

# P R I R U Č N I K



za savjetovanje žena, tražiteljica azila i izbjeglica, žrtava  
rodno uvjetovanog nasilja

Pomažući joj ispričati svoju priču



# PRIRUČNIK ZA SAVJETOVANJE ŽENA, TRAŽITELJICA AZILA I IZBJEGLICA, ŽRTAVA RODNO UVJETOVANOG NASILJA

*Pomažući joj ispričati svoju priču*

**Uredila:**  
Inka Lilja

**Umjetnička direkcija:**  
Aleksandra Anikina

**Ilustracije:**  
Simone Gaglione

*Ovaj priručnik je razvijen kroz projekt “Sukreiranje metode savjetovanja žena izbjeglica žrtava rodno uvjetovanog nasilja” koji je financirala Europska unija iz Programa o pravima, jednakosti i građanstvu u periodu 2017-2019.*

*Ovaj priručnik posvećen je svim ženama izbjeglicama koje su imale hrabrosti napredovati, kao i svim posvećenim savjetnicima koji rade u dolje spomenutim organizacijama koje pomažu ženama ispričati svoje priče.*

*01.08.2019, Helsinki*



*“Izradu ove publikacije podržala je Europska komisija unutar Programa o pravima, jednakosti i građanstvu (2014-2020). Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Europske komisije.”*

## **SADRŽAJ:**

### **POGLAVLJE 1**

Kako je ovaj priručnik razvijen i kako se može koristiti  
Europski pravni okvir vezan uz rodno uvjetovano nasilje  
Oblici rodno uvjetovanog nasilja  
Čimbenici rizika rodno uvjetovanog nasilja  
Posljedice rodno uvjetovanog nasilja

### **POGLAVLJE 2 RODNO UVJETOVANO NASILJE U IZBJEGLIČKOM KONTEKSTU**

Rodno uvjetovano nasilje kao pokretač prisilne migracije  
Neprekidnost nasilja  
Prepreke u prijavljivanju zločina  
Dvojba

### **POGLAVLJE 3 SAVJETOVANJE KAO METODA PRUŽANJA PODRŠKE**

Resursi i strukture potrebne za savjetovanje

Postupak savjetovanja

- Izgradite povjerenje s njom
- Uputite je u njezina prava
- Pomozite joj ispričati svoju priču
- Podržite njezin izbor

Suradnja s drugim pružateljima pomoći i nadležnim tijelima

- Pružatelji smještaja
- Medicinske usluge
- Pružatelji pravne pomoći
- Tijela za kazneno pravosuđe
- Transnacionalna suradnja

Sveobuhvatna pitanja

- Sigurnost korisnica i osoblja
- Maloljetnice i korisnice s djecom
- Kulturna kompetencija
- Pomaganje pomagačima

### **POGLAVLJE 4 ALATI ZA DJELOVANJE**

**Poglavlje**

**1**

**Uvod**

# Kako je ovaj priručnik razvijen i kako se može koristiti

Svrha ovog priručnika je opisati metode savjetovanja kod pružanja podrške ženama izbjeglicama koje su bile žrtve rodno uvjetovanog nasilja. Priručnik je razvijen tijekom vremenskog perioda 2017-2019 godine u projektu pod nazivom “Sukreiranje metode savjetovanja žena izbjeglica, žrtava rodno uvjetovanog nasilja” financiran od Europske komisije kroz Program o pravima, jednakosti i građanstvu (eng. Rights, Equality and Citizenship Programme, REC).

## ***Polje 1. Definicija žene izbjeglice u ovom priručniku***

*Izraz žena izbjeglica ne odnosi se samo na žene koje imaju status izbjeglice prema Konvenciji o status izbjeglica iz 1951. godine, nego na sve žene koje su u procesu utvrđivanja statusa izbjeglice (tj. tražiteljice azila), koje su dobile međunarodnu zaštitu (tj. supsidijarna zaštita ili status izbjeglice) ili su u procesu deportacije, odnosno odbijen im je zahtjev za status izbjeglice, supsidijarna zaštita ili neki drugi status.*

Razgovor o projektu sukreiranja metode savjetovanja žena izbjeglica žrtava rodno uvjetovanog nasilja započeo je krajem 2016. tijekom povećanog priljeva migranata u Europu. Nekoliko NVO-a koje rade sa (ženama) tražiteljima azila diljem Europe počelo je bilježiti iskustva žena izbjeglica s rodno uvjetovanim nasiljem. Pojavilo se pitanje o doseg i vrstama rodno uvjetovanog nasilja kao i pitanje kako se tim ženama može pružiti odgovarajuća pomoć. Praktično iskustvo partnerskih nevladinih organizacija pokazalo je da se žene izbjeglice suočavaju s mnogo prepreka u primanju pomoći na koju imaju pravo kao žrtve rodno uvjetovanog nasilja na temelju zakonodavstva EU-a, posebno Direktive o pravima žrtava i na temelju međunarodnih ugovora kao što je Istanbulska konvencija. Stoga se okupio konzorcij koji čine: SOLWODI Germany, Consiglieri Italiani per i Rifugiati, Greek Council for Refugees, G.I.R.A.F.F.A. Gruppo Indagine Resistenza alla Follia Femminile Italy, Cyprus Refugee Council, Kuopion Setlementti Puijola, Finland, Isusovačka služba za izbjeglice (Hrvatska), Europska mreža žena migranata i Europski institut za sprečavanje i kontrolu kriminala povezan s Ujedinjenim narodima (HEUNI), koji predstavljaju 6 država članica EU, te su se zajedno prijavili za dobivanje sredstava iz REC programa Europske komisije kako bi razvili metodu

savjetovanja za žene izbjeglice, žrtve rodno uvjetovanog nasilja, u svrhu pružanja primjerenije i dostupnije podrške.

Projekt je uključivao tjedna savjetovanja za žene izbjeglice u svakoj od šest država članica. Osim toga, prikupili smo podatke o njihovim iskustvima s nasiljem. HEUNI je bio odgovoran za komponentu prikupljanja podataka, u kojoj su prikupljeni opsežni kvalitativni i kvantitativni podaci o fenomenu žena izbjeglica kao žrtvama rodno uvjetovanog nasilja i naučenim lekcijama pri pružanju pomoći. To je napravljeno kroz metodologiju vođenja dnevnika koja je razvijena posebno za ovu svrhu. Metodologija je inspirirana konceptom zajedničkog stvaranja, što bi značilo stvaranje usluge korištenjem znanja samih korisnika. Budući da su korisnici u ovom slučaju bili u vrlo ranjivom položaju, zajedničko stvaranje, drugim riječima "glas klijenata", se čuo kroz dnevnike savjetnika na projektu.

Trideset savjetnika koji su radili na projektu, iz gore navedenih organizacija, pisali su tjedne dnevnike o savjetovanjima u kojima su opisivali svoja iskustva savjetovanja žena izbjeglica. Napisano je više od 600 dnevnika u razdoblju od godine dana (od ožujka 2018 do ožujka 2019 godine). Nakon temeljite analize tih dnevnika, otkriveni su ključni izazovi i naučene lekcije pri pomaganju ženama izbjeglicama žrtvama rodno uvjetovanog nasilja. O tim su rezultatima projektni partneri dodatno raspravljali kroz osam radionica i treninga, usmjerenih na zajedničko učenje, organiziranih tijekom projekta. Kroz ovaj dvogodišnji proces stvorena je metoda savjetovanja žena izbjeglica koje su bile žrtve rodno uvjetovanog nasilja. Ta metoda opisana je u ovom priručniku. Ovaj priručnik ne sadrži sveobuhvatan niti detaljan opis rada svakog savjetnika ili organizacije, već je to skup lekcija koje su naučili oviiskusni stručnjaci, koje su prikupljene i strukturirano prikazane u ovom priručniku.

## ***Polje 2. Metodologije prikupljanja podataka***

Pisanje dnevnika u mnogo pogleda je kamen temeljac projekta, budući da je ovaj inovativni pristup posebno razvijen kako bi se dao glas i žrtvama rodno uvjetovanog nasilja i savjetnicima koji pružaju pomoć žrtvama. Ideja je bila prikupiti kvalitativne podatke koji će dati uvid u to kako savjetnici i korisnici interpretiraju situacije i koji smisao im pridodaju. Dnevnik je uključivao tri široke teme: 1) izazovi, 2) utjecaji nasilja i pomoć žrtvama i 3) naučene lekcije. Svaka tema sadržavala je konkretnija pitanja koja su osmišljena kako bi pomogla pri promišljanjima. Jednom tjedno su dnevnici savjetovanja slani u HEUNI putem internet platforme na engleskom jeziku, a sadržaj dnevnika je kodiran i analiziran koristeći NVivo program analize. Prikupili smo preko 600 dnevnika u razdoblju od godine dana.

Uočili smo mnoge prednosti u korištenju dnevnika kao izvora podataka. Dnevnici su omogućili prikupljanje osjetljivih podataka kojima se ne bi moglo pristupiti na druge načine. Savjetnici su dobili mogućnost bilježiti i objasniti probleme koji proizlaze iz složenih društvenih praksi pri pružanju pomoći žrtvama

rodno uvjetovanog nasilja. Podaci prikupljeni kroz dnevnik nisu se morali temeljiti na sjećanjima prošlih događaja, kao što je to čest slučaj kod intervjua. Podaci su se prikupljali na tjednoj bazi kroz vremenski period od godinu dana, što nam je dalo veliku količinu podataka, i produženo razdoblje za promatranje rada savjetnika i stanja žena izbjeglica. Najveći nedostatak metodologije je taj da nismo saznali iskustva iz prve ruke, od samih žena izbjeglica, budući da su ih bilježili savjetnici, što znači da su na određenoj razini i interpretirani na njihov način. Također podaci odražavaju i prioritete organizacija, koji se na primjer odnose na glavne ciljane skupine s kojima se radilo, a neke od partnerskih organizacija su se posebno usredotočile na žrtve trgovanja ljudima, što je i uočljivo iz podataka.

Sadržaji dnevnika su citirani anonimno i iz podataka je uklonjeno sve što bi moglo pomoći pri identifikaciji, tako da se niti pisci, niti organizacije koje oni predstavljaju, niti zemlja u kojoj je savjetovanje održano, ne mogu identificirati. Ovo je učinjeno kako bi se zaštitila privatnost i sigurnost korisnika i savjetnika.

Drugi dio prikupljanja podataka sastojao se od statističkih podataka o broju savjetovanja, savjetovanim ženama i pozadinskim varijablama (dob, država porijekla itd). identificiranih žrtava. Podaci su izvorno prikupljeni u svrhu praćenja i ocjenjivanja projekta te nije bilo zamišljeno da se koriste u druge svrhe. Međutim, podaci su brzo počeli prikazivati obrasce nasilja i kako se količina podataka povećavala, obrasci su se intenzivirali. Stoga smo u ovaj priručnik uvrstili neke reference na statističke podatke da bismo opisali pozadinu savjetovanih žena i različite oblike nasilja koje su proživjele. Oblici nasilja koji su promatrani izabrani su za potrebe praćenja i obuhvaćali su samo najčešće poznate oblike nasilja nad ženama. Na primjer, trgovanje ljudima nije podijeljeno na posebne kategorije, što bi moglo dati specifičniju sliku o statističkim podacima različitih kategorija trgovanja ljudima te takvi podaci sada nedostaju. Također podaci uključuju samo žrtve nasilja, jer je to bio cilj prikupljanja podataka, kako bi se doprlo do što više žena žrtava rodno uvjetovanog nasilja, i konkretno dobila raznolika slika o njihovim iskustvima.

Ovaj priručnik zamišljen kao praktično pomagalo za vas koji radite sa ženama izbjeglicama, bilo da radite u nevladinoj organizaciji, u općini ili Prihvatilištu kao socijalni radnik, odvjetnik, psiholog, zdravstveni djelatnik, ili slično, pružajući psihosocijalnu i/ili pravnu pomoć ženama izbjeglicama. Nadamo se da će vam ovaj priručnik pružiti bolje razumijevanje uzroka i posljedica rodno uvjetovanog nasilja s kojima se žene izbjeglice suočavaju, te vam pomoći da razvijete nove vještine i motivaciju za pomoć tim ženama.

U idealnom slučaju, svi stručnjaci koji rade s ženama izbjeglicama, žrtvama rodno uvjetovanog nasilja, trebaju biti obrazovani o rodno uvjetovanom nasilju te posebno o rodno uvjetovanom nasilju u kontekstu izbjeglica, kako bi bolje razumjeli složene situacije u kojima se žrtve nalaze. U tu svrhu, uz ovaj priručnik, preporučujemo vam projektni edukacijski priručnik koji se nalazi na engleskom, finskom, grčkom, talijanskom, njemačkom i hrvatskom jeziku na [www.jrs.hr](http://www.jrs.hr).

Ovaj priručnik nije zakonodavni vodič, ali u Poglavlju 1 kratko su opisani europski pravni okviri o rodno uvjetovanom nasilju i ključna zakonska definicija rodno uvjetovanog nasilja. Potom slijedi uvod u ključne faktore rizika i posljedice rodno uvjetovanog nasilja, s posebnim naglaskom na ranjivost žena izbjeglica. U drugom poglavlju opisana je priča o rodno uvjetovanom nasilju u životima žena izbjeglica, uključujući rodno uvjetovano nasilje kao poticajni faktor za prisilnu migraciju žena, opasno putovanje i rizik od ponovne viktimizacije jednom kada stignu u EU. Također uvodimo i dvojbu traženja azila dok se paralelno trebaju oporaviti od nasilja te raspravljamo o preprekama koje sprječavaju žene u prijavljivanju zločina. Poglavlje 3 je srž priručnika u kojem je detaljno opisana zajednički stvorena metoda savjetovanja. Izlažemo što smatramo savjetovanjem i objašnjavamo koji su resursi kao i znanja i vještine potrebni za savjetovanje žena izbjeglica koje su bile žrtve nasilja. Prije nego što možete početi sa savjetovanjem žena, najprije, dakako, trebate doći u kontakt s ranjivom populacijom i identificirati potencijalne žrtve. Stoga u četvrtom poglavlju dijelimo lekcije naučene u djelatnim metodama.

Ponekad se čini da su izazovi pružanja pomoći ženama izbjeglicama žrtvama rodno uvjetovanog nasilja preveliki. Ali na temelju našeg iskustva, ohrabrujuće je znati da je netko također imao slični slučaj i pronašao rješenje. Stoga se nadamo da će vam u trenucima frustracije ovaj priručnik pomoći. Također vas iskreno pozivamo da nas kontaktirate (kontakt podatke možete pronaći na kraju priručnika) u slučaju bilo kakvih pitanja ili ideja vezane uz ovaj priručnik, uključujući dijeljenje svojih iskustava korištenjem ovog priručnika i metoda savjetovanja.

# Europski pravni okvir vezan uz rodno uvjetovano nasilje

Ovaj priručnik nije zakonodavni vodič, nego se kroz njega pozivamo na dolje navedene pravne instrumente za ustanovljivanje prava žena izbjeglica. Detaljnije informacije o dolje navedenim međunarodnim konvencijama i zakonodavstvu EU mogu se naći npr. u projektnom edukacijskom priručniku.

**Konvencija UN-a o statusu izbjeglica (1951)**, poznatija kao Konvencija o izbjeglicama iz 1951. godine, je kamen temeljac međunarodnog prava izbjeglica i primjenjuje se u svim državama članicama EU. Konvencija određuje definiciju izbjeglice i definira prava koja pripadaju izbjeglicama. Konvencija je uspostavila načelo zabrane protjerivanja - zabrana povratka ili protjerivanje izbjeglice ako predstavlja prijetnju životu ili slobodi osobe.

**Konvencija UN-a o uklanjanju svih oblika diskriminacije žena (CEDAW, 1979):** Tek od 1979. godine prepoznaje se diskriminacija žena prema CEDAW-u. Međutim, trebalo je više od desetljeća da se rodno uvjetovano nasilje prepozna kao oblik diskriminacije sukladno CEDAW-u (1992.) Godinu dana kasnije, međunarodna zajednica došla je do prve međunarodno dogovorene definicije nasilja nad ženama (Deklaracija UN-a o uklanjanju nasilja nad ženama, 1993). Od tada, rodno uvjetovano nasilje postalo je prepoznato kao kršenje ljudskih prava žena, a pojam nasilja se proširio te uključuje različite oblike nasilja. Pojedinci mogu podnijeti žalbu Odboru za ukidanje diskriminacije žena, ako utvrde da država krši Konvenciju. Svaka država članica EU potpisnica je Konvencije.

**Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji (2014)**, koja se obično naziva Istanbulskom konvencijom, značajan je, pravno obvezujući instrument za borbu protiv nasilja nad ženama u Europi. Konvencija definira rodno uvjetovano nasilje nad ženama kao nasilje koje je usmjereno protiv žene zato što je ona žena ili neoproporcionalno utječe na žene. Istanbulska konvencija zahtijeva od država kriminalizaciju oblika rodno uvjetovanog nasilja definiranih u Konvenciji. Konvencija navodi nekoliko obaveza koje treba poduzeti kako bi se zaštitile i podržale žene žrtve nasilja, uključujući organiziranje različitih usluga kako bi se olakšao oporavak od nasilja. Usluge navedene u Konvenciji uključuju pravno i psihološko savjetovanje, financijsku pomoć, smještaj, obrazovanje, obrazovanje i pomoć u pronalaženju zaposlenja, pristup zdravstvenoj zaštiti i socijalnim uslugama. Dio obveze pružanja tih usluga je osigurati dostupne odgovarajuće resurse i osposobiti stručnjake za pomoć žrtvama. Potpisnici Konvencije su, između ostalog, dužni osigurati adekvatnu geografsku distribuciju, neposredne, kratkotrajne i dugoročne specijalne usluge podrške svim žrtvama, uspostaviti odgovarajuća, lako dostupna skloništa u dovoljnom broju kako bi se osigurao siguran smještaj za žrtve te proaktivno doprijeti do žrtava. Također, dužni su uspostaviti odgovarajuće, u dovoljnom broju i lako dostupne referalne centre na koje će biti upućivane žrtve silovanja ili seksualnog nasilja, za pružanje medicinskih i forenzičkih pregleda, potporu traumi i savjetovanja.

**Direktiva o kvalifikacijama (2011/95/EU)** postavlja kriterije za prepoznavanje osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita u EU. Direktiva ima važne definicije

koje mogu igrati ulogu u definiranju statusa žena izbjeglica koje su bile žrtve rodno uvjetovanog nasilja. Direktiva definira djela rodno specifične prirode kao oblik progona, a također prepoznaje i ponašanje nedržavnih sudionika (uključujući nedržavne oružane skupine ili članove obitelji) kao oblik progona ili nanošenja ozbiljne štete.

**Direktiva o uvjetima prihvata (2013/33/EU)** propisuje standarde za prihvati tražitelja međunarodne zaštite. Između ostalog zahtijeva od država članica EU da priznaju položaj ranjivih osoba u smještajnim centrima i da poduzmu odgovarajuće mjere u sprječavanju rodno uvjetovanog nasilja te žrtvama omogućuje pristup medicinskom i psihološkom liječenju ili skrbi.

**Direktiva o pravima žrtava (2012/29/EU)** utvrđuje minimalne standarde o pravima, podršci i zaštiti žrtava zločina i osigurava da ljudi koji su postali žrtve zločina budu prepoznati te da se prema njima postupi s poštovanjem. Direktiva o pravima žrtava izvrstan je zakonodavni alat koji pomaže osigurati da žrtve zločina imaju pristup zaštiti i podršci. Žrtvama je potrebna podrška za prijavljivanje zločina i za prolazak kroz kazneni postupak. Ako im se ne pomogne, možda neće moći prijaviti zločin, a počinitelji će proći nekažnjeno. S druge strane, važan aspekt Direktive je pružanje podrške žrtvama bez obzira na to prijavi li žrtva zločin ili ne.

Direktiva o pravima žrtava posebnu pozornost posvećuje ranjivim skupinama, uključujući žene žrtve rodno uvjetovanog nasilja, zbog visokog rizika od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde povezane s takvim nasiljem, i zbog toga što ti zločini mogu uzrokovati sustavne psihičke i fizičke traume s teškim posljedicama. Direktiva jamči žrtvama rodno uvjetovanog nasilja pravo na specijaliziranu podršku i pravnu zaštitu. Službe specijalizirane za podršku bi posebno trebale uzeti u obzir specifične potrebe žrtava kada im pomažu u oporavku od ozljede ili traume i prilikom informiranja žrtava o pravima utvrđenima Direktivom, kako bi mogle donositi odluke (uključujući hoće li prijaviti zločin) u podržavajućem okruženju.

Trgovina ljudima može se smatrati specifičnim oblikom rodno uvjetovanog nasilja. Trgovanje u svrhu seksualnog iskorištavanja pogađa žene češće od muškaraca, a žrtve su naročito često migrantice. **Direktiva (2011/36/EU) o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima i zaštiti njegovih žrtava** utvrđuje odredbe o zaštiti, pomoći i podršci žrtvama. Načelo pružanja bezuvjetne pomoći žrtvama trgovine ljudima izričito je utvrđeno Direktivom o suzbijanju trgovanja ljudima, barem u razdoblju razmatranja. Razdoblje razmatranja je vremenski period koji se jamči žrtvama trgovanja ljudima, tijekom kojeg se mogu oporaviti kako bi donijeli informiranu odluku o tome žele li surađivati s vlastima ili ne (npr. radi sudjelovanja u kaznenom postupku). Žrtve trgovine ljudima također mogu dobiti dozvolu boravka pod uvjetom da surađuju s kaznenopravnim tijelima (Direktiva 2004/81 / EC).

**Svaki put kada pomazete žrtvi nasilja vi joj u praksi omogućujete ostvarivanje međunarodno dogovorenih ljudskih prava.**

# Oblici rodno uvjetovanog nasilja

*“Rodno uvjetovano nasilje razlikuje se od drugih vrsta nasilja po tome što je spol žrtve primarni motiv za nasilna djela. Stoga se rodno uvjetovano nasilje nad ženama odnosi na bilo kakvu štetu nanесenu ženi, što je i uzrok i posljedica nejednakih odnosa moći, utemeljenih na uočnim razlikama između žena i muškaraca, koji dovode do podređenog položaja žena u privatnoj i javnoj sferi”*

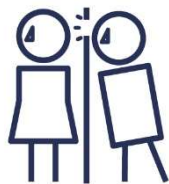
*- Istanbulska objašnjenje*

U projektu su utvrđeni sljedeći oblici rodno uvjetovanog nasilja<sup>1</sup>:



## Nasilje u obitelji / od strane intimnog partnera

“ Sva djela tjelesnog, seksualnog, psihičkog ili ekonomskog nasilja koja se događaju u obitelji ili kućanstvu, neovisno o tome dijeli li počinitelj ili je dijelio isto prebivalište sa žrtvom.”



## Uhođenje

“Namjerno opetovano prijeteće ponašanje prema drugoj osobi koje uzrokuje da se ona ili on boji za vlastitu sigurnost”



## Seksualno nasilje, uključujući silovanje

“Odnosi se na vaginalnu, analnu ili oralnu penetraciju tijela druge osobe na koju ta osoba nije pristala, dijelom tijela ili predmetom.; b. druge radnje seksualne naravi s drugom osobom bez pristanka te osobe; c. uzrokovanje sudjelovanja druge osobe, bez pristanka, u radnjama seksualne naravi s trećom osobom. Pristanak mora biti dobrovoljan kao rezultat slobodne volje osobe te se procjenjuje prema okolnostima slučaja.”

<sup>1</sup> Definicije su navedene iz Istanbulske konvencije, osim definicije trgovine ljudima koja je navedena iz EU direktive o trgovini ljudima.



### Prisilni brak

“Prisiljavanje odrasle osobe ili djeteta na ulazak u brak, uključujući navođenje odrasle osobe ili djeteta na državno područje u kojoj ta odrasla osoba ili dijete ne prebiva, s ciljem prisiljavanja te odrasle osobe ili djeteta na sklapanje braka”



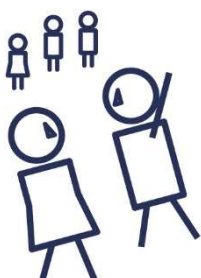
### Sakaćenje ženskih spolnih organa

“ a) odstranjivanje, obrezivanje ili drugi oblici sakaćenja cijelih ili bilo kojeg dijela ženskih velikih stidnih usana, malih stidnih usana ili klitorisa; b) prisiljavanje ili utjecanje na ženu da se podvrgne bilo kojoj od radnji navedenih u točki a.; c) poticanje, prisiljavanje ili utjecanje na djevojčicu da se podvrgne bilo kojoj od radnji navedenih u točki a.”



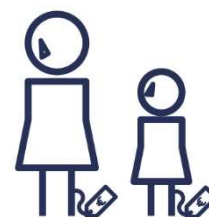
### Seksualno uznemiravanje

“Svaki oblik neželjenoga verbalnog, neverbalnog ili tjelesnog ponašanja seksualne naravi s ciljem ili učinkom povrede dostojanstva neke osobe, osobito ako stvara zastrašujuće, neprijateljsko, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljivo ozračje.”



### Kaznena djela počinjena u ime takozvane “časti”

“U bilo kojem spomenutom obliku nasilja kultura, običaji, vjera, tradicija ili takozvana “čast” neće se smatrati opravdanjem za takva djela pod izgovorima da je žrtva prekršila kulturne, vjerske, društvene ili tradicionalne norme ili običaje prikladnog ponašanja.”



### Trgovanje ljudima

“Vrbovanje, prijevoz, transfer, pružanje utočišta i prihvata osoba, upotrebom prijetnje, sile ili drugih oblika prinude, otmice, prijevara, zloupotrebe ovlasti ili položaja, bespomoćnosti; davanje ili primanje uplata ili sredstava da bi se dobio pristanak osobe koja ima kontrolu nad drugom osobom, u svrhu iskorištavanja”

**Kao savjetnik trebali biste prepoznati različite oblike rodno uvjetovanog nasilja i kako se oni mogu očitovati u životu žena izbjeglica.**

# Čimbenici rizika rodno uvjetovanog nasilja

Žene izbjeglice imaju različito podrijetlo, različite osobnosti, obiteljske situacije, stupanj obrazovanja i zanimanja. Žene izbjeglice ne čine homogenu skupinu i definitivno ih ne treba gledati kao neinformirane žrtve. Ove žene su, u najmanju ruku, hrabre i otporne jer su odlučile otići i uputiti se na opasno putovanje. Rodno uvjetovano nasilje koje su preživjele nema jedan čimbenik kao uzrok, nego kombinaciju nekoliko čimbenika što povećava rizik od toga da netko postane žrtva nasilja.

U projektu sa ženama izbjeglicama žrtvama rodno uvjetovanog nasilja koristili smo socio-ekonomski model koji je razvila Svjetska zdravstvena organizacija da bismo razumjeli čimbenike rizika. Model prikazuje različite razine čimbenika koji izlažu ljude riziku doživljavanja nasilja. Na temelju našeg razumijevanja iskustava žena izbjeglica ovom smo modelu dodali dodatnu razinu; izbjeglički kontekst. Ova razina naglašava rizike za ovu određenu skupinu žena, iako se može tvrditi da se čimbenici rizika koji se odnose na izbjeglički kontekst križaju i sa ostalim razinama.

Slika 1. Čimbenici rizika rodno uvjetovanog nasilja



## Čimbenici rizika:

## Primjeri iz dnevnika:

### Čimbenici biološke i osobne povjesti

Faktori biološke i osobne povjesti koji povećavaju vjerojatnost postajanja žrtvom nasilja uključuju npr. dob, obrazovanje, prihod, invalidnost i povijest zlostavljanja.

*Većina žena koje su u projektu identificirane kao žrtve nasilja bile su mlađe od 30 godina. Mnoge su žrtve imale povijest zlostavljanja ili zanemarivanja kao djeca. Mnoge su imale nizak stupanj obrazovanja, često kao posljedicu ranog braka. Petina identificiranih žrtava bila je nepismena.*

*Među žrtvama je identificirano nekoliko LGBT osoba (lezbijke, gej, biseksualne i transrodne osobe). Položaj LGBT osoba može biti složen zbog stigme i straha od diskriminirajućeg postupanja, posebno od strane vlasti, te nedostatka znanja o njihovim pravima. Sve to čini LGBT osobe ranjivijima na nasilje i rezultira strahom dijeljenja svojih iskustava.*

*U dnevnicima je bilo iznenađujuće malo spominjanja invaliditeta, iako se na temelju literature invalidnost smatra čimbenikom ranjivosti kod rodno uvjetovanog nasilja.*

### Čimbenici povezani s obitelji i bliskim odnosima

Najbliži društveni krug - vršnjaci, partneri i članovi obitelji - utječu na njihovo ponašanje i doprinose njihovom nizu iskustava. Čimbenici koji doprinose riziku na ovoj razini uključuju bračni sukob, poremećene odnose u obitelji, dominaciju muškaraca u obitelji, rani brak ili prisilni brak, veliki broj djece i trzavice zbog osnaživanja žena.

*Čimbenici rizika povezani s obitelji kao gubitak člana obitelji, prisilnog braka i/ili dominacije muškarca u obitelji bili su prisutni u većini slučajeva identificiranih u projektu.*

## Društveno-ekonomske okolnosti

Društveno-ekonomske okolnosti kao što su škole, radna mjesta i susjedstva. Čimbenici koji doprinose na razini zajednice uključuju siromaštvo, tradicionalne rodne uloge, normativno korištenje nasilja radi rješavanja svih vrsta sporova, društvene norme koje ograničavaju javnu vidljivost žena, nedostatak sigurnosti u javnim prostorima, slabe sankcije zajednice protiv rodno uvjetovanog nasilja i nedostatak skloništa ili drugih oblika pomoći / skloništa.

*U dnevnicima su savjetnici opisali da su žene govorile o tradicionalnim rodnim normama u svojim zajednicama, nedostatku sigurnosti u javnim prostorima i slabim ili nikakvim sankcijama za nasilje nad ženama u njihovim zajednicama.*

## Izbjeglička situacija

Proces bijega stvara situaciju neravnoteže moći. Puno je dijelova na putu na kojima su žene posebno podložne nasilju. Prelazak granice, uključujući korištenje usluga krijumčara, stvara poseban rizik za žene. Rizik od (re)viktimizacije u određenoj zemlji povećan je zbog okolnost i procesa vezanih za traženje azila.

*Temeljem dnevnika, neodređen status boravka, uključujući i to da su nedokumentirani, čini tražitelje azila ranjivima za zlostavljanje na radnom mjestu i seksualno zlostavljanje. Prenapučeni smještajni centri i diskriminacija povećavaju rizik od seksualnog uznemiravanja i zlostavljanja. Migracijska situacija, pritisak da stalno budu u pokretu i neizvjesna budućnost, također izazivaju rodne uloge i povećavaju tenzije u obiteljima, što ponekad dovodi do nasilja.*

**Prepoznavanje čimbenika rizika može vam pomoći kako biste pružili bolju pomoć žrtvama. Također može biti korisno za žrtvu shvatiti postojanje obrasca ponašanja vezanog za njezino iskustvo što joj može pomoći u nošenju sa osjećajem srama i samooptuživanja.**

# Posljedice rodno uvjetovanog nasilja

Rodno uvjetovano nasilje nanosi ozbiljnu i dugotrajnu štetu žrtvi. Nasilje direktno izaziva akutne i kronične zdravstvene probleme (kronična bol, gubitak pamćenja, bol u trbuhu, ginekološki problemi, komplikacije tijekom trudnoće). Posljedice nasilja često se manifestiraju kao problemi s mentalnim zdravljem (strah, tjeskoba, nisko samopoštovanje, depresija, posttraumatski stresni poremećaj, pokušaji samoubojstva, gubitak seksualne želje itd.). Nasilje može utjecati i na društveni život žrtava zbog stavova koji okrivljuju žrtvu i stigmatizacije, što uzrokuje izolaciju i reviktimizaciju. Također, žrtve rodno uvjetovanog nasilja mogu imati poteškoće s povjerenjem prema ljudima i zbog toga mogu imati problema u stvaranju društvenih odnosa. Iskustvo nasilja može utjecati i na sposobnost žrtava da djeluje u društvu, poput sudjelovanja na tržištu rada, završetka obrazovanja ili pojavljivanja u javnosti.

Savjetnici su u dnevnicima opisali fizičke, psihološke, socijalne i ekonomske posljedice nasilja. Postoje mnoge reference na fizičke ozljede kao što su ožiljci, kronična bol, problemi sa spavanjem ili hranjenjem i ozljede mišićno-koštanog sustava. Nešto što se često spominjalo u dnevnicima bila je trudnoća kao posljedica silovanja. Iako je naravno, trudnoća fizička posljedica, postoji i velika briga zbog emocionalnog tereta nošenja i brige o djetetu koje je začeto kao rezultat seksualnog nasilja. U dnevnicima su također spomenuti i HIV i ostale spolno prenosive bolesti kao posljedica rodno uvjetovanog nasilja.

Većina dnevnika spominje psihološke posljedice poput niskog samopoštovanja, osjećaja odgovornosti za ono što se dogodilo, nedostatka povjerenja prema drugim ljudima, straha i depresije. U dnevnicima se također spominju i napadi panike, uključujući nekontrolirano i samoubilačko ponašanje. Razina traume i simptomi posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP) imaju značajan utjecaj na proces savjetovanja, o kojem će se govoriti u **trećem poglavlju**.

Društvene posljedice navedene u dnevnicima bile su gubitak društvenog statusa, gubitak prijatelja i društvenih veza, pogoršavanje odnosa s vlastitom djecom ili gubitak kontakta s njima. Također, mnoge su žene morale ostaviti svoju djecu u zemljama podrijetla ili su odvojene od svoje djece iz drugih razloga, što im uzrokuje dodatnu patnju i tjeskobu. Ako su žene bile smještene u izbjegličkom smještaju (uključujući prihvatilišta, pritvore, zajednički smještaj izbjeglica, privatno stanovanje) ili u ženskim skloništima, kontakt sa vanjskim svijetom također je ponekad bio dodatno ograničen kućnim pravilima ili iz sigurnosnih razloga, što je dodatno izoliralo žene. Oslabljena mentalna, fizička i socijalna sposobnost žrtava može dovesti do ekonomskih posljedica jer ove žene nisu sposobne za rad, te stoga imaju poteškoće pri pribavljanju novca čak i za svakodnevne potrebe. Također, napuštanje počinitelja nasilja, posebno za žene izbjeglice, možda nije opcija zbog njihove loše ekonomske situacije.

Također treba imati na umu da žene izbjeglice nisu samo traumatizirane zbog činjenice da su žrtve rodno uvjetovanog nasilja: biti izbjeglica traumatizirajuće je iskustvo samo po sebi. Ove žene su pobjegle iz svojih domova, možda su izgubile svu svoju imovinu ili uže članove obitelji. Proputovale su velike udaljenosti, često

u teškim uvjetima, kako bi došle do Europe. Možda su zabrinute za svoju djecu ili druge članove obitelji i prijatelje koje su ostavile u svojim domovima, i nedostaje im njihov dom. U stranoj su zemlji i kulturi, bez ili s ograničenom društvenom mrežom i znanjem jezika. Osim toga, izbjeglice se često nalaze u prenapučenim izbjegličkim smještajima, gdje ima malo ili nimalo organiziranih aktivnosti, a sve što mogu učiniti je čekati u neizvjesnosti. Uz to anti-imigracijski stavovi u mnogim europskim zemljama mogu doprinijeti iskustvu otuđenosti žena i osjećaju da nisu dobrodošle. To može povećati njihovu razinu stresa i traume, osobito ako su i same izložene diskriminaciji ili uznemiravanju u EU.

**Nije svrsishodno obilježavati neke posljedice nasilja kao štetnije od drugih. Umjesto toga, važno je pokušati shvatiti kako pojedina žena doživljava posljedice nasilja kako bi joj se pružila individualno usmjerena i prilagođena pomoć.**

**Poglavlje**

# 2

**Rodno uvjetovano nasilje u izbjegličkom  
kontekstu**

# Rodno uvjetovano nasilje u izbjegličkom kontekstu

U ovom poglavlju, kombinirajući priče žena tražiteljica azila, identificiranim kao žrtve rodno uvjetovanog nasilja, povlačimo „meta narativ“, tj. sveobuhvatnu priču o rodno uvjetovanom nasilju u izbjegličkom kontekstu. Priča prikazuje kako rodno uvjetovano nasilje prisiljava žene da migriraju te njihovo opasno putovanje prema Europi i njihovu viktimizaciju u EU. Poglavlje završava uvođenjem onoga što nazivamo dvojbom istovremenog pokušaja pristupa pravima kao tražiteljica azila i kao žrtva zločina.

Započet ćemo ovo poglavlje predstavljanjem priče o ženi, nazvanoj "B". Njezina priča uključuje sve sastavne dijelove meta narativa. Ona također na kraju, barem djelomično, "ispriča svoju priču". B bježi od rodno uvjetovanog nasilja u svojoj zemlji podrijetla, suočava se s daljnjim nasiljem tijekom svog putovanja, a također i u EU. Ali, B je izuzetan slučaj u tom smislu da je svjesna važnosti pripovijedanja svoje priče o nasilju na intervjuu za traženje azila te je također prijavila policiji nasilje s kojim se susrela u u EU, što je, kao što ćemo uskoro saznati, vrlo rijetko.

## *Priča o B:*

*“Rekla mi je da je bila prisiljena udati se kada je bila vrlo mlada: nakon smrti njezine majke, njezina pomajka je odlučila da bi se trebala udati i prisilila ju da se uda za muškarca koji joj se nije sviđao niti ga je uopće poznavala. B se nije mogla protiviti odluci svoje pomajke i morala se udati. U vrijeme vjenčanja imala je 14 godina. Djevojka je navela da je u njenoj zemlji vrlo uobičajeno prisiljavanje žena na udaju u ranoj dobi, jer su ekonomski teret svojim obiteljima. B navodi kako njezin bračni život nije bio miran i - nakon mnogih problema sa svojim suprugom - odlučila je napustiti dom.*

*Međutim, nije se mogla vratiti svojoj obitelji jer bi je bili prisilili da se vrati suprug. Stoga je, kako bi zaradila za život, bila prisiljena na prostituciju. Nakon nekog vremena, njezini izrabljivači su odlučili odvesti ju u Europu. U određenom trenutku putovanja, stigli su u Libiju gdje je ostala oko 3 mjeseca (čak i tamo, B je bila prisiljena na prostituciju). Zatim je stigla morskim putem u [Europska luka], gdje je podnijela zahtjev za međunarodnom zaštitom.*

*Čim je stigla u Europu, ironijom sudbine, kada se činilo da je napokon sigurna, bila je napadnuta i silovana, što je i prijavila policiji.*

*Uz to, posljednje, ali ne i najmanje važno, iz centra nam je rečeno kako se djevojka vjerojatno još uvijek bavi prostitucijom.*

*Boji se da joj [tijelo odgovorno za razmatranje zahtjeva za azil] neće odobriti status izbjeglice i vrlo je zabrinuta zbog toga. Djevojka je započela susret otvoreno pokazujući svu svoju krhkost i brige i potpuno se otvorila ispričavši svoju strašnu priču. Ovo stanje neizvjesnosti u vezi s njezinim statusom koji je još uvijek na čekanju i zabrinutost da neće dobiti međunarodnu zaštitu također odgađaju mogućnost njezine prave integracije i povratka spokoja koji joj je oduzet kad je bila malo starija od djeteta. Djevojka mi se doimala veoma ohrabrenom i pokazala je da razumije važnost prenošenja svih svojih osobnih iskustava [tijelu odgovornom za razmatranje prijave] i prijavljivanja policiji nasilja koje je pretrpjela u [zemlja odredišta].”*

## Rodno uvjetovano nasilje kao pokretač prisilne migracije

Sveobuhvatni čimbenik migracija po prirodi je siromaštvo i nedostatak mogućnosti. Međutim, siromaštvo ima različite posljedice za muškarce i žene. Žene opisane u dnevnicima imale su malu ekonomsku moć u obitelji ili u društvu općenito. U najdrastičnijim slučajevima totalno siromaštvo dovelo je do toga da djevojke i žene pribjegavaju npr. “seksu za preživljavanje” pri čemu su žene bile primorane prodavati seksualne usluge u zamjenu za novac, hranu ili usluge kako bi preživjele. Identificirali smo nedostatak mogućnosti za žene kao čimbenik rizika posebno za trgovinu ljudima u svrhu seksualnog iskorištavanja. Tipični slučaj slijedio je određeni obrazac ponašanja: žena je namamljena lažnim obećanjima da otputuje u Europu zbog posla, ali je u stvarnosti prisiljena na prostituciju, u jednoj od tranzitnih zemalja, u zemlji odredišta ili oboje.

Na temelju podataka iz dnevnika, nekažnjivost seksualnog nasilja, kao i sram povezan s istim, bili su također čimbenici pritiska na žene za traženje međunarodne zaštite u EU. Bilo je nekoliko slučajeva u dnevnicima gdje je sakaćenje ženskih genitalija posebno navedeno kao čimbenik u odluci da se zatraži utočište u Europi. U tim slučajevima, ili su se žene same bojale da će biti obrezane ili su željele spasiti svoju kćer od postupka.

Često spominjani čimbenik pritiska bio je prisilni brak. Velik dio žena koje su bile identificirane kao žrtve ovog tipa nasilja bježale su ili zbog prijetnje prisilnog braka ili zbog nasilja u prisilnom braku. Neke su također bježale zbog prijetnje nasilja na bazi časti uslijed odbijanja vjenčanja. Prisilni brak nije oduvijek bio pokretački čimbenik odluke o migraciji, ali je često bio početna točka beskonačnosti nasilja gdje je jedan oblik nasilja vodio drugom dok situacija nije postala nepodnošljiva. Žene koje su bile prisiljene vjenčati se postale su žrtve

(nekad veoma teškog) nasilja u obitelji, a nakon odluke da pobjegnu, postale su žrtve drugih oblika iskorištavanja tijekom njihova puta u Europu te čak i u EU.

## Neprekidnost nasilja

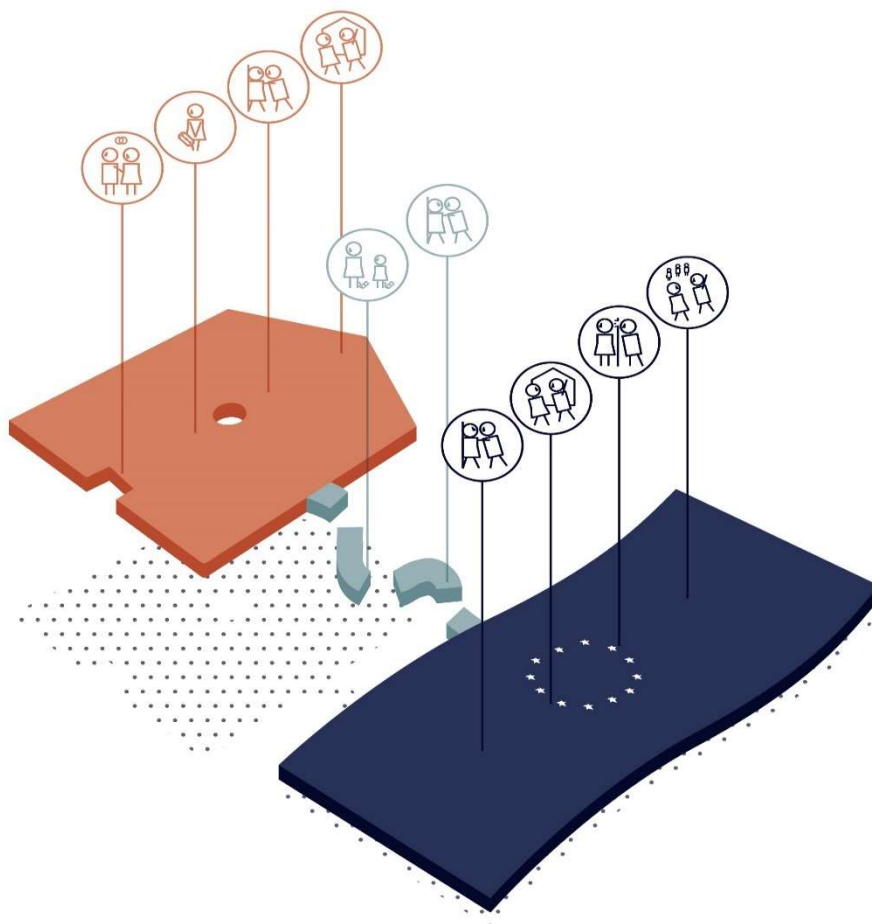


illustration by  
**Simone Gaglione**  
www.simonegli.it

*Slika 2. Nasilje koje su doživjele žene izbjeglice tvori neprekidnost od zemlje podrijetla do EU*

Žene koje bježe od rodno uvjetovanog nasilja obično imaju malo sredstava za putovanje. Možda bježe od svojih obitelji što znači da nemaju društvenih mreža ili podršku kod kuće, da su pobjegle bez sredstava (ili dokumenata) kao i da se suočavaju s prošlim iskustvima zlostavljanja. Svi ovi čimbenici čine žene ranjivim na daljnje zlostavljanje tijekom putovanja. Na temelju podataka iz dnevnika, mnoge žene koje bježe od nasilja kod kuće bivaju seksualno iskorištavane i/ili žrtve trgovine ljudima tijekom putovanja u Europu. Prelasci granica i korištenje usluga krijumčara stvara posebne rizike za žene.

Podaci iz projekta pokazuju da nasilje nad ženama ne prestaje na EU granici. Upravo suprotno: jedna petina žena koje su u projektu identificirane kao žrtve nasilja, viktimizirane su unutar EU. Rizik od (ponovne) viktimizacije u zemlji odredišta pojačan je okolnostima i procesima vezanim za traženje azila. Nejasan status boravišta, uključujući nedokumentiranost, čini žene izbjeglice posebno ranjivim na seksualno zlostavljanje i trgovinu ljudima. U dnevnicima su bili spomenuti seksualno uznemiravanje i uhođenje, posebice neudanih žena u prihvatilištima, na ulicama, uključujući i slučajeve silovanja. Savjetnice su također identificirale prodavanje seksualnih usluga za robu ili novac u izbjegličkim kampovima i prihvatilištima. Savjetnice su se susrele sa slučajevima prisilne prostitucije u izbjegličkim smještajnim centrima, ali žene su vrlo nevoljne otkriti to zbog nedostatka drugih mogućnosti, straha da će biti kažnjene ili da bi prijavljivanje moglo utjecati na njihov zahtjev za azilom.

Najučestaliji oblik rodno uvjetovanog nasilja unutar EU s kojim smo se susretali u ovom projektu bio je nasilje u obitelji. Izgleda da je tema koja se ponavlja to da mentalni pristisak bivanja u izbjeglištvu, gubitak doma i rodbine, kao i osjećaja pripadnosti i to što su doživjeli širok raspon zlostavljanja tijekom putovanja, mogu uzrokovati sukob i agresiju unutar obitelji. Često su počinitelji muški rođaci poput muževa ili partnera, očeva, ujaka, braće, ali u nekim slučajevima i ženski članovi obitelji. Dakako da teška situacija nije izgovor za nasilje, ali izbjeglički kontekst može biti okidački čimbenik, što treba prepoznati. Obiteljsko nasilje unutar izbjegličke populacije ne bi trebalo označavati ili objašnjavati kao “dio kulture” nego mu treba ispravno pristupiti, posebice s obzirom da naši dokazi ukazuju da izbjeglička situacija može biti okidač za nasilje u obitelji.

Mnoge od obitelji koje dolaze u Europu također imaju pozadinu prisilnih brakova, nejednakog odnosa moći unutar obitelji i u mnogim primjerima i povijest nasilja u obitelji. Dakle, nasilje definitivno nije uvijek izazvano okolnostima izbjeglištva. Čini se da u nekim slučajevima osnaživanje žena (zahvaljujući informacijama ili/i pruženoj podršci) vodi do dodatnih razmirica unutar obitelji, što može eskalirati u nasilje. U nekim slučajevima, kada su žene nakon dolaska u Europu odlučile napustiti brak, njihova je odluka pokrenula nasilje temeljeno na časti od strane muža ili drugih članova obitelji/zajednice, uključujući i one u zemlji odredišta, kao i one u zemlji podrijetla.

# Prepreke u prijavljivanju zločina

Manje od 10% žrtava identificiranih u projektu prijavilo je svoj slučaj policiji. Naravno, mnoge od savjetovanih žena bile su žrtve nasilja u zemlji podrijetla ili tijekom putovanja i stoga vlasti u EU uglavnom nemaju nadležnost nad tim djelima i nisu u mogućnosti provoditi istrage. Nadalje, Direktiva o pravima žrtava odnosi se samo na zločine počinjene unutar Europske unije, što je u slučaju žena izbjeglica umjetno ograničenje; žene trpe posljedice nasilja bez obzira s koje se strane granice nasilje dogodilo.

Čini se da je najvažniji pozadinski faktor niskih stopa prijavljivanja to što žene ne smatraju prijavljivanje zločina svojom najvažnijom brigom. Ostale prepreke u prijavljivanju zločina su slabo poznavanje jezika, nedostatak povjerenja i strah od vlasti, emocionalna i ekonomska ovisnost o počinitelju, strah od osвете počinitelja ili pritisak od strane obitelji ili zajednice. Također, negativni ili neosjetljivi stavovi i procedure vlasti mogu odvratiti žrtvu od prijavljivanja zločina ili dovesti do ponovnog traumatiziranja žrtve tijekom kaznenopravnog postupka. Mnoge od ovih prepreka mogu se prevladati, ali bilo bi važno rješavati osnovni uzrok, a to je da žene izbjeglice ne vide korist ili potrebu prijavljivanja zločina.

Rodno uvjetovano nasilje ostaje osobno i osjetljivo pitanje, a same žene izbjeglice mnoge oblike rodno uvjetovanog nasilja ne smatraju zločinima. Osjećaji krivnje i samooptuživanja sprečavaju žrtve u prijavljivanju. Žrtve također mogu biti u strahu od reakcije počinitelja ili zajednice. Važna zapreka prijavljivanju su stavovi unutar obitelji ili zajednice, npr. optuživanje žene da je “loša supruga” ako razmišlja o napuštanju nasilne veze ili posramljivanje žrtve seksualnog nasilja. Ponekad zajednice čak vrše pritisak na žrtvu da šuti. Unutar zajednica mogu postojati zablude vezane uz prijavljivanje zločina, poput one da će vam, ako prijavite zločin, vlasti oduzeti djecu. Također, neke žrtve imaju neutemeljene strahove vezane uz prošla traumatična iskustva, uključujući vjerovanje u štetne učinke tradicionalnih vjerovanja poput vudua.

Žrtve mogu biti emocionalno vezane za počinitelja. Ovo takozvano traumatsko vezivanje javlja se kada osoba razvije pozitivne osjećaje prema počinitelju. To se obično događa kada je npr. žrtva trgovine ljudima bila izolirana i kontrolirana od strane počinitelja ili drugog zlostavljača, osjeća se ugroženo ili ne može pobjeći ili je doživjela mjestimična ljubazna djela od trgovca ljudima. Traumatsko vezivanje može rezultirati time da žrtva pokušava udovoljiti svom trgovcu. Napuštanje počinitelja, posebice ako je on član obitelji, može biti velika odluka. Izlazak iz nasilne veze je težak proces, pogotovo za nekoga tko nije navikao samostalno donositi odluke. Često žrtve nasilja u obitelji žele promijeniti situaciju, ali se ne žele izravno suočiti s počiniteljem ili ne žele da njihovi muževi ili/i očevi njihove djece završe u zatvoru. Odluku također dodatno otežava ako je ženina dozvola boravka vezana uz muževljevu i/ili ako je žena ekonomski ovisna o mužu. Odluka o odlasku također povećava rizik od nasilja. Žene su često zabrinutije oko procesuiranja pitanja obiteljskog prava poput skrbništva nad djecom ili podnošenja

zahtjeva za razvod nego prijavljivanja zločina policiji. Dodatna briga za mnoge žene su i vjerska pravila i procedure poput dobivanja islamskog razvoda.

Jedan od razloga zašto se žene izbjeglice ne osjećaju ugodno prijaviti policiji ili drugim službenicima je njihov nedostatak povjerenja u vlasti. Nepovjerenje može biti posljedica vrlo neugodnih iskustava s vlastima u zemlji podrijetla, uključujući korupciju, nasilje od strane vlasti ili potpuno nepoštivanje prava žena. Iskustva poput detencijskih centara u sustavu azila određinih zemalja također nisu idealna za izgradnju odnosa povjerenja prema vlastima.

Manjak rodno osjetljivih i kulturološki primjerenih procesa prijave može također odvratiti od prijavljivanja. Na temelju iskustava savjetnica, policija ne shvaća uvijek ozbiljno prijave nasilja u obitelji ili uznemiravanja žena izbjeglica, a stavovi i procesi u kojima nedostaje poštovanja mogu uzrokovati odustanak žena od podnošenja prijave. U jednom ekstremnom slučaju, zabilježenom u jednom od dnevnika, žrtva trgovine ljudima je u pratnji savjetnika otišla prijaviti kazneno djelo trgovine ljudima, a kao posljedicu, policija je korisnicu privela kako bi bila deportirana.

Policijski službenik možda nema vještine i vremena prikupiti priču traumatizirane žrtve, uključujući korištenje stranog jezika ili prevoditelja u procesu. Žrtva rodno uvjetovanog nasilja često se ne osjeća ugodno ispričati svoju priču muškom policijskom službeniku, ako ženska službenica nije dostupna. Osjećaj nepoštivanja djelomično može biti uzrokovan i prirodom kriminalističkih istraga: dok se policija mora koncentrirati na informacije koje su važne za izgradnju slučaja ili hvatanje počinitelja, žrtva može osjećati da ne vjeruju njezinoj priči jer je policijski službenik mora ispitati kako bi utvrdio da postoje opravdani razlozi vjerovati da se zločin dogodio.

Ponekad je nemoguće istražiti slučaj zbog proceduralnih razloga, npr. žrtva ili svjedok nisu spremni svjedočiti zbog nedostatka programa za zaštitu žrtve i svjedoka ili se zločin dogodio izvan EU ili su identitet ili lokacija počinitelja nepoznati. Ako se slučaj prijavi, a kasnije se istraga ili kazneni progon prekine zbog npr. nedostatka dokaza, žrtvi je vrlo teško razumijeti da zatvaranje istrage ne znači da je nasilje opravdano ili da su vlasti zaključile da se zločin nije dogodio.

## Dvojba

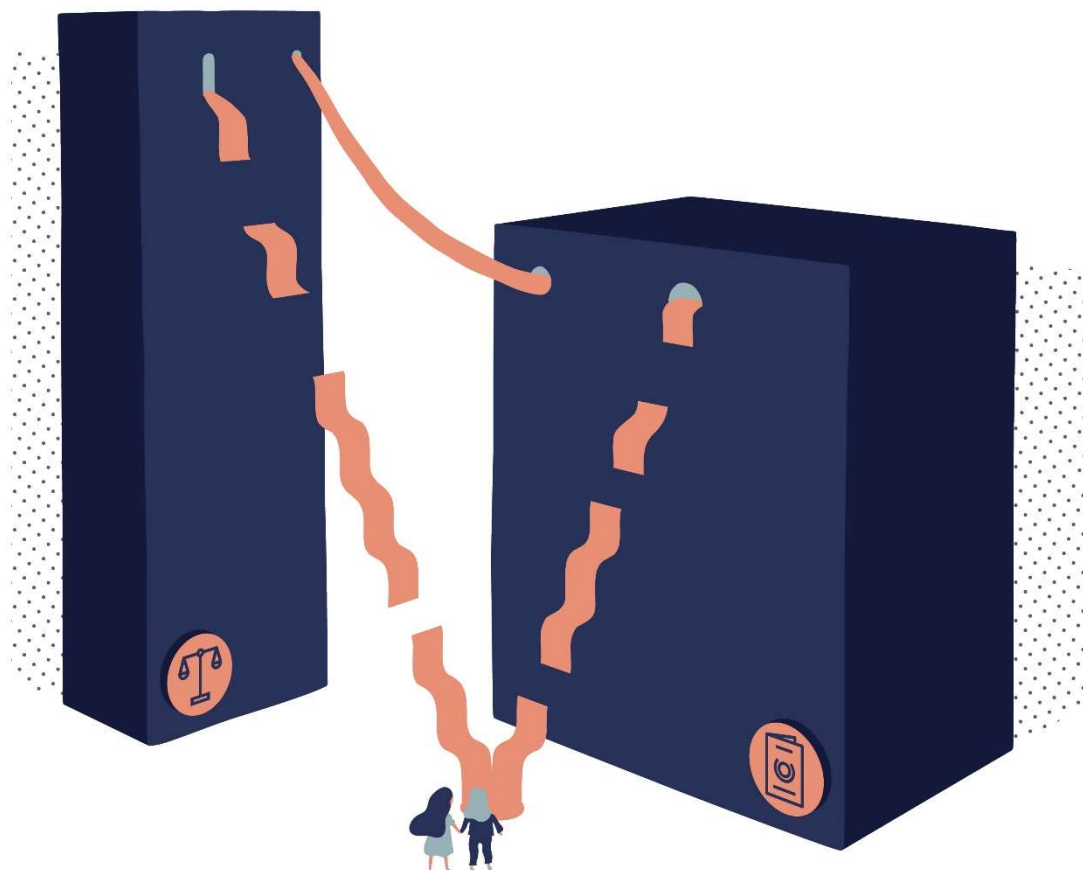


Illustration by  
Simone Gaglione  
www.simoneg.it

*Slika.3 Očekivanja od sustava azila i sustava kaznenog pravosuđa ne odgovaraju stvarnosti žena izbjeglica*

Postoje dva sustava koji su usmjereni na zaštitu i podupiranje ljudskih prava za tražiteljice azila, žrtve nasilja; sustav azila, kojemu je cilj zaštita osoba koji su u opasnosti od progona ili ozbiljne ugroze i režim prava žrtava, koji nastoji osigurati zaštitu žrtvama zločina. Većina žena tražiteljica azila bi teoretski mogla tražiti prava iz bilo kojeg ili oba od ovih sustava. Zato što im je potrebna zaštita od progona u njihovim zemljama podrijetla i zaštita od nasilja u EU, ali čini se da ovi sustavi djeluju odvojeno i ne odgovaraju stvarnosti žena izbjeglica.

Mnoge su žene izbjeglice traumatizirane prošlim ili ponavljanim nasilnim zločinom, ali ti slučajevi nisu njihova najveća briga dok su u postupku utvrđivanja statusa izbjeglice. Njihova glavna briga je njihova budućnost i budućnost njihove djece, tj. dobivanje jamstva da mogu ostati u sigurnoj zemlji. Dvojba je u tome što, kako bi mogle izgraditi budućnost i oporaviti se od nasilja, ženama potreban azil; ali kako bi dobile azil, moraju se koncentrirati na i naglasiti najintimnije i

ponižavajuće slučajeve iz svog života. Da bi dobila azil, osoba mora proći intervju u kojem mora ispričati svoju životnu priču naglašavajući iznimno negativna i traumatična iskustva. Također, podnositelj zahtjeva treba govoriti o svojim iskustvima na način koji odgovara institucionalnim očekivanjima. Kako bi ispunili očekivanja institucija, tražitelji azila trebaju biti svjesni kakva se iskustva smatraju relevantnima u kontekstu zahtjeva za azilom. Nadalje, podnositelj zahtjeva treba moći objasniti pojedinačne osnove za zahtjev i pružiti detaljne informacije o konkretnim slučajevima progona/nasilja.

To može biti vrlo zahtjevno. Žene možda ne razumiju da je rodno uvjetovano nasilje relevantno iskustvo u ovom kontekstu i često su duboko traumatizirane, posramljene i u strahu govoriti o svojim iskustvima. Trauma uzrokovana nasiljem može se također manifestirati psihološkim stanjima poput gubitka pamćenja, nesvjesticama i nedostatku koncentracije zbog čega je vrlo teško predstaviti dosljednu priču kako to sustav zahtijeva. Post-traumatski poremećaj, koji je vrlo čest u ovoj populaciji, također uključuje izbjegavanje kao mehanizam preživljavanja, kojeg traumatizirani pojedinci koriste kako bi se oslobodili od boli traume. To znači da su žrtve naučile izbjegavati govoriti/razmišljati o onome što se dogodilo i ponekad, ne uviđajući, preskoče traumatične dijelove svoje priče.

Dvije važne prakse u savjetovanju koje mogu pomoći u prevladavanju dvojbe su; 1) informiranje žena o njihovim proceduralnim pravima, poput prava na pojedinačni intervju i povjerljivost intervju a i 2) mentalna podrška ženama za pričanje svoje priče o nasilju ističući probleme koji su relevantni za zahtjev. O njima će se detaljno govoriti u Poglavlju 3.

Nadalje, čini se da sustav kaznenog pravosuđa nema “ništa za ponuditi” ženama izbjeglicama pa im je od sporednog značaja. Pitali smo se kojim argumentima ženama objasniti važnost prijavljivanja zločina. Naravno, cilj prijavljivanja policiji je da se zaustavi nasilje i da se osigura da počinitelj više ne može nauditi žrtvi ili drugima. Međutim, sustav naginje zaštititi prava optuženih i stoga bi samo u iznimnim okolnostima počinitelj doista bio odmah “zatvoren”. Drugi argument je da, kako bi se očuvala vjerodostojnost sustava kaznenog pravosuđa, sve teške zločine treba istražiti i procesuirati. Ako nasilje nad ženama izbjeglicama nije procesuirano od strane kaznenog pravosuđa, prevlada nekažnjivost za nasilje nad ženama izbjeglicama. Međutim, puno je za tražiti od pojedinca da prolazi kroz kazneni postupak u kojem se od žrtve još jednom traži da otkrije sva bolna sjećanja i detaljno ih se prisjeti. Tvrdimo da je ovim ženama, kako bi imale mentalnu snagu i sposobnost zatražiti kažnjavanje putem kaznenog postupka, potreban azil, koji im omogućava vrijeme za oporavak i pristup dugotrajnoj potpori. To dugoročno može povećati njihovu spremnost napuštanja zlostavljачkog odnosa ili surađivanja s tijelima kaznenog pravosuđa.

Iskustva nasilja žena izbjeglica neprekidna su kroz vrijeme i prostor. Postoji velik rizik od ponovne viktimizacije za žene izbjeglice s prošlošću zlostavljanja koje dođu u EU.

Prijavljivanje rodno uvjetovanog nasilja policiji za žene izbjeglice nije primarna briga. Kako bi se oporavile i skupile hrabrost prijaviti ga, ove žene trebaju azil, ali kako bi dobile azil, moraju ispričati svoju priču o zlostavljanju. Ova dvojba stvara začarani krug za mnoge žene.

Kako biste saznali više o dvojbi, preporučamo pročitati publikaciju napisanu na temelju zaključaka projekta. Publikaciju je moguće naći na: [www.heuni.fi](http://www.heuni.fi).

**Poglavlje**

# 3

**Savjetovanje kao metoda pružanja  
podrške**

# Savjetovanje kao metoda pružanja podrške

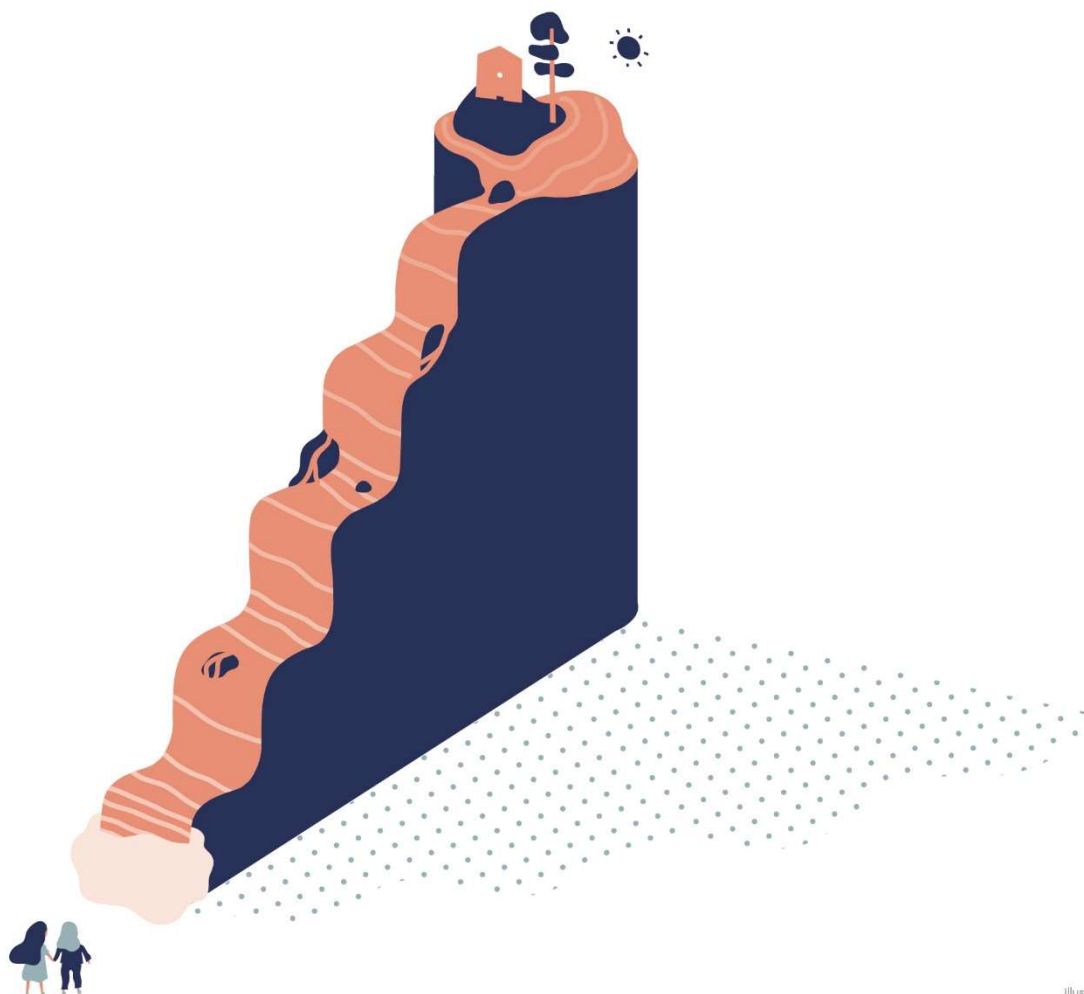


Illustration by  
**Simone Gaglione**  
www.simonegi.it

*Slika 2. Metafora procesa savjetovanja: put prema osnaživanju i integraciji zahtjevan je i pun zamki*

# Resursi i strukture potrebne za savjetovanje

Savjetovanje je multidisciplinarni pristup pri kojemu se ženama izbjeglicama, žrtvama rodno uvjetovanog nasilja, nude mnogi oblici podrške; uključujući psihosocijalno savjetovanje, informacije o njihovim pravima i podrška pri zadovoljavanju njihovih svakodnevnih potreba. Cilj savjetovanja jest pružiti korisnicama potporu u različitim područjima života, ne samo pri incidentima povezanim s rodno uvjetovanim nasiljem. Proces savjetovanja može trajati mjesecima ili čak godinama, a isprepliće se s nekoliko drugih procesa u kojima se tražiteljice azila i žrtve nasilja mogu nalaziti: procesa azila, kaznenog postupka te često i različitih procesa građanskog prava poput razvoda, spajanja obitelji ili stjecanja skrbništva nad djecom.

U praksi, savjetovanje je niz susreta jedan-na-jedan, koji ženama izbjeglicama pruža priliku da budu saslušane i ispričaju svoju priču. U suradnji sa savjetnicom one otkrivaju cijeli spektar novih mogućnosti. Žene se informira o pravima koja su stekle kao žrtve zločina i tražiteljice azila. Njihove praktične potrebe poput hrane, smještaja i medicinskih potreba mapiraju se i, prema potrebi, žene se upućuje na druge pružatelje usluga. Na dubljoj razini, savjetnice opisuju savjetovanje kao proces prelaska iz stanja srama, straha i samooptuživanja u izgradnju povjerenja, osnaživanja i integracije.

## Resursi i strukture potrebne za uspješno savjetovanje:

### Organizacijska predanost

Temeljem našeg iskustva, nevladine organizacije (NVO-i) mogu biti u boljoj poziciji od tijela vlasti za pristup i identifikaciju potencijalnih korisnica. Mnoge tražiteljice azila imaju iskustva korumpiranih i neučinkovitih, čak i nasilnih tijela vlasti. Korisnice doživljavaju nevladine savjetnike kao neutralnije, pa je među njima lakše uspostaviti odnos međusobnog povjerenja potreban za savjetovanje. Organizacija koja pruža savjetovanje trebala bi, međutim, biti dobro povezana s različitim tijelima vlasti i drugim pružateljima podrške, da bi mogla odgovoriti na mnoge potrebe korisnica. Uz to, da bi postigla željene rezultate savjetovanja, organizacija se treba dugoročno opredijeliti za savjetodavni rad. Zbog periodičnih prekida savjetovanja, zbog npr. financijskog stanja organizacije, ranjive korisnice mogu se naći u lošoj situaciji. Pokretanje savjetodavnog procesa s ranjivim korisnicama bez kontinuiranog praćenja može nanijeti više štete nego koristi.

### Multidisciplinarni tim

Naši dokazi upućuju na zaključak da je multidisciplinarni tim, koji uključuje psihologa, pravnika/pravnog savjetnika i socijalnog radnika, najučinkovitiji u nošenju s izazovima s kojima se suočavaju žene izbjeglice, žrtve rodno uvjetovanog nasilja. Timski rad unaprjeđuje kvalitetu savjetovanja jer se u timu

stručnjaci mogu međusobno podržavati i razmjenjivati mišljenja. Ako radite kao tim, dobra je praksa dodijeliti voditelja slučaja svakoj korisnici. Voditelj slučaja je osoba koja brine o slučaju od samog početka do trenutka u kojemu korisnica više ne treba podršku. Voditelj slučaja ujedinjuje različite stručnjake te je on/ona često osoba od povjerenja za korisnicu. Također, savjetnik može sam uspješno savjetovati ako posjeduje potrebne vještine i profesionalnu mrežu podrške. Poželjno je imati ženske savjetnike za savjetovanje žena.

### Supervizija

Čak i najstručnije i najpredanije savjetnice ne mogu uspjeti bez čvrste podrške rukovodstva. Svim savjetnicima treba osigurati superviziju, mogućnost postupka integracije doživljenog iskustva (debriefing) i kolegijalnu podršku, da bi se mogle emocionalno oporaviti od savjetodavnih susreta i efikasno pružati podršku korisnicama. Nužno je na raspolaganju imati organizacijske strukture i resurse za superviziju i debriefing. Da bi se oporavile od emocionalnog tereta rada, savjetnice također mogu koristiti različite alate za samopomoć, o kojima će biti više riječi u 4. poglavlju.

### Siguran prostor

Siguran prostor preduvjet je za povjerljiv razgovor tijekom savjetovanja. Poželjno je organizirati savjetovanje izvan izbjegličkog smještaja, tj. izvan kampa/smještajnog centra kad god je to moguće. Važno je imati intiman i siguran prostor u kojemu je povjerljivost zajamčena, gdje se žene osjećaju ugodno i gdje nitko neće prekidati savjetovanje. Također, trebali biste razmotriti dostupnost lokacije ženama izbjeglicama.

### Tumačenje

Ako se vi i vaša korisnica ne služite istim jezikom, ključno je za savjetodavni susret organizirati tumačenje. Važno je imati profesionalnog tumača koji je vezan etičkim smjernicama i s kojim žrtva pristaje raditi, koji će se zadržati tijekom cijelog trajanja slučaja i čije osobine pomažu žrtvi da se osjeća dovoljno sigurnom za otkrivanje osjetljivog materijala.

Obuka i kodeks ponašanja za tumače razlikuju se od jedne zemlje do druge. U nekim se zemljama od profesionalnog tumača očekuje isključivo da ispravno tumači riječi. U drugima, dio tumačeva posla je i pomoći u razumijevanju drugih kultura i objasniti kulturni kontekst značenja nekih riječi. U tim zemljama tumač može imati presudnu ulogu u stvaranju povjerljivog odnosa između savjetnice i korisnice.

Većina savjetnica radije koristi žene tumače zbog iskustava pri kojima se korisnice u prisutnosti muškog tumača nisu osjećale ugodno govoriti o iskustvima rodno uvjetovanog nasilja ili npr. o ginekološkim potrebama. Također, temeljem našeg iskustva, neki muški tumači ne osjećaju se ugodno pri tumačenju ovih tema, a postoji i rizik da bi muški tumač mogao izraziti svoje osjećaje i stavove povezane s temama razgovora. U jednom slučaju opisanom u dnevnicima tumač je napustio susret jer nije mogao prihvatiti da bi jedna supruga mogla napustiti nasilan brak.

U idealnom slučaju, za prevoditelja je prije savjetodavnog susreta organizirana obuka ili informiranje. Na informiranju mu/joj se može objasniti što će se dogoditi tijekom savjetovanja i o kojim će se temama razgovarati, uključujući i pružanje osnovnog razumijevanja rodno uvjetovanog nasilja i vokabulara potrebnog za raspravu o njemu. Neke nevladine organizacije organiziraju debriefing i za prevoditelje, za koje također postoji rizik od sekundarne traumatizacije.

U slučaju da kvalificirani tumači nisu dostupni, rješenje može biti korištenje volontera za tumačenje; ipak, tu opciju treba pažljivo razmotriti. Smještanje volontera u ulogu tumača može donijeti dodatnu korist na način da volonter može služiti i kao osoba za podršku. Međutim, volonter ili „prijatelj“ može s korisnicom dijeliti jezik, ali ona/ona nije isto što i profesionalni tumač: volonteru u ulozi tumača možda nedostaje specifičan vokabular (povezan s pravnim procesima, zdravstvenim uvjetima itd.), a, što je još važnije, on/ona ima vlastita (možda i traumatična) iskustva, mišljenja i emocije koji bi mogli utjecati na

tumačenje. Međutim, kao što smo već napomenuli, to bi mogao biti problem i kod profesionalnih prevoditelja. Držanje informacija dobivenih od korisnica povjerljivima uvijek treba biti prioritet. To je pogotovo bitno kada se u ulozi tumača nalazi volonter, jer u tom slučaju mogu postojati bliske veze između žrtvine zajednice i zajednice tumača.

Ponekad, kada jednostavno nema dostupnog tumača, kao rješenje se mogu upotrijebiti telefonsko tumačenje ili drugi tehnički alati. Nedostatak resursa za tumačenje može dovesti do inovativnih, iako ne i idealnih, rješenja poput korištenja Google prevoditelja ili slika kao zajedničkog jezika.

Važno je osigurati da žene izbjeglice na raspolaganju imaju kvalificirane, iskusne, poželjno ženske tumače i u slučajevima kada komuniciraju s tijelima vlasti, bilo da je riječ o krivičnom postupku, azilu ili drugim pravnim procesima.

# Postupak savjetovanja

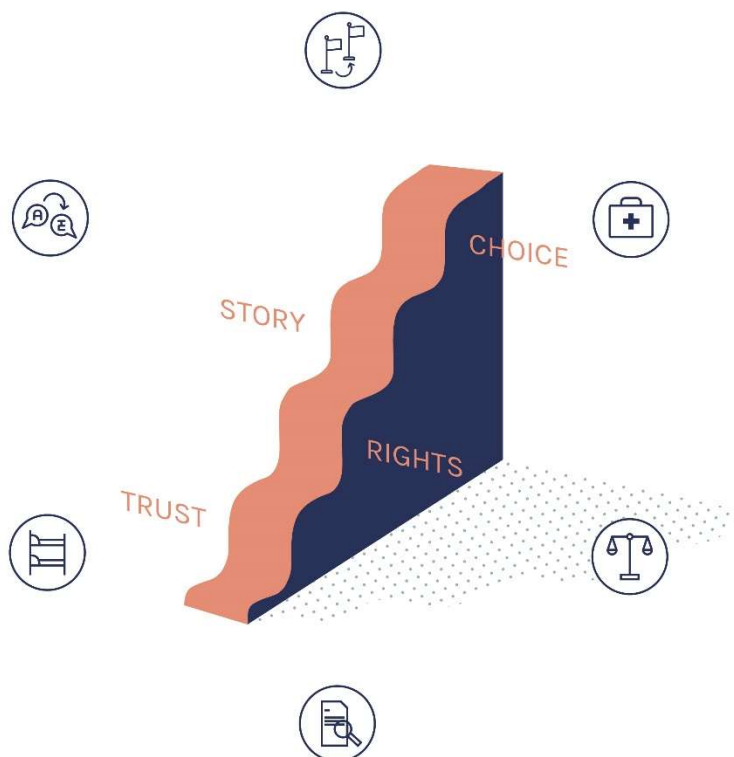


Illustration by  
**Simone Gaglione**  
www.simonegli.it

Slika 3: Koraci savjetodavnog procesa

## Izgradite povjerenje s njom

*“ Moj početni cilj je informirati žene o tome što radim, o radu u grupama i o mogućnosti individualnih razgovara. Mislim da to na njih ostavlja najveći utjecaj i već im daje nešto čemu se mogu nadati. Čini se da ih se zaista dojmi to što im pružam vrijeme i pažnju, što sam ovdje za njih, nisam na pijedestalu nego smo jednake. Način na koji radim možda se malo razlikuje od onoga što su očekivale i na što su navikle. Na taj način gradimo povjerenje, upoznajemo se i zajedno saznajemo što želimo raditi. Mislim da se već uz takav tretman one počinju osjećati posebnima.”*

Izgradnja povjerenja s korisnicom ključna je za uspješnost savjetovanja. Kada radite s traumatiziranim ljudima, za uspostavljanje odnosa povjerenja potrebni su vrijeme i strpljenje. Grupne aktivnosti koje organiziraju sami savjetnici ili drugi zaposlenici organizacije važne su za stvaranje povjerljivog okruženja. Te grupne aktivnosti, uključujući primjerice izlete (poput odlaska u muzej i kazalište ili na izložbu), daju određenu smislenost usred iščekivanja, ali i stvaraju priliku za dublji razgovor. Neke organizacije imaju volontere čija je uloga premostiti jezične i kulturne prepreke organizacijom zajedničkih aktivnosti.

Pri prvom susretu zauzmite stav da istinski vjerujete svemu što vam korisnica kaže. Ponekad vam može biti teško vjerovati u priču koja je jako zapetljana, može se činiti izmišljena ili je ponekad priča toliko strašna da ne želite vjerovati u njezinu istinitost. Korisnica će osjetiti vjerujete li njezinoj priči ili ne i zbog toga će vam se otvoriti ili zatvoriti. Tijekom daljnjih savjetodavnih susreta bit će važno otkriti što je moguće više detaljnih činjenica koje će biti korištene u zahtjevu za azil i/ili u kaznenom postupku. Ipak, u početku smatrajte luksuzom što kao savjetnica ne trebate prosuđivati što je ispravno ili pogrešno - možete samo slušati. Mnogi službenici neće imati tu mogućnost jer će njihov zadatak biti razmotriti sve žrtvine izjave u svjetlu određenih formalnih zahtjeva ili zakonskih uvjeta.

## PRIMJER 1

*”Tijekom naših posljednjih susreta prolazile smo kroz teške teme i ona je po prvi puta pričala o svojim iskustvima. Pokazivala je snažne simptome PTSP-a i nije se osjećala dobro. Mislila sam da bi bilo dobro da radimo nešto opuštajuće pa sam za nas pripremila malo slikanja i glazbe. Sjedile smo u mirnoj sobi uz meditacijsku glazbu i zvukove prirode i potpuno se koncentrirale na zajedničko iskustvo stvaranja umjetnosti. Slikale smo liniju po liniju. Počela sam sa svojom linijom, a ona je nastavila njezinom. Nastala je savršena suradnja i činilo se da je obuzeta trenutkom i da uživa u njemu. Dobro je za sve nas iskusiti trenutke kada se toliko snažno koncentriramo na nešto smirujuće da možda nakratko uspijemo predahnuti od misli koje nas opterećuju.”*

Uvijek se krećite brzinom na koju je korisnica spremna. Pružanje podrške ne može se ubrzati silom i ne biste trebali očekivati da će se promjena dogoditi vrlo brzo. Vjerojatno prije svega trebate zbrinuti neke praktične potrebe korisnica, poput liječničkog pregleda. Pokazivanje korisnici da brinete o njezinim problemima i konkretno radite na rješavanju istih može biti ključno za stjecanje njezina povjerenja; npr. možete uputiti nekoliko telefonskih poziva pred njom da biste demonstrirali iduće korake u savjetodavnom postupku.

Neke korisnice dolaze na savjetovanje s velikim očekivanjima i razočarane su ako ondje ne dobiju sve odgovore. Važno je od početka biti jasan i informirati korisnicu o tome što možete ponuditi i u čemu joj možete pružiti podršku. Ne obećavajte nešto što ne možete ispuniti! Iznimno je važno pridržavati se svih dogovorenih obveza jer je izgubljeno povjerenje vrlo teško vratiti.

## SPISAK ZA PROVJERU 1. OSNOVNE STVARI KOJIMA TREBA ZAPOČETI

### Budite prisutni

Susret možete započeti podsjetivši korisnicu na sljedeće: vi ste ovdje zbog nje, ona vam u povjerenju može reći bilo što, ali ne mora govoriti ako nije spremna za to.

### Slušajte

Slušajte na neosuđujući i podržavajući način. Umjesto postavljanja mnoštva pitanja kako biste je potaknuli na pričanje o svojoj situaciji, prije svega se pobrinite da se korisnica osjeća ugodno i podržano.

### Zastanite

Važno je raditi stanke ili, ako je potrebno, prekinuti susret. Možete nastaviti kasnije ili pri sljedećem susretu, što će korisnici pružiti vrijeme za prorađivanje danih informacija i ponuđenih opcija.

### Aktivnosti

Možete koristiti različite alate da biste joj pomogli izraziti osjećaje bez riječi. Korištenje slikovnih kartica (vidi alate u 4. poglavlju) ili umjetnosti može biti korisno. Možete biti inovativni i zajedno raditi nešto u čemu obje uživajte i kroz tu aktivnost povezati se na osobnoj razini.

## Uputite je u njezina prava

*“ Bit savjetovanja nije samo pružanje pravnih informacija i upućivanje na prava i mogućnosti koja se korisnicama nude. Savjetovati znači i biti im pratnja, pružati podršku, osnaživati ih na svaki mogući način. Uz takav pristup one su spremnije sudjelovati u procesu i zahtijevati svoja prava. “*

Kad savjetujemo da je "uputite u njezina prava", ne želimo vas uputiti da korisnici čitate deklaraciju prava. Ovdje mislimo na proces između korisnice i savjetnika/ce u kojemu zajedno istražujete i raspravljate o ponuđenim opcijama omogućenima zakonom. Proces može započeti time da korisnici prije svega pomognete prepoznati oblike nasilja koje je pretrpila. Ovo može biti zahtjevno jer se mnogi oblici rodno uvjetovanog nasilja ne smatraju zločinima u zemljama podrijetla korisnica, poput prisilnog braka ili silovanja u braku. Stoga žene izbjeglice same sebe često ne smatraju žrtvama zločina. Nerazumijevanje toga što nasilje jest također se može dovesti u vezu s poricanjem ili koristiti kao mehanizam obrane od traumatičnih iskustava. Nakon što ste zajedno s korisnicom prepoznali oblike rodno uvjetovanog nasilja, možete nastaviti razgovarati o pravima i uslugama na koje žrtve rodno uvjetovanog nasilja imaju pravo.

Upoznajte se s oblicima podrške koji u vašoj zemlji mogu biti pruženi žrtvi zločina, a po potrebi uputite korisnicu na organizaciju specijaliziranu za podršku

žrtvama (u slučaju sumnje u trgovinu ljudima, na državni sustav podrške žrtvama trgovine ljudima) ili na (javni) sustav pružatelja pravne pomoći. Direktiva o pravima žrtve i Istanbulska konvencija nameću obvezu da se žrtvama zločina osigura pravna pomoć. Uvjete i proceduralna pravila povezane s primanjem pravne pomoći određuje državno zakonodavstvo. Doznajte i sve dostupne alate za zaštitu korisnice od počinitelja, uključujući nalog za zaštitu i/ili smještanje u sigurno sklonište (pročitajte više pod "sigurnost").

Također se trebate upoznati s osnovama postupka traženja i dobivanja azila jer će korisnice tražiti vaš savjet vezan uz tu tematiku. Temeljem zakonodavstva na razini EU-a, podnositelji zahtjeva za azil imaju pravo na besplatnu pravnu pomoć samo ako je vezana uz proces žalbe. U prvom stupnju (prva prijava i intervju) postoji obveza besplatnog pružanja pravnih i proceduralnih informacija, ali na razini EU ne postoji obveza za pružanje pravne pomoći. Bez obzira na to, podnositeljica zahtjeva u svakoj fazi postupka ima pravo na pravnu pomoć o svome trošku. Pravna pomoć je vrlo važna tijekom postupka traženja azila. Odvjetnik/ca može nadzirati postupak intervjua i osigurati pridržavanje proceduralnih prava podnositeljice zahtjeva. On/ona može obavijestiti ispitivača o ranjivosti korisnice, da bi ispitivač mogao uzeti u obzir npr. utjecaj traume na priču. Odvjetnik može uložiti prigovor u slučaju kršenja prava podnositeljice zahtjeva tijekom intervjua ili postaviti korisnici dodatna pitanja na kraju intervjua da bi podržao njezine tvrdnje. Saznajte tko vam može pružiti pravnu pomoć u podnošenju i obradi zahtjeva za azil ako to nije u nadležnosti vaše organizacije. Podnositeljica zahtjeva ima pravo i na tumača tijekom intervjua. Informirajte se o praksama povezanim s pružanjem usluge tumačenja u vašoj zemlji.

Ženama su također često potrebne informacije vezane uz obiteljsko pravo, poput podnošenja zahtjeva za razvod braka ili skrbništvo nad djecom, kao i informacije povezane s pravom na socijalne i zdravstvene usluge. Neki od slučajeva obiteljskog prava mogu biti vrlo složeni zbog svoje transnacionalne prirode ili zbog specifičnih pitanja poput poligamije, stoga je u tim slučajevima najbolje potražiti savjet pravnog stručnjaka.

Razumijevanje pravnih koncepata i terminologije, kao i pridržavanje okvira administrativnih postupaka, može biti teško za svakoga. Pri objašnjavanju pravila i procesa korisnici, trebate uzeti u obzir njezinu razinu razumijevanja. Je li pismena? Koja je njezina razina obrazovanja? Koja je razina njezinih kognitivnih vještina? Je li u psihološkom stanju u kojemu može primati informacije? Što je s njezinim jezičnim vještinama? Također trebate uzeti u obzir mogućnost da je korisnica u državi njezina podrijetla naviknuta na potpuno drugačiji sustav pružanja usluga ili na nedostatak istog.

Pravne informacije treba pružati na vrlo jednostavan i konkretan način. Pobrinite se da se koristite vrlo jednostavnim jezikom i vokabularom. Planirajte jezgrovita izlaganja s ciljem razjašnjavanja značenja i svakog koraka u procesu pravne zaštite. Budite spremni objasniti opet (i opet), još jednostavnijim riječima. Petina žena izbjeglica koje su primale podršku u sklopu projekta bila je nepismena. Jedan od ciljeva ovog projekta jest usmjeriti se na nepismene žene izbjeglice i omogućiti im jednak pristup informacijama o njihovim pravima. Stoga smo za opisivanje oblika rodno uvjetovanog nasilja koristili piktograme, koji su se pokazali uspješnim za pristup tim ženama (vidi poglavlje 1, tablica 2). Također, uvjerite se da prevoditelj koristi prigodne izraze i da uspijeva pronaći odgovarajuće riječi za

objašnjenje apstraktnog koncepta koji bi mogao sadržavati potpuno drugačiju konotaciju za korisnicu, poput slučaja u donjem primjeru.

## PRIMJER 2

*“Ona je trenutno je u postupku dodjele zakonskog skrbnika, s obzirom na činjenicu da je maloljetnica. Nije razumjela pojam skrbnika pa sam joj objasnila svrhu i položaj uloge skrbnika i značenje koje taj odnos ima za nju. Ovdje je važno naglasiti da sam koristila vrlo pojednostavljene primjere, uzimajući u obzir činjenicu da nije baš vješta s engleskim jezikom te da joj nedostaje opće poznavanje pravnog sustava. Na početku razgovora bila je vrlo zbunjena i uplašena pa me pitala je li taj skrbnik nešto poput “svodnice iz javne kuće”.”*

Savjetnik može pružati podršku korisnici u razumijevanju njezinih prava i pravnih procesa i podržati je u suočavanju s tijelima vlasti; ali, naravno, ne može kontrolirati ishod tih procesa. Kada informirate korisnicu o njezinim pravima nužno je paziti da ne obećate nešto što je izvan vaše kontrole, poput toga da će počinitelj biti kažnjen ili da će joj biti odobren azil. Objašnjavanje prava samo po sebi može biti proces koji osnažuje i može potaknuti ženin osobni razvoj i daljnje osnaživanje. Međutim, još uvijek postoji mnogo razloga zbog kojih se većina žena odluči ne ostvariti prava kao žrtva zločina.

Žrtve trgovine ljudima imaju specifična prava temeljena na Direktivi o trgovini ljudima. Zbog toga je važno identificirati moguće žrtve trgovine ljudima i informirati ih o raspoloživim mogućnostima. Da biste saznali više o pokazateljima trgovine ljudima, pogledajte projektnu edukaciju o trgovini ljudima na internet stranici <http://heuni.education/page3139001.html#rec59295556>. Informacije o pokazateljima drugih oblika rodno uvjetovanog nasilja potražite u projektnom edukacijskom priručniku.

## Pomozite joj ispričati svoju priču

*“Vrlo često imam osjećaj da žene ponekad zaista žele ispričati svoju priču. Ponekad mi kažu da na nekim mjestima ljude uopće ne zanima što im se dogodilo; govore im što da rade, ali nisu zainteresirani za njihovu priču. Njihova iskustva govore mi da je dijeljenje priče ponekad zaista važno za izgradnju povjerenja, ono daje ženama do znanja da nam je stalo do njih. Naravno, važno je često im objašnjavati zašto trebamo čuti njihovu priču, zašto je važno da nam je one ispričaju; zato da bi shvatile što ćemo učiniti s informacijama koje su podijelile s nama.”*

Nakon faza izgradnje povjerenja i pružanja informacija, možete s korisnicom započeti rad na izgradnji koherentne priče o tome što joj se dogodilo. Koherentna priča o traumatičnom iskustvu vrlo je važna za žrtvu, ne samo zato što će joj pomoći u traženju azila i/ili u kaznenom procesu, već i zato što će joj pomoći minimizirati psihološke simptome. Traumatizirana osoba ima tendenciju zaboraviti detalje jer je mozak "zapeo" na dijelu priče koji je stvorio najintenzivniji osjećaj,

obično strah; stoga ostatak priče može biti iskrivljen. Pomaganje korisnici kronološkim redosljedom ispričati svoju priču može joj pomoći odvojiti osjećaje od sjećanja, a kao rezultat toga sjećanje neće biti toliko bolno i više neće izazivati simptome.

Kao savjetnica, vi možete shvatiti zašto je toliko teško ispričati koherentnu priču; ali ispitivač u postupku traženja azila ili policijski službenik možda nemaju vještine niti vrijeme potrebno za prikupljanje žrtvine priče dio po dio. Tijela vlasti trebaju se usredotočiti na informacije važne za izgradnju slučaja ili hvatanje počinitelja, iako bi žene mogle imati potrebu reći nešto drugo - nešto što je njima važno. Stoga je od najveće važnosti svakoj korisnici pružiti priliku da se prisjeti svoje cjelovite priče. Možete reći ženi da vi kao savjetnica razumijete emocionalne izazove pri dijeljenju priče i da vaš pristup nije istraživačke prirode. Moguće je da su neke od žena već nekoliko puta ispričale svoju priču različitim pružateljima pomoći i da su umorne od ponavljanja. U tim je slučajevima važno objasniti joj da trebate čuti njezinu priču kako biste joj mogli pružiti podršku, te da ona može ispričati svoju priču kada bude spremna na to.

### PRIMJER 3

*“Iz mog iskustva, normalno je da u slučaju velike traume korisnica ne želi o njoj razgovarati i radije će ju ignorirati uz nadu da će rana s vremenom sama zacijeliti, što u stvarnosti nažalost nije slučaj. Pri prvom susretu uvijek se trudim biti čim više psiho-edukativna i kažem korisnicama da će im psihoterapija dugoročno pomoći da se bolje osjećaju; te da, iako se može činiti teško govoriti o traumatičnim iskustvima, to može biti i oslobađajuće. Produktivnije je raditi s korisnicama koje nisu u krizi i pod trenutnim pritiskom. One se mogu osvrnuti na događaje i razmišljati o situaciji. One mogu raspravljati i istraživati moguće uzroke i ishode. Moja briga, ne samo u slučajevima nasilja u obitelji već i u svim oblicima incidenta rodno uvjetovanog nasilja, jest činjenica da žrtva ima sklonost upustiti se u istu situaciju na koju je naviknuta. Iz tog je razloga vrlo važno analizirati situaciju sa žrtvom. Važno je da korisnica shvati zašto se sve dogodilo kako ne bi ponovila prošlost.”*

Gradnja priče može potrajati kroz nekoliko susreta, a vi biste se trebali usredotočiti na slušanje. Suzdržite se što je više moguće od bilježenja jer ćete time prekidati svoje prisustvo. Slušajte bez prosuđivanja. Možete upotrijebiti neke od alata poput slikovnih kartica, spomenutih u 4. poglavlju, kako biste pomogli ženi da počne s vama dijeliti svoju priču i organizirati sjećanja u koherentnu cjelinu.

U kasnijoj fazi je važno psihički pripremiti ženu za intervju za traženje azila ili prijavu zločina. Bitno je naglasiti važnost intervjua i objasniti joj što će se dogoditi tijekom intervjua ili saslušanja. Možete s korisnicom proći kroz potencijalnu situaciju intervjua kako biste je pripremili da samopouzdanu ispriča svoju priču, te se pritom usredotočite na epizode rodno uvjetovanog nasilja. Ispitivač očekuje čuti koherentnu priču bez kontradikcija i s jasnim vremenskim redosljedom. Ako je ikako moguće, pridružite se korisnici tijekom intervjua. Ako vam nije dopušteno sudjelovati u intervjuu, samo pružanje mentalne podrške u obliku dolaska s njom na mjesto intervjua i čekanja na lokaciji također može mnogo značiti.

**PRIMJER 4**

*”Gospođa je došla u savjetodavni centar NVO-a jedan dan prije intervjua. Razgovarala sam s njom o mogućnostima naše podrške. Na primjer, mogle bismo zatražiti ženskog prevoditelja i specifično uvježbanu osobu koja provodi intervjue. Također, njezino je pravo odbiti rad s muškim prevoditeljem i standardnim ispitivačem. Stoga smo to i zatražile. Upoznala sam je s postupkom i pitanjima saslušanja. Nadalje, objasnila sam joj da ispitivač neće detaljno ispitivati i da je stoga njezin zadatak naglasiti kada želi reći nešto više. To je njezino pravo! Tijekom ovog razgovora počela se osjećati sigurnije i ispričala mi je svoju priču. Pričanje o iskustvima prije samog intervjua utječe i na same žene. Uspjela sam joj pružiti osjećaj samopouzdanja i sigurnosti za idući dan, te je tijekom intervjua ostavila dojam osnaženosti i ohrabrenosti.”*

**Podržite njezin izbor**

*“Pri našem posljednjem susretu žena me opet upitala što bi trebala učiniti i što je najbolje za nju. Trebala sam joj ponovno pokušati objasniti da je to njezin izbor.”*

Tanka je granica između poticanja korisnice na donošenje određenih odluka i presnažnoga guranja. Ako korisnica nije spremna poduzeti određen korak (npr. prijaviti zločin), forsiranje njezine odluke najvjerojatnije će rezultirati protureakcijom; korisnica može prestati dolaziti na susrete, prekinuti sve veze sa savjetnicom i/ili se vratiti u zlostavljački odnos. Može biti frustrirajuće gledati kako korisnici treba pomoć, ali ne uspijeva se držati planova dogovorenih za njezinu dobrobit. Korisnica se možda neće ponašati racionalno i koherentno u mjeri koja se od nje često očekuje. Važno je osigurati sigurno i podržavajuće okruženje, biti strpljiv i prihvatiti činjenicu da se svatko kreće naprijed u skladu sa svojim sposobnostima. Razumijevanje različitih oblika moći i kontrole također vam može pomoći shvatiti zašto su neke žrtve spremnije prihvatiti pomoć nego neke druge.

**Polje 3. Moć i kontrola**

U slučajevima trgovine ljudima, moć i kontrola nad žrtvom mogu se uspostaviti na više načina. Žrtve trgovine ljudima često mogu biti zadužene, bio dug stvaran ili su ga izmislili trgovci ljudima. Dugovi mogu biti toliko visoki da ih je nemoguće vratiti, što je metoda zadržavanja moći i kontrole nad žrtvom. Trgovci ljudima i svodnice mogu oponašati obiteljske odnose koji potenciraju razvoj osjećaja odanosti, zbog čega postaje sve teže prekinuti psihološke veze između nasilnika i žrtve. Za uspostavu moći i kontrole nad žrtvama može se koristiti i voodoo/juju. Neke savjetnice su koristile videozapise, poput onih gdje duhovni autoriteti/tradicionalni iscjelitelji poništavaju juju obrede drugih tradicionalnih iscjelitelja. Ova je praksa

imala pozitivne ishode za neke korisnice. Međutim, svaka regija ima svoje juju svećenike, a neke od žena ne vjeruju da itko drugi može opozvati obred. Vjerovanja ponekad mogu biti toliko duboko ukorijenjena da se, bez obzira na opoziv kletve, žrtve i dalje ne osjećaju slobodnima. Strah od posljedica juju-a toliko je snažan da se žrtve boje razgovarati sa savjetnicama. Kad se financijski i emocionalni dug upari s prijetnjama zlostavljanja i/ili strahom od onoga što bi se moglo dogoditi članovima obitelji, postaje sve teže prekinuti veze s trgovcima ljudima. Trgovci/svodnice imaju metode za zadržavanje utjecaja na žrtve čak i nakon ulaska žena u sustave podrške. Konkretno, ako je proteklo malo vremena od napuštanja zlostavljanja, onda postoji opasnost od ponovnog podlijeganja utjecaju zlostavljača.

Moć i kontrola prisutni su i u slučajevima obiteljskog nasilja. Jedno široko rasprostranjeno sredstvo za objašnjavanje nasilja muškaraca nad ženama je kotač moći i kontrole (za više informacija vidi projektni edukacijski priručnik). On opisuje glavne obrasce zlostavljačkog ponašanja prema ženama koje žive s fizički nasilnim muškarcima. Kotač pomaže pokazati da je nasilje u obitelji često dio obrasca ponašanja, a ne niz izoliranih incidenata ili ciklus eksplozija nakupljenog bijesa, frustracije ili bolnih osjećaja. Kotač uključuje osam nefizičkih oblika zlostavljačkog ponašanja koja često koriste muškarci nasilnici: 1) prisila i prijetnje; 2) zastrašivanje; 3) emocionalno zlostavljanje; 4) izolacija; 5) minimiziranje, negiranje i okrivljavanje; 6) korištenje djece (kao sredstvo uznemiravanja ili prijetnje ženi); 7) korištenje muških privilegija (tj. oduzimanje slobode ženi za individualno donošenje odluka); i 8) ekonomsko zlostavljanje. Verzije kotača dodatno su razvijene i prilagođene situaciji žena izbjeglica, žrtava fizičkog zlostavljanja. Modificirani kotač uključuje i npr. prijetnje da će žena biti predana imigracijskim tijelima, ili izoliranje žene od učenja jezika i sklapanja prijateljstava.

Prema svakom slučaju treba se odnositi uz poštivanje osobina korisnice i njezinih individualnih potreba za podrškom. Pokušajte se suzdržati od pretpostavki i prebrzo donositi zaključke o potrebama korisnice bez da ste ju izravno pitali kako se osjeća, kako je incident utjecao na njezinu dobrobit i na koji način želi poboljšati svoju situaciju. Možete mirno objasniti moguće postupke i oblike podrške koje joj možete pružiti. Ipak, moglo bi biti bolje da korisnica prvo izrazi svoje potrebe; jer ako započnete s predstavljanjem određenih koraka i usluga koje biste vi predložili, korisnica bi se mogla pridržavati njih, iako zapravo možda ima neke druge potrebe. Zajednički stvorite individualni plan podrške. Jasno ispišite vaš zajednički akcijski plan i slijedite ga tijekom narednih savjetodavnih susreta.

*“Razmišljala sam o svojoj sposobnosti samo slušanja i promišljanja s korisnicom, bez interveniranja. Veći dio susreta usredotočila sam se na priče korisnice ili njezine osjećaje vezane uz određene situacije. Najkorisnija moguća reakcija s moje strane bila je pružanje empatije i*

*slušanje. Otkrila sam da žurim s planiranjem mogućih intervencija te da imam poteškoća u ostajanju "u trenutku" da bi osoba dobila slobodu procesuirati doživljaje svojim tempom."*

Ne podcjenjujte korisnice i nemojte ih gledati samo kao žrtve. Mnoge od tih žena donosile su hrabre odluke, prošle kroz dugačka, rizična putovanja i preživjele. Vi možete pomoći korisnici da uvidi snage i resurse koje posjeduje. Važno je zadati korisnici zadatke i dopustiti joj da ih obavlja sama. Ipak, budite oprezni da korisnicu prerano ne opteretite prebrojnim ili prezahtjevnim zadacima i odlukama. Ako osoba nikada nije donosila odluke ili imala priliku utjecati na vlastiti život, kako bi odjednom mogla biti sposobna donositi velike odluke? Ponekad može biti primamljivo umjesto korisnice obaviti neke zadatke za koje je možda ona sama sposobna jer ih vi možete obaviti brže ili ispravnije; ali samostalno obavljanje zadataka pružit će joj vještine i samopouzdanje koje će joj trebati u budućnosti. Ako korisnica uspije u onome što ste od nje zatražili, steći će osjećaj postignuća. Ako ne uspije, možda će to biti korak unatrag u njezinu oporavku. Važno je pronaći ravnotežu.

# Suradnja s drugim pružateljima pomoći i nadležnim tijelima

Ženama izbjeglicama koje su (bile) žrtve nasilja potrebne su raznolike vrste potpore i usluga. Upravo zbog toga potrebno je uključiti brojne stručnjake i pružatelje usluga u svakom pojedinom slučaju. U svom stručnom i profesionalnom pristupu i sami biste trebali biti fleksibilni i otvoreni za rješenja izvan okvira, kao što je prikazano u sljedećem primjeru:

## PRIMJER 5

*“U ovom području rada ne možete biti samo psiholog u tradicionalnom smislu. Ponekad morate biti motivator, trener i socijalni radnik. Te žene imaju mnogo trauma, a tradicionalne psihološke intervencije ne djeluju uvijek. Također ponekad morate učiniti dodatni korak te razgovarati s drugim ljudima koji su uključeni u pojedini slučaj, poput socijalnih radnika, stanodavaca ili službenika. Psihologu, koji je navikao raditi samo u svom uredu, to uzrokuje unutarnje borbe. Prošla sam tu borbu prije nekog vremena i shvatila da je moj cilj pomoći osobi da se psihički dobro oporavi bez obzira koja tehnika ili intervencija je potrebna. Dakle, psiholog, koji radi s ovom populacijom, mora biti spreman naučiti mnoge intervencije i također izaći iz svoje zone udobnosti.”*

Kada nekoliko pojedinaca radi sa žrtvom, javlja se izazov osiguravanja jednake kvalitete podrške u cijelom lancu. Dovoljan je samo jedan negativan susret koji može promijeniti žrtvin stav prema toj pomoći. Stručnjaci bi trebali imati na umu poštivanje pristanka žrtve na pomoć i ne prisiljavati je na nešto što ne želi učiniti. U idealnom slučaju stručnjaci koji rade sa ženama izbjeglicama, žrtvama rodno uvjetovanog nasilja, trebali bi se obrazovati i usavršavati u području tematike rodno uvjetovanog nasilja kako bi bolje razumjeli složenost situacije u kojoj se žrtve nalaze. U tu svrhu preporučamo projektni edukacijski priručnik.

Kada počnete raditi kao savjetnik, mapirajte svoje najvažnije lokalne, državne i međunarodne suradnike. To mogu biti: centri za smještaj izbjeglica, skloništa za žene, prevoditelji, pružatelji pravne pomoći, policija, tužiteljstvo, imigracijska uprava, sud za maloljetnike, centar za socijalnu skrb, bolnice, pružatelji zdravstvenih usluga, psiholozi, nacionalna agencija za borbu protiv trgovine ljudima i sustav pomoći žrtvama trgovine ljudima, škole, vrtići, ambasade, nacionalni i međunarodni (obiteljski) centri za posredovanje, granična uprava, žalbeni sud, prenatalne klinike, sudac za prekršaje, obiteljski centri, crkve ili druge vjerske ustanove, i tako dalje. Osvrnut ćemo se na neke od ovih suradnika i što biste trebali uzeti u obzir prilikom suradnje s njima.



## Pružatelji smještaja

Mogućnosti i vrste smještaja za žene izbjeglice različite su ovisno o situaciji u kojoj se nalaze: postupak utvrđivanja izbjegličkog statusa, nakon što su su dobile određeni status ili su u procesu deportacije. Prava i obveze vezane uz smještaj također ovise o nacionalnom zakonodavstvu. U svakom slučaju, važni suradnici za vas su pružatelji smještaja za izbjeglice, bilo da se radi o Prihvatilištima za tražitelje azila, Prihvatnim centrima za strance (detencija), deportacijskim centrima, trazičnim centrima ili neki drugi.

Česta problematika u izbjegličkom smještaju su uvjeti neprilagođeni samohranim ženama, majkama s malom djecom ili seksualnim manjinama. U prenapučenim centrima javlja se dodatni stres i anksioznost kod mnogih korisnica te postaju još ranjivije i podložnije daljnjem uznemiravanju i zlostavljanju. Ovo je posebno slučaj kada nije osiguran odvojen smještaj za žene i muškarce. Također, ako je počinitelj nasilja član obitelji, u praksi je jako teško organizirati odvojeni smještaj. Ostale mogućnosti smještaja ovise o, na primjer, statusu boravka koji žena ima, kao i o razini i tipu smještajnih usluga koje se pružaju u različitim državama. Saznajte koje su mogućnosti i ograničenja u vašoj državi. Također smo primijetili da pružatelji smještaja izbjeglicama i osoblje u centrima često nisu stručni i nemaju znanja i vještine kako bi pomogli žrtvama rodno uvjetovanog nasilja te je, između ostalog, potrebna dodatna edukacija kako bi pružatelji smještaja poboljšali usluge smještaja za žrtve nasilja.

Tijekom različitih faza postupka traženja i dobivanja azila, korisnice mogu biti preseljene iz jednog smještaja u drugi. Preseljenje može ugroziti psihofizičko stanje korisnika jer također može značiti gubitak kontakta s pružateljima potpore i usluga. Stoga je korisno biti u dobroj komunikaciji s osobljem pružatelja smještaja kako biste bili upoznati s promjenama situacije korisnica te je barem mogli pripremiti za preseljenje, ukoliko već ne možete utjecati na samo preseljenje. Ponekad preseljenje na drugu lokaciju ili čak u drugu državu može biti i sigurnosna mjera kako bi se žrtvu udaljilo od počinitelja.

Smještaj u skloništima za žene žrtve rodno uvjetovanog nasilja može biti najblagotvornija opcija za većinu žena. Jedan od najvećih izazova koje spominju savjetnici jest upravo nedostatak skloništa za žene izbjeglice. Osim toga, ženama izbjeglicama je ponekad odbijan smještaj u skloništima zbog pitanja statusa dozvole boravka, nedostatka financijskih sredstava, nepoznavanja jezika ili zbog toga što sklonište nije bilo u mogućnosti smjestiti djecu. Važno je dobro lokalno i nacionalno umrežavanje sa skloništima kako biste imali na raspolaganju više mogućnosti. S druge strane, savjetnice su opisivale situacije u kojima žene nisu željele biti smještene u skloništima sa drugim ženama u sličnim situacijama jer je to za njih značilo ponovno proživljavanje traume.



## Medicinske usluge

Žrtve rodno uvjetovanog nasilja često kao posljedicu nasilja koje su pretrpjele, imaju fizičke ozljede ili akutne ili kronične bolesti i stanja. To uključuje i komplikacije zbog genitalnog sakaćenja i seksualnog nasilja, uključujući spolno prenosive bolesti, koje zahtijevaju specijalističku medicinsku pomoć. Korisnice mogu biti trudne i trebaju prenatalnu skrb ili su upravo rodile pa trebaju postnatalnu skrb. Zbog nepoznavanja jezika i nemogućnosti sporazumijevanja (s obje strane), pružatelji medicinske pomoći suočavaju se s izazovom pružanja odgovarajuće liječničke skrbi ženama izbjeglicama. Većina žena radije razgovara o svojim medicinskim problemima sa ženom - liječnicom. Specijalisti, ako su dostupni, u boljem su položaju što se tiče pružanja pomoći specifičnim grupacijama kao što su HIV pozitivne osobe, osobe s invaliditetom, žrtve mučenja, ili LGBT osobe.

Žene su ponekad u strahu od odlaska liječniku, osobito ginekologu. Taj strah se do neke mjere može savladati objašnjavanjem korisnicama kako će pregled izgledati te informiranjem liječničkog osoblja o nekim pozadinskim čimbenicima rodno uvjetovanog nasilja. Ako korisnica ima snažnu odbojnost prema odlasku liječniku, razmotrite mogućnost praćenja tj. odlaska s njom. Uzmite u obzir da izjave liječnika ili psihologa mogu također biti relevantni dokaz pri postupku traženja azila ili kaznenom postupku. Saznajte na koje liječničke usluge vaše korisnice imaju pravo te koji su dostupni programi, fondovi ili projekti koji mogu pokriti troškove različitih pregleda ili liječenja.

U najvećem broju slučajeva, korisnice se usredotočuju na fizičke posljedice nasilja i konkretne fizikalne liječničke potrebe, a zanemaruju ili ne prepoznaju psihološke posljedice. Postoje mnoge „osnovne stvari“ koje je potrebno riješiti prije nego što korisnica može profitirati od terapije. Ponekad je najbolje prvo raditi na somatskim aspektima kao što su problemi sa spavanjem ili bol te psihološku terapiju predložiti kasnije, kada korisnica bude spremna za nju. Često spomenuti izazov bili su psiholozi koji su oklijevali ponuditi terapiju na stranom jeziku ili uz prevoditelje. Dodatni izazov koji sprečava pristup terapiji je to što medicinski programi ili socijalna skrb možda ne pokrivaju troškove terapije.



## Pružatelji pravne pomoći

Korisnice često imaju potrebu za nekoliko oblika pravne pomoći. Najčešće trebaju pomoć s ispunjavanjem formulara za traženje azila ili sa samim postupkom traženja azila, prijavom ili obnavljanjem nekog drugog tipa dozvole boravka ili žalbom na (negativnu) odluku o azilu. Ako vaša organizacija nema pravnika možete potražiti besplatnu pravnu pomoć, ako postoji mreža s nevladinim organizacijama /programima/pro-bono zagovornicima koji pružaju pravnu podršku ili mogu

osigurati plaćenu pravnu pomoć. Mnoge savjetnice proaktivno same komuniciraju s relevantnim vlastima zaduženima za migracije u ime ili zajedno s korisnicama. Za korisnicu je često umirujuće znati što je više moguće o napretku i fazi u kojoj se nalazi odluka o azilu. One često trebaju pomoć i u nabavljanju dokumenata koji im nedostaju, ostvarivanju socijalnih prava i pogodnosti, kao i u pitanjima vezanim uz obiteljsko pravo, kao što je spajanje obitelji, razvod ili skrbništvo nad djecom.



## Tijela za kazneno pravosuđe

Vaš prioritet trebao bi biti pomaganje žrtvi nasilja koje se temelji na osobnim potrebama žrtve a ne u svrhu pripremanja kaznenog slučaja. S druge strane, ako žrtvama rodno uvjetovanog nasilja ne pružimo podršku i potporu u odluci prijavljivanja nasilnih djela, nekažnjavanje rodno uvjetovanog nasilja se nastavlja. Pri pružanju podrške žrtvi u odlučivanju oko (ne) prijavljivanja nasilja, trebali biste biti otvoreni prema prednostima i nedostacima takve prijave. Mogući negativni ishod prijavljivanja su i rizici za sigurnost žrtve. Prekidanje nasilne veze i/ili prijavljivanje može uzrokovati odbacivanje žrtve od strane zajednice i pojačati rizike nasilja na temelju časti.

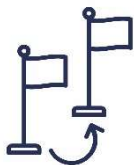
Žrtvi trebate dobro objasniti što se od nje očekuje u procesu prijavljivanja, mogućoj kriminalnoj istrazi i na suđenju. Kako biste jasno razumjeli postupak potražite savjet organizacije za podršku žrtvama, pružateljima pravne pomoći ili lokalne policije. Pratite korisnicu u policijsku postaju, ne samo na prvi razgovor, nego i na moguće daljnje razgovore ili je uputite na organizaciju koja pruža takvu vrstu podrške. Provjerite je li osiguran kompetentni prevoditelj na saslušanjima.

Korisnici treba objasniti da kazneni postupak može trajati godinama. Pripremite ju za sudska zasjedanja objašnjavajući što je više moguće praktične aspekte kao što su tko će biti prisutan, tko će govoriti i gdje će različite stranke sjediti u sudnici. Pobrinite se da je informirana o proceduralnim pravima i da se ona poštuju. Prema Direktivi o pravima žrtava, žrtva ima pravo na razumijevanje informacija, što u praksi znači da vlasti moraju informirati žrtvu o njezinim pravima i proceduri jednostavnim i pristupačnim jezikom. Na zahtjev, žrtva ima pravo na besplatan prijevod, barem tijekom ispitivanja. Žrtva tijekom suđenja ima pravo na pravnu potporu te da bude saslušana. Također, žrtva ima pravo na proceduralne zaštitne mjere, kao što je ispitivanje u sigurnim prostorijama te ispitivanje osobe istog spola ili stručno usavršene osobe. Najvažnije, žrtva ima pravo na besplatnu podršku.

S ciljem stvaranja dugoročnih uvjeta podrške za prijavljivanje rodno uvjetovanog nasilja, trebalo bi razvijati mogućnosti za stvaranje prihoda za žene izbjeglice, kako bi bile ekonomski nezavisne o počinitelju ili zajednici i slobodnije prijaviti nasilje. Možete također razmotriti i rad s muškarcima i zajednicama s ciljem informiranja o pravnim posljedicama nasilja i pravima žrtava. Kolegijalna potpora opisana u donjem primjeru može također biti dobar alat u poboljšanju emocionalnih kapaciteta za prijavljivanje nasilja.

**PRIMJER 6**

*“Primijetila sam da su žene, posebno žrtve trgovanja ljudima, sumnjičave i osjećaju se vrlo usamljeno kada stignu u odredišnu zemlju. Imaju osjećaj da nitko ne može shvatiti koliko traumatične i teške situacije su proživjele. Međutim, jednom kada upoznaju druge žene koje su proživjele ista iskustva počinju se osjećati bolje. Više ne osjećaju toliki sram govoriti o tome što se dogodilo tijekom putovanja te se osjećaju manje krivima za prijavu zločina.*”

**Transnacionalna suradnja**

Vaša korisnica može dobiti odluku o povratku u drugu EU zemlju na temelju takozvane Dublinske konvencije. U tim slučajevima najbolji mogući scenarij jest upućivanje korisnice na pružatelja pomoći u odredišnoj zemlji te informirati organizaciju koja ju prima o njezinom slučaju. Ove vrste transnacionalnih mreža pomoći formirane su u projektu *Sukreiranje metode savjetovanja žena izbjeglica, žrtava rodno uvjetovanog nasilja*, kako je opisano u sljedećem primjeru.

**PRIMJER 7**

*“Primila sam e-mail jedne savjetnice koja je tražila pomoć za ženu iz Nigerije koju su vraćali u moju zemlju. Primila sam neke od njezinih dokumenata i savjetničke bilješke nastale temeljem njihovih susreta. Također sam dobila ženin broj telefona i mogla sam ju kontaktirati odmah po dolasku [u moju zemlju]. Dobro da sam imala kopije njezinih dokumenata jer joj je originalne dokumente oduzela policija na aerodromu. Tijekom sljedećih tjedana, na njezin zahtjev, uspjela sam poslati njezine dokumente u Prihvatilište gdje je bila smještena. Čitajući njezinu priču i kroz razgovor s njom primijetila sam da je njezin slučaj čist slučaj trgovanja ljudima. Upoznala sam ju s našim sustavom podrške žrtvama trgovanja ljudima. Pregledale smo što on nudi i što znači ako bude prihvaćena. Odlučila se prijaviti. Kontaktirala sam sustav pomoći i poslale smo njezine dokumente. Ubrzo smo primili njihov poziv - njezin slučaj je jasan te je primljena u sustav i preseljena u prihvatilište gdje se nalazi taj sustav pomoći. Tijekom razdoblja kada je boravila u prvom prihvatilištu i bila na razgovoru u migracijskom uredu, bila je previše prestrašena govoriti o bilo čemu što joj se dogodilo. Sada, uz pomoć drugih savjetnica, možemo nabaviti njezine dokumente za migracijski ured iz zemlje x te ona ne mora ponovno prepričavati cijelu priču ispočetka ili se suočavati sa strahom o prepričavanju.”*

# Sveobuhvatna pitanja

## Sigurnost korisnica i osoblja

Tijekom postupka savjetovanja potrebno je voditi računa o sigurnosti žrtava i savjetnica. Na temelju iskustva, zaključili smo da je najbolje održavati susrete i savjetovanja u prostorima vaše organizacije kako osigurati diskretno sudjelovanje i smanjili mogućnosti tuđih upada i prekida. Razmislite o oglašavanju savjetovanja kao neutralnih susreta na kojima se razgovara o „ženskim pitanjima“ ili slično. Oglašavanje savjetovanja za žrtve nasilja moglo bi odbiti neke žene, bilo zato što se ne prepoznaju kao žrtve, bilo zato što članovi njihovih obitelji, uključujući i moguće počinitelje, ne žele da one sudjeluju u savjetovanju.

Pobrinite se da prostor za savjetovanje, kao i općenito vaš uredski prostor, ima nekoliko izlaza za nuždu i brave koje se mogu zaključati iznutra. Osigurajte jasno vidljive brojeve za hitne slučajeve pored uredskog telefona i/ili zamolite savjetnice da ih spreme u memorije svojih telefona. Bilo bi dobro ostvariti kontakte u najbližoj policijskoj postaji s ciljem osvještavanja ozbiljnosti situacije/ dinamike moći nasilnih veza s kojima se vaše korisnice suočavaju.

Najbolja neposredna opcija koja jamči sigurnost žrtvama nasilja jesu skloništa za žene. Skloništa za žene imaju drugačija sigurnosna pravila te korisnice treba o njima obavijestiti. Stroga pravila, koja uključuju javljanje i izvještavanje o njihovom kretanju, za neke korisnice mogu biti teška i neprihvatljiva s obzirom na njihovu prošlost zlostavljanja koje je uključivalo stroga ograničavanja slobode. Sigurnosna mjera uključuje objašnjavanje korisnicama kako trebaju poduzeti mjere opreza pri kontaktiranju rodbine i prijatelja te čak ni bliskim članovima obitelji ne smiju odati gdje se nalazi sklonište. Važna sigurnosna mjera je i korištenje nepoznatog broja telefona te isključivanje (tragača) lokacije na pametnom telefonu. Prilikom davanja uputa ženama o važnosti poštivanja sigurnosnih mjera, važno je voditi računa o dinamici moći i kontrole o kojoj smo pisali ranije. Žena bi se mogla vratiti u nasilnu vezu i riskirati svoju sigurnost upravo zbog te osnovne dinamike moći. Jako je važno voditi računa i o sigurnosti djece, osobito u slučajevima obiteljskog nasilja, u kojima bi počinitelj mogao željeti nauditi ženi ozljeđivanjem djece.

Žena se može zaštititi poduzimanjem nekih pravnih mjera. U slučaju direktne prijetnje počinitelja, može podnijeti zahtjev za zaštitom i na taj način osigurati neposrednu reakciju vlasti. To uključuje, na primjer, i zabranu ulaska počinitelja u zajedničko kućanstvo. Žrtve koje imaju nacionalnu zaštitu, mogle bi, teoretski, tražiti i europsku zaštitu kako bi bile zaštićene i u drugim državama članicama EU. Možda bi bilo moguće, na nacionalnoj razini, tražiti zabranu otkrivanja osobnih podataka (npr. dokumenti koji se odnose na zdravstvenu zaštitu i socijalna pitanja), koji se mogu koristiti u skladu sa Uredbom o zaštiti podataka. Međutim, sve navedene mjere opreza u stvarnosti su mnogo složenije s obzirom na status boravka žrtava, uključujući i činjenicu da su korisnice uglavnom smještene u prihvatilištima za tražitelje azila/smještajnim jedinicama za izbjeglice.

## Maloljetnice i korisnice s djecom

Pri savjetovanju maloljetnica vodite računa da im treba biti dodijeljen zakonski skrbnik i/ili, prema nacionalnom zakonodavstvu, biti obaviješten Centar za socijalnu skrb. Bilo bi dobro imati vaš interni organizacijski Pravilnik o očuvanju sigurnosti djece te da ga potpišu svi djelatnici i volonteri koji su u kontaktu s maloljetnicima. Takav Pravilnik treba osigurati okruženje u kojem su djeca poštovana i zaštićena, osigurati da savjetnici dodatno ne naškode djeci i zajamčiti pružanje usluga maloljetnicima prema njihovih potrebama. U usporedbi s odraslim tražiteljima azila, maloljetnici mogu imati i drugačija prava na zdravstvene usluge i školovanje.

Skoro dvije trećine žena savjetovanih u projektu bile su majke s malom djecom što ih stavlja u još neizvjesniji i ranjiviji položaj. Uz brigu o sebi i nadvladavanje traume uzrokovane nasiljem, morale su brinuti i o djeci. Psihološki problemi uzrokovani traumom i nasiljem mogu utjecati na osjećaj (ne)sigurnosti i sposobnosti brige o djeci. Neke žene su ostavile svoju djecu kod rodbine u zemlji porijekla te su zbog toga bile stalno zabrinute za njih.

S druge strane, djeca mogu biti glavni motivator traženja pomoći te važan čimbenik zaštite. Primjerice, briga o sigurnosti djece može biti glavni motivator odluke o prekidanju nasilne veze ili prijavljivanju zločina. Kod nekih drugih djeca mogu biti razlog ostanka budući da žene strahuju da će im biti oduzeta kao dio postupka traženja pomoći. Skrbništvo je vrlo važno pitanje za te žene te mu se treba posvetiti kroz savjetovanje, uključujući i upućivanje korisnice na pružatelje pravne pomoći koji joj mogu pružiti podršku u potencijalnom slučaju borbe za skrbništvo.

Djeca također utječu i na praktične elemente savjetovanja. Poželjno je organizirati susrete savjetovanja bez djece kako bi se korisnice mogle usredotočiti na vlastite potrebe te razgovarati o pitanjima koja nisu prikladna za dječje uši. Vaša organizacija može razmotriti angažiranje npr. volontera za čuvanje djece ili provođenje nekih aktivnosti za djecu, kako bi majke mogle neometano sudjelovati na susretima savjetovanja. U svakom slučaju, bilo bi dobro u vašim prostorima za savjetovanje, osigurati prostorije za brigu o maloj djeci i dojenje. Može se također promisliti postoji li potreba za istovremeno savjetovanje djece (posebno djevojčica).

## Kulturna kompetencija

Važno je prepoznati različite kulturne aspekte koji mogu utjecati na savjetovanje, kako bi se pronašao prilagođen i kulturno osjetljiv način rada. Kulturne razlike mogu se pokazati u vrlo praktičnim pitanjima, kao što su razlike u poštivanju rasporeda i vremena, praznici u različitim kulturama/religijama, te mogu utjecati na raspored susreta. Međutim, većina kulturnih prepreka nalazi se na apstraktnijoj razini.

Vaša vlastita opažanja i razina znanja o različitim zemljama i kulturama mogu utjecati na način na koji pristupate korisnici. Važno je prepoznati vlastite stereotipe. Posebno biste trebali paziti da ne obilježite neke kulture kao osobito nasilne, što bi pojačalo stereotipe. Kao što smo već spomenuli, postoje društveni čimbenici koji stvaraju ozračje u kojem rodno uvjetovano nasilje ne samo da nije

osuđivano, već je i poticano. Međutim, kultura sama po sebi ne vrši nasilje, nasilje uvijek vrši jedna osoba nad drugom osobom, odnosno ljudi nad ljudima.

Korisno je znati neke osnovne činjenice o zemljama porijekla korisnica, na primjer vjerskim praksama, ravnopravnosti spolova i mogućnostima za žene. Kada pokušavate identificirati je li korisnica bila žrtva određenog oblika nasilja, korisno je znati nešto i o rasprostranjenosti određenih oblika nasilja u zemlji njezinog podrijetla. Što više znate o pozadinskim čimbenicima, imat ćete širu i puniju sliku o situaciji u kojoj se korisnica nalazi, kao što je to prikazano u sljedećem primjeru:

#### PRIMJER 8

*“Moje prethodno iskustvo i znanje o tome kako postupaju s LGBT osobama u određenoj zemlji u Africi pomoglo mi je shvatiti zašto je korisnica oklijevala podijeliti sa mnom ovu određenu pojedinost. Cjelovito znanje o poteškoćama ili izazovima s kojima se susreću ljudi iz određenih zemalja savjetniku je vrlo korisno.”*

Iako je svaka korisnica individua sa vlastitom životnom pričom, savjetnice su prepoznale neke zajedničke nazivnike ili izazove u građenju povjerenja kod žena iz određenih zemalja/kultura/religija. Kada žrtva dolazi iz zemlje u kojoj je obiteljsko nasilje ili općenito nasilje u društvu u cjelini, vrlo rasprostranjeno, žene iz tih zemalja i društava imaju poteškoće s doživljavanjem/prepoznavanjem nasilja kao teme važne za savjetovanje/susret. Savjetnice također spominju poteškoće oko zauzimanja za svoja prava kod žena koje dolaze iz kultura u kojima se očekuje da žene šute.

Dvojba „emancipacije“ mnogo je spominjana tema u dnevnicima. Mnoge žene su rastegnute između različitih očekivanja: vrijednosti koje su im usađene te očekivanja obitelji i zajednice, i novih prava i očekivanja zemlje domaćina. Neke su otišle kako bi mogle živjeti na temelju svojih vrijednosti i uvjerenja, ali se i dalje bore s tim kako se pomiriti s posljedicama tog odlaska na, na primjer, njihov odnos s obitelji. Druge postanu svjesne svojih prava i mogućnosti tek dolaskom u Europu te emancipacija može stvoriti daljnje razmirice u obitelji.

#### PRIMJER 9

*“Dolazi do sukoba kulture i njezinog viđenja života. Ona nije željela živjeti u dogovorenom braku na koji je bila pripremana, već je željela biti neovisna i živjeti samostalno. U Europu je došla sama. Odgojena je u tradicionalnoj obitelji u kojoj je seksualna sloboda tabu tema. Prošla je genitalno sakaćenje u vrlo ranoj dobi. Često priča o ženama iz njezine zajednice koje su prevarile muževe te ih je društvo kaznilo. Traumatizirana je pravilima koja se tiču žena i seksualnosti. S jedne strane ona je ogorčena na svoju obitelj, a s druge duboko povrijeđena, jer oni, pogotovo njezine sestre, ne žele s njom komunicirati. Takva mješavina osjećaja joj uzrokuje tjeskobu. Na susretima savjetovanja pokušali smo se usredotočiti na stvaranje njezinih vlastitih novih vrijednosti koje će joj biti nit vodilja u životu. Neki temelj pristupanja različitim pitanjima u životu bez negativnih osjećaja. Suočavanje s osjećajem krivnje također je bio važan dio savjetovanja.”*

Trenutno osnaživanje ne možemo očekivati. Savjetnice su ponekad dijelile frustraciju zbog velike podrške i resursa koji su ženama (i/ili obiteljima) pružani a one su i dalje „sve po starom“. Budite spremni na to da bi vaša viđenja i vrijednosti, posebno o muško-ženskom prijateljstvu, ravnopravnosti spolova i obiteljskom životu, mogli biti osporavani na susretima savjetovanja. Posebno bi

teško bi moglo biti razumjeti važnost obiteljskih veza i dužnosti u nekim kulturama. Mogli biste naići na različita uvjerenja o tome što utječe na dobrobit (osobito vezano uz mentalno zdravlje) te čak i na praznovjerje koje može utjecati na savjetovanje.

Jedno od praktičnih rješenja za povećanje kulturne kompetencije može biti angažman kulturalnih interpretatora/prevoditelja ili volontera koji su istog podrijetla kao i vaše korisnice. U rasprave o društvenim normama vezanim za ravnopravnost spolova i prava žena važno je uključivati i obitelji, muškarce i zajednice.

## Pomaganje pomagačima

*“Toliko sam iscrpljena kao da me netko iscijedio kao krpu. Nevjerojatno je kako u nekim dijelovima ovog svijeta život malo vrijedi. Ne znam kako se nositi sa tim svim negativnim osjećajima koje imam nakon ovih susreta. Jako sam sretna kada vidim da susreti pomažu oporavku korisnica, ali ne znam što učiniti s teretom koji ostane.”*

U dnevnicima savjetnice vrlo otvoreno opisuju poteškoće s kojima se susreću vezano uz nošenje s radnim opterećenjem i emocijama. Savjetovanje osoba koje se nalaze u neizvjesnim situacijama, uključujući žalovanje te gubitak i patnju je psihološki vrlo zahtjevno. Posebno zato što smisleno savjetovanje zahtijeva empatiju i povezivanje s drugom osobom što još više otežava distanciranje od osjećaja i patnji korisnica. Kombinacija slušanja neljudskih priča dan za danom i borbe s rješavanjem raznih prepreka koje otežavaju pružanje podrške i pomoći, stvara rizik pretvaranja u cinika, umora od suosjećajnosti, izgaranja ili sekundarnog traumatskog stresa. Stoga je vrlo važno znati svoja ograničenja na praktičnoj i emotivnoj razini te brinuti o vlastitoj dobrobiti. Korisnicama možete pružiti podršku jedino ako se pobrinete za sebe i potražite podršku u vlastitom nošenju s mentalnim teretom rada.

*“Ako ste, zbog želje mentoriranja i pružanja podrške velikom broju korisnica, nemirni i pod stresom, u nekom trenutku nećete više nikome biti od pomoći. Potrebna vam je stabilnost, smirenost i koncentracija.”*

Vaša organizacija može na mnoge načine pružiti podršku i pobrinuti se za dobrobit savjetnica. Prvenstveno, organizacija bi trebala imati sredstva za zdravstveni plan/osiguranje. Važnost supervizije/stručnog nadzora ne može se dovoljno naglasiti. Organizacija koja zapošljava savjetnice ima odgovornost osigurati im stalnu podršku i priliku za stručni nadzor (superviziju). Rad sa žrtvama nasilja psihološki je vrlo zahtjevan te bez odgovarajuće podrške nije moguće održavati efikasnost i motivaciju osoblja. Osim toga, organiziranje susreta *debriefinga* i rad u timovima, koji omogućuju međusobno dijeljenje, je dobar način smanjivanja mentalnog opterećenja.

Savjetnice se često žale na pretrpanost brojem slučajeva ili nedostatak vremena za pojedine slučajeve. Savjetovanje izbjeglica žrtava nasilja zahtijeva

mного vremena, kao što smo već napomenuli u ovom priručniku. Vrijeme bi moglo postati problem jer ga se često puno troši na hitne potrebe/intervencije. Rješenje, barem do neke mjere, bi moglo biti stvaranje jasnih protokola za reagiranje na hitne slučajeve, po mogućnosti u suradnji s drugim pružateljima podrške. S obzirom na mentalno zahtjevnu suštinu susreta, savjetnice moraju imati dovoljno vremena za „disanje“ između susreta kako bi procesuirale prethodni prije kretanja dalje na idući slučaj. Nadalje, savjetnicama je potreban dovoljan broj slobodnih dana kako bi se potpuno oporavile i odmorile. Također, postoji i ograničenje koliko možete biti od pomoći u pojedinom slučaju; iskrenost i otvorenost prema korisnicama o uslugama koje im možete pružiti će vas također i zaštititi.

Savjetovanje može biti posebno naporno ako vaš rad ometaju čimbenici na koje ne možete utjecati. Nemogućnost pružanja podrške korisnici zbog nedostatka sredstava ili usluga ili strukturne ili organizacijske disfunkcije ili stavova u sustavu azila/kaznenog prava/socijalne i zdravstvene zaštite, je osobito frustrirajuće. Jedno od rješenja za strukturne i resurne probleme je stvaranje nove i intenzivnije mreže s drugim pružateljima podrške s ciljem pružanja zajedničke podrške žrtvama. Rješenje za neodgovarajuće stavove mogla bi biti edukacija o rodno uvjetovanom nasilju.

Ponekad nereagiranje i odbijanje podrške od strane korisnice može biti uzrokovati frustraciju, pa čak i ljutnju. Dobro je priznati si te osjećaje. Općenito je izuzetno važno razmišljati o vlastitim osjećajima i reakcijama. Prorađivanje vlastitih bolnih točaka ključno je za dobro slušanje, prisutnost i stvaranje sigurnog odnosa u savjetovanju. Skrivanje svojih osjećaja ili reakcija predstavlja veliki rizik. Ljudi koji su proživjeli traumatična iskustva brzo uočavaju kada nešto „visi u zraku“/nije u redu. Korisnica bi na primjer mogla vrlo lako zaključiti da je vašu reakciju uzrokovalo nešto što je ona „krivo“ rekla ili učinila. Stoga bi savjetnica, pokušavanjem sakrivanja vlastitih osjećaja, mogla narušiti povjerenje u odnosu. Zbog toga je poznavanje alata za samorefleksiju i sama samorefleksija izuzetno važna.

Najveći izvor motivacije za savjetnike bio je osnaživanje korisnica ili kada su im mogle pružiti konkretnu podršku. Savjetnice su se također dobro osjećale u svom radu kada su koristile vještine rješavanja problema ili ulagale dodatni napor u pružanju podrške pojedinoj korisnici i u tome uspjele. To se u teoriji naziva zadovoljstvom suosjećanja. Biti u mogućnosti pomoći može biti vrlo motivirajuće i profesionalno zadovoljavajuće. Savjetnice su također napomenule kako je ponekad potrebno smanjiti očekivanja i radovati se malim uspjesima.

*“Ponekad imam osjećaj da nisam učinila ništa ili vrlo malo, a korisnica doživljava da sam joj pomogla i jako je zahvalna na tome. Dakle, postoje različita doživljavanja pomoći. Možda bih trebala smanjiti svoje zahtjeve.”*

Važno je napraviti plan samozbrinjavanja. Dobro bi bilo početi testom promišljanja o mentalnom opterećenju primjerice na [https://proqol.org/ProQol\\_Test.html](https://proqol.org/ProQol_Test.html). Na stranici možete pronaći i mnoštvo drugih izvora i poveznica na temu umora od suosjećanja i brige o sebi.

Efektivan mali korak je obraćanje pažnje na mentalnu higijenu između susreta. Možete razviti „rutine mentalnog čišćenja“ kao što je šetnja ili čaša vode prije idućeg savjetovanja.

Jedan od oblika brige o sebi je i neprekidni razvoj novih vještina kroz treninge i samostalno učenje, uključujući čitanje materijala vezanih uz rodno uvjetovano nasilje, o različitim metodama savjetovanja. Saznajte više o relevantnim zakonima i postupcima ili o kulturi i situaciji u zemljama porijekla vaših korisnica.

Nekim savjetnicama je obavezno tjedno razmišljanje o sebi u obliku strukturiranog dnevnika bilo oblik alata za samopomoć. Ako je savjetnica u dnevniku napisala pozitivne povratne informacije o sebi, znači da je pisanje dnevnika pozitivno utjecalo na njezinu dobrobit. To je na neki način funkcioniralo kao dnevnik koji se koristi za usredotočavanje na stvari na kojima je osoba zahvalna.

Više o alatima za samopomoć možete saznati na internet tečaju o smanjivanju stresa temeljenom na pažljivosti na internet stranici <https://palousemindfulness.com/> ili u izvorima o psihoedukaciji i tehnikama opuštanja koji su dostupni na više jezika na stranici <https://www.mielenterveysseurat.fi/turku/materiaalit/serenen-materiaalit/>. Za više informacija o samopomoći pogledajte također projektni edukacijski priručnik.

## SPISAK ZA PROVJERU 2. NOŠENJE S RADNIM OPTEREĆENJEM

### Vrijeme

Razuman broj slučajeva po savjetnici i dovoljno vremena za svaki slučaj.

### Supervizija/stručni nadzor

Ponudite superviziju/stručni nadzor i mogućnost dijeljenja/debriefinga. Radite u timovima i podržavajte se međusobno.

### Radujte se

Budite svjesni vlastitih ograničenja. Bilježite uspješne priče - i radujte im se.

### Odmorite se i oporavite se

Odvojite dovoljno vremena za oporavak, razmišljanje i učenje novih vještina.

## DŽEPNA KARTICA: BRIGA O SEBI U SUOČAVANJU S TEŠKIM RADOM

Naš rad nas može nadvladati. Izazov je ostati otporni kako bismo nastavili raditi brižno, energično i suosjećajno.<sup>2</sup>

**10 zadataka za svaki dan:**

- 1. Dovoljno se naspavajte.**
- 2. Dovoljno jedite.**
- 3. Radite lagane vježbe.**
- 4. Unesite raznolikost u posao koji obavljate.**
- 5. Učinite nešto što vam je ugodno.**
- 6. Usredotočite se na ono što ste dobro učinili.**
- 7. Učite se iz svojih pogrešaka.**
- 8. Šalite se.**
- 9. Molite, meditirajte ili se opustite.**
- 10. Podržite koleg(ic)u.**

---

<sup>2</sup> Za više informacija oobratite se svom supervizoru i posjetite [www.psychosocial.org](http://www.psychosocial.org) ili [www.proqol.org](http://www.proqol.org) Beth Hudnall Stamm, Ph.D., ProQOL.org i Idaho State University, Craig Higson-Smith, M.A., South African Institute of Traumatic Stress, Amy C. Hudnall, M.A., ProQOL.org i Appalachian State University, Henry E. Stamm, Ph.D., ProQOL.org

**Poglavlje**

# **4**

**Alati za djelovanje**

# Alati za djelovanje

Važno je informirati žene tražiteljice azila o njihovim pravima što je prije moguće po njihovom dolasku. Na temelju našeg iskustva neke žene traže pomoć tek nakon što dobiju negativnu odluku na zahtjev za azilom, a u toj fazi je jako teško pružiti značajnu pomoć. Također, budući da su žrtve rodno uvjetovanog nasilja, podložne su daljnjem nasilju te je jako važno doprijeti do njih što je prije moguće kako bi se spriječilo ponovno nasilje.

Neke organizacije imaju konstantan protok žena tražiteljica azila koje traže pomoć te je moguće među njima prepoznati žrtve rodno uvjetovanog nasilja. U drugim organizacijama je možda potrebno djelovanje. U ovom poglavlju opisat će se nekoliko metoda djelovanja razvijanih u projektu koje su se dokazale uspješnima u obje situacije.

Kako bi se podigla svijest, mogu se dijeliti letci i plakati na mjestima gdje su izbjeglice smještene i na drugim mjestima koje žene izbjeglice posjećuju. Unutar našeg projekta pripremili smo letke i plakate na najbitnijim jezicima unutar populacije izbjeglica: amharski, arapski, farsi/dari, francuski, kurdski-sorani, kurmanji, lingala, oromo, pashtu, somalijski, tigrinja, turski i urdu. Letke i plakate moguće je skinuti na [www.jrs.hr](http://www.jrs.hr).

Info caffee osmišljeni i korišteni u projektu su grupni susreti kojima se želi pružiti ženama izbjeglicama prilika da saznaju informacija i razgovaraju o rodno uvjetovanom nasilju u opuštenom i neformalnom okruženju. Info caffee su odličan alat za informiranje žena o rodno uvjetovanom nasilju i prilika da se ženama ukaže na mogućnost individualnog savjetovanja. Info caffee također mogu biti način pružanja podrške jednih drugima. Rodno uvjetovano nasilje je osjetljiva tema te razgovor o iskustvima ili čak davanje mišljenja na tu temu može stvarati nelagodu, čak i izazivati ponovnu traumu. Razgovor o rodno uvjetovanom nasilju ne može biti nametnut, ali kako grupa stvara povjerenje prema voditelju i jedni prema drugima, može se sve češće raspravljati i o osjetljivijim temama.

Ovo su neki koraci koje možete primijeniti prilikom organiziranja vlastitog info caffeea:

## 1

Razmislite o tome kako reklamirati info caffee. Surađujte s ostalim dionicima kako bi se podijelile informacije o info cafeeima. Info caffee oblikujte na neutralan način kako što je “susreti o ženskim pitanjima”. Razmislite o tome kako motivirati i potaknuti žene na sudjelovanje.

Također, razmislite o tome kako informirati muškarce o ciljevima info caffeea.

## 2

Razmislite o tome žele li žene doći u vaše prostore ili bi bile otvorenije za razgovor na neutralnom terenu. Naravno, u tom slučaju je potrebno organizirati putovanje. Budite fleksibilni kada je u pitanju vrijeme održavanja info caffeea. Pokušajte naći vrijeme koje ženama najviše odgovara (kada nemaju drugih obaveza, potreba djece za koje se moraju pobrinuti itd).

3

Ako u blizini ima djece, može biti teško usredotočiti se na najosjetljivije teme. Međutim, mnoge žene nisu u mogućnosti doći ako ne povedu djecu sa sobom. Djeca također mogu pomoći probiti led, ali ako je moguće osigurajte brigu za djecu. Pronalaženje volontera za brigu o djeci je također jedna od opcija.

4

Ako na susret dolaze korisnice koje govore različitim jezicima, prijevod može postati problem. Jedno rješenje je organizirati odvojene grupe za svaki jezik. Međutim, imati žene iz različitih zemalja u istoj grupi može biti i doprinos. Ponekad ne postoji zajednički jezik, ali možete biti kreativni i koristiti neverbalnu komunikaciju. Dolje možete vidjeti prijedloge metoda koje mogu biti korištene čak i sa ograničenim poznavanjem jezika.

5

Uvijek imajte na umu sigurnost korisnica i osoblja koje sudjeluje na susretu. Neovisno o lokaciji, osigurajte ugodno mjesto na kojem komunikacija neće biti prekinuta. Predlaže se prostor sličan domu i najbolje bi bilo imati prostor samo za žene.

6

Prostorija se može postaviti na način koji potiče razgovor. Letci o seksualnosti, GBV-u, kontracepciji, spolnim bolestima, itd. mogu biti ostavljeni na stolu ili stavljeni na zid, tako dajući poruku da je sudionicima dopušteno o tome razgovarati. Pripremite čaj i kolače za susret (ili zajedno sa sudionicima) kako bi se stvorilo prijateljsko neformalno okruženje.

7

Započnite info caffè susrete naglašavajući da ste kao voditelj obavezani na tajnost. Neki savjetnici također više vole naglasiti svoju ulogu kao zaposlenika nevladine organizacije. Postavite pravila zajedno sa grupom. Važno je s grupom dogovoriti da ono što je rečeno na susretu ostaje unutar prostorije, među vama. Također, pravila poput “sva mišljenja su dopuštena i poštivana” i “obraćajte se drugima sa poštovanjem” mogu poticati otvoreni razgovor.

8

Pokušajte razumjeti razinu znanja u grupi tako što ćete započeti sa općenitijim temama, kao što su razgovori o razlikama između svakodnevnih aktivnosti u državi iz koje potječu i države u koju su došle. Na temelju našeg iskustva, važno je dopustiti ljudima da pričaju o osobnim iskustvima, ali u isto vrijeme ne prisiljavati ih da pričaju o rodno uvjetovanom nasilju.

**Pozovite osobu**, na primjer stručnjaka za rodno uvjetovano nasilje, kako bi pričao o temi i odgovarao na pitanja. Ili pozovite sudionicu koja je spremna podijeliti vlastitu priču. Osoba ne mora nužno biti žrtva nasilja, nego žena koja je otvorena za razgovor o pravima žena, obiteljskom životu, reproduktivnom zdravlju, itd. Ako ćete pozvati osobu koja je proživjela nasilje, budite sigurni da pozivate nekoga tko je zaista prebolio traumatična iskustva i može govoriti iz stajališta preživjele osobe, a ne žrtve!

Stvaranje rječnika zajedno sa slikama dijelova tijela, genitalija, menstruacije, odjeće, šminke, itd. Ova ideja je došla od samih žena izbjeglica jer su željele naučiti riječi kako bi mogle ići kod liječnika, u kupovinu grudnjaka, i slično, bez prevoditelja.

**Istraživanje povijesti prava žena** može stvoriti prostor za razgovor, i graditi znanje o pravima u zemlji u koju su došle. “Pokazala sam video o pravima žena. O tome što se dogodilo u zadnjih 150 godina. Zatim smo imali veliku raspravu o razlikama između svih naših matičnih zemalja po tim pitanjima. Je li silovanje u vezi kriminalizirano, jesu li postojale ženske ministrice i premijerke, itd.”

**Istražujte fotografije žena u medijima**; u časopisima, glazbenim videima, reklamama te zajedno razmišljajte i razgovarajte o tome kakvu sliku i očekivanja od žena takve fotografije predstavljaju.

**Postavite stolce** koji predstavljaju različita mišljenja. Stolci mogu biti označeni kao “Slažem se”, “Ne slažem se” i “Nemam mišljenje” ili “da”, “ne”, “možda”. Izjavite izjave kao što je “U vezi je osobi dopušteno odlučiti želi li ili ne imati spolni odnos?”, na koje se može odgovoriti i reagirati pomicanjem prema odgovarajućem stolcu. Ako ne želite kretanje, možete svima podijeliti crvene, zelene i narančaste komadiće papira. Ovo je dobra tehnika, ako ljudi ne mogu govoriti o rodno uvjetovanom nasilju.

**3 stolca:** stolac 1 je prošlost, stolac 2 je sadašnjost i stolac 3 je budućnost. Sve žene sjede na svakom od stolaca te u stolcu 1 dijele nešto iz prošlosti i pozdrave se sa svim uspomena i teškim trenucima koje više ne žele nositi sa sobom. Stolac 2 je za razmišljanje o sadašnjosti i za zahvaljivanje za sve dobre stvari koje trenutno imaju. Stolac 3 je za budućnost, na kojem žene mogu zamišljati što žele u svojoj budućnosti.

Zajedno, **stvorite lik osobe** sa imenom i identitetom. Obrada teme rodno uvjetovanog nasilja kroz izmišljeni lik omogućava ženama udaljavanje od njih samih i vlastitih iskustava. Potom prođite kroz slučajeve s tom osobom. Na primjer: “Što bi ona napravila ako ju muž prisiljava da ostane kod kuće?”

**Crtajte** što god želite o vašem životu. Jedna savjetnica tvrdi da svaki puta kada koristi metodu crtanja, ono otvara vrata za razgovor o iskustvima.



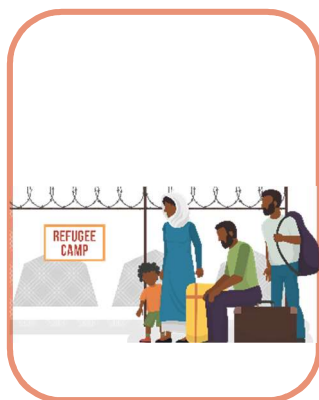
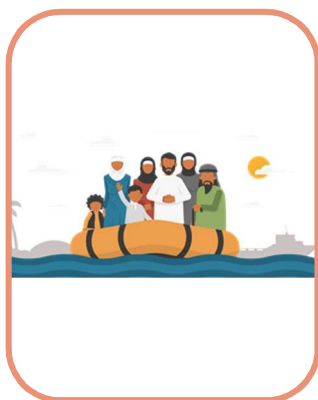
## Ilustrirane kartice

Ilustrirane kartice mogu biti korisne za poticanje rasprave u grupi ili jedana-jedan savjetovanju. Kartice se također mogu koristiti kada ne postoji zajednički jezik sporazumijevanja. Postoji nekoliko gotovih stogova karata kao što su Cope karte i Tandoo karte, koje se mogu kupiti preko interneta. Možete pripremiti vlastiti set karata sakupljanjem razglednica i/ili ispisanih slika.

Karte se mogu koristiti tako što se rašire na stol tako da ih svi mogu dobro vidjeti. Potom postavite pitanje kao što je “Kako se sada osjećate” i zamolite korisnicu da odabere kartu. Ostavite dovoljno vremena za odabir karte. Ako ste u grupi, izmjenjujte se tako da svi mogu objasniti zašto su odabrali određenu kartu. Kada dođe red na vas uzmite i vi kartu i otvoreno pričajte o svojim osjećajima. Ovime pokazujete da ste dio grupe, a ne autsajder. Ako je netko nesiguran, nemojte prisiljavati na dijeljenje, no možete se obratiti toj osobi kasnije u slučaju ako je tada opuštenija i spremnija dijeliti. Neverbalna komunikacija, ako nema zajedničkog jezika sporazumijevanja, može izraziti iznenađujuće mnogo stvari.

Dobro promislite o pitanjama koja postavljate. Jednostavan početak je postavljanje pitanja o sadašnjem trenutku koje dopušta izostavljanje prošlih bolnih emocija. Također možete zamoliti sudionike da odaberu 3 kartice - po jednu za prošlost, sadašnjost i budućnost. Ova opcija također dobro funkcionira u situacijama bez zajedničkog jezika sporazumijevanja. Također ostavlja mogućnost odabira sadržaja koji se želi podijeliti. Osim toga, možete zamoliti sudionike da odaberu kartu koja im se sviđa i kartu koja im se ne sviđa. Možete postavljati pitanja poput “Kakva žena bi htjela biti u budućnosti?”

Možete staviti na stol 4 kartice i upitati “što ste doživjeli u svom životu?” Zatim okrenite karticu i pitajte osobu što vidi na kartici. Ako osobi ništa ne pada na pamet, zamijenite karticu. Možete zamoliti korisnicu da ispriča svoju životnu priču uz pomoć kartica. Ponekad prvi krug može biti vrlo opušteni razgovor a zatim odjednom ljudi naglo počnu pričati i dijeliti. Na temelju iskustava savjetnika, ljudi su uvijek nešto podijelili preko kartica ili su one bile podloga za nešto drugo. Možete razmisliti želite li kartice koristiti na početku susreta ili na kraju kao završnu aktivnost.







Nadamo se da vam je ovaj priručnik bio koristan te da ste metode savjetovanja djelomično ili u potpunosti počeli primjenjivati u vlastitom radu. Vrlo rado bismo čuli o vašem iskustvu savjetovanja žena izbjeglica žrtava rodno uvjetovanog nasilja i korištenja ove metodologije. Molimo vas, napišite nam koji redak.

**Kontaktirajte nas na:**

**CCM-GBV Facebook**

<https://www.facebook.com/EU-Ccm-Gbv-Project-1750925935203070/>

**SOLWODI**

[eu-projekte@solwodi.de](mailto:eu-projekte@solwodi.de)

**Kuopion Setlementti Puijola ry**

[setlementtipuijola@puijola.net](mailto:setlementtipuijola@puijola.net)

**ISUSOVAČKA SLUŽBA ZA IZBJEGLICE**

[info@jrs.hr](mailto:info@jrs.hr)

**HEUNI**

[heuni@om.fi](mailto:heuni@om.fi)