



Co-funded by
the European Union



CARE4TRAUMA

POBOLJŠANJE USLUGA PODRŠKE ŽRTVAMA RODNO UVJETOVANOG
NASILJA I PRISTUPA PRAVOSUĐU PUTEM SUSTAVA POMOĆI I PODRŠKE
TEMELJENOG NA ZNANJIMA O TRAUMI

Procjena trenutnog stanja u Republici Hrvatskoj IZVJEŠTAJ



Women's Support and
Information Center
There is a way out of violence!



Poboljšanje usluga podrške žrtvama rodno
uvjetovanog nasilja i pristupa pravosuđu putem
sustava pomoći i podrške temeljenog na
znanjima o traumi

Procjena trenutnog stanja

IZVJEŠTAJ

Ožujak 2023.



Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost projekta Care4Trauma i ne odražava nužno stajališta Europske unije. Niti institucije i tijela Europske unije niti bilo koja osoba koja djeluje u njihovo ime ne mogu se smatrati odgovornima za korištenje u njima sadržanih informacija.

Izveštaj – Hrvatska

Projekt Care4Trauma.....	5
Izveštaji.....	6
Uvod.....	7
1. Analiza anketnih podataka.....	9
1.1 Zdravstveni sustav i sustav socijalne skrbi	9
Edukacija.....	12
Bolja organizacija i suradnja	12
1.2 Pravosudni sustav	13
Prepreke u pristupu pravosuđu	14
Potrebe i ciljevi	15
Prepreke u provedbi praksi temeljenih na znanjima o traumi	15
2. Analiza rezultata intervjua.....	16
2.1. Politika	16
2.2. Osposobljavanje, supervizija i smjernice	17
2.3. Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje.....	18
2.4. Međusektorska suradnja	19
2.5. Financije.....	20
2.6. Napredak u praćenju i osiguranju kvalitete	21
3. Zaključak	23
Prilog 1: Metodologija procjene trenutnog stanja*	25
Online upitnik	25
Demografski podaci	26
Verzija A – Zdravstvo i socijalna skrb	27
Uvod.....	27
Pitanja	27
Anketa Verzija B - Pravosudni Sustav	29
Uvod.....	29
Pitanja	29
Polu-strukturirani intervjui s voditeljima/cama pružatelja usluga i donositeljicama/ma odluka.....	32
Potencijalne sudionice i sudionici intervjua:	32
Prilog 2.: Strukturirani intervjui – popis ispitanika	34
Prilog 3.: Sažeci intervjua	35

Projekt Care4Trauma

Strategija za prava žrtava 2020.– 2025. osobito je usmjerena na posebne potrebe žrtava rodno uvjetovanog nasilja. U svom dvosmjernom pristupu EU ističe kako je jedan od glavnih ciljeva strategije osnažiti žrtve zločina da poboljšaju svoje sposobnosti prijavljivanja zločina, sudjeluju u kaznenom postupku, traže naknade te da se oporave od posljedice zločina koliko god je to moguće.

Pristup koji može osigurati sigurno okruženje i promicati kulturu osnaživanja i razumijevanja žrtve rodno uvjetovanog nasilja pristup je koji može dovesti do dosljednijeg pristupa pravosuđu za traumatizirane žene i poboljšanja u području prijavljivanja slučajeva rodno uvjetovanog nasilja čiji točan broj još uvijek ne znamo.

Sustav pomoći i podrške temeljen na znanjima o traumi (TIC) pristup je koji prepoznaje simptome traume i priznaje ulogu koju trauma može imati na život pojedinca. Na organizacijskoj razini TIC ima za cilj promijeniti organizacijsku kulturu kako bi se poboljšao odgovor na utjecaj traume na svim razinama. TIC se primjenjuje u borbi protiv utjecaja neriješene traume i sekundarne viktimizacije u organizaciji. Sekundarna viktimizacija ili trauma izazvana sustavom oblik je retraumatizacije s kojim se, kako navodi i Strategija prava žrtava, žrtve rodno uvjetovanog nasilja često suočavaju u procesu dobivanja podrške i zaštite te u pristupu pravosudnom sustavu.

Stoga je projekt Care4Trauma usmjeren na poboljšanje pristupa pravosuđu za žrtve rodno uvjetovanog nasilja, i to na sljedeće načine:

- 1) jačanje usluga za traumatizirane žene koje pružaju organizacije za podršku žrtvama
- 2) poticanje usvajanje pristupa temeljenog na znanjima o traumi u većem broju organizacija koje pružaju potporu
- 3) bolje razumijevanje prednosti koje nudi pristup TIC-a.

Partnerske organizacije

Naziv	Država	Internetska stranica
Associazione Mondodonna (Udruga Mondodonna)	Italija	www.mondodonna-onlus.it/
Società italiana per lo studio dello stress traumatico - SISST (Talijansko društvo za proučavanje traumatskog stresa - SISST)	Italija	www.sisst.it/
Syndesmos Melon Gynaikeion Somateion Irakleioy Kai Nomoy Irakleioy - UWAH (Savez udruga žena iz Herakliona – UWAH)	Grčka	https://kakopoiisi.gr/
Asociación Bienestar y Desarrollo (Udruga za dobrobit i razvoj)	Španjolska	https://abd.org/ca/
Women's Support and Information Centre Npo - WSIC (Centar za podršku i informiranje žena Npo - WSIC)	Estonija	https://naistetugi.ee/en/

Autonomna ženska kuća Zagreb - Žene protiv nasilja nad ženama - AŽKZ	Hrvatska	https://azkz.hr/
--	----------	---

Sastav Znanstvenog odbora projekta

Ime i prezime	Funkcija	Partner
Vittoria Ardino – tajnik	Pomoćni profesor „Psihologija kriznih stanja i traume, Sveučilište u Urbinu“ Carlo Bo	SISST – Italija
Rossella Selmini	Izvanredna profesorica sociologije prava, devijantnosti i društvenih promjena, Odjel za pravne znanosti, Sveučilište u Bologni	MondoDonna – Italija
Joana Badia	Pravnica za radno pravo, savjetnica i stručnjakinja za rodnu diskriminaciju	ABD – Španjolska
Sophia Balamoutsou	Predavačica na magistarskim studiju savjetovanja, Visoka škola za humanističke znanosti – ICPS, Atena, Grčka	UWAH – Grčka
Hector C. Pagan	Stručni nastavnik za visoko školstvo, Sveučilište u Tartuu - Skytte Institut političkih studija, Tartu	WSIC – Estonija
Una Mikac	Poslijedoktorandica (Psihometrija) Odsjeka za psihologiju, Filozofski fakultet u Zagrebu	AŽKZ – Hrvatska

Izveštaji

Ovaj je dokument sastavljen od nacionalnih izvještaja za Estoniju, Španjolsku, Italiju, Grčku i Hrvatsku te je integriran s nacionalnim izvještajima svake zemlje iz studenog 2022. o procjeni trenutnog stanja primjene načela TIC-a u zakonodavstvu, javnim politikama i uslugama podrške preživjelim rodno uvjetovanog nasilja.

Nacionalni izvještaj izrađen je na temelju rezultata:

- internetske ankete namijenjene stručnjakinjama/cima koji rade u socijalnom, zdravstvenom i pravosudnom sustavu
- polustrukturiranih intervjua s voditeljicama službi i ustanova koji se bave rodnom uvjetovanim nasiljem

Za izradu izvještaja svaki je partner slijedio smjernice Znanstvenog odbora, a nacionalne izvještaje pregledao je i potvrdio nacionalni član Znanstvenog odbora.

Uvod

Prvi nacionalni izvještaj projekta Care4Trauma, izrađen u studenom 2022., dao je pregled stanja rodno uvjetovanog nasilja nad ženama u Hrvatskoj, uključujući najvažnije statističke podatke i zakonodavni okvir, okvirni model pristupa pravosuđu te okvir postojećih zdravstvenih i socijalnih politika za žene koje su preživjele rodno uvjetovano nasilje. Pružio je i detaljnu analizu mapiranja trenutnih doseg sustava pomoći i podrške temeljenog na znanjima o traumi (TIC) uvidom u mjerodavne zakone, lokalne propise i politike kako bi se utvrdila razina TIC-a koja se pruža u zemlji putem sustava za sprječavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji.

Analiza predstavljena u prvom izvještaju pokazala je da većina zakonskih i drugih dokumenata uključuje neku vrstu upućivanja na položaj žrtve te da su mnoga načela TIC-a neizravno u njih uključena u sklopu općeg konteksta te posebnih mjera i članaka. Postoji opća svijest o ranjivosti žena koje su preživjele nasilje, kao i o dalekosežnim posljedicama nasilja koje uključuju smanjenu sposobnost nošenja s njima i traumom. Ta se svijest ogleda u nekim analiziranim dokumentima koji odgovornost za nasilje jasno pripisuju počinitelju i upozoravaju na izbjegavanje retraumatizacije.

Međutim, nedostaje temeljno shvaćanje da žene koje su preživjele rodno uvjetovano nasilje pate od visokih razina traume, stoga trebaju poseban pristup kako bi se osjećale zaštićenima i podržanima. Iako se to službeno prepoznaje u nizu dokumenata, uključujući i strategije protiv nasilja u obitelji, bit toga što znači biti žena koja je preživjela nasilje i koja posljedično pati od traume nije zadovoljavajuće obrazložena niti u dokumentima niti na edukacijama koje polaze zaposlenici ustanova koje rade sa žrtvama. Stoga to ostaje otvoreno za razna tumačenja, a pojedinačne stručnjakinje/ci u sustavu prepušteno je provođenje načela TIC-a kada i kako mogu. Osim toga, iako se sekundarna viktimizacija deklarativno smatra i prepoznaje kao potencijalno ozbiljan problem, također nije niti dovoljno obrazložena niti dubinski integrirana u postojeće politike i zakonodavstvo, što često dovodi do pripisivanja krivnje žrtvi i sekundarne viktimizacije. Zbog takvog se pristupa žene ustežu od prijave preživljenog nasilja policiji i drugim institucijama.

Uzimajući u obzir prethodno navedene nalaze i osnovni cilj projekta Care4Trauma, svrha ove druge faze projekta i drugog izvještaja bila je bolje prepoznavanje i uklanjanje nedostataka TIC-a na radnim mjestima ciljnih skupina. Faza je rezultirala opisom stupnja provedbe načela TIC-a u zdravstvenom, socijalnom i pravosudnom sustavu.

U istraživanju se pod TIC-om podrazumijevaju sedam utvrđenih načela TIC-a, i to:

1. Prepoznavanje
2. Uspostava emocionalne sigurnosti
3. Ponovna uspostava izbora i kontrole
4. Omogućavanje umrežavanja
5. Izbjegavanje retraumatizacije
6. Senzibiliziranost za kulturalne razlike
7. Izbjegavanje sekundarne viktimizacije

Sama metodologija (detaljno opisana u Prilogu 1.) uključivala je prikupljanje podataka od stručnjakinja i dionika na sljedeće načine:

1. dvije različite verzije online upitnika (jedna za zdravstveni i socijalni sustav, a druga za pravosudni sustav) dostavljene su zaposlenicama organizacija i

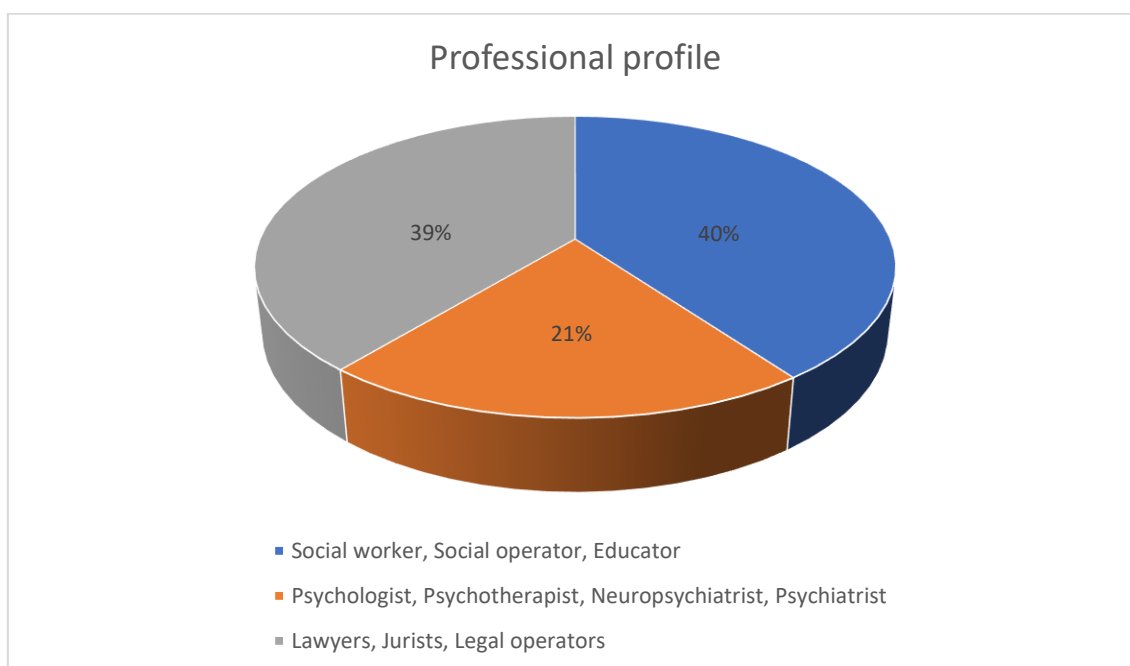
stručnjakinjama koje pružaju pomoć i podršku ženama žrtvama nasilja i njihovoj djeci.

2. polustrukturirani intervju s voditeljicama skloništa i centara za borbu protiv nasilja te donositeljicama političkih odluka/politika.

Rezultati izvještaja predstavljeni su u obliku detaljne analize anketa za zdravstvene i socijalne radnice/ke te aktere pravosudnog sustava, analize intervju s voditeljicama skloništa i drugih dionika te zajedničkih zaključaka s preporukama za daljnje postupanje.

1. Analiza anketnih podataka

Isti upitnik koji se koristi za sve zemlje partnere u projektu poslan je putem interneta socijalnim radnicama/ima, skloništima nevladinih organizacija i savjetovalištima, drugim pružateljima usluga, zdravstvenim radnicama/ima, sutkinjama/sucima, odvjetnicama/ima i drugim članicama/članovima pravosudnog sustava. Primili smo ukupno 92 važeća odgovora.¹ Od toga su 40% odgovori socijalnih radnica/ka, 21% psihologinja/a, psihoterapeutkinja/a i psihijatrica/ara, a 39% odvjetnica/ka i pravnic/ka. Ukupno je 56 osoba (61%) odgovorilo na specijaliziranu anketu za zdravstveni sustav i sustav socijalne skrbi, a 36 osoba (39%) je odgovorilo na anketu za pravosudni sustav.



Sve ispitanice - od kojih je 91% žena - su završile preddiplomski ili viši sveučilišni studij. Gotovo polovica ima do 5 godina radnog iskustva (46%), gotovo jedna petina (18%) ima od 6 do 10 godina iskustva, 21% ima od 11 do 20 godina iskustva, i 15% ispitanica ima više od 20 godina radnog iskustva. Zastupljene su mnoge službe, nevladine organizacije (NVO) i ustanove, uključujući centre za socijalnu skrb (CZSS), lokalna tijela vlasti, gradski ured za socijalnu skrb, državne domove za odrasle žrtve nasilja u obitelji i njihovu djecu, te nevladine organizacije koje pružaju sklonište i savjetodavne usluge. Pravosudni sustav uglavnom su predstavljali odvjetnici.

1.1 Zdravstveni sustav i sustav socijalne skrbi

Na upitnik za radnice/ke i stručnjakinje/e u zdravstvenom sustavu i sustavu socijalne skrbi odgovorilo je ukupno 56 osoba. One uključuju socijalne radnice/ke, socijalne subjekte, obrazovne djelatnice/ke, psihologinje/e, psihoterapeutkinje/e,

¹ Primili smo ukupno 148 odgovora na upitnik. Međutim, 56 ispitanika ispunilo je samo Dio A ankete koji sadrži demografske podatke, a nisu odgovorili ni na jedno anketno pitanje o TIC-u. Stoga nisu uključeni u analizu podataka. Analizirali smo ukupno 92 potpuna odgovora.

neuropsihijatrice/e i psihijatrice/e. Tablica u nastavku prikazuje ukupne rezultate ankete za svih trinaest pitanja.

	Uopće nije točno za moje radno mjesto	U manjoj je mjeri točno moje radno mjesto	Donekle je točno za moje radno mjesto	Uglavnom je točno za moje radno mjesto	U potpunosti je točno za moje radno mjesto
1. Uspostavljena je pisana politika usmjerena na prakse temeljene na znanjima o traumi (otkrivanje traumatskih iskustava, poduzimanje radnji za izbjegavanje retraumatizacije)	7 12,5%	9 16,07%	17 30,36%	11 19,64%	12 21,43%
2. Služba/ustanova ima formalni sustav za provjeru koriste li se zaposlenici praksom temeljenom na znanjima o traumi	27 48,21%	13 23,21%	8 14,29%	5 8,93%	3 5,36%
3. Uspostavljen je sustav komunikacije s drugim službama/ustanovama koje rade sa ženama i njihovom djecom u svrhu donošenja odluka temeljenih na znanjima o traumi	6 10,71%	14 25%	12 21,43%	15 26,79%	9 16,07%
4. Uspostavljene su strukture koje podržavaju dosljedne reakcije zaposlenika na različitim funkcijama unutar službe/ustanove prema ženama i njihovoj djeci, a koje se temelje na znanjima o traumi	8 14,29%	11 19,64%	18 32,14%	12 21,43%	7 12,5%
5. Ženama i njihovoj djeci sustavno se pružaju prilike da izraze svoje potrebe, brige i iskustva	2 3,57%	5 8,93%	19 33,93%	12 21,43%	18 32,14%
6. Služba/ustanova ima sustav za razvoj/održavanje zajedničkih ciljeva temeljenih na znanjima o traumi s drugim službama/ustanovama	12 21,43%	8 14,29%	19 33,93%	13 23,21%	4 7,14%
7. Razumijevanje utjecaja traume uključeno je u svakodnevnu praksu odlučivanja na mojem radnom mjestu	4 7,14%	10 17,86%	10 17,86%	18 32,14%	14 25%
8. Supervizija na mojem radnom mjestu uključuje metode upravljanja stresom iz privatnog i poslovnog života	24 42,86%	14 25%	9 16,07%	4 7,14%	5 8,93%
9. Sigurnosni planovi temeljeni na znanjima o traumi napisani/dostupni su za svaku ženu (tj. okidači, ponašanje pri pretjeranom stresu, strategije za smanjenje stresa)	13 23,21%	14 25%	14 25%	11 19,64%	4 7,14%
10. Zaposlenike nadgleda supervizor koji posjeduje znanja o traumi	32 57,14%	9 16,07%	8 14,29%	4 7,14%	3 5,36%
11. Ženama koje primaju usluge mojeg radnog mjesta dostupna je pravovremena procjena temeljena na znanjima o traumi	17 30,36%	11 19,64%	12 21,43%	11 19,64%	5 8,93%
12. Ženama koje primaju usluge mojeg radnog mjesta dostupne su kontinuirane intervencije temeljene na znanjima o traumi	18 32,73%	18 32,73%	5 9,09%	8 14,55%	6 10,91%
13. Ženino shvaćanje emocionalne sigurnosti uključeno je u planove liječenja i/ili postupke na mojem radnom mjestu	18 32,14%	13 23,21%	9 16,07%	11 19,64%	5 8,93%

Polja s najvišim vrijednostima istaknuta su radi lakšeg pregleda rezultata. Iz ovoga se vidi da su ispitanice/i na otprilike dvije trećine pitanja osmišljena da ukažu i izmjere jesu li načela TIC-a integrirana i primijenjena u radu sa žrtvama odgovorile/i da to uopće nije točno ili je tek u manjoj mjeri ili donekle točno. Iako su već uspostavljene neke strukture

i postoji sustav TIC-a u začetku koji se može provesti, u stvarnom pružanju usluga još uvijek ima puno prostora za poboljšanje. Konkretno:

- Na pitanje postoji li pisana politika usmjerena na provedbu načela TIC-a, većina ispitanica/ka (71,43%) odgovorila je da je to točno (41,07%) ili barem donekle točno (30,36%). Sudionice/i u anketi navele/i su da u zdravstvenom i socijalnom sektoru postoje smjernice koje obuhvaćaju prakse usmjerene na traumu, uključujući otkrivanje traumatskih iskustava i izbjegavanje daljnje traumatizacije.
- Međutim, na daljnja pitanja postoji li u službi ili ustanovi formalni sustav kojim se prati i procjenjuje upotrebljavaju li zaposlenici načela TIC-a u svojem radu te pridržavaju li se pisanih smjernica, većina ispitanica/ka (71,42%) odgovorila je da takav sustav zapravo ne postoji.
- Čini se da suradnja između različitih službi varira. Većina ispitanica/ka (73,22%) dala je srednju ocjenu sustavu komunikacije između različitih službi i ustanova koje bi trebale osigurati da zaposlenice/i u radu sa ženama i njihovom djecom koji su žrtve donose odluke temeljene na znanjima o traumi. Ta se suradnja može poboljšati jer je većina ispitanica/ka (69,65%) navela i da ne postoji snažan sustav podrške razvoju i održavanju komunikacije i zajedničkih ciljeva temeljenih na znanjima o traumi između različitih službi i ustanova.
- Više od polovice ispitanica/ka (53,57%) izjavilo je da postoje strukture koje podržavaju dosljedne reakcije zaposlenika na različitim funkcijama unutar službe/ustanove prema ženama i njihovoj djeci, a koje se temelje na znanjima o traumi. To je pozitivan rezultat na kojem treba dalje raditi. Osim toga, velika većina (87,50%) govori da žene i njihova djeca sustavno dobivaju prilike za izražavanje potreba, briga i iskustava. Vidimo da unatoč nedostatku sustavnog pristupa integraciji načela TIC-a, same stručnjakinje/ci već posjeduju dobru osnovu za pružanje podrške osobama koje su preživjele traumu uz više empatije. U vezi s tim, prema većini ispitanica/ka (57,14%) utjecaj traume uzet je u obzir u svakodnevnom procesu odlučivanja.
- Zabrinjavajuće je da podrška zaposlenicima/ima u službama i ustanovama uglavnom izostaje. Zdravlje i dobrobit zaposlenica/ika vrlo je važna za pružanje TIC-a ženama i djeci, ali čak dvije trećine (67,86%) osoba tvrdi da supervizija koja se provodi na njihovom radnom mjestu ne uključuje upravljanje stresom u privatnom životu i na poslu. Nadalje, većina ispitanika (73,21%) navodi da supervizija savjetnice/ka koja posjeduje znanja o traumi nije dovoljna, a više od polovice (57,14%) govori kako se uopće ne provodi.
- Naposljetku, planiranje sigurnosti žena na temelju procjene razine njihove traume i mogućih posljedica nije uključeno u svakodnevni posao većine anketiranih organizacija i ustanova. Primjerice, samo 26,78% ispitanica/ka potvrdilo je dostupnost konkretnih sigurnosnih planova za žene koji se temelje na znanjima o traumi te uključuju okidače i metode upravljanja stresom. Osim toga, tek je manji postotak ispitanica/ka (28,57%) potvrdio da je ženama dostupna procjena temeljena na znanjima o traumi. Kontinuirane intervencije temeljene na znanjima o traumi, koje su od presudne važnosti za razumijevanje žena koje su preživjele nasilje i načina na koji im se može učinkovito pomoći, nisu dostupne na dvije trećine radnih mjesta ispitanica/ka (65,46%), dok ženino shvaćanje emocionalne sigurnosti u većini slučajeva (55,35%) nije uključeno u planove liječenja ili postupke.

Rezultati pokazuju da, iako kod relativno malog broja ispitanica/ka, postoji mnogo dobre volje i neke strukture, uključujući sustavne, pisane smjernice za pružanje učinkovitog TIC-a ženama i njihovoj djeci koji su preživjeli nasilje. Međutim, općenito nedostaje ozbiljnija sistematizacija, posebno u sigurnosnom planiranju, te praćenje i podrška

stručnjakinjama/cima koje rade s osobama koje su preživjele traumu kako bi se osigurala provedba načela TIC-a.

Ispitanice/ke se zamolilo i da navedu ideje za bolju primjenu pristupa temeljenog na znanjima o traumi na svojem radnom mjestu. Njihove se ideje mogu podijeliti u dva dijela: edukacija te bolja organizacija i suradnja.

Edukacija

1. Najviše se spominjalo stručno osposobljavanje u radu sa žrtvama koje su doživjele traumu. Ispitanice/i smatraju da bi takvo osposobljavanje trebalo biti redovito i obavezno za sve radnice/ke u socijalnom i zdravstvenom sektoru. Nekolicina ispitanica/ka spomenula je i pisane materijale, letke i brošure kao pomoć stručnjakinjama/cima u radu. Nekoliko je puta spomenuta redovita supervizija, posebno u kontekstu sindroma sagorijevanja i prevelikog opterećenja zaposlenica/ka. Navedene su neke konkretne preporuke:
 - Osigurati kontinuirano osposobljavanje na temu traume i pružanja podrške, izraditi sigurnosni plan za žrtvu, istovremeno osiguravajući bolju podršku za stručnjakinje/ke i više zaposlenika kako bi se moglo na bolji način posvetiti žrtvama nasilja, revidirati postojeće protokole liječenja u slučaju traume i smanjiti količinu papirologije za liječenje.
 - Osigurati više pisanih materijala (letaka) za distribuciju kolegicama/ama i korisnicama. Unatoč stručnosti, nemaju svi predodžbu o razmjerima traumatizacije žena zbog nasilnih veza. Razmjere i posljedice za žrtvu treba prikazati što jednostavnije moguće.
 - Stručna obuka zaposlenica/ka na vodećim pozicijama može unaprijediti organizaciju rada i na bolji način usmjeriti stručno osposobljavanje zaposlenica/ka koje rade neposredno sa žrtvama nasilja u obitelji.
 - Redovno i kontinuirano osposobljavanje, barem u smislu prepoznavanja traume, žrtve itd., učiniti obaveznim za sve stručne radnice/ke u hrvatskim ustanovama socijalne skrbi i druge stručnjakinje/ke koji rade s ranjivom skupinom stanovništva. Motivirati stručnjakinje/ke u ustanovama koji imaju znanje i razne dodatne edukacije da podijele znanje i iskustvo s kolegama. Za to nije potreban novac, već volja za dijeljenjem znanja i želja kolega da ih podučavaju oni koji posjeduju znanje.

„Stručni radnici izloženi su stalnom stresu, ponekad i traumi, pri čemu praktički nemaju nikakvu podršku sustava, a ako je i dobiju, ona je tek formalna. Sustav bi mogao/morao razviti mehanizme za (pravovremenu!!!) podršku, superviziju, adekvatno obrazovanje i osnaživanje... stručnih radnika jer oni su najvažniji resurs. Trenutačna razina političkog uplitanja je neprihvatljiva.“ – ispitanik ankete

Bolja organizacija i suradnja

Mnoge su ispitanice/ci spomenule i potrebu za reorganizacijom rada. Postojeći posao mogao bi se bolje delegirati sposobnijim radnicama/ima uz redovitu superviziju i suradnju između agencija. Neke su ispitanice/i također spomenule potrebu za mobilnim timovima kako bi došle do žena u ruralnim područjima. Općenito je potrebno više financijskih i ljudskih resursa, uključujući smještaj i neposredni rad sa ženama. Nekolicina ispitanica/ka navela je i potrebu za boljim protokolima i smjernicama za rad. Navedene su neke konkretne ideje za poboljšanje:

- Više intervencija i dostupnih resursa kojima će žene moći pristupiti i upotrebljavati ih za osnaživanje i promjenu, tj. veća dostupnost navedenog (smještaja, posla, financija i sličnih rješenja za poteškoće na koje nailaze žrtve nasilja).
- Bolja međuresorna suradnja, smisleni pristup žrtvama nasilja, poštivanje stručnjakinja/
- a i utvrđivanje protokola za rad sa ženama žrtvama nasilja.
- Standardizacija pristupa/dokumentacije (tj. sigurnosnih planova).
- Povećanje broja radnika u sustavu kako bi mogli pristupati, pratiti i pružati podršku žrtvama nasilja.

1.2 Pravosudni sustav

U anketi za pravosudni sustav sudjelovalo je ukupno 36 ispitanica/ka, uglavnom odvjetnice. Tablica u nastavku prikazuje ukupne rezultate ankete za svih dvanaest pitanja. Kao što je slučaj sa rezultatima za zdravstveni sustav i sustav socijalne skrbi, označene su polja s najvišim vrijednostima.

	Uopće nije točno za moje radno mjesto	U manjoj je mjeri točno za moje radno mjesto	Donekle je točno za moje radno mjesto	Uglavnom je točno za moje radno mjesto	U potpunosti je točno za moje radno mjesto
1. Uspostavljena je pisana politika usmjerena na prakse cjelovitog odgovora na traumu u radu sa ženama žrtvama nasilja i njihovom djecom	4 11,11%	4 11,11%	9 25%	10 27,78	9 25%
2. Redovito ispitivanje žena i njihove djece radi utvrđivanja traume politika je moje organizacije	5 13,89%	9 25%	4 11,11%	9 25%	9 25%
3. Politike rada sa ženama i njihovom djecom u mojoj organizaciji uključuju usmjerenost na promicanje otpornosti i opće dobrobiti	3 8,33%	5 13,89	5 13,89	13 36,11%	10 27,78
4. Moja organizacija ima posebne protokole za smanjivanje sindroma sagorijevanja povezanog s radom sa ženama i njihovom djecom koji su doživjeli nasilje	8 22,22%	7 19,44%	6 16,67%	10 27,78	5 13,89%
5. Raznolikost u mojoj organizaciji odražava populaciju kojoj služimo	8 22,86%	5 14,29%	8 22,86%	6 17,14	8 22,86%
6. Žene i njihova djeca na odgovarajući se način ispituju radi utvrđivanja traume upotrebom standardiziranog alata, što omogućuje bolju procjenu utjecaja nasilja počinjenog nad njima i promišljenije pravne odluke	7 20%	7 20%	7 20%	7 20%	7 20%
7. Nastoji se minimalizirati stres u žena (i njihove djece) tijekom postupka zaštite	2 5,56%	6 16,67%	6 16,67%	10 27,78	12 33,33%
8. Razumijevanje utjecaja traume uključeno je u svakodnevnu praksu odlučivanja na mojem radnom mjestu	1 2,78%	4 11,11%	10 27,78	12 33,33%	9 25%
9. Obiteljima i djeci sustavno se pružaju prilike da izraze svoje potrebe, brige i iskustva	5 13,89%	8 22,22%	6 16,67%	9 25%	8 22,22%
10. Prema ženama (i njihovoj djeci) odnosi se s poštovanjem	2 5,56%	2 5,56%	8 22,22%	6 16,67%	18 50%
11. Dionici sustava odnose se jedni prema drugima s poštovanjem	2 5,56%	3 8,33%	8 22,22%	13 36,11%	10 27,78
12. Razgovaram o problemima traume s partnerima iz različitih sustava	4 11,11%	4 11,11%	9 25%	10 27,78	9 25%

Već pri prvom pogledu na tablicu s ukupnim rezultatima jasno je da su rezultati za pravosudni sustav pozitivniji. Većinom se više trude integrirati načela TIC-a u svoj rad. No, postoje i pitanja na koja nisu dani jasni odgovori jer postoji snažno mišljenje na oba kraja. To može biti i zbog manjeg broja odgovora u usporedbi s anketama za zdravstvene i socijalne radnike. Konkretnije:

- Slično kao i zdravstvene/i i socijalne/i radnice/i, većina ispitanica/ka (77,78%) odgovorila je da na njihovom radnom mjestu postoji pisana politika koja ih usmjerava na prakse cjelovitog odgovora na traumu u radu sa ženama i njihovom djecom. Također, polovica ispitanica/ka (50%) navela je da njihova organizacija redovito ispituje žene i djecu radi utvrđivanja traume. Međutim, četvrtina (25%) je izjavila da je to u manjoj mjeri točno za njihovu organizaciju. Razlog tomu mogao bi biti i to što mnoge/i odvjetnice/i i pravne/i stručnjakinje/ci koje su sudjelovale u anketi rade sa ženskim nevladinim organizacijama, ali neke ne rade, pa bi to moglo objasniti razliku budući da ženske nevladine organizacije imaju tendenciju više primjenjivati prakse cjelovitog odgovora na traumu. Gotovo dvije trećine ispitanica/ka (63,89%) navelo je da te politike uglavnom uključuju usmjerenost na promicanje otpornosti i općenitu dobrobit.
- Kad pogledamo pristup usmjeren na žrtvu i upotrebu načela TIC-a u neposrednom radu sa žrtvama, ponovno dobivamo puno bolje rezultate stručnjakinja/a iz pravosudnog sustava. Primjerice, većina ispitanica/ka (61,11%) navela je kako se nastoji minimalizirati stres u žena i djece u slučajevima koji se tiču nasilja koji su preživjeli, i pritom im osigurati zaštitu. Razumijevanje traume uključeno je u svakodnevnu praksu odlučivanja za 86,11% ispitanica/ka. Ženama i djeci također se pružaju prilike za izražavanje svojih potreba, tvrdi 63,89% ispitanica/ka. Na kraju, u većini slučajeva prema ženama i djeci odnosi se s poštovanjem (88,88%).
- Na pitanje o suradnji i razgovoru o problemima povezanim s traumom unutar organizacija i ustanova, ponovno je veliki postotak ispitanica/ka odgovorio da se dionici sustava odnose jedni prema drugima s poštovanjem (86,11%) te da mogu razgovarati o problemima u radu s traumom u svim sektorima (77,78%).

I ovaj smo put ispitanicama/ima postavile dodatno otvoreno pitanje kako bi dobile bolji uvid u provedbu svih načela TIC-a u pravosudnom sustavu. Prvo se pitanje odnosilo na prepreke u pristupu pravosuđu s kojima se suočavaju žene žrtve nasilja. Drugo je bilo utvrditi potrebe i ciljeve za rješavanje tih prepreka, a treće je bilo navesti prepreke u provedbi praksi cjelovitog odgovora na traumu u pravosudnom sustavu.

Prepreke u pristupu pravosuđu

- Većina ispitanica/ka spomenula je tromost pravosudnog sustava. Sudski sporovi u svim postupcima traju predugo, što povećava rizik od sekundarne viktimizacije i iscrpljivanja žrtava te povećava vrijeme tijekom kojeg žene i njihova djeca nisu zaštićeni.
- Drugi problem je to što se žene žrtve nasilja često moraju susresti s počiniteljem tijekom postupka, što povećava njihov stres i može uzrokovati daljnju traumu, posebno u kombinaciji s prvim problemom vrlo sporih pravnih postupaka.
- Nedostaje osposobljavanje institucija, poput policije, centara za socijalnu skrb i sudova o rodno osjetljivom pristupu i pristupu temeljenom na znanjima o traumi prema ženi žrtvi nasilja. To dovodi do nedostatka empatije, a ponekad i do toga da se žrtvi pripisuje krivnja te da joj se ne vjeruje.

- Ženama se ne pruža dovoljno psihološke podrške.
- Previše je slučajeva, a premalo zaposlenih stručnjakinja/ka. Nedostaje i suradnja između agencija.

„Za ženu žrtvu nasilja ne postoji učinkovita pravna zaštita; ona, ali i njezina djeca, prisiljena su da se „skrivaju“ od počinitelja i promijene mjesto stanovanja, posao, životne navike, a nasilnik dobiva kaznu za prijestup i sve ostaje na tome.“ – ispitanik ankete

Potrebe i ciljevi

U ovom poglavlju ispitanice/ci utvrđuju potrebe i ciljeve za uklanjanje prethodno navedenih prepreka. Oni se mogu podijeliti u potrebe i ciljeve za bolje funkcioniranje sustava i one za informiranje i podršku ženama žrtvama i njihovoj djeci.

Potrebe i ciljevi za unapređenje sustava

- Potrebna je kontinuirana i redovita edukacija svih sudionica/ka u sustavu o svim aspektima nasilja nad ženama, uključujući na žrtvu usmjeren pristup i pristup temeljen na znanjima o traumi.
- Trebalo bi zaposliti više stručnjakinja/ka i trošiti više financijskih sredstava kako bi se osigurala podrška ženama žrtvama nasilja.
- Ubrzanje sudskih postupaka i njihova veća učinkovitost osigurat će bolju zaštitu žrtvi.
- Ispitivanje žrtvi putem videoveze (ne samo maloljetnika, već i odraslih), dodjela opunomoćenika svim žrtvama, povećanje broja sigurnih kuća, posebne mjere koje bi majkama omogućile da samostalno odlučuju o odgoju i obrazovanju djeteta do završetka sudskih postupaka.

Potrebe i ciljevi za informiranje javnosti i žrtvi

- Podizanje svijesti o pravima žrtve, kazne za počinitelje te pomoć djeci žena žrtvi nasilja i djeci žrtvi nasilja.
- Osnaživanje žena pružanjem boljeg obrazovanja te alata za preživljavanje, samostalnost i neovisnost od svojih partnera.

„Društvo u cjelini ostavlja dojam nezainteresiranosti za pomoć ženama žrtvama nasilja. Medijski eksponirane žene svakodnevno trpe verbalno nasilje od muških kolega, uglavnom niže intelektualne i obrazovne razine. Ako aktivno reagiraju, nasilje se povećava. Ako su pasivne, nasilnici dobivaju moć. Nasilnici dobivaju moć i od velike većine žena, odnosno društvo nema empatije prema žrtvama nasilja. Razina naše svjesnosti je ispod razine ljudskog dostojanstva, i normalno je da osobe ženskog i muškog spola nemaju istu ljudsku vrijednost. Institucionalne promjene, prvenstveno u obrazovanju, trebale bi biti podržane društvenom i medijskom osudom.“

– ispitanik ankete

Prepreke u provedbi praksi temeljenih na znanjima o traumi

Ispitanice/ci su još jednom istaknule sporost sudskih postupaka, nedovoljan broj stručnjakinja/a te potrebu za edukacijom i senzibilizacijom. Navedene su neke konkretne utvrđene prepreke:

- Sutkinje/ci nisu dovoljno educirane/i i empatične/i, a pravni okvir ne nudi rješenja za sve situacije, primjerice zabrana približavanja pokazala se neučinkovitom.
- Nemogućnost zaposlenica/ka u pravosudnom sustavu da sudjeluju na zajedničkim edukacijama prilikom kojih se razmjenjuju iskustva i prakse. Nepoznavanje i nepoštivanje Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji.

- Žrtvi se psihološka pomoć ne pruža učestalo i kontinuirano tijekom dužeg razdoblja, niti joj se daje mogućnost da pomoć po potrebi koristi svakodnevno. Mislim da naš sustav trenutno nema kapacitet za to.

2. Analiza rezultata intervjua

Projektini tim proveo je 13 detaljnih intervjua sa stručnjakinjama koje imaju neposredno iskustvo u pitanjima povezanim s rodno uvjetovanim nasiljem iz državnih i lokalnih uprava, pravosudnog, zdravstvenog i socijalnog sustava, kao i akademske zajednice i civilnog sektora.²

Svrha tih intervjua bila je ispitati iskustvo ispitanica u stjecanju i razvoju znanja te primjeni pristupa temeljenog na znanjima o traumi, kao i prikupiti njihova mišljenja o tome na koji način i zašto bi primjena tog pristupa mogla unaprijediti pristup pravosuđu, politikama i, općenito, svim službama koje pružaju podršku ženama koje su preživjele nasilje i njihovoj djeci.

2.1. Politika

Kao što je vidljivo iz prvog izvještaja o analizi stanja u Hrvatskoj i rezultata ankete, mnoge ustanove i organizacije u Hrvatskoj imaju pisane politike koje opisuju rad sa ženama koje su preživjele nasilje na način koji uzima traumu u obzir. Intervjuirane osobe dale su nam razne odgovore i tumačenja o postojanju pisanih politika i postupaka u svojoj organizaciji/ustanovi koje uključuju usmjerenost na traumu, njenu sveprisutnost za žene koje su preživjele nasilje, i izraženu predanost smanjenju retraumatizacije. Mnoge osobe tvrde da se zalažu za senzibiliziran pristup žrtvama.

Državne i pravosudne institucije oslanjaju se na zakone, strateške dokumente i interne propise usmjerene na borbu protiv nasilja i podršku žrtvama.

Kao glavni dokument ispitanice navode Nacionalnu strategiju zaštite od nasilja u obitelji, koja je u različitim inačicama neprekidno na snazi od 2005., a obuhvaća mjere zaštite žrtava nasilja, poput osiguranja smještaja i psihosocijalne podrške od strane stručno osposobljenih osoba u području rada sa žrtvama, stambenog zbrinjavanja nakon boravka u skloništu i pomoći pri zapošljavanju u sklopu reintegracije u društvo itd. Međutim, pristup temeljen na znanjima o traumi nije posebno spomenut u ovom dokumentu.

U posljednjih nekoliko godina odredbe Zakona o kaznenom postupku nekoliko su puta mijenjane i to u dijelu koji se odnosi na žrtve i oštećene strane. Te odredbe uključuju pozive u svojstvu oštećene strane ili svjedoka, savjetovanje žrtve traume o njenim pravima, što obuhvaća pravo na podršku tijekom svjedočenja, izuzeće od ponovnog ispitivanja, zabranu vizualnog kontakta optuženika i žrtve na sudu i tijekom ispitivanja, itd.

Odjel za mladež Općinskog kaznenog suda u Zagrebu i Odjel za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Zadru primjenjuju Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve. Pravilnikom se propisuje da ako službenici Odjela uvide da

² Popis svih intervjuiranih osoba naveden je u prilogu izvještaja.

su žrtve tjeskobne te da se teško nose s posljedicama kaznenog djela i doživljenim traumama, moraju ih uputiti na stručnu psihološku i drugu pomoć. Odjel je sastavio popis svih udruga, ustanova i organizacija koje pružaju takvu pomoć te pomaže žrtvama stupiti u prvi kontakt s njima.

Neki od ispitanika, poput Filozofskog i Pravnog fakulteta u Zagrebu nemaju niti pisane politike i postupke usmjerene na traumu, niti programe zaštite zdravlja zaposlenica/ka.

Pokazalo se da samo sektor organizacija civilnog društva (OCD) ima pisane politike i postupke koje uključuju usmjerenost na traumu.

*„Da, naša je organizacija prepoznatljiva, između ostalog, zbog svoje usmjerenosti na žene žrtve nasilja što obuhvaća razumijevanje traume, rad na traumama i osnaživanje žena kako bi se izbjegla nova traumatizacija.“
Predstavnicu Autonomne ženske kuće Zagreb*

Ustanove provode planove za zdravlje i dobrobit zaposlenica putem sistematskih pregleda, supervizija i intervizija, ali sugovornice smatraju da se treba učiniti više. Ženske organizacije civilnog društva provode superviziju i intervjuje koliko im to ograničeni resursi dopuštaju, stoga ove aktivnosti nisu sustavne. Autonomna ženska kuća Zagreb svojim zaposlenicama po potrebi pruža psihološko savjetovanje i shiatsu tretmane.

2.2. Osposobljavanje, supervizija i smjernice

O edukaciji i osposobljavanju u području pristupa žrtvi temeljenog na znanjima o traumama dani su različiti odgovori. Većina ispitanica/ka navodi da provode obrazovne aktivnosti, ali nije jasno uključuje li i/ili na koji način to uključuje pristup temeljen na znanjima o traumama.

Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike organizira u sklopu svojih projekata edukacije za stručne djelatnice/ke kojima ih se senzibilizira za prepoznavanje traume i razumijevanje ponašanja i razmišljanja osobe koja je doživjela traumu, s naglaskom na potrebu promatranja cjelokupnog ponašanja osobe u kontekstu proživljene traume. Centar za socijalnu skrb organizira dodatno osposobljavanje za stručne djelatnice/ke koje se susreću s nasiljem na radnom mjestu. Ured pravobraniteljice za ravnopravnost spolova organizira osposobljavanje o pružanju podrške žrtvama rodno uvjetovanog nasilja i pohađa osposobljavanja koje organiziraju drugi relevantni dionici. S druge strane, sutkinje/ci uglavnom ne pohađaju edukacije koje organiziraju organizacije civilnog društva, ali se educiraju na Pravosudnoj akademiji. Pravosudna akademija je ustanova specijalizirana za stručno usavršavanje sutkinja/daca i državnih odvjetnica/ka, savjetnica/ka i viših stručnih savjetnica/ka koje nisu pravne struke na svim sudovima Republike Hrvatske. Program stručnog usavršavanja Akademije za 2023. uključuje teme poput sljedećih:

- „Pojedinačna procjena žrtve“ s naglaskom na procjenu potreba žrtve, uključujući odgovarajuće mjere pomoći žrtvi koja je doživjela traumu.
- „Uzimanje iskaza žrtve i ispitivanje žrtve s posebnim naglaskom na ranjive skupine“
- „Komunikacijske vještine“
- „Tehnike nošenja sa stresom.“

Sve edukacije i osposobljavanja zaposlenica/ka Odjela za podršku žrtvama i svjedocima u Zadru, primjerice, treba odobriti Ured predsjednika Županijskog suda u Zadru.

Zaposlenice/ci Odjela pohađaju edukacije koje organizira Pravosudna akademija, organizacije civilnog društva i Odjel za psihologiju Sveučilišta u Zadru. Ispitanice iz Odjela ističu kako se na sustavnoj razini edukacije i osposobljavanja zaposlenica, uključujući proračun ne planiraju unaprijed i da su dostupniji osobama u Zagrebačkoj i Istarskoj županiji te gradu Zagrebu.

„Bilo bi dobro unaprijed osigurati sredstva za edukaciju kako službenici u javnom sektoru ne bi trebali brinuti o tome hoće li sud ili drugo tijelo moći osigurati sredstva za edukaciju koja nisu unaprijed osigurana u proračunu.“ - predstavnica Odjela za podršku žrtvama i svjedocima

Ženske organizacije civilnog društva uključuju pristup temeljen na znanjima o traumi u svoje obrazovne programe i osposobljavanje te se oslanjaju na prijenos znanja unutar svoje organizacije.

Većina ispitanica navodi da znanje o ovoj temi uglavnom dobivaju putem kontinuirane edukacije i da priznaju važno uključivanja pristupa temeljenog na znanjima o traumi u kadrovsku politiku.

2.3. Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

Ženske organizacije civilnog društva uključuju žene koje su preživjele nasilje u svoj rad, posebno u sklopu istraživanja, iako neke od njih možda nemaju posebne politike. Promatraju stanje na terenu i osluškiju potrebe žena koje im se obraćaju za pomoć, a o tim potrebama obavještavaju donositelje odluka i njihove provoditelje. Osim toga, žene koje su preživjele nasilje uključuju i u svoje razne druge aktivnosti.

Državne institucije nemaju posebne politike za izravno uključivanje žena koje su preživjele nasilje u svoj rad, iako je Odjel za podršku žrtvama i svjedocima u Zadru dao preporuku da žene žrtve nasilja uključe kao volonterke i održavaju tjedne sastanke u svrhu provođenja te aktivnosti. To nije ciljani program, ali žene koje su preživjele nasilje volontiranje na Odjelu smatraju iskustvom koje pozitivno utječe na osobni razvoj i prevladavanje traume.

Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, koje razvija i stvara politike na nacionalnoj razini, uključuje potrebe žrtava preko opunomoćenika, putem suradnje s organizacijama civilnog društva koje rade neposredno sa žrtvama, te vode skloništa i savjetovališta za žrtve nasilja.

Sudbena vlast je dala preporuku o uključivanju Službe za podršku žrtvama i svjedocima čim žrtva podnese prijavu policiji i tijekom cijelog postupka kako bi se povećala transparentnost rada i pojačalo povjerenje žrtava nasilja u djelatnike koji pružaju pomoć. Kako bi se izbjegla ponovna viktimizacija, žrtva se treba ispitati samo jedanput, a ta se izjava treba upotrebljavati u daljnjim radnjama postupka. Ako to želi, žrtvi se treba omogućiti sudjelovanje u postupku tako da sjedi u susjednoj prostori tijekom saslušanja, postavlja pitanja i predlaže dokaze. Žrtve rijetko koriste takvu mogućnost jer im je traumatično pojaviti se u sudnici. Ipak, povjerenje se može pojačati pozivanjem žrtve na svako saslušanje i obavještavanjem o svakoj radnji u postupku.

Superviziju i uključivanje vanjskih stručnih suradnica/ka te analizu dobrih praksi organizacije civilnog društva smatraju važnim. Osim toga, žene koje su preživjele nasilje treba uključiti u rasprave, planiranje i druge organizacijske alate.

Državne i civilne ustanove zalažu se za profesionalni pristup radu, profesionalnu predanost te osposobljavanje i osnaživanje službenika.

„Povjerenje žrtve u sustav može se povratiti promjenom cjelokupnog pristupa u organizaciji sustava za borbu protiv rodno uvjetovanog nasilja, ali i nasilja općenito, od isključivog i primarno represivnog sustava u uključivi, preventivni i obrazovni sustav za borbu protiv nasilja. Drugim riječima, potrebno je prestati rješavati posljedice nasilja kroz kaznenu politiku i početi primarno rješavati uzrok nasilja kroz politike prevencije i obrazovanja.“ - pravobraniteljica za ravnopravnost spolova

2.4. Međusektorska suradnja

Međusektorska suradnja najizraženija je među pružateljima usluga organizacije civilnog društva, iako postoji formalna ili neformalna suradnja između svih sudionika na terenu. Predstavnice ženskih organizacija te ustanova državnog i javnog sektora uspostavile su neke formalne kanale suradnje, ali češće neformalne kanale na osobnoj razini. Suradnja unutar sudionika iz javnog sektora ostvaruje se formalnim sudjelovanjem u posebnim timovima za borbu protiv nasilja ili radnim skupinama, ali se često temelji i na osobnim kontaktima u pojedinačnim slučajevima. Neki se oblici suradnje ostvaruju na lokalnoj razini, ali postoje i koordinacijska tijela na nacionalnoj razini. Većina ispitanika vidi kontinuiranu edukaciju kao mehanizam promocije međusektorskog osposobljavanja na temu traume i pristupa temeljenih na znanjima o traumi, ali ne postoji posebno međusektorsko osposobljavanje na tu temu ili barem na temu traume. Većih ih spominje osposobljavanje o rodno uvjetovanom nasilju. Samo je ispitanik iz Hrvatskog sabora naveo da ne postoji sustav komunikacije s drugim partnerskim ustanovama, službama ili organizacijama koje rade sa ženama u svrhu pružanja podrške temeljene na znanjima o traumi, a suradnici nisu educirani na temu rada sa ženama koje su doživjele traumu.

Predstavnici Centra za socijalnu skrb smatraju svoju suradnju s drugim ustanovama i organizacijama zadovoljavajućom. Suradnja se provodi putem edukacija, zajedničkih prijava za dobivanje državnih sredstava i sredstava EU-a, obilježavanja važnih datuma, razmjene iskustava i redovite koordinacije. Mišljenja su da su svi uključeni u proces educirani o traumi. Međutim, to nije potvrđeno rezultatima ankete koji pokazuju da, iako postoji dobra volja i neke strukture, trauma se sustavno ne uzima u obzir tijekom postupka pružanja pomoći ženama koje su preživjele nasilje.

Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike surađuje s nevladinim organizacijama, organizacijama civilnog društva i vjerskim ustanovama, Crvenim križem i domovima/ustanovama socijalne skrbi. Uspostavljena je i suradnja državnih tijela, jedinica lokalne samouprave, jedinica područne (regionalne) samouprave i organizacija civilnog društva. Međuresornu suradnju provode nacionalni i županijski timovi za sprečavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji. Zadaća ovih timova je koordinirati praćenje, unaprijediti rad i pružati pomoć svim nadležnim tijelima koja sudjeluju u slučajevima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji putem sustava timskog djelovanja i aktivnog sudjelovanje u provedbi mjera nacionalnih dokumenata usmjerenih na zaštitu žrtava nasilja. Ne postoje, međutim, dokazi ili podaci o tome je li pristup temeljen na znanjima o traumi integriran i dosljedno primjenjivan u okviru te suradnje.

Predstavnica Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike obavijestila nas je o novoosnovanoj Akademiji socijalne skrbi koja će provoditi sustavno cjeloživotno usavršavanje za sve stručnjake u sustavu socijalne skrbi.

„U suradnji s organizacijama civilnog društva procijenit će se potreba za osposobljavanjem u području rada s osobama koje su doživjele traumu, posebice jer izloženost traumatskim događajima u žrtava nasilja uvjetuje niz psiholoških procesa i razvoj obrambenih mehanizama za nošenje s traumom, i u konačnici će ih se potaknuti da izađu iz kruga nasilja.“ - predstavnica Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike

Pravosuđe nema formalno uspostavljenu suradnju s pružateljicama usluga organizacije civilnog društva, ali predstavnice tih organizacija ponekad prate ranjive osobe na sud. Ne postoji sustav komunikacije s drugim partnerskim ustanovama, službama ili organizacijama koje rade sa ženama u svrhu pružanja podrške temeljene na znanjima o traumi. Nije poznato jesu li partneri u postupku osposobljeni za pristup temeljen na znanjima o traumi. Ne postoje mehanizmi promicanja međusektorskog osposobljavanja o traumi i pristupu radu temeljenom na znanjima o traumi. Iako je sudac s kojim smo razgovarali svjestan da postoje edukacije i osposobljavanja koje organiziraju organizacije civilnog društva, preopterećenost poslom sprječava mnoge suce da u njima sudjeluju.

Odjel za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Zadru surađuje s nevladinim organizacijama, ustanovama i organizacijama na području županije, ali sugovornica ocjenjuje da se to ne odvija u dovoljnoj mjeri. Suradnja je ojačana osnivanjem Županijskog tima za sprječavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji. Ne postoje podaci o tome jesu li članovi organizacija i ustanova koje surađuju osposobljeni za pristup temeljen na znanjima o traumi.

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova potvrdila je da odlično surađuje sa civilnim, državnim i privatnim sektorom. Ako osobe uključene u suradnju nisu educirane o traumi, organizira se edukacija na tu temu. Mehanizmi suradnje su edukacija, kampanje i osposobljavanje koje Ured pravobraniteljice samostalno organizira.

Ne postoji sustavna suradnja Filozofskog i Pravnog fakultet s ustanovama i organizacijama, ali neki profesori na svoju inicijativu surađuju s organizacijama civilnog društva, ali neslužbeno.

Organizacije civilnog društva koje sudjeluju u ovoj anketi tvrde da postoji međuresorna suradnja, ali im se ocjene zadovoljstva suradnjom razlikuju. SOS Rijeka navodi da bolje surađuju s drugim organizacijama civilnog društva nego s ustanovama, ali ima prostora za unapređenje suradnje s obje strane, a Autonomna ženska kuća Zagreb navodi kako je zadovoljna suradnjom s drugim dionicima. Predstavnici ustanova u manjoj su mjeri educirani o traumi od predstavnika organizacija civilnog društva, ali ima prostora za poboljšanje na obje strane.

2.5. Financije

Organizacije civilnog društva financiraju svoje edukacije uglavnom kroz projekte, dok ustanove javnog sektora imaju programe stručnog usavršavanja koje organiziraju krovne agencije zadužene za obrazovanje. Pravosudna akademija i novoosnovana Akademija socijalne skrbi besplatno educiraju zaposlenike u javnom sektoru. Nejasno je jesu li te edukacije usmjerene na traumu i u kojoj mjeri jer su ispitanici uglavnom spominjali nasilje nad ženama. Organizacije civilnog društva također koriste studijske posjete i superviziju za povećanje kapaciteta po pitanju pristupa temeljenog na znanjima o traumi.

„Kad god je to moguće, u proračune projekata uključuje se i edukacija zaposlenika, što je posljednjih godina sve učestalije, i to upravo na temu traume i pristupa radu temeljenog na znanjima o traumi. Treba imati na umu da je ponekad teško provesti dodatno usavršavanje zbog nedostatka sredstava i velike opterećenosti zaposlenika.“ - predstavnica udruge SOS Rijeka

Predstavnica Centra za socijalnu skrb upozorila je da se većina obrazovnih aktivnosti financira iz proračuna, a osmišljava ih i provodi Hrvatski zavod za socijalni rad, a ponekad, iako rijetko, iz sredstava EU-a.

„Pravosudna akademija provodi besplatno stručno usavršavanje za suce, državne odvjetnike, savjetnike i savjetnike koji nisu pravne struke. Što se tiče drugih edukacija koje su nam ponuđene, koliko znam, i one su besplatne za suce i druge stručnjake, ali zbog nedostatka vremena i preopterećenosti poslom sve manje sudaca sudjeluje u takvim edukacijama.“ - predstavnica Općinskog kaznenog suda u Zagrebu, Odjel za mladež

Služba za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Zadru ističe kako se obrazovne aktivnosti ne planiraju sustavno ili dosljedno, već se uglavnom provode *ad hoc*. Osim toga, edukacije i osposobljavanja dostupnija su onima koji žive nedaleko Zagreba, Zagrebačke i Istarske županije zbog nižeg troška sudjelovanja koji ne uključuje putne troškove. Sugovornica je također istaknula važnost edukacije za dobrobit pružatelja usluga, motivaciju i općenito zadovoljstvo na poslu:

„Edukacije i kontinuirano usavršavanje omogućuju nam da napredujemo na profesionalnoj razini i da zadovoljstvo koje osjećamo ne temeljimo samo na činjenici da smo pomogli traumatiziranoj osobi, već i na tome što smo kroz usavršavanje pomogli sebi da preradimo i riješimo se negativnih emocija i stresa koji ovaj posao nosi te da ih pretočimo u nove vještine, znanja i tehnike koje će nam pomoći da se nosimo sa svakodnevnim traumama na radnom mjestu, pritom se ne iscrpljujući.“ – predstavnica Službe za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Zadru

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova također je istaknula izostanak sustavnog planiranja u međusektorske edukacije, koje se uvijek organizira u sklopu trajne edukacije ili EU projekata koje provodi Ured pravobraniteljice.

2.6. Napredak u praćenju i osiguranju kvalitete

Većina sugovornica spominje opće sustave praćenja i procjene rada, a neke navode i pristup temeljen na znanjima o traumi. Organizacije civilnog društva navode stručne sastanke, strateško planiranje, analize i odabir važnih informacija, ali i svjesnost potrebe za daljnjim napretkom u ovom području. Kao mjerila ili pokazatelje napretka svoje organizacije u stvaranju pristupa temeljenog na znanjima o traumi u radu sa ženama koje su preživjele nasilje, koriste i upitnike o zadovoljstvu klijenata i rasprave zaposlenika usmjerene na napredak i razumijevanje traume.

Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike prati kvalitetu rada pružatelja usluga organizacije civilnog društva putem upitnika o zadovoljstvu uslugom i sustava za kontrolu rada koji organizacije civilnog društva primjenjuju. Ministarstvo

procjenjuje i napredak pružatelja usluga organizacije civilnog društva u stvaranju pristupa temeljenog na znanjima o traumi u radu sa ženama tako što provode procjene provedenih edukacija, radionica i okruglih stolova na temu nasilja. Na tim se događajima dobivaju povratne informacije o tome koliko organizacije civilnog društva razumiju nasilje i traumu povezanu s njim.

Služba za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Zadru prikuplja podatke o slučajevima u specijalizirani sustav koji dijeli s Ministarstvom pravosuđa u svrhu izrade tromjesečnih statističkih izvještaja. Sugovornica je također istaknula lobiranje i zagovaranje aktivnosti Službe o *pravima žrtava i svjedoka u sudskim postupcima*. (...)

„Naše aktivno zagovaranje i suradnja s resorima, Ministarstvom pravosuđa i drugim organizacijama, suradnja u međuresornim timovima unutar županije, regionalna pa i prekogranična suradnja pridonijeli su boljem pristupu u radu sa ženama žrtvama. Također mogu reći da je svakodnevna komunikacija s kolegama i službenicima suda, razmjena informacija i međusobno savjetovanje doprinijelo boljem razumijevanju percepcije i stanja svijesti žrtve. I dalje je potrebno neprekidno raditi na boljem razumijevanju svih sudionika o tome što je trauma i koje su njezine posljedice, zašto žrtve oklijevaju svjedočiti o nasilju, na koji ih način sustav pomaže i štiti, a na koji način ih „razotkriva“.“ – predstavnica Službe za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Zadru

Sudovi ne vode zasebnu evidenciju slučajeva u kojima su žrtve koje su doživjele traumu trebale podršku, iako su nedavno uloženi određeni naponi u vođenje evidencije o žrtvama koje su ispitane putem videoveze. Sugovornica nije sigurna koliko su te evidencije ažurne i unose li svi suci podatke o žrtvama koje se na ovaj način ispituju kao svjedoci. Sudovima također nedostaju precizna mjerila i pokazatelji za procjenu napretka u pristupu ženama koji uključuje razumijevanje traume.

Centar za socijalnu skrb provodi praćenje primjenom stečenih znanja i vještina, stručnim pristupom, razmjenom informacija i sl. Rezultati se prate procjenom napretka žena koje su preživjele nasilje, kao što je broj djelatnica koje su provodile socijalno mentorstvo, riješena stambena pitanja, samostalnost u donošenju odluka pri prevladavanju vlastitih poteškoća i sl.

3. Zaključak

Cilj ovog istraživanja bilo je ispitivanje trenutnog stanja primjene načela TIC-a u socijalnom, zdravstvenom i pravosudnom sustavu Republike Hrvatske. Prethodno dokumentarno istraživanje i naknadni državni izvještaj, koji je mapirao situaciju u vezi s pristupom ženama koje su preživjele nasilje temeljenim na znanjima o traumi, pokazali su da su sedam načela TIC-a iz uvoda ovog izvještaja uglavnom neizravno prepoznata i integrirana u službene dokumente. Riječ „trauma“ rijetko se spominje, a u službenim dokumentima ne postoje poglavlja koja se detaljnije bave problematikom traume i njezinim učincima na žrtve nasilja, ali su načela podrške temeljena na znanjima o traumi našla svoje mjesto u praksi barem djelomično. Cilj ovog istraživanja bio je detaljnije ispitati primjenu tih načela u praksi, saznati je li trauma prepoznata i uzeta u obzir u radu sa ženama koje su preživjele nasilje i u kojoj mjeri. Ako je prepoznata, istraživanje se dalje bavilo pitanjem načina liječenja kako bi se osigurao oporavak žena od traume i spriječila njihova retraumatizacija.

Uzorak ankete nije reprezentativan (92 osobe iz oba sustava) i bilo je trinaest ispitanica/ka iz različitih sektora kojima su postavljena detaljna pitanja o pristupu temeljenom na znanjima o traumi. Međutim, unatoč malom uzorku utvrdili smo neke obrasce u nastajanju. Slično kao i u prethodnom dokumentarnom istraživanju, iz ovog se istraživanje zaključilo da načela TIC-a nisu jasno imenovana i uključena u svakodnevni rad, ali su stručnjakinje/ci ipak upoznate s tim konceptima. Svjesne su da žene koje su preživjele nasilje pate od traume i da to otežava njihov oporavak, da su pravni postupci izazovni za žene te da su okrivljavanje žrtve i sekundarna viktimizacija ozbiljni problemi kojima se treba pozabaviti. Pozitivno je što mnoge organizacije i ustanove iz svih ispitanih sektora imaju pisane politike i smjernice koje se bave utjecajem traume i načinom na koji na traumu treba odgovoriti u radu s ženama koje su preživjele nasilje i njihovom djecom. Gotovo sve/i ispitanice/i tvrde da se traume rješavaju i da se ulažu naponi da se prema onima koji su preživjeli nasilje postupa s dostojanstvom, poštovanjem i osjetljivošću te da im se pruži mogućnosti izražavanja. S druge strane, uglavnom nedostaje integracija pristupa temeljenog na znanjima o traumi u svakodnevne alate i prakse, uključujući sigurnosno planiranje. Štoviše, zaposlenicama/ima iz svih sektora nedostaje osnovna podrška i supervizija koja bi im pomogla da učinkovitije rade s traumom i izbjegnu sindrom sagorijevanja.

Intervjui su potvrdili ove nalaze i dali daljnji uvid u međusektorsku suradnju kao ključni alat u osiguravanju boljeg postupanja s ženama koje su preživjele nasilje i njihovom djecom u različitim pravosudnim i drugim institucionalnim postupcima. Dobre inicijative obično su rezultat lokalnih napora različitih ureda i ustanova koje surađuju s nevladinim organizacijama, posebice ženskim organizacijama koje pružaju usluge. Kronično nedostaje ljudskih i financijskih resursa, što znači da za provedbu načela TIC-a osim supervizije također nedostaje praćenje i procjena. Na temelju rezultata i ideja prikupljenih od ispitanica/ka i sugovornica, u unapređenju odgovora u radu sa ženama koje su preživjele nasilje od pomoći bi mogle biti sljedeće radnje:

Osposobljavanje

Gotovo su svi sudionici u istraživanju spomenuli važnost osposobljavanja u radu sa žrtvama uz pristup temeljen na znanjima o traumi. Važno je napomenuti da prema dostupnim vladinim izvještajima koja su objavljena tijekom godina postoji mnogo programa osposobljavanja koji se već provode redovito i na posebne teme. Sugovornice

su to potvrdile. Međutim, unatoč osposobljavaju, mnogi stručnjaci u raznim sektori još uvijek dovoljno ne razumiju situaciju i potrebe žrtava. Stoga je važno provesti procjenu učinkovitosti postojećih programa osposobljavanja i osigurati da se buduća osposobljavanja provode na rodno osjetljivi način, uzimajući u obzir temeljne uzroke nasilja nad ženama, uključujući nasilje u obitelji, njegovu dinamiku i posljedice, posebno aspekt prisilne kontrole i traumatičnih učinaka koje ima na ženu. Posebno osposobljavanje o traumi, uključujući definicije, dinamiku, učinke, simptome i dugoročne posljedice na žene treba biti uključeno u osposobljavanje. Stručnjakinje/ci koje rade s ženama koje su preživjele nasilje i njihovom djecom također bi trebale proći specijalizirano osposobljavanje o tome što su načela TIC-a i kako ih uključiti u sve aspekte svog rada, dajući prioritet potrebama žrtava.

Supervizija i podrška zaposlenice/ka

Istraživanje je utvrdilo i problem manjka osoblja u sektorima koji rade sa ženama koje su preživjele nasilje, što stvara preveliko opterećenje za već zaposlene stručnjakinje/ke. Osim toga, te su stručnjakinje/ci rijetko pod supervizijom, obično zbog nedostatka vremena i sredstava, što im otežava dosljedno i uspješno rješavanje traume u slučajevima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, kao i vlastitog sindroma sagorijevanja. Trebalo bi osigurati više ljudskih i financijskih resursa za više zaposlenica/ka, ali i za redovitu superviziju i podršku u svrhu osiguranja dobrobiti i zdravlja stručnjakinja/a koje rade s traumama.

Praćenje i ocjenjivanje posla

Anketa i intervjui ukazuju da se gotovo i ne provodi ocjenjivanje rada stručnjakinja/a sa ženama koje su preživjele nasilje, osim redovitih općenitih ocjenjivanja. Ako postoje pisane politike i smjernice za rad s osobama koje su proživjele traumu, trebalo bi pratiti primjenu tih smjernica.

Uključivanje ženskih nevladinih organizacija

Istraživanje jasno pokazuje da ženske nevladine organizacije koje neposredno pružaju usluge ženama koje su preživjele nasilje posjeduju najviše znanja o traumi i pružaju podršku ženama na temelju načela TIC-a. Stoga je važno ne samo financijski podupirati rad tih organizacija, već ih uključiti u međusektorsku suradnju, a posebno u osposobljavanje i ocjenjivanje rada drugih institucija. Ženske nevladine organizacije govore u ime žena, žene im najviše vjeruju i zastupaju poziciju osobe koja je preživjela. To njihovu stručnost u unapređenju pristupa temeljenog na znanjima o traumi i podršku ženama koje su preživjele nasilje čini neprocjenjivom.

Protokoli

Mnoge su ispitanice u anketi i intervjuima navele da su potrebni jasniji protokoli koji priznaju, utvrđuju i jasno imenuju traumu kao posljedicu nasilja i uzrok mnogih prepreka za ženu u postizanju pravde i potpunog oporavka. Prethodno istraživanje u okviru ovog projekta pokazalo je da postojeći protokoli tek nejasno spominju traumu, a načela TIC-a sadrže neizravno. Međutim, jasno imenovanje traume i ovih načela doprinijelo bi stvaranju boljih protokola koje bi zatim stručnjaci mogli provoditi. Time bi se također poboljšao potencijal za praćenje i ocjenjivanje provedbe ovih načela.

Prilog 1: Metodologija procjene trenutnog stanja^{3*}

Upitnik za stručne osobe Polu-strukturirani intervjui

Pojmovi Praksa temeljena na traumi, Skrb temeljena na traumi, Pristup temeljen na traumi i Sustavi podrške žrtvama temeljeni na traumi koriste se naširoko i naizmjenično te se odnose, kao što je već utvrđeno u Nacionalnom izvješću, na široki pojam programa, organizacija ili sustav koji je svjesno dizajniran za podršku traumatiziranim osobama koje su preživjele nasilje.

Takvi termini, politike, često nisu jasno operacionalizirani. Care4Trauma projekt istražuje kakva je percepcija ciljnih skupina o postojanju potencijalne vizije podrške temeljene na traumi u njihovim organizacijama, službama, institucijama. Zajedno s rezultatima nacionalnog izvješća, razmotriti ćemo rezultate ove procjene kako bismo donijeli odluke o tome kako dizajnirati nastavni plan i program prema lokalnoj kulturi, organizacijama i percepcijama dionika. Drugim riječima, nastojimo procijeniti spremnost ključnih aktera za provedbu takvog pristupa.

Cilj procjene stanja

Cilj ove faze je bolje identificirati i riješiti nedostatke u skrbi temeljenoj na traumi (TIC) (u njezinom presjeku s pravosudnim sustavom) unutar radnih mjesta ciljnih skupina. Ishod ove faze je opis stupnja implementacije načela TIC-a u cijelom sustavu (zdravstvu, socijalnoj skrbi i pravosuđu). Prema cilju, ova faza uključuje prikupljanje podataka u koje su uključeni stručnjaci/stručnjakinje i ključni dionici.

Online upitnik

Anketa (na različitim jezicima) izrađena je na europskoj platformi 1KA.

Svi partneri imaju pristup potpunim rezultatima istraživanja, uključujući podatke prikupljene u drugim partnerskim zemljama.

Ovisno o profesionalnom profilu, ispitanik će biti upućen na verziju ankete A ili verziju ankete B (vidi dolje).

Minimalni broj ispitanica/ka postavljen je na 40 po zemlji (ukupno 200).

Uzorak treba predstavljati sljedeće pokazatelje koje prikupljamo u demografskom dijelu:

- Zemljopisna područja
- Vrsta službe i ustanove (zdravstvena i socijalna skrb);
- Bolnice: hitna pomoć gdje postoji poseban način skrbi za žene žrtve nasilja
- Pružatelji socijalnih usluga
- Skloništa
- Organizacije koje pružaju podršku žrtvama nasilja

a. Vrsta službe i ustanove (Pravosuđe)

b. Profesionalni profili:

- Socijalne/i radnice/i, Stručnjakinje/stručnjaci za socijalnu skrb, Odgojiteljice/i (Verzija A)
- Psihologinje/psiholozi, Psihoterapeuti, Neuropsihijatri, Psihijatri (Verzija A)
- Zdravstvene/i djelatnice/i (verzija A)
- Odvjetnice/i, Pravnice/i, Pravni operater, Pravni stručnjak (Verzija B)
- Sutkinje i suci, prekršajni sudac (Verzija B)

c. Vrijeme usluge

Demografski podaci

Spol	Dob
Zemlja prebivališta	
Zvanje	
Zanimanje	
Regija zemlje u kojoj radite	
Vrsta usluge/institucija	
Trenutno radno mjesto:	
Broj godina proveden na radnom mjestu:	

Verzija A – Zdravstvo i socijalna skrb

Uvod

Pružanje podrške ženama koje su preživjele nasilje koje je temeljeno na traumi promiče korištenje univerzalnog pristupa koji pretpostavlja da su žene žrtve nasilja i njihova djeca uključena u sustav skrbi doživjeli neki oblik traume koji se može ublažiti odgovarajućim postupcima. Prakse temeljene na traumi stoga se odnose na paradigmu i organizacijsku viziju koje razumiju, uzimaju u obzir prožimajuću prirodu traume i promiču stvaranje okruženja za iscjeljenje i oporavak, a ne prakse i usluge koje mogu nenamjerno ponovno traumatizirati. Anketa ima za cilj istražiti je li i na koji način sustav zdravstvene i socijalne uključio koncept traume i TIC načela u pružanje podrške te koje bi po vašem mišljenju trebale biti promjene kako bi se uspostavio takav pristup.

Pitanja

Ocijenite sljedeće izjave u vezi s vašim radnim mjestom kako ono trenutno funkcionira

Redni broj	Pitanja	Potpuno netočno za moje radno mjesto	U manjoj je mjeri točno za moje radno mjesto	Donekle je točno za moje radno mjesto	Uglavnom je točno za moje radno mjesto WP	U potpunosti je točno za moje radno mjesto
1.	Uspostavljena je pisana politika o praksama temeljenima na znanjima o traumi (otkrivanje traumatskih iskustava, poduzimanje radnji za izbjegavanje retraumatizacije)					
2.	Služba/ustanova ima formalni sustav za provjeru koriste li se zaposlenici praksom temeljenom na znanjima o traumi					
3.	Uspostavljen je sustav komunikacije s drugim službama/ustanovama koje rade sa ženama i njihovom djecom u svrhu donošenja odluka temeljenih na znanjima o traumi					

Redni broj	Pitanja	Potpuno netočno za moje radno mjesto	U manjoj je mjeri točno moje radno mjesto	Donekle je točno za moje radno mjesto	Uglavnom je točno za moje radno mjesto WP	U potpunosti je točno za moje radno mjesto
4.	Uspostavljene su strukture koje podržavaju dosljedne reakcije zaposlenika na različitim funkcijama unutar službe/ustanove prema ženama i njihovoj djeci, a koje se temelje na znanjima o traumi					
5.	Ženama i njihovoj djeci sustavno se pružaju prilike da izraze svoje potrebe, brige i iskustva					
6.	Služba/institucija ima osiguran sustav za razvoj i održavanje zajedničkih ciljeva temeljenih na traumi sa drugim službama/institucijama.					
7.	Razumijevanje utjecaja traume uključeno je u svakodnevnu praksu odlučivanja na mojem radnom mjestu					
8.	Supervizija na mojem radnom mjestu uključuje metode upravljanja stresom iz privatnog i poslovnog života					
9.	Sigurnosni planovi temeljeni na znanjima o traumi napisani/dostupni su za svaku ženu (tj. okidači, ponašanje pri pretjeranom stresu, strategije za smanjenje stresa)					
10.	Zaposlenike nadgleda supervizor koji posjeduje znanja o traumi					
11.	Ženama koje primaju usluge mojeg radnog mjesta dostupna je pravovremena procjena temeljena na znanjima o traumi					
12.	Kontinuum intervencija temeljenih na traumi dostupan je ženama na mom radnom mjestu.					
13.	Ženska definicija emocionalne sigurnosti uključena je u planove rada i/ili u postupke na mom radnom mjestu.					

Na temelju vaših odgovora, navedite od jedne do tri ideje za bolju implementaciju pristupa temeljenog na traumi na vašem radnom mjestu:

1. _____
2. _____
3. _____

Anketa Verzija B - Pravosudni Sustav

Uvod

Pružanje podrške ženama koje su preživjele nasilje koje je temeljeno na traumi promiče upotrebu univerzalnog pristupa koji pretpostavlja da su žene žrtve nasilja i njihova djeca uključena u pravosudni sustav doživjeli neki oblik traume koji se može ublažiti odgovarajućim postupcima. Prakse temeljene na traumi stoga se odnose na paradigmu i organizacijsku viziju koje razumiju, uzimaju u obzir prožimajuću prirodu traume i promiču stvaranje okruženja za iscjeljenje i oporavak, a ne prakse i usluge koje mogu nenamjerno ponovno traumatizirati. Istraživanje ima za cilj istražiti bi li i kako bi pravosudni sustav mogao imati koristi od unaprjeđenja novonastalog područja pravde temeljene na traumi kako bi bolje služio ženama žrtvama nasilja i njihovoj djeci.

Pitanja

Ocijenite sljedeće izjave u vezi s vašim radnim mjestom kako ono trenutno funkcionira. (Percepcija mjera politike pravosudnog sustava)

Pitanja	Uopće nije točno za moje radno mjesto	U manjoj je mjeri točno za moje radno mjesto	Donekle je točno za moje radno mjesto	Uglavnom je točno za moje radno mjesto	U potpunosti je točno za moje radno mjesto
.1. Postoji pisana politika koja obavezuje na postupanje koje je osjetljivo na traumu za žene žrtve nasilja i njihovu djecu.					

Pitanja	Uopće nije točno za moje radno mjesto	U manjoj je mjeri točno za moje radno mjesto	Donekle je točno za moje radno mjesto	Uglavnom je točno za moje radno mjesto	U potpunosti je točno za moje radno mjesto
.2. Politika moje organizacije je redovito provjeravanje postojanja traume kod žena i njihove djece.					
.3. U mojoj organizaciji, politike koje se tiču rada sa ženama i njihovom djecom uključuju fokus na promicanju otpornosti i opće dobrobiti.					
.4. Moja organizacija ima specifične protokole za smanjenje "izgaranja" povezanog s radom sa ženama i njihovom djecom koji/e su preživjeli/e nasilje.					
.5. Raznolikost osoblja u mojoj organizaciji odražava populaciju s kojom radimo.					
.6. Žene i njihova djeca se na odgovarajući način ispituju na postojanje traume korištenjem standardiziranog alata za bolju procjenu utjecaja nasilja nad njima i stoga za donošenje informiranijih sudskih odluka.					
.7. Ulažu se napori kako bi se smanjili stresni aspekti postupka zaštite žena (i njihove djece).					
.8. Razumijevanje utjecaja traume uključeno je u svakodnevnu praksu donošenja odluka na mom radnom mjestu.					
.9. Obitelji i djeca imaju sustavno osigurane uvjete i priliku da izraze svoje potrebe, brige i iskustva.					
.10. Žene (i njihovu djecu) tretiraju s poštovanjem.					
.11. Dionici sustava odnose se jedni prema drugima s poštovanjem.					
.12. Razgovaram sa partnerima iz drugih institucija/organizacija o problemima vezanim uz traumu.					

1. Navedite tri prepreke u pristupu pravdi za žene žrtve nasilja: _____
2. Koje su potrebe i ciljevi za rješavanje prepreka koje ste naveli: _____
3. Molimo navedite prepreke za provedbu pristupa temeljenog na traumi u pravosudnom sustavu kako bi se bolje odgovorilo na potrebe žena žrtava nasilja

Polu-strukturirani intervjui s voditeljima/cama pružatelja usluga i donositeljicama/ma odluka

Strukturirani intervjui trebaju se voditi sa stručnjakinjama/stručnjacima na razinama odlučivanja koje/i imaju izravno iskustvo s rodno uvjetovanim nasiljem. Cilj je uključiti do 12 stručnjakinja/stručnjaka iz nacionalnih i lokalnih vlasti te sustava pravosuđa, zdravstva i socijalne skrbi.

Tematski vodič istražuje iskustva sudionica/ka u razvoju i provedbi pristupa pravosuđu i TIC pristupa te njihova stajališta o tome kako i zašto TIC pristupi mogu poboljšati politiku i provedbu.

Potencijalne sudionice i sudionici intervjua:

1. Donositelj/ica odluka (koja/i može dati uvid u sustav zdravstva i socijalne zaštite)
2. Voditeljica skloništa
3. Ravnatelj/ica Hitne pomoći
4. Državni/a odvjetnik/ca
5. Sudac/sutkinja
6. Odvjetnik/ca
7. Predsjednik/ca Hrvatskog psihološkog društva ili Hrvatske psihološke komore
8. Predsjednik/ca Hrvatske udruge socijalnih radnika
9. Savjetnik/ca ili član/ica savjetodavnih odbora za lokalne vlasti, središnju vladu (itd.)
10. Preostale tri osobe mogu odabrati partnerske organizacije kako bi bolje predstavljali svoju zemlju

Uvod u intervju može biti: *“Molimo vas da razmislite o trenutnim politikama (praksama) vaše organizacije. Postavit ćemo vam nekoliko pitanja kako bismo istražili kako organizacija promišlja te kako se bavi utjecajem traume na ciljanu populaciju.”*

Politike	<p>Jesu li pisane politike i procedure organizacije već uključile fokus na traumu, njenu sveprisutnost za žene žrtve nasilja i izrazile predanost smanjenju ponovne traumatizacije?</p> <p>Ima li organizacija poseban plan zdravlja i dobrobiti za osoblje, koji prepoznaje sveprisutnost traume i pomaže nadređenima i radnicama/ima da podrže osoblje koje je doživjelo traumu? Ako ne, zašto ne?</p> <p>Kako kadrovska politika organizacije pokazuje predanost obuci osoblja za pružanje usluga i podrške koji su kulturološki relevantni i temeljeni na traumi?</p>
-----------------	---

	Koliko bi korisno bilo imati organizacijsku politiku o tome kako bi se korisnice usluga trebalo ispitati o postojanju traume?
Angažman i uključenost žena koje su preživjele nasilje	<p>Ima li vaša organizacija politiku uključivanja žena koje su preživjele nasilje u rad organizacije, koja opisuje vašu misiju i što želite postići uključivanjem mišljenja žrtava u vaš rad? Je li osoblje bilo uključeno u rasprave o tome kako će to funkcionirati te koje su prepreke u provedbi?</p> <p>Što se može učiniti kako bi se poboljšalo povjerenje u osoblje i transparentnost u radu za žene koje su preživjele nasilje, a koje su uključene u planiranje i pružanje usluga? Kako je njihova uloga zajednički identificirana i jasno ocrтана kako bi se izbjegli nesporazumi?</p>
Međusektorska suradnja	<p>Da li ste uspostavili odgovarajuću suradnju sa drugim institucijama ili organizacijama? Kako ste ju uspostavili? Da li je proces suradnje zadovoljavajući?</p> <p>Postoji li sustav komunikacije sa drugim partnerskim institucijama, uslugama, organizacijama koje rade sa ženama u svrhu ostvarenja pružanja podrške temeljene na traumi?</p> <p>Da li su suradnički partneri educirani na temu rada sa ženama koji se temelji na proživljenoj traumi?</p> <p>Koji mehanizmi postoje za promicanje međusektorskog treninga na temu traume i pristupa radu koji se temelji na traumi?</p>
Financiranje	<p>Na koji način proračun organizacije uključuje financiranje potpore za stalnu obuku o traumi i pristupima temeljenim na traumi za razvoj vodstva i osoblja?</p> <p>Koja sredstva postoje za međusektorsku obuku o traumi i pristupima koji su temeljeni na traumi?</p>
Praćenje napretka i osiguranje kvalitete	<p>Koji mehanizmi postoje za uključivanje prikupljenih informacija u procese osiguravanja kvalitete organizacije i koliko dobro ti mehanizmi rješavaju stvaranje pristupačnih, kulturološki relevantnih usluga i podrške temeljene na traumi?</p> <p>Koje mjere ili pokazatelji se koriste za procjenu napretka organizacije stvaranju pristupa radu sa ženama koji se temelji na razumijevanju traume?</p>

Prilog 2.: Strukturirani intervjui – popis ispitanika

#	Sektor / uloga	Ime i prezime, funkcija, organizacija
1.	Javni sektor / tvorac politike	Margareta Mađerić – državna tajnica u Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike
2.	Javni sektor / tvorac politike	Katica Glamuzina – zastupnica u Saboru, Socijaldemokratska stranka
3.	Javni sektor / pravobraniteljica	Višnja Ljubičić – pravobraniteljica za ravnopravnost spolova
4.	Civilni sektor / pružatelj usluga organizacije civilnog društva	Adriana Bego – koordinatorica projekta, Centar za žene žrtve rata – ROSA
5.	Civilni sektor / akademska zajednica	Darja Maslić Seršić – profesorica, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu
6.	Civilni sektor / akademska zajednica	Anita Lauri Korajlija – profesorica, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu
7.	Javni sektor / rad sa žrtvama	Dragana Marina – Viša stručna savjetnica, Odjel za podršku žrtvama i svjedocima, Županijski sud u Zadru
8.	Civilni sektor / pružatelj usluga organizacije civilnog društva	Lorena Zec – psihologinja, SOS Rijeka – centar za nasilje i ljudska prava
9.	Javni sektor / rad sa žrtvama	Marija Bajan Prokl – predstojnica, Hrvatski zavod za socijalni rad, Područni ured Virovitica
10.	Civilni sektor / pružatelj usluga organizacije civilnog društva	Mirjana Kučer – voditeljica udruge Domine, Split
11.	Civilni sektor / akademska zajednica	Zlata Đurđević – profesorica, Pravni fakultet
12.	Javni sektor / pravosuđe	Dijana Rizvić – sutkinja Općinskog kaznenog suda u Zagrebu, predsjednica Odjela za mladež
13.	Civilni sektor / pružatelj usluga organizacije civilnog društva	Sanja Jelavić Bezbradica – odvjetnica, JELAVIĆ & partneri i Autonomna ženska kuća Zagreb

Prilog 3.: Sažeci intervjuja

Katica Glamuzina

Zastupnica u Hrvatskom saboru

Politika

- Nema pisanih politika i postupaka, ali se nastoji smanjiti retraumatizaciju.
- Nema konkretnog plana za osiguranje zdravlja i dobrobiti zaposlenika.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Nema politike uključivanja žena koje su preživjele nasilje.

Međusektorska suradnja

- Ne postoji sustav za komunikaciju s partnerskim ustanovama, službama i agencijama koje rade sa ženama koje su preživjele nasilje.
- Nema financijskih sredstava za međusektorsko osposobljavanje o traumi i pristupima temeljenima na znanjima o traumi.

Višnja Ljubičić

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova

Politika

- Jedna od glavnih dionika po pitanjima politike. Nadležnosti i ovlasti pravobraniteljice propisane su posebnim zakonima i propisima: Zakonom o ravnopravnosti spolova, Zakonom o suzbijanju diskriminacije, Zakonom o državnim službenicima, Etičkim kodeksom državnih službenika, Kolektivnim ugovorom državnih službenika i namještenika i Poslovníkom pučkog pravobranitelja.
- Zalaže se za unapređenje zakonodavnog okvira i praksi zaštite i podrške žrtvama rodno uvjetovanog nasilja, posebice za senzibilizirani pristup žrtvama nasilja u svrhu sprječavanja retraumatizacije.
- Organizira brojna osposobljavanja za pružanje podrške žrtvama rodno uvjetovanog nasilja, a pohađa i mnoga osposobljavanja koja organiziraju drugi relevantni dionici.
- Organizacijska politika o načinu ispitivanja i/ili načinu na koji bi korisnike usluga trebalo ispitivati o traumi bila bi od ključne važnosti za rad sa žrtvama nasilja.

Angažman i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Uključivanje – svakako na razini konkretnog rada, prvenstveno pritužbi građana, a potom pri izradi prijedloga za unapređenje politika borbe protiv rodno uvjetovanog nasilja.
- Sustav borbe protiv nasilja nad ženama, uključujući nasilje u obitelji, odvraća žrtve od prijave blažih oblika nasilja dok situacija ne eskalira i prijeđe u područje kaznenog djela, često s tragičnim posljedicama.
- Sustavom se lako manipulira i zloupotrebljava, a svi se oblici nasilja neselektivno rješavaju represijom. Sustav se bavi samo posljedicama nasilja, a uzroci nasilnih obrazaca ostaju izvan njegovog djelokruga. To za posljedicu ima gubitak povjerenja u sustav.

- Nedostaje sljedeće: preventivna komponenta, programi dugoročne i visokokvalitetne edukacije policije i pravosuđa, programi resocijalizacije počinitelja.
- Vraćanje povjerenja žrtve = promjena cjelokupnog pristupa od isključivog i primarno represivnog sustava u uključivi, preventivni i obrazovni sustav za borbu protiv nasilja, odnosno od rješavanja posljedica nasilja kroz kaznenu politiku do rješavanje uzroka nasilja kroz politike prevencije i obrazovanja.

Međusektorska suradnja

- Dobra suradnja sa civilnim, javnim i privatnim sektorom; osobni kontakt izvršitelja i voditelja, česti sastanci, inicijative pravobraniteljice uključuju relevantne dionike, partnerstva na projektima, zajedničku edukaciju i rad na konkretnim slučajevima.
- Ne postoje posebna proračunska sredstva za međusektorsko osposobljavanje o traumi, već se ono provodi u sklopu redovne edukacije ili se financira putem EU projekata koje provodi pravobraniteljica.

Financije

- Namjenski proračun za osposobljavanje o traumi i pristupima temeljenima na znanjima o traumi za razvoj vodstva i zaposlenika + financiranje putem EU projekata.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Nije primjenjivo

Dijana Rizvić

Sutkinja i predsjednica Odjela za mladež, Općinski kazneni sud u Zagrebu

Politika

- U posljednjih nekoliko godina odredbe Zakona o kaznenom postupku nekoliko su puta mijenjane i to u dijelu koji se odnosi na žrtve i oštećene strane, kao i odredbe o pozivu u svojstvu oštećene strane ili svjedoka, savjetovanje žrtve traume o njezinim pravima, što obuhvaća pravo na podršku tijekom svjedočenja, izuzeće od ponovnog ispitivanja, zabranu vizualnog kontakta optuženika i žrtve na sudu i tijekom ispitivanja.
- Dobrobit zaposlenika: sindikalno organizirani službenici i suci koji su članovi Udruge sudaca mogu obaviti godišnji psihološki pregled. Ured ravnatelja suda vodi evidenciju i brine se o pravima službenika i sudaca. Nije upoznata s postojanjem plana za osiguranje zdravlja i dobrobiti zaposlenika s posebnim naglaskom na traumu i podršku zaposlenicima koji su doživjeli traumu. Nema supervizije pojedinih stručnjaka na sudu koji bi sa sucima i službenicima radili na ovoj temi.
- Pravosudna akademija = ustanova za stručno usavršavanje sudaca, državnih odvjetnika, savjetnika i viših stručnih savjetnika koji nisu pravne struke. Teme programa stručnog usavršavanja za 2023. su sljedeće:
 - „Pojedinačna procjena žrtve“ s naglaskom na procjenu potreba žrtve, što, naravno, uključuje odgovarajuće mjere pomoći žrtvi koja je doživjela traumu.
 - „Uzimanje iskaza žrtve i ispitivanje žrtve s posebnim naglaskom na ranjive skupine“
 - „Komunikacijske vještine“
 - „Tehnike nošenja sa stresom.“

Angažman i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Ne postoji politika uključivanja žena koje su preživjele nasilje u rad suda.
- Pojedinačnu procjenu žrtve i podršku žrtvi donedavno je provodila Služba za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Zagrebu. Uskoro će Sud imati specijaliziranu službu za podršku žrtvama i svjedocima kao i većina sudova u Republici Hrvatskoj.
- Službeni bi se postupak mogao unaprijediti tako da se Služba za podršku žrtvama i svjedocima uključi u rad sa žrtvama od trenutka prijave policiji, prvog ispitivanja žrtve u policiji do ispitivanja na Županijskom sudu i mogućeg drugog ispitivanja na Općinskom kaznenom sudu. Žrtve bi se svakako trebalo ispitati na dokaznom ročištu na Županijskom sudu, a ne u Općinskom kaznenom državnom odvjetništvu. Taj iskaz žrtve trebao bi se koristiti u daljnjim postupcima bez njezinog ponovnog pozivanja u svojstvu svjedoka.
- Izgradnja povjerenja: poboljšati komunikaciju sa žrtvom, obavještavati žrtvu o svakoj radnji u postupku. To može provoditi Služba za podršku žrtvama i svjedocima ili obavezni besplatni punomoćnik.

Međusektorska suradnja

- Nije uspostavljena formalna suradnja s organizacijama civilnog društva koje pružaju podršku žrtvama, iako žrtve ponekad prate predstavnici organizacija civilnog društva, odnosno organizacije civilnog društva podržavaju tražitelje azila i migrante, štite prava LGBTQ zajednice, prava žena itd.
- Ne postoje službeni mehanizmi međusektorske edukacije. Preopterećenost poslom sprječava sudjelovanje u edukacijama i programima usavršavanja koje organiziraju organizacije civilnog društva na temu podrške i zaštite žrtava nasilja.

Financije

- Besplatno stručno usavršavanje u Pravosudnoj akademiji, ali preopterećenost poslom sprječava sudjelovanje. Sve manje sudaca sudjeluje u usavršavanju.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Ne postoje službene procedure za vođenje zasebne evidencije slučajeva u kojima su žrtve koje su doživjele traumu trebale podršku, iako je Sud počeo voditi evidenciju o žrtvama koje su ispitane putem videoveze. Sugovornica nije sigurna koliko su te evidencije ažurne i unose li svi suci podatke o žrtvama koje su na ovaj način ispituju kao svjedoci.
- Sud je osigurao posebne zaštitne mjere na zahtjev žrtve. Sud daje žrtvama pisane upute o tim pravima, ali vrlo mali broj njih koristi te posebne zaštitne mjere. „Možda postoji određena psihološka devijacija zbog koje žrtve ne koriste ponuđena prava.“ (sic)
- Potrebno je uspostaviti mehanizme zaštite i podrške svim žrtvama tijekom cijelog postupka te osigurati da ista osoba iz Službe za podršku žrtvama i svjedocima bude uz žrtvu od trenutka prijave policiji u policijskoj stanici do okončanja sudskog postupka.
- Ne postoje mjerila i pokazatelji za procjenu napretka u pristupu ženama u svrhu razumijevanja traume. Trenutno je u pripremi izmjena zakona koja će žrtvama osigurati jednostavnije ostvarivanje prava i lakši pristup sudu i kanalima komunikacije te veću odgovornost institucija u kaznenom postupku.

Adriana Bego

Koordinatorica projekata, Centar za žene žrtve rata – ROSA

Politika

- Organizacija ima pisane politike i postupke usmjerene na traumu i njenu sveprisutnost za žene žrtve nasilja te nastoji smanjiti retraumatizaciju.
- Članovi sudjeluju u programima osposobljavanja i radionicama, ali organizacija trenutno ne provodi takve aktivnosti samostalno zbog nedostatka sredstava i vremena.
- Organizacija uključuje vanjske stručnjake, psihologe i psihijatru koji rade na prevladavanju traume u rad sa ženama koje su preživjele nasilje.

Angažman i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Programi podrške izrađeni su na temelju potreba žena koje su preživjele nasilje i uz sudjelovanje vanjskih stručnjaka, poput psihologa, prevoditelja/kulturnih posrednika i odvjetnika.
- Nakon što se osjete osnaženima, neke se žene pridružuju kao volonterke i aktivistice. Organizacija povremeno uključuje i žene tražiteljice azila kao vanjske prevoditeljice/kulturne posrednice ili kao podršku djeci u savladavanju školskog gradiva.

Međusektorska suradnja

- Formalna suradnja – članovi međusektorskih tijela, kao što su Nacionalni, Operativni i Mobilni timovi za suzbijanje trgovanja ljudima. Suradnja je često neučinkovita i puka formalnost što je vidljivo prilikom utvrđivanja konkretnih problema žena u tom sustavu zaštite. Sustav zaštite i podrške žrtvama trgovanja ljudima ne funkcionira ili moramo uložiti veliki napor za postizanje minimalnog napretka.
- Neformalna suradnja – nije sustavna, ali je puno učinkovitija. Uspostavljena je neposredna suradnja sa zaposlenicima relevantnih ustanova/organizacija na temelju osobnog kontakta. Može se prekinuti u slučaju promjene zaposlenika.
- Suradnja s drugim ženskim organizacijama – neformalna, zadovoljavajuća na nacionalnoj i međunarodnoj razini.
- Komunikacija s ustanovama – formalna putem sudjelovanja u međusektorskim tijelima; nekim se članovima o pojedinačnim slučajevima može pristupiti neformalnije.
- Komunikacija s Ministarstvom unutarnjih poslova je sustavna, ali jednostrana u pojedinačnim slučajevima žena kojima se pruža podrška – obavještanje Ministarstva o prijavama trgovanja ljudima putem SOS telefona; nikada se ne daju povratne informacije o pojedinačnim prijavama
- Edukacije – kontinuirano se provode u ženskim organizacijama. Ustanove tvrde da provode i osposobljavanje na te teme, ali sugovornica nije upoznata sa sadržajem i izvršiteljima. Ne postoje mehanizmi međusektorske edukacije.

Financije

- Nije određen proračun za edukacije, sudjelovanje u edukacijama kad se provode.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Podaci prikupljeni u konkretnom slučaju koriste se u praksi organizacije i planiranju budućih aktivnosti i ciljeva.
- Organizacija se vodi strateškim planom, a napredak bilježi mjerenjem ostvarenih strateških ciljeva.

Darija Maslić Seršić

Profesorica, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Politika

- Ne postoje pisani postupci usmjereni na traumu i njenu sveprisutnost za žene žrtve nasilja. Etička komisija bavi se prijavama za spolno uznemiravanje na radnom mjestu, ali sugovornica zna za prijavu koja nije dobro prošla.

Angažman i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Ne postoji formalni program zapošljavanja; to ovisi o senzibilnosti i inicijativi osobe zadužene za zapošljavanje.
- Uprava ustanove bira se u redovima profesora, a senzibilitet i vrijednosti pojedinih uprava uvelike se razlikuju. Treba uspostaviti jasniju politiku zapošljavanja i potpore na nacionalnoj razini, te uspostaviti protokole i osigurati njihovu provedbu.

Međusektorska suradnja

- Sugovornica surađuje s Autonomnom ženskom kućom Zagreb – savjetovanje i podrška štíčenicama skloništa, zapošljavanje i razvoj karijere korisnica savjetovališta Autonomne ženske kuće Zagreb. Osim podrške ženama, te aktivnosti razvijaju znanje studenata psihologije i senzibilitet prema toj populaciji. Suradnja je uspostavljena na inicijativu nastavnika Odsjeka.

Financije

- Financijska sredstva za program osigurana su sredstvima za redovne diplomske studijske programe psihologije i privatnim školarinama za poslijediplomske specijalističke studije kliničke psihologije.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Ne provodi se sustavno praćenje, a studenti s invaliditetom jedina su priznata ranjiva skupina.

Dragana Marina

Viša stručna savjetnica, Odjel za podršku žrtvama i svjedocima, Županijski sud u Zadru

Politika

- **Odjel se vodi Pravilnikom:** ako službenici Odjela prepoznaju da se žrtve teško nose s posljedicama kaznenog djela i doživljenim traumama, moraju ih uputiti na stručnu psihološku i drugu pomoć. Žrtvama se daju adrese, telefonski brojevi i kontaktne osobe te im se pomaže stupiti u prvi kontakt s njima.
- Izrađen je **adresar** = popis svih udruga, ustanova i organizacija koje pružaju takvu vrstu pomoći
- **Pisana politika rada sa žrtvama rodno uvjetovanog nasilja** – metoda provedbe pojedinačne procjene žrtve. Odjel šalje podatke i daje preporuke pravosudnim tijelima (u kaznenim i prekršajnim postupcima) na temelju intervjua sa žrtvom:
 - U obzir se uzimaju osjećaji žrtve u vezi s doživljenom traumom, bilo da je riječ o ponavljanom nasilnom činu (prethodno prijavljenom ili neprijavljenom) ili o nasilju bliske osobe, i je li žrtva osobito ranjiva.
 - Pozornost se posvećuje prevenciji dodatne ili sekundarne traumatizacije (dolazak na sud, tijekom istrage ili kaznenog postupka). U praksi to najčešće znači predlaganje nadležnim tijelima posebnih zaštitnih mjera,

- npr. tajnost osobnih podataka žrtve, svjedočenje putem videokonferencije, pratnja osobe od povjerenja do sudnice i tijekom svjedočenja, isključenje javnosti, tehnička i drugu pomoć oko dolaska na sud.
- Posebno sastavljen **upitnik** (razvijen u suradnji s drugim odjelima za podršku) za sveobuhvatnu procjenu proživljene traume, posljedica kaznenog djela, životnih okolnosti i potreba, rizika i potencijalnih opasnosti za žrtvu, osobnosti žrtve itd. – ti se podaci koriste za predlaganje nadležnim tijelima odgovarajućih posebnih mjera za zaštitu žrtve.
 - **Zdravstvena zaštita zaposlenika** – organizirani psihološki pregledi prema Kolektivnom ugovoru za državne službenike i namještenike + nadzorni sastanci u organizaciji Ministarstva pravosuđa i njegovog Odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Nadzorni sastanci su prilika za upozoravanje na moguće traume, međutim, sastanci su novina i dosad su se provodili sporadično.
 - **Edukacija zaposlenika** – Ured predsjednika Županijskog suda u Zadru odobrava edukaciju i usavršavanje zaposlenika.
 - Edukaciju i stručno usavršavanje organizira Ministarstvo pravosuđa, odnosno Pravosudna akademija.
 - Odjel surađuje s organizacijama civilnog društva, doduše s malim brojem.
 - Radionice Odjela za psihologiju Sveučilišta u Zadru i njegovo Studentsko savjetovalište; uspješna suradnja i radionice pomažu u boljem razumijevanju žrtava rodno uvjetovanog nasilja.
 - Trebalo bi unaprijed planirati edukacije i usavršavanja te ih više provoditi u drugim županijama.
 - Potrebno je unaprijed osigurati sredstva za edukaciju kako službenici u javnom sektoru ne bi trebali brinuti o tome hoće li sud ili drugo tijelo moći osigurati sredstva za edukaciju koja nisu unaprijed osigurana u proračunu.

Angažman i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Neke volonterke su preživjele rodno uvjetovano nasilje, a njihov rad sa žrtvama dao im je pozitivan poticaj u životu, „rasle“ su, mijenjale se, stjecale samopouzdanje itd. Otvorena komunikacija s Odjelom; o svemu se razgovara barem jednom tjedno na povjerljivim skupnim i individualnim sastancima.
- Zaposlenicima koji su preživjeli nasilje vrlo je važna podrška, osjećaj zaštićenosti, postojanje osobe kojoj se mogu obratiti, povjerenje te osiguranje diskrecije i sveobuhvatne podrške.
- Rad sa žrtvama nasilja može imati osobno značenje za zaposlenike koji su i sami preživjeli nasilje, te je moguće poboljšanje destruktivnih učinaka nasilja na živote osoba s kojima rade. Važno je ublažiti osjećaj izoliranosti i usamljenosti te osigurati da se brinu sami za sebe i povežu s kolegama.

Međusektorska suradnja

- **Suradnja sa civilnim sektorom**, posebno s udrugama Duga, Nada, Zvonimir, Zavod za javno zdravstvo, Zavod za socijalni rad, policijom itd.
- Odjel je član nedavno osnovanog **Županijskog tima za sprječavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji** – trebalo bi češće održavati sastanke i raspravljati o konkretnim slučajevima. Još uvijek se čeka osposobljavanje članova tima.
- **Timovi za međuresornu suradnju i suradnju u području sprječavanja nasilja** – koordiniraju ih policijske stanice, suradnja je intenzivnija, sastanci se

održavaju najmanje jednom mjesečno, odaziv na sastanke je jako dobar i redovit, pokrivaju se konkretni problemi i slučajevi, razmjenjuje se znanje i iskustvo.

Financije

- Sudjelovanje u usavršavanju uvjetovano je dostupnošću sredstava koja se ponekad osiguravaju putem EU projekata. Blizina mjestima održavanja edukacija i usavršavanja (npr. onima koji žive u Zagrebu) povećava mogućnost sudjelovanja zbog manjih troškova.
- Edukacije i usavršavanja važni su za dobrobit stručnjaka jer im pomažu preraditi i riješiti se negativnih emocija i stresa od posla te ih pretočiti u nove vještine, znanja i tehnike koje će im pomoći da se nose sa svakodnevnim traumama i ublaže sindrom sagorijevanja. Ne postoji stalno usavršavanje, sve se edukacije organiziraju *ad hoc*.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Odjel ima sustav ZPIS u koji unose podatke o žrtvama i pruženoj podršci te svakih tri mjeseca šalju izvještaj Ministarstvu pravosuđa.

Lorena Zec

Psihologinja, SOS Rijeka

Politika

- Zaposlenicima je omogućeno usavršavanje, pisani materijali i vodiči koji uključuju podatke o psihičkoj traumi.
- Organizacija priznaje važnost pristupa radu temeljenog na znanjima o traumi, ali nema dokumente koji bi podržali ciljani razvoj organizacije i osigurali kontinuitet te prakse s fluktuacijom osoblja.
- Ne postoji poseban plan za osiguranje zdravlja i dobrobiti, osim redovite supervizije grupe, intervjua i individualne supervizije svih zaposlenika. Ti su sastanci planirani kroz projekte kao aktivnosti te kroz operativne planove i mjesečne planove aktivnosti.
- Planirane su obrazovne aktivnosti (strateški plan, godišnji operativni plan i plan aktivnosti) posebno za zaposlenike koji rade u Savjetovalištu kako bi povećali kapacitete, vještine i znanja o radu sa žrtvama nasilja, ali ne spominju posebna znanja o traumi, iako su teme o pristupu temeljenom na znanjima o traumi već nekoliko godina standardni dio edukacije, posebno za psihologe.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Ne postoji posebna politika o uključivanju preživjelih, ali želi se veća integracija korisnika u aktivnosti udruge. Prepreke: ograničeni ljudski resursi, kao rješenje se razmatra volontiranje, ali i ono zahtijeva dodatne ljudske resurse za koordinaciju.

Međusektorska suradnja

- Zadovoljniji su sa suradnjom s drugim organizacijama civilnog društva, nego s državnim ustanovama. Suradnja s obje strane može biti bolja.
- Suradnja s drugim organizacijama civilnog društva uglavnom se ostvaruje kroz projekte i/ili aktivnosti (osobito aktivnosti zagovaranja ili aktivističke akcije) te kroz komunikaciju s korisnicima. Suradnja s udrugama uglavnom se odnosi na pojedinačne slučajeve korisnika, ali i na suradnju oko edukacije ili zajedničkog rada na određenim dokumentima kroz radne skupine i sl.

- Ne postoji sustav komunikacije, ona se uglavnom temelji na individualnim poznanstvima.

Financije

- Kad god je to moguće, projektni proračun uključuje edukaciju za zaposlenice, posebno na temu traume i pristupa radu temeljenog na znanjima o traumi.
- Planiranje usavršavanja za partnere iz drugih sektora, bilo u svojstvu predavača ili u sklopu zajedničkog sudjelovanja u usavršavanju ponekad se provodi kroz projekte.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Temelji se na prethodnim dobrim praksama te individualnom znanju i posvećenosti zaposlenika. To je teško održivo ako organizacija naraste.
- Praćenje pokazatelja/strateških rezultata u vezi s dodatnim obrazovanjem i razvojem vještina zaposlenika, prikupljanje mišljenja korisnika putem online upitnika.

Marija Bajan Prokl

Predstojnica, Hrvatski zavod za socijalni rad, Područni ured Virovitica

Politika

- Pisane politike i postupci usmjereni na traumu i njenu sveprisutnost za žene žrtve nasilja te nastojanje smanjiti retraumatizaciju.
- Plan osiguranja zdravlja zaposlenika putem edukacije, psiholoških pregleda, supervizije..
- Kadrovska politika usmjerena je na stručnjake koji se susreću s nasiljem u svojem radu.
- Važno je imati organizacijsku politiku o načinu na koji se korisnici usluga trebaju ispitivati o traumi, ali u koordinaciji s drugim sudionicima uključenima u zaštitu žrtve. Spontani i površni pristup može dovesti do nove traumatizacije.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Ne postoje politike angažiranja i uključivanja preživjelih. Javnoj ustanovi dopušteno je zapošljavati samo u skladu s Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta.

Međusektorska suradnja

- Zajednički organizirana edukacija, mehanizmi međusektorskog usavršavanja na tu temu.
- Formalni sustav komunikacije s drugim partnerskim ustanovama, službama i organizacijama koje pružaju podršku ženama temeljenu na doživljaju traume, redovna koordinacija. Proces je zadovoljavajući.

Financije

- Edukacija se financira iz proračuna ustanove, rijetko sredstvima EU-a.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Provodi se putem primjene odgovarajućih znanja i vještina, profesionalnog pristupa i razmjene informacija.

Margareta Mađerić

Državna tajnica, Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike

Politika

- **Nacionalna strategija zaštite od nasilja u obitelji** (2005) sadrži mjere za zaštitu žrtve: osiguranje smještaja i psihosocijalne podrške od strane osoba sa specijaliziranim obrazovanjem u području rada sa žrtvama, stambeno zbrinjavanje nakon boravka u skloništu, mjere reintegracije poput pomoći pri zapošljavanju.
- **Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji** precizno opisuje metode rada tijela odgovornih za postupanje u slučaju nasilja u obitelji (policija, sustav socijalne skrbi, zdravstvene ustanove, pravosudna tijela, obrazovne ustanove, organizacije civilnog društva) kako bi se osigurala pravovremena i učinkovita provedba važećih propisa.
- Skloništa kojima upravljaju organizacije civilnog društva i drugi pružatelji usluga dali su postupke za rad sa žrtvama.
- Edukacija je organizirana kroz projekte, a njom se postiže senzibiliziranje djelatnika za prepoznavanje traume i razumijevanje osobe koja je doživjela traumu, njenog načina razmišljanja i ponašanja, te važnosti sagledavanja cjelokupnog ponašanja osobe u kontekstu proživljene traume.
- Pisane politike o radu s traumatiziranim osobama na organizacijskoj razini su ključne. Važno je da svatko tko dolazi u kontakt s traumatiziranom osobom ima osnovna znanja o traumi i zna kako pristupiti osobi kako bi se spriječila daljnja traumatizacija, te da razumije njezino ponašanje. To podrazumijeva rad i razgovor s osobom kako bi se što prije ponudila i osigurala stručna pomoć u procesuiranju traume ili neki oblik psihoterapije.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Potrebe žrtava nasilja uzimaju se u obzir putem opunomoćenika, kroz suradnju s organizacijama civilnog društva koje vode skloništa/savjetovaništa za žrtve nasilja i koje rade neposredno sa žrtvama.

Međusektorska suradnja

- Suradnja s nevladinim organizacijama, organizacijama civilnog društva i vjerskim ustanovama, Crvenim križem i domovima/ustanovama socijalne skrbi.
- Osnovani su nacionalni i županijski timovi za koordinaciju praćenja, unapređenje rada i pružanje pomoći.
- Akademija socijalne skrbi – osnovana novim Zakonom o socijalnoj skrbi s ciljem cjeloživotnog obrazovanja svih stručnjaka koji rade u sustavu socijalne skrbi.
- Kroz kontinuiranu edukaciju uključeni su i drugi dionici koji rade sa žrtvama, npr. državni službenici Ministarstva pravosuđa i uprave, Ministarstva obrane, Ministarstva zdravstva, službenici Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Financije

- Organizacije civilnog društva financiraju edukaciju svojih zaposlenika kroz projekte.
- Iz proračuna Akademije socijalne skrbi financirat će se školovanje stručnjaka u sustavu socijalne skrbi.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Organizacije civilnog društva koje vode skloništa/savjetovaništa prikupljaju povratne informacije korisnika = osnova za poboljšanje kvalitete.

- Supervizija državnih tijela koja financijski potpomažu rad skloništa i savjetovališta.
- Mjerila ili pokazatelji koriste se za procjenu napretka organizacije u stvaranju pristupa radu sa ženama temeljenog na znanjima o traumi: evaluacijom edukacija, radionica, okruglih stolova na temu nasilja dobivaju se povratne informacije o razumijevanju nasilja i traume povezane s njim.

Sanja Jelavić Bezbradica

Odvjetnica, JELAVIĆ & partneri / Autonomna ženska kuća Zagreb

Politika

- Snažan fokus na žene žrtve nasilja, uključujući razumijevanje traume, rad na traumi i osnaživanje žena kako bi se izbjegla nova traumatizacija.
- Organizacija je do COVID-a imala plan za osiguranje dobrobiti osoblja u vidu psiholoških i shiatsu tretmana po potrebi te međusobnih razgovora podrške s ciljem prenošenja iskustava i znanja o tome kako prevladati osjećaj preplavljenosti traumom.
- Organizacijska predanost osposobljavanju osoblja za pružanje usluga i podrške koji su kulturološki relevantni i temeljeni na znanjima o traumi. Interni prijenos znanja.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Žene su uključene uglavnom kroz sudjelovanje u različitim oblicima istraživanja. Uključivanje je iznimno važno zbog 1. kontinuiteta podrške i prisutnosti koju žrtva tada doživljava 2. autentičnih podataka 3. veće mogućnosti traženja promjena u društvu.

Međusektorska suradnja

- Dobra međusektorska suradnja sa sustavom komunikacije. Mehanizmi za promicanje međusektorskog osposobljavanja o traumi i pristupa radu temeljenog na znanjima o traumi: veća vidljivost organizacije, uspostavljanje važnih kontakata s predstavnicima državnih tijela te nastojanje da se promiču znanja i iskustva u komunikaciji s nadležnim ministarstvima.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Osigurano kroz stručne skupove, strateško planiranje, analize, odabir bitnih informacija.
- Mjerila ili pokazatelji koji se koriste za procjenu napretka organizacije u stvaranju pristupa radu sa ženama temeljenog na znanjima o traumi: Anketni upitnik za korisnike usluga; komunikacija zaposlenika usmjerena na napredak i razumijevanje traume.

Mirjana Kučer

Domine Split

Politika

- Pisane politike i postupci usmjereni na traumu i njenu sveprisutnost za žene žrtve nasilja te nastojanje smanjiti retraumatizaciju.
- Ne postoji poseban plan za osiguranje zdravlja i dobrobiti zaposlenika, iako se to smatra prioritetom organizacije.
- Politika ljudskih resursa pokazuje predanost osposobljavanju zaposlenika za pružanje kulturološki relevantnih usluga temeljenih na znanjima o traumi.

Godišnji plan aktivnosti uključuje planove osposobljavanja/edukacije zaposlenika, stručnih suradnika i volontera koji rade u Savjetovalištu za rad s traumom.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Uključivanje žena koje su preživjele nasilje u rad organizacije. Visoka razina povjerenja i transparentnosti u radu sa ženama koje su preživjele nasilje.

Međusektorska suradnja

- Pokušavaju uključiti druge organizacije civilnog društva i ustanove u edukacije i kroz partnerske sastanke.

Financije

- Proračun za sudjelovanje u edukacijama, organizaciju edukacija, osposobljavanja i studijskih posjeta te supervizija, intervjuja i sl.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Putem evaluacijskih obrazaca, izvještaja, supervizije.

Zlata Đurđević

Profesorica, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Politika

- Samo procedure i propisi koji se odnose na ravnopravnost spolova i spolno uznemiravanje, ali se ne pojavljuju nikakvi slučajevi, odnosno tvrdi se da ne postoje.
- Ispitanica nije upoznata sa zdravstvenim planom za zaposlenike.
- Za studente postoji psihološko savjetovalište.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Nije primjenjivo

Međusektorska suradnja

- Nije primjenjivo

Financije

- Nije primjenjivo

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Nije primjenjivo

Anita Lauri Korajlija

Profesorica, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Politika

- Nema pisanih politika i/ili postupaka o toj temi. Postoji Povjerenstvo za zaprimanje prijave za spolno uznemiravanje, zlostavljanje, povredu načela ravnopravnosti spolova te srodnih oblika diskriminacije i uznemiravanja. Povjerenstvo nije usmjereno na traumu.

- Nema zdravstvenog plana za zaposlenike. Postoji Savjetovalište u koje studentice koje su preživjele traumu mogu doći i dolaze te dobivaju besplatne usluge psihološkog savjetovanja. Po potrebi ovu uslugu mogu koristiti i zaposlenice.
- U izradi su postupci za osiguranje podrške studenticama i zaposlenicama koje su doživjele seksualno uznemiravanje ili zlostavljanje.
- Fakultet ne osposobljava zaposlenike za pružanje kulturološki relevantnih usluga i usluga podrške temeljenih na znanjima o traumi. Na Odsjeku za psihologiju pojedini kolegiji na diplomskom, specijalističkom i doktorskom studiju dotiču se i obrađuju ovu temu, ali ne kao dio sustavne edukacije o ovoj temi.

Angažiranje i uključivanje žena koje su preživjele nasilje

- Nema politike na tu temu niti se o njoj raspravljalo.

Međusektorska suradnja

- Sugovornica surađuje s Autonomnom ženskom kućom Zagreb u aktivnostima psihološkog savjetovanja i podrške. Također je uključena u istraživačke aktivnosti.
- Suradnja je uspješna i traje već nekoliko godina, ali to nije formalizirana suradnja na razini Fakulteta. Sugovornica koristi stečeno znanje i iskustvo u nastavi na diplomskim i specijalističkim studijima za povećanje kompetencija studenata na ovu temu.

Praćenje napretka i osiguranje kvalitete

- Sugovornica nije upoznata sa sustavnim praćenjem, a na Fakultetu radi psihološko savjetovalište i ured za osobe s invaliditetom, te se tome posvećuje pozornost.



101056671/Care4Trauma/JUST-2021-JACC

Project co-funded by the European Union's Justice Programme (JUST).

This publication was produced with the financial support of the European Union.

The contents of this publication are the sole responsibility of the Care4Trauma project and do not necessarily reflect the opinion of the European Union.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial – ShareAlike 4.0 International License (CC BY-NC-SA).

This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format for noncommercial purposes only, and only so long as attribution is given to the creator. If you remix, adapt, or build upon the material, you must license the modified material under identical terms.

CC BY-NC-SA includes the following elements:

BY ⓘ BY – Credit must be given to the creator

NC Ⓞ NC – Only noncommercial uses of the work are permitted

SA Ⓞ SA – Adaptations must be shared under the same terms

