



Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

**Projekt: 101049100: Zaštita žena koje su preživjele rodno
uvjetovano nasilje – odgovor na izazove pandemije – RISKFREE**

ISPORUČEVINA 2.5. PROTOKOL ZA ON-LINE SAVJETOVANJE



autonomna
ženska kuća
zagreb



CENTAR ZA ŽENE ŽRTVE RATA - ROSA



Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Uvod

Ovaj protokol za *online* savjetovanje razvijen je u okviru projekta „Zaštita žrtava rodno uvjetovanog nasilja – odgovor na izazove pandemije (RISKFREE)“ financiranog od strane programa Građani, jednakost, prava i vrijednosti (CERV) Europske komisije, a provodi se od 15. travnja 2022. do 14. travnja 2024. Projekt se provodi u partnerstvu s organizacijama iz još četiri zemlje: Unija ženskih udruga Herakliona - UWAH (Grčka), Udruga za nenasilnu komunikaciju - DNK (Slovenija), Fenestra (Slovačka) i Žene za žene Udruga Zajedno protiv nasilja - NANE (Mađarska). Svrha projekta je doprinijeti poboljšanoj zaštiti žena od rodno uvjetovanog nasilja (RUN) ispitivanjem fenomena povećane razine rizika za žene koje su preživjele nasilje u kontekstu pandemije COVID-19. Uz istraživanje u sklopu projekta izradit će se protokol i metodologija procjene rizika kako bi se osigurao kontinuitet pružanja usluga ženama koje su preživjele nasilje tijekom pandemije. Kapaciteti predstavnika i predstavnic institucija i nevladinih organizacija koji pružaju podršku ženama koje su preživjele nasilje dodatno će se unaprijediti kroz njihovo sudjelovanje u obukama o metodologiji procjene rizika koje će provoditi članice partnerskih organizacija u svojim zemljama. Konačno, u svim zemljama uključenim u projekt provodit će se kampanje podizanja svijesti javnosti s ciljem promicanja nulte tolerancije prema rodno uvjetovanom nasilju nad ženama i informiranja žena o tome kako potražiti pomoć.

Pandemija COVID-19 prouzrokovala je mnoge promjene u našem dnevnom funkcioniranju. Uzevši u obzir ograničenja u našem poslu sa ženama žrtvama nasilja uzrokovanih pandemijom, morale smo pronaći alternativne načine pružanja podrške. Zbog toga smo prilagodile naš rad uvođenjem online savjetovanja ili savjetovanja na daljinu.

Online savjetovanje ili savjetovanje i podrška na daljinu je prilagođeni program savjetovanja i podrške ženama koje su preživjele nasilje i potražile pomoć u savjetovalištu za žene kojeg vode ženske organizacije.

Ovaj protokol se odnosi na:

- Rad savjetodavki koje vode slučajeve klijentica i pružaju im savjetodavnu, praktičnu i podržavajuću pomoć.
- Rad vanjskih stručnih suradnica/ka, psihologica/a i pravnic/ka koje pružaju profesionalno savjetovanje i sa kojima klijentice dolaze u kontakt zahvaljujući prethodno spomenutim savjetodavkama. Savjetodavke, u dogovoru s klijenticama, dogovaraju datume savjetovanja sa psihologinjama/zima ili pravicama/cima i definiraju načine komunikacije u skladu sa klijentičnim mogućnostima i potrebama.

Cilj ovog dokumenta je daljnja izgradnja kapaciteta projektnih partnerica i vanjskih suradnica/ka u prilagođavanju svog rada uvjetima COVID-19 pandemije ili bilo koje slične hitne situacije, kako bi održale kontinuitet i pristupačnost svog rada žrtvama rodno uvjetovanog nasilja koje nam se obraćaju za pomoć zbog nasilja koje su doživjele. Nadalje, pomoć i podrška koji se pružaju na daljinu moraju biti sigurni i sigurnost žena mora biti na prvom mjestu. S tom svrhom, u ovom dokumentu, sakupljene su relevantne informacije o uređajima i opremi za komunikaciju, prostorima za savjetovanje, kao i o aplikacijama koje se mogu koristiti za provođenje savjetovanja. Također, dokument se odnosi i na



autonomna
ženska kuća
zagreb





Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

druge tehničke i sigurnosne probleme u procesu savjetovanja, kao i na zaštitu obje strane uključene u proces *online* savjetovanja i sposobnosti savjetovanja u *online* okruženju.



autonoma
ženska kuća
zagreb



CENTAR ZA ŽENE ŽRTVE RATA - ROSA



**Sufinancira
Europska unija**



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Uređaji i oprema za komunikaciju

U svrhu savjetovanja potrebno je koristiti službene uređaje (telefone, mobitele, osobna računala) kad god je to moguće. Sve uređaje koji se koriste za savjetovanja potrebno je redovito ažurirati da bi aplikacije koje se koriste bile usklađene s novostima operativnog sustava. Iz tog razloga potrebno je koristiti novije uređaje koji podržavaju tu opciju. Osim toga, uređaji koji se koriste za savjetovanje na daljinu trebaju imati i prikladnu anti-virus zaštitu i softver.

Iz iskustva znamo da su česte situacije da žene koje nam se obraćaju za pomoć nemaju mogućnosti koristiti pametne telefone ili računala, stoga je s njima moguće razgovarati putem fiksnog telefona ili mobitela. Dio naših klijentica je starije životne dobi i slabije vladaju tehnologijom te je s njima moguće komunicirati isključivo putem fiksnog telefona ili mobitela. S njima je nastavljen takav oblik komunikacije u dogovorenim terminima.

Ukoliko se za savjetovanje koriste privatni uređaji važno je:

- na uređaju ne čuvati podatke o klijenticama (kontakte, poruke)
- zaključavati šifrom uređaje
- ne dijeliti uređaje s članovima obitelji ili drugim osobama.

Oprema potrebna za *online* savjetovanja:

- uređaj (kompjuter, laptop ili mobitel) koji ima mogućnost video poziva, idealno bi bilo da ima i ugrađenu kameru
- kamera (ako već nije ugrađena u računalo)
- slušalice, da povećaju povjerljivost sadržaja
- pametni telefon koji uključuje kameru
- stabilna internetska povezanost.

Prostor za odvijanje savjetovanja

Najoptimalnije je organizirati razgovore/savjetovanja iz službenih prostorija kad je to moguće. Ako zbog zdravstvenih razloga to nije moguće i savjetovanje se obavlja iz privatnog prostora nužno je:

- osigurati posebni prostor u kojem nema drugih osoba te na taj način jamčiti privatnost razgovora
- osigurati neometan razgovor koji neće biti prekidano ulascima ukućana
- koristiti slušalice kako bi dodatno se zaštitilo da nitko drugi ne čuje klijenticu tijekom savjetovanja
- u slučaju video poziva zaštititi svoj privatni prostor postavljanjem pozadine te detalje okoline svesti na minimum kako ne bi ometali proces savjetovanja





**Sufinancira
Europska unija**



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

- sve podatke o savjetovanju čuvati u zaštićenom dokumentu kojem nitko od ukućana nema pristup, a sve podatke što prije prebaciti na službeno računalo.

Aplikacije za provođenje savjetovanja

Video poziv je najbliža zamjena osobnom savjetovanju licem u lice i potrebno ga je koristiti kad god je to moguće umjesto drugih načina savjetovanja na daljinu.

Potrebno je ukazati klijenticama na rizik od zaštite podataka prilikom korištenja javne wi-fi mreže te ju usmjeriti na korištenje privatne internetske veze kad god je to moguće. Ukoliko je jedino moguće koristiti javnu wi-fi mrežu nužno je da bude zaštićena šifrom.

Ovdje donosimo popis aplikacija koje koristimo u radu i njihove karakteristike:

Zoom

- omogućuje video poziv jedan na jedan ili grupni poziv
- moguća razmjena poruka (samo) unutar poziva
- potrebno zatražiti end to end enkripciju (metoda sigurne komunikacije koja sprječava treće osobe pristupanju podacima dok se prenose s jednog sustava ili uređaja na drugi)
- postoji besplatna i plaćena verzija, besplatna ima ograničenje trajanja poziva 40 minuta
- većini korisnica/ka zahtjeva instaliranje aplikacije i otvaranje računa za pristup sastanku. Međutim, u tom slučaju, nužno je instalirati datoteku za pristup sastanku, što treba uzeti u obzir prilikom procjene sigurnost žene s obzirom na uređaj kojeg koriste za savjetovanje na daljinu (npr. računalo kojem nasilnik ima pristup)
- Više informacija o korištenju Zooma: <https://www.techsafety.org/using-zoom>.

Skype

- omogućuje video poziv jedan na jedan ili grupni poziv
- moguća razmjena poruka
- end to end enkripcija dostupna samo ako se izabere opcija „private conversation“
- ne traži otvaranje računa i instalaciju za neke pretraživače, ne zahtjeva upisivanje broja telefona, samo ime (može i pseudonim)
- postoji besplatna i plaćena verzija
- ne može se isključiti rizik iz perspektive sigurnosti komunikacije i osobnih podataka
- Više informacija o korištenju Skypea i sigurnosti: <https://support.skype.com/en/skype/all/privacy-security/privacy-settings/>.

Viber

- omogućuje video poziv jedan na jedan ili grupni poziv
- moguća razmjena poruka
- end to end enkripcija automatski dostupna
- traži otvaranje računa i instalaciju
- besplatna aplikacija
- ne postoji neovisna revizija sigurnosti poruka
- više informacija o korištenju Vibera i sigurnosti: <https://www.viber.com/en/security/>.





**Sufinancira
Europska unija**



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

WhatsApp

- omogućuje video poziv jedan na jedan ili grupni poziv
- moguća razmjena poruka
- end to end enkripcija automatski dostupna
- traži otvaranje računala i instalaciju
- besplatna aplikacija
- ne može se isključiti rizik iz perspektive sigurnosti komunikacije i osobnih podataka
- više informacija o korištenju WhatsAppa i sigurnosti: <https://faq.whatsapp.com/> and <https://www.whatsapp.com/privacy>.

MS Teams

- omogućuje video poziv jedan na jedan ili grupni poziv
- ne zahtijeva otvaranje računala i instaliranje i korištenje aplikacije, žene se mogu povezati koristeći preglednik putem poveznice poslana od strane savjetodavke, što može biti lakše i sigurnije
- koristi MS Windows enkripciju i dodatnu end to end enkripciju za pozive jedan na jedan što je moguće odabrati u postavkama privatnosti
- plaćena verzija, ako je koriste u Savjetovalištu, omogućuje napredniju zaštitu
- više o korištenju MS Teamsa i sigurnosti: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-security-guide>.

Izbor određene aplikacije trebao bi biti temeljen na mogućnostima i potrebama klijentice, ali ju je prvenstveno potrebno informirati o rizicima kako bi znala procijeniti moguće rizike *online* savjetovanja u kontekstu kontroliranja i nasilja od strane nasilnog partnera i specifičnoj dinamici istog.

Prije početka savjetovanja putem bilo koje aplikacije potrebno je istražiti način na koji funkcionira, isprobati ju kako bismo klijenticama mogle dati sve potrebne upute za korištenje. Naprimjer, možemo dokumentirati cijeli proces povezivanja i postavljanja odabrane aplikacije na različite uređaje i koristiti ih za stvaranje sažetog i razumljivog priručnika, ako je to potrebno.

Radi zaštite sigurnosti, preporuka je da se koriste aplikacije koje ne zahtijevaju instaliranje aplikacije na uređaju, otvaranje računala i upisa osobnih podataka. Ovo se osobito odnosi na situacije klijentica koje su još uvijek u potencijalnoj opasnosti od nasilnika koji može pratiti njihove aktivnosti na internetu.

Povjerljivost i zaštita osobnih podataka

Tijekom pandemije ili slične krize koja otežava ili onemogućuje kontakt licem u lice, savjetovalište će se susresti sa ženama koje nisu nikada osobno došle u savjetovalište, a trebaju pomoć i podršku. U tom slučaju potrebno je posebno obratiti pažnju na povjerljivost i zaštitu osobnih podataka u kontekstu *online* savjetovanja.

Službe za podršku ženama moraju razviti povjerljivost i odricanje od osobnih podataka u svrhu *online* savjetovanja, kao i dogovoriti najsigurniji način na koji žena može pročitati i dati svoj pristanak za povjerljivost i zaštitu osobnih podataka. Određeni način za prolazak kroz ovaj proces sa klijenticom,





Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

na siguran način, može ovisiti o mogućnostima i situaciji žene. Službe za podršku ženama bi trebale razviti jasne smjernice za ovu proceduru.

Pripreme za savjetovanje

Savjetovanje putem aplikacije potrebno je prethodno dogovoriti s klijenticom. Ovaj dogovor odražuje voditeljica slučaja, savjetodavka koja dogovara termin. Poželjno bi bilo da se prvi razgovor obavi uživo, a ako to nije moguće razgovor se može obaviti putem telefona ili komunikacijskih platformi.

Važno je klijentici objasniti da se *online* savjetovanje posebno dogovara, a da nas za sve dodatne probleme i potrebe može kontaktirati putem telefona.

Sigurnost klijentice je na prvom mjestu pa je tako potrebno provjeriti s njom postoje li uvjeti za provedbu sigurnog razgovora, bilo u njenoj kući ili drugom prostoru. Ako je taj uvjet zadovoljen dogovaraju se drugi detalji.

Na pripremnom razgovoru potrebno je provjeriti:

- putem koje aplikacije klijentica može i želi pristupiti savjetovanju (video ili audio poziv, objasniti joj prednosti i nedostatke pojedine opcije) te ju informirati, ako je potrebno, na koji način pristupiti aplikaciji
- važno je da klijentica koristi sigurnije računalo, ako je nasilnik imao ili ima pristup klijentičinom računalu mogao bi pratiti njene aktivnosti
- ima li klijentica stabilnu internetsku vezu
- ima li klijentica osiguran siguran prostor iz kojeg može obaviti savjetovanje
- objasniti klijentici zašto koristimo *online* savjetovanje.

U slučaju da klijentica sumnja da nasilnik ima pristup njenom *email-u* ili *instant messaging-u* (IM), savjetovati joj da razmisli o kreiranju dodatnog emaila/IM-a na sigurnijem računalu. Važno je da novi račun ne kreira ili provjerava na računalu kojem bi nasilnik mogao pristupiti u slučaju da je motri.

U slučaju da je klijentica zabrinuta da će netko imati uvid u njen pretraživač i na taj način imati uvid da je pristupila određenoj aplikaciji, možemo joj pomoći da aktivira *private mode/incognito tab/private window* tako što klikne na tri točkice/linije koje se obično nalaze sa gornje desne strane pretraživača i tada izabere ovu opciju. Tada se otvara novi prozor preko koga se pristupa aplikaciji i na taj način neće ostati zapis u pretraživaču da je pristupila linku za razgovor.

Ako se dogovori *online* savjetovanje putem aplikacije, moguće je da se tijekom razgovora dogode određene tehničke poteškoće pa je potrebno s klijenticom dogovoriti sljedeće:

- ako nije moguće uspostaviti vezu putem aplikacije definirati način na koji ćemo stupiti u kontakt (poziv klijentici, poruka klijentici ili čekamo da se ona javi)
- ako se tijekom trajanja savjetovanja veza prekine definirati način ponovnog uspostavljanja veze – putem aplikacije, poruke ili telefonskim pozivom





Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

- ako se prekine video komunikacija uslijed tehničkih ili drugih problema definirati na koji će se način savjetovanje nastaviti (audio ili ponovno pokušati uspostaviti video vezu)
- dogovoriti znak koji označava prekid razgovora ukoliko dođe do ugrožavanja sigurnosti klijentice zbog ulaska treće osobe u prostor klijentice ili savjetodavke
- ako je klijentica zabrinuta da netko motri njeno računalo, tablet ili mobitel bilo bi sigurnije, ako je to moguće, da koristi drugi uređaj kojem nasilnik nije imao pristup u prošlosti ili trenutno
- upozoriti ju da zbog vlastite sigurnosti ne snima razgovor.

Nužno je uz sebe imati telefonski broj klijentice ukoliko dođe do neplaniranog prekida razgovora bez obzira koja komunikacijska aplikacija se koristi.

Važno je s klijenticom provjeriti:

- da je sigurna u prostoru iz kojeg sudjeluje u savjetovanju te da je sama u prostoru
- podsjetiti ju na dogovoreni znak za prekid razgovora u slučaju opasnosti.

Ako je uz klijenticu prisutna druga osoba u vrijeme savjetovanja nužno je informirati savjetodavku o tome te treba postojati konsenzus s obje strane. Isto tako nužno je da savjetodavka informira klijenticu ako je još neka osoba prisutna u njenom prostoru tijekom savjetovanja i da se obje strane slože sa sudjelovanjem treće osobe na savjetovanju.

Korisno je imati listu gore navedenih stvari koje treba provjeriti prije početka savjetovanja (nalazi se u prilogu dokumenta).

Savjetovanje putem *email-a* ili *chat-a*

Email i *chat* usluge su posebni pisani oblici *online* savjetovanja koji bi se trebali uzeti u obzir u ženskim organizacijama za pomoć žrtvama nasilja, nadograđujući, ali ne zamjenjujući druge oblike. Njihove prednosti i mane bi se trebale pažljivo razmotriti u smislu efektivnosti zaštite, vremena, odnosa i komunikacije.

Chat

Chat je sinkroni oblik pisanog razgovora. Uspostavljanje sustava podrške putem *chat-a* može biti razuman odgovor na promjenjivu situaciju žene u nasilnoj vezi tijekom bilo koje javne krize kao što je COVID-19 pandemija.¹ *Chat* nudi alternativnu platformu ženama koje su zatvorene zajedno sa zlostavljačem i ne mogu obavljati razgovore, ali imaju privatni pristup internetu. Savjetodavke moraju imati iskustva u različitim oblicima savjetovanja i moraju proći posebnu obuku za podršku putem pisanih medija i o njihovoj tehničkoj pozadini.

¹ <https://wave-network.org/covid-19-resources-for-womens-specialist-support-services-womens-organisations/>





Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Među raznim načinima za uspostavu platforme za *chat*, najsigurnije i najučinkovitije je koristiti *chat* usluge dostupne na internetu² i platforme dostupne na web stranicama ženskih organizacija. Kako bi se osigurala prisutnost savjetodavke, *chat* usluge su dostupne u određenom terminu (npr. 2 sata na tjedan za početak). Neke platforme zahtijevaju registraciju korisnika dok druge ne. Optimalni balans između pristupa i sigurnosti bi se uvijek trebao razmotriti. Bez registracije, neke klijentice mogu pristupiti platformi bez uključivanja u komunikaciju. U svakom slučaju, sigurnost je najbitnija i rizik od intervencije nasilnika bi se trebao svesti na minimum. Korisna značajka je tipka za brzi izlazak koji klijentici omogućuje zatvaranje stranice bilo kada i brisanje stranice čak i iz povijesti pretraživanja. U klijentičinom interesu je i da se zapis razgovora obriše automatski kroz nekoliko sati. Prije početka razmjene poruka bitno je upozoriti klijenticu o mjerama sigurnosti, uključujući prijedloge kako izbjeći kontroliranje nasilnika.

Podrška putem *chat-a* zahtijeva posebne komunikacijske vještine, uzevši u obzir da nema virtualnih dokaza i da zahtijeva više vremena. Razgovor se odvija sporije i postoji vremenski razmak između slanja poruke i primanja odgovora. Savjetodavka bi trebala spriječiti preklapanje poruka. Vremenski rok (npr. 60 minuta) bi mogao biti nužan za omogućavanje efektivnosti. Uzevši u obzir visoku razinu anonimnosti, *chat* usluge su pristupačnije od drugih oblika. Moguća je i zlouporaba identiteta i zbog toga je teško provjeriti je li osoba zaista žrtva. Kroz pisanje mora biti izraženo uspostavljanje odnosa, održavanje emocionalne povezanosti i pružanje reakcija (uključujući aktivno slušanje). Stoga bi moglo biti teže u usporedbi sa savjetovanjem uživo, pogotovo u slučajevima kriznih i suicidalnih tema. Klijentica može imati slabije pismene vještine i/ili može koristiti oblike specifične za subkulturu mladih. Savjetodavka mora obratiti pozornost na moguće nesporazume koje uporaba pisanog i neformalnog jezika (poput) može proizvesti. Jasna i izravna komunikacija, emocionalna pribranost i neposrednost prilikom opisivanja su glavne predložene tehnike.³

Email

Podrška putem *email-a* može biti komplementarna drugim, vizualnim oblicima savjetovanja, ukoliko oni nisu dostupni klijentici ili ako ne preferira razgovor (zbog blizine nasilnika ili zbog određenih osjetljivih tema). Značajka emaila koja najviše zabrinjava je skladištenje poruka u sustavu. Lakše je vratiti se na temu u slučaju duže podrške koja se sastoji od nekoliko razmjena, no, dolazi do zabrinutosti o sigurnosti s obzirom na nasilnikov pristup klijentičnoj privatnosti. Mnogi sustavi razmjene poruka imaju osnovne postavke sigurnosti. U mailovima u kojima se odgovara klijentici, predloženi sigurnosni koraci za izbjegavanje bilo kakvog *online* nasilja moraju biti naglašeni. *Email* također omogućuje direktnu razmjenu relevantnih informativnih materijala, internetskih stranica, detaljnih pisanih objašnjenja. Ova opcija je često nedostupna u *chat-u* zbog sigurnosnih razloga i takve informacije mogu biti izgubljene tijekom savjetovanja ako ih, naprimjer, pozivatelj ne zapiše ili ih krivo protumači.

² <https://www.techsafety.org/chat-best-practices>

³ DIS.CO (Development of “at a distance” counseling skills for professionals in the field of counseling women victims of violence or abuse) (2018): Training Curriculum on Counseling at a Distance when working with women victims of Domestic or Sexual Violence or Abuse, pp.21. <https://discoprojectcom.wordpress.com/>





Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Savjetovanje putem *email-a* sa sobom povlači slične izazove pisane komunikacije kao i *chat* usluge prethodno spomenute. Dvije glavne razlike su asinkronicitet i arhiviranje poruka. Za razliku od video poziva i razgovora putem *chat-a*, *email* je asinkron: uvijek postoji vremenski odmak između pitanja i odgovora, što znači manje prilika za uvidjeti nesporazum i reagirati na njega.

No, za razliku od *chat-a*, klijentica uglavnom koristi formalni jezik. Za povećanu vremensku učinkovitost i u kvaliteti, mogu se koristiti predlošci za tipične kategorije odgovora. Takvi uzorci odgovora pisani na bazi ponavljajućih tema omogućuju osiguranje kvalitete, tako da znanje o temama (npr. skrbništvo nad djetetom, razvod braka, priroda nasilne veze, različiti oblici nasilja, itd.) dopunjeno sa osobnim informacijama dolazi do klijentice brže i učinkovitije.

U svrhu *email* savjetovanja, kao i slanja i primanja poveznica i dokumenata, za klijenticu bi bilo sigurnije da kreira odvojenu *email* adresu koju će koristiti samo za komunikaciju o svojoj situaciji u vezi s nasiljem kojeg proživljava. *Email* adresa bi trebala biti sa drugačijeg poslužitelja od onog kojeg klijentica inače koristi i ne bi trebala sadržavati njezino ime ili opće poznati nadimak, datum rođenja ili bilo koji drugi podatak koji bi njenu *email* adresu činio lako prepoznatljivom.

Faze razgovora

Model koji se sastoji od četiri faze čini osnovu našeg rada. Može se koristiti kao vodič u razumijevanju specifičnih područja koja su pokrivena našom intervencijom i njihovom primjenom. Četiri koraka su:

1. Uspostavljanje bliskosti i povjerenja
2. Razjašnjavanje i definiranje situacije
3. Ispitivanje alternativa
4. Zaključivanje

Kompetencije savjetovanja u *online* okruženju

Online savjetovanje, čak i u sinkronom formatu video poziva, može otkriti određene izazove u smislu uspostavljanja veze prilikom podrške. Vještine podrške u kontaktu uživo se ne prenose automatski u *online* terapeutske vještine. S obzirom na format, mogu se pojaviti izazovi granica između savjetodavke i klijentice. Fleksibilnost lokacije i vremena znači gubitak kontrole savjetodavke: može dovesti do komunikacije na neprimjerenim lokacijama ili u čudnim terminima, naprimjer kad je savjetodavka bolesna ili na odmoru, ili u okruženju u kojem klijentica nije sama. Uvid u tuđi osobni prostor putem kamere, klijentičini ukućani mogu stvoriti lažni osjećaj bliskosti i uključenosti na obje strane. Klijentica može očekivati stalnu dostupnost ili može krivo razumjeti prirodu veze sa savjetodavkom. Savjetodavka mora obratiti pozornost na vrijeme i na granice općenito.⁴

⁴ <https://www.techsafety.org/text-best-practices>; DIS.CO (Development of “at a distance” counseling skills for professionals in the field of counseling women victims of violence or abuse) (2018): Training Curriculum on Counseling at a Distance when working with women victims of Domestic or Sexual Violence or Abuse, p.20; Julia Stoll, Jonas Adrian Müller and Manuel Trachsel: Ethical Issues in *Online* Psychotherapy: A Narrative





**Sufinancira
Europska unija**



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Slanje poveznica i dokumenata

Ukoliko se klijentici šalje poveznica za uspostavljanje veze preporuka je koristiti službene uređaje, brojeve telefona i službenu *email* adresu. Na ovaj način vodi se briga o osobnoj zaštiti savjetodavki te se postavljaju profesionalne granice. Briga o sebi jedan je od osnovnih principa pružanja usluga ženama koje su preživjele nasilje i doprinosi smanjenju sagorijevanja (*burn out-a*) savjetodavki.

Ako je potrebno da prilikom savjetovanja klijentica dostavi određenu dokumentaciju preporuka je da se koristi službena *email* adresa organizacije ili službena *email* adresa savjetodavke te da se papirnata kopija dokumenta šalje poštom na adresu organizacije.

Podatke o klijentici može se prikupljati samo uz uvjet da ona sama da pristanak. Ukoliko se *online* savjetovanje provodi prvo, moguće je pristanak dati usmeno. Važno je da klijentica odobri bilježenje podataka tijekom savjetovanja. Ukoliko se klijentica ne slaže da se bilježe podaci, samo se evidentira da je savjetovanje obavljeno uz osnovne podatke o pruženoj usluzi.

Pohranjivanje dokumenata i kontakata

Upozorite klijenticu da zbog svoje sigurnosti ne pohranjuje dokumente ili kontakt broj savjetovališta na svom vlastitom računalu i/ili mobitelu. Preporučuje se da otvori osobni internetski poštanski sandučić (npr. Google, Yahoo, itd.) koji će biti zaštićen lozinkom koju samo ona zna. Preporučuje se da pošalje sve dokumente i informacije sama sebi na *email*. Također, da pohrani kontakte u kartici kontakata u internetskom poštanskom sandučiću.

Kraj savjetovanja

Na kraju potrebno je provjeriti s klijenticom:

- je li želi izbrisati poveznicu koja joj je poslana za uspostavu veze iz povijesti pretraživanja te je informirati kako to napraviti ukoliko je potrebno
- je li bila zadovoljna ovom vrstom usluge i je li želi nastaviti savjetovanje istom aplikacijom.

Upute za brisanje povijesti na različitim internetskim pretraživačima:

Važno je uzeti u obzir da se specifični koraci za brisanje povijesti pregledavanja mogu promijeniti s vremenom. Za ažurirane upute najbolje je konzultirati relevantne internetske stranice, kao to je to

Review. Front. Psychiatry, 11 February 2020, Sec. Psychological Therapies, Volume 10 - 2019.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2019.00993/full>; East Metro Youth Services (Canada):
Online counselling: A review of the literature. Prepared by: Ilene Shiller, MSW, RSW. April 2009





**Sufinancira
Europska unija**



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

npr. [stranica https://harvard.service-now.com/ithelp?id=kb_article&sys_id=e934a5cf6fc9a204a3a79b9eae3ee4bf#firefox](https://harvard.service-now.com/ithelp?id=kb_article&sys_id=e934a5cf6fc9a204a3a79b9eae3ee4bf#firefox)

- Chrome – otvoriti Chrome na računalu. U gornjem desnom kutu kliknuti „Više“ (tri točkice). Zatim kliknuti „Povijest“, a zatim „Povijest“. Potvrdite okvir svake stavke koju želite ukloniti iz povijesti. U gornjem desnom kutu kliknuti „Izbriši“, zatim potvrditi klikom na „Ukloni“.
- Microsoft Edge – Odaberi „Postavke i druge – Postavke, Privatnost, pretraživanja i servisa“. U odjeljku „Brisanje podataka o pregledavanju“ odaberi stavku „Odaberite što će se izbrisati“, te nakon odabira kliknuti na „Ukloni odmah“.
- Mozilla Firefox – Na vrhu Firefox prozora, kliknuti na izbornik „Alati“ i odaberi „Očisti nedavnu povijest“....
- Safari – kliknuti ikonu oznake, izgleda kao otvorena knjiga, odaberi karticu oznaka, izgleda kao otvorena knjiga, a zatim kliknuti „Povijest“ pri vrhu zaslona kod laptopa ili na donjem dijelu ekrana kod mobitela, kliknuti gumb „Obriši“, a zatim odaberi jednu od sljedećih opcija posljednji sat, danas, danas i jučer ili sve vrijeme.

Više informacija o koracima za povećanje sigurnosti preglednika:
<https://nnedv.org/resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-8#>

Uklanjanje lozinke sa popisa spremljenih zaporki na pregledniku

Važno je upozoriti klijenticu da se brisanjem povijesti ne brišu lozinke spremljene na računalo. We shall consider that the specific steps to delete browsing history might change over time. For up-to-date instructions the best is to consult a website, npr. https://harvard.service-now.com/ithelp?id=kb_article&sys_id=e934a5cf6fc9a204a3a79b9eae3ee4bf#firefox

Upute za uklanjanje spremljenih lozinki sa preglednika:

- Chrome – otvori Chrome izbornik koristeći tipku na u gornjem desnom kutu alatne trake preglednika (tri crtice). Odaberi „Postavke“. Klikni na „Prikaži napredne postavke“. U dijelu „Lozinke i obrasci“ odaberi poveznicu „Upravljanje lozinkama“. U prozorčiću „Lozinke“ prijeđi preko stranica čije lozinke želiš ukloniti i klikni na „X“ koji se pojavi.
- Microsoft Edge – za obrisati pojedinačne lozinke: odaberi izbornik označen sa tri točkice u gornjem desnom kutu. Odaberi „Postavke“, zatim traku „Profili“ iz izbornika „Postavki“ u lijevoj koloni. U traci „Profili“, odaberi opciju lozinke za vidjeti spremljene lozinke sa korisničkog profila. Pod izbornikom „Profili/Lozinke“ pronaći ćeš popis spremljenih lozinki pod kategorijom „Spremljene Lozinke“. Odaberi i ukloni lozinke koje želiš.
Za brisanje svih spremljenih lozinki: otvori izbornik „Alati“, odaberi „Internet Opcije“, klikni „Sadržaj“. Pod „AutoComplete“ odaberi „Postavke“ zatim „Obriši AutoComplete povijest“.
- Mozilla Firefox – Windows: kliknite gumb izbornika i odaberite „Postavke“, prijeđite na karticu „Sigurnost“, kliknite na Spremljene prijave.... Za uklanjanje svih postojećih spremljenih lozinki kliknite „Ukloni sve“. Da biste uklonili određene spremljene lozinke,





Sufinancira Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

locirajte internetsko mjesto u stupcu „Site“ i jednom kliknite na njega da biste ga označili plavom bojom. Zatim kliknite gumb „Ukloni“ u nastavku.

- Mac OS X: Na traci izbornika otvorite izbornik Firefox-a. Odaberite „Postavke“, prijedite na karticu „Sigurnost“, kliknite na „Spremljene lozinke“. Za uklanjanje svih postojećih spremljenih lozinke kliknite „Ukloni sve“. Da biste uklonili određene spremljene lozinke kliknite „Prikaži spremljene lozinke“ i izbrišite samo one koje želite.
- Safari – otvorite izbornik Safari, odaberite „Postavke“, prijedite na karticu „Automatsko popunjavanje“, pritisnite gumb „Uredi“ za korisnička imena i lozinke. Izbrišite unos koji odgovara *weblogin.bu.edu*.

Više informacija kako ukloniti spremljene lozinke sa preglednika nalazi se na poveznici: <https://www.bu.edu/tech/services/cccs/desktop/software/troubleshooting/removing-password-from-browsers-saved-password-list/>

Ukoliko je tijekom savjetovanja došlo do tehničkih problema potrebno je provjeriti zašto je do toga došlo te otkloniti poteškoće kako se problemi ne bi ponavljali. Ukoliko to nije moguće savjetovati se sa stručnom osobom ili pronaći alternativne rješenja za pružanje usluge savjetovanja.

Važno je tijekom cijelog savjetovanja voditi računa da vlada poticajan i pouzdan odnos te da se klijentica osjeća sigurno kao i u svakom drugom procesu savjetovanja. Svi principi koji se primjenjuju u feminističkoj praksi osobnog savjetovanja primjenjuju se i u *online* savjetovanju i pružanju podrške.



autonomna
ženska kuća
zagreb



CENTAR ZA ŽENE ŽRTVE RATA - ROSA



Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Kratki korak po korak vodič u prelasku na platforme za pružanje digitalnih usluga tijekom pandemije COVID-19

Korak 1: Odredite koju potrebu pokušavate zadovoljiti i svoju sposobnost pružanja usluge

Ako je vaša internetska usluga neispravna ili su žrtve u karanteni ili kod kuće sa zlostavljačem, telefonska linija ili linija za slanje poruka mogla bi biti korisnija. Ako vaš program služi osobama s invaliditetom, korištenje alata za *chat* koji nije kompatibilan s čitačima zaslona može značiti da neke žrtve neće moći pristupiti vašim uslugama. Važno je znati potrebe vaše zajednice i značajke alata.

Korak 2: Odredite proračun svog programa i kapacitet osoblja za upravljanje digitalnim uslugama

Vaš program trebao bi uzeti u obzir sve dodatne troškove kao što je povećanje internetske širine vašeg programa, pružanje dodatnih slojeva sigurnosti kako bi se osigurala povjerljivost, bilo kakva dodatna IT podrška koja bi mogla biti potrebna i pokrivanje vremena osoblja za održavanje *chat-a*, tekstualne ili video usluge. Također je važno procijeniti tehnološku sposobnost osoblja za implementaciju usluge.

Korak 3: Odlučite na koje će načine vaš program komunicirati (video, *chat* ili tekst)

Video alati mogu pomoći u pružanju kontekstualnih znakova koji nisu dostupni u *chat-u* ili tekstu, poput govora tijela i izraza lica. Također se mogu koristiti za grupe podrške, slijedeći isti format kao i osobne grupe podrške, koje se zakazuju unaprijed za određeno vremensko razdoblje.

Online chat može biti praktičan alat za žrtve koje žele brzo razgovarati s nekim, tko možda nema jaku internetsku propusnost ili kada možda nije sigurno razgovarati naglas.

Slanje poruka može biti izvrsna opcija za žrtve, sve dok osjećaju da je to sigurna metoda komunikacije. Poveznice mogu biti spremljene na njihov telefon i potencijalno mogu identificirati da traže pomoć.

Telefonski pozivi mogu biti od nevjerojatne pomoći za žrtve ili za treće osobe koji traže usluge podrške za člana obitelji ili prijatelja. Oni također nude veću privatnost ako se osoba ne osjeća ugodno u pisanju svojih pitanja ili ima nedoumica na načine koji bi kasnije mogli vidjeti drugi.

Korak 4: Procijenite alate

Je li alat dizajniran na način koji je u skladu s potrebama vaše zajednice, kapacitetom vašeg osoblja za rad i vašim obvezama povjerljivosti? Ako imate IT osoblje, oni bi vam trebali moći pomoći u razmatranju ima li alat *end-to-end* enkripciju, jesu li podaci pohranjeni i gdje te rizike od proboja i zlouporabe.

Korak 5: Implementacija

A. Testirajte i ponovo testirajte. Morat ćete testirati softver kako biste vidjeli kako radi na različitim uređajima

B. Provjerite postavke i uvjerite se da je privatnost prioritet

C. Obučite osoblje

D. Pružite usluge





Sufinancira
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Izvori

Izvori sa NNEDV (National Network to End Domestic Violence) Internet stranice

<https://nnedv.org/resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-8#content>

<https://www.techsafety.org/digital-services-toolkit>

<https://www.techsafety.org/needs-assessment-2021>

<https://toolkit.sharecert.rs/sr/Learn/Issue/2>

“Stajališta izražena u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost Autonomne ženske kuće Zagreb i ne odražavaju nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske kao ni Europske komisije.”

