

# **CESI – Centar za edukaciju, savjetovanje i istraživanje**

**donosi**

## **KODEKS**

### **SOS telefona za žene žrtve nasilja u Krapinsko-zagorskoj županiji**

Ovim Kodeksom uređuje se svrha djelovanja SOS telefona, principi rada na telefonu, način obavljanja poslova te odredbe o postupanju u kriznim situacijama.

#### **1. Svrha djelovanja**

SOS telefon za žene žrtve nasilja u KZZ provodi se u suradnji sa Krapinsko-zagorskom županijom i Povjerenstvom za ravnopravnost spolova KZZ, a cilj je utjecati na smanjenje rodno uvjetovanog nasilja u Krapinsko-zagorskoj županiji te osigurati direktnu psihološku i pravnu pomoć ženama žrtvama nasilja i senzibilizirati građane/ke za pitanja rodno uvjetovanog nasilja.

#### **2. Principi rada**

SOS telefon za žene žrtve nasilja u KZZ počiva na feminističkim principima rada koji su zajednički svim drugim sos linijama koje rade sa ženama žrtvama nasilja. Radom na SOS telefonu pružamo podršku i osnažujemo žene kako bi mogle samostalno donositi odluke i izaći iz situacije nasilja.

- **Žena nije kriva za nasilje koje je preživjela**

Muško nasilje nad ženama prisutno je u svim kulturama. Bez obzira što je žena rekla ili učinila, nije kriva za nasilje koje je preživjela jer onaj tko ima više društvene moći, ima više odgovornosti i snosi krivnju. Žene obično okrivljuju sebe za pretrpljeno nasilje i opravdavaju postupke svog partnera, zbog čega često ne mogu prepoznati nasilje. Stoga, polazimo od pretpostavke da je kriv i odgovoran nasilnik.

- **Vjerovanje u žensko iskustvo**

U potpunosti vjerujemo iskustvu žene. Društvo obično ne vjeruje ženi, već iskrivljuje njezino iskustvo i traži njezinu krivnju. Vjerovati ženama i u njihovu snagu jedan je od najvažnijih preduvjeta za osnaživanje žene kako bi smogle snage prekinuti nasilje.

- **Stojimo na strani žena**

Kada se radi o nasilju, stojimo na strani žrtava, žena i djece jer se oni nalaze u neravnopravnom položaju u odnosu na nasilnike. Uzimajući u obzir da su institucije zasnovane na logici

neutralnosti, što najčešće znači da su uglavnom na strani muškaraca, ženama žrtvama nasilja treba dati podršku i biti nedvosmisleno na njihovoj strani kako bi izašle iz situacije nasilja.

- **Protiv smo nasilja i diskriminacije**

Protivimo se svim vrstama muškog nasilja nad ženama i djecom. Polazimo od pretpostavke da je svaka žena jedinstvena i da sve žene imaju jednaka prava te je SOS telefon otvoren za sve žene i podržava ih bez obzira na razlike.

- **Povjerljivost**

Obvezujemo se na povjerljivost i anonimnost poziva. Žene koje se jave na SOS telefon pune su nepovjerenja i razočaranja i zbog toga telefon garantira da njezino iskustvo neće ići dalje od SOS telefona. Žena ne mora dati ime i prezime ukoliko ne želi ili ako se na početku razgovora sama ne predstavi, čime se štiti njezino pravo na privatnost. Princip povjerljivosti osnova je za stvaranje odnosa povjerenja sa ženama.

- **Podrška u donošenju odluka**

Podržavamo ženu i kroz razgovor joj se omogućuje da ispriča svoju priču kako bi sagledala svoj problem iz drugačije perspektive, da se osnaži i pronađe najbolje rješenje za izlaz iz situacije nasilja. Svaka žena zna što je za nju najbolje, ali možda ne može sama doći do rješenja te su joj potrebni poticaji i podrška kako bi mogla samostalno donositi odluke koje se tiču njezinog života. Volonterke na SOS telefonu pomažu ženi da dođe do svojih odluka i ne daju savjete ženama niti sugestije što bi trebale ili morale napraviti. Žena najbolje zna što njoj treba i što može napraviti u određenoj situaciji. Nitko ne može donositi odluke umjesto nje niti dijeliti savjete jer se na taj način preuzima i dio odgovornosti.

- **Ravnopravan odnos sa ženom koja zove**

Podržavamo politiku ravnopravnosti na način da uspostavljamo ravnopravnu komunikaciju sa ženom koja zove i protiv smo korištenja uloge moći u razgovoru. Volonterka je u poziciji moći samom činjenicom da žena koja se javlja ima problem, a volonterka je instanca kojoj se ona obraća. Važno je da volonterka bude svjesna pozicije moći i da je ne zloupotrebljava. Moć koju možemo imati kroz SOS telefon treba podijeliti sa drugom ženom aktivnom podrškom da donese odluku o svom životu. Također je važno ne ući u ulogu majke ili sveznajuće profesionalke.

- **Svaka situacija nasilja ima izlaz**

Kako bi izašla iz situacije nasilja, ženi je potrebna neprekidna podrška i ohrabrenje. Naše povjerenje u njezinu snagu i mogućnost izlaza iz situacije nasilja je neophodno da bi ona taj izlaz pronašla i ostvarila. Primjeri pokazuju da su žene uz podršku uspjele izaći iz teških situacija nasilja. Čak i kada nam situacija izgleda potpuno bezizlazna, važno je podržati ženu da govori, da izađe iz kruga šutnje jer je i govor nada.

- **Djeca imaju pravo na život bez nasilja**

Žene vrlo često kao razlog ostanka u nasilnoj vezi navode djecu jer smatraju da djeca trebaju oca. No, istraživanja pokazuju da djeca koja su odrastala u obitelji u kojoj se događalo nasilje imaju

manje samopouzdanja i često kasnije ulaze u nasilne odnose. Prema Konvenciji Ujedinjenih Naroda o pravima djeteta iz 1998.g. djeca imaju pravo na život bez nasilja. Isto tako nasilničko ponašanje u obitelji može biti prekršaj ( Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, NN 197/09, 60/10.) ili kazneno djelo (članak 213. i 215.a Kaznenoga zakona). Počinitelj se može kazniti zatvorskom kaznom, novčanom kaznom, ali mu se mogu izreći i zaštitne mjere i mjere opreza. Ostajući u nasilnoj vezi žena nije zaštitila svoje dijete, već i ona može biti kažnjena kao sudionik vršenja nasilja nad djetetom.

- **Muško nasilje nad ženama je društveni problem**

Bilo koja žena može biti žrtva muškog nasilja, što znači da nasilje kojem je izložena ne ovisi o njezinim osobinama ili karakteru. Nasilje nad ženama dio je patrijarhalnog obrasca u kojem muškarac kontrolira i dominira nad ženom te je muško nasilje društveni fenomen.

### **3. Način obavljanja poslova**

SOS telefon za žene žrtve nasilja u KZZ radi utorkom i četvrtkom u vremenu od 12 do 18 sati na broj 049/639-281. Ponedjeljkom, srijedom i petkom SOS je dostupan na broj mobitela 091/639-2810 u vremenu od 9 do 15 sati. Osim telefonskog, svakim radnim danom dostupno je savjetovanje putem e-maila: sos@cesi.hr.

Na SOS telefonu dežura voditeljica i volonterke prema unaprijed utvrđenom rasporedu.

#### **3.1. Prava i dužnosti volonterki**

Rad na SOS telefonu obavlja se na volonterskoj osnovi, uz naknadu troškova koji su nastali volontiranjem, a sukladno ugovoru sklopljenim sa volonterkama.

U obavljanju poslova na SOS telefonu, volonterke će koristiti usvojena znanja na edukaciji, pridržavati se ovog Kodeksa te prisustvovati daljnjim usavršavanjima i supervizijama.

Volonterke SOS telefona dužne su pridržavati se rasporeda dežurstava, a o spriječenosti dolaska na vrijeme obavijestiti voditeljicu.

Svaka volonterka ima pravo na svoj individualni pristup i procjenu pojedinačne situacije.

- Ako se na SOS telefon javi muška osoba ili žena koja nije žrtva nasilja, volonterka će odlučiti želi li razgovarati i procijeniti da li će pružiti podršku i u kojem obliku. Ako volonterka odluči razgovarati moraju se jasno definirati granice. Pružamo 10-15min prostora da saslušamo osobu kako je, te dajemo do znanja da linija mora biti otvorena za žrtve nasilja.
- Ako žena želi osobno doći na savjetovanje ili ako volonterka procijeni da bi to moglo ženi koristiti, može dogovoriti termin savjetovanja ona sama ili u dogovoru sa voditeljicom.

Volonterke su zaprimljene pozive dužne bilježiti i upisivati u online bazu podataka, kao i u pisane obrasce.

### **3.2. Razgovor na SOS telefonu**

Svaki poziv na SOS telefonu je drugačiji i ne postoji univerzalni način ponašanja i vođenja razgovora koji je moguće uvijek provesti. Žene koje zovu doživljavaju čitav niz emocija, a naš je posao da slušamo što ona govori i odgovorimo na njezine potrebe. Potrebno je podržavajućim pitanjima i rečenicama poticati ženu da govori. Ne prekidati je i ne davati svoje interpretacije i vrednovanja te je važno da čujemo njezin život onako kako ga ona doživljava, a SOS je tu da razumije ženu. Bitno je da izrazi svoje osjećaje na način koji joj odgovara te joj dati do znanja da su njezini osjećaji normalna reakcija na ono što je doživjela. Također, važno je iskazati toplinu, brigu i pažnju jer kada žena ima neugodne emocije, naše suosjećanje može je utješiti.

Model koji se sastoji od četiri faze čini osnovu rada SOS telefona koji se može koristiti kao vodič u razumijevanju ovlasti koje su pokrivena SOS telefonom. Četiri koraka su:

#### **1. Uspostavljanje bliskosti**

Volonterka mora uspostaviti dobar verbalni odnos sa ženom koja se javlja kako bi postojala osnova na temelju koje će joj žena vjerovati i otvoriti se, što se može postići sljedećim otvorenim pitanjima: „Mogu li vam pomoći? Kako vam mogu pomoći? Slušam vas, možete li sada govoriti?“

#### **2. Razjašnjavanje i definiranje situacije**

Volonterka sluša i ohrabruje ženu da objasni svoju situaciju te usmjerava kako bi se mogli postaviti ciljevi. Najprije je potrebno procijeniti sigurnost i fizičko stanje osobe sljedećim pitanjima: „Da li ste na sigurnom mjestu? Postoji li sigurno mjesto na koje možete otići? Da li ste sami u sobi/stanu? Da li ste povrijeđeni?“

Kod razgovora o samom događaju, potrebno je poraditi na emocijama i usredotočiti se na ono što ženu najviše muči te što bi željela promijeniti postavljajući pitanja: „Da li se nešto danas dogodilo? Da li želite govoriti o tome što se dogodilo? Možete li mi reći gdje/kada se to dogodilo? Kako se sada osjećate? Što ste osjećali u toku samog događaja?“

Također, dobro je procijeniti podršku od strane bliskih osoba: „Da li ste nekome pričali o tome? Kako su odgovorili na to što ste im rekli? Da li postoji još netko s kim možete razgovarati?“

#### **3. Ispitivanje alternativa**

Važno je diskutirati o mogućim ishodima i ponuditi različite alternative postupanja. Volonterka ne smije sugerirati, već svaku alternativu prezentira potpuno i jednako kako bi se ženi olakšalo donošenje odluke koja najviše odgovara njezinim potrebama, očekivanjima i željama. Svaka žena ima drugačiji izbor, a SOS nudi podršku za njezinu odluku.

- a) Usluge koje nudi SOS telefon: psihosocijalna podrška, individualno savjetovanje i pravno savjetovanje,
- b) Prijavljanje: policiji, CZSS, zdravstvu
- c) Neprijavljanje, akcije, prijava treće strane te
- d) Upućivanje na druge usluge savjetovanja, pravnu pomoć i dr.

#### **4. Zaključivanje**

Na kraju je potrebno provjeriti kako je, da li je još nešto muči i sumirati daljnji plan dogovorenih akcija. Može se pitati: „Kako se sada osjećate? Postoji li još nešto o čemu želite razgovarati? Nazovite nas ponovno ako imate potrebu razgovarati. Drago mi je što ste zvali.“

Na kraju razgovora napomenuti ženi da se uvijek može ponovno javiti kako bi joj dali do znanja da nije sama i da ima našu podršku u svojim postupcima.

#### **3.3. Posebni pozivi**

- **Neodgovoreni pozivi**

Obzirom da SOS telefon ima određeno radno vrijeme, nerijetko su vidljivi pozivi na SOS telefonu i mobitelu izvan radnog vremena. Propuštene i neodgovorene pozive ne zovemo natrag iz sigurnosnih razloga za ženu jer ne možemo znati tko nas je zvao, odnosno tko će se javiti.

Iznimno, žene koje više puta zovu ili je u tijeku sudski ili drugi proces, a njihov privatni broj nam je poznat, možemo je povratno nazvati prema procjeni volonterke.

- **Šutnja**

SOS telefon može biti jako potreban ženi koja zove, ali ponekad žena nije u mogućnosti razgovarati, ne zna što želi, kako se osjeća i kako da to kaže. Ponekad šuti ili plače te nije u stanju razgovarati.

Žena koja šuti često se plaši odbijanja i nerazumijevanja. Intimnost telefonskog razgovora može biti previše zastrašujuća za nju. Dok je osoba na liniji, volonterka treba povremeno nešto reći. Važno je ne reći previše, dati ženi vremena da sabere svoje misli. Volonterka treba najaviti kad misli spustiti slušalicu i pružiti joj ohrabrenje za ponovo javljanje.

Neki od odgovora koje možemo dati su:

„Želim vam pomoći. Ovdje sam da vas saslušam. Ponekad je teško razgovarati o stvarima koje nas bole. Pričekat ću još par minuta. Ako možete, recite mi nešto sada ili zovite kasnije kad ćete moći.“

- **Anonimne prijave**

U slučaju da netko želi prijaviti nasilje ili sumnju na postojanje nasilja i ostati anonimna, može to učiniti i putem SOS telefona. Kod takvog poziva potrebno je prikupiti što više podataka i o tome pisanim ili usmenim putem žurno obavijestiti nadležne institucije – MUP, CZSS ili zdravstvene ustanove, ovisno o situaciji i procjeni volonterke.

- **Smještaj u sigurnu kuću**

U sigurnu kuću kojima su osnivači Ministarstvo ili jedinice područne (regionalne) samouprave smještavaju se žene preko rješenja CZSS. Ako žena na SOS telefon zatraži smještaj u sigurnu kuću, a ne želi ići u CZSS ili u MUP, možemo kontaktirati neke od autonomnih sigurnih kuća za koje nije potrebno rješenje CZSS i nakon toga ženi dati broj sigurne kuće u kojoj smo

prethodno dogovorili mjesto radi detaljnijeg dogovora. Kada žena dođe u sigurnu kuću, oni će napraviti prijavu prema MUP-u i obavijestiti CZSS.

U slučaju da žena traži pomoć volonterke oko smještaja u sigurnu kuću, ona joj može biti podrška u kontaktu sa sigurnom kućom i drugim institucijama, te može odlučiti da li će joj biti pratnja i u ostalim procesima.

#### **4. Krizne situacije**

SOS telefon obvezuje se na povjerljivost i anonimnost poziva. Iznimno, princip povjerljivosti može se kršiti na zahtjev pozivateljice te u kriznim situacijama.

Kriznom situacijom možemo definirati bilo koji poziv na SOS telefon iz kojeg je vidljivo da predstavlja opasnost za pozivateljicu ili neku drugu osobu, može izazvati neku negativnu posljedicu te zahtijeva hitnost postupanja i reagiranja.

Krizne situacije su:

- kada žena koja zove prijeti samoubojstvom, samoozljeđivanjem ili ima suicidalne misli iz kojih je vidljivo da će to i realizirati,
- kada postoji prijetnja smrću ili ozljeđivanja neke druge osobe,
- kada se nasilje trenutno događa,
- kada se prijavljuje ili sumnja na zlostavljanje djece i maloljetnih osoba te
- ostale situacije, prema procjeni volonterki.

*“Zdravstveni radnici, stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi, obiteljske prevencije i zaštite, odgoja i obrazovanja te stručni radnici zaposleni u vjerskim ustanovama, humanitarnim organizacijama, udrugama civilnog društva u djelokrugu djece i obitelji obvezni su prijaviti policiji ili državnom odvjetništvu počinjenje nasilja u obitelji” (Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, NN 197/09, 60/10.)*

##### **4.1. Postupanje u kriznim situacijama**

Svaka volonterka donosi procjenu u suradnji sa ostalim volonterkama ili voditeljicom, a kada okolnosti slučaja iziskuju hitno postupanje, odluku donosi sama.

U kriznim situacijama potrebno je žurno reagirati prema nadležnim institucijama – MUP-u, CZSS, zdravstvenim ustanovama, a ovisno o situaciji i procjeni.

- U situacijama kada se sumnja na ozljede ili na druge teže zdravstvene posljedice, potrebno je žurno zvati Hitnu medicinsku pomoć na broj 194 i policiju na broj 192.
- U situacijama gdje se nasilje trenutno događa, potrebno je nazvati policiju i dati sve informacije o pozivu te broj sa kojeg su zvali kako bi se mogla otkriti točna adresa.
- Kada su u situacijama nasilja prisutna djeca ili se ono događa nad djecom, takva saznanja dužni smo prijaviti nadležnom Centru za socijalnu skrb.
- U ostalim kriznim situacijama, također je potrebno kontaktirati nadležne institucije, a prema procjeni volonterke.

U kriznim situacijama može se također kontaktirati jedinstveni centar za sve vrste hitnih situacija na broj 112.

## **5. Završne odredbe**

Za volonterke SOS telefona organiziraju se redovite supervizije i edukacije, kao i sastanci sa voditeljicom na kojima se raspravlja o pojedinačnim situacijama, mogućnostima postupanja i daljnjim preporukama djelovanja.

Prema vlastitoj potrebi, volonterke mogu kontaktirati voditeljicu, supervizoricu ili pravnicu kada nisu sigurne što i kako napraviti ili im je potreban razgovor nakon obavljenog SOS poziva.