



**„Duga“
za partnere!**

„Nakon kiše dolazi Duga..“

„ Ne hodaj ispred mene, nećeš me dobro vidjeti.
Ne hodaj iza mene, neću te dobro vidjeti.
Hodaj pokraj mene, zajedno vidimo sve.“

Nepoznati autor

Izdavač:

Grad Zagreb
Dom za djecu i odrasle-žrtve obiteljskog nasilja "Duga- Zagreb"
www.duga-zagreb.hr

Za izdavača:

mr. Višnja Fortuna
mr. Željka Barić

Autori teksta:

Maca Arlov Bokan, dipl.soc. radnica
Dr.sc. Ivana Dijanić Plašč, dipl. psihologinja
Senka Damjanović, dipl. psiholog – prof.
Ivana Jurišić, dipl. psihologinja
mr. Željka Barić
Edita Marijanović, dipl.soc. radnica
Jelena Praštalo, dipl.iur.

Urednica:

mr. Željka Barić

Lektorica:

Andrea Fišer, prof.

Grafička priprema:

RD DIGITAL d.o.o.

Tisak:

RD DIGITAL d.o.o.

Naklada

400 primjeraka

SADRŽAJ

O DOMU „DUGA-ZAGREB“	4
Gdje smo bili – gdje smo sada?	5
Zahvale	7
RIJEČ GRADONAČELNIKA	8
CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB ZAGREB	9
POLICIJSKA UPRAVA ZAGREBAČKA	10
POLIKLINIKA ZA ZAŠTITU DJECE GRADA ZAGREBA	10
O BROŠURI	12
I. UVOD U PROBLEMATIKU DJELOVANJA SKLONIŠTA	14
II. CILJ I SVRHA DJELOVANJA SKLONIŠTA	17
III. BORAVAK U DOMU „DUGA-ZAGREB“	17
A) PRIJAM U DOM	20
B) PRVIH SEDAM DANA	21
C) PRODULJENJE UGOVORA NAKON PRVIH SEDAM DANA (odluka žrtve o nastavku boravka)	21
D) PRESTANAK SMJEŠTAJA U DOMU	22
IV. STRUČNI RAD U DOMU	25
a) Stručni tim u Domu – uz formalno znanje, koje su vještine poželjne?	26
b) Multidisciplinarni pristup u radu socijalnog radnika, psihologa i pravnika tijekom smještaja	26
c) Uloga socijalnog radnika u Domu	29
Vođenje evidencije o korisnicima	29
Radionice i grupe sa žrtvama	30
Rad socijalnog radnika s djetetom	32
d) Uloga psihologa u Domu	32
Rad psihologa s djecom	34
Rad psihologa s majkama radi pomoći djetetu	36
e) Uloga pravnika u Domu	37
Kraj koji je i početak	40
Literatura	42



O DOMU „DUGA-ZAGREB“

Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskoga nasilja „Duga-Zagreb“ osnovao je Grad Zagreb. Otvoren je u travnju 2007. Skraćeni naziv kojim se koristi u svakodnevnoj upotrebi je Dom „Duga-Zagreb“. Dom je kao „ustanova socijalne skrbi sa smještajem izvan vlastite obitelji“ registriran na Trgovačkom sudu u Zagrebu. Nakon što je od tada mjerodavnog Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi dobio dozvolu za rad, Dom je upisan u upisnik ustanova socijalne skrbi pri tom ministarstvu. Dozvola za rad utemeljena je na inspekcijskom nadzoru minimalno tehničkih uvjeta vezano za opremu, prostor i stručne djelatnike. Važno je znati da je - bez obzira na to naziva li se ustanova socijalne skrbi, sklonište, prihvatilište, sigurna kuća, autonomna kuća – jedno zajedničko svim ovakvim vrstama smještaja: pružiti žrtvi pomoć i sigurnost u akutnoj kriznoj situaciji eskalacije nasilja u obitelji kako bi se žrtva

zaštitila od nasilničkog ponašanja. Pritom nastojimo vrijeme koje žrtva provede u skloništu što kvalitetnije iskoristiti za ostvarenje žrtvinih prava, psihološko osnaživanje i analiziranje žrtvine situacije sa ciljem planiranja pozitivnih promjena.

U Domu „Duga-Zagreb“ pružamo upravo takvu pomoć i potporu kojima želimo osnažiti žrtvu obiteljskoga nasilja da pokuša prekinuti zatvoreni krug nasilja u kojem je živjela, da u sebi pronađe mir i snagu za konačan izlazak iz nasilnog odnosa te da točno definira što može pravno-formalno i logistički poduzeti da se osamostali i samouvjereni krene u novi i humaniji način življenja za sebe i vlastitu djecu! To nije lako postići i često se spotičemo na tom putu jer izlazak iz emocionalne veze nije tako jednostavan kako se čini svakom tko takav odnos može promatrati „sa strane“ i objektivno.

Dom „Duga-Zagreb“ djeluje na četiri razine pružanja pomoći žrtvama obiteljskoga nasilja:

1. **SMJEŠTAJ** psihosocijalna pomoć i osnaživanje – pravni savjeti – prehrana – briga o zdravlju
2. **SAVJETOVANJE** specijalizirano za žrtve obiteljskoga nasilja koje nisu smještene u ustanovi
3. **PSIHOSOCIJALNI TRETMAN POČINITELJA NASILJA U OBITELJI** strukturirani tretman koji počinje sudskom odlukom umjesto kazne zatvora, a sa svrhom sprečavanja nasilja u obitelji pružanjem primjerene stručne pomoći počinitelju/počiniteljici nasilja zbog njihova neprimjerena reagiranja u smislu izraženih hetero-agresivnih tendencija
4. **DUGIN TELEFON** “telefon za počinitelje obiteljskoga nasilja” – telefon za psihološko smirivanje sa svrhom prevencije nasilja u obitelji i sprečavanja potencijalnih počinitelja, bez obzira na spol i dob.

Gdje smo bili – gdje smo sada?

Nakon četiri godine rada na prvoj adresi, godine 2011. uselili smo se u novi, samostojeći objekt. Zgrada je napravljena ciljano, projektirana je upravo za potrebe smještaja žrtava obiteljskoga nasilja izvan vlastite obitelji. Zbog veličine novog objekta, dobili smo dvostruko veći smještajni kapacitet u odnosu prema prijašnjoj lokaciji. Tako od travnja 2011. istodobno možemo smjestiti 40 žrtava, a prije samo 18. Imamo 20 dvokrevetnih soba koje se mogu drugačije prerasporediti s obzirom na broj djece u obitelji koja dolazi na smještaj. Dobili smo i primjeren prostor za dječje igralište, unutarnje prostorije u kojima korisnice svaki dan mogu provoditi svoje slobodno vrijeme te one za ciljani stručni individualni ili grupni rad. Ističemo da je cjelokupan pristup objektu i kretanje po njemu prilagođeno osobama s invaliditetom. Prizemlje s katom povezano je dizalom. U stambenom su dijelu dva stana u cijelosti prilagođena za život osoba s invaliditetom.

Prostor Doma zaštićen je video nadzorom uz koji su 24 sata prisutni čuvari iz ovlaštene zaštitarske tvrtke. Štićeni prostor povezan je tzv. „panik“ tipkama za dojavu opasnosti u dojavni centar koji je povezan s policijom. Svi su vanjski ulazi – izlazi i prolazi, kao i unutarnji hodnici, pod video nadzorom 24 sata. Lokalna policijska postaja obaviještena je da radimo na njihovu području i odlično surađujemo.

Sve to potrebno je kako bi se prvenstveno korisnici, ali i djelatnici u Domu, maksimalno zaštitili od mogućeg dolaska i/ili napadačkog djelovanja nasilnika. Dom „Duga

–Zagreb“ vrlo dobro je opremljen te pruža najvišu zaštitu koja se može pružiti s obzirom na mogućnosti današnje tehnike.

Od početka rada Doma do danas nije bilo ekscenčnih i kriznih situacija koje bi poremetile obavljanje djelatnosti smještaja, što upućuje da je osiguranje primjereno potrebama i standardima za djelovanje ove vrste ustanove.

Dom djeluje na trima različitim adresama: u Sesvetama, u Ninskoj 10/II, savjetovalište je za djecu i odrasle žrtve obiteljskoga nasilja; u Ulici Baruna Trenka 7/I smješten je odjel za provedbu psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji, a na neistaknutoj je adresi već opisan samostojeći objekt za smještaj žrtava obiteljskoga nasilja. Zaposleno je ukupno 12 osoba, a u savjetovalištu radi i šest vanjskih suradnika.

Na lokaciji za smještaj žrtava radi ukupno 9 zaposlenika u dvije smjene i to neprekidno od 7.00 do 22.00. Stručni tim čini pet osoba i to: dvije socijalne radnice, od kojih je jedna voditeljica stručnih poslova, dvije psihologinje i pravnica. Zatim voditeljica tehničkih poslova, dvije domaćice i domar. Članovi stručnog tima ujedno su nositelji 24 – satnog dežurstva koje preuzimaju i predaju svaki ponedjeljak. Tijekom dežurstva naša stručna djelatnica dostupna je doslovce 24 sata, svaki dan u godini, bez obzira na vikende i praznike. Zbog toga naš dežurni broj mobitela znaju u svim uredima socijalne skrbi i policijskim postajama u Zagrebu i Zagrebačkoj županiji. Moguć je i smještaj žrtava obiteljskoga nasilja i iz



drugih dijelova Hrvatske, ovisno o zahtjevima s terena.

U našem radu od samog početka imamo veliku potporu Skupštine Grada Zagreba i gradonačelnika. U proteklih pet godina razvili smo odličnu suradnju s našim partnerima u poslu, a na prvome mjestu ističemo Centar za socijalnu skrb Zagreb i ostale centre diljem Hrvatske. Osim toga, odlično surađujemo i s policijom u Zagrebu, liječnicima obiteljske medicine, pedijatrija, profesorima u osnovnim i srednjim školama, stručnim suradnicima u predškolskim ustanovama. Svi oni nezamjenjivi su, a moguće je da nisu ni svjesni koliko su bili i koliko jesu važni u svakom individualnom slučaju kada su profesionalno, ali i

vrlo ljudski, odradili svoj posao i pomogli žrtvama u procesu izlaska iz nasilja. Nažalost, ne možemo ih redom imenovati jer bi to uputilo na lokaciju našega skloništa, no sigurni smo da će se oni prepoznati.

To su humani profesionalci koji za svoj rad ne traže posebne pohvale, no mi im na ovaj način svima zahvaljujemo u ime svih malih i velikih privremenih, nekađašnjih, sadašnjih i budućih stanovnika našega skloništa.

Slijedi popis institucija i nevladinih organizacija bez kojih ne bismo mogli pružiti punu zaštitu i potporu žrtvama obiteljskoga nasilja!

Zahvale:

1. Gradska skupština Grada Zagreba,
2. Gradonačelnik Grada Zagreba
3. Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom
4. Gradski ured za zdravstvo i branitelje
5. Gradski ured za obrazovanje, kulturu i šport
6. Centar za socijalnu skrb Zagreb
7. Centri za socijalnu skrb u Hrvatskoj, a posebno oni iz kojih nam stiže najviše žrtava na smještaj: Zagreb, Zadar, Slavonski Brod, Ivanec, Čakovec, Koprivnica, Vinkovci, Donja Stubica, Vrbovec, Sisak, Knin, Beli Manastir, Trogir, Dugo Selo, Zabok, Slatina, Županja, Karlovac, Varaždin, Čazma, Gospić, Samobor, Križevci, Rijeka, Delnice, Našice, Bjelovar, Split, Pula, Vukovar, Ludbreg, Nova Gradiška, Benkovac, Novi Marof
8. Policijska uprava zagrebačka: Sektor kriminalističke policije i Odjel prevencije
9. Djelatnici policijskih postaja u Zagrebu, a posebno onih na čijem području radimo
10. Poliklinika za zaštitu djece Grada Zagreba, čiji je stručni tim uvijek dostupan za suradnju s našim stručnim timom na konkretnom slučaju kako bismo pomogli djetetu koje je na smještaju
11. Dom zdravlja Istok, Zapad, Centar: liječnici obiteljske medicine, pedijatri, stomatolozi, ginekolozi - koji su uvijek spremni pomoći djeci i odraslim korisnicima smještaja u našoj ustanovi
12. Hitna služba Grada Zagreba koja je nerijetko intervenirala spašavajući bolesnu djecu i odrasle žrtve na smještaju
13. Djelatnici osnovnih i srednjih škola koji su spremni primiti našu djecu u obrazovni proces u bilo kojem razdoblju školske godine
14. Djelatnici dječjih vrtića koji se nesebično brinu i za našu djecu koja su stasala za upis u predškolsku ustanovu, bez obzira na to u koje se doba godine priključuju programu
15. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova
16. Pravobraniteljica za djecu
17. Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom
18. Ustanova „Dobri Dom“ Grada Zagreba – dom ljudske solidarnosti
19. B.a.B.e. – „budi aktivna – budi emancipirana“
20. Autonomna ženska kuća
21. „Ženska pomoć sada“ – SOS telefon za pomoć za žene i djecu žrtve nasilja
22. „Ženska soba“- Centar za žrtve seksualnog nasilja
23. Hrvatska udruga socijalnih radnika
24. Zagrebačka udruga socijalnih radnika
25. Društvo za psihološku pomoć
26. Udruga Pragma

RIJEČ GRADONAČELNIKA

Pružanje zaštite i kvalitetne skrbi žrtvama obiteljskog nasilja nije jednostavan niti jeftin posao. Ali mora biti primjereno i stručno organiziran u svakoj civiliziranoj zajednici. Život u obiteljskom nasilju kao posljedicu generacijski donosi niz problema pa i ozbiljnih poremećaja na psihološkom planu, pa se često susrećemo sa skupinama osoba koje su niskog samopouzdanja, sklone psihosomatskim poremećajima zdravlja, često su na bolovanju, neaktualizirane u svojim ulogama: roditelja, stručnjaka, prijatelja, susjeda...

Borba protiv nasilja u obitelji obuhvaća borbu protiv svega navedenoga, a svima nam je zajednički cilj: spriječiti kontinuirano ponavljanje nasilja i spriječiti njegove dugoročne posljedice.

Da bi smo se mogli učinkovito boriti trebamo dobro poznavati prirodu nasilja u obitelji sa sociološkog aspekta koji podrazumijeva ekonomske i kulturološke elemente, ali i tradicionalne obrasce ponašanja.

Na terenu su prije 20 godina brigu o žrtvama obiteljskog nasilja počele voditi isključivo udruge koje su se zalagale za veće uvažavanje ženskih ljudskih prava. Vremenom su se pojavile ustanove i druge organizacije čiji su osnivači bilo gradovi, županije, Caritas i sl. No, ističem, da svi imaju isti cilj i moto: **Za nasilje nema opravdanja! Život bez nasilja pravo je svake osobe!** Na putu do postizanja tog cilja Grad Zagreb spremno podržava financijski i logistički sve udruge i ustanove koje se bave prevencijom i posljedicama nasilja u obitelji.



U tom smislu možemo biti zadovoljni što uz nevladine organizacije u Zagrebu imamo i prvu ustanovu takve vrste kao što je Dom „Duga-Zagreb“, u kojoj se kontinuirano unazad pet godina, tijekom 24 sata, pruža stručna pomoć i zaštita djeci i odraslim žrtvama obiteljskog nasilja. Na taj način Grad Zagreb doprinosi još boljoj provedbi

„Protokola o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji“.

U prigodi pete obljetnice rada čestitam svima zaposlenicima Doma „Duga-Zagreb“ na humanosti, stručnosti i ustrajnosti u obavljanju ovog zahtjevnog i društveno odgovornog posla! Ipak, želim da ga imate što manje!

Vaš Milan Bandić

Gradonačelnik Grada Zagreba

CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB ZAGREB

Prioritetni cilj svih stručnih intervencija centra za socijalnu skrb je zaštita sigurnosti korisnika. Stoga su postupci koji se u Centru provode temeljem sumnje ili saznanja o nasilju u obitelji, žurni i ne trpe odgodu. U postupku zaštite žrtava obiteljskog nasilja stručnjaci centra za socijalnu skrb obavezno procjenjuju :

- stupanj sigurnosti žrtve u vlastitoj obitelji i/ili okruženju,
- rizik od daljnjeg zlostavljanja u obitelji,
- prioritetne potrebe žrtve (zdravstvene, emocionalne , socijalne),
- trenutnu životnu situaciju (socijalne i obiteljske prilike)
- potrebu poduzimanja hitnih mjera za siguran smještaj žrtve nasilja i
- moguću ulogu korisnika u postupku promjene nepovoljne životne situacije.

Nakon prijemne procjene potreba centar za socijalnu skrb u dogovoru s korisnikom i u suradnji s drugim pružateljima usluga, poduzima odgovarajuće mjere zaštite.

Suradnjom Centra za socijalnu skrb Zagreb i Doma „Duga-Zagreb“ tijekom proteklih pet godina značajno je poboljšana kvaliteta skrbi o žrtvama obiteljskog nasilja na području Grada Zagreba. Povećanjem smještajnih kapaciteta, omogućeno je uspješnije zbrinjavanje korisnika, čime su postignute pravovremene, adekvatne intervencije Centra i bolja, neposredna suradnja stručnjaka naših ustanova u skrbi o žrtvama obiteljskog nasilja.

Kroz direktnu suradnju i razmjenu informacija između Centra i Doma ostvarena je kvalitetnija i brža procjena potreba zajedničkih korisnika, uspješnije planiranje daljnjeg rada s korisnicima i očekivani učinci tretmana.

Smještajem u Dom „Duga-Zagreb“ žrtve nasilja ostvaruju zaštitu od daljnjeg zlostavljanja i potrebnu stručnu pomoć, a Centar za socijalnu skrb Zagreb pravodobnu povratnu informaciju o potrebama korisnika i stručno mišljenje o daljnjem tretmanu .

Time se postiže integrirani pristup u radu s ovom posebno osjetljivom socijalnom skupinom i aktivna uloga korisnika u postupku .

Na taj način Dom „Duga-Zagreb“ je, kao specijalizirana ustanova, postao važan partner Centra za socijalnu skrb Zagreb u zaštiti žrtava obiteljskog nasilja, ali i u području prevencije, suzbijanja i zaustavljanja obiteljskog nasilja.

Ovom suradnjom je ostvarena bolja kvaliteta socijalnih usluga u zajednici, a Dom „Duga-Zagreb“ danas je nezaobilazan dionik svakodnevne prakse Centra za socijalnu skrb Zagreb u području skrbi o žrtvama obiteljskog nasilja, ali i u području rada s počiniteljima nasilja u obitelji.

Tiskanjem stručne brošure pod nazivom „Duga –za partnere“ vrijedni stručnjaci ove ustanove svjedoče o svom ustrajnom nastojanju da zajedničkim djelovanjem različitih dionika u zajednici i nadalje ostanu i budu nositelji promjene i doprinose poboljšanju kvalitete života svih građana.

Stoga, iskreno čestitamo petu godišnjicu rada, uz želju da Dom Duga i u budućnosti nastavi svoje uspješno djelovanje u borbi protiv obiteljskog nasilja, te da Duga potpuno zamijeni kišu u našem gradu.

Štefica Karačić, dipl. socijalna radnica
Privremena ravnateljica
Centar za socijalnu skrb Zagreb



POLICIJSKA UPRAVA ZAGREBAČKA

Problem nasilja u obitelji, problem je koji oduvijek postoji i s kojim se policija svakodnevno susreće od svog postojanja.

Tijekom desetljeća, a naročito unatrag nekoliko godina, praćenjem problematike obiteljskog nasilja uočena je potreba edukacije i specijalizacije policijskih službenika sukladno donesenim pozitivnim pravnim propisima, razvoju društvene svijesti o štetnosti te pojave, te prevenciji transgeneracijskog nasljeđivanja i razvoja delinkventnog ponašanja mladih izloženih nasilju.

Sukladno tome, policija je u svojim redovima prepoznala potrebu sustavnog educiranja policijskih službenika koji su svakodnevno u direktnom kontaktu sa žrtvama nasilja, te specijalizacije što većeg broja policijskih službenika za ovakav način rada. Kao ciljevi postavljeni su prepoznavanje problema, adekvatan pristup, stvaranje povjerenja, ali i pružanja sigurnosti.

Upravo sigurnost naše zajedničke žrtve ne pita za doba dana, godine, da li je praznik ili ne, ima li mjesta u ustanovi ili je prepuna, da li ju netko može odvesti, preuzeti, smjestiti, a upravo tada nam je na raspolaganju od njezinog postojanja bila uvijek «Duga» s kojom smo sigurni da ćemo takvu suradnju imati i ubuduće.

Tatjana Batušić Korade,
Odjel općeg kriminaliteta,
Policijske uprave zagrebačke

POLIKLINIKA ZA ZAŠTITU DJECE GRADA ZAGREBA

Sva dosadašnja klinička iskustva i znanstvena istraživanja u svijetu i kod nas pokazuju kako je pravovremena zaštita i stručna pomoć žrtvama nasilja jedan od najvažnijih prediktora njihovog oporavka i kasnije prilagodbe. Radeći s najranjivijom skupinom žrtava – djecom, naučili smo da nitko od nas stručnjaka ne može sam niti zaustaviti nasilje niti pružiti promjerenu pomoć. Multidisciplinarni pristup zahtijeva suradnju, razmjenu iskustava, koordinaciju aktivnosti i zajedničko definiranje ciljeva.

Stoga je suradnja između Duge i Poliklinike za zaštitu djece grada Zagreba uspostavljena odmah po osnivanju sa zajedničkim ciljem – pomoć djeci i njihovim obiteljima, i to ne samo u gradu Zagrebu, zahvaljujući čijim čelnim ljudima su i osnovane obje ustanove, nego i u cijeloj Hrvatskoj.

Pomažući žrtvama obiteljskog nasilja, stručnjaci Duge su znali prepoznati kad je potrebna dodatna procjena potreba djece i tretmanski rad nakon traumatskih i stresnih iskustava u obitelji.

Suradnja naših dviju ustanova je s jedne strane bila dijelom sustava koji skrbi o djeci, a s druge strane očitovala se kroz osobnu uključenost, neposrednu komunikaciju i ponekad svakodnevnu razmjenu informacija radi dobrobiti djece. Znajući da nisu sami, na taj način su uz pomoć Duge djeca i njihove obitelji dobila novu perspektivu i povjerenje u budućnost

Prof.dr.sc. Gordana Buljan Flander, ravnateljica
Poliklinike za zaštitu djece Grada Zagreba



O BROŠURI

„Moramo iskoristiti svoju sposobnost promatranja na induktivan način te dopustiti sebi da primijetimo istinitu životnu priču, tražeći obrasce i gradeći teoriju.“

(Gummesson 2002., prema Glaser i Holton, 2004.)

Izdanje koje je pred vama donosi prikaz organizacije i sadržaja rada s djecom i odraslima - žrtvama obiteljskoga nasilja, koji su bili smješteni u Domu „Duga – Zagreb“ u razdoblju od 2007. do 2012. Namijenjena je ponajprije stručnjacima – našim partnerima u poslu, a koji u svom profesionalnom radu dolaze u kontakt sa žrtvama obiteljskoga nasilja. To su **socijalni radnici** pri uredima socijalne skrbi, u domovima socijalne skrbi i drugim sličnim ustanovama. Zatim suci, uglavnom na Prekršajnom sudu, ali i na Općinskom kaznenom sudu, te **stručni suradnici pri Općinskom državnom odvjetništvu**. Zatim **policajci** u policijskim postajama i drugim oblicima policijskih ustrojstvenih jedinica, **prosvjetni radnici** u osnovnim i srednjim školama te **stručni suradnici u predškolskim ustanovama** - dječjim vrtićima u društvenom sektoru i u privatnom vlasništvu. I na kraju, ali jednako važni, tu su **liječnici**, uglavnom obiteljske medicine, zatim pedijatri, ginekolozi i rjeđe stomatolozi te specijalisti u kliničkim bolničkim centrima. Uz navedene partnere, tu su svakako nevladine organizacije za ženska ljudska prava te svi suradnici u ostalim **sigurnim kućama i savjetovalištim**a za žrtve obiteljskoga nasilja u državi, bez obzira na to tko im je osnivač. Sa svima odlično surađujemo te bez zadržke pomažemo jedni drugima pri premještanju žrtava iz sigurnosnih razloga, odnosno kod razmjene informacija koje imaju presudnu važnost za sigurnost žrtve.

Svi oni nezamjenjive su karike u čvrstom lancu kojim zajednički „stežemo obruč“ oko pojave obiteljskoga nasilja kako bismo ga znatno smanjili, pa sve dok ne postignemo glavni cilj - primarno ne činjenje nasilja u partnersko – obiteljskim odnosima.

Razvijajući vlastitu strategiju pristupa pomoći žrtvama obiteljskoga nasilja, a imajući u vidu važnost multidisciplinarnog djelovanja protiv pojave nasilja u obitelji, pitali smo se kako pomoći žrtvama da pronađu snagu u sebi te ih uputiti prema izlazu iz nasilja u obitelji?

Zašto je dobro pročitati ovu brošuru?

Ovim izdanjem želimo partnerima u poslu približiti svoju strategiju djelovanja protiv nasilja u obitelji i to u dijelu pružanja smještaja i zaštite žrtava obiteljskoga nasilja. To ne znači da stručni tim u Domu „Duga-Zagreb“ provodi nešto potpuno drugačije i do sada neviđeno. No smatramo da je dobro i korisno podijeliti petogodišnje iskustvo u radu kako bi aktivan stručni dijalog održavali što kvalitetnijim te kako bi se i dalje razvijala naša uzajamna nastojanja da učinkovito pomognemo žrtvama obiteljskoga nasilja.

Uvidom u vrstu i oblike psihosocijalne potpore i stručnoga rada te pravnog savjetovanja koje provodimo tijekom smještaja žrtava približit ćemo vam svrhu i cilj smještaja u sigurnu kuću. Smatramo da vama, koji sudjelujete u procesu pripreme i dovođenja žrtve na smještaj, to može pomoći u vašem osobnom doživljaju, a i u stručnim očekivanjima od konkretnog smještaja. Tako i vi možete odmah aktivno

sudjelovati u pripremi žrtve te joj pomoći da njezina očekivanja od smještaja budu usklađena sa stvarnim mogućnostima. Ujedno možete pridonijeti određenim poboljšanjima u postupcima, što je uvijek dobro došlo. Dobro je stoga znati da u skloništu žrtve primarno dobivaju podršku u samorazvoju i osnaživanju za osobno preuzimanje odgovornosti te pokretanje potrebnih pravnih i drugih radnji, kako bi izašle iz kruga nasilja. U svakom slučaju, složiti ćete se da mi djelatnici u sustavu, kao i korisnici naših usluga, moramo znati svrhu i cilj određene intervencije te što možemo očekivati tijekom njezina trajanja.

Upravo prvi dojmovi žrtve kod smještaja mogu biti presudni u prvim sljedećim danima zbog procesa prilagodbe na promjenu okoline, na interna pravila te na prisutnost drugih obitelji na smještaju s kojima se dijeli zajednički prostor. Naime, neke žrtve očekuju da će se ulaskom u sklonište one prestati brinuti o svemu: o svojoj egzistenciji, o djeci, o imovini, o zdravlju svoje djece i vlastitom, o razvodu ako je u tijeku i sl. Naravno, takva su očekivanja nerealna! Tijekom smještaja one i dalje imaju sve svoje roditeljske obveze kao i obveze u podjeli poslova u održavanju čistoće prostora, pripreme hrane, pranja rublja i sl. Nažalost, neke od žrtava ipak naglo posustaju te nisu spremne na suživot pod uvjetima koji prevladavaju u skloništima ove vrste. Osvrnut ćemo se u brošuri vrlo konkretno na mnogo situacija koje biste, smatramo, trebali znati kako biste u prvom kontaktu mogli što bolje pripremiti žrtvu i objasniti joj gdje će biti smještena i što može očekivati od takve vrste smještaja.

Zato ovim izdanjem želimo pridonijeti tome, a u povodu pete obljetnice postojanja i djelovanja Doma „Duga-Zagreb“. Zahvaljujemo svima s kojima odlično surađujemo u zajedničkoj profesionalnoj borbi protiv nasilja u obitelji!

„Ako savjetodavac želi voditi nekoga ili ga pratiti dio puta, mora suosjećati sa psihom te osobe. Nikada ne može suosjećati ako daje samo svoje mišljenje i stavove. Nema razlike da li svoje stavove oblikuje u riječi ili ih zadržava za sebe. Osjećaj dolazi tek kroz objektivnost bez predrasuda. To je kvaliteta čovječnosti – vrsta dubokog poštovanja prema činjenicama, prema čovjeku koji zbog njih trpi i prema zagonetki života toga čovjeka...“

(C.G.Jung)

Teorija osnaživanja kao podloga u radu sa žrtvama obiteljskoga nasilja

Filozofija osnaživanja zastupa ideju perspektive moći i kreativnog kapaciteta korisnika za razvoj ideja i aktivnosti sa svrhom poboljšanja životne situacije (Payne, 2005). To znači da su sami korisnici, odnosno pojedinci, skupine ili zajednice, najbolji izvor znanja o sebi, o tome što trebaju i čemu teže. Biti etički osviješten socijalni radnik znači znati koristiti se korisničkim znanjem, slušati njegove želje i iskoristiti njegovu snagu za pozitivne ishode u budućnosti. Pristup poštivanja korisnikova znanja o sebi te prihvaćanja razumijevanja situacije kroz njegovu vizuru samo je po sebi iskustvo koje osnažuje, što je iznimno važno za korisnike koji imaju iskustvo potlačenosti i ne mogu izraziti sebe i svoje težnje.

Bit osnaživanja jest omogućiti pojedincu ili skupini da preuzme kontrolu nad životnim okolnostima, postiže osobno važne ciljeve i poveća sposobnost donošenja učinkovitih odluka. Odgovor na pitanja marginalizacije i socijalnog raslojavanja možemo potražiti u teorijama osnaživanja jer se upravo one obraćaju dinamici diskriminacije i potlačenosti. To su teorije za socijalno djelovanje i usmjerene su pragmatično i socijalno pravedno. Namjera im je promicati svijest o okolnostima stvarnog života te djelovanja koje donosi promjenu. (Kletečki Radović, M., 2008.) Upravo opisanim načinima socijalnog djelovanja potrebno je sinergijski izgrađivati udjel svih čimbenika u zajednici u borbi protiv nasilja u obitelji: zaštitom, osnaživanjem, upućivanjem, savjetovanjem, aktiviranjem unutarnjih kapaciteta koji su potisnuti i smanjeni zbog neprestane potlačenosti – namjera je probuditi sve te osobne resurse u žrtvi te zajedno s njom skicirati plan i program aktivnosti za izlazak iz kruga nasilja.

Praksa osnaživanja, temeljena na teoriji, može se iskoristiti kao pomoć obespravljenim ljudima kako bi prepoznali svoje težnje i snage te se uključili u aktivnosti za poboljšanje osobnog života, ali i za socijalnu pravdu. Teorije osnaživanja podupiru osobnu snagu, otpornost i resurse korisnika. One ne okrivljuju „žrtvu“ za njihovu (ne)mogućnost pristupa resursima i moći, nego prepoznaju da takvi problemi nastaju kao posljedica neuspjeha društva da ispuni potrebe svih svojih članova.

I. UVOD U PROBLEMATIKU DJELOVANJA SKLONIŠTA

Napomena: *Imenice kojima ćemo se koristiti (žrtva, počinitelj nasilja, zaposlenik, partner, sudac, socijalni radnik, psiholog, pravnik i dr.) napisane su u rodu koji je uobičajen tj. na koji smo naučili u duhu našeg jezika. No ističemo da rod za svaku imenicu treba shvatiti dvojako, i kao ženski i kao muški rod.*

Stavovi javnosti prema obiteljskom nasilju kao velikom društvenom problemu polako se, ali ipak uspješno, mijenjaju prema neprihvatanju takvog ponašanja. To je rezultat, među ostalim, i dugogodišnjeg utjecaja medija, ciljanih javnih kampanja, strateških pristupa problemu, rada nevladinih organizacija, a sve u smjeru isticanja neprihvatljivosti podjele uloga moći između partnera. Kao rezultat svih tih aktivnosti snažno je pokrenut proces osvješćivanja javnosti, ali i struke, što je okrunjeno proaktivnim pristupom relevantnih čimbenika u društvu donošenjem primjerenih zakonskih odredbi i strateških dokumenata koji se postupno dorađuju i s vremenom proširuju. Zakonska regulativa koja je podloga u postupanju svih čimbenika u zajednici u borbi protiv nasilja u obitelji, srećom, ima tendenciju razvijanja i sve uspješnijeg obuhvaćanja objektivne prakse.

Da bismo se znali i mogli učinkovito boriti, moramo dobro poznavati pojavu nasilja u obitelji sa psiho-sociološkog aspekta koji podrazumijeva ekonomske elemente, kulturološke i tradicionalne obrasce iz čega proizlaze naučeni modeli ponašanja koji se nadovezuju na određeni profil ličnosti. Isto tako, treba uvijek imati na umu da, ako u ponašanju osobe nema neke patologije, nasilno ponašanje u obitelji jest

naučeno ponašanje i nije bolest te se tako i treba postavljati protiv njegova razvoja.

Sobzirom na to može se očekivati da društvo koje se odvaja od tradicionalne podjele moći među spolovima ulaže znatan napor na nekoliko razina kako bi preveniralo pojavnost odnosno utjecalo na prestanak nasilja u obitelji ako ga već ima. Prva razina prevencije *univerzalna je ili opća prevencija* koja podrazumijeva programe usmjerene prema čitavoj populaciji djece i mladih (vrtići, škole) uz strukturirane programe za uključivanje roditelja. Na ovoj razini prevencije neobično je važna i uloga medijskih poruka o neprihvatljivosti nasilja u obitelji kao pojave te neprihvatljivosti ponašanja počinitelja nasilja s definiranim oblicima neprihvatljiva ponašanja koji se pojavljuju u toj skupini.

Selektivnom prevencijom usmjereni smo na pojedince i obitelji koji su pod povećanim rizikom zbog veće izloženosti socijalnim i ekonomskim stresorima (nezaposlenost, siromaštvo, pomanjkanje socijalne podrške itd.). I dalje je tu važna uloga vrtića i škole, ali i savjetovališta za djecu, mlade i obitelj i obiteljskih centara.

Indicirana prevencija i intervencije usmjereni su na djecu, adolescente i odrasle koji imaju teškoća sa samokontrolom u stresnim situacijama i/ili su već pokazali nasilno ponašanje u obitelji, školi, među vršnjacima.

Jasno je da se briga o potencijalnim i stvarnim žrtvama nasilja u obitelji ogleda u mnogim aktivnostima koje naše društvo provodi preko sve tri razine prevencije. Izriču se tako zaštitne mjere kao što su *zabrana približavanja žrtvi nasilja u obitelji, zaštitna mjera zabrane uznemiravanja ili*

uhodjenja osobe izložene nasilju te zaštitna mjera udaljenja iz stana, kuće ili nekog drugog stambenog prostora. Te zaštitne mjere policijski službenici provode primjenom ovlasti određenih Zakonom o policiji i Zakonom o prekršajima. Mogućnost smještaja izvan vlastite obitelji prema Zakonu o socijalnoj skrbi također je jedna od mjera kojom društvo intervenira u akutnoj traumatičnoj situaciji eskalacije nasilja u obitelji. Osim toga, kako bi se zaštitila žrtva, na temelju Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji izriče se zaštitna mjera psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Tretman traje otprilike 5 i pol mjeseci te se sastoji od individualnog i grupnog rada s počiniteljima nasilja.

Uz navedeno treba istaknuti i važnost djelovanja savjetovališta za građane koji imaju problem iz uloge žrtve, a u koje mogu doći, anonimno iznijeti svoje probleme te zatražiti stručnu pomoć i savjet. Ovo “anonimno” važno je jer žrtve imaju osjećaj srama, nelagode i stigme u svojoj okolini, boje se da će počinitelj doznati da se o njemu razgovaralo sa stručnjacima. Svi opisani strahovi i nelagode proizlaze iz još prisutnih stereotipa o muškim i ženskim ulogama u obitelji. Zbog toga najčešće ženske žrtve obiteljskoga nasilja doživljavaju vlastiti poziv u pomoć – kao nešto što treba „sakriti“ pa čak i čega se „mogu sramiti“. Iste takve nelagode doživljavaju i muškarci žrtve obiteljskoga nasilja kojih je ipak znatno manje nego žena.

Nije zanemariva činjenica da je smještaj izvan vlastite obitelji, kao indicirana prevencija i intervencija, donedavno bio dominantan oblik zaštite žrtava obiteljskoga nasilja. Posljednje tri godine znatno se povećao broj sudskih odluka o uključivanju počinite-

lja nasilja u psihosocijalni tretman. Od 2011. uočava se više izricanja i ostalih opisanih mjera. Prve dvije mjere izdvajaju se ponajprije zbog činjenice da imaju svoju ekonomsku cijenu koju bi ravnopravno trebali plaćati lokalna zajednica i mjerodavna ministarstva. Budući da je na terenu to vrlo različito riješeno, postoji neujednačenost zbog lokacijske (ne)dostupnosti skloništa za žrtve i/ili psihosocijalnog tretmana za počinitelje. Ne postoje egzaktni podaci koji bi približno pokazali ukupan trošak nasilja u obitelji, financijska sredstva potrebna za rješavanje procijenjene razine problema nasilja u obitelji u Hrvatskoj ili troškovnu učinkovitost prevencije i politika koje se trenutačno provode.

No najviša cijena u svakom razvijenom društvu dolazi na naplatu kada se, nažalost, dogodi kazneno djelo zbog kojeg žrtva umre, bude teško ozlijeđena do razine invaliditeta, kada je psihički nefunkcionalna pa ne može kvalitetno provoditi sve svoje uloge: roditelja, partnera, zaposlenika i ostalih. Djeca iz takvih obitelji u odrasloj dobi nerijetko prenose naučeni model ponašanja u obitelj koju su zasnovali, u kojima također dobiju djecu, koja također žive u nasilju...i tako se problem generacijski vrti u krug! Upravo pružanje pomoći za izlaz iz takvoga kruga nasilja cilj je svima nama koji na ovom području dajemo svoj stručni doprinos.

Iz iskustava stečenih u radu sa žrtvama obiteljskoga nasilja u Domu „Duga-Zagreb“ vidljivo je da su žrtve najčešće dovedene u situaciju ekonomske ovisnosti o počinitelju, bez obzira na to jesu li zaposlene ili ne. Nerijetko su nezaposlene ili su često na bolovanju te uglavnom nemaju podršku prijatelja ni rodbine, što se događa zbog postupne

izolacije žrtve jer joj počinitelj nasilja zabranjuje druženja i viđanja s prijateljicama i/ili rodbinom. Sve to dovodi do stanja u kojem se žrtve osjećaju „zarobljene“ i ne vide izlaz iz svoje situacije, a ako se tome pridoda činjenica da u našem društvu još prevladava izrazito tradicionalan sustav vrijednosti, žrtve su sklone šutjeti o nasilju i skloniti se u „svoja četiri zida“ jer je to njihov problem i sramota. Situacija mnogima od njih izgleda bezizlazna, a nasilje traje godinama.

Prema podacima iz UNDP-ova istraživanja godine 2010., u Republici Hrvatskoj postoji 18 organizacija koje pružaju uslugu smještaja žrtava obiteljskoga nasilja. (Risser, S. i Tanay, F.R.V., 2010.)

Razina kvalitete tehničke podrške i stručnoga rada dosta se razlikuje od skloništa do skloništa. Mjerodavna ministarstva očekuju da sa žrtvama u vrijeme visoke razine njihove traumatiziranosti, kada dolaze na smještaj, rade stručne osobe, da smještaj bude dovoljno kvalitetan i u skladu s minimalnim tehničkim uvjetima, tako da se u prostoru u koji žrtve dolaze iz svoje obitelji, najčešće s maloljetnom djecom u dobi od nekoliko dana do 18 godina, omogući zadovoljenje svakodnevnih životnih potreba kao što su potreba za snom, hranom, osnovnom medicinskom skrbi te redovitim održavanjem osobne higijene. Osim tih tehničko-logističkih komponenata očekuje se i visoka razina profesionalnog i stručnog pristupa koji u podlozi u prvome redu ima humanost i osnaživanje žrtava obiteljskoga nasilja za izlazak iz nasilnog odnosa. Sve je to, s ponosom možemo istaknuti, prisutno u profesionalnoj i tehničkoj strategiji pristupa žrtvama obiteljskoga nasilja za vrijeme njihova boravka u našoj ustanovi, o čemu svjedoče svi naši partneri u radu.

II. CILJI SVRHA DJELOVANJA SKLONIŠTA

Počinjemo od činjenice: život bez nasilja pravo je svakog pojedinca u društvu! Na putu do postizanja toga cilja svaka razvijena društvena zajednica treba omogućiti pružanje različitih oblika pomoći i potpore u svladavanju svih koraka potrebnih za kvalitetan i konačan izlazak iz života s nasiljem. Važno je da svi koji sudjeluju u tom procesu osnaživanja žrtve obiteljskoga nasilja znaju da imaju obvezu dati pravodobnu i točnu informaciju, pružiti primjeren tretman i savjet, ali i biti dosljedni i učinkoviti, iskorištavajući sve mogućnosti u sustavu pravne, socijalne i psihološke zaštite. Sve to profesionalni je zadatak, ali i profesionalni izazov svim zaposlenicima u ustanovi.

U podržavajućim uvjetima života za vrijeme boravka u skloništu žrtvi se omogućuje da se odmakne od nasilnog odnosa, da u miru razmisli o partnerskoj vezi u kojoj se nalazi i koja su njezina očekivanja od toga odnosa, o vlastitim potrebama, o potrebama svoje djece, o objektivnim mogućnostima unutar obitelji i/ili radnog okružja za egzistencijalno neovisan nastavak življenja, da sagleda širinu svoje socijalne mreže, da napravi sigurnosni plan za sebe i dijete te da razmisli o kratkoročnim i dugoročnim ciljevima u svrhu promjene kvalitete života. (Ajduković, M. i Pavleković, G. ured., DPP, 2004.)

Prostor Doma, pa tako i svih šest ulaza, zaštićen je video nadzorom uz koji je 24 sata prisutna osoba iz zaštitarske tvrtke. U svakoj prostoriji doma postoji tzv. „panik tipka“ za dojavu opasnosti u dojavni centar koji je povezan s policijom. To je potrebno kako bi se korisnici i djelatnici u Domu maksimalno zaštitili od eventualnog dolaska

i napadačkog djelovanja nasilnika. Stoga se može zaključiti da je u tom smislu Dom „Duga – Zagreb“ vrlo dobro opremljen i da pruža najveću zaštitu koju danas omogućuje tehnika. Od početka rada Doma do danas nije bilo ekscenčnih situacija niti bilo kakve krize u obavljanju redovite djelatnosti Doma, što upućuje da je osiguranje primjereno potrebama i standardima za djelovanje ove vrste ustanove.

III. BORAVAK U DOMU „DUGA-ZAGREB“

Što se može očekivati od smještaja u Dom „Duga-Zagreb“?

Za vrijeme boravka u ustanovi žrtva ima besplatan smještaj. Ne treba se brinuti o nabavi hrane i sredstava potrebnih za normalno održavanje zdravlja, čišćenje prostora i sl. No nije svrha izolirati je od stvarnog života jer nastojimo simulirati stvaran život u smislu dnevnih obveza oko djece, čišćenja, pranja rublja, pripremanja hrane, brige za vlastito zdravlje i zdravlje djece. Sve to kombinira se sa psihosocijalnom i pravnom podrškom koja je za žrtve također besplatna. Stoga je to idealna prigoda da na jednome mjestu imaju osiguranu fizičku i tehničku zaštitu od potencijalnog napada počinitelja, ispunjenje osnovnih egzistencijalnih potreba te stručnu pomoć za sebe i svoju djecu kako bi u miru mogli sagledati objektivne mogućnosti promjene života nabolje. U slučaju kada su te mogućnosti minimalne, ili žrtva unatoč svemu nije spremna emocionalno raskinuti vezu s počiniteljem nasilja, u skloništu će dobiti savjet i uputu kako da se zaštiti i gdje najbrže može dobiti pomoć. O svemu što radimo sa žrtvama na smješta-

ju obavještavamo ponajprije mjerodavni ured socijalne skrbi, a kada je to potrebno i mjerodavnu policijsku postaju. Ako se žrtva vraća počinitelju nasilja, mjesni ured socijalne skrbi i dalje prati obitelj, najčešće mjerom nadzora nad izvršenjem roditeljske skrbi te nadzorom nad provedbom mjere obveznog liječenja od sredstava ovisnosti, te prati ukupnu obiteljsku dinamiku.

Tijekom petogodišnjeg rada uočili smo da žrtve koje dođu na smještaj, pa često i službene osobe koje ih prate do nas, nisu uvijek sigurne što mogu očekivati tijekom smještaja. Zato ćemo to ovdje prikazati.

Dolaskom u sklonište žrtva ne prestaje imati obveze prema svojoj djeci u smislu brige za zdravlje, prehrane, pomoći u učenju, kontaktiranja s odgojiteljicama u vrtiću ili profesorima u školi, odlaska na informacije i sl. Isto tako nije točno da žrtva više neće imati nikakve obveze u vezi s pripremom hrane, čišćenjem prostora u kojem živi, brigom za vlastito zdravlje i sl. Nije točno ni da će pravnik u ustanovi samoinicijativno rješavati sve žrtvine potrebe i prava proizašla iz različitih pravnih propisa.

Što je točno?

Točno je da roditeljska uloga žrtava ne prestaje dolaskom na sigurni smještaj. Stručni tim će pomoći ostvariti kontakte s institucijama, od vrtića, škole i liječnika, ali briga za dijete, izravan kontakt s profesorima, odluke o odabiru zanimanja, upisu u gimnaziju i sl., roditelj – žrtva na smještaju i dalje donosi samostalno. Stručni tim će savjetovati žrtvu, ali odluka je na njoj kao roditelju.

Točno je da su briga za zdravlje djeteta, odlasci liječniku, mjerenje temperature, davanje lijekova, hranjenje i presvlačenje pelena aktivnosti koje i dalje obavlja isključivo žrtva – roditelj. U ustanovi ne rade odgojiteljice, njegovateljice, „tete – čuvalice“ ni spremačice, pa je i briga za čistoću prostora i pranje odjeće jedna od važnih aktivnosti žrtve za vrijeme smještaja. U Domu je zaposlena domaćica koja ima vrlo važnu ulogu u povezivanju i organizaciji svih dnevnih obaveza korisnica smještaja. U praksi svjedočimo koliko je bitan taj dio života u Domu jer kada se s klijentima praktički „živi“ 24 sata, uz kvalitetan stručni rad nužna je i dobra organizacija dnevnih obaveza i potreba. Radno mjesto domaćice zamišljeno je tako da ona najveći dio svog radnog vremena provodi u izravnom kontaktu s korisnicama pomažući im da se snađu u novom prostoru. Ona organizira dnevne poslove i kućanske aktivnosti u Domu, a naj-složeniji dio u tome je koordinacija različitih stečenih navika i vještina korisnica! Tako se nastoji maksimalno iskoristiti pozitivne kapacitete svake korisnice za dobrobit cijele skupine. Domaćica je osoba koju korisnice doživljavaju kao voditeljicu u organizaciji praktičnih dijelova života i rada u Domu, a istodobno i kao toplu, gotovo „majčinsku“ figuru, prisutnu da uskladi manje ali i veće razlike u karakterima i navikama korisnica i to na topao, prihvatljiv i pomirljiv način. Domaćica je, stoga, osoba koja u sklopu svojega radnog mjesta ujedinjuje kvalitete dobrog organizatora, poznaje vođenje i funkcioniranje kućanstva koje se sastoji od većeg broja različitih osoba. Ujedno posjeduje pozitivne ljudske kvalitete koje našim korisnicima čine život u Domu ugodnijim i lakšim.



Nadalje, točno je da korisnice smještaja prije donošenja vlastitih odluka uvijek mogu tražiti savjet i potporu stručnog tima koji čine socijalni radnik, psiholog i pravnik. No konačna je odluka na kraju žrtvina osobna odluka.

Ne zanosimo se idejom da će žrtva nakon boravka u bilo kojem skloništu u Hrvatskoj konačno izaći iz nasilnog odnosa. To nije tako jednostavno jer su emocionalne poveznice s počiniteljem prejake, unatoč često nevjerojatnim oblicima psihičkog i fizičkog zlostavljanja, koji graniče sa sadističkim ponašanjem, ili su u njegovoj podlozi. Za kvalitetno i konačno emocionalno odvajanje potrebno je određeno sazrijevanje osobe što je vrlo individualno i ovisi o nizu okolnosti iz života te osobe: od primarne obiteljske anamneze iz koje dolazi žrtva te modela rodni uloga u kojem je odgajana, do (ne) postojanja aktualne socijalne mreže, razine obrazovanja žrtve tj. ekonomske neovisnosti, razine straha za život...

Zato ne trebamo odustajati ako svjedočimo povratku žrtve počinitelju nasilja te ponovnim dolascima u sklonište. Žrtva treba znati da ima potporu u sustavu koji treba poduzimati sve kako bi osnažio osobu da izađe iz kruga nasilja. Prema petogodišnjem iskustvu stručnog tima u Domu „Duga-Zagreb“, prvi znakovi disfunkcionalnog partnerskog odnosa najčešće počinju na početku braka ili veze te su najčešće žrtve žene i djeca, a počinitelji muškarci. Naše statistike upućuju na to da su to većinom muževi, odnosno izvanbračni partneri. Zatim su žrtve djeca koja su neposredne žrtve ili češće posredne žrtve obiteljskoga nasilja, odnosno nasilja oca nad majkom, kada svjedoče nasilju ili imaju iskustvo neprimjerenog roditeljstva uzrokovanog

zaokupljenošću vlastitim partnerskim odnosom. Uočavamo također identifikaciju s rodnim ulogama, odnosno transgeneracijski prijenos nasilja, koji prepoznaju i mnoge teorije kao što su teorija naučene bespomoćnosti, teorija ciklusa nasilja, odnosno teorija preživljavanja. Stručni tim u našoj ustanovi često svjedoči tome u grupnom i individualnom radu s korisnicima i njihovom djecom. Ono što se nikako ne može zanemariti, nezaobilazna je činjenica ekonomske ovisnosti žrtve o počinitelju, odsutnost globalne društvene potpore – poput bezrezervne potpore poslodavaca, ali i potpore vlastite socijalne mreže – prijatelja i rodbine. Zatim tu je u našem društvu još sveprisutan tradicionalni i patrijarhalni utjecaj na socijalizaciju i odgoj, što se kod naših korisnica ogleda u osjećaju srama, samookrivljanja i okrivljanja okoline i uskog kruga prijatelja, poznanika, rodbine. Ono što mi kao društvo u Hrvatskoj nikako ne možemo zanemariti jest i iskustvo rata, što svakako pridonosi povišenom pragu tolerancije na nasilje, odnosno sniženoj toleranciji na frustracije.

Sociodemografska struktura osoba na smještaju u našoj ustanovi zanimljiva je s obzirom na izraženiju brojnost osoba koje su podrijetlom iz susjednih zemalja regije. Takva raznolikost kultura, vjera, običaja, društvenih i socijalnih obilježja specifičnog područja, manje ili više prisutnih tradicionalnih vrijednosti i uvjerenja, spolnih i/ili rodni uloga, odgojnih stilova, općenito stilova života, obrazovnog i socioekonomskog statusa na jednome mjestu pod istim krovom - zasigurno potiče stručno i profesionalno istraživačko zanimanje i u objašnjavanju fenomena obiteljskoga nasilja. Ponajprije tu mislimo na fenomen obiteljskoga nasilja gledano kao na društveni, kulturni i

politički problem, ali i psihološki gledajući kao na transgeneracijski učinak nasilnog ponašanja, odnosno nasljeđa nasilnog ponašanja i/ili razvoja. (Pećnik, N., 2005.)

Faze boravka u Domu

Privremeni smještaj žrtava nasilja u obitelji u Domu „Duga - Zagreb“ sastoji se od nekoliko faza.

- a) prijam u Dom
- b) potpisivanje ugovora za prvih sedam dana smještaja
- c) produljenje ugovora o smještaju nakon prvih sedam dana
- d) prestanak smještaja u Domu

A) PRIJAM U DOM

Pri dolasku žrtve nasilja socijalni radnik provodi inicijalni razgovor s njom, tijekom kojeg doznaje o razlozima dolaska na smještaj, prikuplja potrebne informacije i upoznaje se s dostupnom dokumentacijom, važnom za daljnji boravak u Domu i za rješavanje žrtvine trenutačne životne situacije. U toj fazi posebno je važno voditi računa o zdravstvenim potrebama pristigle korisnice i njezine djece kako bi se mogla organizirati i pružiti primjerena skrb u smislu prikladne prehrane, njege, terapije lijekovima i dr.

Nakon što je žrtva primljena na smještaj socijalni radnik pisanim putem obavještava mjerodavnu policijsku postaju i Centar za socijalnu skrb. Ovisno o potrebi, ostvaruje kontakt i s hitnom medicinskom pomoći te s ustanovama i institucijama vezanima za individualne probleme korisnika.

PRIMJER 1:

Na smještaj dolazi osoba srednje životne dobi koja je inkontinentna. Potrebne pelene nije imala vremena uzeti, a prijeko su joj potrebne za normalno funkcioniranje. Osoba je stigla u kasnim noćnim satima. Dežurni djelatnik u Domu kupuje paket pelena u dežurnoj ljekarni. Prvi sljedeći radni dan socijalni radnik iz doma kontaktira s mjerodavnom policijskom postajom prema mjestu stanovanja žrtve kako bi se osigurala pratnja kada žrtva ide po osobne stvari i dokumente, pa tako i po potrebne pelene. Kada ponestane takvih pelena, socijalni radnik iz Doma kontaktira s mjerodavnim liječnikom obiteljske medicine da ovjeri potrebnu dokumentaciju kako bi žrtva nastavila ostvarivati pravo na pelene.

PRIMJER 2:

Na smještaj u nedjelju dolazi osoba koja boluje od epilepsije i bipolarnog poremećaja. Nije ponijela potrebne lijekove koje mora redovito uzimati. Dežurni djelatnik u ustanovi s mjerodavnom policijskom postajom odmah organizira pratnju žrtve do stana ili kuće kako bi se uzeli lijekovi, dokumenti i ostale nužne osobne stvari.

B) PRVIH SEDAM DANA

Žrtva potpisuje prvi ugovor o smještaju u Dom, koji traje sedam dana od dana prijema. U tom razdoblju socijalni radnik obavještava korisnicu o pravilima Doma, prostornim specifičnostima, vrstama pomoći koje Dom pruža, kao što su psihološka i pravna pomoć te aktiviranje svih prava iz sustava socijalne skrbi. Ujedno se obavještava o obvezama koje korisnica ima za vrijeme boravka u Domu.

U prvih sedam dana smještaja korisnice socijalni radnik ostvaruje suradnju s mjerodavnim centrom za socijalnu skrb i suradnim institucijama te prikuplja potrebne informacije važne za boravak, status i potrebe žrtve nasilja smještene u Domu. Individualni tretman počinje prikupljanjem socioanamnestičkih podataka o prisutnim članovima obitelji kako bi se stekao uvid u njihov socijalni, pravni, radni, odgojno-obrazovni i zdravstveni status. Ako je potrebno, socijalni radnik, u suradnji s mjerodavnim CZSS-om, organizira policijsku pratnju žrtvi nasilja u njezin stambeni prostor kako bi preuzela osobne stvari i dokumente, zatim pomaže u ostvarivanju prava iz sustava socijalne skrbi, prati žrtvu na zdravstveni pregled te čini sve što je potrebno da se riješi novonastala situacija.

Ša žrtvom nasilja socijalni radnik provodi kontinuirani savjetodavni rad, obavještava je o pravima iz Zakona o socijalnoj skrbi i Obiteljskoga zakona, zatim pomaže u ostvarenju prava iz Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji, prava iz mirovinskog osiguranja, prava nezaposlenih osoba te svih ostalih prava za kojima se pokaže potreba, a proizlaze iz domene socijalnog radnika. Dio navedenih poslova socijalni radnik provodi

u suradnji s pravnikom u Domu. Socijalni radnik izvještava ostale članove stručnoga tima o sadržaju dokumentacije žrtve nasilja, utvrđuje socijalni status korisnice te se donosi zajedničko mišljenje o daljnjem tretmanu.

C) PRODULJENJE UGOVORA NAKON PRVIH SEDAM DANA (odluka žrtve o nastavku boravka)

Nakon prvih sedam dana u Domu stručni tim u suradnji s mjerodavnim centrom za socijalnu skrb i sa žrtvom zajednički procjenjuje je li daljnji boravak u Domu za žrtvu preporučljiv i nužan. Možda to zvuči neobično, jer žrtva je već dovedena na smještaj zbog akutne eskalacije konkretnog nasilja. U praksi povremeno svjedočimo situacijama kada se smještaj ipak ne nastavlja nakon prvih sedam dana boravka: a) žrtva nakon sedam dana iskazuje da joj je teško podnijeti život u skupini te traži da se vrati kući ili odlazi nekom iz šire obitelji odnosno kod prijatelja; b) žrtva je ostvarila kontakt s počiniteljem te u dogovoru s njim dobrovoljno se želi vratiti vjerujući da će počinitelj promijeniti nabolje svoje dotadašnje nasilno ponašanje; c) počinitelj nasilja je procesuiran i pritvoren tijekom trajanja istrage do daljnjeg te se žrtva želi vratiti u svoj dom.

Ako žrtva nakon sedam dana boravka odluči ostati u Domu, tada potpisuje ugovor o smještaju na razdoblje od tri mjeseca. Ugovor se može prekinuti i ranije, odnosno produljiti dok traje potreba za smještajem. U pravilu je to do 6 mjeseci ili najduže do godinu dana, u skladu s „Pravilnikom o vrsti i djelatnosti doma socijalne skrbi, načinu pružanja skrbi izvan vlastite obitelji,

uvjetima prostora, opreme i radnika doma socijalne skrbi, terapijske zajednice, vjerske zajednice, udruge i drugih pravnih osoba te centra za pomoć i njegu u kući“ (NN 64/09).

D) PRESTANAK SMJEŠTAJA U DOMU

U postupku pripreme za odlazak iz Doma, ako za to postoje uvjeti, socijalni radnik u suradnji s psihologom ohrabruje korisnicu na svjesno i samostalno donošenje odluka, ovisno o individualnoj situaciji korisnice:

1. Odlazak iz Doma radi početka samostalnog života

Kada govorimo o samostalnom životu, važno je istaknuti da se pritom misli na samostalan život žene i/ili majke sa svojom djecom, bez svakodnevne pomoći partnera i/ili najčešće bez sustavne pomoći drugih članova obitelji.

Nakon što se korisnica izjasni o namjeri da ode iz Doma radi ostvarivanja samostalnog života, stručni djelatnici s njom obavljaju još jedan, završni razgovor u kojem se „zaokružuje“ cjelokupni boravak korisnice u Domu. Radi se retrospektivna zajednička procjena onoga što je korisnica ostvarila, u odnosu prema ciljevima i očekivanjima s kojima je došla na smještaj. Tada se ponovno, zajedno s korisnicom, vraćamo na Individualni plan i program rada, dokument u kojem su navedeni realni ciljevi koje je korisnica verbalizirala kada je došla na smještaj, zajedno s istaknutim stručnim metodama za pomoć u ostvarivanju tih ciljeva. Zajednički se analiziraju i komentiraju ciljevi koji su tijekom boravka u Domu ostvareni, a stručni tim upućuje

žrtvu na načine i postupke koje može sama poduzeti kako bi ostvarila ciljeve koji, eventualno, nisu ostvareni za vrijeme boravka u Domu. Ako je korisnica tijekom boravka u Domu upozorila na probleme s kojima se susreće u odgoju djece ili je probleme uočio stručni tim, korisnicu se obavještava o besplatnim savjetovalištim koja roditeljima pružaju savjete o odgoju i razvoju djece, o postavljanju granica i sl. Nadalje, za korisnicu pripremamo podatke o svim mjestima na kojima se pruža pomoć žrtvama obiteljskoga nasilja, kako bi za sebe i/ili svoju djecu ostvarila aktualna prava koja joj zakonom pripadaju te primjerenu zaštitu nakon izlaska iz Doma. Ovisno o mjestu stanovanja, upućuje se u udruge i savjetovališta za psihološku pomoć koja pomažu u aktiviranju prava iz područja socijalne skrbi i ukupne pravne zaštite u konkretno nastaloj životnoj situaciji nakon izlaska iz skloništa (Savjetovalište za djecu i odrasle - žrtve obiteljskoga nasilja, Savjetovalište za roditelje i djecu u prostoru Dječje kuće Borovje, Hrabri telefon, Plavi telefon, Obiteljski centri te organizacije civilnog društva kao što su Udruga B.a.B.e., Autonomna ženska kuća, Udruga „Ženska pomoć sada“). Također obavještavamo žrtvu o institucijama uključenima u rješavanje problematike koja je podudarna s trenutačnim životnim statusom korisnice (obveze policije, sudova, centara za socijalnu skrb, ureda pravobranitelja, humanitarnih udruga sl.). Korisnica dobiva primjerak „Sigurnosnog plana“ kako bi bila pripremljena za moguće ponavljajuće situacije izloženosti nasilju. Tako smo praktično pripremili žrtvu da u takvoj situaciji reagira pribrano i učinkovito, štiteći sebe i svoju djecu. „Sigurnosnim planom“ povećava se stupanj sigurnosti žrtve nasilja u obitelji i omogućuje učinkovita reakcija u kriznim situacijama koja uključuje: napušta-



nje mjesta opasnosti ili lociranje prostorije u stambenom prostoru gdje se žrtva nasilja može zaključati do dolaska policije ili dok nasilnik ne napusti taj prostor, zatim osiguravanje zaštite djece te poučavanje djece o postupcima u kriznim situacijama, ovisno o dobi, dostupnost i mogućnost korištenja mobilnog ili telefonskog uređaja, pamćenje važnih telefonskih brojeva, držanje dokumenata, nužnih osobnih stvari, lijekova i rezervnih ključeva u torbi koju žrtva može uzeti u kriznoj situaciji, organiziranje potpore neposredne okoline i obitelji tijekom bijega te vođenje evidencije slučajeva nasilja, koja bi mogla biti korisna za kaznenu prijavu.

2. Odlazak iz Doma te povratak partneru ili obitelji s kojima je živjela prije dolaska na smještaj

U ovakvoj situaciji stručni tim upućuje korisnicu da se nakon izlaska iz Doma obvezno javi u mjerodavni centar za socijalnu skrb radi ostvarivanja prava iz sustava socijalne skrbi i u ostale ustanove i organizacije koje pružaju besplatno savjetovanje o braku i obitelji kako bi se prevladali poremećeni bračni odnosi, pomažu u prevenciji nasilničkih odnosa, usmjeravaju u području roditeljskih obveza i dužnosti te osposobljavaju obitelji za funkcioniranje u svakodnevnim životnim situacijama. Stručni tim također upućuje korisnicu da kao roditelj ima odgovornost spriječiti kršenje prava vlastite djece u skladu s Obiteljskim zakonom, Zakonom o socijalnoj skrbi, Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji i Kaznenim zakonom. Povratak počinitelju nasilja nažalost upućuje na povećani rizik ponavljanja nasilja u cjelini pa tako i kršenja prava djece. Ipak, djeca su dodatno oštećena jer nemaju mogućnost izbora:

ona uglavnom idu tamo kamo ide i njihova majka.

Zato prije odlaska iz Doma socijalni radnik sa žrtvom nasilja ponovno čita „Sigurnosni plan“ kako bi, u slučaju ponovljenog obiteljskoga nasilja, pravodobno zaštitila sebe i djecu. O svemu tome obavještava se i mjerodavni centar za socijalnu skrb.

3. Odlazak iz Doma zbog drugih razloga tj. drugih vrsta izbora za koje se žrtva odlučuje

a) Naše je iskustvo da se žrtve katkad odlučuju na prestanak boravka u Domu i zbog nekih drugih razloga, primjerice, radi ostvarenja nove partnerske veze. Imajući u vidu da se radi o ženama koje su svoj pogrešan izbor partnera u prošlosti najčešće počinile zbog kompleksne i duboke psihološke problematike koju je, sasvim sigurno, nemoguće riješiti u kratkom vremenu boravka u Domu, žrtvi tada skrećemo pozornost na potencijalne rizike pri ostvarenju nove partnerske veze. Stručni tim tada nastoji postaviti žrtvina očekivanja od nove veze u realne okvire jer, nažalost, u želji za boljim partnerskim odnosom i boljim životom u cjelini, žrtva je sklona gledati kroz „ružičaste naočale“ te ne vidi objektivne prepreke u novom odnosu. Prepreke se pojačavaju posebno kada žrtva ima više djece. Do sada ni jednu žrtvu nismo pokolebali u njezinoj odluci da iz Doma ode izravno u stambeni prostor novog partnera. Želja za boljim životom ipak je prejaka, a posljedice, i one dobre i loše, zbrajaju se tek poslije.

b) Također, ponekad se dvije (rijetko i više) korisnice, nakon izlaska iz ustanove odlučuju na zajednički život u unajmljenom

prostoru ili u vlastitom prostoru jedne od žrtava. Tako si barem na određeno vrijeme uzajamno olakšavaju svakodnevicu koja najčešće uključuje i brigu o djeci. Takvi dogovori nastaju spontano među korisnicima smještaja kada shvate da odgovaraju jedna drugoj prema svojim osobnostima i svjetonazorima, ali i životnim navikama koje su stekle prije dolaska u Dom. Ovaj model ima osnova za uspjeh ako barem jedna od dviju majki uspije pronaći posao jer to olakšava ukupni financijski teret. One tada dijele troškove života, obveze u kućanstvu i brigu za djecu.

c) Odlazak iz Doma moguć je i zbog kršenja „Pravila kućnog reda“. Pravila se uručuju svim punoljetnim korisnicima smještaja pri potpisivanju prvog ugovora o smještaju. Neka od pravila su sljedeća: ne raditi štetu u prostoru Doma ili prema imovini drugih korisnika na smještaju, ne ponašati se nasilno prema vlastitoj djeci, tuđoj djeci ili drugim odraslim korisnicima, ne konzumirati alkohol i/ili drogu, ne vrijeđati ili omalovažavati ostale korisnike s obzirom na nacionalnu, vjersku i rasnu pripadnost, ne kontaktirati s počiniteljem nasilja bez prisutnosti službene osobe tijekom telefonskog razgovora, poštovati vremena ustajanja, objedovanja, održavanja osobne higijene i čišćenja prostora i sl. Nakon dvije opomene, ako se neprimjereno ponašanje ponovi, treća opomena ujedno je i otkaz smještaja. Tada se na vrijeme kontaktira s mjerodavnim uredom socijalne skrbi koji organizira premještaj žrtve. Prema našem iskustvu, pravila uglavnom krše one osobe koje su već prije usvojile neprihvatljive obrasce ponašanja; unatoč tome, uvijek nastojimo zajedno sa žrtvom raditi na promjeni loših stavova i ponašanja, što traži mnogo strpljenja s neizvjesnim uspjehom,

jer je neizvjesno i vrijeme boravka u Domu.

d) Odlazak može biti uvjetovan činjenicom da iz bilo kojeg razloga počinitelj nasilja zna lokaciju smještaja žrtve. Ti razlozi mogu biti sljedeći:

- žrtva je već bila na smještaju te je ispričala partneru gdje je bila smještena; aktualni smještaj dogodio se noću, za vrijeme praznika te se nije moglo primjereno reagirati; naknadno se traži premještaj u drugo sklonište;

- žrtva je tijekom smještaja stupila u kontakt s počiniteljem nasilja i rekla mu gdje je;

- počinitelj je od službenih osoba tijekom procesuiranja slučaja nasilja dobio informaciju o nazivu skloništa te o gradu u kojem je žrtva, pa čak i novi telefonski broj mobilnog uređaja koji žrtva dobiva tijekom smještaja. U praksi svjedočimo da se to događa zato što službene osobe ne shvaćaju suštinu nasilnog odnosa - oni to čine, srećom rijetko, u dobroj namjeri „da se počinitelj i žrtva dogovore.“ Takve su situacije očiti pokazatelj da se još više treba raditi na dodatnim edukacijama službenih osoba kako bi izgradili osobne stavove i stekli znanje o nasilnom odnosu u obitelji. Tada se ne bi događale takve pogreške – one su doista preopasne i preskupe za svako društvo.

IV. STRUČNI RAD U DOMU

Jedna od specifičnosti stručnog rada u ustanovi ove vrste jest vrlo izraženo sinergijsko djelovanje i nadopunjavanje u radu socijalnog radnika i psihologa te odmah uz njih i pravnika, koji zajedno čine stručni tim u ustanovi. Bez takvog pristupa ne bi bilo učinka koji žrtvama omogućuje pomoć u organizaciji života u svim njegovim vanjskim dijelovima, što im omogućuju socijalni radnik i pravnik, kao što su: potreba za smještajem u vrtić, upis u školu, kontakt s poslodavcem, liječnička pomoć, ostvarenje prava iz sustava socijalne skrbi, pravna pomoć i dr. Sve to za žrtve je besplatno te tijekom boravka dobivaju kontinuiranu psihološku pomoć i podršku.

Vjerojatno nema **socijalnog radnika** koji se, obavljajući svoj posao, nije susreo s problemom nasilja u obitelji. Može se samo govoriti o vrstama i intenzitetu te vrlo raširene pojave u našem društvu. U tom smislu možemo govoriti o različitim vrstama pristupa i pomoći žrtvi nasilja u obitelji, a ovisno o području gdje socijalni radnik radi. U slučajevima nasilja u obitelji socijalni radnici često su, nakon policije, prva karika od koje žrtve očekuju pomoć. Zato gotovo nema žrtve obiteljskoga nasilja koja svoje iskustvo bar jedanput nije podijelila sa socijalnim radnikom. Upravo zato treba posvetiti veliku pozornost kontaktu socijalnog radnika, kao pomagača, i žrtve jer upravo o pristupu i pravodobno pruženoj pomoći može znatno ovisiti pokušaj izlaska iz kobnog kruga nasilja.

Psiholozi se ne susreću nužno s ovom vrstom klijenata, a dodatnih psiholoških edukacija za rad sa žrtvama obiteljskoga nasilja ima, ali su ipak raspršene i povreme-

ne su. Mi smo imali sreću što je prva psihologinja koja je počela raditi u Domu „Duga-Zagreb“ bila osoba koji je isti taj posao obavljala u drugom skloništu u Hrvatskoj. Njezina iskustva doista su nam dobro došla, a zajedno s kolegicama socijalnim radnicama dobili smo udruženo znanje i iskustvo u provedbi psihosocijalne potpore.

Pravnik u ustanovi vrlo je specifično radno mjesto jer gotovo da i nema osoba sa završenim pravnim fakultetom koje su specijalizirale rad sa žrtvama obiteljskoga nasilja. To bi značilo da su vješti u korištenju zakonske regulative koja je žrtvama najpotrebnija u zaštiti i ostvarenju njihovih prava: Prekršajni zakon, Kazneni zakon, Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, Obiteljski zakon, Zakon o socijalnoj skrbi te niz pripadajućih pravilnika o provedbi zakonskih normi. Prema prirodi svog posla, pravnik najviše surađuje sa socijalnim radnikom te ostvaruje kontakte s uredima socijalne skrbi, policijom i sudovima. Uz to, specifičnost u obavljaju ovog posla jest nužnost postojanja „dodatne empatije prema klijenticama i klijentima na smještaju u ustanovi i posebne sklonosti takvom radu“. To nadilazi uobičajenu profesionalnost u komunikaciji s klijentom jer je potrebna pojačana sposobnost uspostave odnosa posebnog povjerenja i suradnje, za što se moraju znati komunikacijske tehnike. Uz potporu kolega socijalnog radnika i psihologa, koji u svojem formalnom obrazovanju uče takve pristupe, pravnik može svladati takve tehnike preko iskustvenih situacija sa žrtvama obiteljskoga nasilja. Na tom putu svakako će pomoći i uključivanje u ciljne edukacije koje najčešće organiziraju naši partneri u nevladinom sektoru.



a) Stručni tim u Domu – uz formalno znanje, koje su vještine poželjne?

Važno je da socijalni radnik, psiholog i pravnik u domu namijenjenom žrtvama obiteljskoga nasilja prije svega osvijeste neke svoje osobine, ono što nam smeta kod drugih ljudi, što zamjećujemo, bilo u pozitivnom ili negativnom smislu, da maksimalno osvijeste neke vlastite predrasude te svoju podložnost stereotipnom načinu razmišljanja. Također, potrebna je određena samokontrola jer treba izbjegavati povodljive reakcije u skladu sa svojim trenutačnim raspoloženjem, osjećajima i/ili iskustvom. Naime, poznato je da se kontrola emocija usklađuje prema društvenim normama i može poprimiti tri poznata oblika: simuliranje (pokazivanje osjećaja kojih nema), kočenje (iskazivanje da osjećaja nema, a zapravo postoje), te maskiranje (prikriivanje jednog – najčešće socijalno nepoželjnog – osjećaja drugim).

Kako bismo mogli uspješno sve to prevladati, važno je da stručnjaci u Domu neprekidno rade na sebi te obogaćuju svoja profesionalna i stručna znanja i vještine, uz obvezatnu superviziju. Važne su i komunikacijske vještine, pa je s tim u vezi potrebno razjasniti i analizirati elemente komunikacije, razumjeti nepoželjne učinke za komunikaciju te pripaziti na moguće pogreške. Naime one mogu pojačati obrambeni mehanizam korisnice pa komunikacija može prerano završiti i može biti onemogućen nastavak rada u pozitivnom smjeru. Uspješnost rješavanja emocionalnih poteškoća s kojima korisnici dolaze nikako ne ovisi samo o kvaliteti rada svakog od stručnjaka u Domu, nego ponajprije o motivaciji same korisnice i njezinim kapacitetima. No ipak, primjerice psiholog svojim znanjem i

vještinama može znatno pridonijeti kvaliteti razgovora i uspješnosti savjetodavnog procesa, ali od takve vještine nisu izuzeti ni socijalni radnik niti pravnik. Uspješnost ovisi i o dobrom slušanju, što je više od pola uspješne komunikacije i odnosa s korisnicom. Sve te vještine psiholozi i socijalni radnici razvijaju tijekom svog formalnog visokog obrazovanja, dok kod pravnika to nije tako. Zato potičemo osobu koja radi kao pravnik u Domu da također radi na sebi te se dodatno educira u komunikacijskim vještinama i prikladnom izražavanju empatije u radu s korisnicima smještaja.

Iznimno je važno da svi članovi stručnog tima neposredno uoči odlaska obitelji iz Doma razgovaraju o toj odluci. Svrha je da pruže potporu i osnaže žrtvu za posljedice koje bi njezine odluke mogle donijeti te je pripreme na izazove s kojima će se suočiti nakon izlaska iz Doma. Svaka obitelj obavještava se o sigurnosnom planu koji stručni tim izrađuje individualno. U sigurnosnom su planu važne informacije o postupanju u slučaju izloženosti ponovljenom nasilju.

b) Multidisciplinarni pristup u radu socijalnog radnika, psihologa i pravnika tijekom smještaja

Kada obitelj dođe u ustanovu, svi zaposlenici, bez obzira na opis poslova koje obavljaju, nastoje osigurati emocionalno topao doček. Domaćica u ustanovi zadužena je za različite aktivnosti u vezi sa smještajem žrtve s djecom ili bez njih u njihov privatni prostor kojim će se koristiti u sljedećem razdoblju svog života. Socijalni radnik i/ili psiholog nastoje ih opustiti koliko je moguće, utješiti/umiriti, a potom im predstavljaju ustanovu. Sve to iznimno je važno za osjećaj dobrodošlice i nadasve sigurnosti.



Kao što smo naveli, socijalni radnik i psiholog počinju s radom čim žrtve dođu na smještaj, dok pravna pomoć dolazi na red poslije, nakon što se žrtve smjeste i prihvate činjenicu da se u njihovu životu dogodila specifična promjena koju su potaknule svojim pozivom u pomoć. Upravo je dolazak žrtve na smještaj prvi korak prema smirenju i određenom zadovoljstvu kod žrtava. Žrtva se na taj način odmiče od počinitelja te joj se samim smještajem u sigurnu kući nudi zaštita i podrška. No stvarnost može biti i znatno drugačija: upravo prvih nekoliko dana nakon dolaska svjedočimo različitim krizama koje mogu rezultirati ustrajanjem da se napusti ustanova. Zašto se to događa?

Činjenica je da nije jednostavno prihvatiti i brzo se naviknuti na suživot s nepoznatim osobama koje zajedno čine vrlo heterogenu skupinu: prema dobi, prema razini obrazovanja, prema kulturološkom obrascu odrastanja, broju i dobi djece, prema primarnoj motivaciji zbog koje je tražen smještaj. Upravo činjenica heterogenosti osobnih obilježja žrtava na smještaju zahtijeva postojanje jasnih i strukturiranih pravila u dnevnom životnom ritmu, koja se odnose na niz aktivnosti i potreba koje odrasla osoba inače sama sebi određuje, a to su: vrijeme objedovanja, vrijeme pranja i glačanja rublja, vrijeme buđenja, vrijeme odlaska na počinak, priprema hrane, održavanje čistoće vlastitog prostora... to su aktivnosti koje žrtve i dalje same obavljaju, ali prema unaprijed određenom rasporedu. Kada bi bilo drugačije, nastao bi kaos baš zbog različitosti navika, odgoja, potreba i običaja na koje su navikle žrtve.

U takvim uvjetima, uz akutno stresno stanje pri dolasku, sposobnost prilagodbe

je snižena, no donekle se ipak kompenzira pozitivnim osjećajem zaštićenosti od djelovanja počinitelja nasilja za vrijeme boravka „unutar sigurne kuće“. No ponekad se žrtvi dolazak na smještaj može činiti jednako lošim, pa još i gorim od situacije iz koje je došla, jer joj je okružje u kojem je živjela ipak potpuno poznato, a ono u ustanovi je strano i zbog toga nelagodno. U ustanovi se žrtva suočava s novim prostorom, nepoznatim osobama, novim iskustvom suživota s ostalim korisnicama, pravilima kućnog reda, a posebno teško žrtva to sve doživljava kada dolazi iz drugoga grada ili iz ruralne sredine.

Zato je ugodna atmosfera tijekom prijma žrtve važan doprinos u pružanju osjećaja sigurnosti i dobrodošlice u novu sredinu. Upravo je socijalni radnik u Domu najvažnija poveznica s vanjskim svijetom te mora biti spreman odgovoriti na mnogobrojna pitanja koja za žrtvu u trenutku dolaska imaju životnu važnost. Primjećuje se da su žrtve pri dolasku nestrpljive pa probleme koji su se gomilali mjesecima i godinama žele riješiti odmah i što brže. U toj situaciji bitna je uloga socijalnog radnika koji na neki način preuzima privremenu ulogu „borca“ za njihova prava, bilo da se radi o ishođenju osobnih dokumenata, dječjeg doplatka, materijalnih prava iz sustava socijalne skrbi, zdravstvenog osiguranja, upisa u vrtić, ishođenju raznih drugih prava koja dolaskom na smještaj žrtvi daju osjećaj sigurnosti, povjerenja i dodatne potvrde u ispravnost vlastite odluke o dolasku u ustanovu.

Većina žrtava nikada nije imala iskustva sa smještajem u ustanovi za žrtve obiteljskoga nasilja pa su i njihova očekivanja od smještaja različita te često ne odgovaraju stvarnom



stanju. Na smještaj žrtve uglavnom dolaze zbunjene i uplašene te s osjećajem srama i krivnje. Ovisno o situaciji koja je prethodila smještaju, nije rijetko da na smještaj dolaze bez osnovnih osobnih stvari i dokumenata, što im dodatno daje osjećaj bespomoćnosti. Uglavnom je već kod prvog kontakta sa stručnim timom Doma zamjetan jak osjećaj srama i krivnje, žrtve preispituju vlastitu odluku o napuštanju partnera i često su potrebni veliki naponi da ih se usmjeri da izdrže krizno razdoblje prilagodbe.

Primarni je zadatak svih zaposlenika u ustanovi, a posebno članova stručnoga tima, da pomažu žrtvama u prvim danima smještaja kako bi svladale novi ritam života i preuzele strukturirane obrasce obveza i prava predviđene za korisnike smještaja u sigurnu kući.

Nakon što obitelj uđe u ustanovu, psiholog počinje rad psihološkim opažanjem kojim promatra i procjenjuje trenutačne potrebe članova obitelji, primjerice reagiranje u stresnoj situaciji, odnos roditelj - dijete i sl. Stupanj potrebe za psihološkim intervencijama zapaža prema postojanju sljedećih znakova: napetost, nemir, osjećaj slabosti, osjećaj straha (za sebe, svoj život, život dragih osoba), osjećaj srama i krivnje, gubitak samopouzdanja, neurotske reakcije (depresivnost, anksioznost, napadaji panike), poremećaji spavanja (nesanica, noćne more), zlorporaba alkohola i droga, problemi s koncentracijom, agresivno ponašanje prema sebi i drugima, pokušaj suicida, seksualne poteškoće. Žrtva koja dođe na smještaj u ovakav tip ustanove često ima i vidljive tjelesne ozljede koje su već sanirane u zdravstvenoj ustanovi ili socijalni radnik tek dogovara pregled kod liječnika.

Najčešće postoje znakovi psihološke krize ukorijenjeni nakon dugotrajnog, višegodišnjeg zlostavljanja, a povod smještaju u dom zapravo potakne neka nasilna epizoda koja, izolirano gledano, i nije izrazito ugrozila žrtvu. Žrtva se godinama može nositi s nasiljem u braku, no pod pritiskom egzistencijalnih poteškoća i slabljenjem mogućnosti nošenja s partnerovim nasiljem, s vremenom dolazi do točke u kojoj više nema dovoljno unutarnje snage da takvo ponašanje trpi te se odlučuje izaći iz obitelji i otići u sigurnu kuću. Svjedočimo da takvom modelu traženja pomoći žrtve znaju višekratno pribjegavati doživljavajući to kao kratkotrajna rješenja i nadajući se da će nasilnik nakon toga promijeniti svoje ponašanje nabolje.

Pravnik se u suradnji sa socijalnim radnikom aktivno uključuje nešto kasnije, pomažući žrtvi da u konkretnoj situaciji iz koje je došla najučinkovitije ostvari određena prava iz sustava socijalne skrbi. Također pomaže žrtvi pokrenuti pravne radnje sa svrhom zaštite osobnog integriteta, vlastite imovine ako je ima te uređenja odnosa između djece i roditelja s kojim djeca ne žive. Pomaže i da žrtva, ako je tako odlučila, pokrene brakorazvodni postupak. Pravnik se pritom brine o pisanju različitih vrsta predstavlki svim mjerodavnim institucijama kojima se traži ostvarenje i/ili zaštita konkretnih prava žrtve, zatim izrađuje žalbe, tužbe i hodograme postupaka. Pravnik u ustanovi ne može zastupati žrtvu na sudu, no to do sada nije bio problem jer za vrijeme boravka žrtve u ustanovi sudski se postupci najčešće ne stignu toliko razviti da bi žrtvi trebao odvjetnik. Nije rijetko da žrtve koje dođu na smještaj već imaju svog odvjetnika jer su i prije smještaja počele određene pravne radnje radi zaštite svojih interesa.



c) Uloga socijalnog radnika u Domu

Dok žrtva boravi u Domu, rad socijalnog radnika ponajprije se odnosi na upoznavanje žrtve s novom sredinom i pomoć u uključivanju u svakodnevni ritam života u ustanovi. Zatim socijalni radnik u timu sudjeluje u izradi sigurnosnog plana za žrtvu, organizira pomoć majci u skrbi o djetetu tijekom razdoblja prilagodbe, pomaže u ispunjavanju svakodnevnih potreba, savjetuje o aktualnim životnim problemima, pomaže u rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija, potiče primjene potrebnih oblika zaštite, pomoć u ostvarivanju različitih prava (primjerice ostvarivanje prava na doplatu za djecu, odnosno prijenos nositeljskog prava doplatka za djecu s oca na majku, zatim ostvarivanje prava na jednokratnu pomoć, dodjele gradskog stana u najam...). Socijalni radnik donosi i mišljenje o statusu i potrebama djece vezano za njihov upis u školu ili vrtić, potiče žrtvu da se uključi u programe doškolanja ili prekvalifikacije, odnosno pruža pomoć pri zapošljavanju te potiče traženje poslova preko internetskih adresa namijenjenih toj svrsi. Socijalni radnik tijekom boravka žrtve stalno surađuje s mjerodavnim CZSS-om i drugim suradnim ustanovama (MUP-om, HZZO-om, HZMO-om, Prekršajnim sudom, Kaznenim sudom, Općinskim sudom, domovima zdravlja, bolnicama, Gradskim uredom za obrazovanje, kulturu i šport, Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, uredima pravobranitelja i dr.). Koordinira s Uredom za pomoć i podršku svjedocima i žrtvama, pruža potporu žrtvama koje idu na ročišta u kaznenim postupcima protiv počinitelja nasilja, provodi savjetovanje korisnica kako bi ih osposobio za samostalno rješavanje problema i donošenje odluka.

Socijalni radnik u prvih mjesec dana boravka zajedno s korisnicom te sa psihologom i pravnikom i u suradnji s mjerodavnim CZSS-om izrađuje individualan plan rada/program za žrtvu nasilja, zatim utvrđuje stupanj potrebne podrške te kontinuirano vodi evidenciju i propisanu dokumentaciju za korisnicu i njezinu djecu.

Vođenje evidencije o korisnicima

Prema još uvijek valjanom „Pravilniku o vođenju evidencije i dokumentacije domova socijalne skrbi, te načinu i rokovima za dostavu izvješća o korisnicima, vrstama usluga i drugim pitanjima“ (NN br.47/02), Dom „Duga“ evidentira svaku osobu na smještaju u matičnu knjigu korisnika, upisuje osobni list korisnika te redovito vodi knjigu dnevne evidencije. Tijekom boravka korisnice u Domu prikuplja se i vodi sljedeća dokumentacija: rodni list, dokaz o trajnom nastanjenju u Republici Hrvatskoj (preslika osobne iskaznice), zamolba centra za socijalnu skrb za smještaj, socijalna anamneza, zdravstvena iskaznica, individualni plan, evidencija novčanih primanja i izdataka, evidencija o kontaktima, evidencija suradnje s centrom za socijalnu skrb, evidencija o kontaktima s predškolskom ustanovom odnosno školom (za djecu - korisnike), prepiske s ustanovama i tijelima, preslika polugodišnjeg izvješća mjerodavnom centru za socijalnu skrb o smještenom djetetu, zdravstvena i školska dokumentacija.

Uz propisanu dokumentaciju za svakog korisnika evidentiramo i sljedeće dokumente:

- „*Tijek tretmana*“ - u kojem su navedena sva bitna zapažanja svih članova stručnog tima, činjenice i događaji koji su važni za

praćenje boravka korisnika u domu te za rješavanje žrtvine životne situacije.

- „Psihički status“ – u kojem se navodi postojanje duševnih/mentalnih bolesti ako ih ima, lijekovi koji se uzimaju, povijest bolesti korisnika i obitelji, psihičke smetnje i ovisnosti.

Radionice i grupe sa žrtvama

Budući da tijekom boravka u Domu želimo rehabilitirati i osnažiti žrtvu te je osposobiti za samostalan život nakon što izađe iz ustanove, socijalni radnik zajedno s psihologom potiče uključivanje korisnice u različite grupne i radne aktivnosti u Domu. Voditeljski par provodi radionice i grupe tako da se iznimno pazi na obrazovnu i kulturološku strukturu korisnica te njihove ukupne osobne kapacitete, kako bi sadržaj svima bio razumljiv.

1. Edukativne radionice

Ove radionice tematski su osmišljene, a cilj im je educirati korisnice o problemu obiteljskoga nasilja u svim njegovim fazama i komponentama kako bi bolje poznavanje i razumijevanje smanjilo izgleda da se ostvare potencijalni rizici i negativni ishodi koji su vrlo česti zbog izloženosti obiteljskom nasilju (međugeneracijski prijenos nasilja – djeca preuzimaju nasilan obrazac ponašanja, ponovljeno nasilje - „jednom žrtva-uvijek žrtva“).

Teme koje se obrađuju su: *Oblici obiteljskoga nasilja, Razlika između nasilnih i nenasilnih odnosa, Međugeneracijski prijenos nasilja u obitelji, Dinamika nasilja u obitelji, Posljedice izloženosti obiteljskom nasilju kod odraslih osoba, Posljedice izloženosti obiteljskom nasilju kod djece, Kako se zaštititi od*

obiteljskoga nasilja?

Radionice aktivno vode socijalni radnik i psiholog koji, nakon prijena relevantnih informacija o svakom od navedenih područja, potiču korisnice da se uključe te da iznesu i razmjene vlastita znanja, zapažanja i iskustva.

2. Polustrukturirane grupne radionice

Takvim se radionicama potiče razmjena mišljenja, stavova i iskustava korisnica o određenoj zadanoj temi razgovorom koji aktivno vodi voditelj - socijalni radnik i psiholog, u sigurnoj okolini u kojoj se potiče autentičnost i iskrenost prema sebi i drugima. Progovoriti, suočiti se i proraditi određene probleme s kojima se suočavaju korisnice, cilj je koji se pokušava ostvariti tijekom susreta grupe, koji traje najviše 90 minuta. Korisnice se, također, potiče da samoinicijativno predlažu i raspravljaju o različitim temama koje smatraju potrebnima, korisnima i o kojima bi željele više naučiti.

Svrha takve vrste rada je osvještavanje određenih loših obrazaca ponašanja koji se ponavljaju i kojima su u podlozi nekvalitetni odnosi, a kako bi se uspostavili temelji za kvalitetnije životne odluke i zadovoljavajuće međuljudske odnose. Neke od obrađivanih tema su: Moja očekivanja od smještaja u Domu, Kamo nakon izlaska iz Doma, Donošenje odluka, Kako odabrati nenasilnog partnera, Seksualni život u nasilnom partnerskom odnosu, Emocionalni odnosi u braku, Suočavanje s problemima u životu i spremnost za njihovo rješavanje, Novogodišnje odluke, Kako komuniciramo?, Koliko poznajem svoje dijete, Kvalitetno provođenje slobodnog vremena s djecom itd.

Ponekad tijekom grupnog rada iskrсну i teme koje se dotiču međuodnosa samih korisnica i njihova suživota, odnosno slaganja i neslaganja. Stručni tim tome posvećuje veliku pozornost jer takve situacije često znaju rezultirati i željom da se napusti ustanova iako za to nisu stvoreni sigurni uvjeti. Takve situacije iskorištavamo kao simulaciju realnih životnih okolnosti s kojima su se korisnice sigurno susretale i još će se susretati te ih usmjeravamo na same sebe i radimo na osnaživanju za životne situacije općenito.

3. Grupe samopomoći

Grupa samopomoći specifična je po tome što nema zadane teme nego uključuje zajedničko djelovanje svih članova odnosno korisnica, a glavno je pravilo pomagati jedni drugima. Voditelji su ravnopravni članovi i minimalno se uključuju u rad grupe, a svaka korisnica snosi individualnu odgovornost za svoj rad i angažman u grupi. Svrha grupe samopomoći jest da obavlja ono što u svakodnevnom životu za nas čine ljudi iz naše socijalne mreže, dakle prijatelji, rođaci i ljudi u koje imamo povjerenja, pri čemu se ponajprije misli na pružanje emocionalne podrške, određenih informacija i pomaganje.

Sve korisnice sudjeluju u radu grupe, no razlikuju se prema stupnju i vrsti motivacije i uključenosti. Korisnice koje imaju visoku unutarnju motivaciju i aktivno slušaju ili govore, uviđaju cilj i koristi grupe samopomoći te rado govore o smislu i značenju koje za njih grupa ima.

Uz stručne poslove u Domu se svaki dan obavlja i mnogo tehničkih poslova koji su osnova za zadovoljenje svakodnevnih

životnih potreba: za hranom, za grijanjem, spavanjem, osobnom higijenom i dr. Specifičnost uloge socijalnog radnika u ustanovi jest povezivanje i posredovanje te on redovito kontaktira s voditeljem tehničke ekipe i s njim izmjenjuje informacije o dnevnim problemima koje treba riješiti da bi kvaliteta života korisnika smještaja bila na što višoj razini.

Zato jedanput u tjednu održavamo sastanak svih stanara doma. Na ta okupljanja dolaze i djeca koja aktivno, koliko im to omogućuje dob, sudjeluju u dogovorima o korištenju prostora i ponašanju tijekom boravka u ustanovi. Sastanak vode socijalni radnik i psiholog. Naime, svrha sastanka jest rješavanje aktualnih problema, informiranje, planiranje i dogovaranje o usklađivanju obveza u dnevnom ritmu života korisnika smještaja. Tijekom njihova boravka u Domu uloga je socijalnog radnika i pozitivno utjecati na one korisnice kojima je potrebno pomoći u utvrđivanju različitih radnih navika: održavanja čistoće prostora u kojem boravi, brige o djeci i njihovim psihofizičkim potrebama, brige o vlastitom zdravlju i sl. Na takvom sastanku svi korisnici, pa i djeca, mogu dati svoje prijedloge i predstaviti inicijative, i to jedni prema drugima, ali i prema zaposlenicima s kojima kontaktiraju u različitim osobnim odnosima i situacijama. Tako se nastoje riješiti nesuglasice i dogovoriti konstruktivan nastavak obavljanja dnevnih obveza kako bi bile zadovoljene potrebe svih korisnika smještaja.

Socijalni radnik organizira i slobodno vrijeme korisnica i njihove djece sudjelovanjem u prigodnim kreativnim i ostalim specifičnim radionicama. Socijalni se radnik brine o osnovnoj razini općeg zdravstvenog stanja svake korisnice i djeteta (tem-

peratura, lijekovi protiv bolova, protiv probavnih smetnji, protiv ušiju) te pomaže u dogovaranju specijalističkih pregleda kada je to potrebno, nadzire redovito i pravilno uzimanje terapije lijekovima prema uputama liječnika u slučajevima dijabetesa, epilepsije, psihičkih bolesti, odvikavanja od ovisnosti. Prema potrebi prati korisnicu na zdravstveni pregled za nju i/ili za njezino dijete/djecu.

- Rad socijalnog radnika s djetetom

U većini slučajeva kao žrtve nasilja uz majku su smještene i djeca. Pri smještaju socijalna radnica veliku pozornost posvećuje pravima djeteta, koja se ostvaruju prema zahtjevu roditelja. Budući da je pravni status djeteta nakon dolaska u Dom vrlo često nedefiniran, socijalni radnik inicira postupke radi zaštite prava i dobrobiti djece (primjerice postupke radi donošenja odluke o roditeljskoj skrbi) kod mjerodavnih institucija, surađujući pritom s pravnikom u Domu. Važno je također znati da na smještaj ne može biti primljeno maloljetno dijete bez pratnje odrasle osobe. U praksi do sada nismo imali takav slučaj, no ta „odrasla osoba“ može biti bilo tko iz šire obitelji.

Odmah nakon smještaja djeteta u Dom, socijalni radnik utvrđuje njegov odgojno-obrazovni status, kontaktira sa školskim i predškolskim ustanovama radi što bržeg uključivanja djeteta u pedagoški i odgojno-obrazovni proces te aktivno surađuje s tim ustanovama tijekom cijelog djetetova boravka u Domu. Djecu se prema potrebi uključuje u tretman specijaliziranih ustanova (najčešće Poliklinika za zaštitu djece Grada Zagreba). Socijalni radnik stalno prati zdravstveno stanje djeteta, kontaktira s mjerodavnim liječnicima, pri-

kuplja informacije i relevantnu dokumentaciju, ako je potrebno, organizira liječničke preglede te blisko surađuje s psihologom Doma s obzirom na opservacijsko-terapijski karakter njihova rada s djecom na smještaju. Kako bi poboljšao njezine roditeljske kompetencije, socijalni radnik savjetuje majku kako da uspostavi pozitivan roditeljski autoritet, primijeni prikladne odgojne metode te prevenira neželjene postupke. Također, svaki dan opaža ponašanje majke prema djeci i prikuplja informacije od drugih djelatnika Doma te, prema potrebi, kod mjerodavnih službi potiče i pokreće postupke za zaštitu prava i interesa djeteta. Tako socijalni radnik aktivno surađuje s djelatnicima mjerodavnog CZSS-a, MUP-a i Ureda pravobraniteljice za djecu Republike Hrvatske.

Kao rezultat nasilja u obitelji i općenito poremećenih obiteljskih odnosa, većina smještene djece na neki način „popusti“ u školi, ima poteškoća s koncentracijom te im je potrebna neka vrsta pomoći u svladavanju školskoga gradiva. Socijalni radnik organizira pomoć tako što potiče roditelje da pomažu djeci u učenju i da provjeravaju redovito ispunjavanje školskih zadataka, a nerijetko zajedno sa psihologom pozitivnim primjerom pokazuje djeci kako treba organizirati učenje i kako učiti.

d) Uloga psihologa u Domu

Psiholog u ovakvom tipu ustanove mora dobro opažati i slušati te se jasno izražavati, a aktivno slušanje uključuje postavljanje pitanja te davanje verbalne i neverbalne potpore. Opažanje je metoda koja pomaže u radu s obitelji jer se obitelj na smještaju opaža kroz cijeli dan, gotovo svaki dan, dakle ne radi se o „ambulantnim“ jednosat-

nim susretima kod psihologa nego se ulazi u životni prostor obitelji. Upravo su zato vrlo vrijedni nalazi i mišljenja stručnoga tima koji čine psiholog i socijalni radnik. Za vrijeme boravka u domu žrtve opažamo i kada su u kuhinji i blagovaonici, u dnevnom boravku i igraonici, na igralištu. Iako obitelj živi u domskim uvjetima koji su samo više ili manje uspješna simulacija kućne atmosfere, na površinu ipak izlaze obrasci koje je obitelj usvojila i životne navike koje je stekla.

inicijalnim razgovorom s korisnikom psiholog utvrđuje stanje tj. psihički i emocionalni status svakog pojedinog člana obitelji i anamnezu. Nakon dolaska u ustanovu obitelj prolazi razdoblje prilagodbe na novonastale životne uvjete. Proces prilagodbe može biti obilježen vidljivim ili pak prikrivenim reakcijama kod odraslih i kod djece. Bez obzira na to jesu li reakcije na prilagodbu drugima vidljive ili ne, psiholog mora pomoći obitelji da ih što lakše prebrodi. Kod nekih osoba adaptacija je dugotrajnija ili otežana nekim drugim čimbenicima, a zadatak je psihologa da osobi uvijek pruži potporu i osjećaj sigurnosti.

S obzirom na strukturu korisnica koje su do sada bile na smještaju u Domu Duga, može se zamijetiti da se radi o ženama nižeg socioekonomskog statusa, opterećenima i drugim važnim egzistencijalnim problemima koji samo podižu razinu životne frustracije; u našem društvu raširena je kultura pijenja te se u današnje poslijeratno vrijeme alkohol sve češće zna rabiti i kao svojevrsna “terapija” kako bi se zaboravile proživljene ratne traume i gubici; mnoštvo je i drugih problema koji rade samo dodatni pritisak na cijelu obitelj i pridonose kumulativnom stresu kojemu se izlaže i dijete u obitelji.

Život u domu iziskuje određene napore u suživotu s drugim obiteljima te pred korisnice postavlja izazove uključivanja u novu sredinu s novim pravilima, različitim osobama s vlastitim navikama, običajima, svjetonazorima. Iako su različite obitelji u dom došle istim povodom, razlog i cilj boravka za svaku je osobu drugačiji. Upravo se zato za svaku osobu na smještaju izrađuje zaseban, individualizirani plan i program rada. Taj se plan i program izrađuje timski: psiholog, socijalni radnik i pravnik u suradnji s mjerodavnim centrom za socijalnu skrb i sa samom korisnicom. Pristup izradi individualnog plana aktivno uključuje korisnicu tako da ona u razgovorima s psihologom promišlja, a zatim i imenuje ciljeve koje želi ostvariti tijekom boravka u ustanovi. Ti se ciljevi dodaju onima koje je stručni tim procijenio potrebnima ili mogućima za vrijeme boravka u domu.

Individualni rad psihologa s odraslima i djecom provodi se najmanje jedanput u tjednu sa svakom osobom na smještaju kako bi se pomno pratilo psihosocijalno i emocionalno stanje i odraslih i djece. Psiholog će s korisnicom proraditi emocionalne boli vezane za život u nasilju, odnosno za situaciju koja je bila okidač za dolazak na smještaj, te omogućiti slobodno izražavanje svih njihovih osjećaja. Također, radit će se na razumijevanju dinamike nasilnih odnosa, a uključit će i bilo koju drugu specifičnu temu koja je važna za obitelj i/ili pojedinog korisnika, majku ili dijete. Iznimno je važno raditi na prepoznavanju, osvještavanju odnosno prevenciji nepoželjnih oblika ponašanja te na motiviranju osoba da preuzmu aktivnu ulogu u afirmaciji pozitivnih vrijednosti. Psiholog će psihoedukacijom i odnosom s korisnikom u savjetodavnom radu upozoriti na

neke specifičnosti i mehanizme koji utječu na poseban način pogleda na svijet, percepciju, proces donošenja odluka, pristup rješavanju problema, planiranje, poticanje samopouzdanja i sl.

U individualnom radu psiholog primjenjuje tehnike iz psihološkog savjetovanja, koje uključuju facilitaciju i omogućavanje osobi da razvije samopoštovanje. Pomno se pazi da se zbog specifičnih uloga koje psiholog u domu ima te zbog uvjeta i organizacije rada u ovakvom tipu ustanove ne ulazi u područja psihoterapijskog rada, a što bi uključivalo rad na revolucionarnim promjenama usmjerenima na rekonstrukciju osobnosti. Koristi se tehnikama verbalne potpore (persuazija, ventilacija, konfrontacija, savjetovanje, psihoedukacija). Suština je u pružanju, među ostalim, i korektivnog i primjerenog emocionalnog iskustva, da osoba čuje svojevrstni „glas realnosti“ i ostvari prihvatljiv socijalni i interpersonalni kontakt. Psihoedukacija koja se, osim individualnim pristupom, njeguje i grupnim radom s korisnicima, obuhvaća učenje usvajanja zrelijih, adaptivnih obrazaca ponašanja, socijalnih vještina, roditeljskih kompetencija i sl. Grupni rad u grupi samopomoći omogućava svakoj odrasloj korisnici da stekne rekonstruktivno iskustvo u opuštenom i podržavajućem okružju s primarnim ciljem fokusiranja na odnose iz svakodnevnog života te da uspostavi kontrolu nad ponašanjem, ali i prepozna vlastite emocije u odnosima s drugima, pa tako i s partnerom i djetetom, što omogućava reparaciju. Rad psihologa u sklopu psihološkog savjetovanja može se odnositi na nekoliko aspekata, ovisno o potrebi korisnika i procjeni psihologa, a može uključivati razvojne teme, rješavanje specifičnog problema, donošenje odluka,

suočavanje s kriznim situacijama, razvijanje osobnih uvida i spoznaja, rad vezan za osjećaje unutarnjeg konflikta, poboljšanje odnosa s drugima. Zbog toga se psiholog u domu koristi i specifičnim psihologijskim instrumentarijem. Sve zajedno omogućava izradu i provedbu individualnog plana i programa rada, izradu mišljenja i prijedloga o cilju, metodama, oblicima i sadržaju rada s obitelji. Većina osoba na smještaju rado pristupa psihologijskom testiranju, a psiholog se rezultatima testiranja koristi kao dodatnim smjernicama ili pokazateljima mogućih slabosti koje treba jačati kod osobe odnosno snaga koje treba i dalje njegovati. Među ostalim, psiholog u suradnji sa socijalnim radnikom u domu radi na razvijanju osjećaja reda i točnosti kod korisnika, posebice kod djece, zatim na stjecanju radnih navika i vještina učenja, s majkama na svladavanju ili poboljšavanju odgojnih metoda, na poticanju proaktivnog i asertivnog pristupa u svakodnevnom životu, pa tako i u traženju posla, i općenito na funkcioniranju u svojem socijalnom okružju.

- Rad psihologa s djecom

Poseban dio valja posvetiti radu psihologa s djecom koja su u dom smještena zajedno s majkama. Naime, djeca u Dom za žrtve obiteljskoga nasilja dolaze u specifičnim okolnostima, iz nefunkcionalnih obitelji u kojima postoji stalno roditeljsko neslaganje, a koje se manifestira obiteljskim nasiljem u kojem je najčešće počinitelj otac. Najčešće djeca nisu izravne žrtve očeva nasilja, ali vrlo često svjedoče nasilju oca nad majkom. To su uglavnom djeca koja su bila izložena neposrednoj traumi, nepovoljnim razvojnim utjecajima, životu pod visokim stresom, posebice zbog straha da njihovu majku ne ozlijedi njihov otac (da ne



spominjemo i strah da i sami ne budu ozlijeđeni) i izloženosti nasilnim modelima. Dob djeteta utječe na manifestaciju posljedica. Kada se govori o višestrukoj traumatizaciji djeteta iz nasilničkih obitelji, a što potvrđuje i naše iskustvo, valja istaknuti podatak da veća razina bračnog nasilja smanjuje razinu bračnog, ali i roditeljskog zadovoljstva, što utječe na postojanje specifičnog obrasca komunikacije/ ponašanja između majke i djeteta. S tim u vezi vrlo je važan način suočavanja majke s njezinom vlastitom viktimizacijom, što često ima veći štetni utjecaj na dijete negoli samo djetetovo svjedočenje nasilnom ponašanju oca nad majkom. Primjerice, vrlo često korisnice na našim grupama samopomoći znaju istaknuti da već dugo trpe nasilje i da svoju djecu pokušavaju zaštititi tako što nastoje da djeca ne svjedoče svađama i nasilju. Glavni pokretač dolaska u sklonište zajedno s djetetom bile su sve češće svađe koje dijete nije moglo izbjeći. Djeca koja su živjela u nasilnim obiteljima bila su izložena višestrukoj traumatizaciji, no dolaskom u sklonište za žrtve obiteljskoga nasilja, ona su izložena novim traumama koje mogu pogoršati njihovo stanje. Upravo je utjecaj majčina izdvajanja djeteta iz nasilne obitelji i njihov zajednički dolazak/smještaj na djetetov daljnji psihofizički razvoj ključni moment koji je u središtu našeg interesa. Napuštanje uvjeta odrastanja u obitelji u kojoj otac provodi nasilje nad majkom, za dijete je dobrodošlo, no otvaraju se mnogobrojna pitanja za struku - što i kako dalje.

Tako se suočavamo sa sljedećim problemima u radu s djecom u domu: promjena sredine, katkad se radi o većim udaljenostima; odvajanje od obiteljske cjeline; promjena okoline (škola/ vrtić, prijatelji, slobodne aktivnosti, izvannastavne

aktivnosti, promjena nastavnog programa rada, itd.); promjena odnosa/ gubitak odnosa (odnos s majkom, ocem, braćom/ sestrama – odvajanje ako su stariji maloljetnici ili punoljetnici, gubitak starih prijatelja, stjecanje novih, odnosi s nastavnim osobljem, novi odnosi unutar ustanove u koju su došli); dodatne obveze (pravila - dužnosti i obveze koje postavlja majka i pravila – dužnosti i obveze koje postavlja ustanova); sloboda odrastanja; adaptacija i nova socijalizacija (što reći novim prijateljima – gdje živim, otkuda dolazim?, pitanje identiteta- sram, osjećaj manje vrijednosti, povlačenje, pad koncentracije, pretjerana usredotočenost na školu i školske obveze – koji su mehanizmi obrane?!). i sl.

Prorada traumatskog iskustva života u nasilnoj obitelji u ovakvim okolnostima donosi određena ograničenja budući da se radi s djetetom koje je trenutačno odvojeno od jednog roditelja, a ta je odvojenost rezultat nagle, situacijski determinirane odluke (bez pripreme i objašnjenja). Također, tu je i drugi roditelj, najčešće otac, koji se u istoj toj situaciji, bez obzira na svoje nasilno ponašanje, nije odrekao brige o djetetu nego je dijete zajedno s majkom, i uglavnom prema njezinoj odluci, smješteno u sigurnu kuću. Specifičnost rada s djetetom u takvim uvjetima očita je i iz djetetove privrženosti ocu koji se u ovakvim okolnostima ne može osobno uključiti u rad s psihologom za dobrobit djeteta. To su akutne situacije, peritraumatske, što zahtijeva osjetljiv pristup u radu s djecom (bez plana majke o rješavanju obiteljske situacije i znanja o okolnostima u koje se dijete vraća; majka nakon dolaska želi konačni razlaz i situaciju gleda isključivo kroz prizmu nasilnog događaja, s vremenom počinje ustrajati na pozitivnim stranama

partnerskog odnosa te se često javlja želja za povratkom partneru i za radom na tom odnosu, što dijete neizbježno dovodi u zbunjujuću situaciju, dvojake osjećaje prema roditeljima, nesigurnost u roditeljski autoritet i zaštitu, svojevrsan manipulativan položaj - osjećaj gubitka povjerenja, krivnje).

Zato se pristup u radu s djecom na smještaju temelji ponajprije na emocionalnom osnaživanju, poticanju iskazivanja trenutačnih osjećaja u vezi s nastalom situacijom, vrednovanju tih osjećaja te na usvajanju socijalnih i komunikacijskih vještina, prosocijalnog ponašanja, a radi se i na razvoju samopoštovanja i samopouzdanja te gradnji pozitivne slike o sebi. U svakodnevni kontaktima s djecom smještenom u Domu, djeci se predstavljaju pozitivni međuljudski odnosi, ponajprije u izravnom i konkretnom odnosu psihologa s djetetom u njegovu/njezinu svakodnevnom funkcioniranju. U radu psihologa s djetetom važnost se daje stjecanju i usvajanju konkretnih vještina za lakše snalaženje u svakodnevnom životu nakon izlaska iz ustanove, prije svega emocionalnom, a ovisno o njihovoj dobi i u egzistencijalnom smislu. Dugoročni cilj i temeljna svrha rada psihologa s djetetom u ovakvom tipu ustanove jest rad na smanjivanju mogućnosti za transgeneracijski prijenos nasilja i transmisije nasilja općenito, i na razini konkretnih pojedinaca i konkretne obitelji, ali i na razini društva, a kako bi se taj pojedinac zaštitio. Valja istaknuti i da je pristup u radu psihologa s djetetom individualan te ovisi o psihofizičkom, socijalnom i emocionalnom statusu djeteta nakon dolaska na smještaj i njegovim/njezinim trenutačnim kapacitetima, ali i potrebama i dobi. Rad psihologa s djetetom u ovakvom tipu ustanove

nije psihodijagnostički, pa ni tretmanski u smislu rada na promjeni određenih ponašanja, nego ponajprije opservacijsko-terapijski rad kojim se dijete želi emocionalno osnažiti te poboljšati odnos majka-dijete.

- Rad psihologa s majkama radi pomoći djetetu

Rad psihologa s djetetom ponajprije uključuje i kontinuirani rad s majkom (budući da drugi roditelj nije prisutan) isključivo na osvještavanju štetnosti nerazriješene obiteljske situacije za razvoj djeteta (neovisno u kojem će se smjeru rješavati), rad na stjecanju uvida u sekundarnu viktimizaciju djeteta te njezina štetnost za psihosocijalno-emocionalni razvoj djeteta (sve bez nametanja osjećaja krivnje u skladu s pravilima psihološkog savjetovanja u situacijama obiteljskoga nasilja). Majkama se pruža i psioh edukacija zbog mogućnosti da dijete iskaže pojačano nasilno ponašanje (verbalno i/ili fizički; prema majci i/ili vršnjacima, ili drugim odraslim osobama), odnosno da se pretjerano povuče (obrambeni mehanizmi); upućuje se na moguće sniženo kognitivno funkcioniranje kod djeteta iz nefunkcionalnih obitelji (eventualno lošiji školski uspjeh), smanjenu koncentraciju i održavanje pozornosti, itd. Zatim, s majkom se radi na uspostavi zdravog autoriteta i usvajanju roditeljskih vještina te ju se upućuje na zdrave pedagoške odgojne metode (potkrepljivanje pozitivnih ponašanja, kažnjavanje uskraćivanjem, stjecanje uvida radom na osobnom iskustvu - ovisno o razvojnoj dobi djeteta, razvijanje empatije, itd.).

Školskoj djeci pruža se i stručna pomoć psihologa u učenju tako da se, u suradnji s djetetom, osmišljavaju nove,



djetetu prihvatljive metode učenja/svladavanja školskoga gradiva, a radi se i na usvajanju pozitivnog odnosa prema školi, znanju i stjecanju novih informacija. S majkom se istodobno sastavlja plan i ritam rada s djetetom, prati se uspjeh u svladavanju pojedinih specifičnih sadržaja iz nastavnog programa te ju se upućuje na važnost stalne komunikacije sa školskom stručno-pedagoškom službom, razrednicima, profesorima/nastavnicima. Majka olakšava taj odnos s nastavnicima i omogućuje da on bude učinkovit i koristan za dijete. Majka se upućuje i na načine pomoći djetetu u svladavanju gradiva (primjerice, dodatni satovi, dopunska nastava, rad s vršnjacima u kontroliranim uvjetima, besplatna pomoć u učenju koju nude različite organizacije civilnog društva, itd).

Uz izravan rad sa žrtvama obiteljskoga nasilja, psiholog u Domu stalno i sveobuhvatno surađuje sa stručnim djelatnicima drugih ustanova i institucija iz cijele Hrvatske te sa stručnjacima drugih specijalnosti, sve prema individualnim potrebama korisnika, što je posao koji prema potrebi dijeli sa socijalnim radnikom u Domu (kontaktiranje s osnovnim i srednjim školama i predškolskim ustanovama koje pohađaju djeca korisnici Doma, sa zdravstvenim ustanovama: domovima zdravlja, bolnicama, klinikama, poliklinikama, uredima socijalne skrbi, policijskim postajama, općinskim i županijskim sudovima, uredom za podršku svjedocima i žrtvama, ostalim ustanovama socijalne skrbi i udrugama civilnog društva koje se bave istom ili sličnom problematikom).

e) Uloga pravnika u Domu

Pravnik u Domu primarno radi s korisnicima smještaja pomažući im u rješavanju različitih pravnih problema. Uz taj posao on pravno podržava rad ustanove i brine se da su sve radnje provedene i odluke donesene u skladu sa zakonom i ostalim relevantnim propisima. Upravo zbog specifične radne sredine, kako je ranije navedeno, posao pravnika u Domu podrazumijeva nešto drugačiji pristup klijentima – korisnicima smještaja - žrtvama, nego što se to inače traži od pravnika. Ponajprije, nužna je uska suradnja s drugim strukama, koja se temelji na međusobnom povjerenju i izmjeni povjerljivih informacija, a to je nešto što pravnici općenito rijetko rade izvan okvira vlastite profesije.

Istodobno, nerazumljivost i apstraktnost pravnoga jezika za laike je ne samo lingvistički, nego i društveni problem jer ako o primjeni konkretne norme ovisi rješenje nekog životnog pitanja pojedinca, a on ga ne razumije, to znači da svoje pravo može ostvariti samo uz pomoć odvjetnika kao tumača. Upravo u tom području dobar pravnik može znatno pomoći. U pravilu svi znaju okvire funkcioniranja pravnoga sustava, no u danom trenutku, kada su pojedincu potreseni temelji života, potrebna mu je osoba koja će mu objasniti što točno može očekivati.

Treba početi od pojedinosti koje pravnici i odvjetnici podrazumijevaju, a našim ih korisnicima treba približiti i objasniti kako bi se osjećali sigurnije. Primjerice, ako korisnica želi pokrenuti postupak za razvod braka, osim sastavljanja tužbe potrebno joj je objasniti postupak od trenutka podnošenja tužbe pa do očekivanog završetka

postupka. Također je potrebno objasniti raspored sjedenja u sudnici, ali i što se smije reći odnosno zahtijevati tijekom suđenja. Ako se radi o ročištu na kojem treba kazivati o pretrpljenom nasilju, uloga pravnik je višestruka jer osim što daje pravne savjete, važno je da je dodatno osviješten za potrebe korisnika i time čini vrijedan dio stručnoga tima.

U sustavu pravosuđa u Republici Hrvatskoj 2008. godine djeluju Odjeli za organiziranje i pružanje podrške svjedocima i žrtvama, odnosno sada Uredi za podršku svjedocima i žrtvama. Dom „Duga-Zagreb“ ima izrazito dobru suradnju glede organizacije dolaska žrtve obiteljskog nasilja na sud, uključujući i zaštitu pravosudne policije, o čemu se detaljno dogovaramo s djelatnicima Ureda. Nakon što žrtva prihvati ponuđenu podršku i pomoć Ureda, razmjenjujemo informacije s Uredom o individualnim potrebama korisnika na smještaju. U tom smislu Ured za podršku svjedocima i žrtvama osigurava *emocionalnu podršku korisnicima svojih usluga*, pa tako i žrtvama obiteljskog nasilja. Emocionalna podrška je upravo ono što je žrtvi najpotrebnije neposredno uoči ročišta, za vrijeme njegovog trajanja, kao i neposredno po njegovom završetku.

Povratkom u ustanovu žrtva koristi usluge psihologa u ustanovi koji kontinuirano tijekom trajanja njezinog smještaja, obavlja psihološko savjetovanje te sve prateće tehnike i metode savjetovanja u sklopu timski izrađenog individualnog plana i programa rada za svakog pojedinog korisnika.



Kraj koji je i početak

Ne može se zanemariti činjenica da smještaj izvan vlastite obitelji i psihosocijalni tretman počinitelja nasilja imaju svoju dosta visoku ekonomsku cijenu. U Hrvatskoj su to samo dva od nekoliko različitih oblika zaštite žrtava, ali izdvajaju se i po većim troškovima provedbe te strukturiranom i usmjerenom radu u određenoj jedinici vremena sa svrhom postizanja promjene u ponašanju, stavovima i znanjima. Ako ih klijenti uspješno prihvate, ovi oblici zaštite pomažu u početku bitnih promjena u životu žrtava i ponašanju počinitelja nasilja u obitelji. Ta činjenica daje posebnu vrijednost ovakvim pristupima, no od zajednice traži strpljenje u iščekivanju pozitivnih pomaka i široko sagledavanje uzroka i posljedica koji utemeljuju odnos između žrtve i počinitelja nasilja u obitelji.

Ne postoje ni egzaktni podaci koji bi pokazali ukupan trošak netretiranog nasilja u obitelji, sa svim njegovim posljedicama (bolovanja, psihosomatika, disfunkcionalne obitelji, traumatizirana djeca, neuspjeh u školi, izolacija, transgeneracijski prijenos nasilnog modela ponašanja unutar obitelji, psihički poremećaji i sl.). Isto tako ne postoje pokazatelji troškove učinkovitosti prevencije i trenutačnih politika koje se provode u borbi protiv nasilja u obitelji. Te bi informacije mogle omogućiti bolje usmjerenje resursa i definiranje usredotočenosti potrebne za prevenciju, u usporedbi s radom na rješavanju problema nasilja u obitelji kada je ono već uzelo maha.

No najviša cijena u svakom razvijenom društvu dolazi na naplatu kada se, nažalost, dogodi kazneno djelo zbog kojeg žrtva izgubi život, bude teško ozlijeđena do

razine invaliditeta, kada je psihički disfunkcionalna i tako onemogućena kvalitetno provoditi sve svoje uloge: roditelja, partnera, zaposlenika i niz drugih. Kada djeca iz takvih obitelji poslije u odrasloj dobi nerijetko prenose naučeni obrazac ponašanja u obitelji koje su zasnovali, u kojima također dobivaju djecu, koja također žive u nasilju.. (Bego, A., Benčić, S., Nikolić Ristanović, V. Dokmanović, M., 2007.)

Pretvorimo to u konkretne brojke!

U proteklih pet godina rada smjestili smo 424 osobe od čega je 180 žena i 244 djece.

244 djece boravilo je tjednima i mjesecima pod našim krovom. Išli su u školu i/ili vrtić, pisali zadaće, završavali školske godine, zaljubljivali se, plakali i smijali se s našim psiholozima, ali i drugom djecom, proslavljali su svoje i tuđe rođendane, zajedno s majkama pekli su kolače za blagdane, dočekivali nove godine...imali su priliku osjetiti, promisliti, doživjeti pozitivnu rutinu bez nemira, u miru čitati knjigu.

180 žena povjerilo je svoje strahove ali i nadanja našim stručnjacima. Neke su bile kratko, neke vrlo dugo.. svima je bilo teško. Preteško! Izgubljene i nesigurne, prestrašene i nemirne... Prema našim saznanjima njih 30-tak odmaknule su se i izašle su iz nasilničkog odnosa. Redovito se javljaju čestitkama i razglednicama. No, još uvijek previše njih prolazi, dolazi, ostaje, odlazi, traže sebe, ali i ljubav koja njeguje a ne razara.. još uvijek traže..

Treba imati na umu da je to statistika samo iz Doma „Duga-Zagreb“. U državi



imamo još 18 različitih skloništa i prihvatilišta za žrtve obiteljskoga nasilja. Brzim računanjem prosjeka dolazimo do brojki koje „vrište“ da je iza svake jedna životna sudbina, jedna duša i mnogo neostvarenih želja. Svaka ta brojka od svih nas koji radimo u ovom zahtjevnom poslu traži potpunu spremnost u djelovanju bez pogrešaka, bez predrasuda i osuđivanja, a najviše traži da budemo brzi, dosljedni i učinkoviti! Samo zajedno možemo prekinuti krug nasilja!

Izvadak iz pjesme nepoznate autorice

*„Danas sam dobila cvijeće“:
„Danas sam dobila cvijeće i nije bio Majčin dan, niti kakav poseban dan.
Sinoć me ponovno istukao,
Bilo je gore od svih prijašnjih puta.
Ako ga ostavim, što ću učiniti?
Kako ću se brinuti za svoju djecu?
Što s novcem?
Bojim se njega, a još više odlaska.
Znam da mu je sigurno žao, jer mi je danas poslao cvijeće.“*

LITARATURA:

1. Risser, S. i Tanay, F.R.V. (2010). Pregled zakonodavstva i mjera javnih politika suzbijanja nasilja u obitelji u Hrvatskoj. UNDP Hrvatska. Zagreb: www.undp.hr
2. Ajduković, M. i Pavleković, G. ured., DPP, (2004). Priručnik: Nasilje nad ženom u obitelji. Zagreb.
3. Mamula, M.: Nasilje protiv žena – situacija u Hrvatskoj. Zagreb: Konferencija: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar i Ured za ravnopravnost spolova Vlade RH (26.-28.05.2010.)
4. Mamula, M. i Dijanić Plašč, I.: Dva kamena temeljca u radu sa ženama žrtvama nasilja: institucionalna i izvaninstitucionalna podrška i pomoć. 17. konferencija hrvatskih psihologa. (Split, 11.-14.11.2009.)
5. Kletečki Radović, M. (2008):. Teorija osnaživanja u socijalnom radu. Studijski Centar Socijalnog Rada. Ljetopis socijalnog rada. Zagreb: 15 (2).
6. Payne, M. (2005). Modern Social Work Theory. The British Journal of Social Work. Macmillan Palgrave. Basingstoke
7. Pećnik, N. (2005). Međugeneracijski prijenos zlostavljanja djece. Jastrebarsko: Naklada Slap.
8. Bego, A., Benčić, S., Nikolić Ristanović, V. Dokmanović, M. (2007). Nacionalna studija o obiteljskom nasilju nad ženama u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Centar za žene žrtve rata - Rosa, Autonomna ženska kuća B.a.B.e.



