prikupljanje dostatne financijske podrške uobičajeno je jedan od najtežih zadataka pri otvaranju i vođenju skloništa. U većini zemalja prikupljanje sredstava je teško i u javnom i u privatnom sektoru.

4.2.1. Državno financiranje

Ženska skloništa su institucije koje služe žrtvama i obavljaju važnu socijalnu funkciju. Kao takva trebaju biti u rangu sa drugim socijalnim servisima koje pruža država. Država je obavezna pružiti zaštitu od svih oblika nasilja u privatnom i javnom životu. Dakle, vlade i državna tijela pozvani su da osiguraju primjerena sredstva ženskim skloništima i drugim ženskim organizacijama (vidi poglavlje 2).

Posljednjih desetljeća moderne demokratske države koje smatraju pružanje osnovne zdravstvene i socijalne skrbi jednom od njihovih najvažnijih funkcija, povjeravale su sve više državnih odgovornosti nevladinim organizacijama. Ove NVO su nezavisna, neprofitna udruženja koja primaju javna sredstva kako bi obavljala društvene ili društveno-političke funkcije i pružala specifične usluge.

Većina ženskih skloništa u Europi vođena su od strane ženskih NVO-a, koje su proteklih desetljeća prikupile veliku količinu stručnog znanja i praktičnog iskustva u podršci ženama žrtvama partnerskog nasilja. Ovaj oblik pružanja usluga ženama pokazao se učinkovit i trebao bi se usvojiti prilikom osnivanja novih skloništa iz razloga što su ženske nevladine organizacije fleksibilnije od javnih tijela u organizaciji sistema podrške na terenu. Usto, žrtve su više voljne obratiti se za pomoć nevladinim organizacijama nego državnim tijelima.

Primjer: U austrijskoj državnoj pokrajini Gornja Austrija sva ženska skloništa vode nevladine organizacije, a njihovo postojanje utkano je u zakone. Sva četiri ženska skloništa u Beču potpisala su ugovore sa gradskom vlastima kojima pokrivaju njihovo financiranje na neograničeno vrijeme. Španjolska provincija Andaluzija odobrila je plan djelovanja na nekoliko godina koji uključuje financiranje skloništa.

Naravno, državna tijela koja financiraju ženska skloništa zahtijevaju usklađivanje sa standardima kvalitete i pružanjem profesionalnih usluga (vidi poglavlje o Standardima). Istovremeno je važno da državna tijela prepoznaju profesionalnu nezavisnost skloništa. Kvalitetu rada u skloništu treba podvrgnuti internoj i eksternoj evaluaciji (vidi poglavlje o Evaluaciji). No treba zapamtiti da kvaliteta servisa podrške ovisi o dostupnosti adekvatnih sredstava i ostalih resursa. Nasilje protiv žena i djece također proizvodi «troškove». Kako pokazuju istraživanja navedena u drugom poglavlju, nasilje protiv žena i djece – osim što ima društveni učinak – također predstavlja veliki teret za financijske resurse države i javnih institucija. Ulaganje u preventivne djelatnosti, koje donose "manje nasilnu" budućnost, na taj način također smanjuje državne izdatke za trošak kojeg proizvodi (obiteljsko) nasilje. Ovo je posebno točno u slučaju financiranja servisa ženske podrške.

Sažetak preporuka za financiranje ženskih skloništa:

- Ženska skloništa trebaju voditi profesionalne ženske nevladine organizacije.
- Financiranje skloništa treba biti utkano u legislativu.
- Kako bi ženska skloništa, SOS linije i ostale organizacije podrške mogle normalno funkcionirati, potrebni su im dugoročni ili vremenski neograničeni ugovori sa javnim institucijama koji garantiraju uplatu potrebnih sredstava. Konstantna borba za novac oduzima puno vremena i energije od stvarnog rada sa ženama i djecom. Financijska

nesigurnost i ovisnost skloništa imaju kontra-produktivni učinak na cilj pružanja ženama sigurnosti i neovisnosti.

- Ugovor o financiranju treba pokrivati sve pružene usluge, a ne biti podijeljen na posebne ugovore.
- Sredstva za rad moraju biti adekvatna i cjelovita: trebaju uključivati i javni rad i podizanje javne svijesti.
- Ugovor treba uključivati priznanje profesionalne nezavisnosti servisa kao i formulaciju profesionalnih standarda koje servis mora zadovoljiti.
- Sredstva trebaju biti dovoljna za garanciju održivosti profesionalnih standarda.
- Boravak u skloništu treba biti besplatan za zlostavljane žene i njihovu djecu.
- Svaka žena mora biti u mogućnosti otići u sklonište po svom izboru bez obzira na pravila financiranja. Samo žena može prosuditi da li je najsigurnija u najbližem ili udaljenijem skloništu. Nivo financiranja ne smije uvesti ograničenja na ovu slobodu izbora.
- Skloništa ne smiju biti prisiljena sama financirati svoje usluge; od njih treba očekivati osiguranje samo malog postotka cijelog proračuna kroz njihove vlastite aktivnosti za prikupljanje sredstava.
- Privatno sponzorstvo treba koristiti samo za specifične dodatne aktivnosti i nabavke kao što su oprema za dječje igralište, TV aparat ili računala za edukaciju, a nikako za redovan rad skloništa.
- Ugovor također treba sadržavati odredbu da sva sredstva prikupljena kroz privatna sponzorstva ne smiju imati učinak na razinu državnog financiranja, što bi značilo da se država odriče svoje odgovornosti.

Stručnjakinje iz skloništa općenito trebaju biti uključene u određivanje kriterija za državno financiranje servisa za žene žrtve nasilja. Stručnjakinje u ovom području mogu pridonijeti svojom stručnošću realističnom planiranju potrebnih zadaća i postavljanju standarda za rad skloništa. Njihovu stručnost treba uzeti u obzir pri planiranju smjernica za financiranje, kako bi ove smjernice promovirale, a ne otežavale rad skloništa. Ukoliko procedure postanu preburokratske, one troše vrijedne resurse koji su potrebni za osnovne zadaće.

4.2.2 Prepreke osnovnom financiranju

Još je uvijek slučaj da se velik broj ženskih skloništa moraju osloniti na sredstva privatnih donacija ili na sponzorstva kako bi osigurale sredstva za rad. U novim zemljama članicama EU-a mnogi ženski servisi podrške duguju svoje postojanje financijskoj podršci iz inozemstva ili međunarodnim organizacijama. Cilj mora biti financiranje ženskih skloništa od strane države svake zemlje. To će zahtijevati od EU-a izdavanje obvezujuće direktive u tom smislu.

Ženska skloništa moraju shvatiti da će se borba za ove osnovne zahtjeve nastaviti i u budućnosti. Kod pregovora sa državnim službenicima, važno je naglasiti međuovisnost strukturalnog i individualnog nasilja, kao i međuovisnost financijskih resursa i potrebne pomoći ženama. Osnivačice i radnice svakog skloništa moraju odlučiti za sebe da li žele otvoriti i voditi sklonište "po svaku cijenu" ili postoji točka ispod koje se servis ne može održati. Visokovalitetni rad sa zlostavljanim ženama može se odvijati samo uz adekvatna sredstva. Međutim, to znači konstantne aktivnosti vezane uz podizanje javne svijesti, pogotovo među političarima/kama, kako bi osigurale njihovu trajnu potporu ženskim skloništima.

U mnogim skloništima žene moraju plaćati najam iz vlastitog džepa ili iz socijalne pomoći. Važno je barem garantirati da se naplaćuje samo trošak najma. U svrhu društvene odgovornosti za borbu protiv nasilja, žene žrtve nasilja i njihova djeca nikad ne bi smjela plaćati trošak savjetovanja i ostalih servisa podrške. Briga za djecu također treba biti besplatna. Ove usluge predstavljaju obavezu države, a ne nešto što bi si žene trebale moći priuštiti.

4.2.3 Privatno sponzorstvo

Kao što je gore navedeno, privatno sponzorstvo treba koristiti samo za financiranje posebnih nabava, dok sredstva za redovan rad skloništa trebaju doći iz državnog proračuna.

Međutim, mnoga se skloništa još uvijek oslanjaju prvenstveno na privatno sponzorstvo. Stoga uključujemo nekoliko savjeta o dobivanju sponzorstva:

Što se tiče privatnog sponzorstva, mora biti jasno da je o nasilju protiv žena u obitelji/u intimnim vezama teško govoriti i komunicirati. Donekle je ta tema prekrivena tabuima zbog kojih se ljudi osjećaju neugodno. Svaka kampanja ili aktivnost treba uzeti ovo u obzir. Međutim, nužno je ljudima govoriti o radu u skloništu i servisima pomoći za žene te pronaći točke koje će pomoći ljudima da se zainteresiraju za podršku ovakvom radu. Prikupljanje sredstava i sponzorstva za neprofitne organizacije i projekte može značiti različite vrste podrške (gotovina, oprema, usluge, osobna pomoć...).

Financijska pomoć može se dobiti kroz:

- Donacije
- Poklone
- Privatnu podršku
- Organiziranje događanja (večere, koncerti, zabave u svrhu prikupljanja sredstava)
- Humanitarnu prodaju (igračke, korištena odjeća, ručni radovi)
- Suradnju sa kompanijama

Što učiniti kako biste dobile podršku i donacije

Prezentacija rada vaše grupe u osnivanju i vođenju skloništa

- Stvorite svijest o problemu nasilja protiv žena i koristi od ženskih skloništa. Pripremite jasne materijale sa informacijama. Ne zaboravite citirati preporuke, rezolucije i sl. međunarodnih tijela kojih je vaša zemlja članica (vidi poglavlje 2). Citirajte rezultate istraživanja.
- Ali: Stvorite pozitivnu sliku skloništa. Izbjegavajte koristiti negativne slike. U javne svrhe koncentrirajte se na dobrobiti.
- Opišite učinak i korist rada u skloništu/kriznom centru. Sponzori vole raditi sa jakim partnerima.

Kontaktiranje sponzora i pomagače/ice

- Pronalaženje partnera i pomagača/ica znači stvaranje mreže ljudi koji podržavaju ideju otvaranja i vođenja skloništa za žene.
- Pokušajte ostvariti osobni kontakt: dogovorite sastanak sa lokalnim političarima/kama, lokalnim medijima, lokalnim socijalnim centrima, crkvenim grupama, utjecajnim osobama u zajednici/ciljnom području.
- Napravite listu osoba za kontakte i dodajte s vremenom nove.
- Motivirajte različite ljude da učine nešto za sklonište.

Ciljna skupina

Različite ciljne skupine trebaju različite vrste informacija:

- Sponzore zanima njihov ekonomski uspjeh. Očekuju profesionalni rad koji daje rezultate. Podržat će vas ukoliko vaš rad odgovara slici njihove kompanije.
- Podržavatelje zanimaju društveni problemi. Žele biti inspirirani vašim ciljevima. Pokažite im da je njihova donacija nužna i korisna. Dajte im osjećaj da je njihova podrška vrijedna.
- Političari/ke (i novinari/ke) trebaju činjenice i brojke.
- Novinari/ke trebaju priče koje se temelje na ljudima.
- Lokalni socijalni servisi trebaju cjeloviti opis usluga i podrške koju pružate.
- Trebate brinuti za svaku ciljnu skupinu u smislu njihovih potreba, odnosno detaljnih informacija, osobnih pisama zahvale ili redovnih brošura koje opisuju vaše aktivnosti.

Traženje sponzora

- Provjerite vašu mrežu! Koja osoba zna nešto o nekoj kompaniji ili vas može upoznati sa relevantnom osobom u toj kompaniji?
- Zatražite informacije o firmama od njihovih odjela za javne odnose ili reklamnih odjela.
- Pitajte za njihove ciljeve: možda žele poboljšati svoju sliku u javnosti, pokazati osjećaj društvene odgovornosti, dobiti veći publicitet, podržati NVO kako bi poboljšali komunikaciju sa svojim poslovnim partnerima, potrošačima ili državnim službama, povećati identifikaciju svojim zaposlenika sa kompanijom i sl.
- Uvjerite se da znate točna imena vaših partnera, njihove naslove, telefone i adrese. Vaši partneri to isto moraju znati za vašu organizaciju, kao i tko je odgovorna osoba.
- Provjerite što vam mogu ponuditi (novac, oprema, usluga).
- Provjerite što vi možete ponuditi kompaniji. Osim što sklonište zadovoljava nužnu društvenu potrebu i poboljšava javnu sliku kompanije (kroz njihovu podršku vašoj organizaciji), možete istaknuti publicitet kompanije u medijima, u vašim promotivnim materijalima, na događanjima za prikupljanje sredstava i sl.
- Na prvom sastanku objasnite svoj rad i dajte im pismeni sažetak vaših planova. Neka bude kratak i jednostavan (1-2 stranice). Kasnije im možete dati detaljnije informacije ukoliko ih zatraže. Objasnite svoj financijski plan za sklonište. Zatražite točan iznos novca za specifičan projekt, kao što je nabava namještaja, dječjih igračaka, vozila za sklonište, poseban događaj i sl. Dozvolite im da biraju između barem dvije mogućnosti.
- Moglo bi biti korisno poslati dopis o postignutom dogovoru nakon sastanka, kako biste bile sigurne da obje strane razumiju dogovor.

Traženje pomagača/ica

Svatko može biti upitan da podrži vaš rad (donacijom ili radom):

- Napišite listu onoga što vam je potrebno.
- Podijelite listu na sastancima, u brošuri, na web stranici, u crkvi i sl.
- Lista potreba mora se redovno nadopunjavati.
- Lista potreba može uključivati trenutne specifične potrebe, kao što su uredski materijal ili aktivnosti za djecu.
- Lista također treba uključivati i potrebe za gotovinom.
- Osoblje treba izdati račun/potvrdu donatoru.
- Ukoliko maksimalno iskoristite vaše kontakte, možete pronaći nove pomagače/ice. Crkvene grupe ili humanitarne organizacije mogu podržati vaš rad. Glazbenici/ce mogu organizirati koncert, umjetnici/ce prodaju svojih radova u dobrotvorne svrhe.
- Pomagači/ice trebaju osobni kontakt. Zapamtite da oni/e žele izabrati koliko će vremena i napora uložiti.

05

SERVISI ZA ŽENE I DJECU

5. SERVISI ZA ŽENE I DJECU

Ženska skloništa nude razne vrste pomoći, provode razne aktivnosti i imaju vitalnu funkciju u društvu. Što se usluga tiče, skloništa pružaju zaštitu, podršku u kriznim situacijama i savjetovanje za žene i djecu koji su preživjeli nasilje – isto tako za bivše stanarke i one koje ne žive u skloništu. Štoviše, ženska skloništa trebaju spriječiti nasilje muškaraca nad ženama: cilj skloništa je osviještavanje javnosti o problemima nasilja, njegovim uzrocima i posljedicama te o nužnosti specijaliziranih servisa za žrtve. Mreža pojedinki i organizacija koje pružaju podršku i bliska suradnja s drugim stručnjakinjama pomaže u ostvarivanju toga cilja. Da bi kvaliteta tih servisa bila osigurana, nužno je voditi dokumentaciju i provoditi evaluaciju (vidi poglavlje 11).

5.1 SERVISI ZA ŽENE

Dolje opisani servisi su oni koje skloništa pružaju zlostavljanim ženama i njihovoj djeci. Postoje razni organizacijski modeli za primjenu tih servisa. Najvažnije je da je njihovo pružanje u skladu s ciljevima i principima koji su opisani u poglavlju 3.

24-satni servisi

Neophodno je da žene primaju podršku u krizi i da mogu doći u sklonište u bilo koje doba noći ili dana.

Smještajni kapaciteti mogu, nažalost, biti ograničeni. Trebala bi postojati određena politika o rukovanju sa ograničenim kapacitetima. Međutim, treba biti stvar principa ne odbijati niti jednu ženu u trenutnoj opasnosti kako ne bi bila prisiljena vratiti se svom nasilnom partneru.

Kad postoji samo jedno sklonište u određenoj regiji, tada to sklonište mora biti otvoreno 24 sata dnevno. Ako u regiji postoji više skloništa, tada bar jedno treba biti otvoreno 24 sata. Prijevoz bi trebao biti dostupan po najnižoj cijeni (po mogućnosti besplatno) tako da žene i djeca imaju priliku doći do skloništa bez brige o troškovima.

Primjer: Skloništa u Beču plaćaju trošak taksija, koristeći poseban budžet namijenjen tome.

Odlazak u sklonište obično nije prvi korak koji će zlostavljana žena poduzeti. Prvi osobni kontakt je obično preko telefona. Mnoga skloništa također imaju 24-satni SOS telefon za savjetovanje i pomoć. Ponavljamo, najmanje jedna 24-satna telefonska linija trebala bi biti dostupna u regiji/gradu za pružanje pomoći u kriznim situacijama u suradnji s najbližim skloništem. Bitno je obavijestiti javnost o brojevima SOS telefona, tako da žene budu svjesne postojanja takve pomoći te da se mogu obratiti skloništim za pomoć (vidi 9. poglavlje). Radnica skloništa uvijek treba prvo porazgovarati sa ženom prije njenog dolaska u sklonište (vidi odlomak "Postupak primanja").

Savjetovanje

Savjetovanje je jedna od ključnih usluga koje ženska skloništa pružaju. Neka skloništa također pružaju savjetovanje za žene koje ne žive u skloništu. Druga skloništa vode odvojene centre za savjetovanje. Ponekad ti centri služe kao prvi kontakti za žene kojima treba mjesto u skloništu.

Bez obzira na organizaciju savjetodavnog servisa, najvažniji motiv je da žena koja je izložena nasilju dobije profesionalni savjet te da bude informirana o svim uslugama koje ona i njezino dijete mogu dobiti.

Primjer: AMCV u Portugalu; Casa delle Donne u Bologni, Italija; Ženska pomoć u Ujedinjenom Kraljevstvu.

Prvi sastanak služi za uspostavljanje povjerenja. Radnica u skloništu treba pažljivo slušati i otkriti potrebe žene koja traži pomoć. Žene imaju pravo primiti profesionalnu pomoć bez

predrasuda, bez obzira što kasnije odlučile. Savjetnica mora uvijek jamčiti apsolutnu povjerljivost informacija i anonimnost.

Važno je procijeniti opasnost nasilnog muškarca i izraditi sigurnosni plan (vidi odlomak "Sigurnost"). Ženi koja traži pomoć treba objasniti njezina prava i mogućnosti. Neke od informacija mogu biti pismene. Za njezinu vlastitu sigurnost možda ju je neophodno savjetovati da ne daje dobivene informacije nasilniku.

Isto tako je bitno identificirati izvore i socijalno okruženje (obitelj, prijatelje, javne ustanove itd.) kojima se žena može obratiti za pomoć.

Za svaku ženu treba izraditi individualni plan s detaljnim mogućnostima pomoći.

Postupak primanja

Kako žene i djeca mogu naći sklonište? Postoje razni načini. Jedan je povezanost skloništa sa centrom za savjetovanje čija je adresa javna, dok je adresa skloništa tajna. Žena će prvo doći u centar za prihvatanje/savjetovanje. Drugi je način telefonsko kontaktiranje skloništa s tajnom adresom i dobivanje adrese skloništa. Postoje i skloništa čije radnice dođu po ženu na dogovoreno mjesto u dogovoreno vrijeme.

Ženu (i njenu djecu) trebala bi primiti profesionalna radnica u skloništu. S obzirom da mnoga skloništa nemaju dovoljno radnica za rad 24 sata dnevno, to bi moglo predstavljati problem. U svakom slučaju žena bi trebala imati pravo dobiti profesionalnu pomoć u roku od par sati od njenog dolaska u sklonište.

Prvi dolazak u sklonište može biti zbunjujuće iskustvo. Važno je ženi pružiti intenzivnu pomoć na početku boravka u skloništu i osigurati kontakt osobu od samog početka, najbolje istu radnicu koja ju je primila ili savjetovala. Ovo je važan faktor u uspostavljanju odnosa povjerenja te u pomaganju ženi da se nosi sa svojom situacijom. Ne bi trebalo podcjenjivati stres koji je nastao tijekom kriznih situacija u kojima su se žene i djeca nalazili dodatno pojačan stresom potpuno novog okruženja i mnogo nepoznatih lica.

Primjer: Mnoga skloništa imaju oglasne ploče na kojima su fotografije svih radnica u skloništu, zajedno s imenima i njihovim funkcijama kao pomoć ženama pri upoznavanju radnica.

Nakon faze orijentacije žene bi trebale imati pravo izabrati savjetnicu koja onda prati ženu tijekom njezinog boravka u skloništu. Često će to biti ista osoba koja je bila sa ženom od početka i s kojom je uspostavljena bliska veza. Ako to nije moguće (npr. jer je izabrana savjetnica već zauzeta), onda treba naći slijedeću najbolju alternativu u konzultaciji sa ženom.

Kada žena dođe u prihvatni centar ili sklonište, treba napraviti procjenu potreba žene i djece te utvrditi stupanj rizika u kojem se nalaze (procjena opasnosti, planiranje sigurnosnih mjera). Ženi i djeci treba dati najvažnije informacije o skloništu i upoznati ih sa kućnim redom u skloništu (vidi 8 .poglavlje).

Prva faza boravka – Razdoblje prilagodbe

Prva faza, razdoblje prilagodbe, razdoblje je u kojem se žena upoznaje sa skloništem i radnicama, oporavlja se od traumatične situacije, privikava na život u skloništu, razmišlja o svojim brigama i potrebama i počinje odlučivati o slijedećim koracima koje će poduzeti. Ova faza može trajati od par sati do nekoliko dana ili tjedana.

U toj fazi žena mora odlučiti hoće li ostanu u skloništu ili otići negdje drugdje, te želi li se rastati od svog partnera privremeno ili trajno. Važno je da savjetnica ponovi ženi da je ona ta koja mora odlučiti i da ima pravo ostanu sa svojim partnerom ili ga ostaviti. Isto tako je važno da žena zna da se uvijek može vratiti u sklonište iako je u međuvremenu bila kod kuće. Ako se žena odluči vratiti partneru, tada je nužno popričati o problemu sigurnosti i zajedno sa njom razviti strategiju kako zaštititi sebe i djecu i kako i gdje može dobiti pomoć.

Neke žene pitaju mogu li se nasilni muškarci promijeniti, te da li to može njezin partner. Treba sagledati postojeće mogućnosti. U nekim državama postoje programi za nasilne muškarce. U tom slučaju bi žena dala partneru uvjet da pristupi takvom programu ako želi da

mu se ona vrati. Međutim, nasilnika je preporučljivo tamo poslati samo ako ti programi kao najviši prioritet imaju sigurnost žrtava i ako usko surađuju sa ženskim servisima. Takvi programi za počinitelje moraju biti orijentirani ka žrtvi i njihova sigurnost im treba biti na prvom mjestu (vidi 12. poglavlje).

U ovom razdoblju je vrlo bitno ženi osigurati intenzivno i pažljivo promišljeno savjetovanje, jer u ovom razdoblju žene odlučuju hoće li se vratiti svojim partnerima.

Individualno savjetovanje i osnaživanje

Tijekom savjetodavnih razgovora procjenjuju se potrebe i problemi te postavljaju prioritete. Sastavlja se individualni raspored za savjetovanje i pomoć. Posao stručne radnice je raspraviti sa ženom o svim mogućim opcijama i podržati ju u postizanju njezinih ciljeva.

Žene trebaju podršku u donošenju odluka. Moraju dobiti podršku u procesu osnaživanja i treba im ojačati samopoštovanje i odlučnost. Važno je dati ženi osjećaj moći i pravo odabira što će učiniti sa svojim životom. Treba joj dati priliku da često govori o svojim iskustvima s nasiljem i razmišlja o njima (ako i kad to želi). Moramo imati na umu da ženama koje su preživjele nasilje treba duže vremena da steknu dovoljno povjerenja i hrabrosti za razgovor o doživljenom zlostavljanju, posebno kada je riječ o seksualnom zlostavljanju.

Uz podršku savjetnice žena počinje shvaćati koje je strategije primjenjivao njezin partner da zadrži kontrolu nad njom, a to joj pomaže u razvijanju strategija otpora i obrane.

Radnice skloništa trebaju pružati praktičnu pomoć u radu s administrativnim tijelima i pratiti ženu na policiju, na sud itd.

Od pomoći može biti i razgovor o ženinoj ulozi u društvu, o rodnim stereotipima i rodnim nejednakostima i sličnim temama kako bi je osvijestili o njejoj ulozi žene.

Čak i kad znamo da je naš cilj osnažiti ženu i djecu, postoji opasnost da radimo za nju umjesto s njom. Do toga dolazi zbog neravnoteže moći između žene koja traži pomoć i savjetnice, a koju je nemoguće izbjeći. Stoga je, dakle, bitno da savjetnica uvijek razmišlja o njihovoj vezi i osigura da se žena osjeća osnaženo, a ne oslabljeno.

Grupni rad

Ženska skloništa nude razne oblike rada u grupi. Rad u grupi je vrijedan dodatak individualnom savjetovanju tako što omogućava ženama spoznaju da one nisu jedine koje su izložene nasilju od strane partnera.

Grupe za razmišljanje i grupe sa specifičnom temom daju ženama mogućnost za raspravljanje o raznim temama: nasilju, ali i o svim ostalim temama koje su im važne. Uz individualno savjetovanje, grupe pomažu ženama postati svjesne samih sebe i svog socijalnog okruženja. Cilj je vratiti im samopouzdanje i poticati interakciju s drugim ženama. Stoga je važno da sudionice grupe dobiju osjećaj za procese u grupi. Još jedan specifičan oblik grupnog rada su grupe u kojima žene govore o svojoj ulozi majke, o problemima odgoja djece itd.

Još jedan oblik rada u grupi je kreativna grupa, gdje žene imaju priliku izražavati se kroz slikanje, pjevanje, glumu, itd.

Grupe trebaju organizirati radnice skloništa. Dobar način isto tako može biti zajedničko vođenje grupe sa ženama koje žive u skloništu.

U tim grupama moraju se poštivati individualna mišljenja i stavovi žena.

Sigurnost / planiranje sigurnosnih mjera

Najviši prioritet savjetovanja i rada u skloništu je osigurati sigurnost žena i njihove djece. Kao što je objašnjeno u dodatku "Planiranje mjera sigurnosti", odgovarajuće mjere sigurnosti moraju biti planirane i provedene neovisno o odluci žene hoće li ostati u skloništu ili ne. Za sigurnost u skloništu, vidi 7. poglavlje.

Samoobrana

Skloništa bi trebala organizirati tečajeve samoobrane kako bi žene mogle naučiti strategije obrane i zaštite njih samih i njihove djece kad se nađu suočene s nasiljem.

Primjer: Stručnjakinje su razvile posebnu vrstu samoobrane za žene – WenDo.

Pravna pomoć

Žene žrtve moraju biti informirane o svojim pravima i mogućnostima. Svako sklonište mora pružati pravne savjete i podršku u pravnim procedurama i postupcima.

Pravne informacije trebaju obuhvatiti:

- Određene zakone koji se tiču neposredne i/ili dugoročne zaštite od nasilja
- Policijske postupke
- Mjeru zabrane pristupa
- Obiteljski zakon
- Zakon o strancima i Zakon o azilu
- Kazneni zakon
- Prava žrtve i kompenzaciju pod kaznenim i građanskim pravom
- Propise socijalnog osiguranja
- Propise socijalne skrbi itd.

Radnice skloništa bi trebale pratiti žene na policiju, na sud i u druge pravne institucije, te im pomoći da se pripreme za pravne i sudske procedure – na primjer davati informacije kako će se proces odvijati ili organizirati uvježbavanje davanje iskaza na sudu. Isto tako je važno da žena ima pratnju kad ide na kazneni sud, u svrhu sprječavanja sekundarne traumatizacije. U skladu sa EU direktivama, svaka žrtva ima pravo na informacije i pravnu podršku kod kaznenog suda (vidi dodatak 1: “Međunarodni dokumenti”).

U kompleksnim pravnim procedurama neophodno je da žene zastupa odvjetnik/ca. Savjetujemo da uzmete odvjetnice koje se mogu identificirati sa žrtvama, i koje će imati osjećajan pristup u zastupanju svojih klijentica i preuzeti slučaj za malu ili nikakvu nadoknadu.

Primjer: U Beču su žene organizirale Ženski pravni fond čija se sredstva koriste za plaćanje pravnog zastupanja žena u sudskim postupcima. Fondu je cilj voditi procese koji osnažuju ženska prava.

Primjer: Angažirane feministice odvjetnice uspostavile su europsku mrežu Europska udruga odvjetnica za žene u kojoj surađuju u “poboljšavanju ravnopravnosti žena kroz zakon” u Europi (<http://www.ewla.org>).

Pomoć kod financijskih problema

Kada žena dođe u sklonište, bitno je dati joj podršku kod financijskih problema. Ako žena nema vlastita primanja, prvi je korak pomoći joj u pronalaženju sredstava. U mnogim državama žene imaju pravo na socijalnu pomoć ako nisu u mogućnosti same se financirati. Važna funkcija skloništa je pomoći ženi da dobije socijalnu skrb bez dugotrajnih administrativnih odgoda. Kako bi to bilo moguće, od velike je važnosti da sklonište ima dobre kontakte sa institucijama socijalne skrbi.

Sklonište također pomaže u osiguravanju prava i podupire ih u njihovim financijskim potraživanjima (alimentacija za ženu i dijete, dječji doplatak, socijalna pomoć).

Sklonište se mora pobrinuti da ženin partner ne može do njezinog novca. Ako dječji doplatak i druga financijska sredstva glase na nasilnika onda se to mora promijeniti na njezino ime.

Migrantice su često suočene s diskriminacijom u vezi njihovog prava na socijalnu skrb. U tom bi slučaju sklonište trebalo pomoći ženi da dobije novac kroz privatne donacije i sponzore.

Primjer: Bečka skloništa su osnovala Fond Monike Burdak koji je nazvan po radnici iz skloništa koja je bila vrlo predana pravima migrantica; nažalost umrla je vrlo mlada. Sklonište sakuplja novac za taj fond kroz privatna sponzorstva. Taj novac pruža financijsku pomoć migranticama i njihovoj djeci.

Pomoć pri dobivanju socijalnih stanova

Žene koje su izložene nasilju u obitelji, osobito žene s malom djecom, često su suočene sa siromaštvom, ako počinitelji ženama odbijaju pristup novcu ili neovisnom dohodku što je strategija njihovog kontroliranja.

To znači da imaju poteškoća u pronalaženju smještaja. Vrlo je važno da odgovarajući zakoni jamče ženama žrtvama nasilja i njihovoj djeci pravo na povratak kući što prije nakon njihovog boravka u skloništu, ili pravo na ostanak u kući (bolje nego u skloništu). Vidi 12. poglavlje.

Ako zbog nekog razloga žene ne mogu ostati ili vratiti se u svoj dom, onda im je potrebno pomoći u rješavanju stambenog pitanja. Savjetujemo blisku suradnju sa lokalnim vlastima kako bi osvijestile javnost o težini njihovih problema. Ta javna tjela trebala bi biti zadužena za trenutno pružanje privremenog smještaja po niskoj cijeni (vidi 10. poglavlje).

Primjer: Beč ima vrlo učinkovit program za pronalaženje smještaja koji omogućuje ženama (također i migranticama) useljenje unutar par tjedana.

Pomoć u zdravstvenim pitanjima

Kada je žena primljena u sklonište, moguće je da joj odmah zatreba medicinska pomoć. Radnice skloništa trebale bi ju pratiti do medicinskih ustanova i zatražiti svu medicinsku dokumentaciju o njenim povredama. Ta dokumentacija može služiti kao dokaz na sudu (više o metodama dokumentacije možete naći u WAVE priručniku o edukaciji i senzibiliziranju stručnjaka/inja, Beč 2000). Žene bi trebale imati besplatan pristup medicinskim uslugama koje pruža država ili u medicinskim centrima koji surađuju sa skloništem.

Pomoć pri zapošljavanju i obrazovanju

Važna funkcija skloništa je pomoć u pitanjima posla, pomoć u zadržavanju trenutnog posla, pronalaženju posla ili upisivanju u obrazovne programe.

Nasilje je prepreka za ravnopravnost u zapošljavanju žena. Žena bi mogla npr. izgubiti posao jer ju njezin nasilni partner maltretira na poslu ili ju čak spriječava u odlasku na posao. Također se često događa da žene daju ili dobiju otkaz jer ne mogu zbog povreda obavljati posao. Stoga je podrška u pitanjima posla od strane skloništa ili savjetodavnog centra, vrlo bitna. Još jedna funkcija je ohrabrivanje i pripomoć ženama koje su nezaposlene da nađu posao ili poboljšaju svoje kvalifikacije.

Žene mogu dobiti podršku za prijavljivanje na posao kroz uvježbavanje razgovora za posao. Skloništa isto surađuju sa zavodima za zapošljavanje. U nekim državama postoje određeni programi za nezaposlene žene.

Za migrantice bi prvi korak mogao biti učenje lokalnog jezika na tečajevima.

Neka skloništa sama pružaju edukaciju i stjecanje kvalifikacije.

Primjer: AÖF, EU program za jednakost "Femqua", <http://www.a oef.at>

Migrantice i pripadnice manjina

Ženski servisi bi trebali imati pripadnice svih važnijih etničkih grupa i pružati savjetovanje na raznim jezicima. Materijali bi također trebali biti na raznim jezicima.

U radu sa iseljenim ženama i etničkim manjinama, važno je imati svijest o socio-kulturnim razlikama i poštovati ih. Radnice skloništa bi trebale biti svjesne vlastitih stereotipa i predrasuda koje mogu ometati pružanje adekvatne pomoći.

U mnogim državama iseljene žene i one koje traže azil često ovise o partnerovoj dozvoli za ostanak, stoga se treba pobrinuti za njihovo odvojeno i neovisno pravo za ostanak i rad u nekoj državi.

Neke su države razvile posebne usluge za migrantice.

Primjer: Southall Black Sisters je centar za savjetodavanje, kampanje i sredstva koji pomaže azijatkinjama i afričko-karipskim ženama koje su preživjele nasilje u obitelji. Servisi koje pružaju obuhvaćaju aktivnosti od praktične pomoći do savjetovanja i rada u grupi. SBS također obavlja razne poslove vezane uz imigraciju, prisilne brakove i kazneno pravo. Telefon: ++44-(0)2085719595

Primjer: Međukulturna ženska kuća/savjetovalište u Berlinu

P.P 370542, 14135 Berlin

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

Odgovarajući servisi za žene s posebnim potrebama

Skloništa moraju biti spremna na prihvat žena s posebnim potrebama, ne izdvajati ih iz svakodnevnog života kuće nego im pružati poseban vid njege. Sobe bi primjerice trebale imati pokućstvo koje se može specifično prilagoditi za upotrebu tim ženama.

Starije žene trebat će posebnu medicinsku njegu i pomoć isto kao i mirnu, tihu sobu u skloništu. Starije žene često financijski ovise o mirovini njihovih partnera, te je stoga važno surađivati s institucijama koje pružaju socijalnu skrb. Savjetnice trebaju nastojati prekinuti izolaciju tih žena, pomoći im da nauče nove strategije preživljavanja i očvrstnuti njihovo samopoštovanje.

Trudnice ili žene sa malim bebama trebat će vrlo tihu sobu. Ženu srednjih godina koja dođe u sklonište može se prijaviti kao kontakt-osobu u slučaju potrebe.

Do nedavno obiteljsko nasilje u lezbijskim vezama nije uopće bilo prepoznato.

Zbog toga je bilo posebno teško ženi lezbijske orijentacije koja je pretrpjela nasilje od strane svoje partnerice zatražiti pomoć. Servisi za žene bi također trebali obratiti pozornost na aspekte nasilja u lezbijskim vezama

Primjer: Dobar je praktični rad napravio Njemački Daphne projekt:

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

Odlazak iz skloništa

Odlazak iz skloništa je važan korak za svaku ženu. To je početak novog života i mora biti dobro osmišljen. Radnica bi trebala utoliko pomoći, da kada žena napušta sklonište, ona i njezina djeca (u idealnom slučaju) imaju:

- Stalni prihod: plaću i/ili socijalna primanja;
- Sigurni smještaj (privremeni smještaj ili vlastitu kuću/stan);
- Sređenu situaciju sa djecom: dječji vrtić, škola, zdravstveno osiguranje i ostale potrebne stvari;
- Sigurnosni plan: razraditi sigurnosni plan uzevši u obzir novu životnu situaciju žene i djeteta;
- Dogovore za daljnju pomoć i savjetovanje (za ženu i dijete) od strane skloništa ili drugih servisa;

Kada žena napušta sklonište treba ju podsjetiti da ne daje informacije o drugim ženama, djeci i osoblju skloništa te da zadrži adresu skloništa u tajnosti.

Pomoć nakon boravka u skloništu

Nakon što napuste sklonište, ženi i djeci treba omogućiti pristup svim servisima koje trebaju. Opet postoje razni načini kako organizirati pomoć. U državama gdje uz sklonište postoje i centri za savjetovanje žena koje su preživjele obiteljsko nasilje, od tih centara treba zatražiti pomoć u pravnim i drugim specifičnim pitanjima.

Ako žena nema mogućnost korištenja tih servisa, onda ju treba informirati o lokalnim servisima kako bi mogla ostvariti suradnju s njima.

5.2 SERVISI ZA DJECU

Djeci zlostavljanih žena treba posvetiti posebnu pažnju dok borave u skloništu. Potrebno je osigurati kvalificirane suradnice i posebne sobe za djecu. Također treba osigurati dostatna proračunska sredstva za djecu.

Djeca koja dolaze u sklonište često su svjedoci i žrtve nasilja; u oba će slučaja biti traumatizirana. Dakle, posebna pažnja usmjerena ka njihovim potrebama je nužna. Istraživanja pokazuju da su ta djeca izložena mnogo većem riziku da, kad odrastu, postanu opet žrtve ili čak počinitelji, za razliku od djece koja su odrasla u nenasilnoj obitelji.

Ciljevi servisa za djecu

Osigurati fizičku i emocionalnu sigurnost djeteta i razvijati u njima osjećaj sigurnosti.

Djeca koja dolaze sa majkom u sklonište mogu biti ozlijeđena ili imati raznih zdravstvenih problema. Možda će biti potrebno zatražiti medicinsku pomoć. Planiranje sigurnosti za djecu je također bitna stavka u skloništima.

Poboljšati mentalno i emocionalno zdravlje djece

Ovo je dugoročni cilj dječjih servisa, ali može postati prioritet u kriznim situacijama kada se otkrije da dijete pokazuje znakove samoozljeđivanja. Kroz potporu djetetovom emocionalnom i mentalnom zdravlju poboljšava se i njegova sigurnost.

Pomoći djeci da vrate djetinjstvo i u njemu uživaju

Djeca koja su bila izložena nasilju mogu prerano odrasti ili se osjećati tjeskobno i napeto kao posljedica onoga što su preživjeli. Kroz igru, opuštanje i zabavu mogu ponovno uživati u svom djetinjstvu.

Podržati vezu majka-dijete

Majke su u najboljem položaju da pomognu svojoj djeci u oporavku od nasilja. Zajednički rad s majkom jedan je od načina da se dopre do djetetovih potreba.

Servisi za djecu tijekom boravka u skloništu

Sveobuhvatni i visoko kvalitetni servisi

Servisi za djecu moraju obuhvaćati kriznu intervenciju, psiho-socijalni, pedagoški, terapijski i grupno-dinamični rad.

Djeca koja su posvjedočila ili sama bila žrtve nasilja često pate od manjka samopouzdanja, u mnogim slučajevima i od anksioznih poremećaja i agresivnog ponašanja. Neka djeca pate i od autodestruktivnog ponašanja. Većina djece pokazuje manjak sposobnosti i sporiji razvoj. Sposobnost prilagodbe društvenoj zajednici također je često narušena. Psihosomatski poremećaji su vrlo česti (nesanica, glavobolja, bol u želucu, mučnina, mokrenje u krevet, poremećaji u ishrani, itd).

Dolazak u sklonište predstavlja nove izazove i teško je za djecu. Kada žena dođe u sklonište, njezina djeca su suočena sa istim stupnjem krize i razdorom u njihovom životu. Stručnjakinje koje tamo rade uočavaju emocionalne i fizičke poteškoće koje djeca proživljavaju tijekom boravka u skloništu. Zdravstveni problemi, kao i česti osjećaji gubitka, bijesa, straha, tuge, zbunjenosti i krivnje te razni drugi problemi u prilagodbi nastaju kao posljedica slijedećeg (Peled/Davis 1995):

- Nedavna kriza praćena svjedočenjem nasilja kod kuće;
- Poremećaj normalnih modela savladavanja situacije uslijed odvajanja od oca i daljnje rodbine, ili od prijatelja, škole, doma, itd.;
- Zahtjev za brзом prilagodbom novoj životnoj situaciji;
- Teški životni uvjeti, uključivši manjak privatnosti i visok emocionalni naboj koji se iskazuje kod ostalih ukućana;
- Emocionalna i /ili fizička nepristupačnost majke zbog njenog vlastitog emocionalnog stanja i praktičnih zahtjeva koji nastaju uslijed potrebe da se preuredi obiteljski život.

U radu s djecom u skloništima, bitno je uzeti u obzir njihovu individualnost i osobnost u procesu prevladavanja posljedica nasilja, istodobno ne smetnuvši s uma njihova iskustva i potrebe.

Dječje potrebe tijekom boravka u skloništu obuhvaćaju kriznu intervenciju i kontinuiranu emocionalnu podršku, zdravstvenu njegu, suradnju s obrazovnim sistemom, pravnu pomoć, servise za zaštitu djece i akademsku pomoć, te rad na poboljšanju roditeljske uloge majke.

Prihvat

Obično su žene te koje traže prihvat u sklonište, dok su djeca samo u pratnji majke. U početnom razdoblju prihvata u sklonište nužna je procjena majke i djeteta. Isto je važno pripremiti dijete na život u skloništu i na promjene koje slijede. Na taj način djetetu se pruža osjećaj sigurnosti.

Područja početne procjene:

- Izvršiti procjenu situacije i potrebu za kriznom intervencijom;
- Prepoznati potrebe djeteta i majke u svrhu izrade sigurnosnog plana;
- Procijeniti stupanj zlostavljanja djeteta;
- Procijeniti faktore zaštite, resurse za zaštitu majke i djeteta, te zdravlje i sigurnost.

Pripremanje djece na iskustvo života u skloništu postiže se:

- Objasnivši im ciljeve, metode i aktivnosti skloništa;
- Uvjerivši ih da je sklonište sigurno mjesto;
- Objasnivši djeci kućni red skloništa i ukazavši im potrebu tajnosti;
- Ovisno o njenoj dobi, dijete može potpisati dokument da je razumjelo pravila ponašanja u skloništu.

Individualni rad

Individualno savjetovanje pruža djetetu poticajno okruženje, te se tako razvija odnos povjerenja s odraslima, što može postati model za kasnije međuljudske odnose. Na tim sastancima težište se stavlja na osjećaje djece (strah, zbunjenost, samoća, krivnja, bijes) i na njihove potrebe. Savjetnica pomaže djeci da prihvate svoja iskustva i spoznaju da nisu oni krivci za nasilje odraslih. Osnajivanje djetetova samopoštovanja je vrlo bitna stavka u tom poslu.

Preporuke za individualno savjetovanje djece:

Stvorite sigurno i terapeutsko okruženje :

- Tako da jasno kažete djetetu da neće biti prisiljeno razgovarati o stvarima o kojima ne želi pričati.
- Tako da objasnite da će sve o čemu pričate biti povjerljivo čuvano.

Od samog početka spomenite planiranje sigurnosti. Sigurnosni planovi za djecu moraju biti realistični, jednostavni i prilagođeni dobi. Moguće sigurnosne strategije za osnaživanje su: (1) Kako izbjegavati nasilne situacije, (2) Kako telefonirati, (3) Kako dobiti pomoć u nuždi, (4) Tehnike bježanja, (5) Što učiniti ako su oteti. Sigurnosne planove treba razraditi i vježbati s majkom i djetetom.

Razgovor i priprema na rastavu je bitna točka za djecu koja su pretrpjela nasilje.

Djeca ne trebaju uvijek formalno savjetovanje; ponekad žele samo upoznati odraslu osobu neformalno. Imati nekoga s kim može razgovarati i provoditi vrijeme, za dijete je dragocjeno i pozitivno iskustvo.

Savjetovanje i rad sa djecom ovisi o njihovu uzrastu. S adolescentima se može izraditi plan kako da se ponovno osjećaju sigurnima i koje ustanove mogu kontaktirati zajedno s majkom ili sami. U radu s mladim ljudima može se razgovarati o njihovim stavovima prema prijateljstvu i vezama i što oni misle o nasilju u obitelji. Na taj način mogu im se usaditi stavovi o obiteljskom nasilju i njenoj percepciji u društvu, da je to zločin i da nitko nema pravo zlostavljati drugu osobu. (Mullender/Debbonnaire 2000)

Grupni rad

Rad u grupi je prihvaćen kao izvrstan vid pomoći kod djece i mladih ljudi izloženih obiteljskom nasilju. U skloništu se mogu organizirati formalni ili neformalni grupni sastanci. Kad se uspostavi poticajno okruženje, tada djeca dobivaju priliku podržati jedni druge i uče kako na pravi način izraziti svoje osjećaje, misli i potrebe.

Ciljevi većine grupa koje se bave djecom jesu pomoći djeci kod: definiranja nasilja i odgovornosti za nasilje; izražavanja osjećaja (uključivši bijes); poboljšavanja komunikacije i drugih vještina; podizanja samopoštovanja; razvijanja društvenih mreža podrške; razrade sigurnosnih planova; te učenja da cijene i vrednuju vlastita pozitivna iskustva.

Mogu se također oformiti edukativne, informacijske i preventivne grupe. Kod grupnih aktivnosti treba uzeti u obzir dob sudionika/ca i njihov intelektualni razvoj; isto tako treba odgovoriti na potrebe kulturalno različite djece, te djece s posebnim potrebama.

Zajednički rad s majkama

Servisi za djecu u skloništu ne smiju se svesti samo na praktičan rad s djecom; radu s majkama treba pridati jednak značaj jer su one najbolje u stanju udovoljiti djetetovim potrebama. U pojedinim slučajevima radnice zadužene za rad s djecom mogu raditi individualno s majkama; sastanci se mogu dogovoriti na njen zahtjev, ili zahtjev savjetnice. Cilj je odgovoriti na djetetove potrebe, strahove i probleme kad ih ono iskazuje, ili kad to situacija nalaže (npr. u slučaju da dođe do nasilja u skloništu). Drugi način rada s majkama je u grupi (grupe za majke), gdje savjetnice za djecu imaju priliku prenijeti dječja gledišta ovisno o uzrastu, ali ne narušavajući granice povjerljivosti. S obzirom na primijenjenu metodu (podrške ili sučeljavanja) prilikom rada s majkama, uloga savjetnice za djecu je prenijeti i zastupati potrebe djeteta.

Terapija igrom

Terapija igrom je dragocjena metoda pri radu s djecom koja nisu mentalno ili emocionalno u stanju izraziti riječima svoje osjećaje, misli i iskustva. Igra je djeci prirodan način komunikacije, kroz koju ona "oslobađaju svoje strahove i uznemirenost zbog zlostavljanja, izražavaju svoje osjećaje o onome što su preživjela, i pokazuju svoje prihvaćanje i razumijevanje odnosa među ljudima. Terapija igrom omogućuje djeci da na simboličan način izraze događaje koji u njima bude strah i uznemirenost i pomaže im da se počnu oslobađati traumatičnih iskustava iz prošlosti" (Urquiza & Winn, 1994., str. 59) Terapija igrom također se može primjenjivati i tijekom individualnog ili grupnog savjetovanja.

Terapija umjetnošću / terapija ekspresivnom umjetnošću

Terapija umjetnošću je važna metoda komunikacije, procjene i obrade. Dijete putem umjetničkog rada izražava osjećaje i emocije koje nije u stanju artikulirati riječima. Crtanje, slikanje, kiparstvo, poezija, gluma, glazba ili pripovijedanje mogu pomoći djetetu da oslobodi nagomilani pritisak i uznemirenost. Individualni i grupni rad također može imati koristi od ove metode.

Rekreacija i obrazovne aktivnosti

Igra i rekreacija u neformalnom okruženju koje nije usredotočeno na nasilje predstavljaju

dobru priliku da se djeca nauče međusobno podržavati i bolje razumijevati. Sport, šetnja, kretanje, ples..., sve te aktivnosti mogu se koristiti.

Nekoj djeci će možda biti potrebna pomoć kod učenja, kako bi u školi mogla postizati bolje rezultate.

Podrška za vrijeme sudskih postupaka

Za dijete koje treba svjedočiti pred sudom, od neprocijenjive je koristi da ga u sudske postupke uvede kvalificirana osoba (psihologinja ili socijalna radnica) koja shvaća i zna kako treba pripremiti dijete za saslušanje pred sudom.

Preporuke za podršku djetetu na sudskom saslušanju:

- otprilike tjedan dana prije ročišta odvesti dijete do zgrade suda,
- odvesti dijete u sudnicu gdje treba svjedočiti i dati mu da sjedne u stolicu za svjedoke,
- objasniti djetetu uloge svih sudionika u sudskoj raspravi i pokazati mu gdje će točno tko sjediti ili stajati,
- pružiti djetetu svaku moguću emotivnu podršku i objasniti mu sve što je potrebno, kako bi ono bilo što rasterećenije tijekom sudske rasprave.

Osoblje

Profesionalno osoblje

Radnice koje brinu o djeci moraju biti odgovarajuće osposobljene na psiho-socijalnom području, kao i na drugim specijalističkim područjima. Dječje psihologinje, odgajateljice i pedagoginje bave se djecom u skloništu. Radnice koje brinu o djeci trebaju biti plaćene u skladu sa svojom stručnom spremom. Volonterke mogu podupirati rad profesionalnih radnica, jer djeca po dolasku u sklonište trebaju jednaku pažnju kao i njihove majke.

Uz radnice koje u skloništu pomažu pretučenim ženama, potrebne su i stručnjakinje za rad s djecom koje trebaju biti u stanju udovoljiti potrebama djece i raditi za njihovu dobrobit. One zastupaju interese djece, kako u skloništu, tako i kod ostalog osoblja.

Zahtjevi u pogledu osoblja:

- stalno zaposlena dječja odvjetnica potrebna je za normalno funkcioniranje servisa, kao i za uspostavljanje korisnih kontakata na odgovarajućim mjestima,
- kvalificirana psihologinja, socijalna radnica i odgajateljica,
- osoblje koje radi s djecom treba temeljito vladati postupcima procjene, krizne intervencije i specifičnim tehnikama savjetovanja djece,
- upućenost u oblike obiteljskog nasilja i njegovih posljedica na razvoj djeteta,
- poznavanje zakonskih aspekata zaštite djeteta.

Suradnja s drugim savjetnicama / terapeutkinjama u skloništu je nužna, posebno pri radu s majkama, kako bi se što više učinilo za dobrobit djece.

Ekspertice koje rade s djecom često trebaju biti u koordinaciji i usko surađivati s ostalim institucijama, poput policije, isljednika/ca, tužitelja/ica, pravobranitelja/ica i sudaca/kinja.

Broj radnica:

Po jednom skloništu najmanje dvije radnice koje će se posvetiti djeci, kako bi se omogućilo:

- ispunjenje svih gore navedenih zadataka profesionalno i na dobrobit djece,
- lakša razmjena iskustava,
- stalna briga za djecu u slučaju bolovanja ili godišnjeg odmora.

Neka skloništa angažiraju muške odgajatelje. Zamisao je kod djece stvoriti pozitivan dojam o muškarcima i pokazati da postoje i muškarci koji su brižni i pažljivi, i odbacuju svaki

oblik nasilja. Međutim, takva praksa može stvoriti osjećaj (kao što je to bio slučaj u skloništu za žene u Liégeu, u Belgiji) da se udaljilo od feminističkih načela na kojima su skloništa utemeljena, da muškarac preuzme vodeću ulogu u brizi za djecu.

Infrastruktura

Posebne prostorije i oprema

Potrebno je osigurati dostatan prostor za odgajanje, rekreaciju i savjetovanje djece. Prostorije trebaju sadržavati:

- igraonicu (ili nekoliko njih) s različitom opremom za djecu i mlade svih uzrasta,
- terapijske igračke, lutke, kućice za lutke, plišane igračke, kocke, lopte, pijesak itd.
- igre: društvene igre ili igre koje od djeteta zahtijevaju da upotrijebi logiku i traži kreativna rješenja; bojanke, crtanke, pisanke, bojice itd.; edukativne igračke,
- prostoriju za savjetovanje,
- višenamjensku prostoriju,
- prostoriju za slobodne aktivnosti,
- vrt u kojem se majke i djeca mogu baviti fizičkom aktivnošću i rekreacijom,
- prostoriju za mlade.

Prostorije moraju udovoljavati specifičnim potrebama djece koja borave u skloništu.

Te potrebe su slijedeće:

- sigurnost
- mogućnost komunikacije
- privatnost
- kreativnost i
- prostranost (da bi se djeca mogla izraziti, osloboditi se pritisaka i sl.).

Preporučuju se svijetle prostorije s otpornim namještajem. Sobe trebaju biti takve da se u njima može igrati bez opasnosti od ozlijeđa. Igračke i društvene igre u skloništu trebaju odražavati kulturalnu različitost i biti prikladne za djecu s posebnim potrebama. U administrativnom i organizacijskom smislu, radnice koje skrbe o djeci trebaju imati zaseban ured s telefonom, telefaksom i računalom.

Prepreke / nedostaci

U sadašnjem trenutku, stvarnost izgleda znatno drukčije od preporučenih standarda koje smo ovdje definirale. U većini zemalja Europe za brigu o djeci u skloništim izdvajaju se vrlo skromna ili nikakva financijska sredstva iz javnih izvora (čak i tamo gdje je javno financiranje široko rasprostranjeno). Vrlo često potpora djeci ovisi o privatnim donacijama i prihodima od akcija prikupljanja novca. Takvo stanje je naročito neodrživo u svjetlu činjenice da su potrebe djece u skloništu u najmanju ruku jednako važne kao i potrebe žena. Bilo da su svjedoci ili žrtve nasilja, ta djeca su doživjela različite stupnjeve traume. Sve je dodatno pojačano činjenicom da djeca moraju otići iz svojih domova, gdje ostaje njihova odjeća, igračke, kućni ljubimci. Ona su brutalno istrgnuta iz okruženja na kojeg su navikla (vrtić, škola, prijatelji, rodbina itd.). Majke im nisu u stanju sve to zamijeniti.

Tu nastupaju odgajateljice, koje prepoznaju specifične potrebe djece i započinju proces obnavljanja prekinutih niti. U skloništu se nalaze djeca svih uzrasta, različitih društvenih i kulturalnih slojeva. Rad s tom djecom ujedno znači i hvatanje u koštac s velikom fluktuacijom i različitim razinama doživljene traume. Nedovoljni resursi, bilo u osoblju ili u infrastrukturi, ozbiljno spriječavaju napredak koji bi se mogao postići za dobrobit djece tijekom njihova boravka u skloništu.

SMJERNICE / OSNOVNA NAČELA U RADU S DJECOM (ARTEMIS 2001)

U radu sa zlostavljanom djecom, njihova dobrobit i sigurnost imaju apsolutni prioritet: sklonište postoji da bi se spriječilo zlostavljanje i zaštitilo dijete, te da bi se izašlo u susret njegovim osnovnim potrebama.

Rad sa djecom koja su pretrpjela zlostavljanje također znači **savjetovanje s odraslima**, naročito s onima koji su odgovorni za dobrobit djeteta. Jedan od najboljih načina da se pruži podrška djetetu jest pomoći majci, koja treba imati ulogu nenasilne brižne osobe koja uživa povjerenje djeteta te ga štiti od svakog mogućeg zlostavljanja u budućnosti. Majku treba uključiti u pronalaženje najboljih rješenja kako bi dijete uspješno prevladalo situaciju u kojoj se našlo.

Psihološki rad sa zlostavljanom djecom može započeti tek nakon što su zadovoljene mjere sigurnosti. Pristup i metoda rada treba omogućiti da dijete shvati da ono nije krivo za zlostavljanje. U uspostavljanju dijaloga s djetetom važno je:

- Da se sastanci održavaju u poznatom okruženju;
- Da se djetetu objasni zašto je potrebno savjetovanje ili terapija;
- Nenasilna odrasla osoba koja uživa povjerenje djeteta treba dati pristanak da dijete slobodno govori o svemu;
- Jasno djetetu staviti do znanja da ono nije krivo za nasilje;
- Upotrebljavati jasne i jednostavne rečenice i izravna pitanja, te izbjegavati rečenice koje počinju riječju "Zašto" što dijete stavlja u položaj da se mora braniti i odašilje poruku da je ono krivo za to što se dogodilo ili je u tome sudjelovalo;
- Razgovarati s djecom o 'dobrim' i 'lošim' tajnama;
- Dati im priliku da razgovaraju o seksualnim problemima koristeći svoj vlastiti vokabular – neka djeca preuzimaju nasilnikove 'ružne riječi';
- Koristiti crteže, lutke – djetetu je puno lakše objasniti zlostavljanje koristeći neverbalne metode;
- Gledati se s djetetom oči u oči, ali bez fizičkog kontakta (to bi dijete moglo podsjetiti na zlostavljanje, zato jer se nalazi s odraslom osobom koja od njega nešto očekuje);
- Razgovarati o osjećajima, posebno o strahu, prijetnjama i ambivalentnim osjećajima;
- Ne stvarati nove tajne, nova obećanja, izraziti mu zahvalnost na povjerenju na kraju razgovora i objasniti iduće korake;
- Razumjeti i razmotriti dinamiku odnosa zlostavljač-žrtva. Djetetovo okruženje koje mu daje podršku (nenasilan roditelj, nenasilni rođaci, psihologinje, terapeutkinje, socijane radnice i dr.) moraju biti svjesni činjenice da bi ponavljanje nasilnog ponašanja prema djetetu povećalo njegovu traumu i pogoršalo načinjenu štetu.

Treba izbjeći situacije u kojima bi se zlostavljanje interpretiralo kao nešto normalno - stavove, ponašanje ili poruke koje potiču klišeje, minimaliziranje zlostavljanja i lošeg ponašanja, nedovoljno pripremljen pristup – posebno prilikom nastojanja da se prekine zlostavljanje kojemu je dijete izloženo.

06

UPRAVLJANJE, OSOBLJE I FINANCIJSKA ADMINISTRACIJA

6. UPRAVLJANJE, OSOBLJE I FINANCIJSKA ADMINISTRACIJA

Zaštita i podrška koju sklonište pruža ženama i djeci koja su bila izložena obiteljskom nasilju temelje se na jasno definiranim ciljevima i principima. Njihovo ostvarivanje zahtijeva učinkovito upravljanje i profesionalne organizacijske standarde, posebno obučeno i vrlo predano osoblje te opsežno planiranje budžeta.

6.1 UPRAVLJANJE I ORGANIZACIJA

Vođenje ženskog skloništa zahtijeva profesionalnu organizaciju tijekom cijele operacije. Skloništa su razvila čitav niz modela upravljanja kako bi omogućila standarde učinkovitosti i profesionalnosti u provođenju svojih ciljeva. U nekim skloništima osoblje u cijelosti radi u timovima koji zajednički vode sklonište. Dugim skloništima rukovode koordinatorice. Treći model predviđa timsko upravljanje kombinirano s individualnim odgovornostima za posebna područja, pri čemu voditeljice određenih područja neovisno sastavljaju i primjenjuju svoja planiranja, ali ih prijavljuju timu.

Ovo nisu jedini modeli. Svako sklonište trebalo bi razviti svoju strukturu upravljanja koja će najbolje odgovarati prevladavajućim okolnostima. Radnice u skloništu trebaju u svim situacijama biti otvorene za nove izazove i spremne za odbacivanje struktura koje nisu više upotrebljive.

6.1.1 Osnovna razmatranja

Dolje nudimo neka osnovna razmatranja o temama kao što su timski rad, autoritet i odgovornost, prava osoblja i kultura upravljanja.

Timski rad

Ključno razmatranje je da principi linearnih hijerarhija, demokratskih struktura i sudjelovanja trebaju postojati kako u upravljanju skloništem tako i u zajedničkom radu članica. Kao što je već naglašeno, radnice u skloništu su uzori za žene i djecu koja žive u skloništu, i njihov cilj je pokazati da su žene sposobne neovisno upravljati objektima i ravnopravno surađivati.

Pretjerano hijerarhijska struktura – kao na primjer kada jedna osoba preuzima cjelokupno donošenje odluka – teško da bi se mogla smatrati primjerom osnaživanja.

Štoviše, istraživanja modernog upravljanja su pokazala da osoblje koje surađuje u timu i koje je uključeno u proces odlučivanja radi učinkovitije, zadovoljniji je i daje bolje rezultate.

Probleme u upravljanju treba na vrijeme uočiti i učinkovito riješiti. Moguće je, na primjer, da otegnuti procesi donošenja odluka ometaju rad u skloništu jer su svi pozvani da učestvuju u svim odlukama. S druge pak strane, opširno vijećanje na svakom području može dovesti do sukoba, koji su isto tako zapreka.

U velikim timovima je izuzetno teško rukovoditi operacijom na temelju zajedničkog djelovanja. Barbara Sichtermann, savjetnica za feminističku organizaciju, ističe da mali timovi od najviše šest do sedam žena dobro rade na temelju zajedničkog upravljanja (usput rečeno, ovo je granica za broj glazbenika koji mogu svirati bez dirigenta). Gdje je tim veći od ovog broja, pojavljuju se poteškoće: donošenje odluka oduzima suviše vremena, a može biti smanjena i kvaliteta rada. Veliki tim radi bolje ako je jedna osoba glavna.

Orednica za ostvarivanje strukture organizacije i upravljanja je postizanje najviših standarda učinkovitosti i profesionalizma.

Autoritet i odgovornost

Dok je struktura kojoj dajemo prednost tim koji zajednički radi na ravnopravnoj osnovi, postoje općenito formalne strukture autoriteta koji se mora poštivati. Ako skloništem, na

primjer, rukovodi udruga, ona se obično sastoji od upravljačkog odbora i članica. Upravljački odbor snosi odgovornost za sve što udruga čini i odgovoran je za finacijska pitanja. Odbor može povjeriti zadaću uprave cijelom timu u skloništu ili pojedinačnim članicama.

Radnice u skloništu su obično u stalnom radnom odnosu, a odluku o zapošljavanju odnosno otpuštanju donosi odbor. Međutim, odluke o osoblju ove vrste su ključne zadaće uprave, koje treba dobro promisliti i planirati. Zaposlenje se može pokazati kao izvor otežavanja rada i sukoba.

Preporuka: Radnice u skloništu se lakše identificiraju s radnim mjestom i njegovim ciljevima ako nisu samo zaposlenice u udruzi, već i njene članice. Mnoge radnice u skloništu rade na ovom principu. U nekim skloništimu osoblje – ili barem neke od njih – dio su upravljačkog odbora. To može prouzrokovati poteškoće, jer može dovesti do sukoba interesa. Moguće je da, na primjer, u ulozi članica odbora moraju otpustiti zaposlenice zbog ograničenja proračuna i da su u isto vrijeme upravo one pogođene tim mjerama. Općenito govoreći, treba utvrditi i razgovarati o slijedećim točkama što je moguće jasnije:

- Tko ima koju funkciju i ulogu
- Koje su odgovornosti (također finacijske) s tim povezane
- Koje se pravne strukture primjenjuju i kako one mogu djelovati na procese rada i odnose na radnom mjestu.

Prava zaposlenica

U većini zemalja radnice u skloništu – kao i ostali zaposlenici – uživaju određena prava prema Zakonu o radu. Prava uključuju pravo na određen broj dana godišnjeg odmora po godini, određeni otkazni rok i tako dalje.

Upravljanje osobljem je tako sastavni dio cjelokupnih zadaća uprave i uključuje dobro poznavanje i provođenje zakonskih regulativa.

Naravno, sklonište može jamčiti svojim zaposlenicama veća prava od onih propisanih zakonom – ovo su njihova minimalna prava. Dodatna prava mogu se formulirati u statutu udruge ili u ugovoru o radu između odbora i zaposlenica.

Pozitivna kultura upravljanja – savjetovanje u organizacijskim pitanjima

Kao i u drugim organizacijama, skloništa za žene prolaze različita razdoblja razvoja. Problemi mogu nastati u bilo kojem razdoblju.

Za vrijeme planiranja i razvijanja servisa u skloništu, pametno je iskoristiti priznate vanjske savjetnice, koje mogu preuzeti ulogu trenerica (pojedinki), supervizorica timova ili organizacijskih savjetnica. Cilj supervizije timova je pomoć u razvijanju suradnje unutar tima, dok je organizacijsko savjetovanje općenito složenije i uključuje savjetovanje za cijelu organizaciju – znači, udrugu kao cjelinu, članice odbora i tako dalje.

Neizbježno je da savjetovanje košta, i troškovi bi trebali biti uključeni u planiranje proračuna. Supervizija ne treba imati samo ulogu foruma za raspravljanje o određenim pitanjima o kojima se treba posavjetovati, nego treba biti i sredstvo za osiguranje kvalitete rada skloništa. Ako sponzori pitaju zašto je potrebno savjetovanje, pravi odgovor bi bio da je važno investirati u dobru upravu, jer problemi u upravi mogu iziskivati puno energije, pa tako i sredstava i novca.

Pozitivna kultura upravljanja, zadovoljstvo poslom, motivirano osoblje koje je spremno uložiti svoje pune potencijale i kreativnost – ovo su izuzetno važni čimbenici u radu skloništa i u borbi protiv nasilja nad ženama i djecom.

U mnogim zemljama postoje savjetnice specijalizirane za rad ogranizacija za podršku ženama koje nude izvanredno savjetovanje.

Preporučljivo je koristiti usluge savjetovanja od samog početka rada u skloništu.

6.1.2 Planiranje i provedba zadataka uprave

Vještine upravljanja potrebne su u različitim područjima rada u skloništu, gdje se traži pažljivo planiranje i jasno određena podjela zadataka i odgovornosti.

Jasno određena podjela zadataka i odgovornosti

Ovo je osnovni preduvjet za učinkovito upravljanje. Podjela zadataka i odgovornosti treba se napismeno predočiti u operativnom planiranju skloništa.

Slijedeća pitanja mogu biti od pomoći kod sastavljanja plana upravljanja:

- Koja područja upravljanja postoje?
- Tko je odgovoran za određeno područje?
- Što uključuju zadaci i odgovornosti u pojedinačnom slučaju?
- Tko donosi odluku u određenom području i po kojim osnovama? (sama, u suradnji s timom, na temelju informacija koje je dao tim ...)

Dobro planiranje

Važno je sastaviti detaljne planove za svako područje rada u skloništu kako bi se osiguralo da su sve u timu svjesne ovog planiranja, zatim nadgledati učinkovitost planiranja, procijeniti ga i usavršiti tamo gdje je to potrebno. Precizno planiranje je samo po sebi čimbenik u kvalitetnom osiguranju (vidi poglavlje 11.).

Popis za planiranje rada u različitim područjima:

- Sastaviti okvirni plan (npr. za jednu godinu)
- Sastaviti detaljne planove (ciljevi, zadaci, sredstva, rasporedi ...)
- Predstaviti plan timu
- Donijeti odluke
- Sprovesti odluke
- Nadgledati i procjenjivati: što je učinkovito, što treba popraviti?
- Predstaviti rezultate timu
- Usavršiti plan

6.1.3 Područja upravljanja u ženskom skloništu

Ovisno o modelu upravljanja koji je odabran, administracija i odgovornosti različitih područja skloništa mogu se dodijeliti jednoj radnici ili podijeliti između nekoliko. Pitanja su: Tko želi raditi na ovom području i tko za to ima najbolje preduvjete i kvalifikacije?

Povjerenje je ovdje važan preduvjet za uspjeh.

Slijedi pregled glavnih područja upravljanja u skloništu. Odgovornost upravljanja pojedinim područjem treba dobiti jedna ili više radnica (previše njih bi ilo učinkovito upravljanje). Važno je da sva područja budu zastupljena.

Područje upravljanja: Savjetovanje i podrška (individualno savjetovanje, grupni rad)

Ovo područje obuhvaća planiranje i vođenje servisa za podršku koje sklonište pruža ženama i djeci (vidi poglavlje 5.1.).

Mnoga su skloništa otvorena dan i noć, imaju SOS telefon za pomoć ženama, i mogu primiti žene u bilo koje doba. Težište kod ovog posla je organizacija 24-satnih servisa.

Za to postoji nekoliko modela. Oni uključuju:

- Članicu osoblja koja živi u skloništu i javlja se na telefon 24 sata dnevno
- Članicu osoblja koja ostaje u skloništu tijekom dana i preuzima pozive na mobilnom telefonu preko noći
- Volonterke za noćne smjene i smjene vikendom
- 24-satnu otvorenu telefonska linija (lokalnu ili nacionalnu) za hitne slučajeve, koja će pružiti podršku i, ako je potrebno, uspostaviti kontakt sa skloništem

- U nekim skloništima žene koje godinama žive u kući obavljaju proceduru primanja u sklonište za nove žene i djecu, a radnica iz skloništa je uvijek dostupna na mobilni telefon. (U ovom slučaju treba paziti na rizik od sekundarne traumatizacije i pretjeranog opterećivanja žena koje stanuju u kući. Međutim, ako dobro funkcionira, ovaj pristup može imati osnažujući učinak na novu stanarku, kao demonstracija da i žena koja je doživjela slična iskustva, sada može pružiti pomoć drugima.)

Ovo područje također uključuje razvoj i vođenje savjetovanja, podršku i drugu fazu podrške za žene koje više ne žive u skloništu, nacrt i praćenje rasporeda za pružanje pomoći.

Područje upravljanja: Rad s djecom

Članice osoblja koje se brinu o djeci preuzimaju odgovornost za ovo područje. I ovdje treba sve servise za djecu dobro isplanirati, realizirati i prilagoditi promijenjenim uvjetima.

Područje upravljanja: Demokratske strukture i život zajednice u skloništu

Cilj ovog područja je osigurati da život zajednice u skloništu bude pozitivno iskustvo za žene i djecu, da se tamo ugodno osjećaju i da žive bez tjeskobe i stresa. Osnova ovog zadatka je podupiranje 'kulture' skloništa kao jednog dijela cjelokupne kulture upravljanja (vidi poglavlje 8). To znači rješavanje sukoba i primjenu principa mirnog rješavanja sukoba. Odgovornost za ovo područje treba imati jedna ili dvije radnice koje bi u idealnom slučaju trebale biti obučene za grupni rad i mirno rješavanje sukoba.

Područje upravljanja: interna komunikacija, sastanci timova, udruga

Interna komunikacija ne smije biti zapostavljena. Informacije se trebaju prenositi brzo i učinkovito. Ostali aspekti rada u ovom području su: objavljivanje pravila života u skloništu i drugih neophodnih informacija, planiranje i održavanje redovitih sastanaka timova. Također se redovito održavaju sjednice udruge i sastanci osoblja i upravljačkog odbora. Pametno je da ista radnica/iste radnice budu odgovorne za život u zajednici i internu komunikaciju zbog sinergijskog efekta. Briga o ženama i djeci se dalje prenose u tim i upravljački odbor i obrnuto.

Područje upravljanja: Sigurnost

Ključna funkcija ženskog skloništa je pružanje zaštite i sigurnosti njenim stanarima (vidi poglavlje 7). Stoga bi jedna članica tima trebala biti odgovorna samo za ovo područje: sastavljanje planova za mjere opreza, stalno ocjenjivanje njihove učinkovitosti i prilagođavanje mjera prema potrebama. Sve stanarke (djeca i njihova djeca) i osoblje uvijek moraju biti uključene u planiranje i provođenje mjera opreza.

Područje upravljanja: Osoblje

Ovo je jedno od klasičnih područja upravljanja i logično je da se dodijeli osobi/tijelu koje je odgovorno za sklonište. Ono pokriva široko područje odgovornosti (vidi poglavlje 6.2.):

- Pronalaženje novog osoblja: pisanje opisa posla, intervjui, odabir
- Zapošljavanje i obučavanje novog osoblja
- Zaključivanje radnog odnosa osoblja koje odlazi
- Sastavljanje ugovora o radu
- Nadgledanje protoka informacija o novostima do osoblja
- Informiranje osoblja o njihovim pravima
- Pomaganje članicama osoblja u njihovom trenutnom poslu i planiranju karijere (Koji posao sada radim? Kako mi ide? Kako bih mogla napredovati?)
- Pružanje pomoći kad iskrsnu problemi, spriječavanje burn-outa (sagorijevanja)
- Podrška u slučaju sukoba među članicama osoblja
- Organizacija supervizije
- Raspored godišnjih odmora i drugih dopusta, zamjene kod bolovanja

- Podupiranje pozitivne kulture upravljanja, organizacija kolektivnih izleta, proslave rođendana, proslave uspjeha i zajedničko analiziranje neuspjeha ili neriješenih problema itd.

Bilješka: Osoblju se mora reći da se obavezuju poštovati tajnost, a to moraju i potpisati kod sklapanja ugovora.

Područje upravljanja: Proračun i prikupljanje sredstava

Podrazumijeva se da je ovo područje od ključne važnosti jer sklonište za žene može funkcionirati samo ako ima adekvatno financiranje (vidi 4.2). Ovo je izrazito osjetljivo područje koje uključuje financijsku odgovornost, i treba biti dodijeljeno osobi (osobama) koja vodi sklonište, ako takva osoba postoji. Prikupljanje sredstava je drugi zadatak kojeg treba preuzeti upravni odbor udruge.

Ako se sklonište nađe u dugovima, njih bi mogla podmiriti udruga. Važno je da se odluči i jasno utvrdi tko ima pristup bankovnim računima udruge i tko ima punomoć vršiti novčane transakcije. Osoblje koja ima odgovornost u ovom području mora imati odgovarajuće kvalifikacije.

Područje proračuna i prikupljanja sredstava sadrži slijedeće zadatke i odgovornosti:

- Prikupljanje sredstava
- Planiranje aktualnog proračuna i izračun tekućih troškova
- Točno knjigovodstvo prema predviđenim obrascima
- Obračun plaće
- Plaćanje poreza, osiguranja i ostalih prireza
- Sklapanje ugovora
- Financijske transakcije (isplata plaća, plaćanje računa itd.)
- Privremeni i godišnji računi i financijski izvještaji
- Izvještaj upravnom odboru, revizija od strane odbora
- Aktualni ugovori sa sponzorima, računovodstvo

Bilješka: Mnoga skloništa za žene povjeravaju gore navedene zadaće (kao knjigovodstvo) freelance osoblju (vanjskim suradnicama). Međutim, mora se imati na umu da odgovornost za financijske poslove skloništa za žene imaju članice osoblja koje su odgovorne za financije i/ili upravni odbor, i da se zato mora velika pažnja posvetiti ovom području.

Osnovno je osigurati solidnost financijskih poslova udruge, ne samo u odnosu na financijsku pomoć koju (nadamo se) prima od javnih institucija. Najmanja nepravilnost u računima može dovesti do problema, posebno kad udruga ponovi svoju molbu za sredstvima. Zato je preporučljivo sklopiti jasne ugovore s odborom koji daje sredstva u financijskim postupcima. U isto vrijeme, financijska tijela bi trebala uzeti u obzir da skloništa u pravilu nemaju 'kapital' (zaista, nije im dozvoljen temeljni kapital), tako da ona ovise o brzom realiziranju njihovih ugovora i prebacivanju sredstava.

Područje upravljanja: Interna administracija

Administracija je jedno od sveobuhvatnijih područja upravljanja. U skloništu postoji visoka fluktuacija kako žene i njihova djeca odlaze i dolaze. Namještaj i oprema su izloženi trošenju pa se stoga stalno kvare i potrebno ih je popravljati. Nije lak zadatak održavati sklonište u dobrom stanju kako bi se stanarke u njemu osjećale ugodno. Stoga ovo područje zahtijeva posebnu radnicu koja će se brinuti o tome. Ona mora imati organizacijske sposobnosti i usko surađivati s velikim brojem žena i djece. U većini skloništa je predviđeno da stanarke skloništa sudjeluju u različitim poslovima u kući, što je za njih vrlo korisno. Međutim treba imati na umu da se te žene često nalaze u kriznim situacijama, te ne bi smjele biti preopterećene kućanskim obavezama. Nikako ne treba očekivati od žena da same obavljaju sve poslove, stoga je preporučljivo da sklonište ima dovoljno sredstava kako bi platilo, na primjer, spremačicu ili kuharicu.

Područje upravljanja: Koordinacija volonterki i praktikantica

Mnoge organizacije koje daju pomoć ženama uključuju volonterke iz dva razloga: zato što organizacije imaju ograničena sredstva, ali i stoga što je važno i korisno uključiti volonterke u različita područja rada. Volonterke zauzvrat obogaćuju i prenose stečena znanja i iskustva u borbi protiv nasilja nad ženama i djecom, što će biti od koristi i na drugim poljima (vidi poglavlje 6.2). Mnoga skloništa uzimaju praktikantice koje tamo rade nekoliko tjedana ili mjeseci u sklopu svog redovnog studija (npr. socijalnog rada). Odabir, obuka i supervizija praktikantica također zahtijeva planiranje.

Primjer: Jedno od najstarijih skloništa u Engleskog, The Haven, ima volonterke koje rade na različitim područjima. Za više informacija, pogledajte <http://www.havenrefuge.org.uk/>.

Područje upravljanja: Odnosi s javnošću, umrežavanje, lobiranje

U mnogim skloništim više članica (ako ne i sve) uključeno je u aktivnosti na ovom području, jer ono obuhvaća široko polje aktivnosti. No nužno je da jedna ili dvije osobe planiraju i koordiniraju aktivnosti na ovom području kako bi se osigurao kontinuitet i precizno ciljani pristup (vidi poglavlje 9). Ovo područje uključuje i lobiranje kod mogućih sponzora, donatora i kod osoba s političkim utjecajem.

Područje upravljanja: Statistika, prikupljanje podataka, evaluacija i kontrola kvalitete

Kontinuirano prikupljanje podataka vezanih uz rad, kao i izrada statističkih izvještaja, predstavlja još jedno važno područje rada. Ovo treba povjeriti članicama koje su specijalizirane za to područje. Stalna evaluacija i kontrola kvalitete predstavljaju daljnja područja rada u skloništu (vidi poglavlje 11).

Područje upravljanja: Politika rada, stavovi, razvoj i dugoročno planiranje

Objavljivanje izvjava o različitim pitanjima, monitoring i izmjene zakona, pisanje i objavljivanje stručnih članaka važne su metode iznošenja iskustava i stručnosti skloništa u javnost.

Nužno je održavati redovne sastanke radnih grupa na temu razvoja rada skloništa i njegovog dugoročnog planiranja kako bi se uočili i otklonili mogući nedostaci u radu te poboljšao rad.

Osmišljavanje dugoročne perspektive i propitivanje 'Kako će naše sklonište izgledati za 10, 15 ili 20 godina?' pomažu u donošenju odluka kako bi se sklonište moglo nositi sa izazovima budućnosti.

Jer: 'Današnje vizije su sutrašnja stvarnost.'

6.2 OSOBLJE I INTERNO UPRAVLJANJE

6.2.1 Temelji upravljanja osobljem u skloništu

Višegodišnje iskustvo skloništa u Europi pokazalo je da se žena koja je bila izložena nasilju od strane muškarca lakše otvara i vjeruje drugoj ženi. Stoga je jedno od glavnih principa rada u skloništu da je osoblje sastavljeno od rodno osviještenih žena. Postoje socio-politički razlozi za zapošljavanje rodno osviještenih žena: budući da je nasilje nad ženama vezano uz rod, pristup da se stane na kraj nasilju također mora biti rodno određen. Nije društvo u cjelini bilo pokretač pitanja muškog nasilja nad ženama, nego su, naprotiv, žene bile te koje su inicirale pokret za zaustavljanje tog nasilja. Žene su bile izložene ozbiljnoj diskriminaciji koja ih je stavila u podređen položaj. Nasilje je jedan od najdrastičnijih oblika diskriminacije. Pokretanjem i provođenjem projekata poput skloništa za žene, SOS telefona za pomoć ženama, žene su skrenule pažnju javnosti na ova pitanja. Ovaj model politike 'od dna prema vrhu' je tipičan za ženske organizacije i druge društvene pokrete koji se bave potrebama specifičnih grupa.

Dostatna financijska sredstva su preduvjet za otvaranje skloništa, no jednako su važne kvalitetno educirane i motivirane radnice.

Žene koje rade u skloništu trebaju visoku motivaciju. Važno je da su potpuno predane ciljevima i principima rada u skloništu (vidi poglavlje 3). Cilj edukacije je usvajanje specifičnih znanja o problemu nasilja, kako bi radnice bile osposobljene za pružanje kvalificirane pomoći i podrške drugim ženama.

Vrlo je važno prepoznati i adekvatno platiti njihov rad. Osoblje u skloništu treba biti plaćeno prema njihovoj kvalifikaciji i u rangu s plaćama za tu struku (tj. u skladu s kolektivnim ugovorima).

Pri osnivanju skloništa udruga treba odlučiti koje će servise sklonište pružati, zatim koje profesionalne vještine radnica mora imati te koje bi joj dodatne kvalifikacije mogle biti korisne.

Osoblje u skloništima mora imati široki raspon kvalifikacija kako bi bile spremne odgovoriti na vrlo složene zadatke koje takav rad zahtijeva. Traže se vještine i kvalifikacije iz slijedećih područja: krizna intervencija, individualno i grupno savjetovanje, rad u grupi, rješavanje sukoba i medijacija, pružanje pravne pomoći iz područja socijalnog rada, terapijske tehnike za rad s traumatiziranim žrtvama, psihološke i pedagoške kvalifikacije, znanje iz područja prava, rukovođenje i upravljanje, prikupljanje sredstava i upravljanje financijama, odnosi s javnošću, interkulturalni rad, poznavanje jezika itd. Kako skloništa obično ne mogu zaposliti stručnjakinje iz svih tih područja, neophodno je da svaka radnica u skloništu posjeduje različite kvalifikacije i znanja, te da stječe dodatna znanja kroz rad.

Kada su radnice educirane i sklonište uhodano u svom radu, daljnje permanentno usavršavanje postaje jako važno kako bi se produbila prikupljena iskustva i dobila nova specifična znanja koja će skloništu omogućiti poboljšanje kvalitete servisa. Tako će sklonište moći odgovoriti novim izazovima (otvaranje novog skloništa, ponuda novih servisa...). Edukacija i daljnje obrazovanje u kombinaciji s redovitom supervizijom pomoći će radnicama u održavanju i razvijanju njihovih stručnih znanja te jačanju svijesti o vlastitom iskustvu na emocionalnoj i kognitivnoj razini.

6.2.2 Broj radnica

Kod određivanja broja zaposlenih treba uzeti u obzir veličinu skloništa, broj i vrstu servisa i organizacijsku strukturu (odvojeno sklonište, kombinacija skloništa / savjetovaništa). Skloništa s odvojenim savjetovaništima obično trebaju dva tima, jedan je nadležan za vođenje skloništa, a drugi preuzima rad u savjetovaništu uključujući i SOS telefon i savjetodavne aktivnosti.

Nekoliko je ključnih servisa koje treba pružiti ženama i njihovoj djeci (vidi poglavlje 5).

6.2.3 Primjer – Radni sati u skloništu

Slijedeće kalkulacije su smjernice za broj zaposlenih u jednom skloništu srednje veličine koje obuhvaća slijedeće servise:

- Smještajni kapaciteti za 10-15 obitelji, što čini ukupno 25-35 mjesta
- 24-satni SOS telefon
- Savjetovanje i podrška kao što je opisano u poglavlju 5.1
- Odnosi s javnošću i umrežavanje

Tjedni radni sati:

- Najmanje 200 sati tjedno (40 sati = 1 radno mjesto s punim radnim vremenom, 200 sati = 5 radnih mjesta s punim radnim vremenom ili više radnih mjesta s kraćim radnim vremenom) za vođenje skloništa uključujući 24 satnu SOS telefonsku liniju; najmanje 80-100 sati imaju radnice s posebnim znanjima koja su potrebna za rad s migranticama (preko 50% stanarki skloništa su migrantice ili pripadnice etničkih manjina, vidi poglavlje 2 i 5.1)
- Savjetovanje i podrška (najmanje 80 sati)
- Briga o djeci (najmanje 60 sati)

- Administracija (najmanje 40 sati)
- Upravljanje i odnos s javnošću (najmanje 40 sati)
- Oko 10 radnica je potrebno za pružanje profesionalne i efektivne podrške u jednom skloništu srednje veličine.

Bilješka: Ove procjene neovisne SU o načinu kako je sklonište organizirano. Čest model je da radnice skloništa – osim žene koja radi s djecom – preuzimaju različita područja rada (SOS telefon, prihvata žena, savjetovanje, kućni sastanci itd.) Ovi poslovi pokrivaju jedan dio njihovog radnog vremena. Preostalo vrijeme stoji na raspolaganju za individualno savjetovanje i pratnju žena te ostale specifične zadatke (vidi poglavlje 6.1).

Gornja kalkulacija ne uključuje ljudske resurse potrebne za specijalizirane zadatke – odvjetnice i pravne savjetnice, računovodkinje, stručnjakinje za odnose s javnošću i tako dalje.

U određivanju broja radnica treba predvidjeti godišnje odmore i bolovanja, te stručno usavršavanje. Stoga svaki proračun skloništa mora imati dodatna sredstva kojima će plaćati zamjene za stalno zaposlene radnice.

6.2.4 Opseg rada i plaća – faktori rizika

Kao što je ranije istaknuto, važno je da broj radnica odgovara opsegu posla i da razina plaćanja jednako tako odgovara profesionalnim vještinama koje su potrebne. Rad u skloništu je socijalno zanimanje gdje se radi s traumatiziranim ljudima, stoga zavređuje isti socijalni status kao slična zanimanja u drugim područjima.

Važno je da se opseg posla pažljivo prati (grupno ili individualno) i da se poduzmu odgovarajući koraci za smanjenje opsega rada, kao što je povećanje broja zaposlenih ili ukidanje nekih servisa, ako sredstva nisu dovoljna za zapošljavanje više radnica. Ljudske i profesionalne resurse treba čuvati kako bi bili dostupni za servise koje sklonište pruža ženama.

To znači da svaka grupa i pojedina radnica odgovorna za određeno područje treba imati vremena za planiranje i provedbu rada, evaluaciju izvršenog rada i usavršavanje načina realizacije (vidi poglavlje 6.1).

Primjer: Kod planiranja vremena potrebnog za individualno savjetovanje treba voditi računa o slijedećim koracima: pažljiva priprema prilagođena pojedinom slučaju; provođenje savjetovanja, bilježenje rezultata nakon savjetovanja; razmišljanje o njenoj priči i onome što je izrečeno, i ukoliko je potrebno, priprema pitanja za slijedeći sastanak, kako bi se proces mogao što bolje prilagoditi potrebama dotične žene.

Primjer za grupu: Planiranje projekta večernjih sastanaka u skloništu za žene i djecu (kao promoviranje zdravog života), provođenje projekta, sastajanje s grupom u svrhu razmatranja što se dogodilo na sastanku, reakcije žena, nova saznanja/spoznaje; planiranje budućih projekata.

Ako primjetimo da u našem svakodnevnom radu nije moguće obuhvatiti ove korake ili da nemamo dovoljno vremena za svaki korak, moramo podići razinu svijesti o problemu i pokušati naći rješenje jer posljedice mogu imati loš učinak kako na osoblje tako i na organizaciju.

Rizici uslijed prevelikog opsega rada (nedovoljan broj izvršiteljica) ili premale plaće (nedovoljno vrednovana stručnost) su:

Burn-out ('trošenje') radnica:

Osoblje više nije u stanju pružati adekvatnu profesionalnu pomoć (niski standard skrbi, sukobi s kolegicama, osjećaj nemoći, izbjegavanje odgovornosti, pomanjkanje osobne slobode ili potpuni gubitak organizacije servisa),

Jaka fluktuacija radnica:

Onemogućuje stjecanje iskustava i podizanje razine stručnosti u cjelokupnoj organizaciji.

6.2.5 Raspored rada

Prilikom izrade rasporeda rada / tablica dužnosti, grupa ili koordinatorica (ovisno o organizacijskom modelu) treba imati na umu slijedeće smjernice:

- Prvo, jedna osoba treba biti odgovorna za zadaće i upravljanje. Ona mora sastaviti raspored koji će sadržavati potrebe servisa. Tablicu treba podijeliti svim radnicama koje ju trebaju odobriti i pridržavati se rasporeda.
- Zamjena zadaća (najmanji broj dana kada se unaprijed mora prijaviti promjena koju odobrava voditeljica).
- Pojedini servisi pružaju se 24 sata dnevno, 7 dana tjedno, dok su drugi (poput savjetovanja, rada s djecom, terapije i tako dalje) obično dostupni samo unutar radnog vremena.
- Smjene se određuju mjesečno s mogućnošću izmjene svaka dva tjedna. Prilikom izrade mjesečnog rasporeda uzmete u obzir slobodne dane za one radnice koje rade noćnu smjenu i osoblje za posebne zadatke koji slijede,
Ovisno o veličini skloništa i mogućim opasnostima, poželjno je da se u

skloništu uvijek nalaze dvije radnice, osim u noćnim satima.

6.2.6 Edukacija osoblja

Cilj edukacije osoblja je stvaranje područja stručnosti na poljima intervencije i prevencije nasilja nad ženama i djecom i upoznavanje s praktičnim aspektima rada u skloništu. Pristup kojeg iznosimo u nastavku je feministički pristup utemeljen na osnaživanju (vidi poglavlje 3).

Trenerice trebaju biti kvalificirane i s višegodišnjim iskustvom. Svaka nevladina organizacija treba izabrati trenericu na temelju specifičnih zahtjeva edukacije.

Edukacija uključuje inicijalnu fazu koja treba biti relativno intenzivna, a sastoji se od tečaja u trajanju od barem 80 sati (10 dana seminara i dva radna tjedna), nakon čega slijedi nastavak edukacije i supervizija.

Sadržaj programa edukacije može se podijeliti na:

- osnovni način uključuje *znanstvene i teoretske aspekte* rodnog nasilja (definicija, prevladavanje problema, oblici nasilja nad ženama, ciklus nasilja, kratkoročne i dugoročne posljedice nasilja, strategije nasilnika); *smjernice* za intervenciju i osnaživanje (da bi se pružila zaštita i sigurnost, točno imenovalo preživljeno nasilje, ponovno uspostavljanje odgovornosti s naglaskom na društvene odgovornosti, zauzeti se za žrtvu, vjerovati joj, učiniti više od pukog poštovanja njenog izbora, zajednički sačinili plan za njenu sigurnost, razmotriti složenost intervencije ...); *umrežavanje* s drugim agencijama na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini
- jedan ili više specifičnih načina sukladno s *roganizacijom* skloništa, različitim *servisima* koje sklonište pruža (prihvat, SOS telefon, savjetovanje, prevencija, odnosi s javnošću, itd.) i *ciljane grupe* (žene, djeca, mladi, starije žene, žene s posebnim potrebama, migrantice...)

Korisno je ako neke ili sve radnice provedu određeno vrijeme na praksi u skloništu koje je temeljito uhodano. Prilikom primanja novih radnica, one također moraju proći ovu osnovnu edukaciju u obliku treninga 1:1 s iskusnom radnicom te radeći s većim brojem iskusnih radnica.

6.2.7 Daljnja edukacija osoblja

Poslije početne edukacije slijedi permanentna edukacija. U cilju održavanja razine kvalitete servisa, sklonište treba organizirati dodatnu edukaciju na užim područjima kao što su seksualno zlostavljanje i nasilje nad djecom, trgovina ženskim robljem, obrezivanje žena, dopune zakona, zakoni vezani uz migracije i izbjeglištvo žena, potpora ženama i djeci s posebnim potrebama, PTSP itd.

Drugi način poboljšanja edukacije osoblja je pohađanje konferencija, seminara i drugih događanja vezanih uz rodno nasilje, praćenje stručne literature po tim pitanjima. Svakoj radnici treba omogućiti da posveti barem dva tjedna godišnje svom stručnom usavršavanju.

Na kraju, razmjena iskustava s drugim skloništima na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini je koristan način za unapređivanje servisa i preventivnih mjera. Još jedan aspekt edukacije sastoji se u povećanju razine svijesti o rodnom nasilju.

6.2.8 Trening trenerica putem seminara

Osoblju skloništa koje ima minimalno dvogodišnje radno iskustvo također treba pružiti priliku da pohađa seminare za trenerice (najmanje 40-satni ili 5-dnevni seminar) usmjerene na profesionalnu edukaciju (liječnici/e, pravnici/e, policija, socijalni/e radnici/e, psiholozi/ginje...) kako bi se što bolje osposobile za suočavanje s nasiljem nad ženama i djecom (vidi WAVE 2000).

6.2.9 Supervizija

Supervizija predstavlja razmatranje i unapređivanje rada. Supervizorice su posebno educirani stručnjakinje koje pružaju timsko, grupno i individualno savjetovanje. U mnogim zemljama supervizorce su povezane s udrugama koje se bave oblikovanjem standarda za edukaciju supervizora/ica i koje objavljuju popise kvalificiranih supervizora/ica. Preporučljivo je potražiti supervizorice koja je osjetljiva na rodna pitanja i ima iskustva na području nasilja nad ženama i djecom.

Profesionalna distanca je neophodan element kvalitetne supervizije tima ili cjelokupne organizacije. Dodatni kriterij kvalitete je njeno povjeravanje vanjskoj supervizorici.

Superviziju treba provoditi u određenom okruženju koji povezuje kako stav tako i postavljena pravila u provođenju zadatka u najboljim mogućim okolnostima.

Supervizija je obavezna za sve zaposlenice i volonterke: nijedna radnica nije profesionalna ako nije spremna raditi na sebi.

Svako sklonište mora osigurati barem timsku superviziju. Uputno je omogućiti individualnu superviziju kao procjenu uspješnosti savjetovanja. Ovo je posebno važno u slučaju novih radnica.

Učestalost supervizije ovisi o broju radnica i vlastitim iskustvima u grupi. Može se kretati od mjesečnih do tjednih ako je grupa nedavno osnovana.

Zašto je supervizija toliko važna u skloništu

Supervizija je neodvojivi dio odnosa koji uključuju brigu o drugima. U slučaju sekundarnog post-traumatskog stresnog poremećaja supervizija je neophodna, jer on nastaje kao posljedica brige za ljude koji su preživjeli traumu. Radnice u skloništu stalno su izložene traumatiskim iskustvima koje iznose žene. Radnice mogu biti svjedokinje na sudu ako partner provali u sklonište.

Ako traumatična iskustva žene u skloništu kod djelatnice izazivaju osjećaj neugode izazvan snažnim emocijama (kao što su bijes, osjećaj nemoći, žaljenja, suosjećanja itd.) ili prizivaju vlastita traumatična iskustva, ili predstavljaju prepreku u daljnjem radu, supervizija

može pomoći u pronalasku novih načina nastavka rada s tom ženom. To se postiže tako da se radnici pomogne prevladati njezine vlastite emocije i postati svjesna svog vlastitog iskustva na kognitivnoj i emocionalnoj razini.

Odnos sa ženom ili djetetom će ponekad proizvesti emocije ili dovesti do zbunjenosti i smetnji što onemogućuje daljni rad.

Situacije koje nameću potrebu supervizije su:

- bijes izazvan kršenjem pravila tajnosti;
- tuga zbog odlaska žene iz skloništa;
- osjećaj nemoći ako se žena odluči vratiti svom nasilnom partneru;
- problemi i poteškoće izazvani svakodnevnom komunikacijom sa ženama;
- sukobi s kolegicama;
- provođenje pravila skloništa i ponašanje u slučajevima kada žena prekrši ta pravila;
- vođenje sastanaka osoblja;
- poštivanje i uvažavanje različitih uloga među osobljem

Razgovor i analiza problema s grupom pod vodstvom vanjske supervizorice, zajedno s osjećajem zaštite i sigurnosti koju pruža određeno okruženje, omogućit će rješavanje sukoba među osobljem do kojeg lako može doći uslijed bliskog rada u otežanim i traumatičnim situacijama.

Rezultati supervizije su slijedeći:

- prevladavanje emocionalnih blokada;
- vraćanje samopouzdanja i podrška za nastavak rada sa ženama koje su ozbiljno traumatizirane.

Iskusno osoblje skloništa je također kvalificirano da savjetuje nove članice i pomogne im sagledati njihov rad. Ovaj oblik interne podrške naziva se intervizija i nije isto što i supervizija.

Supervizija se također uspješno primjenjuje u organizacijskom razvoju gdje služi kao forum za raspravu o strukturama skloništa, promoviranje njegovih razvojnih ciljeva (vidi poglavlje o Upravljanju).

6.2.10 Volonterke

Hoće li sklonište primiti volonterke, stvar je individualne odluke. Načela proklamirana u ovom priručniku navode da osoblje u skloništima treba biti plaćeno i sklonište se ne smije dovesti u položaj da ovisi o volonterkama zbog nedostatka financijskih sredstava. Glavne servise u poglavlju 5 moraju izvršavati plaćene radnice.

Kod rada s volonterkama potrebno je zadovoljiti slijedeće:

- Rad volonterki treba koordinirati jedna radnica skloništa koja je odgovorna za pitanja koja se tiču volonterki.
- Volonterke trebaju biti žene koje su svjesne rodne diskriminacije i snažno motivirane da posvete dio svog slobodnog vremena radu sa ženama i djecom koja su preživjela nasilje.
- Kad se volonterka prijavljuje za rad u skloništu, s njom treba obaviti razgovor o njezinim očekivanjima i predodžbama.
- Tek nakon tog razgovora obje strane trebaju odlučiti je li ta žena prikladna za posao volonterke; ukoliko jest, treba potpisati sporazum u kojem će se navesti trajanje volonterskog rada i njezine odgovornosti.
- Volonterke moraju prihvatiti pravila skloništa (tajnost, pravila ponašanja itd).
- Volonterke moraju proći odgovarajuću edukaciju i superviziju.

Volonterkama treba izraziti najveće moguće poštovanje za njihov rad. Mogući su blaži oblici bezobzirnosti prema kolegicama (pustiti nekoga da čeka, neprenijeti važnu informaciju itd). Ovi propusti mogu imati ozbiljne posljedice s volonterkama. To u njima može stvoriti osjećaj da je njihov rad nebitan.

6.2.11 Različiti oblici volonterskog rada

Svako sklonište ima dodatno osoblje koje sačinjavaju žene koje su se nedavno zainteresirale za pitanja rodnog nasilja. Sklonište može pozvati ove žene kad prima dodatno osoblje ili u slučajevima povećanog opsega posla (senzibilizacija javnosti i promotivne kampanje, aktivnost prikupljanja sredstava itd). Postoje različite vrste volonterki:

- Volonterke koje u potpunosti sudjeluju u dnevnim aktivnostima skloništa (savjetovanje, sastanci, supervizija ...)
- Studentice koje provode dio prakse u skloništu. Njihova predanost je privremena karaktera i ograničena na područje njihovog studija.
- Praktikantice iz drugih skloništa; njihova predanost je profesionalne prirode i obično na dugoročnoj bazi.
- Simpatizerke i prijateljice koje podržavaju sklonište putem donacija i pomažu prilikom prikupljanja novca, kampanja itd.

Volonterke dolaze iz različitih sredina i njihova iskustva su različita: neke su možda upravo pretrpile nasilje ili se samo privremeno pridružuju skloništu, neke možda imaju veća iskustva, neke mogu biti šire uključene kao članice upravnih odbora udruga koje vode sklonište. Žene u udruzi ili upravnom odboru često imaju značajne odgovornosti i kompetencije i mogu biti prisutne u skloništu od njegovog osnivanja. One čine posebnu grupu volonterki i nose financijsku odgovornost. Formalno gledano one pripadaju upravi skloništa.

Volonterke često igraju ključnu ulogu u projektima i inicijativama sa svojim idejama i pronose informacije o pitanjima nasilja nad ženama i servisima koje sklonište pruža.

One obavljaju važne funkcije zajedno sa stalno zaposlenim osobljem i članicama udruge.

6.3 FINACIJSKO PLANIRANJE

Pažljivo i temeljito financijsko planiranje nužno je već u ranoj fazi priprema za pokretanje skloništa. Jednaku brigu i predanost treba posvetiti godišnjem planiranju proračuna i financiranju određenih događanja, aktivnosti itd. Važno je jasno sagledati stvarne troškove prije nego što se počnu tražiti mogućnosti financiranja.

Nije moguće odrediti koliki će biti točni iznosi troškova osnivanja skloništa i njegova jednogodišnjeg rada. Puno toga ovisi o lokalnim cijenama. Međutim, slijedeći okvirni plan proračuna poslužit će kao sredstvo za proračun svih troškova koji će se sasvim sigurno pojaviti bez obzira gdje je sklonište locirano.

Ove planove ne treba smatrati konačnima, vjerojatno će se pojaviti dodatni troškovi koji ovise o razini servisa i aktivnosti.

6.3.1 Plan budžeta za osnivanje skloništa

Nije moguće dati točne brojeve koliko će osnivanje skloništa zapravo koštati. Osim različitih lokalnih cijena, troškovi ovise o tome kupujete li kuću, zemlju, gradite li kuću ili imate zgradu koju treba preurediti, no izvjesni fiksni troškovi ne mogu se izbjeći.

Osobito kad krećete od nule, preporučljivo je potražiti savjet i pomoć financijskih stručnjaka/inja. Dakako da pomaže ako se pri tome možete osloniti na osobna poznanstva. Javne ustanove i druge ženske organizacije također mogu dati koristan savjet. U svako slučaju, potrebno je konzultirati stručnjake/inje za građevinarstvo i tehničku sigurnost, te s njima raspraviti planiranje i procjenu troškova.

Donja tablica služi samo kao općeniti okvir; konkretni iznosi će jako varirati.

TROŠKOVI OBJEKTA	IZNOSI
kupovina nekretnina (ili iznajmljivanje) ili	
kupovina zemljišta +	
troškovi gradnje (izraženo u četvornim metrima, koristeći lokalne procjene) uključujući	
električara, vodoinstalatera, parketara, soboslikara itd)	
sigurnosne instalacije	
troškovi opreme	
namještaj za sobe za žene (kreveti, ormari, stolovi, stolice)	
blagovaonica	
dnevni boravak	
kuhinja (uklj. posude, zdjele, pribor za jelo)	
kupaonice	
uredske prostorije	
prostorije za savjetovanje	
prostorije za djecu	
igračke, igrice, nastavni materijali	
ulaz	
ostava	
vrt (biljke, vrtni alat, vrtna garnitura, igralište)	
stroj(evi) za pranje rublja, odjeća	
uredska oprema (telefoni, PC, fotokopirka, faks itd).	
Ukupno	

6.3.2 Planiranje budžeta za godišnje troškove vođenja skloništa

Godišnji financijski plan za sklonište također zahtijeva pažljivu razradu. Lokalne cijene svakako trebaju služiti kao osnova. To također vrijedi i za troškove osoblja: plaće, troškove rada drugih žena u skloništu. Razina plaća u skloništu ne smije biti niža od one u drugim područjima za iste kvalifikacije.

Iznosi će varirati iz godine u godinu jer promjenjive stavke su povišice plaća, povećanje broja radnica, variranja u troškovima i investiranjima, promjene cijena energenata itd.

Slijedeći troškovi su česti:

TROŠKOVI	GODIŠNJI IZNOSI
troškovi osoblja (vidi poglavlje 7)	
Savjetnice za žene i djecu	
Savjetnice za žene koje ne žive u skloništu	
Osoblje za noćne smjene	
Računovodkinja	
Praktikantice	
Honorarne i stručne suradnice	
Spremačice	
Porezni savjetnik	
Infrastruktura	
Najamnina	
Opći troškovi	
Troškovi energenata (struja, grijanje, voda itd)	
Održavanje (popravci, renoviranja itd)	
Osiguranje	
Investicije u pokretnine (namještaj, uredska oprema)	
Auto / kombi (osiguranje, popravci, gorivo)	
Tekući troškovi	
Telefon	
Poštanske usluge	
Čišćenje	
PR i podizanje svijesti	
Putni troškovi	
Daljnja edukacija	
Supervizija	
Stučna literatura	
Oprema za urede i radionice	
Oprema za kućanstvo	
Izdaci za djecu	
Troškovi djece	
Troškovi prehrane	
Ukupno	

Izrada procjene troškova predstavlja samo jedan aspekt na ovom području odgovornosti. Na vrijeme se treba riješiti financijsko planiranje i donacije. U slučaju nekih izvora sredstava i neke kategorije izdataka (npr. kampanje), nužno je planiranje nekoliko godina unaprijed.

Slijedi općeniti okvir:

PRIHODI	GODIŠNJI IZNOS
Redovni prihod	
Javno prikupljanje sredstava (nacionalna, regionalna i/ili lokalna tijela)	
Pretplata	
Izvanredni prihodi	
Donacije	
Sponzorstva	
Najamnina koju plaćaju žene / javne ustanove	
Ukupno	

07

SIGURNOST I MJERE
SIGURNOSTI

7. SIGURNOST I MJERE SIGURNOSTI

Žene i djeca tražeći sklonište od fizičkog nasilja trebaju sigurno mjesto gdje će biti zaštićeni od nasilnog ponašanja partnera ili oca. Poneki zlostavljači slijede žene i djecu sve do skloništa i nastavljaju sa nasilnim radnjama i prijetnjama. Najčešće žele da se žena vrati kući. Pritom rabe različite strategije, kako bi postigli svoj cilj: oni mole i preklinju, donose cvijeće i obećavaju da više nikada neće biti nasilni. Ako te strategije nisu uspješne, može doći do nasilnih ispada. Poneki nasilni muškarci izrazito su opasni, ne prihvaćaju odlazak žene i prijete nasiljem opasnim po život.

Nisu samo žene i djeca u skloništu u izrazitoj opasnosti, već i radnice skloništa kao i druge osobe koje borave u kući. U skloništu St. Polten (Austrija) pištoljem je ubijen policajac od strane nasilnog muža koji je provalio u sklonište. Tom prilikom također je teško ranjena jedna stanarka kuće i njezin sin. Ubojica je prije tog ubojstva prijetio bombom. Sklonište je bilo evakuirano i pretraženo. Ubojica je vjerojatno prije ili za vrijeme pretrage ušao u kuću. U skloništu u Lucerne (Švicarska) za vrijeme jedne vrtne zabave veći broj žena i djece teško je ranjeno ili ubijeno od strane nasilnog muža čija su žena i djeca živjela u skloništu. Puno skloništa u Europi ima iskustva sa nasilnim prepadima koji, na sreću, nemaju uvijek ovako dramatičan svršetak. Usprkos toga, u skloništu se uvijek mora računati sa opasnim situacijama koje se ne mogu predvidjeti.

Sigurnost je dakle centralna tema i pripada servisima koje skloništa nude svojim klijenticama. Državne institucije koje financiraju skloništa ne bi smjele štediti na osiguravajućim mjerama jer one u kritičnim situacijama mogu spasiti živote.

Važno je da policija koja je nadležna za zaštitu i sigurnost svih građana/ki, stoga dakle nadležna i za skloništa, napravi siguronosni plan u suradnji sa skloništima.

Slijedi popis sa važnim točkama na temu sigurnosti:

7.1 TEHNIČKE MJERE OPREZA

Tehničke mjere opreza u skloništima su izrazito važne. Potrebno je osigurati slijedeće mjere:

- Sigurna **ulazna vrata** koja mogu izdržati pokušaj nasilnog upada.
- Ulazna vrata moraju uvijek biti zaključana, a ulaz u sklonište nadgledan. Idealno bi bilo nadgledati ulaz **uz pomoć kamera**, automatskog zatvaranja i otvaranja vrata.
- Ako zgrada ima više ulaza to predstavlja siguronosni rizik, sklonište treba imati **samo jedan glavni ulaz**. Drugi ulazi trebaju biti zatvoreni i osigurani kako bi se ili nasilni upadi.
- Dobro je za žene i djecu ako postoji **vrt ili dvorište**, ali to predstavlja dodatni siguronosni rizik. Dakle vrt ili dvorište treba također osigurati kako bi ile upadanja, ubacivanje predmeta ili pucanje. Nužno je stoga imati visoke zidove, zaklone od pogleda, zaštitnu ogradu ili alarmni uređaj.
- **Dvorišna ili vrtna vrata** također moraju biti sigurna, a radnice skloništa moraju imati naviku zaključavati ih, pogotovo noću.
- **Prozori u razizemlju** ili niskom prizemlju pogotovo ako su na uličnoj strani predstavljaju također siguronosni rizik. Stoga te prostorije po mogućnosti ne treba koristiti kao prostore za stanovanje i rad.
- Prozori moraju imati **rešetke**, u svakom slučaju to se odnosi na podrumске prozore i one koji su dostupni sa ulice.
- Svako sklonište treba raspolagati sa tehničkom opremom za slučaj hitnih situacija, kako bi odmah mogla biti alarmirana policija npr. alarmni sustav direktno povezan s policijom (vidi točku "zaštita policije").

Najvažnije točke za sigurnost:

- Stabilna, protuprovalna vrata
- Uvijek zaključana vrata, ulaz nadgledan kamerom
- Rešetke na prozorima

- **Direktna veza s policijom**

Primjer: Prvo Bečko sklonište preselilo je 2002.g. u novu zgradu koja ima dvoja protuprovalna vrata na ulazu - pri čemu se druga vrata otvaraju tek kada se prva zatvore. Veći broj kamera nadzire područje ulice ispred skloništa, ulaz i ostala osjetljiva područja. Vrt je okružen visokim zidom i osiguran alarmnim sustavom.

7.2 SIGURNOST I U NUŽNOM SMJEŠTAJU

U nekim regijama postoje vrlo mala skloništa, koja se često sastoje samo od jednog stana. Takva mala skloništa nemaju danonoćna dežurstva. No, i u takvim malim skloništima važno je poštivati minimum sigurnosnih mjera. Žene koje su nedavno napustile nasilnog partnera u posebno su opasnoj situaciji. One ne bi trebale biti smještene u malim skloništima bez mogućnosti savjetovanja i zaštite.

7.3 TAJNA ADRESA, ANONIMNOST

Kako bi sigurnost žena i djece u skloništu bila zagarantirana, mnoga skloništa imaju tajnu adresu. Hitni telefon u skloništu poznat je javnosti, a žene koje trebaju pomoć adresu skloništa saznaju kad u njega dođu. U nekim skloništima postoji praksa da se po ženu i djecu ode na javno mjesto, te ih se onda odvede u sklonište. Iako je adresa skloništa tajna ponekad se dogodi da se ta adresa otkrije, pogotovo ako se sklonište duže vrijeme nalazi na istoj adresi. Zbog toga je važno osigurati dodatne sigurnosne mjere.

U malim mjestima nije moguće adresu skloništa zadržati tajnom. U takvim slučajevima važno je koristiti ofenzivne strategije: svi će biti informirani gdje se nalazi sklonište, adresa će biti poznata, policija i susjedstvo biti će uključeni u sigurnosni plan. U ruralnim područjima je pogotovo važno uključiti okolinu, kako bi se moguće opasnosti pravovremeno prepoznale, te brza pomoć bila moguća. Relevantne institucije i okolina trebaju aktivno sudjelovati i biti uključeni u provođenju sigurnosnih mjera (npr. policija će češće patrolirati, susjedi će obavijestiti sklonište ukoliko primijete nešto neobično i pozvati policiju, itd.).

Svako sklonište, ovisno o tome u kakvom se području nalazi i kakvim resursima raspolaže, mora samo odlučiti o svom sigurnosnom planu i strategijama koje su za njega najbolje (vidi točku Sigurnosni plan). Kad govorimo o pitanjima sigurnosti, vrlo je važno biti dosljedan, te uvijek poštivati mjere i strategije vezane uz sigurnost.

7.4 POLICIJSKA ZAŠTITA - POLICIJSKI SIGURNOSNI PLAN

Dobra suradnja s policijom neophodna je za sigurnost skloništa. Prije otvaranja skloništa potrebno je kontaktirati policiju, te s policijom izraditi sigurnosni plan, koji se stalno mora prilagođavati.

Neophodne mjere sigurnosti obuhvaćaju slijedeće:

- Sklonište treba imati tehnički riješen sigurnosni sustav putem kojeg je moguće izravno pozvati policiju u slučaju ozbiljne prijetnje (mogućnost poziva policije pritiskom na gumb, kao što to imaju npr. banke).
- Policija treba imati tlocrt skloništa iz kojeg su vidljivi ulaz, raspored prostorija, itd.
- Operativni plan za slučaj prijetnje najvišeg stupnja.
- Redoviti sastanci s policijom u cilju razmatranja sigurnosti skloništa.
- Kao kod svih sigurnosnih planova - u redovitim vremenskim razmacima (godišnje) evaluirati i prilagođavati sigurnosni plan.

7.5 INDIVIDUALNI PLAN SIGURNOSTI I PROCJENA OPASNOSTI

U pojedinim slučajevima žene i djeca izloženi su izuzetno visokom riziku, jer je počinitelj procijenjen kao iznimno opasan. Neki počinitelji prijete i dovode u opasnost ne samo svoje partnerice već i druge stanarke skloništa i njihovu djecu, što je vidljivo iz prije navedenih primjera.

Stoga je vrlo važno sa svakom ženom individualno procijeniti opasnost i zajedno s njom izraditi krizni plan za:

- vrijeme provedeno u skloništu,
- u slučaju da se vrati partneru i opet počne živjeti s njim,
- u slučaju da se razvede i živi odvojeno u vlastitom stanu.

O nasilnicima koji su procijenjeni kao izuzetno opasni u skloništu moraju biti informirani svi, te je potrebno donijeti posebne preventivne mjere koje bi se primjenjivale u takvim slučajevima. Vrlo je važno npr. nasilnicima postaviti jasne granice - ne dopustiti im zadržavanje pred skloništem niti u njegovoj blizini u nadi da će susresti svoju partnericu ili djecu i razgovarati s njima. Razgovori s nasilnim partnerom ispred ili u blizini skloništa mogu biti vrlo opasni i često dovode do nasilja. U Beču je zabilježen slučaj gdje je jedna žena pred skloništem razgovarala sa svojim partnerom, kako bi ga "umirila" pri čemu je zadobila teške tjelesne ozljede, jer ju je nasilnik napao nožem. Partner je želio da se žena vrati kući, a nakon što je ona to odbila, zgrabio je nož i teško ju ozlijedio. Shodno tome, susreti s nasilnim partnerima mogu biti izuzetno opasni.

Kao što je objašnjeno u poglavlju 2., izuzetno visok rizik ozbiljnog, čak po život opasnog nasilja, predstavlja vrijeme rastave ili razvoda, te je u tim fazama potrebno posvetiti naročitu pažnju sigurnosnim mjerama.

Mnoga skloništa koriste upitnik za procjenu opasnosti, kao i upitnik za sigurnosni plan koji se izrađuje s ženom individualno.

7.6 IZRADA SIGURNOSNOG PLANA

Pored individualnih sigurnosnih planova neophodno je izraditi i sigurnosni plan za sklonište. Sigurnosnim planom potrebno je regulirati slijedeće:

- Definirati preventivne mjere kako bi se ile opasne situacije.
- Pripremiti se za opasne situacije kako ne bismo reagirale tek kada se one dogode.
- U opasnim situacijama što je moguće brže i profesionalnije reagirati kako bi nasilje i njegove posljedice za sve sudionice/ke bile što manje.
- Nakon što se dogode opasne ili nasilne situacije treba djelovati profesionalno da se ublaže šok i trauma kako bi se svi mogli nositi s posljedicama incidenta i izvući pouke iz takve situacije.

Sigurnost je centralna tema za život u skloništu. Sve stanarke, pa i njihova djeca moraju biti informirane o opasnostima i što trebaju činiti kako bi se održali sigurnosni standardi (npr. nikad ne ostaviti otvorena ulazna vrata). Pravila o vođenju skloništa moraju sadržavati sigurnosne mjere, no o njima je također potrebno raspravljati i na sastancima stanarki.

U pitanjima sigurnosti potrebna je maksimalna disciplina. Sigurnosne mjere i provedba sigurnosnog plana obavezuje sve. Sigurnosne planove potrebno je redovito evaluirati i prilagođavati.

7.7 SAMOBRANA

Poznavanje vještine samoobrane je najbolji način za obranu od opasnosti i nasilja. Pri tom nam nije glavni cilj fizički nadvladati nasilnika, već ga nadmudriti kako bismo otklonile opasnost ili pobjegle napadaču. Specifične tehnike samoobrane osmišljene samo za žene,

kao što je WenDo, potvrdile su se u praksi, pa bi stoga i stanarkama i radnicama skloništa trebalo pružiti mogućnost pohađanja takvih tečajeva.

7.8 PROTUPOŽARNA ZAŠTITA I OSTALE SIGURNOSNE MJERE

Podrazumijeva se da skloništa moraju zadovoljavati i opće sigurnosne standarde. Npr. nužno je provoditi mjere zaštite od požara. Neka skloništa doživjela su požare, te su postala svjesna važnosti protupožarne zaštite i tehnika gašenja požara. U većini skloništa velik broj stanarki živi na relativno malom prostoru, što povećava rizik od izbijanja požara s nesagledivim posljedicama.

Većina zemalja ima vlastite protupožarne propise. Važno je da su skloništa upoznata s tim propisima, te da ih se pridržavaju. Državne institucije koje financiraju skloništa trebaju također osigurati financijska sredstva za provođenje protupožarne zaštite. To se također odnosi i na ostala pitanja sigurnosti - npr. zaštita od strujnih udara, zaštita strujnih utičnica, kućanskih aparata itd.

08

ZAJEDNIČKI ŽIVOT U SKLONIŠTU

8. ZAJEDNIČKI ŽIVOT U SKLONIŠTU

Usluge koje skloništa pružaju trebaju zadovoljavati najviše moguće standarde učinkovitosti i profesionalnosti, te je stoga izvjestan stupanj institucionalizacije neizbježan. Institucionalne strukture trebaju izvršavati svoju ulogu, no to u sebi krije opasnost da bi administrativna pravila mogla dobiti veći značaj nego ljudi zbog kojih je institucija osnovana. Propisi i pravila mogu dobiti toliku važnost da počinju ugrožavati slobodu pojedinki i na taj način preuzimati kontrolu nad njihovim životima. Sklonište stoga mora pažljivo održavati razumnu ravnotežu između interesa pojedinki/aca, zajednice i propisa.

Općenito uzevši, život u skloništu treba planirati na način da se zadovolji slijedeće:

- Najveći mogući stupanj individualne slobode – poštivanje privatnosti i ljudskih prava;
- Ne više zahtjeva i pravila negoli je nužno u datoj situaciji;
- Sudjelovanje, zajedničko nastojanje i savjetovanje;
- Duh solidarnosti i zajedništva;
- Otvorenost za pritužbe i drugačija stajališta.

Načela života u skloništu su: samostalnost, solidarnost, poštivanje različitosti i ljudska prava. Zadovoljavanje tih principa ostavlja trag kako na unutrašnju organizaciju skloništa, tako i na njegovu vanjsku prepoznatljivost, dajući mu autentičan identitet.

8.1 KUĆNI RED U SKLONIŠTU – PRAVA I OBAVEZE

Žene i djeca koja traže smještaj u skloništu nalaze se u kriznoj situaciji. Prvo što im je potrebno je osjećaj sigurnosti i orijentacije. Stoga je vrlo važno novim stanarkama objasniti organiziranje i pravila života u skloništu.

Kućni red skloništa mora biti u pisanoj formi i dostupan na više jezika. On mora sadržavati pravila skloništa, pravila ponašanja žena i djece u skloništu, njima potrebne servise, prava i obaveze. Kućni red ne bi trebao sadržavati isključivo zabrane i obaveze – bilo bi to previše jednostrano i podsjećalo bi na režim u đačkim domovima. Takva pravila ženu ne bi respektirala u dovoljnoj mjeri.

Pravila služe kao temelji zajedničkog suživota i tako ih se treba pridržavati. U isto vrijeme, mišljenje je da se daleko lakše držati pravila ako se prihvaća njihovo postojanje i važnost. Stoga je nužno objasniti svrhu pravila. Stanarke bi trebale prihvaćati pravila kao pomoć za miran zajednički život, ne kao prisilu, već štoviše kao samoorganiziranje.

U praksi ljudi imaju tendenciju zaboravljati pravila, pa je važno da im se ona učestalo ponavljaju – po pravilu bolje spriječiti nego liječiti. Žene i djeca u početku mogu to sve dosta teško prihvaćati, pa im treba vremena da pronađu način i shvate kako sklonište funkcionira.

Držati se sigurnosnih pravila može biti pitanje života ili smrti, pa stanarke skloništa treba stalno podsjećati na njihovu važnost.

8.1.1 Lista provjere za kućni red skloništa

Kućni red u skloništu mora sadržavati informacije o:

- Organizaciji i principima skloništa
- Uslugama koje se pružaju ženama i djeci
- Osoblju
- Sigurnosti u skloništu
- Reguliranju posjeta
- Odgovornosti za djecu
- Pravima stanarki
- Mogućnosti sudjelovanja (kućni savjet stanarki, vijeće stanarki)
- Pravilima i obavezama

- Kontakt osobama u slučaju sukoba ili pritužbi
- Uputama za odlazak

8.1.2 Promjena pravila

Pravila vladanja za stanarke trebaju biti obavezna, ali ne smiju biti nepromjenjiva, pa ih treba kritički prilagođavati. Stanarke moraju biti uključene u stvaranje i donošenje pravila, npr. kroz kućni sastanak stanarki. Osoblje skloništa mora uspostaviti pravila kojih se apsolutno mora pridržavati (poput pravila o sigurnosti).

Stanarkama mora biti jasno koja se pravila mogu mijenjati, a koja ne mogu. Načela po kojima se vodi sklonište samo su dio mnogo šire cjeline koja osigurava vanjsku prepoznatljivost skloništa i zbog toga ih se ne smije proizvoljno mjenjati. To se također treba pažljivo objasniti.

8.1.3 Pravo na slobodu izbora

Poseban naglasak mora biti stavljen na pravo na samospoznaju da stanarka ima život u svojim vlastitim rukama. U praksi to znači da stanarka bilo kad ima pravo napustiti sklonište ili se vratiti nasilnom partneru. Međutim, ona se uvijek može vratiti u sklonište i potražiti pomoć i potporu. U mnogim slučajevima žene napuštaju sklonište ojačane saznanjima koja su im potrebna da bi pronašle put iz nasilne veze.

8.1.4 Pravedan postupak - Saslušanje

Jedna od najtežih odluka je kada se ženi koja je prekršila pravila i dogovor mora prijevremeno otkazati boravak u skloništu. Mnoge žene nemaju gdje živjeti, što stvara veliki problem osoblju skloništa pri otkazivanju smještaja njoj, a također i njenoj djeci koja zbog toga ispaštaju posljedice. No ako se takva odluka ne poduzme mogle bi ispaštati ostale stanarke i njihova djeca.

Jedno od temeljnih razmišljanja trebalo bi biti koje vrste ponašanja ili prijestupa su toliko ozbiljni da zahtijevaju bezuvjetno otkazivanje smještaja. Zbog posljedica koje mogu biti sveobuhvatne, taj način sankcioniranja ne bi se trebao često koristiti, već trebaju postojati druge posljedice za kršenje pravila. Moramo imati na umu da su pravila crta vodilja za društveni život u skloništu, te je nerealno očekivati da se nikada neće prekršiti.

Često kućni red skloništa objašnjava pravila, ali ne predviđa postupke i sankcije u slučajevima nepoštivanja istih. U tom slučaju je važno uspostaviti pravilan postupak koji će prekršaje rješavati na konstruktivan način. Svaki od tih postupaka mora uključivati poštivanje koje obuhvaća prava žena.

Primjer: Kao što smo rekli, otkazivanje smještaja stanarki skloništa jedna je od najtežih odluka. Osoblje doma za beskućnike u Beču u Austriji je uz pomoć supervizora pokušalo razviti pošten i nepristran postupak u rješavanju tog problema.

Postupak se može sastaviti prema slijedećim pitanjima:

- Koji će prekršaj biti sankcioniran?
- Tko će voditi postupak?(npr. tko će biti nadležan za vođenje postupka u skladu s pravilima?)
- Da li je to «prvi prekršaj» ili ih je bilo prije? Ako ih je bilo, kako su prijašnji završili?
- Pred kojim tijelom će se voditi postupak? Tko je odgovoran?
- Tko sve sudjeluje u postupku?
- Gdje će se voditi postupak?
- Tko će zastupati pravila skloništa?
- Tko je žena u postupku i da li ima pravo prisustvovati postupku?

- Tko će zastupati ženina stajališta – njena savjetodavka ili druga članica osoblja? (Vrlo je važno da netko zastupa njena stajališta bez iznimke.)
- Da li će ostale stanarke biti prisutne?
- Tko će voditi postupak?
- Kako će se postići najbolja odluka? Koje su alternative?
- Tko će izreći završnu odluku?
- Gdje, kako i tko će ju provesti?
- Tko i kako će odluku objasniti ženi u slučaju i ostalim stanarkama?

Pravedan i transparentni postupak u odnosu na stanarku kuće pomaže izgraditi i zadržati povjerenje u sklonište. Jasna procedura sprječava tumačenje odluke radnice kao samovolje. To je dobra metoda kako bi se nejednakost moći između radnice kuće i stanarke kuće dovela u ravnotežu.

8.2 OBLICI SUDJELOVANJA

Stanarke skloništa trebaju sudjelovati u organizaciji i (samo-) organizaciji života u kući, po principu pomoći ka samopomoći kroz vlastite odluke i jačanje samopouzdanja.

Žene i djeca koji dođu u sklonište, često su bili izloženi nasilju. Neke od njih su od strane njihovih muževa ili partnera živjele u dugogodišnjoj izolaciji. Kod mnogih je sistematski razarano vlastito samopouzdanje. U odnosu na problem nasilja sklonište nudi suprotan model: prostor slobodan od nasilja, solidarnost, sudjelovanje i demokratske strukture.

Slijede prijedlozi koje metode i sredstva poput participacije i demokratskih struktura u skloništu mogu biti realizirani.

8.2.1 Kućni sastanak

U mnogim skloništima uobičajeno je najmanje jednom tjedno održati kućni sastanak, na kojem sve stanarke mogu izreći svoje potrebe i ideje.

Cilj kućnog sastanka može biti objašnjen na slijedeći način: "Kućni sastanak prvenstveno jeobilježje demokratske kulturu neke kuće, te treba biti uzet kao ozbiljna prilika za daljnje razvijanje vlastitih društvenih vještina: učiti, usuglasiti se, zastupati vlastite interese i uvažiti želje drugih te pri tom znati razlikovati prihvatljive i neprihvatljive zahtjeve."

(BMFSFJ 2000, svezak 191.2, S.31).

Za održavanje redovitih kućnih sastanaka preporučuju se slijedeće smjernice:

- Sudjelovanje je za sve stanarke obavezujuće.
- Točke dnevnog reda su priređene, kako bi strukturirale tok sastanka.
- Sve žene imaju pravo dodavati nove točke dnevnog reda, a u tome ih treba ohrabriti.
- Točke dnevnog reda mogu biti: uvođenje i mijenjanje kućnih pravila, planiranje zajedničkih aktivnosti (npr. planiranje i organizacija proslava), diskusije vezane uz važne teme, pozivanje stručnjakinja za te teme... i još puno više - ovisno o interesima stanarki i radnica.
- Preporučuje se da dvije žene vode kućni sastanak; dobra varijanta bi bila, kada bi kućni sastanak vodile jedna stanarka i jedna radnica.
- Važno je definirati do kud sežu prava i nadležnosti kućnog sastanka; npr. uvođenje i izmjene kućnih pravila, itd.
- Zaključci kućnog sastanka trebaju biti vođeni u pismenoj formi i predstavljeni stanarkama na oglasnoj ploči.

8.2.2 Kućni sastanci djece

Djeca također trebaju imati redovite sastanke, na kojima će moći diskutirati o svojim potrebama. Te sastanke najčešće vodi radnica koja je zadužena za rad sa djecom. Tinejdžeri žele imati svoje vlastite sastanke, koji su vođeni od njih samih.

8.2.3 Organizacijski sastanci

U skloništima se moraju riješiti mnoge stvari vezane uz organizaciju. U puno skloništa stanarke zajednički sudjeluju u kućanstvu, a kućanski poslovi se dijele. To zahtijeva izradu plana za podjelu poslova, kao i kontrolu obavljanja poslova. O neobavljenim poslovima ne bi trebalo razgovarati na kućnom sastanku. Postoji naime opasnost da ta tema dominira sastankom, a preostale teme ne dođu na red.

8.2.4 Vijeće skloništa

Važno je da stanarke mogu izraziti svoje brige i želje u prisutnosti osoblja skloništa i članica odbora. Takvu mogućnost stvaramo organiziranjem vijeća skloništa koje se treba redovito sastajati te kojemu trebaju prisustvovati stanarke, osoblje i članice odbora.

Stanarke trebaju dobiti pomoć u izboru predstavnica (prikladni forum za proceduru izbora je skupština skloništa).

Vijeće skloništa je ključni faktor u osnaživanju. Ono osigurava (a) uključenost stanarki u proces odlučivanja i (b) da dominantnije stanarke ne uzurpiraju neproporcionalni utjecaj.

8.2.5 Tim za rješavanje sukoba

Uvjeti života u skloništu mogu kod stanarki proizvesti osjećaj skučenosti, što lako dovodi do sukoba koje treba u najkraćem mogućem roku riješiti. Stoga je potrebno da neke radnice kuće vladaju vještinama medijacije i rješavanja sukoba, kako bi tvorile tim za rješavanje sukoba. Poželjno je da to znanje i metode za rješavanje sukoba prenesu dalje na stanarke.

8.2.6 Teškoće u sudjelovanju

Može se dogoditi da stanarke i djeca u prvoj fazi života u skloništu nevoljko sudjeluju. Radnice se moraju stalno truditi kako bi ih što više uključile u proces života u kući. Važno je da žene taj proces sukreiraju. Pri tom nastaju procesi zauzimanja stavova, diskusije, donošenja odluka, ophođenja sa sukobom interesa i drugim vrstama sukoba, što predstavlja dragocjena i poučna iskustva za sve.

Ponekad je brže ako radnice skloništa samostalno donose odluke, ali se stanarke mogu uskoro osjećati kao da su "vođene", umjesto da osjećaju kako aktivno upravljaju svojim životom u skloništu. Takav pristup je loš jer se ljudi tretirani kao djeca tako i ponašaju, pokazuju otpor ili se prilagođavaju, te se ne ponašaju kao odrasle autonomne osobe.

8.3 DALJNI ASPEKTI ZAJEDNIČKOG ŽIVOTA U SKLONIŠTU

Prostor slobodan od nasilja i izjednačavanje pojmova moći u skloništu važni su ciljevi, iako ih nije uvijek lako dostići. Mogućnost povratne informacije i sudjelovanje u evaluacijama potvrđuju aktivan doprinos žena u pravcu sukreiranja društvenih promjena. Različitost i solidarnosti su prilike koje treba iskoristiti.

8.3.1 Prevencija nasilja u skloništu

U svim skloništim na snazi je važan zakon - nasilje je zabranjeno. Kada ljudi žive zajedno u preuskom prostoru u skloništu, neminovno je da dolazi do sukoba i prekoračenja granica. Psihičko ili fizičko nasilje može se dogoditi i u skloništu: među djecom i tinejdžerima, među ženama ili među djecom.

Zbog toga je konstruktivno ophođenje sa nasiljem vrlo važno za zajednički život u skloništu. Nije dovoljno postaviti pravilo da je nasilje u skloništu zabranjeno. Nužno je aktivno raditi na suživotu bez nasilja, nastanak nasilja pravovremeno prepoznati i spriječiti, kao i vježbati konstruktivno ophođenje sa sukobima, a to prenijeti i na cijelu zajednicu. Žene i djeca trebaju naučiti obraniti se od nasilja i prepoznati vlastite granice.

Za djecu i tinejdžere sklonište također treba predstavljati prostor slobodan od nasilja. Zato je važno sa majkama razgovarati na temu nenasilnog odgoja djeca.

8.3.2 Podjela moći

Usprkos najboljim namjerama da se postigne jednakost u skloništu ipak postoji neravnoteža moći. Radnice se nalaze u moćnijoj poziciji od stanarki, a djeca su u još nemoćnijoj poziciji nego odrasli. Stanarke koje govore jezik zemlje u kojoj žive moćnije su od stanarki koje ne vladaju jezikom. Takva neravnoteža moći ne može se eliminirati. No važno je osvijestiti kako djeluju i reflektirati se na to.

Radnice i stanarke zajednički bi trebale nastojati:

- Nejednakost moći imenovati i učiniti transparentnom.
- Pronaći ravnotežu (npr. kroz sudjelovanje, kroz priznavanje prava u skloništu ...).
- Različitosti doživljavati kao snagu, a ne kao slabost (npr. ne reći da žena ne govori npr. hrvatski, već naglasiti da govori svoj materinji jezik, pomalo govori hrvatski a vlada još i engleskim ...).
- Spriječiti zloupotrebe moći i kritički se odnositi prema tome.

Participacija i demokratske strukture kao što smo gore opisale, važna su sredstva i metode u postizanju ravnoteže i spriječavanju zloupotrebe moći te prevenciji nasilja.

8.3.3 Povratne informacije i moguće poteškoće

Kako bi se servis usluga u skloništu poboljšao uz primjenu demokratskih struktura i profesionalnosti potrebno je uzeti mišljenje stanarki u obzir (vidi poglavlje 11). Pri tome se trebaju propitivati pozitivni kao i negativni aspekti života u skloništu.

Kako bi dobile mišljenje stanarki, možemo upotrijebiti različite metode. Jedna od mogućih je npr. upitnik kojeg svaka žena ispunjava prije odlaska iz skloništa. Također se na zid može staviti poštanski sandučić u koji će žene ubacivati prijedloge, ideje, pritužbe. Upitnik i pisma u sandučiću trebaju biti anonimna. U suprotnom će stanarkama biti teško izraziti kritiku.

Dobro je ako postoji osoba ili mjesto potpuno nezavisno od skloništa kako bi stanarka na tome mjestu mogla izreći svoje pritužbe ako ima osjećaj da su joj povrijeđena prava. Ta osoba može biti npr. članica odbora. Također je dobro ako postoji vanjsko mjesto (npr. nacionalna mreža skloništa), a na čiju adresu se mogu uputiti pritužbe.

Radnice u skloništu vrlo su angažirane i daju svoj maksimum. Zbog količine stresa i kaosa u radu može im se potkrasti greška, pa možda neće primijetiti da je neka od stanarki nezadovoljna. Pravo na žalbu jedno je od osnovnih prava u demokratskim društvima.

8.3.4 Sudjelovanje u nezavisnoj evaluaciji

Redovite nezavisne evaluacije predstavljaju slijedeći važan instrument za preispitivanje i poboljšavanje rada skloništa i servisa koje ono nudi. U evaluaciju trebaju biti uključene žene i djeca koji koriste servise skloništa (više o tome u poglavlju 11).

8.3.5 Uključivanje u društvene promjene

Usprkos tome što se stanarke uključuju u unutarnje procese skloništa, strukturiraju zajednički život, važno je također da sudjeluju u aktivnostima izvan skloništa čiji rad je vezan uz javni rad i podizanje svijesti u društvu.

Naravno, nijedna stanarka na to ne smije biti prisiljena.

Ponajprije treba misliti na zaštitu i anonimnost stanarki. Stanarke trebamo doživljavati kao osobe koje društveno i politički misle i djeluju - uvažavati njihove interese i potrebe - te im ponuditi suradnju u različitim aktivnostima.

Primjer:

- Stanarke skloništa bile su uključene u pripreme povodom: Internacionalnog Dana žena - 8. Marta, kampanje " 16 Dana protiv nasilja " od 25.11.- 10.12.
- Stanarke mogu pratiti radnice pri političkim demonstracijama.
- Za vrijeme kućnih sastanaka može se razgovarati o aktualnim ženskim pitanjima - ženska politika (npr. feminizacija siromaštva, servisi za čuvanje djece ...).

8.3.6 Različitost

Poštovanje i tolerancija spram svih žena i djece, te priznavanje i uvažavanje njihovih različitosti spada u najviše vrijednosti u skloništu. Najčešće u skloništim žive žene različitih nacionalnosti, kulture, religije i etničke pripadnosti. Ta raznolikost istovremeno predstavlja stvarnost i bogatstvo.

No raznolikost također može proizvesti sukobe i negativne tendence koje mogu dovesti do izolacije i diskriminacije. Rasistički stavovi društva reflektiraju svoju zrcalnu sliku i u skloništim. Vrlo važan djelokrug rada skloništa je borba protiv toga.

Potrebne su različite strategije kako bismo mnoštvo kultura i jezika u skloništu zadovoljili u njihovim potrebama:

- Radnice iz različitih kultura: sa njima stanarke brže uspostavljaju kontakt jer one govore njihovim materinim jezikom.
- Migrantice i žene pripadnice etničkih manjina treba ohrabriti da aktivno sudjeluju u životu kuće, npr. da zauzmu funkciju glasnogovornice stanarki.
- Stručno usavršavanje radnica skloništa: pozivaju se žene iz različitih kultura, kako bi u razmjeni iskustava radnice naučile i usvojile karakteristike drugih kultura.
- Slavljenje tradicionalnih praznika različitih kultura i religija: Božić, Nova Godina prema grčko-ortodoksnom tradiciji, muslimanski, židovski praznici se mogu slaviti zajednički.
- Zajedničke aktivnosti koje obilježavaju kulturološke posebnosti: Romi ili Sinti, žene iz ruralnih područja primjerice pričaju o svojoj kulturi ili pripremaju tradicionalna jela, itd.

8.3.7 Solidarnost

Poticanje solidarnosti jedan je od daljnjih bitnih ciljeva u ženskom skloništu. Planiranje zajedničkih aktivnosti, međusobno podržavanje i preuzimanje poslova u skloništu potiču osjećaj solidarnosti kao i razgovore o doživljenom nasilju.

Žene koje već duže žive u skloništu postaju bitni uzori za novopridošle žene. Često imaju ulogu "mentorice", te podržavaju starije koje se još nisu snašle. Nakon boravka u skloništu ponekad rade kao volonterke i tako zauzimaju važno mjesto u osnaživanju žena.

09

ODNOSI S JAVNOŠĆU I PODIZANJE SVIJESTI

9. ODNOSI S JAVNOŠĆU I PODIZANJE SVIJESTI

Cilj je odnosa s javnošću i podizanja javne svijesti stvaranje i utjecaj na proces javnog diskursa, komunikacije i percepcije muškog nasilja nad ženama i ženskih skloništa. Odnosi s javnošću su nužni! Kome je stalo do ženskih skloništa ako ne ženama aktivisticama i radnicama skloništa? Muško nasilje protiv žena još je uvijek tabu u mnogim zemljama. Zanimanje javnosti čini se nisko. Jedan kontakt i izolirani pomagač/ica ne može osigurati nastavak rada u skloništu. Radnice skloništa trebaju mrežu podrške za uspješan odnos s javnošću.

9.1 PRUŽANJE INFORMACIJA O ŽENSKIM SKLONIŠTIMA

Prilikom otvaranja ženskog skloništa, važno je imati na umu da čak i žensko sklonište treba određenu vrstu "reklame". Postoji nekoliko razloga za davanje informacija o radu ženskog skloništa. Oni su:

- Upoznati javnost sa postojanjem ženskog skloništa;
- Naznačiti važnost i korist takve organizacije;
- Stvoriti pozitivnu sliku unutar lokalnog okruženja;
- Izgraditi povjerenje unutar političkog i društvenog okruženja;
- Uvjeriti važne osobe/javnost da podrže rad i ciljeve skloništa;
- Stvoriti mrežu podrške u svrhu političkog lobiranja i financijske podrške.

Pri razvoju cjelovite politike informiranja i pri formuliranju poruke javnosti, treba uzeti u obzir pet točaka. Prva je odlučujuća u razvoju organizacijskog identiteta:

- Tko smo mi?

Dva pitanja odnose se općenito na konačni rezultat:

- Tko su ciljne skupine?
- Koje metode imaju najviši faktor umnožavanja u odnosu na naša sredstva?

I posljednja dva pitanja odnose se direktno na sadržaj:

- Kako definiramo usluge koje primamo? Ili Što je jedno/naše sklonište, a što NIJE?
- Koje su posljedice davanja informacija o skloništu u smislu sigurnosti i povjerljivosti?

9.1.1 Tko šalje poruku?

Prije svega mora biti jasno tko šalje poruku. Što je sklonište, koje usluge može ponuditi? Koje je razumijevanje radnica skloništa i odgovornih žena ženskog skloništa? Ova pitanja trebaju pomoći u razvoju organizacijskog identiteta. Važno je da se radnice skloništa slažu u pogledu ciljeva i sadržaja aktivnosti u odnosima s javnošću. Pozitivna slika sebe ("mi radnice skloništa ponosne smo na svoj rad") i pristup temeljen na rješenjima (a ne problemima) preduvjeti su za uspješne odnose s javnošću.

9.1.2 Ciljne skupine

Idealno je svjesno razmisliti kome se ženska skloništa žele obratiti svojim informacijama. Tko je primatelj/ica naše poruke? Ovo će u značajnom razmjeru utjecati na sadržaj i metode. Preporučuje se fokus na relevantne ciljne skupine unutar i izvan ženskog skloništa.

Unutarnja komunikacija i informacije usmjerene su na radnice skloništa, upravni odbor, organizaciju i njene članice, žene stanarke skloništa i kolegice iz drugih skloništa i ženskih organizacija. Unutarnje informacije trebaju sadržavati najnoviji informativni materijal koji pokriva sva područja rada, publikacije i istraživanja, kao i promoviranje daljnje edukacije. Fokus unutarnje komunikacije su redovni sastanci; radnice skloništa imaju tjedne timske

sastanke, dok žene stanarke imaju redovne kućne sastanke. Upravni odbor obavještava se o radu dva do tri puta godišnje. Radnice raznih skloništa sastaju se u svrhu razmjene iskustava, razgovora o kampanjama ili inicijativama koje idu dalje od redovnog rada u skloništu, ili sudjelovanja na seminarima.

Vanjski odnosi s javnošću odnose se na tri glavne grupe: kao prvo, stručnjakinje i stručne grupe, kao npr. iz posebnih federacija, instituta, političkih stranaka, parlamenata, savjetodavnih odbora ili članova/ica parlamenta; kao drugo, podržavatelji/ice iz društva i poslovnog svijeta, npr. žene žrtve/žene koje su preživjele muško nasilje, rodbina ubijenih žrtava, podržavatelji/ice, sponzori/ice, i ostali/e koji/e doprinose projektu; i kao treće, predstavnici/ce i korisnici/e medija poput novinara/ki, urednika/ca, čitatelja/ica ili radio slušatelja/ica.

Dobra je ideja ne samo navesti ciljne skupine, već i srž poruke koja će biti organizacijski element izabranog sadržaja. Nakon izrade liste svih skupina i mogućih poruka, možda ćete zaključiti da ista sredstva komunikacije mogu zadovoljiti nekoliko grupa, no ipak je vjerojatnost da ćete dobiti bolje rezultate ukoliko se radi o svjesnom procesu.

Nekoliko primjera takvih parova uključuju:

Ciljna skupina:

Žene u nasilnim vezama

Ostali servisi (npr. skrb za djecu)

Potencijalni donatori

Glavna poruka:

"Ovdje smo kako bi te podržale", "Imaš pravo na sigurnost i zaštitu."

"Skloništa pružaju sigurnost za zlostavljane žene i djecu."

"Trebamo vašu podršku u pružanju sigurnog okruženja i osnaživanja zlostavljanim ženama i njihovoj djeci."

9.1.3 Metode

Uzevši u obzir ljudske i financijske resurse skloništa, vrlo je važno identificirati metode odnosa s javnošću s najvišim faktorom umnožavanja. Prije nego to možemo učiniti, moramo odlučiti da li želimo dosegnuti nacionalnu, regionalnu ili lokalnu publiku našom porukom.

Jednom kad to odlučimo, korisno je promisliti koje različite medije možemo koristiti u danom zemljopisnom kontekstu, kao i kolika je uspješnost i troškovi. Na primjer, elektronski mediji, i radio i televizija, dosežu veliki dio populacije, a ciljna skupina prima informaciju bez da ju traži. Istovremeno ovi mediji imaju najviši trošak proizvodnje; usto su i troškovi kupnje vremena emitiranja u elektronskim medijima izuzetno visoki. Prema tome, ukoliko sklonište odluči koristiti ovu opciju, mora posebnu pažnju posvetiti prikupljanju sredstava, resursima koji se mogu dijeliti (npr. video spotovi proizvedeni negdje drugdje mogu se lako prilagoditi), te pribavljanju medijskog sponzorstva od televizije i radija. Drugi način je ciljano pribavljanje "slobodnog medija" (više o tome u odjeljku 9.3 Kampanje i ostale aktivnosti za posebne prigode), što može biti vrlo uspješno, no ukoliko nije nikad prije učinjeno, učinci su manje predvidljivi nego kod doniranog ili plaćenog vremena emitiranja.

Puno je korisnije potražiti novinare/ke koji/e su otvoreni/e i zainteresirani/e za problem obiteljskog nasilja. Važno je posvetiti im vrijeme, razgovarati i objasniti kontekst obiteljskog nasilja, te osobito njegove posljedice. Nije uvijek nužno informirati sve medije, već osigurati svojim novinarima/kama "od povjerenja" relevantne informacije i razraditi s njima način pristupa problemu obiteljskog nasilja u njihovom mediju. Jedan važan problem o kojem definitivno treba razgovarati je kako intevjuirati žrtve. Imajući u vidu principe rada medija, u nekim će slučajevima biti važno da sama žrtva govori. Senzibilizacija novinara/ki je najkorisniji pristup u kombiniranju potreba obiju strana. Edukacija pojedinih novinara/ki je realističnija i uspješnija nego pokušaj edukacije čitave grupe profesionalaca!

Postoje i druge metode koje mogu biti vrlo uspješne, i ponekad je vrlo korisno spojiti dvije jeftine metode od koje svaka imaju nedostatke. Dobar primjer je letak i internet stranica. Letci mogu biti vrlo jeftino proizvedeni (također jer se na jednom dijelu mogu navesti donatori; sponzorstva tiskara su moguća), no kako biste ih proizveli u velikim količinama,

moraju biti kratki. Internet postaje sve pristupačniji za sve veću grupu žena. Sam za sebe, Internet je medij za preobraćene: morate aktivno tražiti informaciju da biste ju dobili. No ako mali letak sadrži Internet adresu ženskog skloništa gdje gotovo neograničene informacije mogu biti dostupne, tada smo uspješno kombinirali dvije jeftine metode. Što se tiče održavanja Internet stranice, korisno je znati – nove firme uvijek traže klijente za preporuke kojima kreiraju stranice besplatno ili uz malu naknadu, kako bi mogli pokazati primjer svog rada potencijalnim klijentima. Ukoliko žensko sklonište nema članicu osoblja ili aktivisticu koja može kreirati Internet stranicu, možete pronaći takvu firmu.

Primjeri instrumenata za odnose s javnošću:

- Naljepnice za autobuse, taxi, javni prijevoz
- Poster i za škole, hostele, bolnice, doktore/ice, odvjetnike/ce, socijalne radnike/ce, savjetovaništa, crkve
- Informativni materijal, letci, brošure
- Web Stranica
- Redovne novine
- Izjave za medije i press clipping
- Sudjelovanje na okruglim stolovima, stručnim sastancima, konferencijama ili političkim predavanjima
- Prihvatanje poziva političkih stranaka, lokalnih organizacija, društvenih organizacija i sl.
- Radio, televizijski i novinski intervjui
- Suradnja s političarima/kama i onima koji donose odluke
- Javni govor (žrtve nasilja i njihova rodbina javno govore)

9.1.4 Definicije (Što jest, Što NIJE?)

Cilj ovog priručnika je pružiti standarde o radu skloništa. Kako stvari stoje, neke zemlje nemaju nikakve servise koji se mogu definirati kao skloništa, pa su stoga u tim zemljama članice naše ciljane grupe čisto imaginarne i ponekad dobivamo o njima informacije iz vijesti ili putem direktnih ili indirektnih iskustava u inozemstvu. S druge strane nalazimo zemlje sa vrlo visokom razinom aktivnosti i, u nekim slučajevima, sa različitim vrstama servisa.

U svakom slučaju, kada planiramo obznaniti naše usluge ciljnoj skupini, važno je uzeti u obzir da mi i one možda nemamo jednaku definiciju naših usluga. Imajući to na umu, korisno je uključiti u našu informaciju što sklonište jest i što može učiniti, a što sklonište NIJE. Kada se nosite sa ograničenim potencijalom prezentiranja informacije, iskoristite iskustva osoblja i volonterki kako biste definirale najčešće dileme koje su potencijalne klijentice, radnice drugih skloništa i potencijalni donatori imali u prošlosti, na primjer pitanja o regionalnom ograničenju primanja, maksimalnom trajanju boravka ili mitovima poput "skloništa razaraju obitelji."

9.1.5 Prepreke – Koje informacije NE davati

Dolje navedeni zaključci izvedeni su izključivo iz incidenata koji su se zaista dogodili:

Jednom kada letak ili čak službeno pismo napusti naše ruke, više ne možemo odlučiti gdje će završiti. Čak i kada se dijele unutar skloništa, informativni materijali imaju svoj vlastiti život. Uzevši ovo u obzir, ukoliko je tajna adresa važno obilježje skloništa, ključno je ne koristiti adresu ili fotografije kuće ni na kojem materijalu, uključujući i logo organizacije. Anonimnost osoblja skloništa je još jedan sigurnosni problem kojeg treba razmotriti; prije nego automatski navedete osoblje sa fotografijama u godišnjem izvještaju, savjetujte se. Nerealno je pretpostaviti da ljudi kojima šaljete molbe za sredstva i ljudi od kojih želite sakriti sklonište nemaju nikog zajedničkog. Koliko god privlačno bilo organizirati prikupljanje sredstava u skloništu, razmislite o drugoj lokaciji. Donatori trebaju shvatiti da kroz

zadržavanje politike stroge povjerljivosti, vi zapravo radite svoj posao, a cijena njihove podrške ne može biti događaj koji ugrožava postojanje servisa.

9.2 STVARANJE SVIJEŠTI O PROBLEMU

Važno je stvoriti svijest o problemu muškog nasilja protiv žena, njegovim uzrocima i posljedicama te strategijama izlaska iz nasilja, inače nasilje protiv žena i djece neće nikada prestati.

Obzirom na vrlo ograničene resurse skloništa, postoje dvije stvari koje treba uzeti u obzir u postizanju visoko efikasnih načina informiranja ciljnih grupa o problemu. Jedna od njih je problem umnožavanja kojeg smo već raspravili pod nazivom "Metode" u prethodnom pod-poglavlju u odnosu na informativne kampanje. Kampanje, međutim, nisu jedini način podizanja javne svijesti. Jednako korisno može biti ciljanje specifične grupe umnožavatelja, poput učitelja/ica, članova/ica socijalnih i zdravstvenih službi, policije, itd.; drugim riječima, grupe ljudi koji se u svom radu susreću sa žrtvama i ženama koje su preživjele nasilje, ili treniraju druge za takav rad.

Drugi problem je suradnja na različitim razinama kako bi koristili dodatnu vrijednost zajedničkih napora.

Nacionalna suradnja

Najočitiji oblik suradnje je između organizacija sličnog profila, u ovom slučaju skloništa, ili između skloništa i drugih tipova ženskih organizacija koje se bave nasiljem protiv žena. Podjelom poslova i financijskog tereta, više se truda i novaca može uložiti u skretanje pažnje ciljnih grupa na problem.

Neke ideje za podjelu i suradnju su:

- Financiranje nacrti, tekstova, itd., koji se ionako moraju jednom kreirati, a koštaju jednako naruči li ih jedna organizacija ili nekoliko njih.
- Kordinirane aktivnosti kojima dijelimo ciljne skupine zemljopisno ili po institucijama na organizacije koje surađuju.
- Zajedničko prikupljanje sredstava.
- Prikupljanje različitih iskustava o istom problemu (npr. skloništa imaju dublji uvod u priče žena, dok SOS linije imaju različitija iskustva problema u društvu).

Još jedan uobičajeni vid suradnje je više-sektorni. Pojavljuje se između različitih tipova NVO-a kao i između NVO-a i gradskih ili državnih tijela. U oba slučaja, čini se da se najčešće koristi model u kojem skloništa doprinose svoju stručnost kao i kvalitativne i kvantitativne podatke o fenomenu, dok partnerska organizacija ima jak univerzalni (*mainstreaming*) učinak, time čineći ciljne skupine kojima sklonište nema lagan pristup otvorenijima i boljima u razumijevanju problema. Jedan primjer suradnje između različitih NVO-a je globalna kampanja o nasilju protiv žena Amnesty International-a, za koju su izabrali regionalne i nacionalne strateške partnere u obliku ženskih NVO-a koji su aktivni na području nasilja protiv žena. Što se tiče suradnje NVO-a i vladinih organizacija, najuspješniji primjeri do sad su bili seminari i druge aktivnosti organizirane zajedno s policijom.

9.3. KAMPANJE I DRUGE AKTIVNOSTI OBILJEŽAVANJA POSEBNIH PRIGODA

Za mnoge organizacije, a pogotovo za one koje se bave direktnom pomoći poput skloništa, često jedini način dobivanja publiciteta predstavlja besplatna popraćenost u medijima. Ako imate sreće, nacionalni i lokalni mediji već znaju da je kod nekih tema korisno imati vaše mišljenje. Ukoliko ovo nije slučaj, trebali biste obavijestiti medije o vašem stajalištu u odnosu na neke teme. Pitanje je kako to učiniti efikasno.

Važno je redovito i aktivno informirati novinare/ke. To zahtijeva dobar informativni materijal (sažet i precizan), najnoviju statistiku i mapu s informacijama. Aktualne događaje treba pokrivati redovitim izjavama za javnost. Korisno je pripremiti odvojene liste lokalnih, regionalnih i nacionalnih primatelja (novine, televizijski programi, radio, lokalna udruženja, kontakti sa individualnim novinarima/kama). Uvijek obnavljajte liste novim kontaktima!

9.3.1 Prepreke

Svatko tko je pokušao privući pažnju medija zna jako dobro da izjava za javnost ili čak konferencija za novinare – bez obzira na važnost problema – nije osobito privlačna medijima. Oni teže traženju značenja u specifičnoj vijesti, ali vi možda ne želite čekati da se dogodi tragedija koja nadilazi normalno iskustvo javnosti u slučaju obiteljskog nasilja. Jedna od mogućih strategija je praćenje dnevnih vijesti i davanje izjave za javnost kad god se pojavi značajna vijest.

9.3.2 Dobra praksa

Dugoročne kampanje uvijek imaju veći utjecaj od kratkoročnih. Dugoročne kampanje nisu uvijek skuplje. Postoji vrlo koristan prostor za takve kampanje. Evo nekih primjera:

Svake godine postoji nekoliko **međunarodnih dana** koji obilježavaju ženska prava i problem nasilja protiv žena. U takvom kontekstu je vjerojatnije da će vaša izjava za javnost biti citirana, obzirom da mediji nalaze svoje "značenje" u širem kontekstu.

Postoji također nekoliko međunarodnih i nacionalnih dana i godišnjica o kojima pisani i elektronski mediji redovito izvještavaju, poput Međunarodnog dana ljudskih prava, Međunarodnog dana HIV/AIDS-a i Dana svih svetih. Prema iskustvu NANE-a, kako se ovi dani ponavljaju svake godine, novinari/ke su često očajni/e u traženju drugog kuta prilaska uobičajenom prilogu. Korisno je stoga pronaći svaki takav dan u kalendaru i približno tjedan dana prije označiti rok te poslati izjavu za javnost o poveznicama između obiteljskog nasilja i tog posebnog dana, tako da budete citirani u prilogu o tom danu.

Moguće je, također, stvoriti vaš vlastiti poseban dan kao, na primjer, godišnjicu otvaranja skloništa.

Za svaki od gore navedenih događaja, vjerojatnije je da ćete biti medijski popraćeni ukoliko isplanirate poseban događaj, nego da samo date izjavu za javnost.

Primjer izložbe "silent witness" (tihe svjedokinje)

Grupa za ženska prava NANE lansirala je svoj prvi "Silent witness" projekt u 1998. godini povodom «16 dana aktivizma protiv nasilja nad ženama» koje obilježavamo svake godine sa nekim oblikom javnih događanja. Ideja za izložbu "Silent witness" došla je od istoimene američke kampanje. Kontaktirale smo izvorne organizatorice te smo dobile mnogo materijala i poticaja. Prvih petnaest skulptura smo same kreirale, što je bilo moguće samo uz donacije novca i rada naših volontera/ki. Originalna izložba s vremenom je brojčano smanjena, obzirom je materijal stradao u raznim uličnim aktivnostima.

U 2002. godini koristile smo OSI-NWP sredstva za medijsku kampanju "16 dana" kako bismo kreirale izložbu "Silent witness" od 40 figura, što predstavlja gotovo ukupan broj ubijenih žena godišnje (najmanje jedna žena tjedno) zbog obiteljskog nasilja. To je bilo prilično neobično korištenje sredstava, obzirom je većina prijavljenih u drugim zemljama tim sredstvima financirala TV spotove ili jumbo plakate. Međutim, čak i maksimalna prikupljena sredstva bila su relativno mala, obzirom na okolnosti mađarskih medija te činjenicu da mađarske medijske kuće (televizija i reklamne kompanije za jumbo plakate) nisu humanitarno orijentirane, stoga se naša strategija temeljila na stvaranju događaja koji bi privukao pažnju medija. Projekt je opravdao naša očekivanja privukavši tip i količinu besplatnih medija koje nam sredstva OSI-NWP nisu mogla omogućiti: nakon prvog izlaska

na ulice i izložbe u studenom 2003. godine, izložbu i intervju sa ženama koje su preživjele nasilje prikazale su svake večernje vijesti, a svake dnevne novine imale su prilog o tome idući dan, te su neke imale i prošireni prilog idući vikend.

Organiziranje događaja putem "tihih svjedokinja", plus činjenica da one čine dobar vizualni materijal, pokazalo se kao vrlo dobra taktika. Zapravo, iz daljnjih iskustava znamo da one ostavljaju trajni efekt: ove godine ponovno smo ih koristile na Međunarodni dan žena i ponovno dobile značajan interes medija.

I druge žene su se uvjerile u korisnost ovog projekta. Strane NVO čije su članice vidjele našu izložbu na međunarodnim izložbama (poput Europskog centra za mlade Budimpešta), ili se s njom upoznale kroz prezentacije OSI-a, preuzele su ideju i sada već nekoliko NVO-a ima svoje izložbe u srednje-istočnoj europskoj regiji.

Žena sa svojim petogodišnjim sinom gledala je figure i čitala njihove priče. Rekla je svom sinu: "Pogledaj, i ja sam mogla biti jedna od njih." Sredovječna je žena rekla: "Radite nešto izuzetno važno ovdje. I ja sam prije dvadeset godina bila u takvoj situaciji. Nisam imala nikoga s kim bi razgovarala o tome. Ali sad vidim da sam imala sreće. Živa sam i zdrava." (Citati ljudi s izložbe).

9.4 KONFERENCIJE, SEMINARI, SAVJETODAVNI SASTANCI

Organiziranje konferencija može imati nekoliko koristi. Kao i uvijek, ključno je razmotriti faktor umnožavanja; odnosno, uvjeriti se da ograničeni resursi donose najveće moguće rezultate.

Same konferencije mogu biti daljnji tip posebnog događaja od medijskog značaja. Dobri odnosi s javnošću povodom takve konferencije osiguravaju od prvog dana korist mnogo širem krugu ljudi od samih sudionika konferencije. Konferencije spadaju u konvencionalnu aktivnost, stoga sama činjenica organiziranja konferencije na temu obiteljskog nasilja, uloge skloništa, itd. ima univerzalan učinak na zajednicu.

Konferencije i drugi tipovi susreta ipak u prvom redu koriste sudionicima/ama. Slijedi nekoliko točaka koje treba razmotriti za uspješan susret.

9.5 TEČAJEVI

9.5.1 Interni tečajevi

Kako ne možemo dobiti standardiziranu diplomu koja nas kvalificira za rad u skloništu, većina skloništa nudi trening novim radnicama, bile one volonterke ili članice osoblja. Ovo se do sada čini najboljim načinom osiguranja kontinuiteta usluga. Takvi tečajevi mogu imati ulogu integracije novih žena u tim, pa je uputno uključiti iskusne članice osoblja ili volonterke u program treninga, bilo u ulozi savjetnica ili čak u ulozi trenerica.

9.5.2 Tečajevi za partnere

Skloništa, bez obzira da li imaju vlastitu 24-satnu SOS liniju ili ne, oslanjaju se na službe koje im šalju klijentice ili koje rade sa ženama i djecom koja borave u skloništu. Bez obzira da li ih organizira sklonište ili zajedno nekoliko servisa, agencija i institucija, seminari za osoblje u drugim organizacijama vrlo su korisni. Sadržaj varira ovisno o okolnostima: u nekim je zemljama svijest o problemu obiteljskog nasilja znatno viša nego u ostalima. Stoga neki seminari idu više u detalje o tome što i kako sklonište čini za klijentice, dok se drugi više tiču osnova obiteljskog nasilja.

Preporuke za seminare:

- Kada god je moguće, seminari se trebaju održavati izvan uobičajenog radnog mjesta sudionica/ka.

- Seminaru treba prisustvovati maksimalno sudionica/ka (male grupe), što omogućava trenericama poduku putem interaktivnih vježbi, umjesto prezentacijom.
- Trenerski tim treba uključiti trenericu skloništa i trenericu onog sektora koji se trenira; u grupama oba spola važno je također da su oba spola prisutna i u trenerskom timu.

9.6 POSEBNE USLUGE ZA DONATORE (POMAGAČE/ICE) I FINANCIJERE/KE

Od velike je važnosti imati aktivnosti vezane uz odnose s javnošću koje vašim sadašnjim i budućim donatorima pokazuju da sklonište funkcionira te da donacije koristite onako kako bi trebale.

Neki načini za to:

- kreirajte redovni list skloništa (dovoljno je sačiniti zajednički sažetak izvještaja koje ionako morate napisati) i pošaljite ovu informaciju vašoj listi sadašnjih i potencijalnih donatora i financijera,
- pozovite pomagače/ice na sve javne događaje koje organizirate ili u kojima sudjelujete,
- imenujte i pripišite sponzorima sve realne zasluge (npr. na web stranici, u publikacijama).

Prepreke

Većina skloništa rade u NVO obliku. Ovaj oblik daje vam relativno visok stupanj neovisnosti na nekim područjima. No može također predstavljati izvor financijskih poteškoća. Nadalje, u nekim zemljama nevladine organizacije općenito ne uživaju povjerenje zbog postojanja velikog broja politički-stranački orijentiranih organizacija kao i korumpiranih organizacija koje zloupotrebljavaju formu NVO-a u svrhu pranja novca.

10

UMREŽAVANJE I SURADNJA

10. UMREŽAVANJE I SURADNJA

Rad ženskih skloništa ugrađen je u mrežu institucija i servisa. To može biti od pomoći za probleme zlostavljanih žena, ali samo ako su predstavnici/ce tih institucija dobro informirani/e o nasilju u obitelji. Radnice skloništa moraju se dogovoriti sa svojim klijenticama o procedurama i institucijama koje moraju kontaktirati, ili pitati za pomoć. One također idu u pratnju svojih klijentica pri nekim institucijama ukoliko one to žele – na policiju ili sud, na primjer. Kao rezultat toga, ženska skloništa surađuju kontinuirano sa drugim službama i ustanovama. Stoga savjetujemo razvitak strategije međusobne suradnje i umrežavanja u dobrim vremenima, kako bi mogli imati koristi kasnije.

10.1 ULOGA ŽENSKIH SKLONIŠTA U SURADNJI I UMREŽAVANJU

Umrežavanje i suradnja među ženskim skloništimama odvija se na dvije razine:

- U jednu ruku, vrlo je važno razviti mrežu povezanu s drugim skloništimama i ženskim servisima koji su aktivni u području prevencije obiteljskog nasilja. Takvi servisi uključuju ženska savjetovaništa ili telefonske linije za pomoć, na regionalnom i nacionalnom području. Takva mreža podržavajućih servisa za zlostavljane žene i djecu služi kao izvor podrške interne razmjene i kao zajednički glas protiv nasilja nad ženama eksterno. Ta se koalicija može proširiti tako da se drugi ženski NVO-i uključe u projekt i zajedno stanu u zaštitu ženskih prava.
- S druge strane, suradnja među službama nužan je instrument u podržavanju zlostavljanih žena djece i prevenciji obiteljskog nasilja općenito.

Ženska skloništa pružaju i dijele svoje znanje i stručnost sa drugim profesionalkama koje rade u društvenim ili vladinim organizacijama poput zdravstva, policije, sudstva, obrazovanja.

Važna je povezanost skloništa sa obrazovanjem i javnom svijesću kroz organizaciju aktivnosti u zajednici (iako su obrazovni programi za profesionalke i slične aktivnosti odgovornost vlasti). Skloništa isto mogu inicirati takve aktivnosti.

Kroz suradnju skloništa mogu zastupati prava žrtve u zajednicama i servisima.

Suradnja sa drugim ustanovama može biti vrlo teška. Razlozi su slijedeći:

- manjak znanja o poslu, ciljevima i problemima jedni drugih,
- teritorijalno ponaranje i razmišljanje,
- tiranizacija i dominantno ponašanje,
- negativna kompeticija,
- manjak financijskih sredstava,
- problematični stavovi, predrasude i loša iskustva.

10.2 NAČINI UNAPRIJEĐIVANJA SURADNJE I UMREŽAVANJA

Postoje razni načini i metode poboljšavanja kontakata između radnica skloništa i predstavnika/ca drugih institucija i servisa. To su slijedeći:

- Multi-profesionalni trening, interdisciplinarni seminari
- Udruženi projekti
- Multi-profesionalne radne grupe
- Umrežavanje koordinatorica/ica
- Lokalni planovi za prevenciju nasilja (u intimnim vezama).

10.3 CILJNE GRUPE UMREŽAVANJA I SURADNJE

Suradnja nije zadovoljavajuća ako se zasniva isključivo na temeljima od-slučaja-do-slučaja. Potrebni su osobni i poslovni kontakti kako bi se pronašle podržavajuće strukture za žene i djecu žrtve nasilja.

Skloništa i druge umrežene organizacije za ženska prava

Ženska su skloništa stvorila mreže na lokalnoj, nacionalnoj i europskoj razini. Najvažniji cilj je razmjena iskustva. Štoviše, skloništa nude zajedničku podršku, organiziraju kampanje i lobiraju političare udruženo.

Primjer: Neke nacionalne mreže ženskih skloništa su:

- Women's Aid Federation England, www.womensaid.org.uk
- Austrian Women's Shelter Network, www.aodef.at
- ROKS, www.roks.se
- Northern Ireland Women's Aid, www.niwaf.org
- ZIF-Zentrale Informationsstelle der autonomen Frauenhaeuser, www.zif-frauen.de
- LOKK (Denmark), www.lokk.dk

Primjer: Drugi primjeri mreža o ženskim pravima:

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

Servisi za zaštitu djece

Važna je bliska suradnja sa socijalnim radnicima/cama, centrima za obiteljsko savjetovanje, ustanovama za obitelj, institucijama za prava djece itd. Najviši prioritet mora biti sigurnost žena i djece.

Servisi za socijalnu skrb

Cilj je osigurati financijska sredstva za žene sa malim ili nikakvim prihodima.

Servisi za iseljene žene

Cilj je podijeliti informacije o socijalnom učinku nasilja i pružiti informacije o ženskim pravima i zakonodavstvu u danim državama.

Migracijske vlasti

Cilj je podići razinu svijesti o posebnoj ranjivosti iseljenih žena i njihovim specifičnim problemima, koji su često povezani sa njihovim pravnim statusom.

Servisi zdravstvene njege

U ovom je području glavni cilj izbjeći medicinizaciju žrtve, (npr. nasilje nije psihijatrijski problem za žrtvu), utjecati na medicinske odgovore žrtvi i poticati registraciju fizičkog, seksualnog i psihološkog nasilja u povijesti bolesti. To se postiže dijeljenjem informacija o zdravstvenim posljedicama nasilja nad ženama i djecom. Radnice skloništa prate žene i na pregled kod liječnika.

Policija

Glavni je cilj zastupati prava žrtve kroz dijeljenje informacija o učinku nasilja nad ženama. Trening policije je stoga od ključne važnosti.

Pravni sistem

Glavni cilj je poticati razvoj senzitivnog pristupa i servisa za žene žrtve.

Gradske stambene službe

Cilj je poticanje sigurnog smještaja za žene te njihove ekonomske neovisnosti.

Političke institucije

Cilj je pružiti onima koji odlučuju informacije o žrtvinim problemima i potrebama te njihovom potrebom za zaštitom.

Suradnja više agencija

Suradnja ne mora uvijek biti jedan-na-jedan. Kad se skupi više službi koje se bave obiteljskim nasiljem, povećava se učinkovitost prevencije. Važno je uspostaviti kontinuiranu suradnju s više agencija.

Primjeri uspješnog umrežavanja i intervencije su:

- BIG (www.big-interventionszentrale.de)
- The Swiss intervention projects (www.frauenhaus-schweiz.ch/d_links.html#bip)
- Domestic Violence Fora in the UK (www.womensaid.org.uk/network/a-z_for_a.htm)
- Domestic Violence Intervention Centres in Austria (www.interventionsstelle-wien.at)

10.4 USPOSTAVLJANJE ODNOSA POŠTOVANJA I MEĐUSOBNE SURADNJE

Svaka profesionalna grupa ima svoje stavove o preventivnom radu. Važno je razjasniti stavove, uloge i odgovornosti svake grupe i upoznati jedna druge sa problemima. Bez poštovanja prema radu drugih profesionalki, suradnja ne može biti uspješna.

Opće preporuke za suradnju:

- Usvojite proaktivni stil rada.
- Dopustite drugima da dovrše svoju misao prije nego počnete govoriti.
- Zauzmite se za svoje stavove.
- Donesite vlastite odluke o onome što mislite da je ispravno.
- Pokušajte shvatiti tuđe osjećaje, prije nego počnete opisivati svoje.
- Pričajte o problemima prije nego što se pretvore u krizu.
- Suočavajte se sa problemima racionalno.
- Smatrajte se jakim i odlučnom, ali ravnopravnom sa ostalima.
- Suočite se sa svojom odgovornošću u odnosu na danu situaciju i potrebnu akciju.

(Izvor: Primjeri zajedničkog rada. Ideje za suradnju na poslu. Interdisciplinarni projekt o obiteljskom nasilju. Resursi iz Kanade.)

Devet stupnjeva razvijanja suradnje

1. Stvaranje zajedničke filozofske orijentacije, principa i ciljeva. Najvažniji principi su sigurnost žrtve, odgovornost počinitelja, i izbjegavanje okrivljavanja žrtve.
2. Stvaranje zajedničkih procedura. Osjetljivost prema žrtvinim iskustvima.
3. Praćenje slučajeva u svrhu osiguranja odgovornosti profesionalaca/alki. Razjašnjavanje uloga pojedinih profesionalnih grupa; kroz praćenje pojedinih slučajeva moguće je pronaći rupe u odgovornosti.
4. Koordinacija razmjene informacija između profesionalaca/alki i razvijanje zajedničkog kodeksa povjerljivosti informacija.
5. Pružanje zaštite i servisa za žrtve.
6. Osiguravanje sankcija, zabrana i servisa za počinitelje.
7. Razvijanje strategija za spriječavanje nasilja nad djecom te terapijskih grupa za djecu s traumatskim iskustvima.
8. Procjenjivanje reakcije pravnih sistema:

reakcija policije
reakcija državnih tužitelja/ica i sudaca/kinja

9. Kontinuirani trening.

Odnosi poštovanja i međusobne suradnje zasnivaju se na razumijevanju i povjerenju. Razumijevanje i povjerenje se može izgraditi tako da se podijele i diskutiraju perspektive i iskustva drugih. Ukazivanje samo na greške nije koristan način za osnivanje suradničkih veza. Kad se pojave prepreke, najbolji način za nastaviti je izraditi plan kako se stvari mogu napraviti bolje.

Odnosi međusobne suradnje se mogu izgraditi na slijedeći način:

- Dogovaranje sastanaka i diskusija sa profesionalcima/kama iz raznih službi, jedna ili dvije strukovne grupe u isto vrijeme. U velikim grupama ljudi često znaju biti rezervirani te izgradnja povjerenja može trajati dugo. Ova metoda zahtijeva duže vremena, ali stvara osnovu za uspješnu suradnju.
- Nakon tih sastanaka može slijediti jedan koji uključuje sve profesionalce/alke i autoritete u isto vrijeme.
- Nakon sastanaka mogu se definirati odgovornosti i uloge ključnih grupa.
- Pokretač (koordinator) se također može definirati.
- Može se definirati umrežena suradnja i način djelovanja.
- Može se formirati radna grupa pokretača/ica, te definirati veća mreža pokretača/ica.
- Centralna radna grupa sastaje se redovito i češće nego velika umrežena grupa.

Ovo može biti korisna metoda, posebno ako je rad u skloništu nešto novo u toj zajednici i nije poznat drugim servisima, ako nema suradničkih aktivnosti između servisa ili ako postoje problemi u vezama moći među vlastima.

Primjer: Anticipation Dialogues (AD) (Dijalozi iščekivanja): Sastoje se od skupine metoda koje je razvio Nacionalni Centar za istraživanje i razvoj zdravstva i socijalne skrbi (National Research Center for Welfare and Health – STAKES). STAKES je u suradnji sa nekoliko gradova i profesionalaca/alki u Finskoj proveo ove metode u praksi. Ove su metode usredotočene na sredstva i orjentirane prema mrežama. Njihov je cilj nadilaženje granica sektora, razvijanje preventivnog rada koji uključuje socijalne i zdravstvene službe te ostale članove mreže, kao i poboljšanje kvalitete rada sa klijenticama. Ove metode su visoko strukturirane, a dva/dvije nezavisna/e moderatora/ice vode diskusiju na okruglom stolu. AD komplet sadrži više primjena: na primjer, klijentice se mogu povesti na okrugli stol i rad na razvoju. Klijentice se potiču u dovođenju prijatelja/ica ili drugih osoba od povjerenja. (vidi Arnkil/Eriksson/Arnkil 1999. i Seikkula/Arnkil/Eriksson 2003.)

11

KVALITETNO UPRAVLJANJE, DOKUMENTACIJA I EVALUACIJA

11. KVALITETNO UPRAVLJANJE, DOKUMENTACIJA I EVALUACIJA

Kvalitetno upravljanje u skloništu važno je jer garantira kvalitetu ponuđenih usluga. Dokumentacija i evaluacija su nužni čimbenici za obavljanje posla i procesa procjene.

To je također temelj za informacije i izvještaje koje šaljemo financijerima i u javnost.

Vrlo je važno u evaluaciju uključiti žene i djecu iz skloništa, jer oni su koristili sadržaje iz servisa koji se nude u skloništu. Stoga je njihova povratna informacija - što je bilo korisno, a što ne - vrlo važna za daljnji rad skloništa. Kontrola kvalitete rada treba služiti daljnjem usavršavanju i poboljšavanju rada i usluga. Važno je naglasiti da evaluacija i dokumentacija zahtijevaju pažljivo planiranje i provođenje, kako bi se izbjegla zloupotreba.

11.1 KVALITETA UPRAVLJANJA

Važno je zapamtiti da je koncept "kvalitetnog upravljanja" potekao iz ekonomskog i patrijarhalnog svijeta i stoga postoji problematika u kontekstu ženskih skloništa i njihovih principa. Inovativni pristupi radnica skloništa potrebni su za primjenu koncepta kvalitetnog vođenja u svakodnevnoj rutini rada u ženskom skloništu. Štoviše, neki donatori su mišljenja da održavanje visokih standarda može biti skupo te će zato tražiti minimum standarda.

Brigitte Sellach (2000, 262) kao odgovor predlaže dvostranu strategiju. U jednu ruku sklonište ima precizno dogovorene i definirane standarde koji moraju biti ispunjeni pod svim uvjetima. Pored toga, sklonište smije odrediti maksimalne standarde koji spadaju pod opću ponudu skloništa, ali moraju svaki zasebno biti evaluirani i provjereni u njihovoj učinkovitosti.

U ovom priručniku se određuju primjenjivi standardi kvalitete koji imaju osnovu u 25-godišnjem iskustvu. Standardi kvalitete bi trebali biti zasnovani na jasno definiranim osnovnim vrijednostima (vidi 3. poglavlje). Osnovne vrijednosti osiguravanja kvalitete mogu biti definirane kao prava žena koje traže zaštitu u skloništu.

Brigitte Sellach (2000, 280) formulira to na slijedeći način:

"Žene imaju

- pravo na tjelesni i emocionalni integritet,
- pravo na zaštitu države i pomoć za žene i djecu u vidu sigurnog smještaja te pomoć od visokokvalificiranog osoblja,
- pravo na odlučivanje, dostojanstvo i samoosnaživanje."

Maja Heiner (u Sellach 2000, 277) definira holistički "samoorganizirani proces učenja koji ima četiri elementa:

- Razvitak koncepta standarda kvalitete;
- Primjenjivanje tih standarda u profesionalnim aktivnostima (u praksi);
- Pregled primjena (procjena i samoprocjena);
- Revizija standarda kvalitete (koncept)."

Kada se izrađuje koncept za kvalitetu kontrole u skloništu tri glavna aspekta mogu poslužiti kao upute:

Kontroli kvalitete pomaže:

- razvijanje rada u skloništu u smislu osnaživanja žena,
- razvijanje rada u skloništu na području senzibilizacije prema žrtvama nasilja u obitelji,
- razvijanje strategije za primjenu ženskih prava u društvu.

Metode pomoću kojih se dostižu ti ciljevi obuhvaćaju:

- Redovito praćenje rada i prilagođavanje koncepta i prakse u sklopu sa potrebama žena i djece koja traže pomoć.
- Za praćenje posla skloništa mogu koristiti:
 1. (anonimni) upitnici za žrtve
 2. intervjui sa žrtvama
 3. upitnici za profesionalce/alke koji/e rade u društvenim zajednicama

- 4. reakcija poslije predavanja u školama
- 5. vanjska procjena
- Žene žrtve imaju priliku komentirati i procjenjivati rad.
 - Vrlo je važno naglasiti da svaka dokumentacija i metoda procjene mora biti u skladu sa anonimnošću stanarke. Svatko tko se bavi tim procesima mora se obavezati da svaku informaciju tretira povjerljivo.

11.2 DOKUMENTACIJA

Postoje razne prakse što se tiče dokumentacije u skloništima. Dokumentacija se, međutim, može grupirati u:

- osobne podatke o stanarkama,
- unutarnju statistiku,
- izvještaje.

11.2.1 Osobni podaci o stanarkama

Da bi se osigurali učinkoviti servisi za žene, nužno je dokumentirati činjenice. Sve informacije moraju biti strogo povjerljive. Vrlo je važno da nasilni partner ne dobije niti jednu od tih informacija. Informacije se smiju poslati javnim vlastima samo uz izričiti pristanak žene koje se one tiču. Iznimke se smiju napraviti samo ako je život ili zdravlje žene i djeteta ugroženo (vidi poglavlje 3.). Savjetnica smije odlučiti ne prosljeđivati informacije - iako je žena pristala - ako ona procijeni da je to opasno ili na štetu žene (djece). U nekim regijama/državama nužno je prikupljati podatke o klijenticama kako bi dobile sredstva od lokalnih vlasti. U drugim slučajevima žene moraju biti registrirane zbog dnevnih troškova skloništa. Ovaj način financiranja je visoko problematičan zbog ugrožavanja žrtvine anonimnosti.

Većina ženskih skloništa prikuplja podatke o ženama koje borave u skloništima i o situaciji njihove djece. Isto tako prikupljaju bitne podatke o nasilnim muškarcima u skladu sa poštivanjem sigurnosti žene, djece i skloništa (procjena opasnosti počinitelja).

11.2.2 Statistika

Vrlo je važno da sklonište vodi internu statistiku u kojoj su svi osobni podaci anonimni. Koje detalje prikupljati i analizirati te koliko detaljni podaci trebaju biti u principu je individualna odluka skloništa – to se treba mjeriti u skladu sa posebnim potrebama svakog skloništa.

Statistike svakako moraju pokazivati:

- koliko stanara/ki (žene i djeca odvojeno) boravi u kući (dnevno/tjedno/mjesečno)
- koliko dugo traje boravak
- da li je prvi, drugi ili treći boravak
- koliko godina imaju
- koliko djece imaju
- dob djece
- da li su udane ili ne
- njihova veza sa počiniteljem
- koliko dugo su bile zlostavljane dok nisu našle utočište u skloništu
- vrsta nasilja kojem su žene bile izložene
- vrsta nasilja kojem su djeca bila izložena
- koliko dugo je dijete bilo zlostavljano
- okolnosti odlaska iz skloništa (vraćanje počinitelju, novi smještaj itd.)

Statistike mogu uključivati podatke vezane uz:

- nacionalnost žena
- njihovo prijašnje boravište (kuća, stan)

- njihov pravni status.

U svakom slučaju, svi gore navedeni podaci vrlo su osjetljivi. Treba pomno promisliti koje podatke objaviti, a koje sačuvati isključivo za internu namjenu.

11.2.3 Izvještaji

Mnogi financijeri obično traže godišnje izvještaje. Izvještaji su dobar način za detaljno opisivanje aktivnosti i servisa koje sklonište pruža.

11.3 EVALUACIJA

Procjena posla u skloništu može se provesti interno ili eksterno. Ovisno o metodama i svrsi, može se provoditi kontinuirano ili u redovitim intervalima, npr. svakih pet godina.

U socijalnim servisima evaluacija je pomagalo za podržavanje servisa orijentiranih prema klijenticama. U pružanju usluga klijentice igraju ključnu ulogu. Stoga bi njihovo mišljenje trebalo integrirati u evaluaciju.

U skloništim žene mogu, putem *feedback* upitnika kojeg ispunjavaju prije odlaska iz skloništa, biti integrirane u evaluaciju. Mora se naravno osigurati anonimnost njihovih mišljenja. Samo tako se žene mogu otvoreno i iskreno izražavati. Treba naravno paziti i na socio-kulturni kontekst. U nekim državama anonimni upitnici imaju veću učinkovitost od intervjua.

11.3.1 Primjer evaluacijskog upitnika

Primjer evaluacije sa stanarkom u Espoo skloništu u Finskoj:

Dolje navedena pitanja bila su upućena ženi prije odlaska iz skloništa. Savjetuje se ne prisustvovanje razgovoru njezine savjetnice. U Espoo-u voditeljica skloništa razgovara sa ženom. Voditeljica je isto tako odgovorna za razvoj metoda poboljšanja rada u skloništu.

Pitanja:

- Od koje si podrške imala najviše koristi?
- Kako si se osjećala u razgovorima sa radnicama iz skloništa?
- Kakva je bila interakcija sa drugim stanarkama u skloništu?
- S kojim si se temama i problemima nosila tokom boravka u skloništu?
- Na kojim si problemima imala pomoć radnica skloništa?
- Da li si dobila kakve nove informacije u skloništu?
- Koja vrsta informacije ti je najviše pomogla ?
- Kako bi ti poboljšala rad u skloništu?

11.3.2 Sadržaji i primjena evaluacijskih studija

Evaluaciju može provesti radnica ili nezavisna osoba. Ukoliko se radi o nezavisnoj evaluatorici, preporuča se sastaviti pisani ugovor. Ugovor sadrži planirani proces evaluacije, kao i njezine faze te konačan proizvod – evaluacijski izvještaj. Pri izboru nezavisne evaluatorice, treba uzeti u obzir stupanj političkog pritiska na evaluatoricu. Neovisnot evaluatorice je od najveće važnosti. Evaluacija je forma društvenog trgovanja. Dakle, vrlo je bitno analizirati potrebe i interese svih sudionika/ca koji mogu biti različiti. Prije rađenja ugovora moraju se dogovoriti etička pitanja evaluacije, kao i potrebe i interesi.

Evaluacija može kombinirati nezavisnu i samo-evaluaciju. Samo-evaluacija je u toliko pozitivna jer tako organizacija dobiva mogućnost provjeravanja vlastitih aktivnosti i to znanje može upotrijebiti za poboljšavanje svog projekta. S druge strane, kod samo-evaluacije postoji

opasnost da sudionici/ce imaju poteškoća sa prepoznavanjem problema, te njihovim uzrocima i međuvezama. Samo-evaluacija je često jeftinija od nezavisne evaluacije. Treba imati na umu da će suradnice ulagati mnogo vremena u evaluaciju. Ako je samo-evaluacija jedina metoda koja se koristi, onda treba osigurati apsolutnu kvalitetu.

Karakteristike visokokvalitetne evaluacije:

- jasno definirana svrha evaluacije
- definiran cilj evaluacije
- evaluacija je pravilno usmjerena
- rezultati su istiniti
- zaključci su analizirani iz široke perspektive i prezentirani svima uključenima.

Samo-evaluacija je korisna za trenutne potrebe razvoja na koje je potrebno reagirati odmah. Nezavisna evaluacija ima prednost vanjske perspektive. Radnice skloništa su općenito visoko motivirane pa tako gube na objektivnosti. Jedan od načina izbjegavanja troškova financiranja nezavisne evaluacije je da studentica preuzme evaluaciju kao svoj diplomski rad.

Evaluacija može sadržavati analizu servisa organizacije, operativnu politiku, aktivnosti i njihov učinak. Učinci rada skloništa mogu se vidjeti u životnim promjenama stanarke. Bitna je definicija kriterija i pokazatelja, te interpretacija zaključaka. Kriteriji se mogu temeljiti na potrebama klijentica, ciljevima djelovanja i aktivnostima, općim ciljevima, profesionalnim standardima, redovitom praksom i pravilima, zakonu, etičkim vrijednostima, okolnostima ili troškovima.

Primjena evaluacije zasniva se na potrebama i principima. Ključne osobe u aktivnostima servisa su klijentice čije potrebe trebaju odrediti evaluaciju i njezinu primjenu, Evaluacija daje sudionicama glas i prostor za izražavanje. U osnažujućim evaluacijama, koje ističu uključivanje korisnica servisa, klijentice imaju pravo glasa u primjeni i formulaciji ciljeva i kriterija. Takve evaluacije omogućuju korisnicama sudjelovanje i učenje, te povećavaju njihovu neovisnost. Cilj je povećati njihovu osobnu sposobnost upravljanja vlastitim životima.

12

DODATNE SOCIJALNE POTREBE, PREPORUKE

12. DODATNE SOCIJALNE POTREBE, PREPORUKE

Pomoć i intervencija u slučajevima nasilja nad ženama moraju biti sveobuhvatni i prilagođeni specifičnoj situaciji žene i njezine djece. Potrebna je podrška u kriznoj situaciji nakon koje slijede srednjoročne i dugoročne strategije potpore.

Skloništa za žene moraju se integrirati u sustav prevencije i djelovanja.

Slijedeće poglavlje sadrži kratki pregled najvažnijih aspekata tog sustava.

24-SATNE TELEFONSKE LINIJE

Besplatni SOS telefon pruža podršku i savjetovanje u kriznim situacijama i upućuje žene na servise poput skloništa, savjetodavnih centara ili policije, što čini neizbježan dio servisa za žene koje su preživjele nasilje. Podrška koju daje SOS telefon je često prvi korak ka sigurnijem životu.

U svakoj zemlji trebala bi postojati barem jedna SOS linija za pomoć ženama. U većim zemljama također treba uvesti regionalne SOS telefone. Telefonske linije na nacionalnoj razini predstavljaju važan početni korak u savjetovanju zlostavljanih žena, kao što je predviđeno u odluci Vijeća ministara (Okvirna odluka vijeća od 15. ožujka 2001. o položaju žrtava u kaznenim postupcima). SOS telefonske linije financiraju vlade, a vode ih ženske nevladine organizacije koje imaju dugogodišnje iskustvo u savjetovanju i pružanju podrške žrtvama nasilja.

Primjer: Ženski SOS telefon protiv muškog nasilja u Austriji (www.frauenhelpline.at), Nacionalna ženska linija u Finskoj (www.finnishwomenline.com), Nacionalna SOS linija za pomoć žrtvama obitljkog nasilja u Velikoj Britaniji (http://www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm).

SAVJETOVANJE I PODRŠKA ŽENAMA KOJE NE ŽIVE U SKLONIŠTU

Osim u skloništu, ženama koje su izložene nasilju treba pružiti mogućnost obraćanja savjetodavnom servisu. Mnogim ženama koje još nisu spremne preseliti u sklonište također je potrebno savjetovanje i podrška, te je stoga potrebna odgovarajuća mreža savjetodavnih centara. Za ozbiljno traumatiziranu ženu i djecu nužni su dodatni objekti poput – kriznih centara, gdje se mogu odmoriti nekoliko sati. Krizni centri trebaju omogućiti savjetovanje, brigu o djeci, obroke, medicinsku pomoć i podršku u kriznim stanjima. Mnoge zemlje još uvijek nemaju takve centre.

DUGOROČNA PODRŠKA I TERAPIJA

Dugoročna podrška treba biti dostupna ženama koje su bile izložene nasilju. U nekim slučajevima ta podrška mora trajati godinu dana ili duže. Herman ("Trauma i oporavak") kaže da se trauma može liječiti tek nakon što žena dobije osjećaj sigurnosti. Nakon izlaska iz nasilne veze, žena se nalazi u psihičkoj krizi i depresiji. Njima je važno omogućiti besplatnu dugoročnu terapiju.

PRUŽANJE PODRŠKE I ZAŠTITE DJECI

Kao što je istaknuto obiteljsko nasilje uvijek ostavi traga na djeci, bilo izravno ili neizravno i zahtijeva veliku brigu i podršku. Kako bi se izbjegla dugoročna šteta, sva djeca u kriznim

stanjima moraju primiti podršku i terapiju. Dakle, jedan od osnovnih standarda skloništa mora biti upravo savjetovanje i briga o djeci. Također je važno razviti metode i praktično djelovanje na primjer za škole, kako prepoznati djecu koja su izložena nasilju (i/ili seksualnom zlostavljanju) te kako im pomoći.

USKRAĆIVANJE PRAVA NA SKRBNIŠTVO I POSJETE NASILNIM OČEVIMA

Djeca su izložena visokom riziku od nasilja pogotovo za vrijeme trajanja faze rastave. Jedna je engleska studija (Hester 1998) pokazala da djeca mogu biti izložena različitim oblicima nasilja za vrijeme posjete očeva. Muškarci se mogu osvećivati ženama tako što su nasilni prema djeci.

Nasilni očevi nanose svojoj djeci toliku štetu da ih to diskvalificira od očinske uloge. Da bi uopće mogli ostvariti svoja prava na skrbništvo i posjete, očevi moraju prekinuti svoje nasilničko ponašanje, suočiti se sa činjenicom da imaju problema s nasiljem (npr. pohađanjem tečajeva za spriječavanje nasilja), i polako i bez pritiska raditi na tome da ponovno steknu povjerenje svoje djece. Prema tome, tijekom početne faze rastave nasilnim očevima ne treba dozvoliti da posjećuju djecu. Tek kad nasilje prestane, i otac radi na sebi, moguće je postupno obnavljati kontakte s djecom – pod pretpostavkom da djeca žele vidati očeve.

MIGRANTICE I ZAŠTITA OD NASILJA

Migranticama treba omogućiti terapiju i savjetovanje na njihovom materinjem jeziku ili na jeziku kojeg najbolje govore.

Zakonska regulativa treba osigurati migranticama izdavanje boravišne dozvole neovisno o njihovim muževima, tako da mogu ostvariti pravo na rad i socijalnu skrb.

Žene bez pravnog statusa nerado prijavljuju slučajeve zlostavljanja policiji. One su izložene riziku izгона iz zemlje, dok će se nasilnik najčešće izvući bez zakonskih posljedica. Žene u tim slučajevima ne treba progoniti iz zemlje, već im osigurati boravišnu dozvolu iz humanitarnih razloga.

ŽENE S POSEBNIM POTREBAMA

Mjere pomoći i podrške ženama s posebnim potrebama uključuju: pristup skloništima i savjetodavnim centrima u invalidskim kolicima, informacijski materijal prilagođen ženama koje imaju oštećenja vida i sluha, i posebno educirano osoblje za žene s mentalnim poremećajima.

NEPRIKLADNOST INTER-PERSONALNE I OBITELJSKE TERAPIJE I MEDIJACIJE U NASILNIM VEZAMA

Inter-personalna i obiteljska terapija te medijacija nisu odgovarajući pristupi u radu sa ženama koje su bile izložene nasilju, jer ne vode dovoljno računa o prijetnji kojoj je žena izložena zbog nesrazmjera moći između nasilnika i žrtve. Obiteljsko nasilje nad ženama nije problem koji nastaje u vezi, već je tomu uzrok nasilnik. Rad na uklanjanju nasilja treba ograničiti na nasilnika (vidi dolje).

RAD S NASILNICIMA

Da bi se prekinulo nasilje neophodan je rad s nasilnikom. Programi rada s nasilnicima su samo jedan oblik intervencije; treba ih integrirati u sveobuhvatne sheme intervencije, kao i u programe pravne zaštite i podrške žrtvama.

(Gondolf 2001, in Logar/Rösemann/Zürcher 2002).

Potrebe žrve i njena sigurnost moraju biti prioritet u programima rada s nasilnicima i oni se uvijek moraju provoditi u bliskoj suradnji sa servisima za podršku ženama.

Primjer: Od 1999. Servis za savjetovanje muškaraca i Bečki centar za intervenciju zajednički provode Program edukacije za borbu protiv nasilja koji se sukladan međunarodnim standardima (www.interventionsstelle-wien.at).

PРАВNA POMOĆ I ZAŠTITA OD NASILJA

Ženama koje su izložene nasilju treba pružiti besplatno pravno savjetovanje i podršku u zakonskim pitanjima pri ženskim centrima za podršku.

Neophodno je da zakon pruža solidan okvir za pravnu zaštitu. To znači da policija treba imati zakonske ovlasti onemogućiti zadržavanje nasilnika u blizini skloništa kako bi žrtva mogla ostati tamo. Takvi zakoni postoje u Austriji, Njemačkoj i Luksemburgu. Zakonski propisi koji reguliraju zaštitu od nasilja također su usvojeni u Španjolskoj, Italiji i Turskoj, ali uvjeti za njihovu provedbu nisu zadovoljavajući.

INTERVENTNI PROGRAMI

Zakoni koji postoje samo na papiru ne pomažu nikome. Potrebno ih je provesti. Ako se to ne dogodi, nužno je postaviti pitanje zašto žrtve nasilja nemaju nikakve koristi od zakona koji bi ih trebali štiti. Zakoni o zaštiti od nasilja i osnivanje centara za podršku žrtvama trebaju zajednički pružati aktivnu podršku koja se koordinira iz interventnih centara (vidi Logar at www.interventionsstelle-wien.at). Švicarska, Njemačka i Austrija imaju zakonski regulirane interventne programe (vidi Gloor 2000, Kavemanan 2001).

SUDSKI PROGON OBITELJSKOG NASILJA

Država, a ne žrtva, je ta koja je odgovorna za podizanje optužbi protiv nasilnika. Budući da je žrtva često ovisna o nasilniku, zlostavljanim ženama je teško pokrenuti pravne korake protiv svojih partnera.

Načelo da je država, a ne žrtva, dužna pokrenuti tužbe protiv nasilnika zajamčeno je brojnim međunarodnim dokumentima. Komisija Ujedinjenih Naroda za prevenciju kriminala i kazneno pravo razvila je okvirne strategija koje je podržala Generalna skupština (Ujedinjeni narodi 1997).

Kroz zakone se očituje jasan stav društva o tome što je u redu, a što nije. Pravni sustavi zemalja kao i međunarodna tijela moraju nedvojbeno dati do znanja da se nejednakost između muškaraca i žena neće tolerirati, a da je upravo nasilje nad ženama zločin i da žrtvama treba pružiti najveću moguću zaštitu i podršku.

Svaki oblik nasilja nad ženama mora se označiti kao kršenje zakona i sukladno tomu država ih treba pravno sankcionirati. Ovo uključuje silovanje u braku, uhođenje, trgovanje robljem, obrezivanje žena, prinudni brak, prisiljavanje na prostituciju itd. (Logar u Keeler 2000).

ODREDNICE ZA RAD U UREDU DRŽAVNOG/E TUŽITELJA/ICE I U POSEBNIM SUDSKIM ODJELIMA

Odrednice za rad na slučajevima obiteljskog nasilja treba dostaviti u ured državnog tužitelja i kazneni sud prema smjernicama policije. Prvenstveno se u većim urbanim sredinama neće svi stručnjaci moći osposobiti za rad na slučajevima nasilja nad ženama, te je stoga dobro oformiti posebne odjele. Nakon što se to učini -kao npr. u Berlinu, nasilje u obitelji se ozbiljnije shvaća i pridaje se više pozornosti žrtvi i okolnostima počinjenog djela (Logar u Keeler 2000).

POMOĆ I PODRŠKA ŽRTVAMA

Svaka članica EU obvezala se primjenjivati Okvirnu odluku Vijeća od 15. ožujka 2001 o položaju žrtava u sudskim postupcima. Ovo uključuje pružanje podrške ženama i djeci žrtvama obiteljskog nasilja za vrijeme suđenja.

Budući da se tijekom suđenja javlja rizik daljnje traumatizacije žrtava nasilja, na sud trebaju doći u pratnji stručnjakinja iz organizacija za podršku. Potrebno im je osigurati besplatno zastupanje odvjetnica koje su rodno osviještene. Žrtve se ne bi smjele susresti s nasilnikom, trebaju davati iskaz samo jednom, i treba im omogućiti da pred sudom ostvare pravo na traženje odštete (vidi Okvirnu odluku Vijeća).

FINANCIJSKA PODRŠKA I SMJEŠTAJ

Zlostavljane žene trebaju financijsku pomoć kako bi mogle ostvariti zaštitu od nasilja i rastati se od počinitelja. Kada žena ode u sklonište ili kada je nasilnik uklonjen iz stana, ženi treba dati brzu socijalnu pomoć, ako ima mala ili nikakva primanja.

Lokalne vlasti također trebaju osigurati smještaj za žrtve. Skloništa za žene ne smiju biti "zadnja slamka" jer žene ne mogu naći smještaj koji si mogu priuštiti.

KVALIFIKACIJE I POSAO ZA ŽENE

Ekonomska ovisnost i siromaštvo izlažu žene većem riziku da budu izložene nasilju. Niz programa za stjecanje kvalifikacija i edukacija neophodni su za jačanje njihove neovisnosti. U isto vrijeme, edukacija je važan faktor u osobnom razvoju, u ohrabririvanju žena da shvate svoj položaj u odnosu na društvene uvjete, i stoga u osposobljavanju za aktivno sudjelovanje u procesu promjena.

ODNOSI S JAVNOŠĆU I PREVENCIJA

Rad na prevenciji u svim strukturama društva ima odlučan utjecaj jer je usmjeren na suzbijanje nasilja u korijenu. Organizacije za podršku ženama imaju dalekosežnu ulogu na ovom području (programi edukacije različitih stručnih grupa, predavanja u školama, sastavljanje informacijskog materijala itd.), ponekad u suradnji s državnim institucijama – kao u slučaju kampanja za podizanje razine svijesti. Za ove namjene treba osigurati dostatna financijska sredstva, budući da se problem nasilja nad ženama ne može riješiti samo pružanjem podrške žrtvama na individualnoj osnovi.

Za primjere kampanja, vidi WAVE website: www.wave-network.org.

PROGRAMI PREVENCIJE I PODIZANJA RAZINE SVIJESTI U ŠKOLAMA I CENTRIMA ZA MLADE

Budući je nasilje sastavni dio društva, neophodno je da se djeca i mladi od najranije dobi osvještavaju o nenasilnim načinima rješavanja sukoba, zajedničkom životu, suočavanju s problemima itd. Ove aktivnosti trebaju biti sastavni dio obrazovanja. Stručnjakinje iz ženskih organizacija i ekspertice za ženska prava trebaju se uključiti u izradu i implementaciju takvih programa.

EDUKACIJA I SPECIJALIZACIJA STRUČNJAKINJA

Stručnjakinje koje rade sa ženama i djecom koji su bili izloženi nasilju trebaju biti svjesne da je nasilje nad ženama zločin. Moraju znati kako reagirati i pružiti adekvatnu podršku. Edukacija o nasilju nad ženama treba biti glavni, a ne popratni sadržaj u edukaciji i specijalizaciji stručnjakinja koje rade sa zlostavljanjem ženama i djecom. Stručnjakinje rade na području prava, zdravstva, obrazovanja, socijalnog rada itd. Pored toga treba organizirati dodatnu edukaciju za one koje žele usavršiti svoju stručnost. Godine 2000. ured WAVE-a – uz financijsku podršku Inicijative DAPHNE – sastavio je sveobuhvatni program edukacije stručnjakinja.

MJERE JEDNAKOSTI

Međunarodna tijela i ženske nevladine organizacije drže da je uzrok nasilja povijesno uvjetovan neravnopravnošću žena i muškaraca (vidi poglavlje 2). Stoga je ispravan zaključak da će rodno nasilje postojati sve dok je neravnopravnosti među spolovima. Mjere jednakosti se moraju implementirati u različitim područjima, npr. ekonomskom (naročito na tržištu rada). Neophodno je da žene imaju vlastita primanja koja će im dati finacijsku neovisnost, naročito ako imaju djecu.

Osim toga, tržište rada se mora prilagođavati specifičnim potrebama žena. Više se ne može tolerirati da su žene uskraćene zbog nepravednih ekonomskih zakona. Na žene pada veći dio brige o djeci. Država je dužna osigurati adekvatne i kvalitetne ustanove koje se brinu o djeci. One bi za žene s malim ili nikakvim primanjima trebale biti besplatne.

NACIONALNI AKCIJSKI PLAN – SUDJELOVANJE ŽENSKIH NEVLADINIH ORGANIZACIJA JAMČI IMPLEMENTACIJU

Nacionalni akcijski plan o spriječavanju nasilja nad ženama je minimalni preduvjet. Na Petoj svjetskoj ženskoj konferenciji, sve su se države obvezale sastaviti i implementirati akcijske planove kako bi promovirale ženske interese i borbu protiv diskriminacije (vidi Ujedinjene Narode 1996). Nacionalni akcijski plan služi kao pokazatelj političkih prioriteta vezanih uz ova pitanja.

Primjer: Godine 2001. Španjolska pokrajina Andaluzija odobrila je akcijski plan po kojem će se do kraja 2004. godine izdvojiti više od 38 milijuna za borbu protiv nasilja nad ženama.

Primjer: Njemačka je također sastavila opsežan akcijski plan i osnovala je radnu grupu na saveznom nivou koja nadgleda provedbu.

PREGLED

Zadnjih su godina europske zemlje uložile velike napore u borbi protiv nasilja nad ženama. Nekoliko je zemalja uvelo zakonske odredbe koje daju policiji ovlasti da izbace nasilnika iz kuće/stana, jer žrtva ima pravo nastaviti živjeti u tom prostoru (Dearing/Haller 2000, Logar 1998). Nekoliko je država u Europi provelo kampanje za podizanje svijesti (Heiliger/Hoffmann 1998. Heiliger 2000). Godine 1999. EU je pokrenula Europsku kampanju protiv nasilja nad ženama.

Usprkos ovim nastojanjima, mnoge se predrasude i krive predodžbe i dalje pojavljuju kao zapreke u provođenju podrške ženama. Okrivljavanje žrtvi – sklonost pripisivanja žrtvi krivice za nasilje – još uvijek nije uklonjena u potpunosti. Žene se i dalje susreću s predrasudama kod policije i pravnih tijela, što ide na ruku nasilnicima, a na štetu žrtvama. Predrasude i okrivljavanje žrtvi od strane društva ključni su faktori u nastavljanju nasilja nad ženama, jer muškarcima daju osjećaj da je njihovo ponašanje društveno prihvatljivo.

Drugi ozbiljan problem je taj da se premalo novca troši na prevenciju nasilja nad ženama i djecom. To nedvojbeno ima velike posljedice na poštivanje ljudskih prava, no ujedno predstavlja i ekonomski problem, jer nasilje prouzročuje velike troškove (za terapije, medicinsku pomoć, bolovanje, policijske intervencije, sudske procese, zatvorske troškove itd; (vidi poglavlje 2). Država ima dodatne troškove ako žrtve ili članovi obitelji pokrenu zahtjeve za odštetu na temelju nedjelovanja države u pružanju zaštite koja je zagarantirana međunarodnim pravom na život, zdravlje i slobodu (Europske konvencije o ljudskim pravima, CEDAW). Osiguravši brzu i učinkovitu prevenciju i intervenciju, što sprječava nastavak nasilja, dugoročno gledano, država smanjuje troškove. Zaštita od obiteljskog nasilja koja ništa ne košta djelotvorna je koliko i borba protiv terorizma u koju se ne bi ulagala nikakva financijska sredstva.

U slijedećih deset godina EU i europske zemlje trebale bi kao prioritet postaviti eliminaciju društvenih stavova koji pogoduju razvoju nasilja. U tu svrhu EU će trebati postaviti obavezujuće smjernice za eliminaciju nasilja nad ženama i poticati nacionalne vlade da osiguraju dovoljna sredstva za ženska skloništa, organizacije koje pružaju podršku, kampanje za podizanje svijesti, edukacijske programe i preventivni rad. Zato što je "nasilje nad ženama kršenje ljudskih prava i prepreka za jednakost žena".

LITERATURA I DODACI

LITERATURA

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> , 21.09.2004.

Appelt, Birgit / Höllriegl, Angelika / Logar, Rosa, *Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder*, u: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Beč 2001., str. 377 – 502.

Arnkil, Tom Erik /Eriksson, Esa / Arnkil, Robert, *Themes from Finland. Anticipation Dialogues*, iz Themes 3/1999. (STAKES), Helsinki 1999.

Association of Women Against Violence – ARTEMIS, *Ghid de lucru pentru intervenție în violența domestică*, Rumunjska 2001., kontakt: 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> , 20.09.2004.

Baeriswyl, Pascale / Büchler, Andrea / Gloor, Daniela / Meier, Hanna, *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe un Partnerschaft*. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt – Gewalt, Bern, Stuttgart, Beč 2002.

Bowker, Lee H. / Arbitell, Michelle / McFerron, Richard J., *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, u: Yllö, K. /Bograd, M. (Eds.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. Newbury Park, London, New Delhi 1989.

Brückner, Margrit, *Wege aus der Gewalt gegen Frauen and 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 and Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Beč 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, Cipar, travanj 2000., str. 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 Greek Presidency, svibanj, 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., str. 242-256.

Chatzifotiou, S. / Dobash, R., *Marital Violence Against Women in Greece. Seeking Informal Support*. Special Issue, Global Examples of Violence Against Women, u: Violence Against Women, Vol. 7, No. 9, Sage, London 2001., str. 1024-1050.

Commission for Equality and Women's Rights (Ed.), *Violencia contra as mulheres*, Caderbis Condicao Feminina N 48, Lissabon 1997.

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW – Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije protiv žena), usvojena od Ujedinjenih Naroda, UN glavna skupština, Rezolucija 34/80, 18. prosinac, 1979.

Council Framework Decision of March 15, 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 on the conference of experts*. Verlag Österreich, Beč 1999.

Dearing, Albin / Haller, Birgitt, *Das österreichische Gewaltschutzgesetz*, Beč 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, O.J.C. 176, 14 July 86, str. 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., str 337-358.

Forsberg, Hannele, *Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista*, (na engleskom: "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*, Beč 2001.

Galtung, Johan, *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung*, Reinbek bei Hamburg 1975.

Galtung, Johan, *Gewalt, Frieden und Fridensforschung*, u: Dieter Senghaas (Ed.): *Kritische Friedensforschung*, Frankfurt am Main, 1971, str. 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 and Partnerschaft. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt-Gewalt*, Bern, Stuttgart, Beč 2000.

Godenzi, Alberto / Yodanis, Carrie, *Erster Bericht zu den ökonomischen Kosten der Gewalt gegen Frauen*, Universität Freiburg, Švicarska 1998.

Gondolf, W. Edward: *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes and Recommendationss*. Thousand Oaks, London, New Delhi 2001.

Graham, Dee L. / Rawlings, Edna I. / Rigsby, Roberta K., *Loving to Survive. Sexual Terror, Men'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*, u: Klein, Renate (Ed.): *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998.

Hague, G. / Kelly, L. / Malos, E. / Mullender, A. / Debbonaire, T., *Children, Domestic Violence and Refugees. A Study of needs and responses*, WAFE 1996.

Hamby, L. Sherry, *Partner Violence: Prevention and Intervention*, u: Jalsinki, 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*, u: Fawcett, B. / Fetherstone, B. / Hearn, J. / Toft, C. (Eds.), *Violence and gender relations: Theories and interventions*, Thousand Oaks, London, New Delhi, 1996., str. 7-21.

Heiliger, Anita, *Männnergewalt gegen Frauen beenden. Strategien und Handlungsansätze am Beispiel der Münchner Kampagne gegen Männnergewalt 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.

Hermann, 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., hrvatsko izdanje: ***Obiteljsko nasilje i susreti s djecom u Engleskoj i Danskoj***, Autonomna ženska kuća Zagreb, Zagreb 2003. Kontakt 0800 5544.

Hester, Marianne / Pearson, Chriss, *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, L. Linda, *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, Kondon, 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 / Schirmacher, 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 EU Expert Meeting on Violence Against Women 8-10 November 1999*, Jyväskylä, Finnland, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000., Helsinki 2001., str. 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), Atena 2003, www.kwthi.gr , 20.09.2004.

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> , 20.09.2004.

Lahti, Minna, *Domesticated Violence. The Power of the Ordinary*, u: Everyday Finland, University of Helsinki – Faculty of 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*: u: 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, str. 30-57.

Logar, Rosa, *Proposed Measures to Preserve the Rights and Dignity of Survivors of Criminal Proceedings*, u: Laura Keeler (Ed.), *Recommendations of the EU Expert Meeting on Violence Against Women 8-10 November 1999, Jyväskylä/Finland*, 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., str. 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*, u: Fineman, M.A. / Mykitiuk, R., *The Public Nature of Private Violence: The Discovery of Domestic Abuse*. London, Routledge 1994., str. 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, Audery, *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* (na engleskom: *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 , 12.05.2004.

Pehkonen, Pirjo, *Naisen puolesta, ei miestä vastaan. Suomalainen naisliike väkivaltaa vastustamassa*, (na engleskom: *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., str. 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*, u: *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, Council of Europe 2001.

Rautava, Marie / Parttu, Sirkka (Eds.), *Tavoitteena uhrin turvallisuus – näkökulmia nasisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn*, (na engleskom: *To Ensure the Safety of the Victims – Viewpoints on how to Prevent Violence Against Women*). Helsinki 2001.

Sauer, Birgitt, *Geschlechtsspezifische GewaltmäÙigkeit rechtstaatlicher Arrangements und wohlfahrtsstaatlicher Insitutionalisierung*, u: Dackweiler, Regina-Maria / Schäfer, Reinhild, *Gewalt-Verhältnisse. Feministische Perspektiven auf Geschlecht un Gewalt.* Frankfurt am Main, 2002., str.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*, u: 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 – Lesson 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*, u: Journal of Marriage and the Family, Vol. 45, 1983, str. 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 the 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 and application of the Declaration of the 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.

United Nations, *The Beijing Declaration and the Platform for Action, Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-5 September 1995*. New York 1996.

United Nations, *UN Declaration of the Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1985.

United Nations, *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, *Assesing and managing the risk of domestic violence*, u: Taylor-Browne, Julie (Ed.): *What Works in Reducing Domestic Violence?* London 2001., str. 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 model of creating cooperation*. 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*. Beč 2002.

WAVE Office, *Training Programme on Combating Violence against Women*, Beč 2000.

WAVE Office, *European Database on Violence against Women*.
<http://www.wave-network.org>

WHO, *Report on Violence and Health*, Geneva 2002.

WHO, *The economic dimension of interpersonal violence*, Geneva 2004.

DODATAK 1

DEKLARACIJE, REZOLUCIJE I PREPORUKE MEĐUNARODNIH ORGANIZACIJA

UJEDINJENI NARODI

UN Deklaracija protiv nasilja protiv žena (1993) kaže:

"Za svrhu ove Deklaracije, termin "nasilje protiv žena" označava svaki čin rodnog nasilja koji ima ili bi mogao imati za posljedicu fizičku, seksualnu ili psihološku štetu ili patnju žena, uključujući i prijetnje takvim činom, prisilu ili samovoljno oduzimanje slobode, bilo da se radi o privatnom ili javnom životu..." (Ujedinjeni Narodi 1993b, član 1 i 2).

Deklaracija naglašava važnost uloge ženskog pokreta i nevladinih organizacija koje rade na eliminaciji nasilja protiv žena. Na tu temu kaže:

"Vlade trebaju (...)

Prepoznati važnu ulogu ženskog pokreta i nevladinih organizacija u cijelom svijetu u podizanju svijesti i smanjivanju problema nasilja protiv žena;

Potpomoći i unaprijediti rad ženskog pokreta i nevladinih organizacija te surađivati s njima na lokalnom, nacionalnom i regionalnom nivou." (Ujedinjeni Narodi 1993b, član 40 i p).

Zemlje članice Ujedinjenih Naroda priznaju da je razmjerno financiranje neophodno u borbi protiv nasilja nad ženama:

"Vlade trebaju (...)

U državni proračun uključiti adekvatne financijske resurse za svoje aktivnosti usmjerene ka eliminaciji nasilja protiv žena." (Ujedinjeni Narodi 1993b, član 4h).

Platforma za akciju (1995) kaže:

"Nasilje protiv žena je prepreka u postizanju ciljeva jednakosti, razvoja i mira. Nasilje protiv žena krši i ujedno narušava ili poništava uživanje ženskih prava i temeljnih sloboda žena. Dugotrajni neuspjeh u zaštiti i promoviranju tih prava i sloboda u slučaju nasilja protiv žena tiče se svih država i treba mu posvetiti pažnju... U svim društvima, u većem ili manjem opsegu, žene i djevojčice izložene su fizičkom, seksualnom i psihičkom zlostavljanju koje prelazi granice, prihode, klase i kulture. Nizak socijalni i ekonomski status žena može biti i uzrok i posljedica nasilja protiv žena." (Ujedinjeni Narodi 1995., član 112).

"Nasilje protiv žena jedno je od najjačih društvenih mehanizama kojima se žene prisiljavaju u potčinjeni položaj u odnosu na muškarce. U mnogim slučajevima, nasilje protiv žena i djevojčica događa se u obitelji ili unutar doma, gdje se nasilje često tolerira. Zapostavljanje, fizičko i seksualno zlostavljanje, te silovanje ženske djece i žena od strane članova obitelji ili kućanstva, kao i slučajevi bračnog i vanbračnog nasilja, često ostaju neprijavljeni te ih je stoga teško detektirati. Čak i kada je takvo nasilje prijavljeno, često nema zaštite žrtava kao niti kažnjavanja zlostavljača." (Ujedinjeni Narodi 1995., član 117).

"Nasilje protiv žena tokom cijelog života javlja se primarno kao rezultat kulturnih obrazaca, a posebno kroz štetne učinke nekih tradicija ili običaja te svih ekstremnih djela povezanih sa rasom, spolom, jezikom ili religijom, koji održavaju niži status dodijeljen ženama u obitelji, na radnom mjestu, u zajednici i u društvu. Nasilje protiv žena dodatno pogoršavaju društveni pritisci, primjerice sram od objavljivanja djela počinjenih protiv žena; nedostatak pristupa pravnim informacijama od strane žene; nedostatak zakona koji učinkovito zabranjuju nasilje protiv žena; neuspjeh u reformi postojećih zakona; neadekvatni naponi od strane javnih službi u promoviranju svijesti i provođenju postojećih zakona; te nepostojanje obrazovnih i drugih sredstava u cilju rješavanja uzroka i posljedica nasilja." (Ujedinjeni Narodi 1995., član 118).

Ujedinjeni Narodi također ističu da su žene osobito ranjive u odnosu na nasilje:

"Neke grupe žena, poput onih koje pripadaju manjinama, domorotkinje, žene izbjeglice, migrantice, uključujući radnice migrantice, siromašne žene iz ruralnih ili udaljenih mjesta,

žene bez sredstava, žene u institucijama ili zatvoru, ženska djeca, žene s posebnim potrebama, starije žene, raseljene žene, žene koje su vraćene u domovinu, žene u situaciji ratnog konflikta, strane okupacije, rata ili agresije, civilnih ratova, terorizma, uključujući taokinje, također su posebno ranjive u odnosu na nasilje." (Ujedinjeni Narodi 1995., član 116).

U Platformi za Akciju zemlje potpisnice obavezale su se implementirati različite mjere za borbu protiv nasilja nad ženama. Dokument detaljno objašnjava poduzimanje određene akcije

... "od strane vlada, uključujući lokalne vlade, društvene organizacije, nevladine organizacije, obrazovne institucije, javne i privatne sektore, a posebno poduzeća te masovne medije:

Pobrinuti se za dobro financirana skloništa i pomoć djevojčicama i ženama koje preživljavaju nasilje, kao i medicinske, psihološke te druge savjetodavne servise i besplatnu ili jeftinu pravnu pomoć gdje je potrebna, kao i adekvatnu asistenciju u pronalaženju sredstava za život;

Organizirati jezično i kulturalno dostupne servise za žene i djevojčice migrantice, uključujući radnice migrantice koje su žrtve rodno temeljenog nasilja;

Prepoznati ranjivost na nasilje i druge oblike zlostavljanja migrantica, uključujući radnice migrantice čiji radni status u zemlji ovisi o poslodavcu koji može iskoristiti njihovu situaciju;

Podržati inicijative ženskih i nevladinih organizacija diljem svijeta u podizanju svijesti o problemu nasilja protiv žena i u pridonnošenju eliminaciji istog." (Ujedinjeni Narodi 1995, član 125).

VIJEĆE EUROPE

Preporuke Vijeća Europe naglašavaju potrebu za bliskom suradnjom između zemalja članica i NVO-a. Vijeće Europe "preporučuje da vlade zemalja članica

1. Preispitaju svoje zakonodavstvo i politiku s ciljem da: (...)

3. osiguraju da se sve mjere nacionalno koordiniraju i fokusiraju na potrebe žrtava te da relevantne državne institucije kao i nevladine organizacije budu uključene u izrađivanje i implementaciju nužnih mjera, pogotovo onih iz ove preporuke;

4. ohrabriti na svim nivoima rad NVO-a uključenih u borbu protiv nasilja nad ženama te pokrenuti aktivnu suradnju s ovim NVO-ima, uključujući adekvatnu logističku i financijsku potporu (...)." (Vijeće Europe 2002., p.5).

Preporuke također kažu:

"Zemlje članice trebaju (...)

23. osigurati žrtvama, bez ikakve diskriminacije, trenutnu i cjelovitu pomoć putem koordiniranog, multidisciplinarnog i profesionalnog nastojanja, bez obzira da li žrtve podižu prijavu, uključujući medicinski i forenzični pregled i liječenje, zajedno s post-traumatskom psihološkom i socijalnom potporom kao i pravnom potporom; sve navedeno treba biti povjerljivo, besplatno i dostupno u svako doba." (Vijeće Europe 2002., p.9).

Paragraf 24 dodaje:

"Zemlje članice posebno trebaju osigurati dostupnost svih servisa i pravnih lijekova za žrtve obiteljskog nasilja ženama migranticama kada to zatraže."

EUROPSKA UNIJA

Standardi i Preporuke Konferencije Stručnjaka/inja o borbi policije protiv nasilja nad ženama – Baden, prosinac 1998

36. Ženske institucije prve su se počele baviti problemom nasilja protiv žena u javnosti i pružati žrtvama pomoć i potporu. Sve zemlje trebaju odati priznanje ovim institucijama i dati visoki prioritet njihovom radu.

37. Zemlje su odgovorne za stvaranje dovoljno guste mreže ženskih institucija i za dodjeljivanje financija kako bi platile njihove aktivnosti. U skladu s preporukom Odbora za ženska prava Europskog Parlamenta, u skloništim za zlostavljane žene mora postojati najmanje jedno mjesto na 10 000 stanovnika.

40. Osnovno financiranje mora biti osigurano ženskim institucijama i svim organizacijama posvećenima cilju borbe protiv nasilja nad ženama.

Preporuke foruma stručnjaka/inja EU konferencije u nasilju protiv žena – Cologne, 29. i 30. ožujak 1999.

Forum stručnjak/inja 4: Organizacije za pomoć i suradnja s institucijama, Europske mreže

Sve nacionalne vlade obavezne su pokrenuti i financirati cjelokupnu i besplatnu ponudu pomoći za zlostavljane žene i njihovu djecu, neovisno o njihovom pravnom statusu, pod vodstvom ženskih NVO-a. U tu svrhu takva pomoć treba uključiti ženska skloništa, ženske savjetodavne urede, organizacije za hitne slučajeve, organizacije koje pružaju pravnu i socijalnu pomoć, ponude pomoći za djecu i interventne projekte, za koje su razvijeni standardi u Forumu stručnjaka/inja 4 te se trebaju implementirati.

Preporuke EU sastanka stručnjaka/inja o nasilju protiv žena – Jyväskylä (Finska) 8. – 10. studeni, 1999.

Preporuke o standardima za skloništa

Preduvjeti

Zakoni za zaštitu žena i djece su ključni. Žrtve trebaju imati pravo ostati u svom domu u slučajevima obiteljskog nasilja; počinitelj je taj kojeg treba ukloniti iz boravišta u takvim slučajevima. Ukoliko žena želi otići, smještaj u skloništu treba biti zagarantiran.

Ciljevi

- Prevencija – krajnji cilj je prevencija nasilja
- Zaštita – zaštita žrtava (zaustavljanje postojećeg nasilja)
- Pružanje – pružanje usluga i osnaživanje žena

Principi

- Osnaživanje žena je ključno.
- Povjerljivost mora biti zagarantirana.
- Pravo žrtve na smještaj u skloništu ne smije ovisiti o njejoj financijskoj situaciji, a trajanje smještaja treba biti dugo koliko je potrebno da žena razmotri svoje opcije.
- Skloništa trebaju biti otvorena svim ženama, uključujući žene bez djece i žene iz manjinskih grupa koje su žrtve bilo kojeg oblika nasilja.
- Djeca moraju biti zaštićena od nasilja i od počinitelja.
- Skloništa trebaju voditi ženske NVO koje imaju feminističku perspektivu i vjeruju u žensku pomoć ženama. Međutim, postoje i drugi modeli organizirani iz perspektive ženskih i dječjih prava.

Servisi

- Skloništa za žrtve muškog nasilja trebaju biti lako dostupna.
- Servisi za potporu i zastupanje trebaju uključivati SOS linije, krizne centre, ženske grupe, samopomoć, proaktivne servise (rad na podizanju svijesti), skrb nakon skloništa, te besplatnu pravnu pomoć.

Dostupnost

Nužno je najmanje jedno mjesto u skloništu na 10 000 stanovnika i jedan krizni centar na 50 000 stanovnika.

Osoblje

- Osoblje koje radi u skloništimu treba razumijeti dinamiku obiteljskog nasilja i primati stalni trening.
- Osoblje treba biti pravedno nagrađeno za svoj rad.
- U skloništimu među osobljem treba biti jedna kvalificirana osoba za rad s djecom (obzirom su 2/3 svih stanara/ki djeca).

Trening i istraživanje

- Svo osoblje koje dolazi u dodir sa žrtvama obiteljskog nasilja, uključujući socijalne radnike/ce, zdravstvene djelatnike/ce, policiju, itd, mora proći posebni trening za rad sa žrtvama obiteljskog nasilja.
- Kontinuirani trening mora biti dostupan svom osoblju koje radi sa žrtvama muškog nasilja.
- One koji pružaju pravnu pomoć žrtvama moraju biti specijalizirani za obiteljsko pravo.
- Potrebno je više istraživanja o svim oblicima nasilja protiv žena i djece.
- Promatranje i evaluacija postojećih servisa trebaju biti kontinuirani.

Financiranje

- Vlade su obavezne pokrenuti i financirati cjelovitu i besplatnu ponudu pomoći zlostavljanim ženama i njihovoj djeci neovisno o njihovom pravnom statusu.
- Odgovornost za nasilje treba uvijek staviti isključivo na počinitelja.
- Žene trebaju imati mogućnost direktnog pristupa smještaju u skloništimu.

Okvirna odluka Vijeća od 15. ožujka 2001. o položaju žrtava u kaznenim postupcima (2001/220/JHA)

Član 4

Pravo na informaciju

1. Svaka zemlja članica posebno će osigurati žrtvama pristup, od njihovog prvog kontakta s institucijama koje provode zakon, kroz bilo koja sredstva koja smatra potrebnima i koliko je moguće na razumljivom jeziku, informaciji koja je relevantna za zaštitu njihovih interesa. Takva informacija će biti najmanje:

- a) tip servisa ili organizacija kojima se mogu obratiti za pomoć;
- b) tip pomoći koju mogu dobiti;
- c) gdje i kako mogu prijaviti nasilje;
- d) postupak koji slijedi nakon prijave i njihova uloga u tom postupku;
- e) kako i pod kojim uvjetima mogu dobiti zaštitu;
- f) koliko i u kojem obliku imaju pristup:

i) pravnom savjetu ili

ii) pravnoj pomoći ili

iii) bilo kojoj drugoj vrsti savjeta, ukoliko su u predviđenim slučajevima iz točke i) i ii) ostvarena prava na to;

g) uvjeti za ostvarivanje prava na naknadu;

h) ukoliko imaju prebivalište u drugoj državi, bilo koji posebni aranžmani koji su im dostupni u svrhu zaštite njihovih interesa. (...).

3. Zemlje članice poduzeti će nužne mjere kako bi osigurale, barem u slučajevima gdje postoji opasnost po žrtvu, kada je na slobodu puštena osoba protiv koje se vodi postupak ili je donesena presuda za nasilje, da se može donijeti odluka o obavještanju žrtve ukoliko je to potrebno.

Član 6

Specifična pomoć žrtvi

Svaka zemlja članica osigurati će žrtvi pristup savjetima kao što je spomenuto u članu 4(1)(f)(iii), koji su besplatni, tiču se njihove uloge u postupku te, gdje je potrebno, pravnu pomoć kao što je spomenuto u članu 4(1)(f)(2), kada je moguće da imaju položaj stranke u kaznenom postupku.

Član 8

Pravo na zaštitu

1. Svaka zemlja članica osigurat će prikladan stupanj zaštite žrtava te, gdje je potrebno, njihovih obitelji ili osoba u sličnom položaju, posebno u pogledu njihove sigurnosti i zaštite njihove privatnosti, gdje nadležne službe smatraju da postoji ozbiljan rizik ponavljanja djela ili čvrsti dokazi ozbiljne namjere napada na njihovu privatnost.
2. U tu svrhu, bez predrasuda u odnosu na paragraf 4, svaka zemlja članica garantirat će mogućnost usvajanja, ukoliko je potrebno, kao dio sudskog postupka, adekvatne mjere zaštite privatnosti i fotografskog lika žrtava i njihovih obitelji ili osoba u sličnom položaju.
3. Svaka zemlja članica nadalje će osigurati mogućnost izbjegavanja kontakta između žrtava i počinitelja unutar suda, osim ukoliko kazneni postupak zahtjeva takav kontakt. U tu svrhu, gdje je potrebno, svaka zemlja članica progresivno će osigurati posebne čekaonice za žrtve unutar prostorija suda.
4. Svaka zemlja članica osigurati će, gdje postoji potreba za zaštitom žrtava – posebno onih najranjivijih – od učinka davanja iskaza u otvorenoj sudnici, da žrtve mogu, odlukom suda imati pravo na svjedočenje na način koji će osigurati zaštitu žrtava, svakim prikladnim sredstvom koji je u skladu s temeljnim pravnim principima.

Član 9

Pravo na naknadu štete u toku kaznenog postupka

1. Svaka zemlja članica osigurat će pravo žrtava kaznenih djela na dobivanje odluke o naknadi štete od strane počinitelja tokom kaznenog postupka, unutar razumnog vremenskog ograničenja, osim kad, u određenim slučajevima, nacionalni zakon omogućuje dobivanje naknade štete na drugi način.
2. Svaka zemlja članica poduzeti će prikladne mjere za poticanje počinitelja na plaćanje adekvatne naknade štete žrtvama.
3. Osim ukoliko je hitno potrebno u svrhu kaznenog postupka, imovina koja pripada žrtvi, a koja je oduzeta u toku kaznenog postupka, vratiti će im se bez odgode.

Član 13

Specijalizirani servisi i organizacije za pomoć žrtvama

1. Svaka zemlja članica će, u kontekstu postupka, poticati uključivanje sistema podrške žrtvama, koji su odgovorni za organiziranje i inicijalno primanje žrtava te za pomoć i potporu žrtvama, bilo kroz osiguranje posebno treniranog osoblja unutar javnih službi ili kroz priznanje i financiranje organizacija za pomoć žrtvama.
2. Svaka zemlja članica poticati će poduzimanje koraka u postupcima od strane takvog osoblja ili organizacija za pomoć žrtvama, posebno u vezi s:
 - a) pružanjem informacija žrtvama;
 - b) pomaganjem žrtvama prema njihovim trenutnim potrebama;
 - c) pratnjom žrtava, ukoliko je nužno i moguće tijekom kaznenog postupka;
 - d) pomaganjem žrtvama, na njihov zahtjev, po završetku kaznenog postupka.

Član 15

Praktični uvjeti u odnosu na položaj žrtava u postupcima

1. Svaka zemlja članica podržati će progresivno stvaranje, u odnosu na postupke općenito, a posebno kod nadležnih za kaznene postupke, nužnih uvjeta za pokušaj prevencije sekundarne viktimizacije i izbjegavanja stavljanja žrtava pod nepotrebni pritisak. Ovo se odnosi osobito na pravilno inicijalno primanje žrtava te na stvaranje uvjeta koje su adekvatni njihovoj situaciji i danoj nadležnosti.
2. U svrhu člana 1, svaka će zemlja članica posebno obratiti pažnju na objekte unutar sudova, policijskih postaja, javnih službi i organizacija za pomoć žrtvama.

DODATAK 2

PLANIRANJE SIGURNOSTI

Ukoliko sklonište pruža savjetovanje ženama koje nisu u smještaju, a klijentica ostaje sa počiniteljem, treba proći kroz slijedeće točke:

- S kim ona može razgovarati o svojoj situaciji (učitelji/ice u školi, rodbina, itd.)?
- Treba spakirati torbu sa svojim najvažnijim stvarima, posebno sa svim važnim dokumentima, te ju ostaviti kod nekog kome vjeruje. Podsjetite ju da uvijek nosi sa sobom ključeve kuće/stana i automobila kako se ne bi dogodilo da ih ostavi iza sebe.
- Ukoliko postoji oružje u kući, razmišljajte o mogućim načinima njihovog uklanjanja.
- Koga može nazvati u hitnom slučaju?
- U slučaju nužde, koji je najbolji način za čuvanje njezine sigurnosti?
- Hoće li nazvati policiju ako nasilje ponovo započne? Postoji li telefon u kući ili može li razraditi signal sa djecom ili susjedima da nazovu policiju ili potraže pomoć?
- Ukoliko treba privremeno pobjeći, gdje može otići? Pomozite joj da razmisli o nekoliko mjesta na koja bi mogla otići. Zapišite adrese i brojeve telefona i recite joj da ih sakrije od počinitelja.
- Ukoliko mora pobjeći, koji su putevi za bijeg iz kuće?
- Podsjetite je da je u sred nasilnog napada najbolje pobjeći, ponekad pokušati smiriti počinitelja, bilo što samo da se zaštiti.

Ukoliko klijentica planira napustiti počinitelja, prođite sa njom kroz slijedeće:

- Kako i kada može najsigurnije otići? Ima li prijevoz? Novac? Mjesto na koje može otići?
- Osjeća li se dobro s tim da nazove policiju ako ih treba?
- Kome će reći, a kome ne, o svom odlasku?
- Što ona i drugi mogu učiniti u spriječavanju partnera da ju pronađe?
- Kome u svojoj mreži podrške vjeruje da će ju zaštititi?
- Kako će putovati sigurno na posao, sa posla, ili po djecu u školu?
- Koji će joj pravni resursi ili resursi iz zajednice pomoći da se osjeća sigurnije? Zapišite adrese i brojeve telefona i recite joj da ih sakrije od počinitelja.
- Zna li broj lokalnog skloništa?
- Koji bi propisi i odredbe u vezi skrbništva i viđenja djece održali nju i djecu sigurnima?
- Da li bi sudski nalog ili zabrana bila korisna opcija?

Ukoliko je počinitelj udaljen iz kuće/stana ili klijentica trenutno živi sama, sagledajte slijedeće mogućnosti sa njom:

- Promjena brave na vratima i prozorima.
- Ukoliko je moguće, instalacija boljeg sigurnosnog sistema – rešetke na prozorima, brave, bolja rasvjeta, uređaj za gašenje požara, itd.
- Uputa djeci ili prijateljima i rodbini da pozovu policiju u slučaju opasnosti.
- Razgovor sa učiteljima/icama i odgajateljima/icama o tome tko ima dozvolu doći po djecu, te razvoj drugih posebnih mjera opreza za zaštitu djece.
- Razvijanje socijalne mreže podrške žrtvama, npr. pronalaženje servisa podrške koji se razumiju u obiteljsko nasilje kako bi istražili pravo na skrbništvo, postupak razvoda i kontakata s djecom, te odredbe u toku razvoda koje štite žrtvu i njezinu djecu, itd.
- Dobivanje zaštitnih mjera.

Savjetujte klijenticu da u slučaju bijega ima pristup slijedećem:

- Putovnica, rodni list (original ili kopije)
- Osobnu i zdravstvene iskaznice

- Vjenčani list, vozačku dozvolu, dokumente od automobila
- Broj računa u banci, kreditne kartice, štedne knjižice
- Socijalne i imigracijske dokumente
- Lijekove i recepte
- Papire za razvod i druge sudske dokumente
- Adrese i brojeve telefona obitelji, prijatelja i institucija u svojoj zajednici
- Odjeću i bliske stvari (od emocionalne vrijednosti) za sebe i djecu
- Ključeve (kuća, auto)
- Omiljene igračke djece kako bi boravak izvan doma bio lakši
- Školske knjige, itd.

**AUTONOMNA ŽENSKA KUĆA ZAGREB
URED ZA RAVNOPRAVNOST SPOLOVA VLADE RH**