

PUSHED

**Smjernice za senzibiliziran pristup pružanju
podrške starijim žrtvama obiteljskog nasilja**

za djelatnice i djelatnike skloništa i sigurnih kuća za žene žrtve obiteljskog nasilja

BaBe!
Budi aktivna. Budi emancipirana.



Financirano sredstvima
Europske unije

BaBe!



Financirano sredstvima
Europske unije

Uvod

Prema dostupnim statistikama, nasilje prema ženama najčešće se događa unutar obitelji. Više od 80% incidenata eskalacije nasilja u obitelji, uključujući i ubojstvo, počinili su muškarci prema ženama. Stoga je nasilje prema ženama prepoznato kao jedan od najozbiljnijih društvenih problema. U trenutku kad se nasilje u obitelji dogodilo, iznimno je bitno da postoji mogućnost pravovremene zaštite žrtava u vidu pružanja smještaja u kojem će ista biti zaštićena od nasilja. Osim fizičke zaštite, vrlo je važno pružiti i odgovarajuću psihološku i savjetodavnu podršku koja uključuje pomoć pri rješavanju niza svakodnevnih socijalnih potreba i prava iz pozitivnih pravnih propisa. Sve navedeno žrtvama pomaže da djeluju bez pritiska i straha te da učinkovito savladaju konkretne probleme na putu izlaska iz kruga nasilja.

Smjernice ispred vas, jednako kao i Priručnik za stručnjake/inje na kojeg se same smjernice nadovezuju, izrađene su i tiskane u sklopu projekta „puSHEd - podrška ženama starije dobi. Edukacija. Prevencija. Suzbijanje nasilja.“. Predmetni projekt za cilj ima prevenciju i suzbijanje rodno uvjetovanog nasilja prema ženama starije životne dobi razvojem rodno specifičnih odgovora u pružanju podrške žrtvama i podizanjem kapaciteta relevantnih stručnjaka/inja iz sustava zaštite i podrške. Projekt je usmjeren i na podizanje svijesti opće populacije i poboljšanje odgovora zajednice na rodno uvjetovano nasilje prema starijim ženama pri čemu se prvenstveno podrazumijeva veći broj prijava nasilja, ali i prevencija istog. Projekt akronima „puSHEd“ provodi Udruga B.a.B.e. u partnerstvu s Gradom Zagrebom, Zakladom

Zajednički put i Domom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“, a uz podršku pučke pravobraniteljice, Udruge za podršku žrtvama i svjedocima i Europske socijalne mreže. Projekt je financiran sredstvima iz programa Građani, jednakost, prava i vrijednosti Europske unije.

Smjernice se temelje na dostupnoj literaturi, iskustvu i relevantnim podacima prikupljenim putem deset polustrukturiranih intervjua sa starijim ženama žrtvama obiteljskog nasilja te putem tri održane fokus grupe sa stručnjacima/ stručnjakinjama koji/e rade u ovom području na različitim razinama (institucije, domovi, javna uprava, skloništa, udruge i sl.). Cilj je bio mapirati potrebe i iskustva starijih žrtava te izazove s kojima se kao stručnjaci/kinje suočavamo

pokušavajući pružiti adekvatnu podršku. Ono što nudimo putem ovih smjernica su informacije koje se mogu koristiti za razvijanje senzibiliziranog pristupa radu sa starijim osobama žrtvama obiteljskog nasilja, s naglaskom na potrebe starijih žena žrtava nasilja.

Prijem starije osobe u sklonište i razvijanje odnosa

Kod inicijalnog kontakta s korisnicom starije životne dobi koja ulazi u sigurnu kuću, važno je obratiti pažnju na moguće psiho-fizičke posljedice procesa vezanih uz starenje čiju je prisutnost ključno pravodobno utvrditi. Pritom svakako uzmite u obzir da je riječ o izrazito heterogenoj skupini; nemojte pretpostaviti, nego korisnicu pitajte za detalje oko zdravstvene situacije kao što su senzorne teškoće, višestruki ili kronični zdravstveni problemi. Također je važno uzeti u obzir i mogućnost promjena zdravstvenog stanja tijekom boravka u ustanovi, kao što je primjerice razvoj kroničnih stanja.

Izrazito važna za osjećaj sigurnosti je razina informiranosti u novoj situaciji. Potrebno je osigurati dovoljno vremena za

pružanje uvida u sva prava koja korisnica ima, a posebice s naglaskom na samostalno odlučivanje.

Pobrinite se da s korisnicom bude jasno iskomunicirano kome se sve može obratiti za podršku i nejasnoće u bilo kojem trenutku boravka.

Komunikacija tijekom psihološkog tretmana

Postupna i kontinuirana psihološka podrška u slučajevima obiteljskog nasilja (uz traženje pomoći i kriznog smještaja) ključna je za proces prihvaćanja životne situacije uz osiguravanje prostora za artikulaciju osobnih prioriteta i želja od strane starije osobe. Gore navedenim psihofizičkim faktorima se pribrajaju procesi prilagodbe na umirovljenje (uključivo s osiromašenjem), iskustvo izloženosti stereotipima, predrasudama i diskriminaciji po dobnoj osnovi, što također utječe na okolnosti rada. Neke značajke s kojima je moguće da ćete se susresti su produljeno vrijeme odgovaranja, otežano razumijevanje, oslabljena sensorika.

Stoga je potrebno osigurati dovoljno vremena za stjecanje uvida u ono što nam starija korisnica želi pokazati i podijeliti. Prikupite informacije o tjelesnom i zdravstvenom stanju, psihološkom stanju (posebice po pitanju trenutačnih potreba, strahova i briga),

obiteljskim odnosima i socioekonomskom statusu. Pokušajte steći uvid u kompletnu povijest korisnice, ali imajte na umu da starijim osobama može biti teže otvoriti se i da ih treba u tomu podržati kao i pružiti potrebno vrijeme.

Starije žrtve obiteljskog nasilja, posebice žene, nerijetko su povučenijeg karaktera. Ponekad pažnju stručnjaka/inje više privuku mlađe korisnice, koje budu „glasnije“, pokazuju više inicijative za rješavanje nekih aktualnih problema i samoinicijativno dolaze na razgovore sa stručnim timom. U tom slučaju je potrebno osvijestiti i kontinuirano pozivati starije žrtve na razgovor tako da ne prođu „ispod radara“. Na ovaj način potičemo ih na aktivno uključivanje u vlastiti oporavak, uzevši u obzir specifičnosti njihove dobi. Izrazito je važno prilagoditi pristup jer se tako starije osobe osjećaju pozvano koristiti dostupnu podršku.

Osnovna pravila komunikacije sa starijim osobam

Tijekom boravka korisnice u skloništu, važno je da stručni i tehnički tim budu upućeni u komunikacijske smjernice za rad s osobama starije životne dobi:

Znati što je očekivano u procesu starenja

Obratite pažnju na moguću prisutnost gore navedenih zajedničkih osobina osoba starije dobi, od fizičke dimenzije do iskustvene.

Izbjegavati stereotipe – kako negativne tako i pozitivne jer oni značajno otežavaju kontakt. Stereotipizaciji pripadaju izrazi poput „stari čangrizavac“, slično kao i „kako slatka starica“.

Stvoriti suradni odnos

Cilj je stvoriti okruženje podijeljene moći u pomažućem odnosu. Pritom je ključno ne pretpostavljati što korisnica

treba, nego je pitati za mišljenje, podržati u odlučivanju i uputiti u moguće strategije i opcije.

Prilagoditi način komuniciranja

Uvažavajući procese vezane uz starenje, važno je prilagoditi jezik i neverbalnu komunikaciju prema starijim korisnicama te biti autentičan i jasan, uz pridržavanje profesionalnih granica.

Potrebno je pripaziti na uvriježenu spontanu sklonost ka obraćanju starijima na neprimjerene načine:

- *elderspeak* – naglašavanje riječi, simplificiranje, viši ton govora, veća glasnoća, ponavljanje, redundanca i skrivena kontrola „je li nam danas dobar dan?“
- *babytalk* – draga moja, joj kako ste slatki danas... patronizirajući govor – za vaše dobro biste trebali...

Pristup radu sa starijim osobama tijekom boravka u skloništu

Ključna su dva aspekta u radu sa starijim osobama tijekom boravka u skloništu: poticanje korisnice na aktivno korištenje (slobodnog) vremena (uključivanje u aktivnosti u sklopu skloništa i izvan, uključivanje u zadatke/obaveze) kako bi se prevenirala socijalna isključenost i „zatvaranje u svoja 4 zida“ te osvještavanje potencijala i kapaciteta za razvijanje njihove samostalnosti. Potrebno je pružiti podršku da korisnica sitnim koracima samostalno obavlja spektar aktivnosti – od onih ugodnih do obaveza. Osnaživanje, razvijanje samopouzdanja putem suradnog pomažućeg odnosa, stvarno čuti i doživjeti stariju osobu – pohvaliti kada postoje realni temelji za pohvalu koje je osoba ostvarila u spektru svojih vještina, istaknuti osobine i znanja koje nosi sa sobom (npr. u sklopu grupnog rada).

Savjeti za senzibiliziran pristup starijim osobama



Poticanje na aktivnosti koje ih raduju, poticanje da ispune vrijeme aktivnostima koje su prestale raditi i podrška da spoznaju što ih usređuje i pozitivno djeluje na mentalno zdravlje

prijedlog radne okupacije: uključivanje u rješavanje zadataka/obaveza primjerenih njihovoj fizičkoj spremnosti u sklopu ustanove; što je istodobno rad na integraciji starije korisnice, kako bi se osjećala ravnopravno s ostalim korisnicama i korisno (osjećaj da doprinosi kolektivu)



Poticanje na ojačanje vlastite socijalne mreže, na društvene aktivnosti, stvaranje novih socijalnih mreža (u mjeri u kojoj starijoj osobi to odgovara)

prijedlog: povezivanje s organizacijama i ustanovama koje pružaju različiti (edukativni i društveni) sadržaj primjeren starijim osobama



Poticanje na aktivnosti koje poboljšavaju kognitivne sposobnosti (poput čitanja, pisanja, rješavanja križaljki, sudoku...)

prijedlog: imati dostupne materijale (npr. u dnevnom boravku skloništa)



Informiranje o dostupnoj podršci u slučaju potrebe za zdravstvenom pomoći (usluge i podrška koja im je dostupna u sklopu kriznog smještaja, npr. usluga taksi prijevoza, psihološka podrška, pozivanje hitne medicinske pomoći, prijenos informacija; dostupna dežurna osoba i sl.)

Izlazak iz kriznog smještaja

Samom izlasku iz kriznog smještaja prethodi proces pripreme sigurnosnog plana, osnaživanja, poticanja samostalnosti i psihološke podrške za taj korak. Starije korisnice najčešće odlaze natrag u svoj dom, u drugu ustanovu socijalne skrbi (poput domova za starije osobe), najam stana, drugo sklonište, dom nekog od članova njihove obitelji i sl. Sigurnosni plan podrazumijeva informiranje o aktualnom statusu počinitelja, statusu sudskih procesa koji su u tijeku i generalno o mogućnostima i ishodima različitih situacija vezanih uz prethodno spomenuto.

U slučaju prelaska u drugu ustanovu socijalne skrbi, važno je uputiti korisnicu u njene mogućnosti i prava koje može

ostvariti temeljem svog statusa. Također je važno uputiti korisnicu o opcijama alternativnih sustava podrške, poput onih koji se pružaju u zajednici, putem civilnog društva itd.

Kontakti

B.a.B.e. Budi aktivna. Budi emancipiran.

adresa: Selska cesta 112a, Zagreb

broj telefona: 01 4663 666

besplatni broj telefona: 0800 200 144

email: babe@babe.hr

web: www.babe.hr

Sigurna kuća Vukovarsko-srijemske županije

B.a.B.e. Budi aktivna. Budi emancipiran.

broj telefona: 032 414 910

broj mobitela: 098 982 4641 (svaki dan od 0 do 24h)

Grad Zagreb - Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom

adresa: Trg Stjepana Radića 1, Zagreb

broj telefona: 01 610 1271

email: socijalneustanove@zagreb.hr

web: www.zagreb.hr

Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“

(tajna lokacija)

službena adresa: Ozaljska 93, Zagreb

besplatni telefon savjetovaništa za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja: 0800 88 98

email: savjetovaliste@duga-zagreb.hr

opće informacije Dom Duga: 01 383 1770

email: info@duga-zagreb.hr

web: www.duga-zagreb.hr

**Nacionalni pozivni centar za
žrtve kaznenih djela i prekršaja**

broj telefona (dostupan 0-24h): 116 006

email: npc@pzs.hr

web: www.pzs.hr

Zaklada Zajednički put

Središnji ured

adresa: Miljackina ulica 42a

broj telefona: 01 778 9890

email: zaklada@zajednickiput.hr

web: www.zajednickiput.hr

Senior centar Jarun

adresa: Hrgovići 93a

email: lea@zajednickiput.hr

Senior centar Donji Grad

adresa: Ulica kralja Zvonimira 17

email: karla@zajednickiput.hr

Bilješke

BaBe!
Budi aktivna. Budi emancipirana.

babe.hr