

VODIČ ZA HUMANITARNE RADNIKE I RADNICE

Osnovna pomoć i podrška žrtvama rodno zasnovanog nasilja tokom humanitarnih intervencija/kriza u oblastima gdje je otežan pristup servisima pomoći za žrtve rodno zasnovanog nasilja (RZN).


Osnovni principi zaštite od seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja od strane humanitarnih radnika i radnica.



Vodič za humanitarne radnike i radnice

Osnovna pomoć i podrška žrtvama rodno zasnovanog nasilja tokom humanitarnih intervencija/kriza u oblastima gdje je otežan pristup servisima pomoći za žrtve rodno zasnovanog nasilja (RZN).

Osnovni principi zaštite od seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja od strane humanitarnih radnika i radnica.



UVOD

Pred Vama je džepni vodič koji ima za cilj da pomogne humanitarnim radnicima da bolje razumiju fenomen rodno zasnovanog nasilja (RZN) i lakše pruže neposredan, a nerijetko prvi odgovor na RZN tokom humanitarnih intervencija.

Vodič nudi praktična uputstva i informacije kako spriječiti, ublažiti i reagovati na slučajeve RZN u humanitarnom kontekstu i na etičan i siguran način.

Primarno, ova uputstva o postupanju u slučajevima RZN tokom humanitarnih intervencija su namijenjena da pomognu humanitarnom osoblju da pruži **osnovnu podršku žrtvi** i obezbijedi informacije na **siguran i etičan način**, a da pritom ne izazove nenamjernu štetu po sigurnost i bezbjednost osobe. Vodič dalje daje konkretne savjete za konkretne akcije, u korist žrtve, koja je npr. otkrila svoje iskustvo, zatražila pomoć i slično, i koju treba usmjeriti na odgovarajuće pružaoce specijalizovanih usluga za žrtve nasilja.

Sva uputstva se tiču **intervencije u čijem fokusu je žrtva RZN**, njena dobrobit, sigurnost i bezbjednost.

ZA KOGA JE VODIČ?

Uputstva su namijenjena svim humanitarnim radnicima i radnicama.

KAKO SE KORISTI?

Koristi se kao alat za razumijevanje pitanja RZN u kontekstu humanitarnih intervencija, za identifikaciju RZN na terenu i reagovanje na RZN u sredinama humanitarne intervencije.

ŠTA SADRŽI VODIČ?

Vodič sadrži sljedeće cjeline:

- 1** Pomoć i podrška u situacijama RZN
- 2** Zelene i crvene zastavice u postupanju humanitarnih radnika/ca u slučajevima RZN
- 3** Vodič **Korak po korak**
- 4** Djeca i adolescenti
- 5** Zaštita od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja od strane humanitarnih radnika/ca

Prilog 1: Dostupni servisi

Materijal je izrađen na osnovu publikacije: "How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area: A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners", koji prati "IASC GBV Guidelines" iz 2015. god. www.gbvguidelines.org, www.gbvguidelines.org/pocketguide.

Izdavač: SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja Nikšić

Za izdavača: Nataša Mededović, izvršna koordinatorka

Lektorka: Ana Simović

Dizajn: Bad Brain studio

Štampa: Bad Brain studio

Tiraž: 600

1 POMOĆ I PODRŠKA U SITUACIJAMA RZN

Šta je rodno zasnovano nasilje?

RZN¹ je krovni termin za bilo kakvu štetu nanесenu protiv nečije volje, koja negativno utiče na fizičko ili psihičko zdravlje, razvoj i identitet te osobe, a predstavlja rezultat rodno uslovljenih nejednakosti u odnosima moći između muškaraca i žena. Ne odnosi se isključivo na žene i djevojke, ali su one u svim kulturama prvenstveno

pogođene ovim nasiljem. Nasilje može biti fizičko, seksualno, psihičko, ekonomsko ili socijalno-kulturološko. Počinioci mogu biti članovi porodice, članovi zajednice ili osobe koje djeluju u ime kulturnih, vjerskih, državnih institucija. RZN je prepoznato kao ozbiljno i široko rasprostranjeno pitanje humanitarne zaštite i pomoći.

RODNO ZASNOVANO NASILJE

ŠTA?

- djelovanje kojim se ograničava volja ili sloboda neke osobe
- Negativan uticaj na fizičko ili psihičko zdravlje
- Negativan uticaj na identitet osobe
- Eksploataisanje razlika između muškaraca i žena

PREMA KOME?

Prema bilo kome, ali uglavnom pogađa djevojke i žene

KAKO?

- Nasilje može biti:
- fizičko
 - seksualno
 - psihičko
 - ekonomsko
 - socijalno-kulturološko

KO GA VRŠI?

- Svi mogu biti počinioci. Obično su to:
- članovi porodice
 - članovi zajednice
 - osobe koje djeluju u ime kulturnih, vjerskih, državnih institucija

¹ Deklaracija o eliminaciji nasilja nad ženama, vidjeti na <https://www.prs.hr/index.php/medunarodni-dokumenti/un-dokumenti/270-un-deklaracija-o-uklanjanju-nasilja-nad-zenama>

KONCEPT ZA PRUŽANJE POMOĆI I PODRŠKE OSOBAMA SA ISKUSTVOM RZN U USLOVIMA HUMANITARNE INTERVENCIJE SE OSLANJA NA NIZ VEZANIH KORAKA? ZA INTERVENCIJU NA RZN:



Pripremite se



Posmatrajte



Saslušajte



Usmjerite

PRIPREMITE SE
informišite se o postojećim servisima

PRIJAVLJEN VAM JE SLUČAJ RZN

OD STRANE DRUGOG LICA

Pružite ažurne i tačne informacije o svim servisima i podršci koja može biti na raspolaganju žrtvi. Ohrabrite tu osobu da ove informacije prenese žrtvi na način koji obezbeđuje sigurnost i poverljivost kako bi žrtva mogla sama da otkrije slučaj ako želi.

NE tražite osobe koje su žrtve RZN

Od strane žrtve POSMATRAJTE I SLUŠAJTE (pogledajte str. 12-13)

Predstavite se. Pitajte kako možete pomoći. Postupajte poštujući principe poštovanja, sigurnosti, poverljivosti i zabrane diskriminacije

DA LI JE DOSTUPAN AKTER ZA RZN ILI POSTUPAK ZA UPUĆIVANJE

Da. Pratite postupak za upućivanje kako biste informisali žrtvu o dostupnim servisima za RZN i uputite je ako dobijete saglasnost od žrtve.

Ne. USMJERITE (vidite str. 14 i 15) Saopštite tačne informacije o dostupnim servisima.

DA LI JE ŽRTVA ODABRALA DA SE POVEŽE SA NEKIM SERVISOM

Da. Prenesite detaljne informacije o dostupnom resursu/servisu ali i o tome kako mu se može pristupiti, o radnom vremenu i lokaciji, kontakt osobama u samom servisu, mogućnostima sigurnog prevoza i sl. Ne prenosite informacije o žrtvi ili tome što su preživjele bez izričite saglasnosti žrtve. Nemojte evidentirati informacije o samom slučaju niti lične podatke na osnovu kojih se može identifikovati žrtva.

Ne. Čuvajte poverljivost. Objasnite da žrtva ima pravo da se predomisli i zatraži pomoć kasnije. Ukoliko se radi o servisima koji su privremeni, mobilni ili dostupni tokom ograničenog vremenskog perioda prenesite informacije o tome kada neće više biti dostupni.

² Pristup „Prva psihološka pomoć (PPP)”



PRIPREMITE SE!

Priprema je ključna. Prije izlaska na teren, nužno je pripremiti se za rad, pregledati i prilagoditi alate za rad u određenom socijalnom kontekstu. RZN je osjetljivo pitanje i javlja se najčešće u vidu nasilja u porodici i nasilja nad ženama.

Pitanje nasilja nad ženama povezano je sa dosta emocija kod mnogih ljudi. Neki mogu da se osjećaju neprijatno, drugi ne žele da se preispituju njihovi stavovi u vezi sa nasiljem u porodici, a neki ljudi mogu biti neprijatni ili čak agresivni. Neka vas to ne uznemirava. Ostanite posvećeni pripremi. Svaka situacija je prilika za učenje o drugim ljudima.

- Od vašeg rukovodioca/teljke, menadžera/ke programa zatražite postojeće protokole. Sve protokole pažljivo čitajte.
- Uvijek prvo razgovarajte sa stručnjakom/stručnjakinjom za RZN i informišite se o servisima za RZN dostupnim u vašoj lokalnoj zajednici. Usluge za pomoć i podršku pružaju se putem Nacionalne SOS linije, lokalnih SOS linija za pomoć, mobilne aplikacije Budi sigurna ili drugih oblika podrške na daljinu, centara za socijalni rad, policije i drugo (vidjeti Prilog 1).
- Upoznajte se sa dostupnim uslugama u vašoj lokalnoj zajednici. Informišite

se o uslugama koje pružaju druge institucije u vidu zdravstvenih usluga, psihosocijalne podrške, skloništa ili pomoći u neprehranbenim proizvodima. Razmislite o postojećim servisima u zajednici, npr. ženske grupe, organizacije za podršku licima sa invaliditetom, servisi podrške za zavisnike/ce od supstanci, itd. Čak i ako u vašoj lokalnoj zajednici nema aktera za RZN (uključujući kontakt osobe za RZN), postoje neki opšti servisi, u vašoj ili susjednoj opštini, koji mogu biti od pomoći kada treba odgovoriti na RZN. Vjerovatno ima više takvih servisa nego što vam se u prvi mah učini.

- Uvijek sa sobom nosite pripremljenu listu servisa kojima osoba sa iskustvom RZN može da se obrati. Najkorisnije za ženu je da dobije informacije na malom formatu, koji može da ima uvijek uz sebe nakon razgovora i sakriven za buduće situacije, kada bude spremna da upotrijebi informacije. Informacije bi trebalo da sadrže više različitih servisa pomoći i podrške za žene. Dovoljno je da format sadrži brojeve i adrese i nije nužno da sadrži objašnjenje o tome čemu služi. Korisno je da se informator za ovu priliku koristi u simbolima i bojama koje su prepoznatljive. Lista sa servisima i re-

sursima treba da bude podijeljena svim ženama, uključujući i one koje nijesu rekly da imaju neki problem u porodici. Ove informacije, ponudene na adekvatan način i u dobrom trenutku, mogu predstavljati vitalni izvor pomoći za ženu. Ujedno, tako možete podići nivo povjerenja koje žena osjeća prema humanitarnim radnicima/ama.

- Ne zaboravite šta je vaš mandat. Svi humanitarni radnici/ce imaju mandat da pružaju neosuđujuću i nediskriminatornu podršku osobama u stanju potrebe, bez obzira na pol, seksualnu orijentaciju, rodni identitet, bračno stanje, invaliditet, starost, etničku ili vjersku pripadnost, bez obzira na to ko je počinilac nasilja i u kojoj situaciji je nasilje počinjeno. Ne miješajte uloge – pripremite se da znate kako da pomognete ženi koja traži pomoć, ali nikako da joj govorite šta da radi i na sebe preuzimate lični teret „spasavanja“. Kao humanitarni radnik/ca trebalo bi da se pripremite da asistirate ženi koja traži pomoć. Ne smijete preuzimati ulogu konsultantkinje na SOS liniji, tj. pružati bilo koju savjetodavnu aktivnost.

- Vježba čini čuda – pažljivo pogledajte modele rečenica, izgovarajte ih pred kolegama ili prijateljima. Što više budete vježbali, bićete sigurniji u sebe za slučaj da vam se žrtva RZN obrati za pomoć.

Humanitarni radnici/e koji pristupe RZN sa unaprijed zamišljenim idejama ili emocijama u vezi sa nasiljem u porodici i nasiljem nad ženama ili reakcijama na ono što se desilo osobi, na njen karakter i ličnost, vjerovatno će ispustiti informacije i mo-

mente koji su važni, kao i jedinstvenu prirodu iskustva svake osobe pojedinačno. Na primjer, ukoliko je odrasla muška osoba ili dječak silovan, to ne znači da je homoseksualac ili biseksualac. **Potisnite svoje pretpostavke, predrasude ili mišljenja o žrtvama RZN.**

Primjenjujte pristup koji stavlja žrtvu u središte intervencije i poštujuite sljedeće:

- Svako može biti žrtva rodno zasnovanog nasilja. RZN bazira se na moći, ne na seksualnosti. Među počincima RZN može se naći svako, uključujući intimnog partnera, člana porodice, staratelja, rođaka, stranca, roditelja ili nekog ko seksualne usluge razmjenjuje za novac ili robu.
- Seksualne i rodne manjine često su izložene većem riziku od povrijeđivanja i nasilja zbog svoje seksualne orijentacije i/ili rodnog identiteta.
- Nemojte proaktivno identifikovati niti tražiti žrtve RZN. Budite na raspolaganju ako neko traži podršku.
- Rad na terenu, susret sa situacijama RZN može da dovede do iznenadnih situacija za humanitarno osoblje. Takve situacije mogu da se dese ne samo sa žrtvama RZN, već i sa članovima porodice, bližeg i šireg socijalnog konteksta u kojem žrtva živi. Tokom rada na terenu imaćete priliku da razgovarate sa mnogo ljudi. Neće svi biti ljubazni, niti prijateljski nastrojeni. Neki mogu i otvoreno da vas napadnu ili budu provokativni. S obzirom na to da morate imati na umu sigurnost žrtve, svaki humanitarni radnik/ca treba da pokaže fleksibilnost u ovakvim situacijama. **Bez obzira na sve, ostanite ljubazni, ne konfrontirajte se.**

Djelovanje humanitarnih radnika/ca koje stavlja žrtvu u središte intervencije podrazumijeva sljedeće principe:

- **Poštovanje** - vaše ponašanje mora odražavati poštovanje i ne smije ugroziti ljudsko dostojanstvo osobe sa iskustvom nasilja. Sve preduzete radnje rukovode se poštovanjem izbora, želja, prava i dostojanstva žrtve.
- **Sigurnost** - bezbjednost žrtve je apsolutni prioritet.
- **Povjerljivost** - ljudi imaju pravo da izaberu da li će i kome ispričati svoju priču. Nećete otkriti ime ili druge lične podatke, na primjer u izvještajima, razgovoru, snimku i slično, bez prethodne saglasnosti.
- **Zabrana diskriminacije** - prema svim licima kojima je potrebna pomoć morate postupati jednako ili ravnopravno.

Kada razgovarate sa osobom sa iskustvom RZN:

- Budite neko ko aktivno i pažljivo sluša i ne osuđuje. Budite svjesni svojih ograničenja – šta možete ili ne možete da uradite.
- Vodite računa o načinu na koji razgovarate sa osobom na temu nasilja u porodici. Dosadašnja iskustva u radu sa ženama sugerisu da je stopa prijavljivanja nasilja povezana sa načinom na koji razgovaramo sa osobom, sa pitanjima koja postavljamo, načinom na koji ih postavljamo i riječima koje koristimo! Generalno, pitanja ne smiju da sadrže termine kao što su nasilje i zlostavljanje. Moguća pitanja treba da budu postavljena na podržavajući i neosuđujući način. Jezik u pitanjima

ne smije biti takav da se može tumačiti kao da nameće krivicu, osuđuje ili stigmatizira. Izbjegavajte pitanja koja počinju sa „Zašto?“ Interesujte se za ponašanja u kontekstu RZN.

- Pitanje nasilja nad ženama je pitanje izgubljenog povjerenja. Pazite da ni na koji način ne izigrate povjerenje osobe, žrtve RZN. Dinamika nasilnih veza je takva da čin razotkrivanja/dijeljenja detalja o nasilju nekome van porodice može da izazove novu nasilnu epizodu u životu osobe. Stoga vodite računa da ne izložite ženu riziku od ponavljanja nasilja. Povjerljivost je fundamentalna za sigurnost osobe koja je žrtva RZN.
- Pružite tačne i ažurne informacije o dostupnim servisima svim žrtvama. Kada su zdravstveni servisi u pitanju, važno je da imate na umu da dostupnost kvaliteta medicinske zaštite u roku od 72 sata može da spriječi prenošenje seksualno prenosivih bolesti (SPB), dok se u roku od 120 sati može spriječiti neželjena trudnoća. Ako u vašoj zajednici nema aktera za RZN, možda postoji npr. stručnjak za dječiju zaštitu ili mentalno zdravlje, koji može da podrži žrtvu kojoj je neophodna dodatna pažnja i podrška.
- Neka žrtva sama pravi izbore. Tražite saglasnost od žrtve prije nego što je povežete sa nekim drugim licem. Nemojte vršiti pritisak na žrtvu, ukoliko to odbije. Zaštitite identitet i sigurnost žrtve. Nemojte zapisivati, fotografisati ili verbalno dijeliti bilo koje lične ili identifikujuće informacije o žrtvi ili njenom iskustvu, čak ni sa svojim supervizorom/kom. Odložite telefone i računare, kako biste izbjegli zabrinutost da se žrtvin glas snima.

- Omogućite licima sa invaliditetom da sa vama razgovaraju bez prisustva njegovatelja/ice, ukoliko ta osoba to želi i ako to ne ugrožava ili ne unosi tenzije u taj odnos.
- U razgovorima nikada ne koristite ime i lične podatke i karakteristike osobe. Dobra ideja je da umjesto imena i ličnih podataka koristite izraze „jedna žena“, „osoba iz jednog mjesta pored Nikšića“ i sl.
- Uz informisanu saglasnost žrtve, otkrićete opšte informacije na osnovu kojih se ne može utvrditi identitet osobe timu, partnerima i drugim akterima podrške.

Lista lokalnih servisa

Popunite obrazac sa podacima o servisima u lokalnoj zajednici i neka vam je uvijek pri ruci. Sa stručnjakinjom/kom za RZN, rukovodiocem/teljkom tima i partnerima/kama definišite:

1. specijalizovane servise pomoći i podrške i
2. lokalne opšte servise u zajednici, npr. vjerske zajednice, savjetovališta, ordinacije, organizacije za rad sa OSI, zavisnicima, itd.

Primjenjujte pristup koji stavlja žrtvu u središte intervencije. U fokusu svake intervencije je dobrobit, sigurnost i bezbjednost žrtve RZN.

Potisnite svoje pretpostavke, predrasude ili mišljenja o žrtvama RZN.

2

ZELENE I CRVENE ZASTAVICE U POSTUPANJU HUMANITARNIH RADNIKA/CA

Vodite računa o svom neverbalnom ponašanju: o pokretima, tonu, stavu tijela, izrazu lica, kontaktu očima – pogledima koje upućujete dok vodite razgovor sa osobom sa iskustvom nasilja. Razmislite ne samo o onome što kažete, već i načinu na koji kažete u kontaktu sa osobom sa iskustvom RZN!

MOĆ

Vaše etičko ponašanje je od ključnog značaja za pružanje pomoći za osobu sa iskustvom nasilja. Odgovorno osoblje razumije da postoji odnos moći između humanitarnih radnika/ca i osoba sa iskustvom RZN. Tokom razgovora sa osobom, nikada se ne bavite isticanjem svoje moći nad njom:

- ✗ **NE** pružite rješenja, ideje i sugestije;
- ✗ **NE** govorite i ne pozivajte se na lične okolnosti, iskustva i osjećanja;
- ✗ **NE** kontrolišite proces i ne usmjeravajte razgovor;
- ✗ **NE** pokušavajte sebe da predstavite odličnim stručnjakom/njakinjom;
- ✗ **NE** pokušavajte da osobu zadivite postavljanjem „pametnih pitanja“ i pružanjem impresivnih činjenica.



POSMATRAJTE

ZELENE ZASTAVICE (etičke dozvole)



- ✓ Uvijek dozvolite osobi da vam se obrati. Saslušajte koje su njene potrebe.
- ✓ Pitajte kako možete pomoći, prvenstveno sa osnovnim i neodložnim potrebama. Nekim žrtvama možda odmah treba medicinska njega ili odjeća.
- ✓ Pitajte žrtvu da li joj za vođenje razgovora odgovara mjesto gdje se upravo nalazite. Ukoliko je žrtva u društvu neke osobe, nemojte pretpostavljati da je sigurno razgovarati sa žrtvom o njenom iskustvu pred tom osobom.
- ✓ Pružite praktičnu podršku, npr. ponudite vodu, mjesto za sjedenje, maramicu i sl.
- ✓ Ako je moguće, tražite od žrtve da izabere osobu od povjerenja³ sa kojom se osjeća sigurnije i koja bi je podržavala ili prevodila ako bude potrebno.

PRIMJERI ŠTA MOŽETE DA KAŽETE:

- „Čini mi se da trpite i da Vas boli, hoćete li da odete do doma zdravlja?“
- „Da li Vam ovo mjesto odgovara? Ima li neko mjesto gdje biste se bolje osjećali? Je li u redu da ovdje razgovaramo?“
- „Hoćete li vode? Izvolite, slobodno sjedite.“

CRVENE ZASTAVICE (etičke zabrane)



- ✗ Nemojte ignorisati osobu koja vam se obrati i kaže da je doživjela nešto loše, neprijatno, neprihvatljivo i/ili nasilje.
- ✗ Ne namećite pomoć narušavanjem privatnosti ili agresivnim ponašanjem.
- ✗ Ne reagujte pretjerano, sačuvajte smirenost.
- ✗ Ne vršite pritisak na žrtvu da vam prenese više informacija nego što želi. Pojediniosti o tome šta se desilo i ko je šta uradio nijesu važni, niti relevantni za vašu ulogu slušaoca/slusaateljke i pružaoca/pružateljke informacija o dostupnim servisima.
- ✗ Ne raspitujte se da li je neka osoba doživjela RZN, silovanje, fizički napad i sl.

³Ko može biti osoba od povjerenja regulisano je Zakonom o zaštiti od nasilja u porodici, član 16. Povjerljivo lice



SLUŠAJTE

ZELENE ZASTAVICE (etičke dozvole)



- ✓ Slušajte više nego što govorite.
- ✓ Svaku informaciju tretirajte kao povjerljivu. Ako su vam potrebni savjeti i smjernice o tome kako najbolje pomoći žrtvi, treba da od nje tražite dozvolu za vaš razgovor sa stručnjakom/injom ili kolegom/inicom. U takvoj komunikaciji ne otkrivajte žrtvine lične podatke.
- ✓ Kontrolišite očekivanja vezana za vašu ulogu.
- ✓ Izrazite utjehu i podršku i jasno osobi stavite do znanja da nije kriva za to što joj se dešava.

CRVENE ZASTAVICE (etičke zabrane)



- ✗ Ne postavljajte pitanje „Šta se desilo?“
- ✗ Ne upoređujte iskustvo jedne osobe sa iskustvima drugih osoba.
- ✗ Svojim stavom nemojte pokazivati da mislite da ta situacija „nije strašna“ ili „nije važna“. Važno je kako se žrtva osjeća u vezi sa tim događajem.
- ✗ Ne sumnjajte i ne osporavajte ono što vam se govori. Ne zaboravite, vaša uloga je da saslušate bez osuđivanja i da pružite informacije o dostupnim servisima.
- ✗ Ne zapisujte, ne fotografirajte, ne snimajte razgovor niti prenosite informacije trećim stranama, uključujući medije.

PRIMJERI ŠTA MOŽETE DA KAŽETE:

- „Kako Vam mogu pomoći?“
- „Sve ovo o čemu govorimo ostaje među nama. Ništa neće biti preneseno bez vaše dozvole.“
- „Pokušaću da Vam pomognem najviše što mogu, ali ja nijesam psiholog/psihološkinja. Mogu da Vam prenesem informacije koje imam o dostupnim vidovima podrške.“
- „Molim Vas da mi prenesete samo ono što želite. Ne morate mi govoriti o tome što ste doživjeli da bih Vam dao/la informacije o pomoći koja Vam stoji na raspolaganju.“
- „Žao mi je što Vam se to desilo.“
- „Nijeste krivi za to što Vam se desilo.“



USMJERITE

ZELENE ZASTAVICE (etičke dozvole)



- ✓ Poštujte pravo žrtve da sama odlučuje.
- ✓ Pružite sve informacije o svim servisima koji su dostupni, čak i kada se radi o servisima koji nijesu usko specijalizovani za RZN.
- ✓ Recite žrtvi da ne mora odmah da odluči, da ima pravo da se predomisli, povuče svoju odluku i kasnije odluči o tome kojem će se od servisa obratiti;
- ✓ Pitajte da li postoji neka osoba, prijateljica, član porodice, staratelj/ka ili neka osoba od povjerenja kojoj žrtva može da se obrati za pomoć i podršku.
- ✓ Ponudite svoj telefon, pod uslovom da je sigurno, kako bi žrtva kontaktirala povjerljivo lice.
- ✓ Tražite dozvolu od žrtve prije preduzimanja bilo kakve radnje.
- ✓ Završite razgovor uz izraze podrške.

CRVENE ZASTAVICE (etičke zabrane)



- ✗ Ne pretjerujete u opisu svojih vještina, nemojte davati „lažna obećanja“ ili lažne informacije.
- ✗ Nemojte davati savjete ili mišljenje o tome šta je najbolje uraditi ili šta sljedeće treba preduzeti.
- ✗ Ne polazite od pretpostavke da znate šta neko želi ili šta mu treba. Neki postupci mogu tu osobu izložiti većem riziku od stigmatizacije, odmazde ili povređivanja.
- ✗ Ne mirite i ne posređujte između osobe koja je doživjela RZN i bilo koje druge osobe (počinioca ili neke treće osobe, npr. člana porodice, člana odbora mjesne zajednice, lidera te zajednice i slično).
- ✗ Ne prenosite pojedinosti o slučaju i žrtvine lične podatke bilo kome. To se odnosi i na članove porodice žrtve, policiju, autoritete u zajednici, kolege, supervizore, itd. Prenošenje tih informacija može dovesti do dodatnog povređivanja žrtve.
- ✗ Ne raspitujete se i nemojte kontaktirati žrtvu nakon vašeg razgovora sa njom.

PRIMJERI ŠTA MOŽETE DA KAŽETE:

- „Ovdje ćete naći podatke o tom servisu, uključujući mjesto gdje se nalazi, radno vrijeme, kako doći do tog mjesta, kao i ime osobe sa kojom možete razgovarati.“
- „Imate li neku osobu od povjerenja kojoj se možete obratiti za pomoć, nekog člana Vaše porodice ili prijatelja? Hoćete li da sa mog telefona pozovem nekoga ko Vam je sada potreban?“
- „Što se tiče narednih koraka, najvažnije je šta Vi želite i šta bi Vama prijalo da uradite.“
- „Nemojte da mislite da ste pod pritiskom da sada donosite bilo kakve odluke. Možete malo da razmislite, ali i da se kasnije predomislite.“
- „Ja ne mogu umjesto Vas da razgovaram sa bilo kim i pokušam da nađem rješenje za situaciju, ali ono što mogu jeste da Vam pružim podršku tokom našeg razgovora i saslušam šta Vas brine.“
- „Imam utisak da imate plan kako dalje da postupate. To je dobar korak.“

3

VODIČ KORAK PO KORAK

Primjenjajte pristup koji stavlja žrtvu u središte intervencije. U fokusu svake intervencije je dobrobit, sigurnost i bezbjednost žrtve RZN. Potisnite svoje pretpostavke, predrasude ili mišljenja o žrtvama RZN.

PERSPEKTIVA ŽRTVE: Koristi i rizici od traženja podrške

Nastojanje da se dođe do pomoći nije uvijek bezbjedno za žrtvu i može dovesti do ponovljenog nasilja. Imajte na umu da je vaša uloga da pružite tačne i ažurne informacije o dostupnim servisima i da prepustite žrtvi da sama odluči šta misli da je za nju sigurno. Uzmite u obzir koristi i rizike koji stoje u nastavku.

RIZICI skopčani sa traženjem pomoći:

- Mogućnost da prijatelji i porodica žrtve i/ili zajednica sazna, što može dovesti do stigmatizacije, izbacivanja žrtve iz kuće ili zajednice i/ili do njene veće izloženosti nasilju.
- Mogućnost da će počinilac/oci saznati da su drugi ljudi čuli šta se desilo, što može dovesti do odmazde, povređivanja ili čak ubistva žrtve.
- Mogućnost da će pružaoci usluga biti izloženi prijetnjama ili nasilju od strane počinioca ili zajednice, ako se sazna da pomažu žrtvi.
- Mogućnost da pružaoci servisa u svom odgovoru ne pokažu dovoljnu osjetljivost i da nijesu obučeni za rad sa žrtvama RZN.

KORISTI od traženja podrške:

- Pristup spasonosnoj podršci za žrtvu.
- Pristup pravovremenoj medicinskoj zaštiti koja obezbjeđuje sigurnost, povjerljivost i profesionalnost, koja bi mogla spriječiti polno prenosive bolesti ili npr. neželjene trudnoće.
- Pristup drugim servisima koji obezbjeđuju dostojanstvene usluge, uključujući opcije za pružanje sigurnosti i psihosocijalne podrške.
- Pristup podršci koja može spriječiti novo nasilje.



POSMATRAJTE

Kada vam neko otkriva svoje lično iskustvo sa RZN:

- Predstavite se, recite svoje ime, ko ste i koja je vaša uloga. Pitajte na koji način joj možete pomoći.
- Prvo se bavite rješavanjem osnovnih potreba. Osobe mogu imati različite osnovne potrebe, npr. hitna medicinska pomoć, voda, nalaženje voljene osobe, toplo ćebe, odjeća koja je iscijepana, flekava ili je osoba ostala bez nje. Kada se radi o žrtvi RZN, odjeća može biti primarna i neodložna potreba kako bi se osoba osjećala bolje i očuvala dostojanstvo.
- Pustite da vam žrtva sama kaže šta misli o ličnoj sigurnosti i bezbjednosti. Vodite računa da ne izvodite zaključke sami na osnovu onoga što vidite.
- Imajte na umu da ljudi na različite načine izražavaju potrebu za pomoći. Dozvolite ljudima da svoje emocije izraze, bez obzira na način na koji to čine. Ljudi različito reaguju na stres i kriznu situaciju. Neki su tihi, čak ne mogu ni da govore, drugi su ljuti i viču, krive sebe za ono što im se desilo, plaču, pokazuju agresivnost itd.

→ Lica sa invaliditetom, osobe koje govore strani jezik i druge osobe suočavaju se sa različitim preprekama u nastojanju da dođu do pomoći. Pridržavajte se principa „žrtva u fokusu“ i principa povjerljivosti kada tražite način da saslušate i pomognete žrtvama. Čak i kada ne razumijete nekoga, uvijek možete pokazati brigu i podršku.

→ Vodite računa da ženski član tima bude dostupan da pruži podršku u slučajevima muškog nasilja nad ženama i djevojčicama.

Budite svjesni svojih ograničenja

Nemojte prekoračivati svoja ovlaštenja – ulaziti u intervencije za koje niste obučeni i kompetentni ili nemate mandat za pružanje. Tražite pomoć, ako niste sigurni kako da nastavite ili djelujete u situaciji.

U nekim situacijama neophodna je stručna podrška koja prevazilazi okvire vaše uloge, npr. situacije koje uključuju djecu ili obavezu prijavljivanja, ili koje su povezane sa neposrednom prijetnjom po život. U takvim situacijama konsultujte svoj informator i potražite kontakt osoba koje imaju kapacitete da pruže bolju podršku u takvoj situaciji.

Ne zaboravite da, ako želite da zatražite pomoć od supervizora ili nekog drugog humanitarnog radnika, uvijek za to prvo morate tražiti dozvolu od žrtve. Kažite žrtvi sa kim biste željeli da razgovarate i koje informacije biste prenijeli toj osobi. Ukoliko se to žrtvi ne dopada ili ako odmah zabrani prenošenje informacija koje se nje tiču, pomozite joj koristeći samo ono što vam predlaže **Džepni vodič**.

SASLUŠAJTE



Nakon što ste se postarali da budu zadovoljene osnovne potrebe žrtve i da osoba nije u neposrednoj opasnosti, saslušajte.

Često je žrtva uznemirena i/ili zbunjena, ali je važno da vi, kao osoba koja pomaže, ostanete pribrani najviše što možete. Omogućite osobi da kaže ono što želi i koliko želi. Vaša uloga nije da pružite psihološku podršku, niti da osobu odvedete do mjesta gdje se pružaju servisi, niti da je detaljno ispituujete o tome šta joj se desilo. Umjesto toga, vi treba da se fokusirate na pružanje informacija o onim servisima za koje znate da su dostupni.

SAVJET:

Obično je najbolje izbjegavati pitanja, naročito ona koja počinju sa „Zašto?“, budući da mogu da stvore ustisak da se krivica prebacuje na žrtvu. Umjesto toga, samo saslušajte ili, ako je potrebno, postavljajte pitanja kao što su „Hoćete li da Vam kažem nešto o dostupnim servisima koji Vam mogu biti od pomoći?“ ili „Kako biste željeli da Vam pomognem?“

Nekada vam se može učiniti da ne postoje odgovarajuća pomoć i podrška za potrebe žrtve. Možete se osjetiti bespomoćno. Važno je da budete iskreni prema žrtvi, da uvažite njenu odvažnost da vam govori o svom slučaju, kažete da vam je žao što ne možete više da pomognete i potrudite se da razgovor vodite tako da žrtva sačuva osjećaj dostojanstva koliko god je moguće. Vaše prisustvo i aktivno slušanje samo po sebi predstavlja vid pomoći.



USMJERITE

Dok pomažete žrtvi da odluči o narednim koracima:

- Pitajte žrtvu da li postoji neko kome vjeruje i kome se može obratiti za pomoć.
- Ako vas žrtva pita za mišljenje, podstaknite je da sama odluči kome će se obratiti, kada i zašto.
- Nemojte izražavati svoje mišljenje o datoj situaciji.
- Ako postoje odgovarajući servisi, pružite žrtvi tačne informacije o dostupnim servisima ili opcijama kako bi se bolje osjećala.
- Priprema je jako važna. Uz pomoć Info-

mativnog lista (prilog 1), provjerite da li su informacije navedene o dostupnim servisima i načinu pristupa tačne i ažurne.

- Ako niste sigurni da određeni servis postoji, kažite da niste sigurni.
- Završite razgovor uz izražavanje suosjećanja.
- Poštujte pravilo povjerljivosti.
- Pozitivnim stavom podržite i pohvalite odluke žrtve.
- Imajte na umu, vaša uloga je da pružite podršku žrtvi da donese odluke i napravi izbor, čak i ako to na kraju ne rezultira nekom odlukom.

NAKON RAZGOVORA

Kada slušate druge ljude i čujete šta su preživjeli, to može biti emocionalno zahtjevno. Emotivna reakcija na ono što čujete prirodna je i očekivana, i normalno je da ste pogođene/i patnjama drugih. Taj emotivni odgovor je „sekundarna trauma“ ili „sekundarni traumatski stres“. Budite svjesni da je stres nezaobilazan u humanitarnom radu. Ukoliko se stresa efikasno ne rješavate, vrlo je vjerovatno da će se pretvoriti u sekundarni traumatski stresni poremećaj. Razmislite kako da najbolje vodite računa o sebi kada se takva osjećanja budu javila. Stupite u kontakt sa svojom mrežom podrške, kolegama, rukovodiocem vašeg tima ili stručnjakom za RZN.



4 PODRŠKA DJECI I ADOLESCENTIMA DO 18 GODINA

Može se desiti da tokom humanitarnog rada:

- čujete glasine o zlostavljanju djeteta;
- da vam se obrati odrasla osoba i traži pomoć za dijete ili
- da posumnjate da je neko dijete zlostavljano, na osnovu nekih znakova ili ponašanja djeteta.

Zloupotreba ili zlostavljanje djeteta obuhvata sve oblike fizičkog i/ili emocionalnog zlostavljanja, seksualnu zloupotrebu, zanemarivanje ili nemaran postupak, kao i komercijalnu ili drugu eksploataciju, što dovodi do stvarnog ili potencijalnog narušavanja zdravlja djeteta, njegovog preživljavanja, razvoja ili dostojanstva u okviru odnosa koji uključuje odgovornost, poverenje ili moć“ (SZO, 1999).⁴

Imajte na umu da je praktičar, stručnjak sa iskustvom u radu sa djecom/adolescentima koji su doživjeli RZN najpozvaniji da zajedno sa djetetom/adolescentom i njegovim starateljem/ima odredi da li je dijete/adolescent sposobno da donosi odluke.

Vi kao neko ko nije stručnjak/inja, imate ulogu da saslušate i umirite dijete/adolescenta, povežete ih sa osobom kojoj vjeruju i prenesete im informacije o dostupnim servisima.

Opis uzrasta u odnosu na sposobnosti odlučivanja kod djece

Navedene starosne kategorije služe kao okvir, koji se može mijenjati u zavisnosti od uzrasta, stepena zrelosti, razvojne faze i ostalih faktora.

• Stariji adolescenti od 15 i više godina su generalno dovoljno zreli da samostalno donose odluke i razumiju šta su doživjeli.

Vaša uloga: (1) saslušajte dok vam adolescent govori o onome što je doživio; (2) pomozite adolescentu da stupi u kontakt sa osobom kojoj vjeruje i koja mu može pružiti kontinuiranu podršku i (3) pružite informacije o dostupnim servisima i načinu dolaska do njih.

• Mlađa djeca uzrasta od 6 do 9 godina i mlađi adolescenti uzrasta od 10 do 14 godina mogu, ali ne moraju biti sposobni da sami prijave slučajeve nasilja i mogu, ali ne moraju biti u stanju da sami donose odluke.

Vaša uloga: (1) pomozite djetetu/adolescentu da nađe odraslu osobu kojoj vjeruje i koja bi mu mogla pomoći tokom narednih koraka i (2) pružite informacije kako djetetu/adolescentu, tako i toj odrasloj osobi o dostupnim servisima i o tome kako mogu doći do njih.

• Djeca uzrasta od 0 do 5 godina ne mogu sama prijavljivati slučajeve nasilja, budući da su njihove vještine komunikacije još nerazvijene ili ograničene. Vrlo je moguće da će treće lice – rođak, staratelj, član porodice i slično – zatražiti pomoć u ime tog djeteta.

Vaša uloga: pružite informacije toj osobi o dostupnim servisima i o tome kako može do njih doći.

Primjenjujte pristup koji stavlja žrtvu u središte intervencije. U fokusu svake intervencije je dobrobit, sigurnost i bezbjednost žrtve RZN. Potisnite svoje pretpostavke, predrasude ili mišljenje o žrtvama RZN.

⁴ Report of the Consultation on Child Abuse Prevention, Geneva, World Health Organization, 1999 (WHO/HSC/PVI/99.1).

KLJUČNE PORUKE

- Uvijek prvo razgovarajte sa stručnjakom/kinjom za RZN ili dječju zastitu u lokalnoj zajednici, kako biste razumjeli koji su servisi dostupni u vašoj zajednici, regiji, koji su protokoli i procedure na snazi.
- Ne tragajte za djecom koja su žrtve RZN. Nije na vama da istražujete ili ocjenjujete da li neko dijete doživljava nasilje. Takvo postupanje može izazvati novo nasilje i rizike po dijete.
- Budite pristupačni ako dijete želi da od vas zatraži pomoć. Ne zaboravite šta je vaša uloga.
- Ako vam se dijete/adolescent obrati za pomoć: pažljivo saslušajte, bez osuđivanja.
- Razgovarajte sa djetetom, ako je moguće, u prostoriji koja je bezbjedna, privatna, mirna i u kojoj se dijete osjeća komotno.
- Svedite na najmanju moguću mjeru mogućnost da dijete ili adolescent iznova prepričavaju šta su preživjeli, u cilju sprječavanja ponovnog izazivanja traume.
- Pružite utjehu. Pustite da dijete/adolescent priča, čak i ako to znači da samo budete tu i ne govorite. Neka vam oči budu u istom nivou, a govor tijela takav da pokazuje djetetu/adolescentu da mogu da vam se otvore, ako to žele. Uzdržite se od pitanja šta se desilo, ko je i zašto nešto uradio – umjesto toga koristite izraze utjehe i govorite tako da vas žrtva razumije.
- Izrazite zainteresovanost za ono što dijete govori (verbalno i neverbalno), podržavajući dijete ili adolescenta da otvoreno priča, i predočite djetetu ili adolescentu da im vjerujete i da nijesu krivi.
- Koristite jezik i terminologiju koji su prikladni uzrastu i ne izazivaju stigmatizaciju.
- Pomozite djetetu/adolescentu, tako što ćete ga povezati sa odraslom osobom koju dijete/adolescent prepoznaje kao povjerljivo lice. To ne mora biti roditelj, staratelj, niti član porodice.



Žrtva može izabrati lice koje će prisustvovati svim postupcima i radnjama u vezi sa zaštitom (u daljem tekstu: povjerljivo lice). Povjerljivo lice može biti član porodice, lice iz organa, ustanove, nevladine organizacije i drugog pravnog lica ili drugo lice u koje žrtva ima povjerenje.

Povjerljivo lice ne može biti učinilac nasilja.

Žrtva može izabrati povjerljivo lice prije ili u toku postupka i preduzimanja radnji u vezi sa zaštitom. Nadležni organi su obavezni da omoguće prisustvo povjerljivog lica u svim postupcima i radnjama u koje je uključena žrtva, a koji su u vezi sa odnosima u porodici (Zakon o zaštiti od nasilja u porodici, član 16. Povjerljivo lice).



Od djeteta iskaz može uzeti samo za to obučeni policajac/policajka u civilnoj odjeći uz prisustvo povjerljivog lica koje dijete samo izabere – povjerljivo lice nikada ne može biti učinilac nasilja u porodici, čak i kada ga dijete samo bira. Prilikom uzimanja iskaza od djeteta, mora biti prisutan stručni radnik centra za socijalni rad (Protokol o postupanju, prevenciji i zaštiti od nasilja nad ženama i nasilja u porodici, Poglavlje VI. Postupanje nadležnih institucija kada su djeca uključena u slučaj porodičnog nasilja).

- **NE ZABORAVITE** da, ukoliko u vašoj lokalnoj zajednici postoji akter za RZN ili procedura za upućivanje u slučajevima nasilja nad djecom, uputite dijete, uz obezbjeđivanje sigurnosti i povjerljivosti, na stručnjaka/kinju koji će mu pružiti pomoć.
- Nemojte donositi odluke umjesto žrtve, što znači da ne smijete tjerati staratelja djeteta/adolescenta ili bilo koju drugu osobu da bude prisutna tokom razgovora sa vama.
- Tretirajte svako dijete pravično, na isti način, bez obzira na njegov pol, uzrast, status porodice iz koje potiče, staratelja ili bilo koji drugi aspekt njegovog identiteta. Ne tretirajte dijete koje je doživjelo RZN kao da je bespomoćno. Svako dijete ima jedinstvene vještine i snagu, ali i sposobnost samopomoći. Razgovarajte sa djecom tako da vas razumiju i poštuju njihovo dostojanstvo i mišljenje.

- Čuvajte povjerljivost – ne pravite bilješke, ne fotografišite i nemojte dokumentovati interakciju sa djetetom/adolescentom na bilo koji način. Odložite telefone ili računare za koje se može pomisliti da su tu da bi se razgovor snimao. Tražite dozvolu da informaciju o djetetu/adolescentu ili njegovom slučaju prenesete drugima. To znači da treba da pitate da li možete da prenesete takve informacije drugima, čak i ako se radi o osobama koje je dijete/adolescent naznačio kao osobe od povjerenja. **Informišite dijete da je povjerljivost ograničena, tj. da ćete informacije koje dobijete, a koje se tiču eventualnog počinjenog nasilja nad djetetom, biti obavezni da prosljedite zaposlenima u lokalnom centru za socijalni rad.**



U svim situacijama sumnje na zlostavljanje i zanemarivanje djeteta ili adolescenta, humanitarni radnici obaviještavaju nadležni Centar za socijalni rad.

- Pobrinite se za sigurnost djeteta. Fizička i emocionalna sigurnost djeteta od ključnog je značaja. Uzimajte u obzir djetetovu sigurnost tokom svih interakcija sa njim, kao i u odnosu na sve buduće korake.
- Djeca i adolescenti traže pomoć na drugačiji način od odraslih osoba i riječno se direktno otvaraju. Djeca/adolescenti nekad teško vjeruju ili razgovaraju sa odraslima koje dobro ne poznaju; osjećaju strah, neprijatnost ili se stide ili plaše da izraze svoja osjećanja.
- U nekim slučajevima može biti nejasno kako treba raditi u najboljem interesu djeteta i njegove dobrobiti, fizički i mentalno. Ako se desi da niste sigurni da li je neka situacija sigurna za dijete, kažite djetetu da ćete morati da obavite povjerljiv razgovor sa drugim pružaocem usluga ili članom tima koji možda više zna o tome kako se može obezbijediti sigurnost djeteta.
- **Kada vam se treće lice obrati za pomoć djetetu/adolescentu u stanju potrebe:** Pružite tačne i ažurne informacije o dostupnim servisima osobi koja je od vas tražila pomoć.
- Informišite je da je povjerljivost ograničena i da ćete saznanja koja imate biti u obavezi da prosljedite nadležnim službama za zaštitu djece, tj. centrima za socijalni rad, ne navodeći izvor koji vam je dao informacije.
- Ne istražujte glasine, niti pokušavajte da nađete/intervjuišete dijete/adolescenta.
- Ne razgovarajte o onome što ste saznali i ne prenosite informacije o tome bilo kome, osim nadležnim centrima za socijalni rad.

KADA DIJETE /ADOLESCENT ZATRAŽI VAŠU POMOĆ

POSMATRAJTE

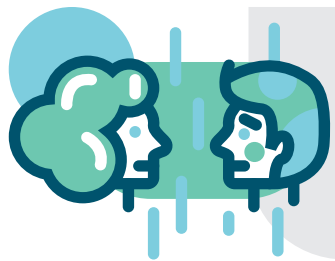


- Reagujte smireno kako ne biste uplašili dijete.
- Pitajte dijete/adolescenta da li želi da nađe neko mirno i osamljeno mjesto za razgovor. Neka to bude mjesto gdje vas drugi vide, ali ne čuju.
- Vodite računa da sjedite tako da su vam oči u istom nivou. Neka govor tijela odaje otvorenost.
- Pitajte djevojčice i dječake da li žele da razgovaraju sa odraslom osobom istog pola.
- Ne dodirujte, ne grlite i ne ostvarujte bilo kakav fizički kontakt, zato što to može da bude neprijatno ili uznemirujuće.
- Kažite djetetu da ono nije krivo i da je uradilo pravu stvar što je to prijavilo.
- Uzmite za ozbiljno ono što dijete govori.
- Postavljajte malo pitanja, kako biste osigurali da ste pravilno razumjeli ono što dijete govori.
- Nikada ne ograničavajte plač djeteta.
- Ne insistirajte da dijete/adolescent nastavi razgovor sa vama ako ne želi.

SASLUŠAJTE



- Saslušajte pažljivo i obratite pažnju na govor tijela.
- Budete mirni i strpljivi i prihvatite ono što čujete bez osuđivanja.
- Dozvolite djetetu/adolescentu da se izrazi svojim riječima.
- Ne pokazujete svoju šokiranost, nevjericu, ljutnju ili bilo koju drugu reakciju koja bi mogla da potrese dijete/adolescenta.
- Ne koristite krupne riječi i ne govorite više od djeteta/adolescenta.
- Nemojte davati obećanja koje ne možete ispuniti, npr. ne govorite „Sve će biti OK“, kada ne možete garantovati djetetu da će biti dobro ili da će to ostati tajna.



UTJEŠITE

- Umirite dijete/adolescenta i recite mu da je u redu što vam je ispričao šta se desilo.
- Pokažite poštovanje za djetetovo mišljenje, uvjerenja i stavove.
- Koristite utješne riječi, koje su primjerene kulturološkom kontekstu, npr.:
- „Vjerujem ti“ – gradi povjerenje;
- „Drago mi je da si mi to rekao/rekla“ – razvija odnos sa djetetom;
- „Hvala ti što si mi pričao/la o svom iskustvu“ – izražava saosjećajnost;
- „Hrabro je od tebe što pričaš sa mnom“ – uliva sigurnost i osnažuje.
- Ne pokazujte osjećanja zaprepaščenosti ili prezira.
- Ne tražite više informacija od ponuđenih od strane djeteta.
- Ne spekulirajte i ne pravite pretpostavke.
- Ne pravite negativne komentare o osobi za koju postoji sumnja da je počinila nasilje nad djetetom.

POŠTUJTE PRAVO ŽRTVE NA:

- ✓ to da bude tretirana s dostojanstvom i poštovanjem;
- ✓ to da odabere način postupanja;
- ✓ privatnost i povjerljivost (izuzev u gore opisanim situacijama);
- ✓ nediskriminaciju;
- ✓ sveobuhvatne informacije koje će joj pomoći da donosi sopstvene odluke.

USMJERITE



- Pitajte da li postoji neka osoba kojoj dijete/adolescent vjeruje, da li želi pomoć da osobu nađe ili želi da neko ide sa njim da traže tu osobu.
- Ostanite uz dijete/adolescenta sve dok se ne osjeti sigurnim ili dok brigu o njemu ne preuzme osoba koju je naznačilo kao sigurnu i pouzdanu.
- Djetetu/adolescentu i povjerljivom licu kome vjeruje pružite tačne, relevantne informacije o dostupnim servisima i kako mogu doći do njih.
- Jasno kažite šta znate, a šta ne znate. Kažite „Ne znam“ ili „Nemam te informacije“, ako nemate potrebne informacije;
- U slučajevima kada je staratelj počiniac nasilja, ne insistirajte na prisustvu jer dijete/adolescent ne želi da pred njima govori o tome šta je doživio.
- Ne ostavljate dijete/adolescenta samog ako je potreseno (npr. kada plače, kada je ljuto ili u stanju šoka).
- Ne pokušavajte da sami rješavate datu situaciju, ili da planirate ili donosite odluke u ime djeteta/adolescenta.

SPRIJEČITE NEGATIVNE UTICAJE:

- ✓ stavove koji se temelje na okrivljavanju žrtava;
- ✓ osjećaj nemoći;
- ✓ sramotu i stigmju;
- ✓ diskriminaciju po bilo kojoj osnovi;
- ✓ gubitak osjećaja podrške i kontrole i rizik od dodatnih posljedica.

5

ZAŠTITA OD SEKSUALNOG ISKORIŠĆAVANJA I SEKSUALNOG ZLOSTAVLJANJA OD STRANE HUMANITARNIH RADNIKA I RADNICA

Zaštita od seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja (ZSIZ) je termin koji se odnosi na mjere za zaštitu vulnerabilnih osoba od seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja od strane humanitarnih radnika i drugih povezanih osoba (osoba koje obezbjeđuju humanitarnu pomoć, volontera, obezbjeđenja, dobavljača, vozača, osoba zaposlenih u misijama UN-a, službenika policije UN-a, itd). Bez obzira na to ko je počinilac, postupak pružanja podrške žrtvi RZN opisan u ovom vodiču ostaje isti.

Seksualno iskorišćavanje je bilo kakva stvarna ili pokušana zloupotreba položaja nečije ranjivosti, razlike u moći ili povjerenju, zloupotreba u seksualne svrhe, uključujući, ali ne ograničavajući se na, novčani, društveni ili politički profit koji proističe iz seksualnog iskorišćavanja druge osobe.

Seksualno zlostavljanje je stvarni ili zaprijećeni fizički nasrtaj seksualne prirode, bilo upotrebom sile ili pod nejednakim ili prisilnim uslovima.

Politika nulte tolerancije na seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje se odnosi na osoblje UN i implementirajuće partnere UN. Implementirajući partneri mogu uključivati, ali nijesu ograničeni, na vladine institucije, međuvladine organizacije i organizacije civilnog društva, uključujući i nevladine organizacije.

VODEĆA NAČELA: ŠEST PRINCIPA/STANDARDA

- 1 Seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje od strane humanitarnih radnika i radnica predstavlja ozbiljan prekršaj i osnova je za disciplinske mjere, uključujući i prestanak radnog odnosa;
- 2 Zabranjene su seksualne radnje sa djecom (osobe mlađe od 18 godina), bez obzira na punoljetnost ili lokalno važeću granicu zakonitog pristanka na seksualnu aktivnost;
- 3 Zabranjena je razmjena novca, zaposlenja, robe i usluga za seks;
- 4 Seksualni odnosi između humanitarnih radnika/ca i punoljetnih korisnika/ca izričito se obeshrabruju;
- 5 Svaka sumnja/povod za zabrinutost u vezi sa seksualnim iskorišćavanjem od strane bilo kog humanitarnog radnika/ce bilo gdje mora biti prijavljena;
- 6 Zadatak humanitarnih radnika/ca je da stvaraju i održavaju okruženje koje sprječava seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje.

Humanitarni radnici/ce su obavezni da se ovih šest principa/ standarda pridržavaju svih 24h na dan, 7 dana u nedjelji, bez obzira na to da li su humanitarni radnici/ce na poslu ili ne. Svaka organizacija treba da ima kontakt osobu za prijavu sumnje na seksualno nasilje i seksualno zlostavljanje. Obaveza kontakt osobe je da redovno obavještava stanovništvo: djecu, žene i porodice o mogućnosti prijavljivanja seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja od strane humanitarnog radnika/ce ili druge osobe angažovane u pružanju humanitarne pomoći, u čemu će pomoći UNICEF.

OBAVEZA PRIJAVLJIVANJA

Svaki humanitarni radnik/ca ima obavezu da prijavi sumnju na seksualno iskorišćavanje i seksualno zlostavljanje djece nadležnim institucijama (policija i centar za socijalni rad) kao i UNICEF-u. Dijete je svaka osoba mlađa od 18 godina.

Imajte na umu sljedeće:

- Nije vam potreban dokaz.
- Ne istražujte na svoju ruku.
- Prijavu izvršite u čvrstom uvjerenju.
- Saradujte sa organom za istragu.
- Prijavlivanje može biti anonimno.

Šta treba da prijavite?

- Svaku sumnju, zabrinutost, glasinu ili pritužbu na seksualno iskorišćavanje ili zloupotrebu od strane osoblja UN-a i/ili implementirajućih partnera.
- Budite konkretni ako je to moguće. Prijavite: ko je bio uključen; šta se dogodilo; gdje se dogodilo; kada se dogodilo.

Kada treba da prijavite?

- Odmah! Nemojte čekati! Ako prijavite „odmah“, to znači da će se u skladu s navodima postupati po ubrzanom postupku.
- Ne pokušavajte da prvo otkrijete da li su navodi istiniti.
- Zapamtite sve što bi moglo biti relevantno za istragu.

Prijavlivanje sumnje na seksualno nasilje i seksualno zlostavljanje u UNICEF-u:

- **Kontakt osobe UNICEF-a u Crnoj Gori:** Nela Krnić, koordinatorka programa dječje zaštite (nkrnic@unicef.org 069 429 604) i zamjenica: Jelena Ražnatović, stručna saradnica za ljudske resurse, (jraznatovic@unicef.org, 069 312 423), koje će obavijestiti Šefa Predstavništva UNICEF-a za Crnu Goru, tako da „Izveštaj o ozbiljnom incidentu“ bude popunjen i dostavljen regionalnoj kancelariji (u roku od 24 sata) i dalje centrali u Njujorku (u roku od 12 sati).
- **Izveštavanje UNICEF-u: Svi slučajevi seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja moraju se prijaviti sjedištu UNICEF-a.** Izveštaje treba dostaviti u sjedište koristeći obrazac pod nazivom „Izveštaj o ozbiljnom incidentu“. Prijavlivanje se može izvršiti i šefu Predstavništva UNICEF-a u zemlji (Juan Santander, jsantander@unicef.org, koji je u obavezi da pošalje izveštaj Regionalnoj kancelariji (u roku od 24 sata), a Regionalna kancelarija sjedištu (u roku od 12 sati).
- **Direktno prijavljivanje slučajeva seksualnog iskorišćavanja i zlostavljanja sjedištu UNICEF-a u Njujorku,** slanjem i-mejla UNICEF-ovoj Kancelariji za unutrašnju reviziju i istrage na integrity@unicef.org .

„Svaki implementirajući partner UN-a dužan je da odredi kontakt osobu za prijavu sumnje na seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje“. Organizacije koje su odredile kontakt osobe su:

- Crveni krst – Snežana Radenović, 020 241 819;
- SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja Nikšić – Nada Koprivica, 068 824 102;
- SOS telefon za djecu i žene žrtve nasilja Podgorica – Milena Jovičević, 067 805 297;
- Centar za ženska prava – Ana Jaredić, 067 166 800 i 020 664 193;
- Centar za romske inicijative – Valentina Delija, 067 104 700;
- Udruženje mladih sa hendikepom – Nada Bošković, 069 894 907

Prilog 1 Dostupni servisi⁵

SOS linije i NVO koje pružaju usluge za žene i djecu žrtve nasilja

Br.	Servis	Kontakt osoba	Informacije
1.	Nacionalna SOS linija za porodično nasilje (anonimna, besplatna, povjerljiva, dostupna 24/7) Pomoć i podrška za žene i djecu sa iskustvom nasilja na albanskom jeziku	/ Leonora Dukaj	Br. tel: 080 111 111 Br. tel: 069 950 868
2.	Sigurna ženska kuća Podgorica	Budislavka Mira Saveljić	Br. tel: 069 013 321
3.	SOS telefon Podgorica	Biljana Zeković	Br. tel: 020 232 254
4.	SOS telefon Ulcinj	Hatidže Nelaj	Br. tel: 067 501 950
5.	SOS telefon Plav	Esmeralda Šuvakić	Br. tel: 068 450 452
6.	SOS telefon Bijelo Polje	Nada Ristanović	Br. tel: 067 980 072
7.	SOS telefon Berane	Olja Stojanović	Br. tel: 068 659 960
8.	NVO KSENA Herceg Novi	Sanja Crnić	Br. tel: 069 330 730
9.	NVO Bona Fide Pljevlja	Sabina Talović	Br. tel: 067 216 621
10.	NVO IKRE Rožaje	/	Br. tel: 068 851 095
11.	NVO Crnogorski ženski lobi	Aida Petrović	Br. tel: 069 647 095
12.	Centar za ženska prava	/	Br. tel: 020 664 193 067 166 800

Skloništa za žene i djecu žrtve nasilja

1.	SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja Nikšić	Nataša Međedović	Br. tel: 080 111 111
2.	Sigurna ženska kuća Podgorica	Budislavka Mira Saveljić	Br. tel: 069 013 321
3.	NVO Bona Fide Pljevlja	Sabina Talović	Br. tel: 067 216 621
4.	Centar za podršku djeci i porodici Bijelo Polje	/	Br. tel: 050 433 651

Savjetodavna linija za roditelje

Br.	Servis	Kontakt osoba	Informacije
1.	Nacionalna SOS roditeljska linija	/	Anonimna, besplatna, povjerljiva Br. tel: 080 888 888

SOS Linije i servisi za djecu, tinejdžere i mlade

1.	Nacionalna SOS dječja linija	/	Anonimna, besplatna, povjerljiva Br. tel: 116 111
2.	NVO PRIMA	Aida Perović	Br. tel: 069 416 448
3.	JUVENTAS	/	Br. tel: 067 346 605

Servisi za žrtve seksualnog nasilja i reproduktivno zdravlje

1.	Nacionalna linija za žrtve seksualnog nasilja	/	Br. tel: 020 250 750
2.	JUVENTAS	/	Br. tel: 067 346 605

Servisi za potencijalne i žrtve trafikinga

1.	Nacionalna SOS linija za žrtve trafikinga	/	Br. tel: 11 6666
2.	Institut za socijalnu i obrazovnu politiku (ISOP)- sklonište za žrtve trgovine ljudima	/	Br. tel: 067 200 112

Servisi za manjine

1.	Centar za romske inicijative Nikšić (prevencija i zaštita od nasilja i od dječjih i prisilnih brakova)	Fana Delija	Br. tel: 067 104 700
2.	NVO Mladi Romi	/	Br. tel: 020 221 193

Servisi za psihosocijalnu podršku

1.	Call centar za psihosocijalnu podršku roditeljima, djeci, djeci sa posebnim potrebama (u razvoju i govoru); prevazištenju izazova samoizolacije, Nikšić	Snežana Dašić	Br. tel: 067 616 825 Dostavno i preko Vibera
2.	Call centar za psiho-socijalnu pomoć Podgorica	/	Br. tel: 020 481 929 i 067/074 135
3.	Klinički centar Crne Gore	/	Besplatna linija za psihološku podršku tokom COVID-19 1555 (u trenutku štampe ovog dokumenta nije bila aktivna zbog ukidanja epidemije)

Servisi za podršku zavisnicima od psiho-aktivnih supstanci i njihovim porodicama

Br.	Servis	Kontakt osoba	Informacije
1.	NVO Preporod Nikšić	Jovan Bulajić	Br. tel: 080 081 400 Besplatno, anonimno, povjerljivo
2.	RETO Centar	/	Br. tel: 069 920 200
3.	JU Centar za smještaj i rehabilitaciju Kakaricka Gora	/	Br. tel: 080 082 000 Besplatna SOS linija Mjesečni tretman košta 230e
4.	ZU Specijalna bolnica za psihijatriju Kotor	/	Br. tel: 069 040 412
5.	NVO JUVENTAS	Tijana Žegura	Br. tel: 020 220 198
6.	NVO CAZAS	/	Br. tel: 067 602 345
7.	NVO 4LIFE	Saša Mijović	Br. tel: 020 625 783

Servisi podrške za osobe sa invaliditetom

1.	Udruženje mladih sa hendikepom Crna Gora	/	Br. tel: 020 265 650 067 801 761
----	--	---	-------------------------------------

Servisi za podršku LGBT osobama

1.	LGBT asocijacija Queer Montenegro	/	Br. tel: 068 309 399
----	-----------------------------------	---	----------------------

Crveni Krst Crne Gore/ Opštinske organizacije

1.	Crveni Krst Crne Gore	/	Br tel: 020 241 819; 020 241 613 Adresa: Ul. Jovana Tomaševića 6
2.	OOCK Andrijevića	/	Br. tel: 051 230 800 Adresa: Branka Đaletića bb
3.	OOCK Bar	/	Br. tel: 030 315 444 Adresa: Bulevar Revolucije bb
4.	OOCK Bijelo Polje	/	Br. tel: 050 431 835 Adresa: Šukrije Mededovića 1
5.	OOCK Budva	/	Br. tel: 033 455 547 Adresa: Prva ulica 8

Br.	Servis	Kontakt osoba	Informacije
6.	OOCK Berane	/	Br. tel: 051 235 049 Adresa: Svetog Save
7.	OOCK Cetinje	/	Br. tel: 041 231 033 Adresa: Trg Crvenog krsta bb
8.	OOCK Danilovgrad	/	Br tel: 020 811 461 Adresa: Trg 9 decembar bb
9.	OOCK Herceg Novi	/	Br. tel: 031 237 320 Adresa: Jovana Bjelice 4
10.	OOCK Kolašin	/	Br. tel: 020 865 680 Adresa: Kolašin bb
11.	OOCK Kotor	/	Br. tel: 032 325 483 Adresa: Škaljari bb
12.	OOCK Mojkovac	/	Br. tel: 050 472 150 Adresa: Mališe Damjanovića lam A3bb
13.	OOCK Nikšić	/	Br. tel: 040 213 601; 040 213 635 Adresa: 13. jul bb
14.	OOCK Plav	/	Br tel: 051 252 773 Adresa: Plav bb
15.	OOCK Plužine	/	Br. tel: 040 271 228 Adresa: Baja Pivljanina bb
16.	OOCK Pljevlja	/	Br. tel: 052 200 263 Adresa: Treće sandžačke
17.	OOCK Podgorica	/	Br tel: 020 633 602 Adresa: Bratstva i jedinstva 17
18.	OOCK Rožaje	/	Br. tel: 051 271 410 Adresa: Maršala Tita 21
19.	OOCK Tivat	/	Br. tel: 032 684 554 Adresa: Seljanovo bb
20.	OOCK Šavnik	/	Email: cksavnik@t-com.me Adresa: Šavnik bb
21.	OOCK Ulcinj	/	Br tel: 030 412 394 Adresa: Đura Đakonovića bb
22.	OOCK Žabljak	/	Br tel: 052 361 214 Adresa: Trg narodnih heroja bb
23.	Gradska organizacija Crvenog krsta Tuzi	/	Br tel: 020 875 042

Centri bezbjednosti/Odjeljenja bezbjednosti

Br.	Servis	Kontakt osoba	Informacije
1.	Andrijevića - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 067 184 882
2.	Bar - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br. tel: 122 030 312 168, 067 184 842
3.	Sutomore - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br. tel: 122 030 374 120 067 189 568
4.	Berane - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br. tel: 122 051 122 067 184 845
5.	Bijelo Polje - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br. tel: 122 050 432 200 067 184 844
6.	Budva - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br. tel: 122 033 451 183 067 184 868
7.	Danilovgrad - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br. tel: 122 067 184 871
8.	Žabljak - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br. tel: 122 052 361 210 067 184 874
9.	Kolašin - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 067 184 872
10.	Kotor - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 067 184 869
11.	Mojkovac - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 067 184 885
12.	Nikšić - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 040 213 111 067 184 841
13.	Plav - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 051 251 179 067 184 879
14.	Plužine - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 040 271 130 067 184 883
15.	Pljevlja - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 052 122 067 184 846
16.	Podgorica - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 067 184 840

Br.	Servis	Kontakt osoba	Informacije
17.	Rožaje - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 051 271 363 067 184 875
18.	Tivat - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 032 671 422 067 184 870
19.	Ulcinj - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 030 412 638 067 184 867
20.	Herceg Novi - Centar bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 031 321 396 067 184 843
21.	Cetinje - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 067 184 873
22.	Šavnik - Odjeljenje bezbjednosti	Dežurna služba	Br.tel: 122 040 266 381 067 184 884

Centri za socijalni rad

1.	Andrijevića	/	051 230 920 067 239 542
2.	Bar	/	030 312 610 067 214 009
3.	Berane	/	051 230 128 067 602-337
4.	Bijelo Polje	/	050 432 024 067 000 258
5.	Budva	/	033 452 887 067 612 182
6.	Danilovgrad	/	020 812 584 067 255 192
7.	Žabljak	/	052 360 150 067 625 325
8.	Kolašin	/	020 865 645 067 363 632
9.	Kotor	/	032 322 622 067 613 064
10.	Mojkovac	/	050 472 101 067 363 631
11.	Nikšić	/	040 215 192 069 062 999

Br.	Servis	Kontakt osoba	Informacije
12.	Plav	/	051 255 075 067 230 277
13.	Plužine	/	040 271 144 067 874 387
14.	Pljevlja	/	052 301 264 067 216 222
15.	Podgorica	/	020 230 567 020 230 572 067 449 133
16.	Tuzi	/	020 875 579
17.	Golubovci	/	020 226 590
18.	Rožaje	/	051 271 009 067 627 453
19.	Tivat	/	032 674 646 067 612 504
20.	Ulcinj	/	030 412 205 067 027 975
21.	Herceg Novi	/	069 303 561
22.	Cetinje	/	041 231 890 067 625 232
23.	Šavnik	/	040 266 142 067 274 272

Institucija Zaštitnika ljudskih prava i sloboda

1.	Zaštitnik ljudskih prava i sloboda	Siniša Bjeković	Br. tel: 020 241 642 020 241 717
2.	Zamjenica Zaštitnika ljudskih prava i sloboda za dječja prava	Snežana Mijušković	Br. tel: 020 225 395
3.	Kancelarija Zaštitnika ljudskih prava i sloboda	Dežurni savjetnik/savjetnica	Br. tel: 069 241 102
4.	Kancelarija Zaštitnika ljudskih prava i sloboda	Informacije	Br. tel: 069 241 103

SOS linija za pomoć i prijavljivanje simptoma COVID-19 virusa

1.	Call centar Instituta za javno zdravlje CG za sve koji sumnjaju da su bili izloženi novom koronavirusu	/	Br. tel: 1616
----	--	---	---------------



VODIČ ZA HUMANITARNE
RADNIKE I RADNICE