

# O B S A H

Predslov.....	strana 4
Slovník.....	strana 5
1. Úvod.....	strana 6
2. Teoretické zázemie.....	strana 9
3. Ciele a princípy.....	strana 19
4. Zakladanie a financovanie ženských domov.....	strana 25
5. Služby pre ženy a deti.....	strana 36
6. Riadenie, personál a finančná správa.....	strana 51
7. Bezpečie a bezpečnostné opatrenia.....	strana 68
8. Komunitný život v ženskom dome.....	strana 72
9. Vonkajšie vzťahy a zvyšovanie povedomia.....	strana 80
10. Sieťovanie a spolupráca.....	strana 88
11. Manažment kvality, dokumentácia a evaluácia.....	strana 93
12. Ostatné sociálne potreby, odporúčania.....	strana 98
Literatúra.....	strana 104
Príloha1 Medzinárodné dokumenty.....	strana 113
Príloha 2 Bezpečnostný plán.....	strana 119

## **Druhé vydanie**

### **Projekt Daphne:**

IMPROVE – kvalitné služby pre bezpečie obetí  
(JLS/2006/DAP-1/279/WC30-CE-0117538/00-20)

### **Koordinácia projektu:**

WAVE Co-ordination Office / Austrian Women's Shelter Network, Bacherplatz 10/4, A-1050  
Vienna, Austria

### **Preklad:**

Sylvia Králová, Slovensko

**Jazyková úprava:** Andrea Feciková, Slovensko

### **Partnerské organizácie projektu:**

Andrea Brem (Viedenské ženské domy, Rakúsko), Elke Griemens (Ženský dom Erftkreis, Nemecko), Györgyi Toth (NaNE, Maďarsko), Patricia Lopes (AMCV, Portugalsko), Angela Romanin (Casa delle Donne Bologna, Taliansko), Ruth Bartussek (Ženské domy v Styrii, Rakúsko), Julia Kalimeri (APANEMI, Cyprus), Dusana Karlovska (Fenestra, Slovensko), Lilija Vasiliauskiene (Ženský dom vo Vilňuse, Litva), Sirje Otsavel (Ženský dom v Tartu, Estónsko), Spela Veselic (SOS Društvo Telefon, Slovinsko), Urszula Nowakowska (Centrum práv žien, Poľsko)

### **Ďalšie partnerské organizácie:**

Ulfet Tayli (Mor Cat Kadin Sigınagi Vakfi, Turecko), Julia Szigeti (ARTEMIS, Rumunsko), Savka Todrovska (Únia ženských organizácií, Macedónsko)

**Miesto a rok vydania druhého vydania:** Viedeň 2008

**Druhé vydanie finančne podporili:** Európska komisia, program Daphne 2006

Rakúske federálne ministerstvo pre sociálne zabezpečenie, a ochranu generácií a spotrebiteľov  
Magistrát mesta Viedeň – medzinárodné vzťahy a záležitosti žien



**Koordinujúca organizácia projektu (Daphne 2004):**

WAVE Co-ordination Office / Austrian Women's Shelter Network, Bacherplatz 10/4, A-1050 Viedeň, Rakúsko

**Vydavateľky:**

Birgit Appelt (WAVE Co-ordination Office), Verena Kaselitz (WAVE Co-ordination Office), Rosa Logar (Domestic Violence Intervention Centre Vienna, Rakúsko)

**Hlavné partnerské organizácie:**

Patricia Lopes (AMCV, Portugalsko), Angela Romanin (Casa delle Donne Bologna, Taliansko), Sirkka Perttu (National Women's Line, Fínsko)

**Pridružené partnerské organizácie:**

Sevi Chatzifotiou (University of Heraklion, Grécko), Elke Griemens (Women's Refuge Erftkreis, Nemecko), Judit Herman (NaNE, Maďarsko), Sandra Messner (Refuge Association Vienna, Rakúsko), Anamaria Simon (Artemis, Rumunsko)

**Grafický dizajn:** Eveline Wiebach

**Grafická úprava:** Marinela Vecerik (WAVE Co-ordination Office)

**Jazyková úprava pre vydanie anglickom jazyku:** Paul Catty

**Miesto a rok vydania:** Viedeň 2004

**Financované:** Európska komisia, program Daphne 2003

Fínske ministerstvo sociálnych vecí a zdravotníctva

Rakúske federálne ministerstvo pre zdravotníctvo a záležitosti žien

Kancelária najvyššieho predstaviteľa štátu, Viedeň – Medzinárodné vzťahy & záležitosti žien

# P R E D S L O V

Tento manuál vznikol v rokoch 2003-2004 v rámci projektu Daphne: „Smernice pre zakladanie a prevádzku ženských domov.“ Vďaka ročnému projektu z roku 2007, realizovaného v rámci programu Daphne II „IMPROVE – Kvalitné služby pre obe domáceho násillia“, ktorý na vyššie uvedený projekt nadväzuje, bol manuál s rovnakým obsahom preložený do ďalších šiestich jazykov: poľštiny, gréčtiny, slovinčiny, rumunčiny, slovenčiny a estónčiny. Dovtedy bol manuál preložený už do ôsmich jazykov: nemčiny, angličtiny, fínčiny, taliančiny, portugalčiny, maďarčiny, srbochorvátčiny a litovčiny. Všetky tieto verzie manuálu sú k dispozícii na bezplatné stiahnutie z domovskej stránky ([www.wave-network.org](http://www.wave-network.org)) alebo na vyžiadanie na mailovej adrese kancelárie WAVE ([office@wave-network.org](mailto:office@wave-network.org)). Po ukončení tohto projektu budú na webovej stránke WAVE k dispozícii na stiahnutie aj nové preložené verzie manuálu.

Tento manuál je v rámci projektu IMPROVE aj základom pre vznik konceptu tréningu trénerov a tréneriek v téme zakladania a prevádzkovania ženských domov a iných služieb pre ženy, ktoré zažili, alebo zažívajú domáce násillie, a ich deti. Koncept, v rámci projektu IMPROVE, vyvinul tím expertiek zo 14 európskych krajín. O koncept a tréningy je možné požiadať kanceláriu WAVE.

Dôvodom pre vznik tohto manuálu v rámci prvého aj druhého projektu bolo nespočetné množstvo otázok, ktoré kancelária WAVE dostala od žien a ženských organizácií, ktoré mali v úmysle založiť ženský dom a potrebovali základné informácie o plánovaní a nevyhnutných prevádzkových krokoch. Manuál je týmto potrebám prispôsobený. Hlavným cieľom manuálu „Cesta z násillia“ je zaoberať sa praktickými problémami, s ktorými sa môžu stretnúť ženy, ktoré zakladajú, organizujú, prevádzkujú a pracujú v ženskom dome, hoci sa stručne venuje aj špecifickému teoretickému pozadiu násillia páchaného na ženách.

V prvom projekte Daphne (2003-2004) sa na manuáli podieľal tím ôsmich expertiek, a preto bolo možné doňho zahrnúť širokú škálu skúseností a vytvoriť publikáciu, ktorá sa dá využiť v celej Európe.

Vydavateľky a partnerské organizácie projektu privítajú komentáre a návrhy ([office@wave-network.org](mailto:office@wave-network.org)) k tomuto manuálu. Dúfame, že manuál prispeje k vytvoreniu spoločných štandardov kvality služieb v Európe a k založeniu nových, ako aj k zlepšeniu už existujúcich služieb.

Podakovanie WAVE za finančnú podporu patrí Európskej komisii, rakúskemu Federálnemu ministerstvu pre sociálne zabezpečenie a ochranu spotrebiteľov a Kancelárii najvyššieho predstaviteľa štátu – Oddeleniu pre záležitosti žien (MA 57).

Vydavateľky

# SLOVNÍK

V tomto manuáli sú, pre zrozumiteľnosť, zvyčajne používané termíny, ktoré sa najčastejšie používajú v špecializovanej literatúre na túto tému. Tím vydavateľiek však má pocit, že je dôležité vysvetliť, ako týmto termínom rozumie.

**Ženský dom:** anglický výraz pre ženský dom “refuge” sa zvyčajne používa v európskych anglicky hovoriacich krajinách ako označenie pre bezpečné bývanie pre ženy a deti, ktoré sú, alebo boli vystavené násiliu v prostredí rodiny (zvyčajne páchaného mužmi). Výraz “shelter” má rovnaký význam, ale je viac používaný v severnej Amerike a Austrálii.

**Domáce násilie:** označuje násilie v rodine a v intímnych vzťahoch, ktoré páchajú blízky ľudia na ženách. Páchatelom je, v takmer všetkých prípadoch, partner ženy, alebo bývalý partner, niekedy je to iný člen rodiny mužského pohlavia. Obetami domáceho násillia sú primárne ženy a deti.

**Obet:** používame ako výraz, ktorý označuje ženy a deti, ktoré prežili násilie (t.j. nie v pasívnom zmysle tohto slova).

# 1. ÚVOD

Násilie, páchané na ženách a deťoch, je porušovanie ľudských práv. V skutočnosti ide o jedno z najčastejšie porušovaných ľudských práv na svete a Európa nie je v tomto smere žiadnou výnimkou. Hlavnou príčinou fyzickej a psychologickéj ujmy, spôsobenej ženám a deťom, je násilie páchané v sfére domácností – v rodine a v intímnych vzťahoch. Súčasné štúdie ukazujú, že jedna štvrtina až jedna tretina žien v Európe je vystavená násiliu zo strany jednotlivcov z ich bezprostredného spoločenského prostredia. Až na niekoľko výnimiek sú páchatelmi muži: partneri, manželia, otcovia, alebo bratia. Ak vezmeme do úvahy socio-ekonomické podmienky, ktoré v našej spoločnosti prevažujú, sú mnohé ženy, ktoré týra člen rodiny, pre to, aby unikli násiliu, nútené odísť z domu, chrániť svoj život a hľadať ochranu a bezpečie. Veľkú časť z nich prijímajú ženské domy, ktoré sú kľúčovými inštitúciami v boji proti násiliu páchanému na ženách a deťoch. Prvé ženské domy fungujú od 70-tych rokov ako dôležitý faktor spoločenského rozvoja nielen tým, že poskytujú ženám a deťom bezpečné prostredie, ale aj presadzovaním rovnakých práv a príležitostí pre ženy a mužov, a základných ľudských práv v sfére telesnej, emocionálnej a mentálnej integrity.

V Európe bol spoločenský problém násilia páchaného na ženách a deťoch zo strany mužov marginalizovaný ako tabuizovaná téma až do začiatku 70-tych rokov, vo východnej Európe do začiatku 90-tych rokov. Úplne prvý ženský dom bol založený v roku 1972 v Londýne. Na Britských ostrovoch sa otvorili ďalšie ženské domy skôr, než sa hnutie rozšírilo do západnej, strednej a severnej Európy a neskôr do južnej Európy, až nakoniec, po páde železnej opony, do krajín východnej a juhovýchodnej Európy. V súčasnosti je v celej Európe asi 1500 ženských domov.

Mnohé európske krajiny – najmä krajiny južnej a východnej Európy – však doteraz trpia nedostatkom ženských domov, ktoré by týraným ženám a ich deťom poskytli ochranu. Ženy, ktoré sa rozhodnú založiť ženský dom, musia vo svojom rodnom meste často zdolať neprekonateľné prekážky: nedostatok finančnej podpory alebo politickej vôle na strane štátnych alebo samosprávnych orgánov. Keď sú peniaze k dispozícii sporadicky, snažia sa ženy udržať svoje ženské domy v prevádzke čo najdlhšie.

Samotné poskytovanie (nechráneného) ubytovania pre obe domáceho násilia nestačí. Kľúčovým prvkom, ktorý ženské domy týraným ženám a deťom poskytujú, je posilnenie: sú posilňované k tomu, aby prevzali kontrolu nad svojím životom, a zároveň sa posilňujú ich sebavedomie. Ženy a deti, ktoré žijú v ženskom dome, by mali nakoniec znovu získať pocit, že žijú v bezpečí.

Posledná fáza rozširovania EÚ bola ukončená v r. 2004. Od nových členských štátov sa vyžadovalo prijatie veľkého balíka legislatívy a štandardov na to, aby sa mohli stať členmi EÚ. Avšak existujúce štandardy v sociálnej oblasti – obzvlášť v citlivej oblasti násilia páchaného na ženách zo strany mužov – sa v jednotlivých členských štátoch, či už nových alebo starých, veľmi odlišujú.

*Women Against Violence Europe (WAVE)*, organizácia, ktorá je európskou sieťou ženských organizácií, pôsobiacich v oblasti boja proti domácej násilii zo strany mužov, od začiatku pristupuje k Európe ako k jednému geografickému celku. Vždy bolo naším cieľom podporovať výmenu skúseností a vedomostí. S pomocou Európskej Komisie (Program Daphne) kancelária WAVE do dnešného dňa vytvorila širokú databázu informácií o prevencii násilia v takmer všetkých európskych krajinách a zoznam vyše 2 000 organizácií. V roku 2000 WAVE vytvorila tréningový program určený pre profesionálky/ov v oblasti práce so ženami a deťmi, ktoré zažili násilie.

Účelom tohto manuálu, financovaného takisto z Programu Daphne Európskej Komisie, je podporiť proces formovania a následnej aplikácie európskych štandardov.

Tento manuál vnímame ako krok k implementácii Rámcového rozhodnutia Rady Európy z 15. marca 2001 o postavení obetí v trestnom konaní (2001/220/JHA), ktoré definuje návod a metódy pre poskytovanie odbornej pomoci obetiam domáceho násillia.

## **1.1 STRUČNÝ PREHĽAD RÔZNEHO POSTAVENIA ŽENSKÝCH DOMOV V EURÓPE**

Potrebu väčšieho počtu ženských domov dokumentuje prieskum WAVE, ktorý prebehol pod záštitou projektu DAPHNE v roku 2001. Expertky z vtedajších 15 členských štátov EÚ a dvanástich kandidátskych krajín urobili prieskum štandardov existujúcich ženských domov a výsledky publikovali v brožúre s názvom "Viac ako strecha nad hlavou". Východiskovým bodom prieskumu bola otázka, koľko rodín (1 žena plus deti) dokážu ubytovať európske ženské domy. Vo svojich odprúčaníach z roku 1986 Výbor európskeho parlamentu pre práva žien a rovnaké príležitosti uvádza, že na 10 000 obyvateľov by malo byť k dispozícii jedno miesto v ženskom dome.

Výsledky tohto prieskumu poskytli presný obraz o rozsahu podporných zariadení a preventívnych opatrení, ktoré sú k dispozícii v daných krajinách (nasledujúce krajiny údaje neposkytli alebo poskytli neúplné údaje: Francúzsko, Taliansko, Španielsko, Cyprus, Litva a Lotyšsko). Vyššie spomenuté odporúčané štandardy spĺňalo iba Luxembursko, Holandsko a Severné Írsko, za ktorými tesne nasledovalo Švédsko. Z vtedajších kandidátskych krajín sa k splneniu štandardov približovala iba Malta. V strede spektra sa umiestnilo Dánsko, Nemecko, Írsko, Anglicko, Škótsko a Wales, kým Rakúsko, Belgicko a Fínsko mali asi tretinu miest v ženských domoch, ktoré požadujú štandardy. Za nimi nasleduje Slovinsko s 89 miestami v ženských domoch. Ako sme už spomenuli vyššie, v krajinách východnej Európy bolo pre týrané ženy a ich deti veľmi málo miest. Ženských domov je v týchto krajinách málo a sú vo vzdialených oblastiach. Existujú s vedomím, že môžu byť kedykoľvek zatvorené, a že sa nedokážu vysporiadať s veľkým počtom žien, ktoré hľadajú pomoc a ochranu. Navyše musia východoeurópske krajiny bojovať s chudobou, neistotou a malými vyhliadkami na zlepšenie v dohľadnej budúcnosti – to sú faktory, ktoré zhoršujú problém domáceho a spoločenského násillia.

V nových členských štátoch EÚ je aspoň niekoľko ženských domov; počet a rozsah podporných organizácií sa za posledné roky zvýšil. V krajinách ako Gruzínsko a Ukrajina je situácia naďalej zložitá. Hospodárska kríza a politická nestabilita spôsobujú nielen vyšší výskyt domáceho násillia, ale aj iných foriem násillia páchaného na ženách. Napriek týmto prekážkam ženy v mnohých krajinách – aj vo východnej Európe – zakladajú podporné služby pre ženy. Napríklad v Rusku (a to platí aj o iných krajinách) sa ženským organizáciám podarilo otvoriť sieť viac ako päťdesiatich krízových centier pre ženy v priebehu jedného desaťročia (Združenie ANNA proti násilliu, pozri: prílohy). Účelom tohto manuálu je podporiť všetky takéto iniciatívy.

## **1.2 AKO VZNIKOL TENTO MANUÁL**

Expertky a pracovníčky ženských domov z ôsmich krajín, v ktorých tieto služby existujú už dlhé roky, zhromaždili svoje praktické aj teoretické vedomosti s cieľom vytvoriť dôsledný, na prax orientovaný prístup, ktorý vysvetľuje tento manuál. Založenie ženského domu znamená najsť odpovede na tieto otázky: Aké bezpečnostné opatrenia treba prijať? Aké vybavenie je potrebné na poskytovanie poradenstva alebo zariadenie detského kútika? Akým spôsobom budete propagovať dostupné ženské domy, ak musia mať utajenú adresu?

Na to, aby boli zodpovedané praktické otázky, ktoré sa týkajú založenia ženského domu, sa implementujúca organizácia projektu *Women Against Violence Europe (WAVE)* a partnerky projektu (Sirikka Perttu z fínskej Women's Line, Angela Romanin a Elisa Marchiani z Casa delle Donne per non subire a violenza Bologna, Patricia Lopes z AMCV Portugalsko, Elke Griemens z Frauenhaus Erftkreis, Sandra Messner z 3. Viedenského ženského domu, Sevaste Chatzifotiou z TEI Kréta / Katedra sociálnej práce, Judit Herman z Nane v Budapešti a Anamaria Simon z Artemis Rumunsko) rozhodli definovať štandardy kvality pre ženské domy.

Prvá fáza projektu zahŕňala široký prieskum existujúcich zdrojov a materiálov. Potom nasledoval prvý workshop v decembri 2003, na ktorom účastníčky zadefinovali obsah manuálu a podrobne o ňom diskutovali. Jednotlivé autorky sa vyjadrili, že by uprednostnili jednotlivé sekcie v súlade s ich odbornosťou v rôznych oblastiach (pozri profily autoriek v prílohe). V druhej fáze, ktorá trvala od januára do apríla 2004, písali jednotlivé kapitoly, o ktorých sa potom diskutovalo na druhom workshope v máji. Konečná verzia bola dokončená koncom júla 2004.

### **1.3 ÚČEL MANUÁLU A CIEĽOVÉ SKUPINY**

Hlavným cieľom tohto manuálu je poskytnúť praktickú pomoc tým, ktoré zakladajú ženský dom. Ak vezmeme do úvahy veľmi odlišné štandardy pre ženské domy v jednotlivých európskych krajinách, vydanie spoločnej príručky o zakladaní a prevádzkovaní ženského domu je pokusom o zlepšenie štandardov tam, kde je nutné venovať im pozornosť a iniciovať proces ich harmonizácie ako prostriedok na zvyšovanie kvality. Primárnymi cieľovými skupinami manuálu sú expertky, ktoré plánujú založiť ženský dom a ženy, ktoré v ženských domoch pracujú. Vydanie manuálu pre európske ženské domy podnietil neustále narastajúci záujem o túto tému hlavne v krajinách východnej a juhovýchodnej Európy. Najviac ho využijú ženy, vystavené domácemu násiliu, a ich deti.

Úloha poskytovať služby ženám a deťom, ktoré zažívajú alebo zažili násilie v rodine, však nemôže byť ponechaná iba na ženské organizácie. Už mnoho rokov sa ženské domy a ženské organizácie v oblasti boja proti násiliu páchanému na ženách zo strany mužov dožadujú primeraného financovania ženských domov štátom. A preto sú ďalšou dôležitou cieľovou skupinou tohto manuálu štátne úrady, štátne orgány, zodpovedné za financovanie takýchto služieb a/alebo súkromní sponzori. Zámerom tohto manuálu je okrem toho poskytnúť bližšie informácie o úlohe ženských domov v spoločnosti predstaviteľkám a predstaviteľom rôznych profesných skupín, novinárkam a novinárom i verejnosti.



## 2. TEORETICKÉ ZÁZEMIE

Základom práce ženských domov je pochopenie príčin násillia páchaného na ženách, foriem, ktoré môže mať a jeho dopadu na ženy. Násillie páchané na ženách je potrebné posudzovať a analyzovať v historickom, politickom a spoločenskom kontexte rodových vzťahov. Akýkoľvek pokus pristupovať k násilliu páchanému na ženách ako k individuálnemu problému, alebo ako k problému disfunkčných vzťahov, bude nevyhnutne vzdialený realite, a nedosiahne sa ním takmer žiadna zmena. Medzinárodné orgány tento názor opakovane vyjadrujú v dokumentoch a odporúčaníach, a jasne odsudzujú násillie páchané na ženách ako porušovanie ľudských práv.

### 2.1 PRÍČINY NÁSILLIA PÁCHANÉHO NA ŽENÁCH

“Násillie páchané na ženách je prejavom historicky nerovných vzťahov medzi mužmi a ženami, ktoré vedú k dominancii mužov nad ženami, diskriminácii žien a k bráneniu ich plného rozvoja.” (OSN 1996, 75)

V historickom kontexte dal proces, v ktorom vznikol moderný štát, moc v rámci rodiny mužovi (Sauer 2002). Dominancia mužov nad ženami v rámci rodiny bola potom posilnená zákonmi a spoločenskými normami a štruktúrami. Ženy získali právo voliť oveľa neskôr ako muži, boli na dlhú dobu vylúčené zo systému vzdelávania a z aktívnej role v politickom živote, v mnohých oblastiach boli zbavené svojprávnosti a boli podriadené svojim otcom alebo manželom, a nemohli rozhodovať o vlastných životoch. To znamenalo, že mnohé aspekty života žien boli obmedzované, čo im bránilo v rozvoji. Johan Galtung, nórsky priekopník v oblasti mierových štúdií a riešenia konfliktov, tento typ štruktúr nazýva násillnými štruktúrami. Galtung tvrdí, že násillie bude vždy existovať tam, kde sú ľudia vystavení vonkajším silám, ktoré udržiujú ich telesný a intelektuálny rozvoj na nižšej úrovni, ako je ich skutočný potenciál. (Galtung 1971, 57).

Dokonca aj v Európe pretrvávali staré patriarchálne štruktúry ešte aj v 20. storočí. V niektorých krajinách nemali ženy právo voliť až do druhej svetovej vojny. Zákony o rodine v mnohých krajinách označovali muža za hlavu rodiny až do 70-tych rokov a ženy museli poslúchať. Znásillnenie manželom ešte stále nie je trestným činom v každej európskej krajine. Na začiatku 70-tych rokov druhá vlna ženského hnutia (znovu) otvorila problematiku štruktúrného a interpersonálneho násillia páchaného na ženách ako spoločenského problému. Ženy boli neustále vystavované násilliu zo strany svojich manželov alebo partnerov. Mnohé ženy zistili, že štátne a súdne orgány nemajú veľký záujem bojovať proti takémuto násilliu.

V mnohých prípadoch nebolo násillie páchané manželmi alebo partnermi trestané dokonca ani vtedy, keď sa žena odvážila o svojich skúsenostiach hovoriť, a podala žalobu na páchatela. Štát robil – a do istej miery ešte vždy robí – veľmi málo pre to, aby trestal domáce násillie. Orgány mali tendenciu zriecť sa svojej výlučnej výkonnej moci, a ak nie zo zákona, tak v praxi prenechávali “rozhodovanie silou” na manželovi. V mnohých sférach je rovnoprávnosť medzi mužmi a ženami zakotvená v zákonoch aj vďaka nediskriminačnej politike EÚ. Avšak v praxi pretrvávajú mnohé príklady diskriminácie a nerovnosti.

Je to faktor nátlaku, ktorý ženy núti, aby naďalej žili v násilných vzťahoch, a bráni im odísť. Aj preto môžu byť aktivity boja proti násiliu páchanému na ženách účinné a môžu znížiť úroveň násilia iba vtedy, ak sa rieši problém štrukturálneho násilia.

## **2.2 SKUTKY NÁSILIA PÁCHANÉHO NA ŽENÁCH SÚ PORUŠENÍM ĽUDSKÝCH PRÁV**

Na ľudsko-právnej konferencii OSN vo Viedni táto dôležitá medzinárodná organizácia po prvýkrát uznala, že násilie páchané na ženách nie je ani "súkromným", ani "národným" problémom. Ženské organizácie z celého sveta na to pripravili pôdu a predložili petíciu, ktorú podpísalo pol milióna ľudí (Bunch/Reilly 1994). Záverečný dokument tejto konferencie, Viedenská deklarácia, uvádza, že skutky násilia páchaného na ženách sú porušením ľudských práv aj vtedy, ak k nim dôjde v takzvanej súkromnej sfére (OSN 1993a).

Viedenská deklarácia hovorí, že: "ľudské práva žien a dievčiat sú nescudziteľnou, danou a neoddeliteľnou súčasťou všeobecných ľudských práv [.....]. Rodovo podmienené násilie a všetky formy sexuálneho obťažovania a vykorisťovania, vrátane tých, ktoré vyplývajú z kultúrnych predsudkov a medzinárodného obchodovania s ľuďmi, sú nezlučiteľné s dôstojnosťou a hodnotou človeka, a musia byť eliminované."(OSN 1993a, 18)

Tým sa prenáša na štát zodpovednosť za elimináciu násilia a zabezpečenie účinnej ochrany svojich obyvateľiek.

OSN následne vydala Deklaráciu proti násiliu páchanému na ženách (United Nations 1993b (tento a iné výňatky z dôležitých medzinárodných dokumentov nájdete v prílohe) a menovala Špeciálnu spravodajkyňu pre násilie páchané na ženách. Na elimináciu násilia páchaného na ženách bola do veľkej miery zameraná aj Svetová ženská konferencia OSN v r. 1995 v Pekingu. Záverečný dokument, "Akčná platforma", detailne menuje mnoho opatrení proti násiliu páchanému na ženách, ktoré sa zmluvné štáty zaväzujú prijať. (OSN 1995).

Kľúčovým dokumentom pre boj proti štrukturálnemu a osobnému násiliu páchanému na ženách je Dohovor OSN o eliminácii všetkých foriem diskriminácie žien (CEDAW). Na rozdiel od deklarácii a rezolúcie je tento dohovor záväzný pre všetky štáty, ktoré ho podpísali, ratifikovali a musia ho implementovať. Do apríla 2004 CEDAW ratifikovalo 177 štátov a uložilo tento dokument v OSN.

Všeobecné odporúčania Výboru CEDAW č. 12 a 19 vyzývajú zmluvné štáty k tomu, aby "poskytovali vhodné ochranné a podporné služby pre obe domáceho násilia, znásilnenia, sexuálnych útokov a iných foriem rodovo podmieneného násilia."

V r. 1999 bol CEDAW doplnený možnosťou podania individuálnych sťažností, ktorá ženám, ktorých práva boli porušené, umožňuje podať sťažnosť na OSN. Praktickú príručku k podávaniu sťažností vypracovala medzinárodne uznávaná právna expertka z Rakúska (Frauenbüro der Stadt Wien 2001).

V Európe sa takisto objavili dôležité iniciatívy boja proti násiliu páchanému na ženách. Európsky dohovor o ľudských právach z r. 1950 zaručuje všetkým ľuďom (a tým evidentne aj ženám) právo na život, zdravie a slobodu, a zakazuje mučenie alebo akúkoľvek inú formu neľudského alebo ponižujúceho zaobchádzania. Tento kľúčový dokument teda dáva zmluvným štátom povinnosť podnikáť kroky v boji proti násiliu páchanému na ženách a ochrániť všetky ženy pred násilím. V posledných rokoch Rada Európy vydala množstvo odporúčaní, ktoré sa týkajú problematiky násilia páchaného na ženách a domáceho násilia (pozri prílohu: Literatúra), z ktorých posledné bolo vydané v r. 2002 (Rada Európy 2002). Expertná skupina Rady Európy vo svojej záverečnej správe odporúčala, aby bolo na 7.500 obyvateľov dostupné jedno miesto v ženskom dome (Rada Európy 1997).

V roku 1997 Európska únia spustila svoj program DAPHNE na podporu nadnárodných projektov v oblasti boja proti násiliu páchanému na ženách a deťoch. Počas rakúskeho predsedníctva v EÚ sa v decembri 1998 konala európska konferencia expertiek a expertov. Keďže konferencia bola venovaná práci polície a násiliu páchanému na ženách, WAVE boli jej spoluorganizátorkami (Dearing/Förg 1999). Táto konferencia a následné stretnutia expertiek/ov počas nemeckého (Cologne) a fínskeho (Jyväskylä) predsedníctva priniesli návrhy na množstvo opatrení a odporúčaní na zvýšenie ochrany a podpory žien, ktoré zažívajú násilie (Keeler 2001).

Na podnet Výboru Európskeho parlamentu pre práva žien členské štáty EÚ realizovali v rokoch 1999/2000 kampaň proti násiliu páchanému na ženách (Európsky parlament / Výbore pre práva žien, 1997). Európska kampaň bola ukončená konferenciou, ktorá sa konala v Portugalsku v roku 2000. Rok 2004 priniesol schválenie programu DAPHNE II, ktorý bude znovu podporovať projekty a aktivity, zamerané na boj proti násiliu páchanému na ženách, na nasledujúcich päť rokov. Rozšírenie EÚ bol iba jedným z dôvodov, prečo bol rozpočet programu DAPHNE navýšený.

### 2.3 NÁSILIE PÁCHANÉ NA ŽENÁCH V ČÍSLACH

Násilie páchané na ženách sa považuje za vážny spoločenský problém, ktorý dosiahol rozmer globálnej epidémie. Viac ako 90% všetkých prípadov násilia páchaného na ženách sú trestné činy, ktoré spáchali muži na ženách. UNICEF odhaduje, že násilie zo strany intímneho partnera alebo člena rodiny zažila v niektorých krajinách až polovica žien a dievčat (UNICEF, 2001). Štatistiky založené na údajoch z celého sveta ukazujú, že k násiliu páchanému na ženách vo všeobecnosti dochádza v rodinách.

V Británii sa odhaduje, že 48% všetkých zavraždených žien sú ženy, ktoré zavraždili ich partneri, kým mužov bolo v rovnakých prípadoch 6% (WAVE, február 1998,1). V priemere sú v Anglicku a Walese svojím súčasným alebo bývalým partnerom zavraždené dve ženy za týždeň (Mirlees-Black, 1995).

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) nedávno vydala rozsiahlu správu z oblasti "Násilie a zdravie", ktorá vychádza zo 48 štúdií o výskyte násilia páchaného na ženách. Správa uvádza, že počas svojho života je 10 až 69% žien (v závislosti od krajiny) vystavených násiliu zo strany manžela alebo partnera (WHO, 2002). V posledných rokoch vznikli reprezentatívne štúdie tohto druhu v oblasti násilia páchaného na ženách a ich deťoch v rodine a v spoločenskom prostredí vo viacerých krajinách EÚ a vo Švajčiarsku. Čísla, ktoré z týchto štúdií vzišli, potvrdzujú už predtým odhadovanú mieru, v akej sú ženy vystavené násiliu zo strany svojich partnerov.

Portugalská štúdia z roku 1997 ukázala, že 43% násilných činov sa odohralo v rámci rodiny. Belgická štúdia z r. 1998 uvádza, že 68% žien zažilo fyzické alebo sexuálne násilie (Európska ženská loby, 2000). Údaje z prvej celonárodnej gréckej štúdie, na ktorej sa zúčastnilo 1.200 žien vo veku od 18 rokov ukázali, že 36% týchto žien zažilo fyzické násilie zo strany manžela alebo partnera (KETHI, 2003). Podľa prvého španielskeho národného prieskumu o domácom násilí z r. 1999, na ktorom sa zúčastnilo viac ako 2.000 žien vo veku od 18 rokov, 14,2% z nich sa aspoň raz stalo obeťou domáceho násilia a 4,2% zažíva násilie opakovane (The Lancet, 2000).

Rozsiahla francúzska štúdia o výskyte násilia páchaného na ženách ukázala, že 10% respondentiek zažilo za posledných 12 mesiacov násilie zo strany partnera. Mladé ženy vo veku od 20 do 24 rokov sú dvakrát viac vystavené nebezpečenstvu násilia zo strany partnera ako ženy nad 45 rokov.

Podľa fínskej štúdie zažilo 22% respondentiek fyzické alebo sexuálne násilie alebo vyhrážanie sa násilím zo strany manžela alebo partnera, s ktorým v tom čase žili. 9% z týchto žien zažilo násilie zo strany partnera počas predchádzajúcich 12 mesiacov. V holandskej štúdií sa 65% respondentiek vyjadrilo, že zo strany súčasného partnera zažili ľahké

formy násilia, 26% zažilo stredne vážne formy a 7% vážne formy násilia. Dve percentá žien povedali, že zažili extrémne vážne formy násilia. Tieto čísla sa však značne líšili vo vzťahu k ich predchádzajúcim vzťahom. V nich zažilo vážne formy násilia 33%, 21% stredne vážne formy a 23% ľahké formy násilia. V Švédsku 46% respondentiek povedalo, že zažíva násilie zo strany mužov od pätnásteho roku života. V 34% prípadov išlo o sexuálne násilie. Dvanásť percent respondentiek zažilo násilie zo strany mužov v období 12 mesiacov pred prieskumom. Švajčiarska štúdia z roku 2003, ktorú realizovali Daniela Gloor a Hanna Maier, potvrdzujú vyššie uvedené vysoké percentá. V prieskume na vzorke asi 1800 klientiek gynekologickej kliniky v Zürichu jedna z desiatich pacientiek povedala, že za posledných 12 mesiacov zažila násilie. Najväčšie množstvo páchatel'ov tvorili partneri žien (7,9%). Viac ako dve tretiny respondentiek (76,8%) odpovedali, že od pätnásteho roku života aspoň raz zažili fyzické násilie alebo obmedzovanie osobnej slobody zo strany človeka v ich bezprostrednom sociálnom prostredí (Gloor/Meier 2004).

Ak tieto údaje prevedieme do absolútnych čísel, znamená to, že v tejto chvíli zažíva násilie približne 20 miliónov žien z celkového počtu 230 miliónov žien, žijúcich v Európskej únii. Tieto čísla potvrdzujú názor, že násilie páchané na ženách a deťoch je vážnym spoločenským problémom, ktorý spôsobuje obrovskú psychickú, ale tiež ekonomickú, spoločenskú a so zdravím súvisiacu ujmu (Heise 1995). Holandská štúdia ukazuje, že s násilím páchaným na ženách sú spojené ročné náklady vo výške 220 miliónov euro (viac ako 330 miliónov guldenov). Švajčiarska správa odhaduje, že násilie páchané na ženách predstavuje pre federálne, regionálne a miestne úrady ročné náklady vo výške približne 400 miliónov švajčiarskych frankov (Korf 1997, Godenzi/Yodanis 1998).

## **2.4 FORMY, VZORCE A DOPAD NÁSILIA PÁCHANÉHO NA ŽENÁCH**

Svetová literatúra bohato dokumentuje význam spoločenských a kultúrnych faktorov, ktoré by mali ženy priviesť k prehodnoteniu ich rozhodnutia vyhľadať pomoc zvonku a/alebo odísť z násilných vzťahov (Mahoney, 1994, 60, McWilliams/McKiernan, 1993, 50-55, Dobash/Dobash, 1998, Kirkwood, 1993, Chatzifotiou, 2004). Násilie páchané na ženách má dopad na veľký počet osôb/obetí, ktoré za to, že násilie prežijú, zaplatia vysokú osobnú, fyzickú, psychologickú, mentálnu, rodinnú a finančnú daň (Stanko/Crisp/Hale/Lucraft 1997).

Tradičné hodnoty v patriarchálnych spoločnostiach naznačujú, že byť manželkou a matkou je najdôležitejšou rolou ženy. Navyše v moslimských a arabských spoločnostiach prevláda názor, že ženy môžu naplniť svoje roly len vtedy, keď sú vydaté (Boabaid, 2002). Nie je preto prekvapením, že spoločnosť kladie bremeno vytvárania rodinnej harmónie na ženu, v dôsledku čoho sa jej pripisuje vina za nevydarené manželstvo. Znamená to, že "záväzok" vyplývajúci zo vzťahu je najdôležitejším faktorom rozhodnutia ženy o násilí dlhodobo mlčať, znášať ho a nevyhľadať pomoc (Strube/Barbour 1983, 786). A tak sa hlboko zakorenené predstavy o tom, že manželstvo je potrebné v záujme rodiny udržať za takmer akúkoľvek cenu, že manželka rozvodom získava stigmatizujúce postavenie, spájajú s názorom, že žena nesie vinu za rozpad manželstva. Všetky tieto predsudky sú posilňované postojom priateľov/iek, príbuzných a predstaviteľov/iek sociálnych inštitúcií, a sú dôležitými faktormi, ktoré ženu odrádzajú od vyhľadania pomoci zvonku a od odchodu z násilného vzťahu.

Na to, aby ženy a deti dostali vhodnú a účinnú pomoc, je nutné porozumieť dynamike a mechanizmom násilného správania.

### 2.4.1 Násilie má aj iné ako fyzické formy

Násilie neexistuje len v zmysle fyzického správania. Cieľom násilia je získať moc a kontrolu nad ženou, a zlomiť a podriaďiť si jej vôľu. Americká psychiatrička Judith Herman (1992) prirovnáva vzorce násilného správania voči ženám k technikám mučenia. Mnohé ženy, ktoré zažili násilie zo strany svojich partnerov, hovoria o tom, že boli vystavené rôznym formám psychického násilia, akými sú izolácia od vonkajšieho sveta, verbálne ponižovanie a očierňovanie, vyhrážanie sa a zastrasovanie alebo nútenie vykonávať triviálne či ponižujúce činnosti. Môže sa stať, že zneužívateľ strieda takéto násilie s obdobiami, keď je láskavý, nosí žene kvety, alebo ju vezme na večeru. Takéto správanie ženu zmätie a vyvolá v nej myšlienky na to, že predsa existuje nádej, že muž má aj svoje dobré stránky a môže sa zmeniť. V skutočnosti ju muž jednoducho manipuluje k tomu, aby s ním zostala a neuvažovala o tom, že od neho odíde. V celkovom kontexte násilného vzťahu je potrebné vnímať príležitostné láskavosti zo strany muža ako strategický aspekt jeho násilného správania.

### 2.4.2 Násilie ako trauma a deštrukcia sebaobrazu

Násilie je traumatická skúsenosť, ktorej zranenia sa v žiadnom prípade neobmedzujú iba na zranenia fyzické. Cieľom násilného správania je zničiť sebaúctu ženy a zlomiť jej odpor. Jedným z dôsledkov násilného správania je, že žena žije v neustálom strachu z ďalšieho násilia. V mnohých prípadoch už potom zneužívateľ nemusí byť skutočne násilný: vyhrážanie sa a spomienky na predchádzajúce útoky stačia na to, aby si zneužívateľ zabezpečil, že žena bude robiť to, čo od nej vyžaduje. Judith Herman to vysvetľuje takto: "Hoci je násilie univerzálnou metódou teroru, páchatel' môže používať násilie zriedkavo ako poslednú možnosť. Na to, aby bola obeť udržiavaná v neustálom strachu, nie je nutné používať násilie často. Vyhrážanie sa zabitím alebo vážnym ublížením sa vyskytuje oveľa častejšie ako skutočné násilné činy. Vyhrážanie sa násilím voči iným osobám je často rovnako účinné ako priame vyhrážanie sa obeti. Týrané ženy napríklad často hovoria o tom, že sa im zneužívateľ vyhrážal zabitím ich detí, rodičov, alebo priateľov a priateľiek, ktoré by ich ochránili v prípade, že by sa pokúsili utiecť." (Herman 1992, 77).

Mnohé ženy sa nemajú ako chrániť pred násilím, ktoré je na nich páchané dlhé roky, dokonca ani po odchode od zneužívateľa. V niektorých prípadoch sa ženy utiekajú k závislosti ako k prostriedku zvládania svojho strachu z ďalšieho násilia. "U žien, ktoré sú závislé, je pravdepodobnejšie, že majú násilného partnera, ako u žien, ktoré závislé nie sú. Tieto ženy sa častejšie voči násiliu vzbúria alebo sa pomstia, čím riskujú ďalšie násilie." (Miller/Downs 1993, Logar v HeXenhaus (ed.), 2002b).

Downs (2001, citované v Logar, pozri vyššie) nedávno realizovala štúdiu o vzájomnom vzťahu medzi násilím a závislosťou. Štúdia upozornila aj na nasledujúce skutočnosti:

- Väčšina žien, ktoré sa zúčastnili odvykacích programov, boli v detstve buď vystavené násiliu alebo videli násilie medzi rodičmi;
- Väčšina žien, ktoré sa zúčastnili odvykacích programov, zažila v nedávnej dobe násilie zo strany partnera;
- Ženy v odvykacích programoch, ktoré zažili násilie, mali vážnejšie problémy so závislosťou ako tie, ktoré násilie nezažili;
- Značný počet žien v ženských domoch mal problém so závislosťou;
- Ženy v ženských domoch, ktoré mali problém so závislosťou, boli vystavené vážnejším formám násilia.

### 2.4.3 Život v zajatí

“Môj manžel nechcel, aby som sama chodila von. Keď išiel do práce, vzal so sebou všetky kľúče, aby som nemohla zamknúť vonkajšie dvere. Ak by som išla von, buď by som musela nechať vonkajšie dvere otvorené, alebo by som sa nemohla dostať znovu dnu. Takže so nebola zamknutá, ale aj tak som nemohla ísť von.” (Laurine svedectvo, ktoré podala Poradenskému centru ženského domu vo Viedni).

Ženy, ktoré zažívajú násilie zo strany svojich manželov alebo partnerov, sú často väzenkyňami vo vlastnom dome. Zneužívateľia kontrolujú ich každý pohyb a bránia im žiť nezávislý život. Ako ukazuje príklad uvedený vyššie, steny väzenia sú zvonku často neviditeľné. Herman to stručne zhrnula takto: “Politické väznenie je väčšinou identifikované, kým domáce väznenie žien a detí je často nerozpoznané. Mužov domov je jeho hradom; len zriedka sa však vie, že tento domov môže byť pre ženy a deti väzením. Vo väčšine domovov, dokonca aj v tých najutlačujúcejších, nie sú na oknách mreže, ani tam nie sú ploty s ostnatým drôtom. Ženy a deti nie sú spútané v reťaziach, hoci aj to sa deje častejšie, ako by sme si mysleli. Prekážky v úteku sú väčšinou neviditeľné. Napriek tomu sú extrémne silné. Deti sú držané v zajatí cez svoju pozíciu závislosti na dospelých. Ženy sú držané v zajatí prostredníctvom ekonomickej, sociálnej, psychickej a právnej podriadenosti, ako aj fyzickou silou” (Herman, 74).

### 2.4.4 Identifikácia s páchatelom – Štokholmský syndróm

Jedným z účinkov neustálej prítomnosti násilia je, že sa obeť môžu začať identifikovať s páchatelom a konať v jeho prospech. Je to stratégia prežitia. Takéto podriadenie vôle obeť nie je dobrovoľným rozhodnutím, ale priamym výsledkom násilia. Zneužívateľ môže od ženy požadovať nielen podriadenosť, ale aj to, aby ho milovala. Herman poznamenáva: “Zdá sa, že prvotným cieľom páchatela je zotročenie obeť. Tento cieľ dosahuje despotickou kontrolou všetkých aspektov života obeť. Avšak samotná poslušnosť ho len zriedkavo uspokojí; akoby mal psychologickú potrebu ospravedlňovať svoje zločiny, a na to potrebuje súhlas obeť. A tak od obeť neustále vyžaduje prejavy rešpektu, vďačnosti a dokonca lásky. Zdá sa, že jeho konečným cieľom je stvorenie ochotnej obeť.” (Herman 1992, 75)

Identifikácia s páchatelom, ako reakcia na uviaznutie v zdanlivo beznádejnej situácii, sa nazýva “Štokholmským syndrómom”. Tento jav po prvýkrát pozorovali u obeť prepadnutia banky v švédskom hlavnom meste: rukojemníci a rukojemníčky si začali k bankovým lupičom vytvárať vzťah, a táto väzba silnela. Potom, čo boli bankoví lupiči nakoniec zneškodnení a uväznení, niektorí z bývalých rukojemníkov a rukojemníčok ich dokonca navštívili vo väzení. Štokholmský syndróm, čiže identifikácia s páchatelom, sa môže rozvinúť u každého človeka, ak sú prítomné štyri podmienky: život človeka je ohrozený; človek nemôže utiecť (alebo si myslí, že nemôže); je odrezaný od vonkajšieho sveta a páchatel je aspoň sporadicky priateľský. Psychológovia Graham and Rawlings (1998) poukázali na to, že v prípadoch domáceho násilia sú tieto podmienky často prítomné, a že u žien a detí sa môžu objaviť znaky toho, že sa u nich rozvíja Štokholmský syndróm. V takých prípadoch sa žena snaží získať priazeň zneužívateľa a koná ako jeho spojenkyňa. Môže sa napríklad stať, že sa ho žena snaží chrániť tým, že odmieta uviesť skutočné príčiny zranení, alebo tvrdí, že sa zranila sama.

#### **2.4.5 Blízky vzťah medzi obeťou a páchatelom**

Blízky vzťah medzi obeťou a páchatelom, ekonomická a sociálna závislosť ženy na mužovi jej sťažujú brániť sa. Podanie žaloby na člena rodiny so sebou ešte stále nesie stigmú. Ženy majú, z pochopiteľných dôvodov, problém otvorene o násilí hovoriť a zavolať políciu. V priemere je ohlásených iba 25% prípadov domáceho násillia. Zvyšných 75% zostáva neohlásených (Európska ženská lobby, 2000). Skúsenosti ukazujú, že predtým, ako ženy idú na políciu, je násillie voči nim namierené až tridsať krát.

#### **2.4.6 Ochrana migrantiek pred násillím**

Situácia migrantiek v násillných vzťahoch je obzvlášť kritická. Pokiaľ im neboli vydané samostatné víza, povolenie na pobyt ich pripútava k zneužívateľovi, čo znamená, že sú vystavené vyššiemu riziku týrania. Túto závislosť je možné prekonať iba vtedy, ak budú všetky európske krajiny udeľovať migrantkám samostatné povolenia na pobyt, ktoré by ich neviazali na manželov.

Migrantky musia takisto dostať dostatočnú sociálnu a ekonomickú podporu, ktorá im umožní začať vlastný život. Často majú prístup k menšiemu množstvu zdrojov ako majú týrané ženy, v mnohých krajinách nemajú nárok na sociálne dávky. A preto je veľmi dôležité prijímať migrantky do ženských domov. Pre tieto ženy a ich deti môže byť ženský dom jediným miestom, kde sú v bezpečí. Z toho vyplýva vysoký počet migrantiek v ženských domoch. Napríklad v Dánsku bolo v roku 2002 zo všetkých žien, ktoré sa do ženských domov hlásili, 32% migrantiek (L.O.K.K., 2004). V Rakúsku tvorili cudzinky viac ako polovicu všetkých prijatých žien.

Ženské domy potrebujú primerané zdroje na to, aby mohli poskytovať poradenské služby v rodnom jazyku aspoň pre najpočetnejšie skupiny migrantiek. Ak chceme, aby migrantky dostali pomoc, akú potrebujú, je nevyhnutné mať informačné materiály vo viacerých jazykoch.

#### **2.4.7 Dopad násillia na deti**

Násillie páchané na ženách má vždy dopad na ich deti, a v mnohých prípadoch sú aj deti týrané otcami alebo nevlastnými otcami. (Hester / Mullender 2003).

Výskum ukazuje, že deväťdesiat percent detí sa nachádza v tej istej miestnosti, kde dochádza k násilliu alebo vo vedľajšej miestnosti. Jedna tretina z nich je svedkom násillia, snaží sa ochrániť matku a môže byť sama týraná (Ázijské ženy a domáce násillie, Informácie pre poradenské pracovníčky, 1995, 2 / Ženy proti znásillneniu, 1998, 2).

Štúdia, ktorú realizovali v USA, dokázala, že v 70% prípadov, v ktorých boli týrané ženy, boli násilliu vystavené aj deti (pozri: Bowker/Arbitell/McFerron 1988). Strach z toho, že sa situácia zhorší, ak žena podnikne kroky a vyhľadá pomoc zvonku, je dôležitým dôvodom, prečo ženy neohlásia násillie, rozhodnú sa zostať v násillnom vzťahu, znášať násillie a nevyhľadajú pomoc.

Deti preto potrebujú bezpečné prostredie a podporu, ktorú ponúkajú ženské domy, v rovnakej miere ako ich matky. Ženské domy sú aj pre deti, viac ako polovica obyvateľov ženských domov v Európe sú deti. Deti, ktoré sú vystavené násilliu otca voči ich matke, sa častejšie samé stávajú páchatelmi alebo obeťami. Z chlapcov môžu vyrásť zneužívatelia a dievčatá môžu zažiť násillie v dospelom veku (Appelt/Höllriegl/Logar 2001). Preto je dôležité, aby deti dostali pomoc a podporu pri vyrovnávaní sa so svojou skúsenosťou s násillím.

## 2.4.8 Posilnenie

Násilie zanecháva hlboké jazvy na tele aj na duši, ničí sebaúctu a nezávislosť človeka. Treba však pamätať na to, že ženy a deti, ktoré zažili násilie, nie sú len pasívnymi obeťami týchto skúseností. Ženy si vytvárajú rôzne stratégie na to, aby násilie zastavili a bránili sa, kým deti sa snažia svojim matkám pomôcť tým, že kričia, zavolajú políciu alebo sa snažia zastaviť násilie svojich otcov. Ženy pozorne sledujú svojich partnerov, aby vedeli, kedy bezprostredne hrozí násilie a potom utekajú do bezpečia; snažia sa upokojiť muža, ak príde domov v očividne agresívnej nálade a chránia pred ním deti aj za cenu toho, že budú samé zbité. Toto sú iba niektoré zo stratégií prežitia, ktoré ženy žijúce s násilným partnerom používajú. Naučia sa veľmi dobre vyrovnávať so situáciou, a nemali by sme ich v žiadnom prípade považovať len za obeť. Je dôležité vidieť ich silné stránky a ich vôľu prežiť. Akákoľvek tendencia klasifikovať tieto ženy ako slabé a neschopné samostatného jednania alebo dokonca ako patologicky abnormálne, im vôbec nepomôže, iba to ešte viac oslabí ich pozíciu.

Každá žena má právo viesť taký život, aký sama uzná za vhodný, a robiť v tomto smere samostatné rozhodnutia.

Inštitúcie so silným zameraním na administratívu a kontrolu nie sú vhodne vybavené na šírenie princípu posilnenia žien. A preto ženy, ktoré sú vystavené násiliu, i ich deti potrebujú ženské domy, ktorých plánovanie a spôsob prevádzkovania – ktoré tento manuál objasňuje – sú špecificky usporiadané na tieto potreby. Cieľom práce v ženskom dome je posilniť ženy tak, aby boli schopné viesť samostatný život, o ktorom samé rozhodujú, a v ktorom nie je prítomné násilie.

## 2.5 ZÁVERY, KTORÉ VYPLÝVAJÚ PRE SLUŽBY A ŽENSKÉ DOMY

Teraz prejdeme k špecifikám poskytovania pomoci týraným ženám a deťom. Pozrieme sa na vhodné prostredie a nevyhnutné zdroje pre poskytovanie takej pomoci ženám a deťom, akú potrebujú.

V tejto časti poskytneme prehľad najdôležitejších požiadaviek pre poskytovanie odborných a primeraných podporných služieb, ktoré môžu slúžiť ako štandardy pre štátne inštitúcie, ktoré sú zodpovedné za ich poskytovanie. Detailne sa týmito kritériám venujeme v časti manuálu, ktorá sa týka praxe.

### 2.5.1 Kvantitatívne požiadavky pre ženské domy a podporné služby

Každá krajina by mala mať dostatočný počet ženských domov. V každej správnej oblasti, vrátane vidieckych oblastí, by mal byť k dispozícii aspoň jeden ženský dom, ktorý by prijímal ženy a deti 24 hodín denne. Každá žena by sa tam mala vedieť rýchlo dostať. K dispozícii by mala byť aj doprava, ktorá by ženy a deti prepravila do najbližšieho ženského domu. Každá krajina by mala prevádzkovať bezplatnú národnú krízovú linku ako miesto prvého kontaktu. Regionálne telefónne linky v ženských domoch by mali tiež byť personálne obsadené tak, aby boli k dispozícii 24 hodín denne s cieľom prijímať ženy a deti v krízových situáciách.

Mnohé ženské domy prevádzkujú mobilné poradenské služby a poskytujú ich v ženských domoch aj ženám, ktoré v nich nie sú ubytované. Pokiaľ ide o zdravotnícky sektor, oblasť prevencie násillia vyžaduje širokú škálu služieb. To zahŕňa



bezpečné ubytovanie v ženskom dome, mobilné poradenské služby, krízové telefónne linky, poskytovanie priamej pomoci vo vidieckych oblastiach, intervenčné centrá a programy pre ubytovanie. Vždy je veľmi dôležité, aby mali ženy a deti MOŽNOSŤ výberu.

Aj keď je právna ochrana pred násilím dôležitá, nemali by sme ju vnímať ako náhradu za ženské domy. Skúsenosti z Rakúska, kde právna ochrana pred násilím existuje už šesť rokov, ukazujú, že ženské domy sú naďalej nevyhnutné – v skutočnosti počet predbežných opatrení vydaných na základe Zákona o ochrane pred násilím naznačuje, že je potrebné mať vyšší počet ženských domov a/alebo bezpečných miest.

Existuje niekoľko dôvodov, prečo sú ženské domy potrebné aj vtedy, keď v krajine existuje účinná právna ochrana pred násilím. Nie každá žena, ktorá zažíva násilie, si želá obrátiť sa na políciu, súdny systém a podať žalobu; niektoré ženy radšej pôjdu do ženského domu a zastanú v ňom tak dlho, ako treba. Ženy, u ktorých je odhad nebezpečenstva situácie veľmi vysoký, potrebujú v procese separácie bezpečné ubytovanie, pretože zákon nedokáže poskytnúť absolútnu ochranu pred násilím. Niektoré ženy buď nemôžu alebo nechcú zostať v byte/dome, kde bývali s násilným partnerom: či už kvôli tomu, že sa im to miesto spája s traumou, ktorú prežili, alebo kvôli manželovým príbuzným, ktorí bývajú v susedstve, alebo kvôli nájomnej zmluve, ktorá nie je na ich meno, alebo kvôli jej ukončeniu.

## **2.5.2 Financovanie zo strany štátu a organizačná štruktúra ženských domov**

Ženské domy poskytujú dôležitú psychosociálnu podporu, a rovnako ako iné zariadenia by mali byť chápané ako neoddeliteľná súčasť služieb, ktoré prevádzkuje štát pre širokú verejnosť.

Takýmto chápaním vzniká na strane štátu a štátnych úradov povinnosť zabezpečiť pre ženské domy a iné organizácie, poskytujúce služby ženám, primerané financovanie.

Financovanie ženských domov by malo byť zakotvené v zákone a malo by pokryť všetky náklady na prevádzku ženského domu na profesionálnej úrovni.

Ženské domy, krízové linky a iné podporné služby môžu primerane pokryť existujúce potreby iba vtedy, ak sa môžu spoľahnúť na financovanie, ktoré je zmluvne garantované na niekoľko rokov (alebo na dobu neurčitú).

V posledných rokoch majú tie moderné demokratické štáty, ktoré považujú poskytovanie verejnej zdravotnej a sociálnej starostlivosti za jeden zo svojich hlavných záväzkov, tendenciu zverovať čoraz viac štátnych služieb do rúk mimovládnych organizácií (MVO). Tieto MVO sú nezávislé, neziskové združenia, ktoré pokrývajú potreby a poskytujú služby v oblasti sociálnej práce a sociálnej politiky.

Ženské domy v Európe sú väčšinou prevádzkované ženskými MVO, ktoré rokmi získali značné praktické skúsenosti a odbornosť v poskytovaní pomoci týraným ženám. Táto štrukturálna forma poskytovania služieb ženám sa ukazuje ako veľmi účinná a je dobré ju prevziať, keď sa spúšťajú podobné projekty. Ženské MVO sú flexibilnejšie v spôsoboch, ktorými poskytujú pomoc, a ženy, ktoré zažili násilie, majú menej zábran obrátiť sa na MVO ako na štátny úrad.

Spolupráca medzi vládami a ženskými podpornými službami sa ukazuje ako úspešná a v mnohých krajinách dosahuje dobré výsledky. Návodom na úspech je teda "súkromno-verejné partnerstvo".

Je dôležité, aby štátne úrady trvali na dodržiavaní štandardov kvality (ako ich formuluje tento manuál), ale zároveň by mali rešpektovať odbornú nezávislosť daných inštitúcií. Na zvyšovanie kvality práce v ženských domoch a v podporných službách je potrebná neustála interná a externá evaluácia (pozri kapitolu: "Dokumentácia, evaluácia a kontrola kvality"). Treba však pamätať na to, že kvalita je možná iba vtedy, ak sú k dispozícii náležité finančné zdroje.

## **Primeraná pomoc ženám a deťom – feministické princípy**

Nemôžeme od týraných žien a ich detí očakávať, že budú hľadať bezpečie v útulkoch pre bezdomovcov alebo v iných sociálnych zariadeniach, ktoré nie sú prispôsobené ich potrebám. Jednoducho nestačí týranej žene a deťom poskytnúť strechu nad hlavou. Je nevyhnuté, aby existoval systém ženských domov, ktorých koncept a prevádzkové postupy sú špecificky prispôsobené poskytovaniu presne takej pomoci, akú týrané ženy a deti potrebujú. Ochrana a bezpečie patria k najdôležitejším kritériám pre ženský dom. Rovnako dôležité je, aby ženy a deti neboli umiestnené do zariadení, v ktorých sa opäť budú vzdávať svojho práva na sebaurčenie. Plánovanie a ciele ženského domu by mali smerovať k posilneniu žien a detí.

Deklarácia OSN o násilí páchanom na ženách definuje ako príčinu násillia historickú nerovnováhu moci medzi mužmi a ženami. Ženské domy preto používajú prístup, ktorý predpokladá, že ženy sa oslobodia od násilných vzťahov a vymania sa spod kontroly mužov, a to bez ohľadu na to, či so svojimi partnermi zostanú, alebo ich opustia. Práca v ženských domoch sa zameriava na elimináciu násillia. To, či žena ukončí násilný vzťah alebo nie, je jej vlastným rozhodnutím, ktoré treba rešpektovať. Bolo by však scestné zamerať sa na zachovanie rodiny, a nie na zastavenie násillia.

Násilným mužom musíme dať jasne najavo, že pre násillie neexistuje žiadne ospravedlnenie, a že iba oni nesú zodpovednosť za jeho zastavenie. Ženské domy dobre naštartovali aj programy pre páchatelov a vytvorili v tejto oblasti dôležité projekty. (Logar/Rösemann/Zürcher 2002).

Praktická skúsenosť európskych ženských domov za posledné tri desaťročia dokazuje, že pri poskytovaní potrebnej pomoci ženám a deťom dobre fungujú princípy feminizmu a zrovnoprávnenia (Hanetseder, Bern/Stuttgart/Wien, 1992).

Vládne a štátne úrady môžu a mali by brať do úvahy túto skúsenosť pri vytváraní a rozširovaní ženských služieb proti násilliu.

## 3. CIELE A PRINCÍPY

Ženský dom poskytuje bezpečné ubytovanie, kde môžu ženy a deti, ktoré zažili násilie, žiť bez strachu z toho, že budú týrané. Ženský dom ponúka špecializované služby a bezpečnostné opatrenia. Hlavným princípom práce s týranými ženami je silný záväzok obhajovať práva žien a posilniť ženy k tomu, aby žili samostatný a dôstojný život.

Ženské domy hrajú dôležitú rolu v boji proti násiliu páchanému na ženách. Ich funkciou nie je iba poskytovať ubytovanie a bezpečné miesto. V ženských domoch dostávajú ženy a deti takú pomoc, ktorá im umožní vyrovať sa s traumatickou skúsenosťou, ukončiť násilie, znovu nadobudnúť sebaúctu, a začať samostatný a nezávislý život. Ženské domy poskytujú krízovú pomoc, dlhodobé poradenstvo a podporu vo všetkých záležitostiach, spojených so skúsenosťou s násilím (právne záležitosti, otázka bývania a zamestnania, terapia). Ženské domy sú komunitným priestorom, v ktorom ženy a deti získajú skúsenosť s iným spôsobom spolužitia. Ženské domy sú dôležité aj smerom k verejnosti: snažia sa zvyšovať povedomie o problematike domáceho násillia, spolupracujú s inými odborníkmi/čkami a ponúkajú im vzdelávacie programy, organizujú rôzne podujatia, zúčastňujú sa podujatí v téme, preventívnych programov pre školy a mnohých iných aktivít.

Ženské domy sú definované:

- špecifickými cieľmi,
- jasne definovanými cieľovými skupinami,
- princípmi prevádzky,
- špecializovanými službami a personálom (pozri: kapitoly 5 a 7),
- špecifickými bezpečnostnými opatreniami (pozri: kapitola 6).

Termínom "ženský dom" môžeme zariadenie označiť iba vtedy, ak naplňuje všetky vyššie i nižšie spomenuté funkcie, a funkcie spomenuté v relevantných kapitolách.

### 3.1 CIELE ŽENSKÉHO DOMU

Ženské domy sledujú celý rad cieľov, ktoré by mali byť od začiatku jasne definované. Služi to na zabezpečenie kvality poskytovaných služieb. Ženské domy zohrávajú úlohu aj v prevencii násillia páchaného na ženách a deťoch. Už zo samotného charakteru ženských domov vyplýva, že ich cieľom je prevencia ďalšieho násillia, a to tým, že ženám a deťom poskytujú bezpečné prostredie a podporu, aby sa násilie neopakovalo. Týrané ženy a ich deti potrebujú komplexnú pomoc, praktickú podporu a sprevádzanie právnymi postupmi. Potrebujú poradenské pracovníčky, ktoré ich podporia. Služby musia naplniť potreby týraných žien. Na prekonanie traumatickej skúsenosti je potrebná krízová psychologická intervencia, ako aj dlhodobá terapia.

Ženské domy sa zvyčajne aj zúčastňujú alebo organizujú aktivity v oblasti primárnej a terciárnej prevencie (pozri: kapitola 5), a tým zohrávajú kľúčovú rolu v celkovom prístupe k eliminácii a prevencii násillia páchaného na ženách a deťoch v párových vzťahoch.

#### 3.1.1 Ochrana a bezpečie

Je prvoradé, aby boli ženy a deti v bezpečí, a preto musí byť bezpečnosť najdôležitejšou prioritou ženských domov (pozri: kapitola 7).

### 3.1.2 Posilnenie

Násilie je traumatická skúsenosť, keď sa cítime bezmocné a vydané na milosť niekoho iného. Cieľom akejkoľvek pomoci ženám a deťom, ktoré zažili násilie, musí byť prekonanie bezmocnosti a posilnenie žien k tomu, aby mohli (znovu) viesť samostatný život, o ktorom samé rozhodnú. Nemali by sme ženy, ktoré prežili násilie, označovať za “choré”, alebo “utrápené”, mohlo by to naďalej oslabovať ich pozíciu. To, že sa človek cíti slabý, je často dôsledkom násilia. Násilie zanecháva stopy nielen na tele, ale aj na myslení a sebaúcte. Niektoré spôsoby práce s týranými ženami nefungujú, pretože túto zdanlivú slabosť považujú za povahovú črtu žien, ktoré sa potom opakovane dostávajú do podobnej situácie. Skúsenosti expertiek z hnutia za ženské domy ukazujú, že je veľmi dôležité tieto ženy vnímať ako expertky na vlastnú situáciu. Potrebujú podporu na to, aby si situáciu uvedomili a porozumeli jej, takisto aby pochopili i to, ako sa ich partnerovi podarilo nad nimi získať moc (pozri tiež: kapitola 5.1). Chápanie mechanizmov násilia ženám umožní vytvárať stratégie na účinnú obranu. Konečným cieľom je žiť bez násilia.

### 3.1.3 Spoločenská zmena

Cieľom ženských domov je aj eliminácia predsudkov, prístupu a vzorcov správania v spoločnosti, ktoré vytvárajú podhubie pre páchanie násilia na ženách a deťoch.

Ženské domy sa usilujú o zvyšovanie povedomia v nasledujúcich oblastiach:

- situácia žien a detí
- dopad násilia na spoločnosť
- účinné spôsoby riešenia tohto problému
- účinné spôsoby eliminácie násilia páchaného na ženách a deťoch
- prínos pre spoločnosť, v ktorej by neexistovalo násilie (pozri tiež: kapitola 5.3).

## 3.2 PRE KOHO SÚ ŽENSKÉ DOMY? CIEĽOVÉ SKUPINY

Ženské domy by mali byť otvorené pre všetky ženy, ktoré zažívajú alebo zažili fyzické, psychické, emocionálne, sexuálne a ekonomické násilie zo strany partnera, bývalého partnera alebo člena rodiny.

Ako sme zdôraznili v kapitole 2, obeťami domáceho násilia sú väčšinou ženy a páchatelmi sú väčšinou muži. Ženy sú však niekedy týrané aj svojimi partnerkami alebo členkou rodiny, zvyčajne staršou a vysoko postavenou (obzvlášť v hierarchicky štruktúrovaných spoločnostiach).

Ženské domy by mali prijímať ženy akéhokoľvek veku, náboženského vyznania, národnosti, etnického pôvodu, sexuálnej orientácie, s akýmkoľvek postihnutím, právnym a spoločenským postavením, politickou preferenciou a ekonomickou situáciou.

Vek ženy môže byť problémom. Ak nie je žena plnoletá, môže sa vyskytnúť právny problém. V takýchto prípadoch je dôležitá spolupráca s úradmi pre ochranu a starostlivosť o deti. Niektoré krajiny/mestá ponúkajú služby pre mladé ženy a dievčatá, čo môže byť niekedy lepším riešením, keďže mladé ženy a dievčatá majú často špecifické potreby a problémy.

Vo Švédsku existuje viac ako 30 zariadení pre mladé ženy a dievčatá.

Pozri: ROKS:

[www.roks.se/index.html](http://www.roks.se/index.html)

Ženské domy sú bezpečnými miestami aj pre deti.

Ako podrobnejšie vysvetľuje kapitola 5.2, domáce násilie má vplyv aj na deti, pretože buď násilie priamo zažívajú, alebo sú svedkami násilia páchaného na matke. Obidva typy skúseností môžu byť traumatické. Navyše, ženy sa môžu rozhodnúť nevyhľadať pomoc v ženskom dome, pokiaľ so sebou nemôžu zobrať aj deti.

Obmedzené životné podmienky a absencia súkromia v ženskom dome je relevantným dôvodom pre určenie vekovej hranice pre chlapcov. Ak ženský dom chlapcov neprijíma pre vek, je jeho úlohou nájsť pre chlapcov ubytovanie napr. v hosteli alebo na inom mieste.

Jednou z alternatív sú napríklad špeciálne ubytovacie jednotky pre takéto rodiny so samostatným vstupom.

Príklad: Frauenhaus Eisenstadt,

Viac informácií na: <http://www.aoef.at>

Pre každý ženský dom je dôležité, aby si určil postupy na základe existujúcich možností a alternatív.

Musí nám byť absolútne jasné, že domáce násilie/násilie v intímnych vzťahoch je iba jednou z foriem násilia páchaného na ženách. Existujú aj iné formy (obchodovanie so ženami, ženská obriezka, sexuálne útoky, znásilnenie v čase vojnových konfliktov, atď.). Vo všeobecnosti platí, že je vecou každého ženského domu, aby sa rozhodol, ktoré skupiny žien okrem tých, ktoré zažili násilie v intímnych vzťahoch, bude prijímať. Toto rozhodnutie by malo vyplývať zo služieb, ktoré môže poskytnúť, a takisto na bezpečnostných opatreniach. Ženské domy zvyčajne neprijímajú bezdomovkyne, hoci treba vziať do úvahy skutočnosť, že mnohé z nich v minulosti zažili násilie alebo ho zažívajú v prítomnosti, a mali by mať v ženských domoch miesto.

Ženské domy môžu mať takisto ťažkosti poskytnúť primeranú pomoc ženám, ktoré sú závislé na alkohole a drogách alebo majú vážne duševné problémy.

Závislosť na alkohole a drogách a duševné problémy sú často spojené s traumatickými skúsenosťami s domácim násilím a sexuálnym zneužívaním (pozri: kapitola 2). Preto je dôležité, aby sa ženské domy rozhodli, či dokážu primeraným spôsobom pomôcť ženám závislým na alkohole/drogách alebo ženám s vážnymi duševnými problémami, alebo či potrebujú spolupracovať so špecializovanými zariadeniami. Odporúča sa robiť rozhodnutia v individuálnych prípadoch v závislosti od konkrétneho problému a od zdrojov, ktoré ženský dom má.

### **3.1 PRINCÍPY ŽENSKÉHO DOMU**

Ciele práce v ženskom dome sú zakotvené v základných princípoch, ktoré sú určujúce pre všetky aspekty jeho práce. Týmito princípmi sú:

#### **3.2.1 Feministická analýza**

Násilie, ktoré páchajú muži na ženách, je prejavom historicky nerovných mocenských vzťahov medzi mužmi a ženami a odrazom existujúcich rodových vzťahov v spoločnosti a v politike. Preto je potrebné primárne ho vnímať ako spoločenský a politický problém. Ženské domy musia plniť aj politickú úlohu tým, že budujú povedomie o spoločenskom, historickom, kultúrnom a politickom rámci, ktorý živí násilie mužov voči ženám. Aktivistky sa snažia o to, aby bolo počuť hlasy žien a detí proti násiliu. Spoločnosť musí preniesť zodpovednosť za násilie na páchatel'ov. Feministické princípy, implementované do práce ženských domov, by mali ženám

a deťom ukázať spôsoby, akými sa oslobodiť od násilia.

## **Ženy pomáhajú ženám**

Týrané ženy trpia tým, že sú ovládané a týrané svojimi partnermi. Preto je pre ne dôležité, aby im podporu a pomoc poskytovali ženy – poradenské pracovníčky so špecializáciou v danej oblasti.

Ženy, ktoré zažili násilie, majú pocity slabosti a straty viery vo vlastné schopnosti a silu. Ženský dom preto slúži ženám ako model, v ktorom môžu nadobudnúť skúsenosť, že sú schopné žiť aktívny a samostatný život. Odráža to aj štruktúra ženského domu, v ktorom ženy pracujú nielen na základnej úrovni, ale majú aj zodpovednosti spojené s vedením domácnosti. Ženám to pomáha prehodnotiť a prekonať stereotypné rodové roly. Tento princíp platí aj pre ostatné ženské podporné služby.

### **3.2.2 Obhajoba práv žien**

Konať proti násiliu znamená osvojiť si jasný postoj a odmietat' akúkoľvek formu násilia páchaného na ženách ("Pre násilie neexistuje žiadne ospravedlnenie"). Snaha o zachovanie neutrálneho postoja k tomu, čo sa stalo, so sebou prináša riziko, že budeme násilie tolerovať. Ženy, ktoré prídu do ženského domu, nemusia dokazovať násilie, ktoré zažili. Je dôležité veriť tomu, čo hovoria, a pristupovať k nim bez predsudkov. Ženy, ktoré zažili násilie, potrebujú ľudí, ktorí budú stáť pri nich a podporovať ich pri každom kroku, ktorý je potrebné urobiť. Obhajoba práv žien a solidarita sú nesmierne dôležité.

Za násilie je vždy zodpovedný páchatel'. Osvojenie si jasného postoja proti akejkoľvek forme násilného správania znamená odmietanie násilných činov, nie páchatel'a ako človeka.

### **3.2.3 Tímová práca (a horizontálna hierarchia)**

Ženské domy majú pôvod v hnutí za práva žien v 60-tych a 70-tych rokoch, ktoré žiadalo rovnoprávnosť a nediskrimináciu vo všetkých oblastiach života.

Organizácia ženského domu by mala tiež reflektovať tieto ciele presadzovaním demokratických princípov, zdieľaním moci a vyhýbaním sa príliš hierarchickým a byrokratickým štruktúram. V mnohých ženských domoch zamestnankyne pracujú ako tím a rozdeľujú si manažérske povinnosti a zodpovednosti. Aj keď má ženský dom riaditeľku, je vždy dôležité pracovať na báze tímu a umožniť zamestnankyniam ženského domu, aby sa podieľali na všetkých rozhodnutiach a na rozvoji služieb.

Takéto štruktúry sú zárukou toho, že interakcia a vzťahy nie sú založené na uplatňovaní moci zhora, ale toho, že ľudia spolu môžu žiť a pracovať v atmosfére solidarity a rovnosti.

### **3.2.4 Participácia a demokratické štruktúry**

Demokratické štruktúry a príležitosť zúčastňovať sa na rôznych aspektoch života v ženskom dome sú veľmi dôležitými princípmi. Vo všetkých ženských domoch sú pravidelné porady, ktoré sú základom pre participáciu žien. Je potrebné ustrážiť, aby sa zo ženských domov nestali inštitúcie, v ktorých sú životy žien ovládané a kontrolované a zabezpečiť, aby sa ženy zúčastňovali na všetkých prevádzkových procesoch. Moc inštitúcie by nemala nahradiť moc manžela. Zamestnankyne sú vedené k tomu, aby s mocou zaobchádzali opatrne a presadzovali predpisy v ženskom dome takým spôsobom, aby boli nápomocné bez toho, aby príliš obmedzovali osobnú slobodu žien.

### **3.2.5 Právo na sebaurčenie**

Dôležité je rešpektovať právo žien rozhodovať o svojich životoch (pozri: časť 3.1.2. "Posilnenie"). Príbuzní, priatelia/ky a odborníci/čky sa často snažia žene hovoriť, čo má robiť. Niektorí si myslia, že by mala od zneužívateľa odísť, iní jej hovoria, aby mu ešte dala šancu. Nanešťastie sa potom často stane, že títo ľudia sú sklamaní alebo dokonca nahnevaní, ak žena ich rady neposlúchne. Takéto rady môžu na ženu vytvárať ešte väčší tlak a žena ich vôbec nepovažuje za nápomocné. Preto je dôležité žene vyjadriť, že iba ona sama môže rozhodovať, a že jej rozhodnutie budete rešpektovať. Cieľom intervencie je ukončiť násilie, nie vzťah. Právo na sebaurčenie je dôležitým princípom. To, ako dlho sa rozhodne žena v ženskom dome zostať, a či sa rozíde s partnerom, je iba na nej.

### **3.2.6 Dôvernosť/anonymita**

Pre to, aby sme chránili práva ženy a jej integritu, je nevyhnutné, aby sa mohla rozhodnúť, aké informácie posunie ďalej. Preto by ženský dom alebo poradenské centrum nemali zverejniť žiadne informácie bez jej súhlasu. Existujú výnimky v prípadoch, keď je ohrozené zdravie a život ženy alebo detí (napr. pokusy o samovraždu, akútne nebezpečenstvo zo strany násilného partnera alebo žena týrajúce svoje deti). Ženy by tiež mali mať právo na poskytnutie poradenstva a pomoci bez zverejnenia svojej totožnosti.

### **3.2.7 24-hodinové služby a neobmedzená dĺžka pobytu**

Žena, ktorá musí utiecť od manžela, potrebuje okamžitú pomoc a ochranu. Mala by mať možnosť prísť do ženského domu 24 hodín denne. V ženskom dome by mala byť v službe aspoň jedna zamestnankyňa, ktorá by ženu mohla prijať. Ak je v meste viac ako jeden ženský dom, aspoň jeden z nich by mal byť schopný prijať ženu a deti v akomkoľvek čase. V princípe by mali mať ženy a deti možnosť zostať v ženskom dome dovtedy, kým sa necítia bezpečne a dostatočne posilnené na to, aby mohli žiť život bez násilia.

### **3.2.8 Rôznorodosť**

Rôznorodosť žien by sme mali nielen rešpektovať, ale ju aj vnímať ako niečo, čo je cenné a podporovať ju. Je dobré, ak má ženský dom zamestnankyne, ktoré odrážajú rôznorodosť spoločnosti. Tieto zamestnankyne môžu ponúknuť znalosť iného jazyka a lepšie chápanie špecifického prostredia, z ktorého pochádzajú migrantky.

### **3.2.9 Zodpovednosť**

Ženský dom má zodpovednosť a zodpovedá sa ženám a deťom, organizácii a jej členkám/členom i celej spoločnosti. Aktivity a riadenie ženského domu musia byť transparentné a zrozumiteľné.

### **3.2.10 Princípy, ktoré sa týkajú kvality služieb**

Profesionalita je podmienkou plnej implementácie princípov. Zamestnankyne musia byť riadne vyškolené a zaplatené. Musia existovať predpisy o ďalšom vzdelávaní a supervízii. Počet zamestnankýň musí byť prispôsobený počtu žien a detí s cieľom poskytovať všetku potrebnú pomoc a služby, a musí spĺňať isté požiadavky. Niektoré ženské domy sú odkázané na pomoc dobrovoľníčok. Dobrovoľníčky musia byť dobre zaškolené. So zdrojmi treba zaobchádzať šetrne a efektívne. Štandardy kvality by sa mali kontrolovať prostredníctvom pravidelnej kontroly kvality.

### **3.2.11 Princípy, ktoré sa týkajú štruktúry a financovania**

Ženské domy by mali prevádzkovať mimovládne, neziskové a nestraničné ženské združenia (pozri: kapitola 2 a Medzinárodné dokumenty). Ženské domy potrebujú primerané financovanie štátom, keďže v spoločnosti plnia nevyhnutnú funkciu; poskytujú bezpečie a pomoc týraným a zneužívaným ženám a ich deťom.

### **3.2.12 Bezplatné služby**

Podporné služby pre ženy a deti, ktoré zažili násilie, by mali byť v každom prípade bezplatné pre ženy s malým alebo nulovým príjmom. Je to garancia toho, že ženy a deti nájdu bezpečné miesto bez ohľadu na ich finančnú situáciu.



## **4. ZAKLADANIE A FINANCOVANIE ŽENSKÝCH DOMOV**

Ženský dom je viac ako bezpečné ubytovanie, je to miesto, kde ženy a ich deti, ktoré zažili násilie zo strany manžela, partnera alebo otca, môžu zažiť solidaritu žien a nenásilné prostredie, kde sú chránené a v bezpečí. Ako sme už spomenuli v predchádzajúcich kapitolách, na naplnenie cieľov ženského domu sú nevyhnutné nielen prevádzkové princípy, ale aj infraštruktúra, ktorá musí takisto spĺňať isté požiadavky pre to, aby bolo možné otvoriť nový priestor pre ženy a deti.

V prvej časti tejto kapitoly sa zaoberáme založením ženského domu. Mal by to byť návod na to, ako začať. Venuje sa najdôležitejším krokom, ktoré treba urobiť od vzniku myšlienky založiť ženský dom až po jeho otvorenie. Druhá časť, ktorá sa venuje financovaniu, obsahuje odporúčania a pomoc v súvislosti s financovaním zo strany štátu a súkromných sponzorov.

### **4.1 ZALOŽENIE ŽENSKÉHO DOMU**

Založenie ženského domu obnáša detailné plánovanie a prácu skupiny absolútne zaniatených ľudí. Táto kapitola sa podrobne venuje štandardom a odporúčaniam pre ženské domy, právnym formám, identifikácii potrieb a príprave detailného plánu, potrebe lobingu a získavania financií, lokalite a infraštruktúre.

#### **4.1.1 Iniciatíva**

Jadrom iniciatívy pre založenie ženského domu by mali byť ľudia so základnými vedomosťami o formách, vzorcoch a dopade násillia páchaného na ženách.

Mnoho ženských domov založili feministické ženské iniciatívy. Hnutie za ženské domy, pokiaľ ide o jeho začiatky v západnej, severnej a (nie komunistickej) strednej Európe, je priamo spojené s hnutím žien za zrovnoprávnenie v 70-tych rokoch. Jeho myšlienky a ciele sú založené na princípe rovnosti a rodovej demokracie. Výsledky, ktoré sa dosiahli za relatívne krátky čas, viedli medzinárodné orgány k tomu, že uznali dôležitú rolu, ktorú zohrávajú ženské MVO v prevencii násillia páchaného na ženách a deťoch a v ich ochrane pred násillím zo strany mužov. (pozri: kapitola 2).

#### **4.1.2 Právna forma**

Skupina ľudí, ktorá iniciuje založenie ženského domu, sa musí rozhodnúť pre jeho právnu formu. Právne formy sa v jednotlivých krajinách líšia, avšak vhodnou formou je nezisková, mimovládna forma organizácie.

Nevyhnutná na to, aby ste sa mohli uchádzať o finančné zdroje, je niektorá z už existujúcich právnych foriem. Základné zodpovednosti a povinnosti musia byť definované; zvyčajne je to pri registrácii združenia/organizácie povinné.

Právna forma však automaticky nezabezpečí finančnú podporu z verejného alebo súkromného sektora. Je vhodné podrobne si zistiť všetky informácie, požiadať o právnu radu a pozrieť sa na právnu formu iných MVO. Taktiež je dôležité zvážiť, kto by bol ochotný a schopný na seba zobrať zodpovednosť (správna rada), a aké kritériá sa budú aplikovať pri výbere členiek/ov

správnej rady (niekto, kto sa identifikuje s cieľmi a princípmi, má odbornú znalosť v téme alebo je verejne činnou osobou, političkou alebo politikom). Členky a členovia správnej rady by mali byť schopné/í venovať čas práci pre združenie, uvedomovať si zodpovednosť, ktorú to obnáša a byť ochotné/í sa podieľať na procese riešenia konfliktov.

#### **4.1.3 Identifikácia potrieb**

Predtým, ako čokoľvek podniknete, je nevyhnutné identifikovať špecifické potreby.

Základom pre akýkoľvek výpočet kapacity ženského domu by mali byť odporúčania medzinárodných orgánov. Už v roku 1986 Európsky parlament odporúčal "jedno miesto pre rodinu na 10,000 obyvateľov". V roku 1998 Expertná skupina Rady Európy znížila toto číslo na 7,500 obyvateľov. Preto treba vedieť, aká veľká je oblasť, ktorej má ženský dom slúžiť. Čím vzdialenejší je najbližší ženský dom, tým je menšia šanca, že v ňom týraná žena bude hľadať bezpečie. Keďže je treba vziať do úvahy aj mobilitu žien v danej oblasti, kvalitu hromadnej dopravy, mieru zamestnanosti žien a publicitu, ktorú založenie ženského domu vyvolá, môžeme na tomto mieste ponúknuť iba približný návod.

**Ak sú k dispozícii, treba zvážiť aj ďalšie údaje:**

- počet prípadov domáceho násillia
- policajné a súdne štatistiky, ak obsahujú relevantné údaje (rodovo citlivé, vzťah medzi obeťou a páchatelom/žalobcom a obvineným)
- štúdie o výskyte násillia v danej oblasti/krajine
- systém poskytovania služieb týraným ženám v danej oblasti
- predošlé skúsenosti na národnej a medzinárodnej úrovni

#### **4.1.4 Rámec pre plánovanie**

Predtým, než začnete robiť konkrétne praktické kroky, je veľmi dôležité pripraviť rámec pre plánovanie.

- zmysluplné plánovanie v zmysle kapacity, služieb, ktoré budete poskytovať a rozpisy služieb
- plán riadenia ženského domu
- stavebný plán vrátane bezpečnostných opatrení
- plán počtu zamestnankýň
- dva rozpočty (jeden pre počiatočnú fázu, druhý pre ročné náklady na prevádzku ženského domu)
- plán spolupráce
- plán získavania finančných prostriedkov (fundraising).

#### **4.1.5 Lobing a získavanie financií (fundraising)**

Keďže je celá táto kapitola venovaná zvyšovaniu povedomia a získavaniu finančných prostriedkov, táto časť sa zaoberá ich kľúčovými zložkami, na ktoré treba obzvlášť pamätať v počiatočných štádiách zakladania ženského domu.

- Keď ste už vytvorili rámec pre plánovanie (vrátane personálu, kapacity a rozpočtu – ako už bolo uvedené), rovnako aj pred ním, je dôležité nájsť "spojencov".

- Podporiť vás môžu nielen bohatí ľudia!
- Nájsť partnerov a podporovateľov znamená vytvoriť sieť ľudí, ktorí podporujú myšlienku založenia ženského domu.
- Vytvorte povedomie o problematike násilia páchaného na ženách a o výhodách ženských domov. Pripravte o tom stručný materiál. Nezabudnite citovať odporúčania, rozhodnutia medzinárodných inštitúcií (a pod.), ktorých je vaša krajina členom (pozri: kapitola 2)! Citujte výsledky výskumov!
- Zároveň budujte pozitívny obraz ženského domu! Vyhnite sa negatívnym zobrazeniam. Ak ide o verejné účely, zamerajte sa na pozitíva!
- Jednotlivé cieľové skupiny potrebujú počuť odlišné informácie (médiá, politici a političky, spoločenské inštitúcie, ostatné MVO, atď.).
- Snažte sa vybudovať osobné kontakty. Zorganizujte stretnutia s miestnymi politikmi a političkami, miestnymi sociálnymi službami, médiami, vplyvnými ľuďmi v komunite/cieľovej oblasti.
- Pri jednaniach s politikmi, političkami a sponzormi zdôraznite, že založenie ženského domu je len začiatok. Ženský dom má isté ročné prevádzkové náklady. Snažte sa získať prísľub na ďalšie financovanie. Znovu citujte medzinárodné dokumenty a výskumy.
- Pouvažujte o kampani na zvýšenie povedomia o téme.

#### 4.1.6 Poloha

Vhodná budova musí spĺňať nielen vyššie spomenuté kapacitné požiadavky; musí byť tiež navrhnutá a umiestnená tak, aby zaručila maximálnu ochranu žien a detí.

Ideálna je možnosť, aby mal ženský dom utajenú adresu. Ak je budova ženského domu v malom meste a/alebo vidieckej oblasti, a/alebo vo veľmi otvorenej spoločnosti, utajenie adresy môže byť veľmi ťažké. Neznamená to však, že založiť ženský dom nie je možné; znamená to iba zvýšené bezpečnostné opatrenia. Dôležité je dômyselné technické bezpečnostné zariadenie a dobrá spolupráca s orgánmi činnými v trestnom konaní, administratívou a okolím (pozri: "Bezpečnosť"). Výhodou je aj to, ak si žena môže vybrať medzi ženským domom v jej blízkom okolí a vzdialenejším ženským domom. Ak je zneužívateľ vyhodnotený ako veľmi nebezpečný, je lepšie umiestniť ženu (a jej deti) čo najďalej.

V závislosti od vyžadovanej veľkosti ženského domu existujú rôzne možnosti. Ženský dom môže byť v jednej budove alebo to môže byť byt v obytnom dome. Ak ide o už existujúcu budovu, treba skontrolovať, či bude spĺňať požiadavky definované v častiach "infraštruktúra a plán miestnosti". Ak máte k dispozícii dostatočné finančné zdroje, výhodnejšie môže byť postaviť novú budovu ženského domu.

V štádiu plánovania je vhodné zistiť technické a právne požiadavky na tento typ budovy a, ak je to nutné, splniť ich. Osobitým problémom sú únikové východy, pretože je nutné, aby boli otvorené v prípade, keby vznikol požiar. Odporúčame konzultovať to s architektom alebo stavebnou firmou a s úradom pre verejné prevádzky s cieľom nájsť kreatívne riešenie takýchto problémov.

#### 4.1.7 Infraštruktúra

Život v ženskom dome je samozrejme odlišný od života doma. Zvyčajne je v ňom menej miesta a niektoré miestnosti sú spoločné. Pre ženy a deti je to veľká záťaž, a preto je dôležité vytvoriť im čo najväčšie pohodlie.

#### **Mali by ste zvážiť toto:**

- Ženy a deti potrebujú vhodné prostredie na zotavenie z traumatickej skúsenosti.
- Treba rešpektovať ich individuálne potreby. Právo na súkromie a priestor na rozvoj osobnosti by mali byť základnými princípmi plánovania. Tieto úvahy predpokladajú možnosť byť osamote, a to nielen pri vykonávaní osobnej hygieny.
- Ženský dom by mal mať bezbariérové riešenie pre ženy s telesným postihnutím.
- Ženský dom je aj priestorom pre deti a mladých ľudí (pozri: bod 5.2.).
- Nedávne skúsenosti v niektorých krajinách ukazujú, že ženské domy, ktoré sú príliš veľké, vytvárajú atmosféru života v hoteli v negatívnom zmysle; sú "anonymné", pretože je náročné vzájomne sa spoznať a zdieľať svoju situáciu. Ťažko sa v nich buduje pocit "komunity".

Príklad: môže vám pomôcť, ak si predstavíte, že by ste samé museli stráviť nejaký čas v ženskom dome. Nemal by ponúkať pekné, priestrané miestnosti s kuchyňou a samostatnou kúpeľňou? Poskytované služby zahŕňajú: bezplatné stravovanie, upratovanie, starostlivosť o deti, terapiu, zdravotnú starostlivosť a priestor na športovanie – presne ako v štvorhviezdičkovom hoteli. Aj keď to spočiatku môže znieť nerealisticky, je dôležité nerozmýšľať priveľmi obmedzene. Ženy a deti, ktoré zažili násilie, majú právo na čo najlepšiu podporu a pomoc.

### **4.1.8 Plán miestností**

#### **Miestnosti pre ženy**

Každá žena by mala mať izbu pre seba a svoje deti. O kúpeľňu by sa nemali deliť viac ako dve ženy.

Ženy (a ich deti), ktoré hľadajú bezpečie v ženskom dome, sú v krízovej situácii. Nedá sa to prirovnať k dovolenke, kde sa delíte o spálňu v turistickej ubytovni alebo na horskej chate. Na to, aby sa zotavili z traumatických zážitkov, treba ženám a deťom vytvoriť prostredie, ktoré im ponúka možnosť byť osamote a oddychovať. Takmer nikdy nie je toľko finančných prostriedkov, aby ženský dom mohol skutočne poskytovať služby na úrovni štvorhviezdičkového hotela.

#### **Spoločné priestory**

Ženský dom je aj miestom, kde sa stretávajú ženy, ktoré majú za sebou podobnú skúsenosť. Dáva im to možnosť zažiť solidaritu žien a pochopiť, že násilie v partnerských vzťahoch nie je osobným, ale spoločenským problémom, že je možné násilie zastaviť, a že spolužitie môže mať rôzne formy.

V ženskom dome by mali byť, okrem priestrannej kuchyne a práčovne, aspoň dve veľké miestnosti. Jedna z veľkých miestností by mala slúžiť ako obývací izba. Druhá by mala byť využiteľná pre skupinové aktivity, a mala by byť dostatočne veľká na oslavy (pre všetky obyvateľky, deti a personál).

Niektoré ženské domy ženám ponúkajú školenia, čo by ste pri plánovaní ženského domu mali takisto zvážiť.

príklad: Equal Project FEMQUA

pozri: [www.aoef.at](http://www.aoef.at)

Ženy by mali mať možnosť spoločne variť a stravovať sa.

Keďže ženy často prichádzajú len s malým množstvom oblečenia, je nutné mať vhodné priestory pre práčovňu (práčky a sušičky).

## **Miestnosti pre personál**

Pre účely poradenstva a administratívy je nevyhnutné mať samostatné miestnosti.

Mali by ste mať hlavnú kanceláriu so všetkými hlavnými kontrolnými bezpečnostnými zariadeniami. Ak zamestnankyne zostávajú v ženskom dome na noc, potrebujú spáľňu, kuchynku a kúpeľňu. Pre individuálne poradenstvo potrebujete aspoň jednu samostatnú miestnosť (vo väčších ženských domoch ich musí byť viac). Každá kancelária a poradenská miestnosť by mala byť vybavená telefónom a počítačom s prístupom na internet.

### **4.1.9 Plán počtu zamestnankýň**

Pozri: kapitola 6.2. (Personál).

### **4.1.10 Bezpečnostné opatrenia**

Pozri: kapitola 7 (Bezpečnosť).

## PRÍKLAD:

Pri plánovaní počtu miestností, ich veľkosti a účelu musíte vedieť maximálny počet žien a počet zamestnankýň. Môžete však rozlišovať medzi základnými požiadavkami (○) a cenným nadštandardom (☼).

### Miestnosti pre ženy a deti:

- obytné jednotky pre ženy a deti (1 izba pre ženu a jej dieťa /deti):
- ☼ jedna miestnosť navyše pre veľké rodiny
- ☼ jedna kúpeľňa pre jednu rodinu alebo
- jedna spoločná kúpeľňa pre 2 obytné jednotky
- veľká kuchyňa (pokiaľ nie sú obytné jednotky vybavené kuchyňou)
- miestnosť pre denné a týždenné komunity = jedáleň
- ☼ obývacia izba/y pre ženy (s knižnicou, televíziou, CD prehrávačom, kuchynkou, atď.)
- ☼ študovňa/miestnosť pre školenia vybavená počítačmi
- priestory na hranie pre deti (v závislosti od veľkosti ženského domu) – pozri: 5.2. "Služby pre deti"
- ☼ samostatné miestnosti pre rôzne vekové skupiny (0-5 rokov, 6-12 rokov, 12 a viac rokov) vybavené hračkami a zariadeniami vhodnými pre daný vek:
- ☼ miestnosť pre rôzne aktivity
- ☼ multifunkčná miestnosť
- ☼ miestnosť na čítanie, domáce úlohy/štúdium (tichá)

### Miestnosti pre zamestnankyne a poradenské služby:

- miestnosť/i pre krízovú intervenciu a poradenstvo (v závislosti od počtu zamestnankýň)
- miestnosti pre zamestnankyne pracujúce s deťmi
- administratívne a kancelárske priestory vybavené telefónmi, počítačmi, kopírkou a faxom
- miestnosť pre nočnú zmenu (vrátane postele, kúpeľne a kuchynky)

### Miestnosti pre účely domácnosti:

- veľký sklad na tovar pre domácnosť, najmä pre ženské domy s komunálnou štruktúrou domácnosti (jedlo a nápoje, kancelárske potreby, šaty, hygienické potreby, atď.)
- ☼ ďalší sklad (mimo budovy) by mal byť k dispozícii na uskladnenie súkromného nábytku, darov, atď.
- práčovňa
- miestnosť na reguláciu kúrenia a systému teplej vody
- miestnosť na odkladanie bicyklov, kočíkov, atď.
- ☼ ďalšia miestnosť na odkladanie záhradného nábytku a náradia, atď.

## 4.2 FINANCOVANIE ŽENSKÉHO DOMU

Plánovanie financií je pre všetky aspekty zakladania a prevádzkovania veľmi dôležité. Množstvo finančných prostriedkov má okamžitý a významný dopad na kvalitu personálu a služieb a na životné podmienky v ženskom dome. Môžeme ich považovať za jasné ukazovatele hodnoty, ktorú spoločnosť pripisuje boju proti násiliu páchanému na ženách.

Získanie dostatočných finančných prostriedkov je zvyčajne jednou z najťažších úloh pri zakladaní a prevádzkovaní ženského domu. Vo väčšine krajín je získanie financií náročné vo verejnom, aj súkromnom sektore.

### 4.2.1 Financovanie zo strany štátu

Ženské domy sú inštitúciami, ktoré poskytujú služby obetiam násillia, a tým plnia dôležitú spoločenskú funkciu. Mali by mať rovnaké postavenie ako ostatné sociálne služby, ktoré štát poskytuje. Štát má povinnosť poskytnúť ochranu pred všetkými formami násillia v súkromnom aj verejnom kontexte. Navyše sa od štátov požaduje, aby poskytli primerané finančné zdroje ženským domom a iným podporným ženským službám (pozri: kapitola 2).

V posledných rokoch majú moderné demokratické štáty, ktoré považujú poskytovanie verejnej zdravotnej a sociálnej starostlivosti za jeden zo svojich hlavných záväzkov, tendenciu zverovať čoraz viac štátnych služieb do rúk MVO. Tieto MVO sú nezávislé, neziskové združenia, ktoré sú financované z verejných zdrojov, aby plnili dôležitú sociálno-politickú úlohu a poskytovali špecifické služby.

Ženské domy v Európe väčšinou prevádzkujú ženské MVO, ktoré rokmi získali značné praktické skúsenosti a odbornosť v poskytovaní pomoci týraným ženám. Táto forma poskytovania služieb ženám sa ukazuje ako veľmi účinná a je dobré ju prevziať, keď sa zakladajú ženské domy, pretože ženské MVO sú flexibilnejšie v spôsoboch, ako poskytujú pomoc, a ženy, ktoré zažili násillie, majú menej zábran obrátiť sa na MVO, ako na štátny úrad.

Príklad: V rakúskej federálnej provincii Horné Rakúsko všetky ženské domy prevádzkujú MVO a ich existencia je zakotvená v zákone. Všetky štyri ženské domy vo Viedni podpísali s miestnou samosprávou zmluvu o financovaní na dobu neurčitú. Španielska provincia Andalúzia schválila akčný plán na niekoľko rokov, ktorý zahŕňa financovanie ženských domov v provincii.

Štátne orgány, ktoré financujú ženské domy, pochopiteľne vyžadujú splnenie štandardov kvality a poskytovanie odbornej pomoci (pozri: kapitola "Štandardy"). Zároveň je dôležité, aby štát uznal odbornú nezávislosť ženských domov. Kvalita práce v ženských domoch musí byť pravidelne podrobená internej a externej evaluácii (pozri kapitolu o "Evaluácii"). Nemalo by sa však zabúdať na to, že kvalita podporných služieb závisí od dostupnosti primeraného financovania a iných zdrojov. Násillie páchané na ženách predstavuje aj "náklady" pre štát. Ako bolo uvedené v štúdiách v kapitole 2, okrem spoločenského dopadu predstavuje násillie páchané na ženách a deťoch obrovské náklady pre štát a verejné úrady. Investovanie do preventívnych programov, aby bola budúcnosť "menej násillná", tak znižuje verejné výdavky spôsobené (domácim) násillím. Platí to predovšetkým pre financovanie ženských podporných služieb.

#### Nasleduje zhrnutie odporúčaní pre financovanie ženských domov:

- Ženské domy by mali byť prevádzkované profesionálnymi ženskými MVO.
- Financovanie ženských domov by malo byť zakotvené v zákone.

- Na to, aby mohli ženské domy, krízové linky a iné podporné organizácie dobre pracovať, potrebujú mať s verejnými orgánmi uzavreté dlhodobé zmluvy alebo zmluvy na dobu neurčitú, ktoré by garantovali vyplatenie predpokladaných finančných prostriedkov. Neustále "naháňanie" peňazí uberá organizáciám značné množstvo času a energie, ktorú by mohli využiť na skutočnú prácu so ženami a deťmi. Finančná neistota a závislosť ženského domu majú kontraproduktívny účinok na jeho zámer poskytnúť ženám bezpečie a nezávislosť.
- Zmluva o financovaní by mala zahŕňať všetky poskytované služby, a nemala by byť rozdelená na parciálne zmluvy k jednotlivým službám.
- Financovanie musí byť primerané a komplexné: malo by zahŕňať aj vonkajšie vzťahy a prácu v oblasti zvyšovania povedomia.
- V zmluve by mala byť uznaná odborná nezávislosť služieb. Mal by byť v nej uvedený článok, ktorý by požadoval splnenie odborných štandardov kvality poskytovania služieb.
- Pobyt v ženskom dome by mal byť pre týrané ženy a ich deti bezplatný.
- Každá žena by mala mať možnosť si vybrať, do ktorého ženského domu pôjde, a to bez ohľadu na smernice o financovaní. Iba žena samotná vie posúdiť, či bude v bezpečí v najbližšom možnom ženskom dome alebo v takom, ktorý je vo vzdialenejšom regióne. Výška financovania by túto slobodu výberu nemala obmedzovať.
- Ženské domy by nemali byť nútené samé financovať služby, ktoré poskytujú; malo by sa od nich žiadať iba to, aby k financovaniu prispeli malým percentom zo svojho celkového rozpočtu cez svoje vlastné aktivity v oblasti fundraisingu.
- Financovanie zo súkromných zdrojov by sa malo využívať iba na špecifický a doplnkový nákup, napr. na vybavenie detského ihriska, zakúpenie televízora alebo počítačov na školenia, nie na pravidelné prevádzkové náklady ženského domu.
- Zmluva o financovaní by mala obsahovať aj článok o tom, že akékoľvek získané súkromné zdroje nebudú mať vplyv na výšku financovania zo strany štátu, inak by to znamenalo, že sa štát vyhýba zodpovednosti.

Odborníčky zo ženských domov by sa vo všeobecnosti mali podieľať na formulovaní kritérií verejného financovania služieb pre ženy, ktoré zažili násilie. Tieto odborníčky môžu zo svojej skúsenosti prispieť k realistickému definovaniu úloh ženského domu a štandardov práce. Ich odbornosť treba zohľadniť pri príprave príručky pre financovanie ženských domov tak, aby bola táto príručka podporou, a nie prekážkou v ich práci. Ak budú postupy príliš byrokratické, cenné finančné zdroje, ktoré sú potrebné pre plnenie základných úloh, budú presmerované na iné účely.

#### 4.2.2 Prekážky v základnom financovaní

Ešte stále existuje veľké množstvo ženských domov, ktoré sa musia spoliehať na granty súkromných nadácií alebo sponzoring. V mnohých nových členských štátoch EÚ vďaka mnohým ženským podporným službám za svoju existenciu finančnej podpore zo zahraničia alebo od medzinárodných organizácií. Cieľom je, aby boli ženské domy v každej krajine financované štátom. S týmto cieľom bude musieť EÚ vydať záväzné smernice.

V každej krajine si ženské domy musia uvedomiť, že v dohľadnej budúcnosti budú musieť za tieto základné požiadavky bojovať. Pri jednaniach s verejnými orgánmi je dôležité upozorniť na súvislosť medzi štruktúrnym a individuálnym násilím, medzi primeraným financovaním a potrebnou pomocou pre ženy. Vy, ktoré ženský dom zakladáte alebo ho prevádzkujete, sa musíte samé rozhodnúť, či ho chcete založiť a prevádzkovať "za každú cenu", alebo či si určíte hranicu, za ktorou už služby poskytovať nebudete. Vysoko kvalitnú prácu pre týrané ženy je možné robiť iba s primeranými finančnými zdrojmi. To však znamená



neustálu prácu v oblasti šírenia informácií a zvyšovania povedomia najmä medzi politikmi, aby ste si zabezpečili ich podporu, alebo aby naďalej podporovali ženské domy.

V mnohých ženských domoch musia ženy platiť nájomné buď z vlastného vrecka alebo zo sociálnej dávky. Dôležité je zabezpečiť aspoň to, že budú platiť iba náklady na bývanie. V súvislosti so zodpovednosťou celej spoločnosti za boj proti násiliu páchanému na ženách by sme od žien a detí, ktoré zažili násilie, nikdy nemali žiadať, aby platili za poradenské a iné podporné služby. Starostlivosť o deti by mala byť tiež bezplatná. Tieto služby predstavujú záväzok štátu, ktorý by mal naplniť, a nie niečo, čo by si ženy mali vedieť dovoliť.

### **4.2.3 Finančná podpora zo súkromných zdrojov**

Ako sme už vysvetlili, finančná podpora zo súkromných zdrojov by sa mala využívať na financovanie špeciálneho vybavenia, kým pravidelné prevádzkové náklady ženského domu by mal financovať štát.

Mnohé ženské domy sú však stále primárne závislé od finančnej podpory zo súkromných zdrojov. Preto sme do manuálu zahrnuli aj tipy, ako získať finančnú podporu zo súkromných zdrojov.

Čo sa týka súkromných finančných zdrojov, musí nám byť jasné, že násilie páchané na ženách v intímnych vzťahoch je ťažkou témou. Do istej miery ešte stále existujú isté tabu, ktoré v ľuďoch vzbudzujú nepríjemné pocity. Preto sa táto skutočnosť musí zohľadňovať pri každej kampani alebo aktivite. Na druhej strane je dôležité ísť za ľuďmi, povedať im o práci v ženskom dome a ženských podporných službách, a nájsť argument, pre ktorý by sa ľudia začali zaujímať o podporu tejto práce.

Získavanie financií a súkromná finančná podpora môže mať pre neziskové organizácie a ich projekty rôzne formy (hotovosť, vybavenie, služby, osobná pomoc, atď.).

#### **Finančnú podporu je možné získať prostredníctvom:**

- Darov
- Súkromnej podpory
- Organizovaním podujatí (party s cieľom získať financie)
- Charitatívnych búr (hračky, šatstvo, ručná práca)
- Spolupráce s firmami

### **Čo robiť na získanie finančnej podpory a darov**

#### **Prezentácia vašich snáh o založenie alebo prevádzkovanie ženského domu**

- Budujte povedomie o problematike násilia páchaného na ženách a o prínose ženských domov. Pripravte si stručný informačný materiál. Nezabudnite citovať odporúčania, rozhodnutia medzinárodných orgánov, ktorých je vaša krajina zmluvným štátom (pozri: kapitola 2). Citujte výsledky výskumov.
- Budujte však pozitívny obraz ženského domu. Vyhnite sa negatívnym zobrazeniam a zamerajte sa na prínos pre verejnosť.
- Popíšte vplyv a účinnosť práce v ženskom dome/krizovom centre. Sponzori radi pracujú so silným partnerom.

#### **Ako kontaktovať sponzorov a sympatizantov**

- Hľadanie sponzorov a sympatizantov znamená vytvoriť sieť ľudí, ktorí podporujú myšlienku založenia a prevádzkovania ženského domu.

- Snažte sa vybudovať osobné kontakty: zorganizujte stretnutie s miestnymi politikmi a političkami, prevádzkovateľmi miestnych sociálnych služieb, médiami, cirkevnými skupinami, vplyvnými ľuďmi v komunite/cieľovej oblasti.
- Vytvorte zoznam kontaktných osôb a aktualizujte ho.
- Motivujte rôznych ľudí k tomu, aby pre ženský dom niečo urobili.

### **Cieľové skupiny**

Rôzne cieľové skupiny potrebujú rozličné informácie:

- Sponzorov zaujíma ich ekonomický úspech. Očakávajú profesionálnu a efektívnu prácu. Budú vás podporovať vtedy, ak je vaša práca v súlade s imidžom ich firmy.
- Sympatizantov a sympatizantky zaujíma sociálny problém. Chcú, aby ich naše ciele inšpirovali. Ukážte im, že to, čím prispievajú, je potrebné a užitočné. Musia cítiť, že si ich podporu ceníte.
- Politici/čky (a novinári/ky) potrebujú fakty a čísla.
- Novinári a novinárky potrebujú ľudský príbeh.
- Miestne sociálne služby chcú komplexný popis služieb a pomoci, ktoré poskytujete.
- Mali by ste sa o každú cieľovú skupinu postarať s ohľadom na jej potreby, napr. detailné informácie, osobné ďakovné listy a pravidelné obežníky/bulletiny, ktoré popisujú vaše aktivity.

### **Ako hľadať sponzorov**

- Pozrite sa na svoju sieť ľudí! Kto by mohol poznať niekoho z konkrétnej firmy alebo by vás mohol/la predstaviť niekomu v jej vedení?
- Informácie o firmách žiadajte kontaktovaním ich marketingových oddelení alebo oddelení pre vonkajšie vzťahy.
- Pýtajte sa na ich ciele: možno si chcú vylepšiť imidž, ukázať zmysel pre spoločenskú zodpovednosť, získať širšiu publicitu, podporovať MVO s cieľom zlepšiť komunikáciu so svojimi obchodnými partnermi, zákazníkmi alebo verejnými orgánmi, alebo chcú zvýšiť identifikáciu svojich zamestnancov s firmou, atď.
- Ubezpečte sa, že poznáte správne mená svojich partnerov, tituly, telefónne čísla a adresy. Vaši partneri by to isté mali vedieť o vašej organizácii, ako aj to, kto je zodpovedný za ďalšie kroky.
- Zistite, čo vám môžu ponúknuť (hotovosť, vybavenie, služby).
- Zistite, čo môžete firme ponúknuť vy. Okrem toho, že ženský dom naplňa naliehavú spoločenskú potrebu a posilňuje imidž firmy ( podporou vašej organizácie), môžete zdôrazniť publicitu firmy v médiách, vo vašich informačných materiáloch, na spoločenských podujatiach s cieľom získať finančné prostriedky atď.
- Na prvom stretnutí vysvetlite, ako pracujete a predložte písomné zhrnutie vašich plánov. Malo by byť krátke a jednoduché (1-2 strany). Podrobnejšie informácie môžete poskytnúť neskôr, keď vás o to požiadajú. Žiadajte o špecifickú sumu peňazí na špeciálny projekt, ako napr. nábytok, hračky pre deti, dodávku pre ženský dom, špeciálne podujatia, atď. Dajte im na výber aspoň dve možnosti pre poskytnutie finančných prostriedkov.
- Po stretnutí je vhodné poslať krátku správu o výstupoch zo stretnutia, aby ste sa ubezpečili, že sa obe strany pochopili.

### **Ako hľadať sympatizantov a sympatizantky**

O podporu vašej práce môžete požiadať kohokoľvek (či už darom alebo konkrétnou prácou):

- Spíšte zoznam toho, čo potrebujete (brainstorming).
- Distribuuje tento zoznam na stretnutiach, v obežníkoch, na webovej stránke, v cirkevných skupinách, atď.
- Zoznam potrebných vecí pravidelne aktualizujte.

- Zoznam môže obsahovať súčasné špecifické potreby, napr. do kancelárie alebo pre aktivity s deťmi.
- Zoznam potrebných vecí by mal obsahovať aj žiadosť o peňažné dary (“v prípade, že chcete nákup nechať na nás”).
- Niektorá zo zamestnankýň by mala darcovi alebo darkyni ukázať prijímový doklad/potvrdenie o nákupe.
- Ak čo najlepšie využijete svoje kontakty, môžete získať ďalšie sympatizantky a sympatizantov. Cirkevné skupiny alebo charitatívne organizácie môžu mať takisto záujem podporovať vašu prácu. Hudobníci, hudobné skupiny môžu mať záujem urobiť koncert; umelci by mohli urobiť verejnú aukciu svojich diel s výťažkom pre ženský dom. Sused sa môže ponúknuť, že deťom v ženskom dome opraví bicykle.
- Sympatizanti a sympatizantky potrebujú osobný kontakt. Pamätajte na to, že sa radi sami rozhodujú, koľko investujú času a úsilia.

## 5. SLUŽBY PRE ŽENY A DETI

Ženské domy ponúkajú rôzne podporné služby, realizujú širokú škálu aktivít a plnia v spoločnosti dôležitú funkciu. Pokiaľ ide o služby, ženské domy poskytujú ubytovanie, krízovú pomoc a poradenstvo pre týrané ženy a ich deti, ale tiež pre ženy a deti, ktoré v nich nie sú ubytované alebo pre bývalé klientky. Navyše sa ženské domy snažia o prevenciu násillia páchaného na ženách zo strany mužov: budujú povedomie verejnosti o problematike násillia, jeho príčinách a následkoch a o nevyhnutnosti existencie špecializovaných podporných služieb pre obeť násillia. Tieto ciele naplňajú pomocou siete sympatizantiek a sympatizantov a organizácií i prostredníctvom blízkej spolupráce s inými odborníčkami a odborníkmi. Dokumentácia a evaluácia je nevyhnutná, ak chceme udržať kvalitu služieb (pozri: kapitola 11).

### 5.1 SLUŽBY PRE ŽENY

Nasleduje popis služieb, ktoré ženské domy bežne poskytujú týraným ženám a deťom. Pre účely implementácie týchto služieb existujú rôzne modely organizácie. Dôležité však je, aby boli tieto služby poskytované v súlade s cieľmi a princípmi, ktoré sú uvedené v kapitole 3.

#### 24-hodinové služby

Je nesmierne dôležité, aby ženy dostali krízovú pomoc, a aby mohli do ženského domu prísť kedykoľvek, dokonca aj v noci.

Kapacita ubytovania môže byť nanešťastie obmedzená, a preto by mala existovať stratégia riešenia v prípade, že sa takéto obmedzenia vyskytnú. Malo by však vždy platiť, že ženský dom neodmietne žiadnu ženu, ktorá je v akútnom nebezpečenstve, aby nebola nútená zostať alebo sa vrátiť k násilnému partnerovi.

Ak v danom regióne existuje iba jeden ženský dom, potom musí byť otvorený 24 hodín denne, aby mohol prijímať ženy a deti. Ak má región alebo mesto viac ako jeden ženský dom, aspoň jeden z nich musí byť otvorený 24 hodín denne. K dispozícii by mala byť doprava za čo najnižšiu sumu (podľa možností bezplatná), aby sa ženy a ich deti mohli do ženského domu dostať bez toho, aby sa museli zaoberať tým, koľko to bude stáť.

Príklad: Ženské domy vo Viedni ženám preplácajú jazdu taxíkom a to zo špeciálneho rozpočtu, ktorý bol vytvorený pre tieto účely.

Vyhľadanie služieb ženského domu zvyčajne nie je prvým krokom, ktorý žena, týraná svojím partnerom, urobí. Prvý osobný kontakt je zvyčajne telefonický. Mnohé ženské domy prevádzkujú aj 24-hodinové krízové telefónne linky a poradenstvo. Preto by v meste alebo regióne mala existovať aspoň jedna 24-hodinová telefónna krízová linka s cieľom poskytovať krízovú pomoc a kontakty na najbližší ženský dom. Tieto krízové telefónne čísla ženských domov a krízových liniek vyžadujú čo najširšiu publicitu, aby o dostupnej pomoci ženy vedeli a skutočne vyhľadávali pomoc v ženských domoch (pozri: kapitola 9). Zamestnankyňa by mala vždy so ženou najskôr hovoriť po telefóne (pozri: časť "Postupy pri prijímaní žien a detí do ženských domov" nižšie).

## Poradenstvo

Poradenstvo je jednou z kľúčových služieb, ktoré ženské domy poskytujú. Niektoré ženské domy poskytujú poradenstvo aj ambulantne. Iné prevádzkujú samostatné poradenské centrá. Niekedy tieto centrá slúžia aj ako kontaktné miesta pre ženy, ktoré potrebujú ubytovanie v ženskom dome.

Bez ohľadu na to, aká je organizácia poradenských služieb, najdôležitejším faktorom je, aby žena vystavená násiliu dostala odbornú poradenskú pomoc, a aby dostala informácie o všetkých dostupných službách.

Príklady: AMCV v Portugalsku; Casa delle Donne v Bologni, Taliansko; Women's Aid vo Veľkej Británii.

Na prvom stretnutí by sa mala začať budovať dôvera. Zamestnankyňa ženského domu by mala pozorne počúvať a identifikovať potreby ženy, ktorá hľadá pomoc. Ženy majú právo na odbornú a nezaujatú pomoc bez ohľadu na to, ako sa potom rozhodnú. Poradenská pracovníčka musí žene vždy zaručiť dôvernosť všetkých informácií a anonymitu.

Je dôležité urobiť odhad toho, nakoľko je konkrétny násilný muž nebezpečný a vytvoriť bezpečnostný plán (pozri: časť "Bezpečnosť" nižšie). Žena, ktorá vyhľadá pomoc, by mala dostať aj informácie o svojich právach a možnostiach. Niektoré z týchto informácií môžu mať písomnú formu. Pre jej vlastnú bezpečnosť môže byť nevyhnutné jej poradiť, aby tieto informácie násilnému partnerovi neprezradila.

Taktiež je dôležité identifikovať jej zdroje a sociálnu sieť (rodina, priatelia, služby v komunite, atď.), kde môže hľadať podporu.

Pre každú ženu by sa mal vytvoriť individuálny plán poradenstva s detailným popisom dostupnej pomoci a podpory.

## Postupy pri prijímaní žien a detí do ženských domov

Ako ženy a deti nájdu ženský dom? Existujú rôzne modely. Ženský dom môže spolupracovať s poradenským centrom, ktorého adresa je verejná, kým adresa ženského domu je utajená. Žena najskôr príde do poradenského centra. Podľa iného modelu žena telefonicky kontaktuje ženský dom s utajenou adresou, ktorú jej ženský dom poskytne na základe rozhovoru. Existujú aj ženské domy, ktoré ženy vyzdvihnú na vopred dohodnutom mieste.

Ženu (a jej deti) by do ženského domu mala prijať odborná pracovníčka. Môže to byť ťažké, pretože mnohé ženské domy nemajú dostatok personálu na pokrytie 24-hodinovej prevádzky. V každom prípade by však žena mala mať právo na odbornú krízovú pomoc v priebehu prvých hodín jej pobytu v ženskom dome.

Príchod do ženského domu môže byť zo začiatku veľmi zmätočný. Preto je dôležité na začiatku pobytu poskytnúť žene intenzívnu pomoc, ako aj kontaktnú osobu, podľa možností tú pracovníčku, ktorá ju a jej deti do ženského domu prijímala a urobila prvý poradenský rozhovor. Zohráva to dôležitú úlohu pri budovaní dôvery a pomáhaní žene v tom, aby nadobudla pevnú pôdu pod nohami. Nemali by sme podceňovať stres spojený s krízovou situáciou, s ktorou sa ženy a deti snažia vyrovnáť, stres z úplne nového prostredia a množstva neznámych ľudí.

Príklad: Mnohé ženské domy majú nástenku s fotografiami všetkých zamestnankýň, ich menami a pozíciou, aby pomohli ženám a deťom zoznámiť sa s personálom.

Po fáze zorientovania sa by žena v princípe mala mať právo vybrať si poradenskú pracovníčku, ktorá by potom mala byť jej kontaktnou osobou počas celej dĺžky jej pobytu v ženskom dome. Často je to tá istá osoba, ktorá jej pomáhala na začiatku, a ku ktorej si žena vybudovala bližší vzťah. Ak to nie je možné (napr. kvôli tomu, že daná pracovníčka je v tom čase

plne vyťažená), je treba so ženou hľadať prijateľnú alternatívu.

Keď žena príde do kontaktného poradenského centra alebo do ženského domu, treba urobiť odhad jej potrieb a potrieb jej detí, odhad stupňa nebezpečenstva, ktorému sú vystavené (odhad nebezpečenstva, bezpečnostný plán, pozri: Pracovný hárok). Žena a deti by mali dostať najpotrebnejšie informácie o ženskom dome, a mali by byť oboznámené s pravidlami života v ženskom dome (pozri: kapitola 8).

## **Prvá fáza pobytu – fáza premýšľania**

Táto prvá fáza, fáza premýšľania, je čas, v ktorom sa žena oboznámi so ženským domom a jeho personálom, v ktorom sa zotavuje z traumatickej situácie, zvykne si na život v ženskom dome, premýšľa o svojich potrebách a obavách, a začína robiť rozhodnutia o nasledujúcich krokoch. Táto fáza môže trvať od niekoľkých hodín až po niekoľko dní a týždňov.

V tejto fáze sa ženy musia rozhodnúť, či chcú v ženskom dome zostať alebo odísť na iné miesto, a či sa chcú so svojim partnerom rozísť na istý čas alebo natrvalo. Je dôležité, aby poradenská pracovníčka jasne a opakovane žene zdôraznila, že je na nej, ako sa rozhodne, že má rovnaké právo od partnera odísť, ako s ním zostať. Je tiež dôležité, aby žena vedela, že sa do ženského domu môže kedykoľvek vrátiť, aj keď z neho medzičasom odíde. Ak sa žena rozhodne vrátiť k partnerovi, je nevyhnutné s ňou hovoriť o bezpečnosti, a spolu s ňou vyvinúť stratégie na jej ochranu a ochranu detí, a hovoriť o tom, ako a kde môže dostať pomoc.

Niektoré ženy sa pýtajú, či sa násilní muži môžu zmeniť, či sa môže zmeniť ich partner. Treba hovoriť o dostupných možnostiach. V niektorých krajinách existujú programy pre násilných mužov. V takom prípade môže dať žena svojmu partnerovi podmienku, že sa k nemu vráti iba vtedy, ak sa do takého programu zapojí. Násilných mužov je však dobré odporúčať do programov pre páchatelov iba vtedy, ak je najdôležitejšou prioritou týchto programov bezpečie obetí, a ak úzko spolupracujú so službami pre ženy. Programy pre zneužívateľov musia byť orientované na obeť a musia kladť veľký dôraz na ich bezpečie (pozri: kapitola 12).

V tejto fáze je obzvlášť dôležité, aby bolo poradenstvo intenzívne a s dôkladnou prípravou, pretože sa väčšina žien práve v tejto fáze rozhoduje, či sa k partnerovi vráti.

## **Individuálne poradenstvo a posilnenie**

Počas individuálnych poradenských stretnutí sa robí evaluácia všetkých potrieb ženy a určujú sa priority. Vypracuje sa individuálny plán poradenstva a pomoci. Úlohou poradenskej pracovníčky je diskutovať so ženou o všetkých dostupných možnostiach a podporovať ju v krokoch, ktoré sa rozhodne urobiť.

Ženy potrebujú pri rozhodovaní podporu. Musia dostať podporu v procese posilnenia a pri budovaní sebadôvery a nezávislosti. Je dôležité u ženy budovať pocit, že má silu a právo sama sa rozhodnúť o tom, čo so svojim životom urobí. Mala by mať takisto možnosť často hovoriť o svojich skúsenostiach s násilím a reflektovať ich (kedykoľvek chce). Mali by sme pamätať na to, že ženy, ktoré zažili násilie, niekedy potrebujú dlhý čas na získanie dostatočnej dôvery a odvahy hovoriť o svojich skúsenostiach s násilím, najmä sexuálnym.

S podporou poradenskej pracovníčky žena pochopí, aké stratégie používal jej partner na to, aby nad ňou získal moc a kontrolu a to jej umožní vytvoriť si vlastné stratégie odporu a ochrany.

Pracovníčky ženského domu by mali ženám poskytnúť aj praktickú pomoc pri jednaniach s rôznymi administratívnymi orgánmi a sprevádzať ich na políciu, súdne pojednávania, atď.

Prospešné môže byť hovoriť so ženami aj o role ženy v spoločnosti, rodových stereotypoch a rodovej (ne)rovnosti a podobných témach, aby lepšie rozumeli tomu, aká je ich ženská rola v spoločnosti.

Napriek tomu, že si uvedomujeme, že našou úlohou je posilniť ženy a deti, existuje riziko, že budeme rozhodovať za ženu, a nie spolu s ňou. Stáva sa to v dôsledku nerovnosti moci, ktorá nevyhnutne vzniká medzi ženou, ktorá potrebuje pomoc, a poradenskou pracovníčkou. Je preto dôležité, aby poradenská pracovníčka vždy reflektovala vzťah so ženou-klientkou a uistila sa, že ženu posilňuje a podporuje, a nevyvoláva v nej pocity vlastnej neschopnosti.

## **Skupinová práca**

Ženské domy ponúkajú rôzne formy skupinovej práce. Skupinová práca je cenným doplnkom individuálneho poradenstva v tom, že ženám umožňuje uvedomiť si, že nie sú jediné, ktoré zažili násilie zo strany partnera.

Skupiny, zamerané na reflexiu skúseností s násilím, alebo tematické skupiny sú pre ženy priestorom pre diskusiu o rôznych problémoch, akými sú násilie, ale aj o akýchkoľvek iných témach, ktoré sú pre ne dôležité. Spolu s individuálnym poradenstvom sú skupiny nástrojom, ktorý ženám v ženskom dome môže pomôcť viac si uvedomovať seba, ako aj svoje sociálne prostredie. Cieľom je, aby ženy znovu nadobudli sebavedomie a vstupovali do interakcie s inými ženami. Preto je dôležité, aby sa účastníčky skupiny cítili zodpovedné za skupinový proces. Ďalšou špecifickou formou skupinovej práce sú skupiny, v ktorých ženy hovoria o role matky, o problémoch, s ktorými sa stretávajú pri výchove detí, atď.

Ďalšou formou skupinovej práce sú tvorivé skupiny, v ktorých sa majú ženy možnosť vyjadriť prostredníctvom maľovania, spievania, divadla, atď.

Skupiny by mala viesť pracovníčka ženského domu. Dobrým modelom je aj vedenie skupín spoločne so ženami, ktoré bývajú v ženskom dome.

V týchto skupinách treba rešpektovať (individuálne) hlasy a názory žien.

## **Bezpečie a bezpečnostný plán**

Najvyššou prioritou práce vo všetkých poradenských centrách a ženských domoch je bezpečie žien a ich detí. Ako je uvedené v prílohe "Bezpečnostný plán", primerané bezpečnostné opatrenia je nutné plánovať a implementovať bez ohľadu na to, či sa žena rozhodne v ženskom dome zostať alebo nie. O bezpečnosti v ženskom dome sa dozviete viac v kapitole 7:

## **Sebaobrana**

Ženské domy by mali poskytovať kurzy sebaobrany, aby sa ženy mohli naučiť stratégie na vlastnú obranu a ochranu i na ochranu detí v násilnej situácii (pozri tiež: Seith/Kelly, 2003).

Príklad: Odborníčky v téme násilia vyvinuli špeciálnu formu sebaobrany - WenDO.

## Právna pomoc

Ženy, ktoré zažili násilie by mali dostať informácie o svojich zákonných právach a možnostiach. Každý ženský dom by mal poskytovať právne informácie a pomoc v právnych konaniach a postupoch.

Právne informácie by mali zahŕňať:

- Špecifické zákony, ktoré sa týkajú okamžitej a/alebo dlhodobej ochrany pred násilím
- Policajné postupy
- Predbežné opatrenia
- Manželské a rozvodové právo
- Práva rodičov
- Zákony o migrácii
- Trestné právo
- Práva obeť a odškodnenie v trestnom aj občianskom práve
- Ustanovenia o sociálnom poistení
- Ustanovenia o dávkach sociálnej pomoci
- Zákon o bývaní, atď.

Pracovníčky ženského domu by mali sprevádzať ženy aj na políciu, sudy a iné právne inštitúcie, a mali by im pomôcť s prípravou na súdne konania – napr. tým, že poskytnú informácie o postupoch súdu, alebo rolóvymi hrami, v ktorých si žena môže vyskúšať výsluch. Pre ženy je dôležité, aby ich niekto sprevádzal na súdne pojednávania aj kvôli sekundárnej traumatizácii. Podľa rámcovej smernice EÚ má každá obeť právo na informácie a podporu počas trestno-právneho konania (pozri: Príloha 1 “Medzinárodné dokumenty”).

V zložitých právnych konaniach je potrebné, aby ženu zastupoval právnik alebo právnička. Je vhodné nájsť ženy-právničky, ktoré sa stotožňujú s obhajobou obeť, budú citlivo pristupovať k zastupovaniu klientiek, a budú ochotné vziať prípad za nízku odmenu alebo pracovať zadarmo.

Príklad: Vo Viedni ženy založili Ženský právny fond, z ktorého sa financuje právne zastupovanie žien pred súdmi. Fond sa využíva aj pri zastupovaní prípadov, ktoré by mohli pomôcť posilneniu práv žien vo všeobecnosti.

Príklad: Angažované feministické právničky založili európsku sieť, the European Women’s Lawyers’ Association, v rámci ktorej spoločne pracujú na “posilnení rovnoprávnosti žien prostredníctvom práva” v Európe (<http://www.ewla.org>).

## Pomoc v otázkach financií

Keď žena príde do ženského domu, je dôležité pomôcť jej aj v oblasti financií. Ak žena nemá vlastný príjem, prvým krokom je hľadanie zdrojov. V mnohých krajinách majú ženy, ktoré nemajú príjem, nárok na dávky sociálnej pomoci. Dôležitou úlohou ženského domu je pomôcť žene, aby dostala dávky sociálnej pomoci bez časovo náročných administratívnych postupov. Ženský dom si preto potrebuje vybudovať dobrý kontakt so sociálnymi úradmi.

Ženský dom tiež pomáha ženám vymôcť ich práva a finančné nároky (napr. výživné pre ženy a deti, prídavky na deti, atď.).

Ženský dom sa musí postarať o to, aby partner ženy nemal prístup k jej peniazom. Ak sú detské prídavky alebo iné formy peňažných dávok vyplácané na meno násilného partnera, treba to zmeniť tak, aby boli vyplácané žene.

Imigrantky musia často čeliť diskriminácii v oblasti práv na dávky sociálnej pomoci. V takýchto prípadoch by mal ženský dom ženám pomôcť získať peniaze od súkromných darcov a sponzorov.



Príklad: Viedenské ženské domy založili Fond Moniky Burdak, pomenovaný po pracovníčke ženského domu, ktorá sa výrazne angažovala v oblasti práv migrantiek; bohužiaľ, zomrela v mladom veku.

Združenie ženských domov získava peniaze pre tento fond cez súkromných sponzorov. Tieto peniaze sa využívajú na finančnú pomoc migrantkám a ich deťom.

## **Pomoc v otázkach bývania**

Ženy, ktoré sú vystavené domácemu násiliu, najmä ženy s malými deťmi, sú často vystavené aj riziku hmotnej núdze v prípade, že im násilný partner v rámci stratégie kontroly bráni v prístupe k financiám alebo k samostatnému príjmu.

Znamená to, že ženy majú problém nájsť si bývanie, ktoré si môžu dovoliť. Je veľmi dôležité, aby existujúce zákony ženám, ktoré zažili násilie, a ich deťom garantovali právo čo najrýchlejšieho návratu do miesta bydliska po tom, čo sú nútené odísť do ženského domu, alebo právo zostať v byte/dome, bez toho, aby vôbec museli do ženského domu ísť (pozri tiež: kapitola 12).

Ak sa z nejakého dôvodu ženy nemôžu vrátiť domov alebo tam nemôžu zostať, je nevyhnutné pomôcť im v otázke bývania. Je vhodné úzko spolupracovať s miestnymi úradmi a úradmi pre bývanie a zvyšovať ich povedomie o kritickej situácii týraných žien. Tieto verejné orgány by mali cítiť zodpovednosť za poskytnutie okamžitej možnosti lacného náhradného bývania pre tieto ženy (pozri tiež: kapitola 10).

Príklad: Mesto Viedeň má veľmi efektívny program bývania, ktorý ženám (a tiež migrantkám) umožňuje získať finančne dostupné bývanie v priebehu niekoľkých týždňov.

## **Pomoc v otázkach zdravia**

Žena prichádzajúca do ženského domu môže potrebovať okamžitú zdravotnú pomoc. Pracovníčka ženského domu by ju mala sprevádzať na lekárske ošetrenie a žiadať o komplexnú dokumentáciu všetkých jej zranení. Táto dokumentácia môže slúžiť ako dôkaz na súde (viac o metódach dokumentácie a scitlivovania lekárskejších profesií nájdete v Manuáli WAVE k tréningom a scitlivovaniu profesných skupín, Viedeň, 2000). Ženy by mali mať prístup k bezplatným zdravotníckym službám, ktoré poskytuje štát alebo zdravotnícke centrá, ktoré spolupracujú so ženským domom.

## **Pomoc v otázkach zamestnanosti a kvalifikačných kurzov**

Pomáhať ženám v otázkach zamestnania je dôležitou náplňou práce ženských domov, ktoré majú ženám pomôcť udržať si zamestnanie, nájsť si zamestnanie alebo sa prihlásiť do kvalifikačných kurzov.

Násilie je pre ženy prekážkou v zamestnanosti a rovnoprávnosti. Žena môže napríklad stratiť zamestnanie, pretože ju násilný partner obťažuje na pracovisku alebo jej bráni do práce chodiť. Často sa tiež stáva, že ženy zo zamestnania odídu alebo ich prepustia pre práceneschopnosť po útoku zo strany partnera. Preto je pomoc ženského domu alebo poradenského centra v otázkach zamestnania pre ženy veľmi dôležitá. Ďalšou úlohou je povzbudiť a pomôcť nezamestnaným ženám nájsť si prácu alebo si zvýšiť kvalifikáciu.

Ženám môžete pomáhať napríklad vtedy, keď sa uchádzajú o zamestnanie alebo sa pripravujú na pracovný pohovor tým, že pre ne pripravíte rolové hry. Ženské domy tiež úzko spolupracujú s programami pre zamestnanosť. V niektorých krajinách existujú v tejto oblasti špeciálne služby alebo programy pre týrané ženy.

Pre migrantky môže byť prvým krokom kurz v jazyku danej krajiny. Niektoré ženské domy samé organizujú kurzy a školenia.

Príklad: AÖF, Projekt v rámci programu EÚ Equal "femqua", <http://www.aoef.at>

## **Migrantky a ženy z menších**

Ženské podporné služby by mali zamestnávať personál zo všetkých podstatných etnických menších a poskytovať poradenstvo v rôznych jazykoch. Aj informačné materiály by mali byť k dispozícii v odlišných jazykoch.

Keď pracujete s migrantkami alebo ženami z etnických menších, je dôležité si uvedomovať sociálnu a kultúrnu odlišnosť a rešpektovať ju. Pracovníčky ženských domov by si mali byť vedomé vlastných stereotypov a predsudkov, ktoré môžu byť prekážkou v poskytovaní primeranej pomoci.

V mnohých krajinách právny status migrantiek alebo žien, ktoré žiadajú o azyl, závisí od povolenia na pobyt, ktoré má ich partner. Preto je nutné zasadzovať sa za samostatné, nezávislé povolenia na pobyt a na prácu v krajine.

Niektoré krajiny majú špeciálne služby pre migrantky:

Príklad: Southall Black Sisters je poradenské, lobingové a výskumné centrum pre ázijské a africké ženy z karibskej oblasti, ktoré zažívajú domáce násilie. Poskytuje služby ako praktická pomoc, poradenstvo a podporné skupiny. SBS sa podieľa aj na vytváraní politik, obzvlášť v oblasti imigrácie, nútených manželstiev a trestného práva.

Telefón: ++44- (0)20-8571 9595

Príklad: Interkulturelles Frauenhaus / Beratungsstelle in Berlin

Postfach 370542, 14135 Berlin

e-mail: [Interkulturelleinitiative@t-online.de](mailto:Interkulturelleinitiative@t-online.de): <http://www.interkulturellesfrauenhaus.de>

## **Primerané služby pre ženy so zvláštnymi potrebami**

Ženské domy by mali byť pripravené prijať ženy s rôznym postihnutím, nevylučovať ich zo všeobecného chodu ženského domu, ale poskytnúť im špeciálnu starostlivosť a štruktúru. Napríklad nábytok v izbách by mal byť znížený tak, aby vyhovoval pohybu týchto žien.

Staršie ženy môžu potrebovať špeciálnu lekársku starostlivosť, ako aj tiché izby v ženskom dome. Staršie ženy sú často závislé od dôchodku svojich manželov. Preto je dôležitá úzka spolupráca so sociálnymi úradmi. Poradenské pracovníčky by sa mali pokúsiť prelomiť izoláciu týchto žien, podporovať ich v osvojovaní si stratégií prežitia a posilňovať ich sebaúctu.

Tehotné ženy alebo matky novorodencov môžu potrebovať obzvlášť tiché izby. Pôrodná asistentka, ktorá podľa potreby dochádza do ženského domu, môže byť registrovaná ako kontaktná osoba.

Donedávna sa vôbec nehovorilo o domácom násilí v lesbických vzťahoch.

Pre lesbické ženy, ktoré zažívali násilie zo strany svojich partneriek, bolo veľmi obtiažne vyhľadať pomoc. Služby pre ženy by sa mali zaoberať aj špecifickými aspektmi násilia v lesbických vzťahoch.

Príklad: dobrú prácu v tejto oblasti odvodili v rámci projektu Daphne v Nemecku:

<http://www.broken-rainbow.de>

## Odchod zo ženského domu

Odchod zo ženského domu je pre každú ženu dôležitým krokom. Je to začiatok nového života a treba ho dobre naplávať. Pracovníčky ženského domu by mali ženám pomáhať tak, aby ženy a ich deti pri odchode zo ženského domu (v ideálnom prípade) mali:

- stály príjem: plat a/alebo sociálne dávky;
- bezpečné bývanie (dočasné ubytovanie alebo vlastný byt/dom);
- zaobstarané deti: škôlka, škola, lekárska starostlivosť a iné nevyhnutné služby;
- bezpečnostný plán: vypracovaný tak, aby zohľadňoval novú životnú situáciu ženy a detí (pozri: Pracovný hárok a kapitola 7);
- plán ďalšej pomoci (žene a deťom) a poradenstva v ženskom dome alebo poradenskom centre.

Keď žena zo ženského domu odchádza, mala by byť poučená o tom, aby nešírila informácie o ženskom dome, jeho personáli, ostatných ženách a deťoch, a nezverejňovala jeho adresu.

## Pomoc po ukončení pobytu v ženskom dome

Po odchode zo ženského domu by mala mať žena aj jej deti naďalej prístup k všetkým službám, ktoré potrebujú. V tejto oblasti tiež existujú rôzne modely poskytovania takejto pomoci. V krajinách, kde okrem ženských domov existujú aj poradenské centrá, môže žena dostať právnu, alebo inú špecifickú pomoc tam.

Ak žena nemá možnosť využívať takéto služby, je dôležité ju informovať o iných službách na miestnej úrovni a spolupracovať s nimi.

## 5.2 SLUŽBY PRE DETI

Deti týraných žien vyžadujú počas pobytu v ženskom dome špeciálnu starostlivosť. Je nevyhnutné mať kvalifikovaný personál a špeciálne miestnosti pre deti. Z rozpočtu musia byť na starostlivosť od deti vyčlenené dostatočné prostriedky.

Deti prichádzajúce do ženského domu boli svedkami alebo často aj obeťami násilia; v obidvoch prípadoch je to pre ne traumatická skúsenosť. Preto je nevyhnutné špeciálne sa venovať ich potrebám. Výskum tiež dokazuje, že tieto deti sú vystavené oveľa vyššiemu riziku, že sa v dospelosti stanú buď obeťami, alebo páchatelmi násilia, ako deti, ktoré vyrastajú v rodinách, kde násilie nie je prítomné.

## **Ciele služieb pre deti:**

### **Zabezpečiť fyzické a emocionálne bezpečie detí a posilňovať ich vlastný pocit bezpečia.**

Deti, ktoré do ženských domov prichádzajú s matkami, môžu byť zranené alebo môžu mať rôzne zdravotné problémy. Nevyhnutné bude možno zabezpečenie ich zdravotnej starostlivosti. Aj v službách, ktoré ženský dom poskytuje deťom, je dôležitý bezpečnostný plán.

### **Zlepšiť duševné a emocionálne zdravie detí a ich pocit pohody.**

Je to dlhodobý cieľ služieb pre deti, ale môžu byť prioritou vtedy, keď sa objavia vzorce seba poškodzujúceho správania. Prostredníctvom pomoci v oblasti emocionálneho a duševného zdravia detí sa zvyšuje aj ich bezpečie (pozri: "Bezpečnosť").

### **Pomôcť deťom znovu získať a užívať si detstvo.**

Deti, ktoré boli vystavené domácejmu násiliu, môžu prevziať rolu dospelého alebo môžu pociťovať úzkosť a napätie v dôsledku toho, čo prežili. Prostredníctvom hier, oddychu a zábavy si môžu znovu užívať detstvo.

### **Posilňovať vzťah medzi matkou a dieťaťom.**

Matky vedia deťom najlepšie pomôcť v zotavovaní sa z dôsledkov násillia. Spoločná práca s matkou a dieťaťom môže byť spôsobom, ako naplniť potreby detí.

## **Služby pre deti počas pobytu v ženskom dome**

### **Komplexné a vysoko kvalitné služby**

Služby pre deti musia zahŕňať krízovú intervenciu, psychosociálnu, pedagogickú a terapeutickú prácu, ako aj prácu so skupinovú dynamikou.

Deti, ktoré boli buď svedkami násillia, alebo mu boli priamo vystavené, majú často nízku sebaúctu a v mnohých prípadoch majú pocity úzkosti a/alebo sú agresívne. U niektorých detí sa môže prejaviť sebaopoškodzujúce správanie. Väčšina detí vykazuje znaky zníženej spôsobilosti a spomalený vývin. Tiež môžu mať narušené zručnosti v sociálnom kontakte. Veľmi často sú prítomné psychosomatické symptómy (poruchy spánku, bolesti brucha a hlavy, žalúdočná nevoľnosť, pomočovanie, poruchy príjmu potravy, atď.)

Príchod do ženského domu predstavuje pre deti nové výzvy a problémy. Keď ženy vyhľadajú pomoc v ženskom dome, ich deti sú v rovnako krízovej situácii a ich život je rovnako narušený. Odborníčky pracujúce v ženskom dome zaznamenali u detí počas pobytu emocionálne a fyzické ťažkosti - zdravotné problémy, ako aj akútne pocity straty, hnevu, strachu, smútku, zmätku, viny a rôzne problémy s prispôbením sa. Všetky tieto ťažkosti sú výsledkom nasledujúcich podmienok života v ženskom dome (Peled / Davis 1995):

- krízového stavu, vyplývajúceho zo skúsenosti s násillím doma;
- narušenia obvyklých vzorcov zvládania a podporného systému v dôsledku odchodu od otca, širšej rodiny alebo priateľov, školy, z domova, atď.;
- požiadavky na rýchle prispôbenie sa novej životnej situácii;
- náročných podmienok života, vrátane nedostatku súkromia a vysokej emočnej intenzity, ktorú prejavujú ostatné deti/ženy ubytované v ženskom dome;
- emocionálnej a/alebo fyzickej neprítomnosti matky, ktorá prežíva vlastný emocionálny zmätok a musí zvládať praktické požiadavky, vyplývajúce z nového usporiadania rodinného života.

Pri práci s deťmi v ženskom dome v procese vyrovnávania sa s dôsledkami násillia treba brať do úvahy ich individualitu a jedinečnosť, a zároveň si uvedomovať skúsenosti a potreby, ktoré môžu mať všetky spoločné.

Potreby detí počas pobytu v ženskom dome môžu často vyžadovať krízovú intervenciu a neustálu emocionálnu podporu, lekársku starostlivosť, spoluprácu so školami, službami právnej ochrany detí, pomoc so štúdiom a pomoc matkám s rodičovskými zručnosťami.

### **Proces prijímania do ženského domu**

Zvyčajne sú to ženy, ktoré žiadajú o prijatie do ženského domu, kým deti ich len sprevádzajú. Vo fáze prijímania je potrebné urobiť rozhovor s matkou i dieťaťom. Tiež je dôležité pripraviť dieťa na pobyt v ženskom dome a na zmeny, ktoré to prinesie; je to spôsob, ako u detí vyvolať pocit bezpečia.

Oblasti úvodného záznamu:

- určiť stupeň krízy situácie ženy a dieťaťa, a potrebu krízovej intervencie
- identifikovať potreby detí a matky s cieľom vytvoriť bezpečnostné plány
- odhad dopadu násilia na deti
- identifikovať ochranné faktory, zdroje ochrany a bezpečia ženy a detí

Príprava detí na pobyt v ženskom dome môže prebiehať takto:

- vysvetlite ciele a aktivity ženského domu
- ubezpečte ich, že ženský dom je bezpečné miesto
- informujte deti o pravidlách ženského domu a o dôvernosti informácií
- v závislosti od veku môže dieťa svoj súhlas s pravidlami ženského domu podpísať.

### **Individuálna práca**

Individuálna terapia dieťaťu poskytuje podporujúce prostredie a umožňuje mu budovať s dospelou osobou vzťah založený na dôvere, ktorý by mohol byť modelom pre budúce vzťahy. Terapeutické stretnutia sú zamerané na pocity detí (strach, zmätok, osamelosť, pocity viny, hnev) a ich potreby. Poradenská pracovníčka pomáha deťom v procese prijímania ich skúsenosti s násilím a uvedomenia, že násilie zo strany dospelšej osoby nie je ich vinou. Dôležitou súčasťou tejto práce je budovanie sebaúcty dieťaťa.

Odporúčania pre individuálnu prácu s deťmi:

Vytvorte bezpečné terapeutické prostredie tým, že:

- jasne smerom k dieťaťu komunikujete, že nemusí hovoriť o veciach, o ktorých hovoriť nechce
- dieťaťu vysvetlite dôvernosť informácií

Od začiatku sa venujte bezpečnostnému plánu. Bezpečnostné plány pre deti musia byť realistické, jednoduché a primerané veku. Možnými bezpečnostnými stratégiami na posilnenie dieťaťa sú: (1) ako sa vyhnúť situáciám násilia, ktoré už dieťa predtým zažilo, (2) ako telefonovať, (3) ako dostať krízovú pomoc, (4) logistika úteku, (5) čo robiť, ak došlo k únosu. Bezpečnostný plán by ste mali vytvoriť spoločne s matkou a dieťaťom, a mali by ste ho nacvičiť.

Tému ukončenia individuálnej terapie treba začať riešiť v procese terapie dostatočne vopred. Hovoriť o separácii a príprava na ňu je pre dieťa, ktoré zažilo násilie, veľmi dôležité.

Deti nie vždy potrebujú formálnu terapiu; niekedy sa chcú s dospelou osobou stretávať neformálne. Skutočnosť, že existuje niekto, kto rád trávi čas s deťmi, môže byť pre ne veľmi prospešnou a pozitívnou skúsenosťou.

Práca s deťmi sa líši v závislosti od veku dieťaťa. S adolescentmi je možné riešiť to, ako môžu znovu nadobudnúť pocit bezpečia a na aké inštitúcie sa môžu obrátiť. Pri práci s mladými ľuďmi možno hovoriť o ich postojoch k priateľstvu a vzťahom, o tom, ako premýšľajú o domácom násilí. Hovoriť o postojoch k domácemu násiliu, o spoločenskej zmene, o tom, že je to trestný čin a nikto nemá právo týrať inú osobu, môže byť užitočné (Mullender / Debonnaire 2000).

### **Skupinová práca**

Skupinová práca je všeobecne uznávaná ako účinná intervencia smerom k deťom a mladým ľuďom, ktorí zažili domáce násilie. V ženskom dome je možné zorganizovať formálne aj neformálne skupinové stretnutia. Vytvára sa tak podporujúce a prijímajúce prostredie, a pre deti je to príležitosť vzájomne sa podporovať a osvojiť si nové a účinné spôsoby interakcie a komunikovania svojich pocitov, myšlienok a potrieb.

Cieľom väčšiny skupín pre deti je pomôcť deťom zorientovať sa v skúsenosti, ktorú majú s násilím a v definovaní zodpovednosti za násilie; vyjadrovať pocity (vrátane hnevu); zlepšiť ich komunikačné a iné zručnosti; budovať ich sebaúctu, podpornú sociálnu sieť; vytvárať bezpečnostné plány a umožniť deťom, aby mali radosť z pozitívnej skúsenosti.

K dispozícii môžu byť aj vzdelávacie, informatívne a preventívne skupiny. Skupinové aktivity by mali zohľadňovať vek detí a ich vývinovú úroveň, a mali by reflektovať potreby detí z odlišného kultúrneho zázemia alebo s postihnutím.

### **Spoločná práca s matkami a deťmi**

Služby pre deti v ženskom dome by sa mali venovať praktickej práci s deťmi; práca s matkami je však rovnako dôležitá, pretože môžu najlepšie podporovať potreby detí. V niektorých prípadoch môžete pracovať samostatne s matkami; tieto stretnutia môžu byť dohodnuté buď na žiadosť matky, alebo poradenskej pracovníčky. Cieľom je komunikovať o potrebách detí, ich obavách a problémoch, keď o to požiadajú deti, alebo ak to vyžaduje situácia (napr. násilné správanie v ženskom dome). Ďalším spôsobom práce s matkami je práca v skupinách (skupiny pre matky), kde majú pracovníčky, ktoré pracujú s deťmi, príležitosť hovoriť o tom, ako isté veci vnímajú deti z pohľadu ich veku, pričom sa musí rešpektovať dôvernosc informácií. Pokiaľ ide o metódy práce s matkami (podporujúce alebo konfrontujúce), úlohou pracovníčky pre deti je sprostredkovať a obhajovať potreby detí.

### **Terapia hrou**

Terapia hrou je cennou metódou pri práci s deťmi, ktoré nie sú vývinovo alebo emocionálne schopné vyjadriť svoje pocity a skúsenosti slovami. Hra je pre deti prirodzeným prostriedkom komunikácie, ktoré používajú "na zvládanie hnevu a úzkosti spojených s násilím; vyjadrenie svojich pocitov v súvislosti s tým, čo sa stalo; a na prejavenie svojich znalostí a chápania vzťahov. Terapia hrou deťom umožňuje symbolicky prezentovať tie udalosti, ktoré v nich vzbudzujú strach a úzkosť, a posúva deti k vyriešeniu a integrácii negatívnych skúseností." (Urquiza & Winn, 1994, p. 59) Terapia hrou sa dá využiť v individuálnej aj skupinovej terapii.

### **Arteterapia/ Expresívne formy terapie**

Arteterapia je dôležitým nástrojom komunikácie, posudzovania stavu dieťaťa a liečby. Dieťa používa umenie na vyjadrenie pocitov a emócií, ktoré nevie vyjadriť slovami. Kreslenie, maľovanie, modelovanie, poézia, divadlo, hudba a rozprávanie príbehov môžu deťom pomôcť uvoľniť nakumulované napätie a úzkosť. Tieto metódy môžu byť prínosom pre individuálnu a skupinovú terapiu.

### **Rekreačné a vzdelávacie aktivity**

Hry a rekreačné aktivity, ktoré nie sú v neformálnom prostredí zamerané na násilie, sú dobrou príležitosťou pre propagovanie rovesníckej podpory medzi deťmi. Patria sem športy, prechádzky, pohyb, tanec a iné aktivity.

Niektoré deti môžu potrebovať pomoc so štúdiom, aby si zlepšili schopnosti súvisiace so školskou dochádzkou.

### **Podpora počas súdnych konaní**

Dieťaťu, ktoré potrebuje vypovedať na súde, veľmi pomôže, keď ho so súdnymi postupmi oboznámi odborník alebo odborníčka (psychologička, sociálna pracovníčka), ktorí tomu rozumejú a môžu dieťa na pojednávanie pripraviť.

Odporúčania v procese podpory dieťaťa počas súdneho pojednávania:

- približne týždeň pred výsluchom vezmite dieťa do budovy súdu
- vezmite dieťa do miestnosti, v ktorej bude vypovedať a nechajte dieťa, aby sa posadilo na miesto pre svedka
- povedzte dieťaťu o úlohe každej osoby a o tom, kde budú sedieť, alebo stáť
- ponúknite dieťaťu všetky informácie a emocionálnu podporu tak, aby sa dieťa v tomto procese cítilo čo najlepšie

## Personál

### Odborný personál

Personál, ktorý pracuje s deťmi, musí byť primerane vyškolený v psycho-sociálnej oblasti, a mal by tiež absolvovať špecializované tréningy. Deťom v ženskom dome môžu pomáhať detské psychologičky, sociálne pracovníčky a pedagogičky. Tento personál musí byť zaplatený v súlade s ich odbornými zručnosťami. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky môžu týmto odborníkom a odborníčkam pomáhať, ale deťom treba v ženskom dome venovať rovnakú pozornosť ako ich matkám.

Okrem odborníčov, ktoré v ženskom dome pracujú s týranými ženami, potrebujete aj odborníčky pre prácu s deťmi. Musia to byť ľudia, ktorí sú schopní identifikovať potreby detí a jednať v ich záujme. Zastupujú potreby detí v ženskom dome a v celkovej práci personálu.

### Požiadavky na personál:

- medzi personálom musia byť ľudia, ktorí budú na plný úväzok obhajovať práva detí, poskytovať služby pre deti alebo budovať zdroje v prostredí
- kvalifikácia v oblasti psychológie, sociálnej práce, pedagogiky
- personál pracujúci s deťmi musí byť starostlivo zaškolený v postupoch pri odhade nebezpečenstva, krízovej intervencie a technikami práce s deťmi
- znalosť dynamiky násillia, vývinu detí
- znalosť právnych aspektov ochrany detí

Na to, aby sa zlepšila situácia detí, je nevyhnutná spolupráca s inými odborníčkami v ženskom dome, najmä s tými, ktoré pracujú s matkami.

Odborníčky, pracujúce s deťmi, musia často spolupracovať s inými profesiami, napr. s políciou, prokurátormi, právnikmi a sudcami.

### Počet zamestnankýň:

V ženskom dome sa odporúča zamestnávať aspoň dve pracovníčky na prácu s deťmi, aby:

- mohli plniť všetky vyššie uvedené úlohy profesionálne a v prospech dieťaťa
- sa podporovala výmena skúsenosti
- bola zabezpečená starostlivosť v prípade práceneschopnosti alebo neprítomnosti jednej z nich.

Niektoré ženské domy na prácu s deťmi zamestnávajú mužov. Zámerom je sprostredkovať deťom pozitívny obraz muža a ukázať im, že aj muži môžu byť starostliví a láskaví, a môžu odmietajú všetky formy násillia. Môže to však byť vnímané aj ako niečo, čo nie je v súlade s feministickými princípmi (ako v ženskom dome v Liege v Belgicku), na základe ktorých je ženský dom vybudovaný, konkrétne, aby bol muž v programe starostlivosti o deti na seniorskej pozícii.

## Infraštruktúra

### Špeciálne miestnosti a vybavenie

Ženský dom by mal poskytovať primeraný priestor pre starostlivosť, rekreáciu a terapiu pre deti.

Mali by v ňom existovať:

- herňa pre deti s vybavením pre deti a mládež všetkých vekových kategórií,
- terapeutické hračky, bábiky, domčeky pre bábiky, maňušky, kocky, lopty, pieskovisko
- hry: stolové hry alebo hry, ktoré od dieťaťa vyžadujú, aby niečo postavilo alebo vyriešilo tvorivým spôsobom; materiál na kreslenie, maľovanie, písanie, vzdelávanie
- terapeutická miestnosť,



- multifunkčná miestnosť,
- miestnosť pre voľnočasové aktivity,
- záhrada, kde by sa deti a matky mohli venovať fyzickým a rekreačným aktivitám,
- miestnosť pre adolescentov.

Miestnosti by mali napĺňať špecifické potreby detí, ktoré žijú v ženskom dome.

Obzvlášť potrebu:

- bezpečia,
- komunikácie,
- samoty,
- tvorivosti a
- pohybu (na sebvýjadrenie, uvoľnenie napätia, atď.).

Odporúčajú sa dobre osvetlené miestnosti s masívnym nábytkom. Miestnosti by mali poskytovať priestor na bezpečnú hru bez zranení. Hračky a hry by mali podporovať kultúrnu odlišnosť a vyhovovať potrebám detí s postihnutím. Pracovníčky, ktoré pracujú s deťmi, potrebujú na administratívne a organizačné účely samostatnú kanceláriu s telefónom, faxom a počítačom.

## **Prekážky / Nedostatky**

V súčasnosti sa realita od vyššie uvedených odporúčaných štandardov značne líši. Vo väčšine krajín Európy je starostlivosť o deti v ženských domoch financovaná z verejných zdrojov nedostatočne alebo vôbec (tam, kde je verejné financovanie inak bežné). Veľmi často závisí finančná podpora pre deti od súkromných darcov alebo príjmu z rôznych aktivít. Táto situácia je obzvlášť kritická kvôli tomu, že potreby detí, ktoré prídu do ženského domu, sú aspoň také dôležité a naliehavé, ako potreby žien. V dôsledku toho, že boli svedkami alebo obeťami násillia, sú deti traumatizované v rôznej miere. Skutočnosť, že deti museli opustiť svoj domov, nechať tam svoje hračky, šaty, domácich miláčikov, boli vyňaté zo svojho prirodzeného prostredia (škôlka, škola, priatelia, príbuzní, atď.), túto traumatizáciu ešte stupňuje. Ich matky sú im preto schopné poskytnúť iba obmedzenú podporu a starostlivosť.

Personál pracujúci s deťmi musí do tohto procesu vstúpiť, zaoberať sa týmito špecifickými potrebami a začať proces prehodnocovania toho, čo sa stalo. V ženskom dome sú deti všetkých vekových kategórií, z odlišného sociálneho a kultúrneho prostredia. Práca s týmito deťmi tiež znamená zvládanie častých zmien a odlišných stupňov traumatizácie. Neprimerané množstvo zdrojov, či už pre personál alebo infraštruktúru, vážne sťažuje akékoľvek zlepšenie situácie detí počas ich pobytu v ženskom dome.

## PRÍRUČKA / ZÁKLADNÉ PRINCÍPY PRÁCE S DEŤMI (ARTEMIS 2001)

Pri práci s týranými deťmi je najvyššou prioritou ich pocit pohody a bezpečia: ženský dom je tam na to, aby zastavil týranie, chránil deti a naplnil ich základné potreby.

Práca s deťmi, ktoré zažili násilie, znamená aj **prácu s dospelými**, najmä s tými, ktorí sú zodpovední za situáciu dieťaťa. Jeden z najlepších spôsobov pomoci deťom je pomáhať ich matkám, ktoré pre deti predstavujú nenásilnú osobu, ktorá poskytuje základnú starostlivosť v role dôveryhodnej osoby, ktorá má napĺňať potreby detí a ochrániť ich pred ďalším násilím tak dlho, ako bude potrebné. Matka sa podieľa na hľadaní optimálnych riešení a uskutočnení nevyhnutných zmien, ktoré pomôžu situáciu vyriešiť.

Psychologická práca s deťmi na problémoch, ktoré súvisia s násilím, ktoré zažili, môže začať až potom, čo je zaručené bezpečie dieťaťa. Prístup a spôsob práce by mal viesť k tomu, aby dieťa pochopilo, že násilie, ktoré sa dialo, nie je jeho vinou. Pre vybudovanie dialógu s dieťaťom je dôležité, aby ste:

- s deťmi mali stretnutia v známom prostredí
- dieťaťu vysvetlili, prečo prišlo do terapie
- ako nenásilná a dôveryhodná dospelá osoba umožnili dieťaťu hovoriť o všetkom
- jasne vyjadrili, že za násilie/týranie nie je zodpovedné dieťa
- používali jasné a jednoduché vety a priame otázky, a vyhýbali sa otázkam, ktoré sa začínajú slovom "Prečo?" - často vedú k tomu, že sa dieťa začne obhajovať alebo ich pochopí tak, že je zodpovedné za to, čo sa stalo alebo za to, že sa na tom zúčastnilo.
- s deťmi hovorili o "dobrých" a "zlých" tajomstvách
- deťom dali možnosť hovoriť o sexuálnych problémoch ich vlastným jazykom; niekedy deti preberú vulgárny slovník zneužívateľa
- využívali kresbu, maňušky; pre dieťa je oveľa jednoduchšie vyjadriť skúsenosť s násilím neverbálnymi prostriedkami
- s dieťaťom udržiavali priamy očný kontakt bez dotykov (môže im to pripomenúť násilnú situáciu, pretože sú s dospelou osobou, ktorá od nich chce, aby niečo robili)
- hovorili o pocitoch, najmä o hneve, pocitoch ohrozenia a zmiešaných pocitoch, ktoré deti majú
- nevytvárali nové tajomstvá a sľuby, aby ste na konci sedenia dieťaťu poďakovali za dôveru a vysvetlili nasledujúce kroky
- rozumeli, a pri intervencii a pomoci brali do úvahy dynamiku vzťahu medzi zneužívateľom a obeťou. Podporný systém dieťaťa (nenásilný rodič, násilní príbuzní, psychológovia/ičky, terapeuti/ky, sociálni pracovníci/čky a iní) si musia uvedomovať, že opätovný výskyt násilného správania smerom k dieťaťu ho bude znovu traumatizovať a zhorší jeho situáciu.

Treba sa vyhnúť situáciám, v ktorých by mohlo dôjsť k normalizácii násillia cez postoje, správanie a odkazy, ktoré posilňujú klišeovitý spôsob uvažovania; zľahčovaniu násillia a týrania; nedostatočne pripraveným postupom, hlavne vtedy, keď má intervencia zastaviť opakované týranie dieťaťa.

## 6. RIADENIE, PERSONÁL A FINANČNÁ SPRÁVA

Ochrana a podpora, ktorú ženské domy poskytujú ženám a deťom, ktoré zažili domáce násilie, je založená na jasne definovaných cieľoch a princípoch. Ich realizácia vyžaduje efektívne riadenie a profesionálne organizačné štandardy, špeciálne zaškolený a odhodlaný personál a detailné plánovanie rozpočtu.

### 6.1 RIADENIE A ŠTRUKTÚRA

Prevádzkovanie ženského domu vyžaduje profesionálnu štruktúru počas celej doby jeho fungovania. Ženské domy vyvinuli množstvo modelov riadenia, ktoré podporujú štandardy efektivity a odbornosť pri implementácii cieľov. V niektorých ženských domoch pracujú zamestnankyne ako celok na báze tímu, a ženský dom spoločne prevádzkujú. Iné ženské domy majú riaditeľku. Tretí model predpokladá riadenie tímu kombinované so zodpovednosťou jednotlivých zamestnankýň za špecifické oblasti, pri čom tie, ktoré majú na starosti istú oblasť, vypracujú plán a implementujú ho, ale o svojej činnosti podávajú správu tímu.

Nie sú to však jediné modely. Každý ženský dom by mal zaviesť takú štruktúru riadenia, ktorá najviac vyhovuje daným podmienkam. V každom prípade by však zamestnankyne ženského domu mali flexibilne a otvorene reagovať na každú novú výzvu, a byť pripravené/í zmeniť štruktúru, ktorá už nevyhovuje.

#### 6.1.1 Základné témy

V tejto kapitole ponúkame základné témy, o ktorých je potrebné uvažovať v súvislosti s tímovou prácou, vedením a zodpovednosťou, právami zamestnankýň a kultúrou riadenia.

##### **Tímová práca**

Základom úvah o tímovej práci sú princípy horizontálnej hierarchie, demokratických štruktúr a participácie, ktoré treba sledovať v riadení ženského domu, ako aj v spôsobe, akým spolu pracujú členky tímu. Ako už bolo spomenuté, pracovníčky ženského domu by mali byť vzorom pre ženy a deti v ženskom dome, a ich cieľom je ukázať, že ženy sú schopné samostatne riadiť takéto zariadenie a/alebo pracovať spolu v rovnocenných vzťahoch.

Silne hierarchická štruktúra, ako napr. štruktúra, kde jeden človek rozhoduje o všetkom, by bola zlým príkladom posilnenia (pozri: kapitola 3, "Princípy").

Súčasný výskum v oblasti riadenia navyše ukazuje, že tam, kde ľudia spolupracujú v tíme a zúčastňujú sa na procese rozhodovania, je práca efektívnejšia, ľudia sú spokojnejší a dosahujú lepšie výsledky.

Problémy v oblasti riadenia je potrebné identifikovať a efektívne riešiť. Môže sa napríklad stať, že prácu v ženskom dome brzdí zdĺhavý proces rozhodovania,

pretože všetci rozhodujú o všetkom. Veľmi široká diskusia o každej oblasti môže viesť ku konfliktom, ktoré sú takisto brzdiace.

Ak je tím veľký, je mimoriadne ťažké prevádzkovať zariadenie na báze spoločného rozhodovania. Barbara Sichtermann, feministická poradkyňa v oblasti organizačných štruktúr, zdôrazňuje, že pre systém spoločného rozhodovania sú ideálne malé tímy, zložené z maximálne šiestich alebo siedmich ľudí (čo je zároveň aj maximálny počet hudobníkov, ktorý môže hrať bez dirigenta). Ak je tím väčší, vyskytnú sa ťažkosti: proces rozhodovania je časovo náročný a môže byť na úkor kvality práce. Väčší tím funguje lepšie, ak ho riadi jedna osoba.

Kritériom pre vybudovanie organizačnej štruktúry a štruktúry riadenia je dosiahnutie čo najvyššieho štandardu efektivity a profesionality.

### **Riadenie a zodpovednosť**

Hoci tím, ktorý pracuje spoločne, sa ako štruktúra vždy odporúča, existujú všeobecné, formálne štruktúry riadenia, ktoré je treba rešpektovať. Ak napríklad ženský dom prevádzkuje občianske združenie, zvyčajne má predsedníctvo, členky a členov. Predsedníctvo nesie najväčšiu zodpovednosť za všetko, čo združenie robí i za finančné záležitosti. Predsedníctvo môže úlohy, súvisiace s riadením, zveriť tímu ako celku alebo jednotlivým členkám tímu.

Pracovníčky ženského domu sú zvyčajne platenými zamestnankyňami s istým pracovným úväzkom. Predsedníctvo má právo zamestnankyne prijímať do pracovného pomeru aj ich prepúšťať. Tieto otázky sú však kľúčovými bodmi riadenia, ktoré vyžadujú starostlivé zváženie a plánovanie. Môžu z nich vzniknúť pocity hnevu a konflikty.

Odporúčanie: pracovníčky ženského domu sa ľahšie identifikujú so svojou prácou a cieľmi ženského domu, ak nie sú len zamestnankyňami organizácie, ale aj jej členkami. Mnohé ženské domy fungujú na tomto princípe. V niektorých ženských domoch sú zamestnankyne, alebo niektoré z nich, členkami predsedníctva. To však môže viesť k problémom, pretože môže dochádzať ku konfliktu záujmov. Môže sa napríklad stať, že zo svojej pozície členiek predsedníctva budú tieto zamestnankyne nútené prepustiť istý počet personálu pre obmedzený rozpočet, a zároveň sa ich takéto opatrenie môže priamo týkať.

Vo všeobecnosti je vhodné čo najjasnejšie definovať, určiť a komunikovať nasledujúce body:

- Kto má akú pracovnú pozíciu
- Aké zodpovednosti (aj finančné) sa spájajú s konkrétnou pozíciou
- Aké sú aplikovateľné právne normy a ako ovplyvňujú prevádzku a pracovné vzťahy.

### **Práva zamestnankýň**

Vo väčšine krajín majú zamestnankyne ženských domov, rovnako ako ostatné zamestnané osoby, zaručené isté práva Zákonníkom práce. Tieto práva zahŕňajú napríklad právo na istý počet dní dovolenky za rok, predpísanú výpovednú lehotu v prípade znižovania stavov a iné. Za dodržiavanie týchto práv je zodpovedné predsedníctvo a vedenie ženského domu.

Preto je riadenie ľudských zdrojov súčasťou všeobecných záväzkov riadenia; preto je nevyhnutné poznať zákon a monitoring dodržiavania predpisov.

Ženský dom môže, samozrejme, svojim zamestnankyniam zaručiť aj širšie definované práva ako tie, ktoré uvádza Zákonník práce. Tieto špeciálne práva môžu byť definované v stanovách združenia alebo v zmluve medzi vedením ženského domu a zamestnankyňami.

### **Pozitívna kultúra riadenia – konzultácie v oblasti štruktúry**

Rovnako ako iné organizácie aj ženské domy prechádzajú rôznymi štádiami vývoja. V každom z týchto štádií sa môžu objaviť problémy.

V období, keď sa plánujú a vyvíjajú služby ženského domu, je vhodné využiť externé konzultácie, ktoré môžu mať formu coachingu (jednotlivcov), tímovej supervízie alebo konzultácie v oblasti štruktúry. Účelom tímovej supervízie je podpora v budovaní tímovej spolupráce, kým konzultácie v oblasti štruktúry majú zvyčajne väčší rozsah a znamenajú konzultácie pre celú organizáciu, čiže aj pre združenie ako také, členky a členov predsedníctva, atď.

Na konzultácie budete nevyhnutne potrebovať peniaze, ktoré by ste mali zahrnúť do plánovaného rozpočtu. Supervízie by nemali byť iba priestorom pre diskusiu o poradenstve, ale aj na všeobecné zlepšenie kvality práce v ženskom dome. Ak sa vás donor opýta, prečo sú konzultácie nevyhnutné, je vhodné odpovedať, že dôležité je investovať do dobrého riadenia, pretože riadenie môže vyžadovať veľké množstvo energie, a tým aj peňazí.

Pozitívna kultúra riadenia, spokojnosť s prácou, motivované zamestnankyne, ktoré sú schopné využiť celý svoj potenciál a tvorivosť, sú mimoriadne dôležitými faktormi práce v ženskom dome a v boji proti násiliu páchanému na ženách.

V mnohých krajinách existujú poradkyne a poradcovia, ktorí sa špecializujú na prácu v podporných ženských organizáciách a ponúkajú vynikajúce služby.

Konzultácie sa odporúča začať využívať v raných štádiách práce ženského domu.

### **6.1.2 Plánovanie a implementácia úloh manažmentu**

Mnohé oblasti práce v ženskom dome vyžadujú manažérske zručnosti, hlavne tam, kde je potrebné starostlivé plánovanie a jasné rozdelenie úloh, povinností a zodpovedností.

#### **Jasné rozdelenie povinností a zodpovedností**

Jasné rozdelenie povinností a zodpovedností je predpokladom pre efektívnosť riadenia. Malo by mať písomnú formu a byť súčasťou plánu prevádzky ženského domu.

Pri príprave plánu riadenia vám môžu pomôcť odpovede na nasledujúce otázky:

- Aké sú oblasti riadenia?
- Kto je zodpovedný za jednotlivé oblasti?
- Aké povinnosti a zodpovednosti sa spájajú s každou z nich?
- Kto robí v jednotlivých oblastiach rozhodnutia a na základe čoho? (samostatne, po konzultácii s tímom, na základe informácií od tímu ...)

#### **Dobré plánovanie**

Pre každú oblasť práce ženského domu je dôležité vypracovať dôkladný plán, zabezpečiť, aby si bol celý tím vedomý tohto plánovania a monitoroval jeho efektívnosť, vyhodnocoval ho a vylepšoval ho tam, kde je to potrebné. Presné plánovanie je samo osebe faktorom záruky kvality (pozri: kapitola 11).

Nasleduje kontrolný zoznam pre plánovanie práce v rôznych oblastiach:

- Vypracujte návrh plánu (napr. na jeden rok)
- Vypracujte detailné plány (ciele, úlohy, zdroje, časové harmonogramy ...)
- Predložte plán tímu
- Urobte rozhodnutia
- Implementujte rozhodnutia

- Monitorujte a vyhodnocujte: čo funguje, čo potrebujeme zmeniť?
- Predložte výsledky tímu
- Doladzte plánovanie

### 6.1.3 Oblasti riadenia v ženskom dome

V závislosti od zvoleného modelu manažmentu môže jednotlivé oblasti riadiť a zodpovedať za ne buď jeden človek, alebo viacerí ľudia spoločne.

Nasleduje prehľad rôznych oblastí riadenia v ženskom dome. Každú oblasť by mala mať na starosti jedna alebo viaceré zamestnankyne ženského domu (ale nie priveľa, pretože to brzdí efektivitu riadenia). Akokoľvek je riadenie jednotlivých oblastí rozdelené, je dôležité, aby bola pokrytá každá oblasť.

#### **Oblasť riadenia: Poradenstvo a podporné služby (individuálne poradenstvo, skupinová práca)**

Táto oblasť zahŕňa plánovanie a prevádzku podporných služieb, ktoré ženský dom poskytuje ženám a deťom (pozri: kapitola 5.1).

Mnohé ženské domy sú dostupné 24 hodín denne, prevádzkujú krízovú linku a dokážu prijímať ženy kedykoľvek, cez deň či v noci. Jedným z aspektov riadenia v tejto oblasti je organizácia takýchto 24-hodinových služieb.

Existujú rôzne modely:

- Pracovníčka, ktorá býva na pracovisku a je na linke aj v noci
- Pracovníčka, ktorá je v ženskom dome cez deň a v noci prijíma hovory na mobilnom telefóne
- Dobrovoľníčky na nočné zmeny alebo víkendy
- 24-hodinová (miestna alebo národná) krízová linka, ktorá poskytuje krízovú intervenciu, a ak je to potrebné, kontaktuje ženský dom
- V niektorých ženských domoch prijímajú nové ženy a deti dlhodobé klientky ženského domu, pričom vždy možno telefonicky kontaktovať pracovníčku ženského domu (pri tomto modeli treba zvážiť riziko sekundárnej traumatizácie a obrovského vypätia žien. Na druhej strane, ak to dobre funguje, môže byť tento prístup veľmi posilňujúci pre nové klientky, ktoré majú možnosť vidieť, že žena, ktorá má podobnú skúsenosť, je teraz schopná im pomôcť.)

Táto oblasť zahŕňa aj vybudovanie a prevádzku poradenských služieb, podporných služieb a post starostlivosti, vypracovanie a monitorovanie plánov pre poskytovanie služieb.

#### **Oblasť riadenia: Práca s deťmi**

Za túto oblasť zvyčajne zodpovedajú tie pracovníčky ženského domu, ktoré pracujú s deťmi. Aj v tomto prípade platí, že služby, poskytované deťom, treba neustále sledovať, pokiaľ ide o plánovanie, implementáciu a prispôsobovanie týchto služieb meniacim sa podmienkam.

### **Oblasť riadenia: Demokratické štruktúry a komunitný život v ženskom dome**

Cieľom tejto oblasti je zabezpečiť, aby bol komunitný život pre ženy a deti čo najpozitívnejšou skúsenosťou, aby sa cítili uvoľnené a aby mohli žiť bez strachu a stresu. Základom je budovanie "kultúry" ženského domu ako jedného z aspektov všeobecnej kultúry riadenia (pozri: kapitola 8). Znamená to riešenie konfliktov a aplikáciu riadenia konfliktov. Zodpovednosť za túto oblasť by mala mať jedna alebo dve pracovníčky, ktoré by mali byť vyškolené v oblasti práce so skupinou a zvládania konfliktov.

### **Oblasť riadenia: Komunikácia vo vnútri a tímové porady**

Komunikácia smerom dovnútra je aspektom, ktorý by ste nemali zanedbať. Informácie treba okamžite a efektívne podávať. Ostatnými aspektmi práce v tejto oblasti sú: propagovanie pravidiel života v ženskom dome, stretnutia tímu/organizácie a porady zamestnankýň a predsedníctva.

Je vhodné, ak je za komunitný život a komunikáciu vo vnútri zodpovedná jedna pracovníčka (alebo rovnaké pracovníčky), pretože je potrebné z nich vyťažiť synergický efekt. Takýmto spôsobom môže byť predsedníctvo a tím informovaný o situácii žien a detí a naopak.

### **Oblasť riadenia: Bezpečnosť**

Poskytovanie ochrany a bezpečia pre klientky je kľúčovou úlohou ženských domov (pozri: kapitola 7). Preto by mala byť za túto oblasť zodpovedná jedna pracovníčka, ktorá by vypracovala plán bezpečnostných opatrení a dozerala by na ich implementáciu, monitorovala by dodržiavanie bezpečnostných postupov, neustále by vyhodnocovala ich účinnosť a podľa potreby ich prispôbovala. Všetky ženy a deti, ktoré sú ubytované v ženskom dome, ako aj jeho zamestnankyne, sa vždy musia zúčastňovať na plánovaní a implementácii bezpečnostných postupov.

### **Oblasť riadenia: Zamestnankyne**

Je to jedna z klasických oblastí riadenia a mala by ju mať na starosti osoba/orgán zodpovedný za ženský dom. Táto oblasť zahŕňa širokú škálu zodpovedností (pozri: kapitola 6.2):

- Nábor nových zamestnankýň: príprava profilu zamestnania, pohovor, výber
- Zamestnávanie a zaškolenie nových zamestnankýň
- Ukončenie pracovného pomeru odchádzajúcich zamestnankýň
- Príprava pracovných zmlúv
- Dozor nad tokom informácií k zamestnankyniam v nových záležitostiach
- Informovanie zamestnankýň o ich právach
- Pomoc zamestnankyniam v ich súčasnej práci a plánovanie postupu (Akú prácu teraz robím?, Aký z nej mám pocit?, V čom by mala byť moja práca lepšia?)
- Poskytnutie podpory v prípade, že sa vyskytnú problémy, prevencia vyhorenia
- Podpora v prípade konfliktov medzi zamestnankyňami
- Zabezpečenie supervízie
- Riešenie dovolení, iného voľna alebo zastupovania v prípade choroby
- Budovanie pozitívnej kultúry riadenia, organizovanie spoločných stretnutí zamestnankýň, narodeninové oslavy, atď.

Poznámka: Zamestnankyne musia byť oboznámené so svojou povinnosťou dodržiavať dôvernosť informácií, a mali by k tomu poskytnúť svoj písomný súhlas pri podpise zmluvy.

### **Oblasť riadenia: Rozpočet a získavanie financií (fundraising)**

Zrejme nie je potrebné zdôrazňovať, že táto oblasť má kľúčový význam, pretože ženský dom môže fungovať iba vtedy, ak má prístup k primeraným finančným zdrojom (pozri: kapitola 4.2). Je to mimoriadne citlivá oblasť, ktorá zahŕňa finančnú zodpovednosť, a mala by byť zodpovednosťou osoby/osôb, ktoré ženský dom vedú, ak takéto osoby existujú. Fundraising je ďalšou úlohou, ktorú by malo mať na starosti predsedníctvo organizácie.

Ak sa ženský dom dostane do dlhu, pravdepodobne ho bude musieť splatiť organizácia. Preto je dôležité rozhodnúť a jasne určiť osobu, ktorá bude mať prístup k účtu/účtom organizácie a právo vykonávať peňažné transakcie. Zamestnankyne, ktoré nesú zodpovednosť za túto oblasť, by mali mať potrebnú kvalifikáciu.

Oblasť rozpočtu a fundraising zahŕňajú nasledujúce úlohy a zodpovednosti:

- Fundraising
- Súčasné plánovanie rozpočtu a kalkulácia prevádzkových nákladov
- Presné vedenie účtovníctva predpísaným spôsobom
- Mzdové účtovníctvo
- Úhrada daní, sociálnych a iných odvodov
- Schvaľovanie a dozor nad zmluvami s externými spolupracovníčkami a spolupracovníkmi
- Finančné transakcie (výplata miezd, úhrada účtov, atď.)
- Priebežná a ročná uzávierka účtovníctva a finančné správy
- Podávanie správ predsedníctvu, audit zo strany predsedníctva
- Uzatváranie a obnovovanie zmlúv so sponzormi, jasné pravidlá účtovníctva a vykonávania platieb, atď.

Poznámka: Mnohé ženské domy poveria niektorými z týchto úloh (ako napríklad účtovníctvo) externé pracovníčky a pracovníkov. Treba však pamätať na to, že v konečnom dôsledku za finančné záležitosti ženského domu zodpovedajú zamestnankyne ženského domu, poverené riadením tejto oblasti, a/alebo predsedníctvo, a preto treba na to starostlivo dohliadať.

Je dôležité, aby boli finančné záležitosti organizácie v poriadku, najmä v súvislosti s finančnou podporou, ktorú (verme) poskytnú štátne inštitúcie. Akékoľvek nepresnosti v účtovníctve môžu spôsobiť problémy, ak sa organizácia znovu uchádza o ich podporu. Preto je dôležité dohodnúť sa s týmito inštitúciami na jasných pravidlách finančných postupov. Zároveň by financujúce inštitúcie mali brať do úvahy skutočnosť, že ženské domy zvyčajne nemajú žiaden "kapitál" (v skutočnosti ani nesmú mať kapitálové zdroje), čo znamená, že je dôležité okamžite riešiť žiadosti a prevod finančných prostriedkov.

### **Oblasť riadenia: Vnútorná správa ženského domu**

Vnútorná správa je jednou zo širších oblastí riadenia. Ženské domy mávajú vysokú mieru obratu klientely, keďže niektoré ženy a deti odchádzajú a nahrádzajú ich iné. Nábytok a vybavenie sa neustále používa, čo vyžaduje časté opravy. Udržiavať ženský dom v takom stave, aby v ňom ženy a deti mohli pohodlne existovať, je náročné. Preto je potrebné, aby mala túto oblasť na starosť jedna osoba. Mal by to byť niekto, kto má vzťah k organizačným záležitostiam a k práci s veľkým množstvom žien a detí. Vo väčšine ženských domov sa ženy podieľajú na povinnostiach súvisiacich s ich chodom. Môže to byť pre ne užitočné a dobré. Zamestnankyňa zodpovedná za internú správu však musí byť pripravená aj na to, že ženy môžu byť v kritickej situácii, môže sa vyskytnúť veľa vecí, ktoré musia zvládnuť na vnútornej úrovni a nesmú byť nadmerne zaťažované. V žiadnom prípade od nich nesmieme očakávať, že sa budú starať o celkový chod ženského domu samé. Ženským domom sa odporúča vyčleniť financie, napríklad na upratovačky.



**Oblasť riadenia: Koordinácia dobrovoľníčok a stážistiek**

Mnohé podporné ženské organizácie majú medzi zamestnankyňami aj dobrovoľníčky. Existujú na to dva dôvody: buď má organizácia nedostatočný rozpočet, alebo aj preto, že je integrácia dobrovoľníčok a dobrovoľníkov do istých oblastí práce dôležitá a dobrá. Dobrovoľníčky svoje získané vedomosti a zručnosti v oblasti násilia páchaného na ženách a deťoch môžu využiť aj inde, kde to bude užitočné (pozri: kapitola 6.2). Mnohé ženské domy prijímajú aj stážistky, ktoré v nich pracujú niekoľko týždňov alebo mesiacov v rámci praxe vo svojom odbore (napr. sociálna práca). Výber, zaučenie a supervízia stážistiek taktiež vyžaduje plánovanie.

Príklad: V jednom z najstarších ženských domov v Anglicku, The Haven, pracujú dobrovoľníčky v niekoľkých oblastiach. Pozri: <http://www.havenrefuge.org.uk/>.

**Oblasť riadenia: Vonkajšie vzťahy, sieťovanie a lobing**

V mnohých ženských domoch sa na týchto oblastiach podieľa väčšina (ak nie všetky) zamestnankyň, pretože zahŕňajú širokú škálu aktivít. Za plánovanie a koordináciu týchto aktivít by však mala byť zodpovedná jedna alebo dve osoby s cieľom zachovať ich kontinuitu a dôkladne sledovať ciele (pozri: kapitola 9).

Táto oblasť riadenia zahŕňa aj lobing u potenciálnych sponzorov, donorov a u tých, ktorí majú politickú zodpovednosť.

**Oblasť riadenia: Štatistiky, zber dát, evaluácia a kontrola kvality**

Ďalšou dôležitou oblasťou práce ženského domu je neustály zber údajov, súvisiaci s prácou, a príprava štatistík a správ. Túto oblasť by mali mať logicky na starosti tie zamestnankyne, ktoré na to majú nevyhnutnú špecializovanú kvalifikáciu. Ďalším aspektom práce ženského domu je opakované vyhodnocovanie a kontrola kvality práce (pozri: kapitola 11).

**Oblasť riadenia: Politiky, vyjadrenia, rozvoj a dlhodobé plánovanie**

Dôležitými spôsobmi vyjadrenia skúseností a odbornosti ženského domu smerom k verejnosti sú vyjadrenia k špecializovaným oblastiam alebo návrhom legislatívy, písanie a publikovanie článkov.

K týmto aktivitám je nevyhnutné pravidelne organizovať pracovné porady tímu o vývoji práce ženského domu a jej dlhodobé plánovanie. Takto možno identifikovať nevyhnutné zmeny a vykonať ich.

Definovanie dlhodobej perspektívy a investigatívne otázky typu: "Ako bude náš ženský dom vyzerat' o 10, 15, alebo 20 rokov?" môžu pomôcť pri prijímaní rozhodnutí, ktoré sú potrebné na udržanie ženského domu v budúcnosti.

Pretože: "Súčasná vízia je realitou budúcnosti".

## 6.2 ZAMESTANKYNE A RIADENIE SMEROM DOVNÚTRA

### 6.2.1 Základy riadenia ľudských zdrojov v ženskom dome

Dlhoročné skúsenosti ženských domov v Európe ukazujú, že pre ženu, ktorá zažila násilie zo strany muža, je ľahšie otvoriť sa a získať dôveru, ak o tom môže hovoriť s inou ženou. Preto je zamestnávanie rodovo citlivých žien jedným z princípov práce ženských domov. Existuje pre to aj spoločensko-politický dôvod: keďže je násilie páchané na ženách rodovo špecifické, musí byť rodovo špecifický aj prístup k zastaveniu tohto násillia. Problematiku násillia páchaného na ženách neotvorila a nezačala riešiť celá spoločnosť; boli to samotné ženy, ktoré boj proti nemu začali. Ženy boli vystavené tvrdej diskriminácii, ktorá ich znevýhodňovala. Násillie páchané na ženách je jednou z najkrutejších foriem diskriminácie žien. Ženy na túto problematiku upozornili širokú verejnosť tým, že iniciovali a implementovali projekty, akými sú ženské domy a krízové linky. Tento model politiky "zdola" je typický pre ženské organizácie a iné spoločenské hnutia, ktorý používajú na riešenie potrieb špecifických skupín.

Dôležitým predpokladom pre otvorenie ženského domu sú dostatočné finančné zdroje; ale primerane vyškolené a motivované zamestnankyne sú rovnako dôležitým faktorom.

Ženy, ktoré pracujú v ženskom dome, potrebujú jasnú motiváciu. Je dôležité, aby boli úplne presvedčené o cieľoch a princípoch práce v ženskom dome (pozri: kapitola 3). Cieľom tréningov je, aby zamestnankyne získali špecifickú odbornosť v problematike násillia, ktorá im umožní účinne pomáhať iným ženám.

Je mimoriadne dôležité uvedomovať si ich prácu a primerane ich za ňu odmeňovať. Zamestnankyne ženského domu by mali byť odmeňované podľa kvalifikácie a v súlade so štandardnými platmi pre danú kvalifikáciu (v súlade s kolektívnou dohodou o odmeňovaní). Pri zakladaní ženského domu sa organizácia/združenie musí rozhodnúť, aké služby bude poskytovať, aké **odborné zručnosti** budú tieto služby vyžadovať, a nakoniec, aké **ďalšie podporné zručnosti** budú potrebné.

Ženské domy zvyčajne potrebujú pre svoju komplexnú činnosť zamestnankyne s rôznou kvalifikáciou. Požadujú sa zručnosti a kvalifikácia v nasledujúcich oblastiach: krízová intervencia, individuálne a skupinové poradenstvo a terapia, práca so skupinami, riešenie konfliktov a mediácia, sociálna práca, terapeutické zručnosti pre prácu s traumatizovanými ľuďmi, psychológia a pedagogika, právo, riadenie a vedenie, fundraising a finančný manažment, vonkajšie vzťahy, kultúrna mediácia, jazykové zručnosti, atď. Keďže ženské domy zvyčajne nemôžu zamestnávať odborníčky v týchto oblastiach, je dôležité, aby mali viacnásobnú kvalifikáciu a zručnosti, a aby boli adekvátne vyškolené.

Keď sú zamestnankyne vyškolené a služby sa sprevádzkujú, je dôležité **neustále doplnkové vzdelávanie** na to, aby narastala celková úroveň skúseností a špecializovanej odbornosti zamestnankýň, ktorá ženskému domu umožní ísť v oblasti služieb viac do hĺbky a zvládať nové problémy, ktoré sa objavujú (ako napríklad otvorenie ďalších ženských domov, ponuka ďalších služieb ...).

Vzdelávanie a pravidelná **supervízia** umožnia zamestnankyniam udržať si a rozvíjať odborné zručnosti, a budú podporovať ich uvedomovanie si skúseností na emocionálnej aj kognitívnej úrovni.

### 6.2.2 Počet zamestnankýň

Pri rozhodovaní o počte zamestnankýň by ste mali brať do úvahy **veľkosť ženského domu, rozsah a typ služieb**, a jeho **organizačnú štruktúru**.

Ženské domy so samostatným poradenským centrom majú zvyčajne dva tímy; jeden riadi služby v ženskom dome, druhý riadi krízovú linku a poradenské služby.

Existuje niekoľko základných služieb, ktoré by mal ženský dom ženám a deťom poskytovať (pozri: kapitola 5).

### 6.2.3 Príklad – potrebný počet odpracovaných hodín

Nasledujúci výpočet je návodom na to, koľko zamestnankýň je potrebných v strede veľkom ženskom dome, ktorý poskytuje tieto služby:

- Miesta pre 10 až 15 rodín, celkový počet miest 25-35
- Prevádzka 24-hodinovej krízovej linky
- Poradenské služby a pomoc, ako sme ich popísali v kapitole 5.1
- Vonkajšie vzťahy a sieťovanie

Počet odpracovaných hodín za týždeň:

- Aspoň 200 hodín týždenne (40 hodín = 1 plný úväzok, 200 hodín = 5 zamestnankýň na plný úväzok alebo zodpovedajúci počet osôb na čiastočný úväzok) treba na prevádzku ženského domu, vrátane 24-hodinovej krízovej linky; aspoň 80 až 100 hodín by mali odpracovať tie zamestnankyne, ktoré majú špeciálne zručnosti pre prácu s migrantkami (vyše 50% žien v ženských domoch tvoria migrantky a ženy z etnických menšín, pozri kapitoly 2 a 5.1)<sup>1</sup>
- Poradenstvo a iné podporné služby (aspoň 80 hodín)
- Práca s deťmi (aspoň 60 hodín)
- Administratíva (aspoň 40 hodín)
- Riadenie a vonkajšie vzťahy (aspoň 40 hodín)

To znamená, že stredne veľký ženský dom, ktorý poskytuje odbornú a účinnú pomoc, potrebuje približne 10 zamestnankýň na plný úväzok.

Poznámka: vyššie uvedený výpočet nezávisí od spôsobu, akým je práca v ženskom dome rozdelená. V mnohých prípadoch vykonáva každá zamestnankyňa (okrem odborníčkou pre prácu s deťmi) prácu vo viacerých oblastiach (krízová linka, prijímanie nových klientiek, poradenstvo, komunity v ženskom dome, atď.). zvyšok pracovného času sa venujú individuálnemu poradenstvu a pomoci alebo špecifickým úlohám (pozri: kapitola 6.1).

Tento výpočet **nezahŕňa** ľudské zdroje, potrebné pre špecializované úkony – právničky s čiastočným úväzkom, účtovníčka, odborníčky na vonkajšie vzťahy a iné.

Pri výpočte počtu zamestnankýň je dôležité nezabudnúť na skutočnosť, že zamestnankyne môžu čerpať dovolenku, môžu ochorieť, zúčastnia sa na doplnkových vzdelávacích aktivitách. Preto musí rozpočet na ľudské zdroje obsahovať aj zastupovanie za stále zamestnankyne.

### 6.2.4 Pracovné vyťaženie a odmeňovanie – rizikové faktory

Ako už bolo spomenuté, je dôležité, aby bol počet zamestnankýň úmerný pracovnej záťaži a aby bolo ich odmeňovanie úmerné ich odborným zručnostiam. Je to pomáhajúca profesia, čo znamená prácu s ľuďmi, ktorí sú ťažko traumatizovaní, takže si zaslúži rovnaké spoločenské uznanie, ako tie isté profesie v iných oblastiach.

---

<sup>1</sup> Tieto počty zamestnankýň pre poskytovanie špecifických služieb migrantkám sa týkajú skôr ženských domov v západoeurópskych a severovýchodných krajinách. Na Slovensku zatiaľ neexistuje potreba takého veľkého počtu pracovníčok ženských domov na prácu s migrantkami.

Pracovné vyťaženie zamestnankýň je potrebné pozorne sledovať (tímu, ale aj individuálne), a ak je to potrebné, urobiť kroky na jeho zníženie, napríklad prijatím nových zamestnankýň alebo zrušením niektorých služieb, ak neexistujú dostatočné finančné zdroje na prijatie nových zamestnankýň. Ľudské a odborné zdroje treba chrániť, aby boli k dispozícii v službách pre ženy.

Znamená to, že každá skupina zamestnankýň alebo jednotlivé zamestnankyne, ktoré sú zodpovedné za istú oblasť, by mali mať čas na plánovanie práce, na jej vykonanie, vyhodnotenie, a v neposlednom rade aj čas na zlepšenie spôsobu realizácie daného projektu alebo služby (pozri: kapitola 6.1).

Príklad: Keď plánujete čas pre individuálny poradenský rozhovor, mali by ste zahrnúť všetky nasledujúce kroky: dôkladná príprava prispôbená danej klientke; poradenské stretnutie; dokumentácia rozhovoru po stretnutí; čas na reflexiu toho, čo hovorila, a ak je to nutné, čas na formuláciu otázok do supervízie, ktorá vám umožní zmeniť intervenciu v prípade tejto konkrétnej ženy.

Príklad: Ako skupina: Plánovanie projektu večerných komunít v ženskom dome pre ženy a deti (napr. o ochrane zdravia); realizácia projektu; spoločné stretnutia reflektujúce, čo sa na týchto stretnutiach dialo, reakcie žien, čo ste zistili alebo si uvedomili; plánovanie budúcich projektov.

Ak zistíme, že počas našej dennej práce nie je možné realizovať všetky tieto kroky alebo je na ne príliš málo času, potrebujeme sa nad tým zamyslieť a hľadať riešenia, pretože to môže mať negatívny dopad na zamestnankyne aj na organizáciu.

Riziká v prípade, že je pracovné vyťaženie príliš vysoké (nedostatočný počet zamestnankýň) alebo ak je práca neprimerane ohodnotená (neohodnotená odbornosť), sú:

#### **Syndróm vyhorenia:**

Zamestnankyne nie sú ďalej schopné poskytovať odbornú pomoc (nízky štandard poskytovania služieb, konflikty s kolegyňami, pocity bezmocnosti/neprimeranej moci, vyhýbanie sa zodpovednosti, nedostatok osobnej slobody alebo úplná strata štruktúry služby);

#### **Vysoká fluktuácia zamestnankýň:**

Zabraňuje organizácii ako celku získavať skúsenosti a zvyšovať si odbornosť.

### **6.2.5 Rozvrh pracovného času a služieb**

Pri príprave rozvrhov pracovného času/ služieb by mala skupina zamestnankýň alebo jej koordinátorka (podľa zvoleného modelu organizácie práce) zvážiť nasledujúce body:

- Po prvé, za riadenie a vytvorenie rozvrhu služieb by mala byť zodpovedná jedna osoba. Táto osoba by mala pripraviť taký rozvrh pracovného času, ktorý zodpovedá potrebám poskytovania služieb. Rozvrh služieb musia dostať všetky zamestnankyne a schváliť ho. Mali by existovať pravidlá pre:
  - zmenu služieb (oznámenie zmeny služby niekoľko dní vopred a jeho schválenie zodpovednou osobou).
  - Niektoré služby sa poskytujú 24 hodín, 7 dní v týždni, kým iné služby (ako poradenstvo, aktivity pre deti, terapia a iné) sú zvyčajne dostupné iba počas dňa.

- Rozvrh pracovných zmien je možné robiť na mesačnej báze s možnosťou zmeny na dvojtyždňovej báze. Pri plánovaní mesačného rozvrhu služieb nezabudnite na voľné dni pre zamestnankyne na nočných zmenách, a na neprítomnosť a voľná zamestnankyňa kvôli špeciálnym aktivitám.

V závislosti od veľkosti ženského domu a možných nepredvídaných udalostí, ktoré sa môžu vyskytnúť, sa odporúča, aby boli v ženskom dome vždy, okrem nocí, prítomné dve zamestnankyne.

## 6.2.6 Vzdelávanie zamestnankyň

Cieľom vzdelávania zamestnankyň je vytvoriť oblasti odbornosti pri intervencii a prevencii násilia páchaného na ženách a deťoch a dobrej znalosti praktických aspektov práce v ženskom dome. Vo vzdelávaní sa aplikuje feministický prístup založený na posilňovaní (pozri: kapitola 3).

Trénerky musia byť kvalifikované, s niekoľkými rokmi praxe. Každá MVO by si mala trénerky vyberať na základe špecifických požiadaviek na svoje vzdelávanie.

Vzdelávanie zahŕňa úvodnú fázu, ktorá by mala byť relatívne intenzívna, mala by pozostávať z tréningu s rozsahom minimálne 80 hodín (10 dní tréningu alebo dva týždne práce; za ňou by malo nasledovať pravidelné doplnkové vzdelávanie a supervízne stretnutia.

Obsah vzdelávacieho programu môžeme rozdeliť na:

- **Základný modul** – vrátane *vedeckých a teoretických aspektov* rodovo podmieneného násilia (definícia, výskyt, formy násilia páchaného na ženách, dynamika násilia, krátkodobé a dlhodobé účinky násilia, stratégie zneužívateľa); *postup* pri intervencii a v procese posilnenia žien (poskytnúť ochranu a bezpečie; pomenovať násilie, ku ktorému došlo; presmerovať zodpovednosť za násilie a zdôrazniť spoločenskú zodpovednosť; stáť na strane ženy, veriť jej, robiť viac ako je rešpektovanie jej rozhodnutí; spoločne so ženou vypracovať bezpečnostný plán; zvážiť komplexnosť intervencie ...); *sieťovanie* s inými inštitúciami na miestnej, národnej a medzinárodnej úrovni.
- Jeden alebo viaceré **špecifické moduly** v súlade s *organizáciou* ženského domu, rôznymi *službami*, ktoré poskytuje (prijímanie klientiek, krízová linka, poradenstvo, prevencia, vonkajšie vzťahy, atď.) a *cieľovými skupinami* (ženy, deti, adolescenti, staršie ženy, hendikepované ženy, migrantky... ).

Môže byť veľmi užitočné, ak niektoré alebo všetky zamestnankyne absolvujú stáž v už existujúcom ženskom dome. Keď nastúpia nové zamestnankyne, tiež by mali absolvovať základný tréning vo forme individuálnych sedení so skúsenou zamestnankyňou a práce s viacerými skúsenými zamestnankyňami.

## 6.2.7 Ďalšie vzdelávanie zamestnankyň

Po základnom tréningu by malo nasledovať ďalšie vzdelávanie. Na to, aby ste udržali kvalitu poskytovaných služieb, musia v ženskom dome prebiehať pravidelné tréningy zamerané na špecifickejšie témy, akými sú sexuálne zneužívanie a násilie páchané na deťoch, obchodovanie so ženami, ženská obriezka, novely zákonov, zákony o migrácii, poskytovanie pomoci hendikepovaným ženám a deťom, posttraumatický stresový syndróm, atď.

Ďalším spôsobom, ako posilniť zručnosti zamestnankyň, je účasť na konferenciách, seminároch a inom vzdelávaní v téme rodovo podmieneného násilia a čítanie špecifickej literatúry v danej oblasti. Každá zamestnankyňa by sa mala mať možnosť venovať ďalšiemu vzdelávaniu aspoň dva týždne do roka.

Výmena tréningov s inými ženskými domami na miestnej, národnej a medzinárodnej úrovni môže byť tiež spôsobom, ako zlepšiť služby a preventívne opatrenia. Ďalším aspektom vzdelávania je zvyšovanie povedomia o rodovo podmienenom násilí.

### **6.2.8 Tréning tréneriek**

Zamestnankyne, ktoré majú minimálne dvojročnú prax, by mali mať možnosť zúčastniť sa na tréningu tréneriek (aspoň 40 hodín alebo 5-dňový tréning), zameranom na vzdelávanie iných profesií (lekárske a právnické profesie, polícia, sociálni pracovníci a pracovníčky, psychologovia a psychologičky...) v oblasti násillia páchaného na ženách a deťoch (pozri: WAVE 2000).

### **6.2.9 Supervízia**

Supervízia je nástrojom na zhodnotenie a zlepšenie práce. Supervízori a supervízorky sú špeciálne vyškolení odborníci a odborníčky, ktorí/é poskytujú tímovú, skupinovú, alebo individuálnu supervíziu. V mnohých krajinách sú členmi a členkami asociácií, ktoré majú definované štandardy vzdelávacích programov pre supervízorov a supervízorky a uverejňujú zoznam kvalifikovaných odborníkov a odborníčky. Odporúča sa nájsť supervízora/ku, ktorí sú rodovo citliví a majú skúsenosť z oblasti násillia páchaného na ženách a deťoch.

Za účelom účinnej supervízie tímu alebo organizácie je nevyhnutný profesionálny odstup. Preto je nevyhnutné, aby ju viedol externý supervízor alebo supervízorka.

Supervízia sa musí odohrávať v jasne definovanom prostredí, čo platí nielen pre prístup k supervízii, ale aj pre dohodnuté pravidlá, pomocou ktorých sa supervízia realizuje v najlepších možných podmienkach.

Supervízia by mala byť pre všetky zamestnankyne a dobrovoľníčky povinná: žiadna zamestnankyňa nie je spofahlivá, ak nie je pripravená na sebe pracovať.

Každý ženský dom by mal zabezpečiť aspoň tímovú supervíziu. Individuálna supervízia má zmysel ako nástroj prehodnocovania poradenskej práce. Je to mimoriadne dôležité v prípade nových zamestnankýň.

Frekvencia supervíznych stretnutí závisí od počtu zamestnankýň a skúseností celej skupiny. Pohybuje sa od mesačných supervízií až po týždenné v prípade, ak ide o novo založenú službu.

### **Prečo je supervízia v ženskom dome taká dôležitá**

Supervízia je hlavnou a nenahraditeľnou súčasťou starostlivosti o ženy a deti, ktoré zažili násillie. Sekundárny posttraumatický syndróm vzniká ako dôsledok starostlivosti alebo počúvania príbehov ľudí, ktorí zažili traumy. Zamestnankyne ženského domu sú neustále vystavené traumatickým príbehom, ktoré rozprávajú ženy. Zamestnankyňa tiež môže svedčiť proti partnerovi klientky na súde alebo ho stretnúť, ak vnikne do ženského domu.

Ak osobná situácia niektorej z klientiek v zamestnankyni vyvoláva znepokojenie a silné emócie (ako hnev, pocit bezmocnosti alebo neprimeranej moci, ľútosť, náklonnosť, atď.), vyvolá v nej spomienky na jej vlastnú skúsenosť z minulosti, alebo ak jednoducho dôjde vo vzťahu s klientkou ku stagnácii, môže supervízia pomôcť hľadať nové spôsoby práce s danou ženou. Dosahuje sa to pomocou zamestnankyni vyrovnáť sa s vlastnými emóciami a uvedomovať si vlastné skúsenosti na kognitívnej aj emocionálnej úrovni.

Vzťah s klientkou alebo dieťaťom niekedy vyvoláva pocity, ktoré môžu brániť v ďalšej práci kvôli pocitom zmätku, "tajným dohodám", alebo prílišnej zaangažovanosti.

Situácie, ktoré môžu spôsobiť, že supervízie je nevyhnutná, sú:

- hnev z toho, že niekto poruší pravidlo dôvernosti informácií;
- smútok v dôsledku straty klientky, keď odíde zo ženského domu;
- pocit bezmocnosti, ak sa žena rozhodne vrátiť k násilnému partnerovi;
- problémy a ťažkosti vyplývajúce z každodenných situácií so ženami
- konflikty medzi kolegynami
- uplatnenie pravidiel ženského domu a dôsledky, ktoré vyplývajú z toho, ak žena tieto pravidlá poruší;
- riadenie tímových porád;
- rešpekt a ohľady na rôzne roly, ktoré majú jednotlivé zamestnankyne.

Zdieľanie a analyzovanie týchto problémov s celou skupinou pod vedením a s pomocou externého supervízora alebo supervízorky, spoločne s pocitom ochrany a bezpečia, ktoré poskytuje jasne definované prostredie, pomáha riešiť konflikty medzi zamestnankynami, ktoré môžu vznikáť pri úzkej spolupráci v náročných a traumatických situáciách.

Výsledky, ktoré sa zvyčajne dosiahnu v supervízii, sú:

- vyriešenie emocionálnych prekážok;
- povzbudenie a podpora k ďalšej práci so ženami, ktoré sú ťažko traumatizované.

Skúsené pracovníčky ženského domu sú, samozrejme, schopné poradiť novým zamestnankyniam a pomôcť im prehodnotiť svoju prácu. Táto forma internej podpory sa nazýva "intervízia" a nie je to isté ako supervízia.

Supervízia sa dá dobre využiť pre rast organizácie. V takom prípade je to priestor pre diskusiu o štruktúrach zariadenia a presadzovanie jeho ďalšieho rastu a cieľov (pozri časť tejto kapitoly: Riadenie).

## 6.2.10 Dobrovoľníčky

To, či ženský dom prijme dobrovoľníčky, musí byť samostatným rozhodnutím. Princípy, ktoré zdôrazňuje tento manuál, hovoria, že ľudia, pracujúci v ženskom dome, by mali byť platení a ženské domy by nemali byť nútené spoliehať sa na dobrovoľníčky a dobrovoľníkov pre nedostatok financií. Základné služby, načrtnuté v kapitole 5, by mali pokryť platené zamestnankyne.

Práca s dobrovoľníkmi by mala spĺňať nasledujúce požiadavky:

- Prácu dobrovoľníčok by mala koordinovať jedna zamestnankyňa ženského domu, ktorá je zodpovedná za všetky záležitosti, ktoré sa ich týkajú.
- Dobrovoľníčky by mali byť ženy, ktoré si uvedomujú rodovo podmienenú diskrimináciu, majú silnú motiváciu venovať svoj čas práci so ženami a deťmi, ktoré zažili násilie.
- Keď sa žena prihlási do ženského domu ako dobrovoľníčka, absolvuje pohovor o svojich očakávaniach a predstavách.
- Až po tomto rozhovore sa obe strany rozhodnú, či sa žena pre túto prácu hodí; ak áno, treba s ňou podpísať dohodu, v ktorej je detailný popis trvania dobrovoľnej práce a zodpovednosti, ktoré k nej patria.
- Dobrovoľníčky musia prijať pravidlá ženského domu (dôvernosť informácií, zásady správania, atď.)
- Dobrovoľníčky musia dostať primerané zaškolenie a supervíziu.

Prácu dobrovoľníčok je treba absolútne rešpektovať. Na pracoviskách sa môže vyskytnúť menšia nebanlivosť smerom ku kolegom a kolegyniam (necháme niekoho čakať, zabudneme odovzdať dôležitú informáciu, atď.). Tento druh prešľapov môže mať závažnejšie dôsledky, ak sa týkajú dobrovoľníčok. Môžu v nich vyvolať pocit, že ich práca nie je dôležitá.

### 6.2.11 Druhy dobrovoľníckej práce

Každý ženský dom ma širšiu "základňu" personálu navyiac, ktorý tvoria ženy, ktoré sa o problematiku rodovo podmieneného násillia začali zaujímať nedávno. Ženský dom môže tieto ženy osloviť pri výbere ďalšieho personálu, alebo keď potrebuje pomôcť s aktivitami (informačné a scitlivovacie kampane, aktivity v oblasti fundraisingu, atď.).

Existujú rôzne druhy dobrovoľníckej práce:

- Dobrovoľníčky, ktoré sa plne podieľajú na každodenných aktivitách ženského domu (porady, poradenstvo, supervízia ...)
- Stážistky, ktoré absolvujú v ženskom dome prax. Ich účasť na aktivitách je dočasná a obmedzená na oblasť ich štúdia.
- Stážistky z iných ženských domov; ich účasť na aktivitách má odborný charakter a zvyčajne je dlhodobá.
- Sympatizantky a kamarátky, ktoré ženský dom podporujú darmi a pomocou pre špecifických aktivitách, ako sú aktivity v oblasti fundraisingu, kampane, atď.

Dobrovoľníčky môžu prichádzať z odlišných prostredí a môžu mať rôzne skúsenosti: niektoré sa mohli stretnúť s problematikou násillia páchaného na ženách, alebo sa môžu do aktivít zapojiť na istú dobu; niektoré môžu mať širšie pôsobenie, môžu byť členkami organizácie, ktorá prevádzkuje ženský dom, alebo jej predsedníctva. Ženy, ktoré sú členkami organizácie alebo predsedníctva môžu mať dôležitú pozíciu a niektoré z nich pracujú v ženskom dome od jeho založenia. Tvoria zvláštnu skupinu "dobrovoľníčok" a majú aj finančnú zodpovednosť. Formálne patria k vedeniu ženského domu.

Dobrovoľníčky často zohrávajú kľúčovú úlohu v tom, že prinášajú nové nápady v súvislosti s postupmi alebo iniciatívami, projektmi ženského domu, v šírení informácií o problematike násillia páchaného na ženách a o poslaní a službách ženského domu. Zohrávajú kľúčovú rolu v šírení povedomia a ich vklad je, popri práci zamestnankýň a členiek organizácie, veľmi cenný.

## 6.3 FINANČNÉ PLÁNOVANIE

Dôkladné a starostlivé finančné plánovanie je nevyhnutné už v počiatočných štádiách zakladania ženského domu. Plánovanie ročného rozpočtu a rozpočtov pre konkrétne aktivity vyžadujú rovnako dôkladné zvažovanie. Predtým, ako začnete hľadať možné zdroje financovania, je dôležité mať jasnú predstavu o skutočných nákladoch.

Nedá sa hovoriť o presných sumách, ktoré sú potrebné na založenie ženského domu a jeho prevádzku. Príliš to závisí od miestnych úrovní cien. Nasledujúce návrhy rozpočtov však môžu byť dobrým nástrojom na výpočet všetkých nákladov, ktoré sa určite vyskytnú bez ohľadu na to, v akej lokalite je ženský dom.

Tieto rozpočty však nesmú byť vnímané ako definitívne. Môžu sa vyskytnúť dodatočné náklady, čo závisí od rozsahu možných služieb a aktivít.



### 6.3.1 Návrh rozpočtu na založenie ženského domu

Ako sme už spomenuli, nie je možné uviesť presné sumy, potrebné na založenie ženského domu. Okrem rozdielov v cenách v rôznych lokalitách sa náklady líšia v závislosti od toho, či kúpite dom, pozemok, dáte postaviť dom alebo dostanete k dispozícii budovu, ktorú je treba prispôbiť, atď. Určite sa však vyskytnú isté fixné náklady.

Najmä v prípade, že zakladáte ženský dom "na zelenej lúke", je vhodné kontaktovať a požiadať o radu a pomoc odborníkov. Samozrejme je výhodné, ak máte v tejto oblasti osobné kontakty, ale radu vám môžu poskytnúť aj verejné úrady a iné ženské organizácie. V každom prípade je dôležité s odborníkmi alebo odborníčkami konzultovať stavbu a technické aspekty bezpečnostných systémov, hovoriť o plánovaní a o odhadovanej cene.

Nasledujúca tabuľka je iba širším náčrtom; špecifické sumy sa môžu značne líšiť.

NÁKLAD	SUMA
kúpa nehnuteľnosti (alebo prenájom) alebo	
kúpa pozemku +	
Stavebné práce (výpočet na metre štvorcové, použite miestne ceny), vrátane	
elektrikára, vodára, pokladača podláh, maliara, atď.	
Inštalácia bezpečnostného systému (pozri vyššie)	
náklady na zariadenie	
nábytok do izieb pre ženy (postele, skrine, stoly, stoličky)	
jedáleň	
spoločenská miestnosť	
kuchyňa (vrátane hrncov, tanierov, príborov)	
kúpeľne	
kancelárie	
poradenské miestnosti	
miestnosti pre deti	
hračky, hry, školské potreby a materiál	
vchodové priestory	
miestnosti na uskladňovanie	
záhrada (rastliny, nástroje, záhradný nábytok, ihrisko)	
práčka(y), oblečenie	
vybavenie kancelárií (telefóny, počítače, kopírka, fax, atď.)	
<b>Celkom</b>	

### 6.3.2 Návrh ročného rozpočtu na prevádzku ženského domu

Ročný rozpočet pre ženský dom tiež vyžaduje starostlivé plánovanie. V každom prípade by sa ako základ mali brať miestne ceny. Platí to aj o personálnych nákladoch: platy zamestnankýň a mzdy ostatných ľudí pracujúcich v ženskom dome. Úroveň platov za prácu v ženskom dome by nemala byť nižšia ako v iných oblastiach s rovnakou kvalifikáciou.

Tieto sumy sa zrejme budú z roka na rok meniť; zmeny vo výške platov/ zvýšenie platov, vyšší počet zamestnankýň, rôzne špecifické výdavky a investície, zmeny v cenách za energie, atď.

Zvyčajne sa objavujú nasledujúce výdavky:

VÝDAVKY	SUMA ZA ROK
Personálne náklady (pozri: kapitola 7)	
Poradenské pracovníčky/ terapeutky pre ženy a deti	
Poradenské pracovníčky pre ženy, ktoré nie sú ubytované v zariadení	
Zamestnankyne na nočných zmenách	
Účtovníčka	
Stážistky	
Externé spolupracovníčky	
Upratovačky	
<b>Daňový poradca/poradkyňa</b>	
<b>Infraštruktúra</b>	
Nájom	
Režijné náklady	
Energie (elektrika, kúrenie, voda, atď.)	
Údržba (opravy, renovácia, atď.)	
Poistenie	
Investície do hnuiteľného majetku (nábytok, vybavenie kancelárií)	
Auto/dodávka (poistenie, opravy, prevádzkové náklady)	
<b>Prevádzkové náklady</b>	
Telefóny	
Poštovné	
Upratovanie	
Vonkajšie vzťahy a zvyšovanie povedomia	
Cestovné náklady	
Ďalšie vzdelávanie	
Supervízia	
Špecializovaná literatúra	
Kancelárske potreby a materiál na tréningy	
Domáce potreby	
Výdavky na deti	
Náklad na deti	
Náklad na stravu	
<b>Celkom</b>	

Príprava cenových kalkulácií je iba jedným aspektom zodpovedností v tejto oblasti. Finančné plánovanie a kalkulácia dotácií, o ktoré budete žiadať, treba pripraviť vopred. V prípade niektorých zdrojov financií a niektorých kategórií výdavkov (napr. kampane) je nevyhnutné plánovať niekoľko rokov dopredu.

Nasleduje široký náčrt:

<b>PRÍJEM</b>	<b>SUMA ZA ROK</b>
Pravidelný príjem	
Verejné zdroje (národné, regionálne a miestne orgány)	
Členské poplatky	
Nestály príjem	
Dary	
Sponzorstvo	
Nájom, ktorý platia ženy / verejné úrady	
<b>Celkom</b>	

## 7. BEZPEČIE A BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA

Ženy a deti, ktoré hľadajú ochranu pred fyzickým násilím, potrebujú bezpečné miesto, na ktorom budú ochránené pred násilným správaním ich partnera alebo otca. V niektorých prípadoch násilní muži pokračujú v násilnom správaní voči ženám a deťom aj po ich odchode do ženského domu. Často chcú, aby sa žena vrátila domov, a na dosiahnutie tohto cieľa používajú množstvo stratégií: naliehavé prosby, kvety a sľuby, že už nikdy nebudú násilní. Ak tieto stratégie neprinesú želaný výsledok, môže dôjsť k náhlým násilným útokom. Niektorí násilní muži sú extrémne nebezpeční, odmietajú prijať odchod ženy a uchylujú sa k masívnemu násiliu, ktoré je životu nebezpečné.

V nebezpečenstve nie sú iba ženy a deti, ktoré bývajú v ženskom dome, ale aj zamestnankyne a iní ľudia. V ženskom dome v Sankt Pölten (Rakúsko) násilný muž, ktorému sa podarilo vniknúť do ženského domu, zastrelil policajta a vážne zranil jednu z klientiek a jej syna. Tento muž na polícii oznámil, že v ženskom dome je bomba a dostal sa do budovy, keď sa evakovala a prehľadávala. Počas večierka v záhrade ženského domu v Lucerne vo Švajčiarsku, násilný muž, ktorého manželka a deti v ňom bývali, zabil a vážne zranil niekoľko žien a detí. Mnohé ženské domy v Európe sa museli s násilnými útokmi vyrovnáť, aj keď obeť, našťastie, nie sú vždy také vážne. Ženský dom však musí byť vždy pripravený na vyhrážanie sa a útoky.

Preto je bezpečnosť kľúčovou oblasťou, cieľom a agendou ženských domov. Od štátnych úradov je krátkozraké, ak v tejto oblasti šetria, pretože v extrémnych situáciách môžu bezpečnostné opatrenia a systémy zachrániť životy ľudí v ženskom dome.

Úlohou polície je zaručiť bezpečnosť celej verejnosti, čiže aj ženských domov, takže je dôležité políciu zapojiť do prípravy bezpečnostných stratégií a bezpečnostného plánu.

**Nasleduje zoznam dôležitých oblastí bezpečnosti:**

### 7.1 BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA TECHNICKÉHO CHARAKTERU

Bezpečnostné opatrenia technického charakteru sú pre ženské domy nesmierne dôležité. Nevyhnutné štandardy vyžadujú existenciu nasledujúcich bezpečnostných opatrení:

- Bezpečné **vchody**, ktoré sa nedajú otvoriť silou.
- Vchody by mali byť vždy zamknuté a prístup k budove by mal byť monitorovaný. Je ideálne, ak má ženský dom **technický monitorovací systém** (kamery, automatické otváranie a zamykanie dverí).
- Ak má budova viac vchodov, je to bezpečnostné riziko, takže ženský dom by mal mať iba jeden **hlavný vchod**. Ostatné dvere vedúce von by mali byť uzamknuté a zahasprované, aby sa nedali nasilu otvoriť.
- **Dvor alebo záhrada** sú pre ženy a deti prínosom, predstavujú však aj bezpečnostné riziko. Dvor a záhrada by mali byť takisto zabezpečené voči násilnému vniknutiu, nemalo by byť možné nazerať do vnútra areálu, hádzať predmety a strieľať. Preto musí mať dvor a záhrada vysoký múr, bariéru, ochranné pletivo alebo poplašný systém.
- **Dvor a záhrada** by tiež mali mať **bezpečnostné dvere**; zamestnankyne ženského domu by ich mali zamykať, najmä v noci.

- **Okná na prízemí** sú bezpečnostným rizikom, preto by sa miestnosti na prízemí s oknami do ulice nemali využívať ako izby alebo kancelárie.
- Okná, aspoň tie, ktoré sú na prízemí, a ku ktorým sa dá dostať zvonku, by mali mať **mreže**.
- Každý ženský dom by mal byť vybavený poplašným systémom, ktorým sa dá v krízových situáciách privolať polícia. Jedným z príkladov je priama pohotovostná linka napojená na najbližšiu policajnú stanicu (pozri: časť 7.2.2 "Policajná ochrana").

**Zhrnutie najdôležitejších bezpečnostných prvkov:**

- Hrubé, bezpečnostné dvere
- Dvere sú vždy zamknuté a prístup k ženskému domu je monitorovaný
- Mreže na oknách
- Priama pohotovostná linka napojená na políciu.

Príklad: Nový ženský dom vo Viedni, ktorý bol otvorený v r. 2002, sídli v novopostavenej budove, ktorá má dvojdverové bezpečnostné zamykanie v prístupovej časti – druhé dvere sa neotvoria, kým sa nezavrú prvé dvere. Ulicu pred budovou monitoruje niekoľko kamier. Záhrada je obkolesená vysokým múrom a je zabezpečená poplašným systémom.

## 7.2 BEZPEČENOSŤ V DOČASNOM TYPE UBYTOVANIA

V niektorých oblastiach sú ženské domy veľmi malé, často pozostávajú z jedného bytu a zamestnankyne sa v nich nezdržujú ani cez deň, ani v noci. Je dôležité, aby aj tento typ dočasného ubytovania spĺňal aspoň minimálne bezpečnostné štandardy. Ženy, ktorým hrozí veľké nebezpečenstvo, by v žiadnom prípade nemali byť ubytované v byte, v ktorom sa zamestnankyne nezdržujú 24 hodín denne.

## 7.3 UTAJENÁ ADRESA A ANONYMITA

Mnohé ženské domy majú utajenú adresu, aby zaručili bezpečie ženám a deťom, ktoré v nich bývajú. Zverejňuje sa iba krízová telefónna linka ženského domu. Ženy, ktoré hľadajú pomoc, dostanú adresu až vtedy, keď skutočne do ženského domu odchádzajú. Občas zamestnankyne ženského domu na základe dohody ženu a deti vyzdvihnú na nejakom verejnom priestranstve a zoberú ich do ženského domu. Aj keď má ženský dom utajenú adresu, je možné ju zistiť, najmä vtedy, keď je otvorený už dlhšiu dobu. Preto sú nevyhnutné doplnkové bezpečnostné opatrenia.

V malých mestách je často nemožné udržať adresu ženského domu v tajnosti. V takom prípade zvolte opačnú stratégiu: každý vie, kde sa ženský dom nachádza, adresa je zverejnená a na plánovaní jeho bezpečnosti sa podieľa polícia a miestne úrady.

Angažovanie verejnosti môže byť obzvlášť dôležité vo vidieckych oblastiach, aby sa riziko dalo okamžite zistiť, a aby sa rýchlo zorganizovala pomoc. Relevantné inštitúcie a ľudia, žijúci v blízkosti ženského domu, by mali mať v plánovaní bezpečnosti aktívnu rolu (napr. častá prítomnosť policajnej hliadky, susedov informujete o ženskom dome a požiadate ich, aby oznámili vám alebo polícii, ak si všimnú niečo podozrivé).

Každý ženský dom by sa mal na základe lokality a dostupných zdrojov rozhodnúť, ktoré bezpečnostné opatrenia prijme, a vypracovať svoj vlastný bezpečnostný plán (pozri: časť 7.2.4 "Bezpečnostný plán"). Ak ide o bezpečnosť, je veľmi dôležité držať sa pravidiel a zabezpečiť, že každý vždy dodržiava bezpečnostné predpisy.

## 7.4 POLICAJNÁ OCHRANA – POLICAJNÝ BEZPEČNOSTNÝ PLÁN

Účinná spolupráca s políciou v otázkach bezpečnosti je nenahraditeľná. Predtým, ako sa ženský dom otvorí, je nutné vypracovať bezpečnostný plán, ktorý by mal byť neustále revidovaný.

### **Nevyhnutné bezpečnostné opatrenia a prvky sú:**

- Ženský dom by mal mať technický zabezpečovací systém, ktorý sa v prípade vážneho ohrozenia dokáže priamo kontaktovať na políciu (núdzové volanie aktivované stisnutím gombíka, ktoré sa používa aj v bankách)
- Polícia by mala mať územný plán ženského domu a mala by vedieť, kde sú vchody, kde sa nachádzajú aké miestnosti, atď.
- Pre krízové situácie by mal existovať alternatívny plán
- Mali by sa konať pravidelné porady s políciou o otázkach bezpečnosti
- Tak, ako všetky bezpečnostné plány, aj tento by sa mal pravidelne vyhodnocovať a aktualizovať (raz do roka)

## 7.5 INDIVIDUÁLNE BEZPEČNOSTNÉ PLÁNY A ODHAD NEBEZPEČENSTVA

Niektoré ženy a deti sú vystavené obzvlášť veľkému nebezpečenstvu, pretože konkrétny zneužívateľ je veľmi nebezpečný. Ako bolo opísané vo vyššie uvedených prípadoch, zneužívateľia sa môžu vyhrážať a ohrozovať nielen svoje partnerky, ale aj iné osoby v ženskom dome.

Preto je veľmi dôležité urobiť odhad nebezpečenstva, ktoré konkrétny násilný muž predstavuje, individuálne s každou ženou v ženskom dome a vypracovať pre ňu bezpečnostný plán:

- na dobu pobytu ženy v ženskom dome
- v prípade, že sa rozhodne vrátiť k partnerovi
- v prípade, že sa rozhodne od partnera odísť a žiť sama.

Všetky zamestnankyne a osoby v ženskom dome by mali vedieť o zneužívateľoch, ktorí boli vyhodnotení ako obzvlášť nebezpeční, v niektorých prípadoch je potrebné prijať špeciálne bezpečnostné opatrenia. Jedným z veľmi dôležitých opatrení je dať zneužívateľovi jasne najavo, že existujú isté hranice, napríklad, že nebudete tolerovať, ak sa bude zdržiavať pred budovou ženského domu alebo v jeho blízkosti v nádeji, že stretne svoju partnerku a/alebo deti a bude s nimi hovoriť. Rozhovory pred ženským domom môžu byť extrémne nebezpečné a sú pre násilného muža častou príležitosťou pre násilné správanie. V ženskom dome vo Viedni sa napríklad stalo, že žena sa išla k vchodovým dverám porozprávať so svojím partnerom, aby ho "upokojila", a skončila s vážnymi zraneniami. Jej násilný partner chcel, aby sa vrátila domov a keď odmietla, vytiahol nôž a bodol ju. Aj na základe tohto prípadu je zjavné, že stretnutia mimo ženského domu môžu ženy veľmi ohroziť.

Ako uvádza Kapitola 2, obzvlášť veľké, život ohrozujúce riziko, existuje počas procesu separácie od partnera alebo rozvodu, a v tomto čase treba venovať bezpečnosti špeciálnu pozornosť.

Mnohé ženské domy na odhad nebezpečenstva, ktoré hrozí zo strany násilného muža, používajú dotazník, rovnako ako pri vypracovaní individuálneho bezpečnostného plánu so ženami v ženskom dome (pozri: Príloha "Bezpečnostný plán").

## 7.6 BEZPEČNOSTNÝ PLÁN ŽENSKÉHO DOMU

Okrem individuálnych bezpečnostných plánov je nevyhnutné vypracovať aj bezpečnostný plán pre celý ženský dom. Účelom tohto plánu je:

- Definovať preventívne opatrenia, ktoré majú zabrániť výskytu nebezpečných situácií
- Zabezpečiť, aby každá osoba vedela, čo robiť v nebezpečných situáciách, aby tento postup v prípade nebezpečenstva nebol improvizovaný
- Umožniť ľuďom čo najrýchlejšie a profesionálne reagovať na nebezpečné situácie s cieľom predísť alebo zabrániť násiliu a jeho dôsledkom
- V prípade nebezpečnej situácie alebo násilných útokov umožniť profesionálne zvládnutie ich účinkov, šoku a traumy, aby sa ľudia s takouto situáciou dokázali vyrovať a vzali si z nej ponaučenie.

Bezpečnosť musí byť kľúčovou otázkou aj v každodennom živote ženského domu. Všetky ženy (a deti) by mali poznať riziká a vedieť, čo majú robiť vzhľadom na dodržiavanie štandardov bezpečnosti (napr. nikdy nenechávať otvorené dvere). Bezpečnosť by mala byť súčasťou pravidiel života v ženskom dome, ale takisto by sa o nej malo hovoriť na spoločných stretnutiach so ženami a deťmi.

V otázkach bezpečnosti je nesmierne dôležitá disciplína. Bezpečnostné opatrenia a ustanovenia musí dodržiavať každý. Je dôležité robiť pravidelný nácvik bezpečnosti a neustále vyhodnocovať a revidovať bezpečnostný plán ženského domu.

## 7.7 SEBAOBRANA

Účinným spôsobom obrany proti násilným útokom je naučiť sa techniky sebaobrany. Účelom týchto zručností nie je premôcť zneužívateľa, ale ho "oblafnúť" dôvtipom a vynaliezavosťou, situáciu upokojiť alebo z nej utiecť. Ako účinné sa ukazujú techniky sebaobrany vyvinuté špeciálne pre ženy, ako napríklad technika WenDo; možnosť navštevovať takýto kurz by mali mať nielen ženy, ktoré v ženskom dome bývajú, ale aj zamestnankyne.

## 7.8 POŽIARNA OCHRANA A INÉ BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA

Zrejme nie je potrebné zdôrazňovať, že ženské domy musia spĺňať aj iné bezpečnostné štandardy. Musia napríklad prijať nevyhnutné opatrenia na ochranu pred požiarom. Niektoré ženské domy požiar zasiahol, a potom nepríjemným spôsobom zistili, aké dôležité sú ochrana pred požiarom a techniky hasenia požiaru. Vo väčšine ženských domov žije v relatívne malom priestore veľký počet ľudí, čo zvyšuje riziko vzniku požiaru, ktorý si môže vyžiadať veľa obetí.

Väčšina krajín uplatňuje prísne protipožiarné opatrenia. Ženské domy musia tieto opatrenia poznať a spĺňať ich. Štátne inštitúcie, ktoré poskytujú ženským domom finančné prostriedky, by mali poskytnúť financie aj na účinnú protipožiarnu ochranu. To isté, samozrejme, platí aj o ostatných bezpečnostných opatreniach, ako bezpečnostné zásuvky na stenách a bezpečnostné štandardy, ktoré sa týkajú hračiek, domácich spotrebičov, atď.

## 8. KOMUNITNÝ ŽIVOT V ŽENSKOM DOME

Ženské domy poskytujú služby, ktoré by mali spĺňať najvyššie štandardy efektívnosti a odbornosti, a preto je v nich potrebný istý stupeň inštitucionalizácie. Inštitucionálne štruktúry zohrávajú istú rolu, ale predstavujú nebezpečenstvo, že pravidlá inštitúcie sa stanú dôležitejšími ako ľudia, kvôli ktorým bola založená. Štrukturálne princípy môžu narásť do takých rozmerov, že ľudia okradnú o slobodu a začnú mať kontrolu nad ich životmi. Ženský dom preto musí dbať na udržiavanie rozumnej rovnováhy medzi záujmami ľudí, komunity a inštitúcie.

Vo všeobecnosti by mal byť život v ženskom dome zorganizovaný tak, aby zaručil:

- Najvyšší možný stupeň osobnej slobody – rešpektovanie súkromia a ľudských práv
- Také množstvo pravidiel, aby ich nebolo viac, ako je pre konkrétnu situáciu nevyhnutné
- Participáciu, sledovanie spoločného cieľa a konzultácie
- Solidárnosť a komunitného ducha
- Priestor pre spätné väzby a sťažnosti.

Charakteristickými znakmi života v ženskom dome sú: autonómia, solidarita a rešpektovanie odlišností a ľudských práv. Tieto znaky potom ovplyvňujú vnútornú štruktúru ženského domu a jeho špecifický charakter, čo vytvára jedinečnú korporatívnu identitu ženského domu.

### PRAVIDLÁ V ŽENSKOM DOME – PRÁVA A POVINNOSTI

Ženy a deti, ktoré hľadajú pomoc v ženskom dome, sú v konštantnom ohrození. Prvá vec, ktorú potrebujú, je cítiť sa bezpečne a nadobudnúť rovnováhu. Preto je veľmi dôležité prichádzajúcim ženám a deťom vysvetliť štruktúru a princípy života v ženskom dome.

Pravidlá ženského domu by mali mať písomnú formu a mali by byť v rôznych jazykoch. Mali by obsahovať princípy, na ktorých je ženský dom postavený; práva žien a detí, ubytovaných v ženskom dome; služby, ktoré ženský dom poskytuje, pravidlá a povinnosti. Pravidlá ženského domu by nemali pozostávať iba zo zákazov a povinností, pretože by to bol jednostranný proces podobný rôznym domovom a ubytovniam; zároveň by to znamenalo, že neberie ženy vážne.

Pravidlá sú základom spoločného života, a preto ich treba dodržiavať. Na druhej strane je však oveľa ľahšie ich dodržiavať, ak rozumiete tomu, prečo existujú a prečo sú dôležité. Ženy a deti by mali pravidlá vnímať ako prostriedok na pokojné spolužitie, nie ako donucovanie alebo despoticke uplatňovanie disciplíny.

V praxi majú ľudia tendenciu na pravidlá zabúdať, čiže dôležité je pripomínať ich pred tým, ako k niečomu dôjde, nie potom. Ženám a deťom sa spočiatku môže zdať ťažké všetko si pamätať; potrebujú čas na to, aby zistili a porozumeli tomu, ako ženský dom funguje.

Dodržiavanie pravidiel bezpečnosti môže byť otázkou života a smrti, takže je potrebné tieto pravidlá ženám a deťom neustále pripomínať.



### 8.1.1. Čo majú obsahovať pravidlá ženského domu

Pravidlá ženského domu by mali obsahovať nasledujúce informácie:

- Štruktúra a princípy ženského domu
- Služby poskytované ženám deťom
- Zamestnankyne
- Bezpečnosť v ženskom dome
- Pravidlá pri návštevách
- Zodpovednosť za deti
- Práva žien a detí v ženskom dome
- Rozsah účasti na aktivitách ženského domu (valné zhromaždenie, zasadnutie predsedníctva ženského domu, ...)
- Pravidlá a povinnosti
- Kontaktná osoba/y v prípade konfliktov alebo sťažností
- Pravidlá pri odchode zo ženského domu

### 8.1.2. Zmena pravidiel

Pravidlá ženského domu by mali byť záväzné, ale nemali by byť nemenné, takže je dôležité ich prehodnocovať z pohľadu ich primeranosti. Ženy a deti v ženskom dome by sa mali podieľať na tvorbe týchto pravidiel a na ich schvaľovaní, napríklad na valnom zhromaždení ženského domu. Zamestnankyne ženského domu by však mali vytvoriť tie pravidlá, ktoré sa musia bezpodmienečne dodržiavať (napr. pravidlá bezpečnosti).

Ženy a deti by mali rozumieť tomu, ktoré pravidlá je možné meniť, a ktoré nie. Princípy, na základe ktorých ženský dom funguje, sú neoddeliteľnou súčasťou korporatívnej identity ženského domu, a nie je možné ich svojvoľne meniť. Aj to je potrebné ženám a deťom dôkladne vysvetliť.

### 8.1.3. Právo na slobodnú voľbu

Osobitne v súvislosti so životmi žien a detí treba spomenúť právo na sebaurčenie. V praxi to znamená, že ženy majú právo zo ženského domu kedykoľvek odísť alebo, ak si to želajú, vrátiť sa k násilnému partnerovi. Môžu sa však na ženský dom kedykoľvek obrátiť znovu, ak budú potrebovať pomoc. V mnohých prípadoch ženy odchádzajú zo ženského domu posilnené a majú zdroje, ktoré budú potrebovať na to, aby sa z násilného vzťahu dostali.

### 8.1.4. Spravodlivé zaobchádzanie

Jedným z najťažších rozhodnutí, ktoré treba v ženských domoch urobiť, je to, či by mala žena, ktorá poruší pravidlá a dohodu, predčasne opustiť ženský dom. Mnohé ženy nemajú kde bývať, preto je pre zamestnankyne veľmi ťažké ich vylúčiť, samozrejme ide aj o deti, ktoré budú tiež musieť znášať dôsledky. Ak sa však rozhodnutie neprijme, môžu tým utrpieť ostatné ženy a deti.

Základom pre takéto rozhodnutie je určiť, aké správanie alebo porušenie pravidiel je natoľko závažné, že vedie k vylúčeniu zo ženského domu. Keďže takáto sankcia môže mať rozsiahle následky, mala by sa uplatňovať veľmi zriedkavo, a z porušenia pravidiel by mali plynúť aj iné dôsledky. Mali by sme pamätať na to, že pravidlá sú návodom na komunitný život, a bolo by nerealistické požadovať, aby sa nikdy neporušovali. Často sa stáva, že pravidlá ženského domu určujú normy, ale nepredpisujú postup a sankcie v prípade ich porušenia. Preto je dôležité vytvoriť formálny postup, ako riešiť

porušenie pravidiel konštruktívnym spôsobom. Všetky takéto postupy musia zahŕňať rešpektovanie práv žien.

Príklad: Ako sme už povedali, rozhodnutie vylúčiť ženu zo ženského domu môže mať širokospektrálne dôsledky. Tím útulku pre bezdomovkyne vo Viedni sa s pomocou supervízorky pokúsili vytvoriť spravodlivý postup pre riešenie takýchto situácií formou špeciálneho vypočúvania.

Výsluch môže mať štruktúru podľa nasledujúcich otázok:

- O aké porušenie pravidiel, ktoré má byť sankcionované, ide?
- Kto je v role "žalobcu"? (t.j. kto je zodpovedný za dodržiavanie daných pravidiel a hlásenie ich porušenia?)
- Je to "prvý priestupok" alebo daná žena porušila pravidlá aj v minulosti?
- Pred ktorým orgánom sa bude vypočúvanie konať? Kto za to zodpovedá?
- Kto je členkou daného orgánu?
- Kedy sa bude porušenie pravidiel riešiť?
- Kto bude prezentovať argumenty za ženský dom a jeho pravidlá?
- Kto zastupuje ženu, ktorá pravidlá porušila? Má právo byť prítomná na výsluchu?
- Kto bude "obhajovať" danú ženu – jej poradenská pracovníčka, alebo iná zamestnankyňa?  
(Je veľmi dôležité, aby bol niekto na jej strane, niekto, kto bude rešpektovaný v roli "obhajcu" a nebude vnímaný ako "zradca" pravidiel)
- Mali by byť prítomné zástupkyne ostatných žien, ktoré v ženskom dome bývajú?
- Ako bude "výsluch" prebiehať?
- Ako je možné dospieť k najlepšiemu rozhodnutiu? Aké sú možnosti?
- Kto urobí konečné rozhodnutie?
- Kedy, ako a kto bude rozhodnutie uplatňovať?
- Ako bude toto rozhodnutie vysvetlené žene, ktorej sa týka a ostatným ženám v ženskom dome; kto to urobí?

Spravodlivé vypočutie, ktorému budú ženy rozumieť, pomáha budovať a udržiavať dôveru v ženskom dome. Zrozumiteľným postupom sa vyhnete tomu, aby boli rozhodnutia zamestnankyň a vedenia vnímané ako svojvoľné. Je to jeden zo spôsobov, akým sa dá vyvažovať nerovnováhu moci medzi zamestnankyňami a ženami, ktoré v ženskom dome bývajú.

## 8.2. FORMY PARTICIPÁCIE

Ženy, ktoré bývajú v ženskom dome, by sa mali podieľať na jeho organizácii a administratíve. Tento prístup, ktorý propaguje princíp pomoci k svojpomoci, od žien vyžaduje, aby sa na veciach podieľali, a je faktorom, ktorý ich posilňuje a podporuje v procese opätovného získania sebavedomia.

Mnohé ženy a deti, ktoré hľadajú pomoc v ženskom dome, boli vystavené vážnemu násiliu a zneužívaniu. Niektoré z nich strávili roky v izolácii, ktorú si vynútili ich partneri alebo manželia. Mnohým z nich násilní partneri systematicky ničili sebaúctu. Život v ženskom dome, založený na princípe absencie násillia, solidarity, participácie a demokratických štruktúrach, predstavuje alternatívny spôsob života ako kontrast k násilnému vzťahu, z ktorého ženy a deti odišli.

Táto časť kapitoly popisuje množstvo spôsobov, prostredníctvom ktorých je v ženskom dome možné zaviesť do praxe participáciu a demokratické štruktúry.

### 8.2.1. Valné zhromaždenie ženského domu

V mnohých ženských domoch je najdôležitejším fórom pre participáciu a sledovanie spoločného cieľa Valné zhromaždenie ženského domu. Zvyčajne sa zhromaždenie koná raz do týždňa, a je fórom pre všetky ženy, na ktorom majú možnosť prezentovať svoje nápady a hovoriť o tom, čo ich trápi.

**Účel Valného zhromaždenia ženského domu by sa dal zdefinovať takto: “Valné zhromaždenie ženského domu by malo byť súčasťou demokratických princípov. Malo by byť vnímané ako dôležitá príležitosť pre budovanie sociálnych zručností žien a detí, ktorá im môže pomôcť zvyknúť si na ostatných, obhajovať svoje záujmy a zároveň rešpektovať záujmy iných a rozlišovať medzi prijateľnými a neprijateľnými požiadavkami.”** (BMFSFJ 2000, zv. 191.2, 31)

Pri organizovaní Valného zhromaždenia treba zabezpečiť, aby:

- sa ho zúčastnili všetky ženy, ktoré žijú v ženskom dome.
- bola vopred pripravená agenda s cieľom vytvoriť štruktúru celého stretnutia.
- všetky ženy mali právo a boli povzbudzované prispieť do programu.
- program obsahoval body ako zavádzanie alebo zmena pravidiel, voľba zástupkyň ženského domu, plánovanie spoločných aktivít alebo diskusií na špecifické témy (napr. s externými odborníčkami), atď.
- Valné zhromaždenie viedli dve osoby; odporúča sa model, podľa ktorého zhromaždenie vedie jedna pracovníčka spolu s jednou z ubytovaných žien.
- boli zadané práva a kompetencie valného zhromaždenia, napr. zavádzanie a zmeny pravidiel ženského domu, atď.
- všetky rozhodnutia valného zhromaždenia by mali byť v písomnej forme vyvesené na informačnú nástenku alebo inak zverejnené.

### 8.2.2. Detské zhromaždenia

Deti, ktoré žijú v ženskom dome, by tiež mali mať zhromaždenia, na ktorých môžu diskutovať o rôznych veciach, ktoré sú pre ne dôležité. Mladí ľudia chcú často mať vlastné zhromaždenie. Tieto zhromaždenia zvyčajne vedie zamestnankyňa, ktorá pracuje s deťmi, alebo sú, ak ide o mladých ľudí, vedené svojpomocne.

### 8.2.3. Organizačné stretnutia

V ženskom dome treba riešiť množstvo organizačných záležitostí. V mnohých ženských domoch sa jeho obyvateľky aktívne podieľajú na jeho chode, čo vyžaduje detailné plánovanie rozdelenia rôznych úloh. Tieto diskusie zrejme nie je najlepšie viesť na Valnom zhromaždení, pretože sa môže stať, že zostane príliš málo času na vlastný program valného zhromaždenia.

### 8.2.4. Rada ženského domu

Pre ženy žijúce v ženskom dome je dôležité, aby mali možnosť o svojich problémoch a želaniach hovoriť so zamestnankyňami a s predsedníctvom ženského domu. Založenie Rady ženského domu na to vytvára priestor. Rada by sa mala pravidelne stretávať, mali by sa na nej zúčastniť zástupkyne žien, zamestnankyň a predsedníctva.

Obyvatelky ženského domu treba podporovať, aby sa zúčastnili na voľbách zástupkýň ženského domu (Priemerným fórom pre voľby je Valné zhromaždenie.)

Rada ženského domu je kľúčovým faktorom v procese posilnenia žien. Zaručuje, že

- (a) sa všetky obyvateľky ženského domu zúčastňujú procesu rozhodovania,
- (b) dominantnejšie obyvateľky ženského domu nebudú mať neprimeraný vplyv.

#### **8.2.5. Tím pre riešenie konfliktov**

Podmienky života v ženskom dome môžu byť stiesnené a to vedie ku konfliktom, ktoré treba čo najskôr riešiť. Preto by mali niektoré zamestnankyne absolvovať tréning v oblasti mediácie počas konfliktov a ich riešenia, aby mohli vytvoriť tím pre riešenie konfliktov. Odporúča sa, aby sa tieto zručnosti naučili aj samotné obyvateľky ženského domu.

#### **8.2.6. Prekážky v participácii**

Ženy a deti, ktoré žijú v ženskom dome, môžu odmietajú participáciu, najmä zo začiatku. Potrebujú čas. Zamestnankyne by sa však mali vždy postarať o ich účasť na plánovaní a praktických otázkach chodu ženského domu. Do participácie obyvateľiek ženského domu je špeciálne potrebné investovať energiu. Výsledný proces argumentácie, diskusie, rozhodovania, riešenia konfliktu záujmov a iných konfliktov, ako už bolo povedané, je cenným procesom učenia pre všetky zúčastnené ženy.

Ak by zamestnankyne robili všetky rozhodnutia samostatne, zrejme by to ušetrilo čas, ale obyvateľky ženského domu by čoskoro začali mať pocit, že sú "riadené", namiesto toho, aby boli aktívne posilňované v procese rozhodovania o svojich životoch a o živote v ženskom dome. Ďalšou nevýhodou rozhodnutí "zhora" je, že ľudia, s ktorými sa zaobchádza ako s deťmi, majú tendenciu sa tak aj správať tým, že kladú odpor alebo sú pasívni, ale určite sa nesprávajú ako nezávislé mysliace dospelé osoby, ktorými sú.

### **8.3. ĎALŠIE ASPEKTY KOMUNITNÉHO ŽIVOTA V ŽENSKOM DOME**

Okrem práv a povinností existujú aj ďalšie faktory, ktoré ovplyvňujú komunitný život žien a detí v ženskom dome. Prostredie bez násillia a rovnomerné rozdelenie moci sú dôležité ciele, hoci je niekedy ťažké ich realizovať. Ženy majú v živote ženského domu aktívnu úlohu, čo reflektuje dostupný priestor pre spätné väzby, účasť na extérnej evaluácii a zapojenie žien do procesu spoločenskej zmeny. Rôznorodosť a solidarita vytvárajú príležitosti, ktoré je potrebné čo najviac využívať.

#### **8.3.1. Predchádzanie násilliu**

Každý ženský dom presadzuje dôležitý princíp, ktorý hovorí, že žiadne násillie nebude tolerované. Keď žije množstvo ľudí pod jednou strechou v stiesnených podmienkach, čo je častou realitou v ženských domoch, určite bude dochádzať ku konfliktom a výbuchom emócií. Psychologické a fyzické násillie sa môže objaviť aj v ženskom dome, medzi deťmi a mladými ľuďmi, medzi ženami alebo smerom k deťom.

Jedným z dôležitých pilierov komunitného života v ženskom dome je konštruktívny prístup k riešeniu násillia. Nestačí iba hovoriť, že existuje pravidlo o netolerancii násillia. Spoločný život bez násillia znamená aktívnu účasť všetkých zúčastnených, identifikáciu a predchádzanie

potenciálnym násilným konfliktom a používanie konštruktívnych spôsobov riešenia konfliktov (pozri: vyššie). Jedným z aspektov predchádzania násiliu je potreba naučiť ženy a deti, aby sa voči násiliu dokázali brániť.

Deti a mladí ľudia potrebujú pochopiť, že ženský dom je miestom, kde násilie nie je tolerované. Preto je dôležité pracovať s matkami na nenásilnej výchove.

### 8.3.2. Rovnováha moci

Ani v ženskom dome, napriek snahám budovať rovnosť, nie je moc rozdelená rovnomerne. Zamestnankyne sú voči obyvateľkám ženského domu v silnejšej pozícii a deti majú slabšiu pozíciu ako dospelí. Ženy, ktoré ovládajú jazyk danej krajiny, majú výhodu pred tými ženami, ktoré ním nehovoria, atď. V ženskom dome nie je možné túto nerovnosť eliminovať, preto je mimoriadne dôležité, aby existovali účinné mechanizmy na jej riešenie.

Cieľom je:

- Vybudovať povedomie o nerovnosti moci a hovoriť o nej
- Vyvažovať nerovnosť tam, kde je to možné (napr. prostredníctvom participácie a obhajovaním práv žien v ženskom dome)
- Nakladať s odlišnosťou a rôznorodosťou nie ako s nevýhodou, ale ako so silnými stránkami (napr. nez dôrazňovať to, že niektorá zo žien nehovorí jazykom danej krajiny, ale skôr poukázať na to, že hovorí takým a takým jazykom a iné ženy možno tiež, atď.)
- Konštantne pracovať na zámere zabrániť akémukoľvek zneužitiu moci.

Ako sme už spomenuli vyššie, participácia a uplatňovanie demokratických štruktúr sú dôležitými nástrojmi na zmiernenie nerovného rozdelenia moci a predchádzanie násiliu.

### 8.3.3. Návrhy a sťažnosti

Jedným zo znakov demokratickej a profesionálnej štruktúry ženského domu je, že ženy, ktoré využívajú služby ženského domu, majú možnosť spätnej väzby. Účelom je realizácia internej evaluácie, a tým aj zlepšenie štandardov (pozri: kapitola 11). Spätne väzby by sa mali týkať pozitívnych aj negatívnych aspektov života v ženskom dome.

Existujú rôzne metódy získavania spätnej väzby. Jednou z nich je dotazník, ktorý žena vyplní pri odchode zo ženského domu. Ďalšou možnosťou je schránka, kam ženu môžu dávať svoje návrhy a sťažnosti. Spätne väzba by mala byť anonymná, pretože sa ženy musia spoliehať na pomoc zamestnankyň, a preto by mohlo byť vyjadrenie priamej kritiky ťažké.

Taktiež by mal existovať orgán alebo osoba, ktorej môže žena sťažnosť adresovať v prípade, že má pocit, že boli porušené jej práva. Mala by existovať aj možnosť podať sťažnosť na externý orgán, akým je napr. Národná sieť ženských domov, ktorý by mal obhajovať práva obyvateľiek ženského domu a poskytovať mediáciu v prípade konfliktov, alebo iný nezávislý orgán (väčšina demokratických krajín má takzvané úrady pre obhajobu práv občanov, ktoré prijímajú sťažnosti).

Nezáleží na tom, ako si to ženský dom zorganizuje; dôležité je, aby bola každá obyvateľka ženského domu informovaná (napr. v brožúre o pravidlách ženského domu) o tom, kde môže sťažnosť podať. Hoci zamestnankyne ženského domu robia svoju prácu z presvedčenia a čo najlepšie, tiež môžu robiť chyby a nevšimnúť si niečí problém, keď majú hektické pracovné obdobie. Právo podávať sťažnosti treba brať vážne ako jedno zo základných občianskych práv v demokratických spoločnostiach.

#### 8.3.4. Účasť na externej evaluácii

Ďalším dôležitým nástrojom monitoringu a zlepšovania kvality služieb v ženskom dome sú pravidelné externé evaluácie. Ženy a deti, ktoré tieto služby využívajú, by mali byť vždy prizvané k účasti na takýchto evaluáciách. (Viac informácií k tejto téme nájdete v kapitole 1).

#### 8.3.5. Účasť na procese spoločenskej zmeny

Ženy a deti, ktoré bývajú v ženskom dome, by sa mali zúčastňovať nielen na vnútorných procesoch v rámci ženského domu a formovaní štruktúr komunitného života, ale by tiež mali mať možnosť zúčastniť sa na aktivitách smerom k verejnosti, na budovaní vonkajších vzťahov a práci v oblasti zvyšovania povedomia.

Samozrejme, nikoho by ste nemali k účasti nútiť, a ochrana bezpečia a anonymity žien by mala byť na prvom mieste. Na druhej strane by sme sa k ženám mali správať ako k aktívnym ľuďom, ktorí si uvedomujú spoločenský kontext; mali by sme ich povzbudiť k účasti na rôznych aktivitách, ktoré sú v súlade s ich záujmami a potrebami.

Príklady:

- Ženy v ženskom dome sa zúčastňujú na prípravách na Medzinárodný deň žien 8. marca a kampane "16 dní proti násiliu" od 25. novembra do 10. decembra.
- Obyvateľky ženského domu sprevádzajú zamestnankyne na stretnutia s politikmi a političkami
- Na Valnom zhromaždení sa diskutuje o problémoch, akým je chudoba žien

#### 8.3.6. Rôznorodosť

Medzi hodnoty, ktoré presadzuje ženský dom, patria aj rešpekt a tolerancia ku všetkým ženám a deťom a akceptovanie rôznosti. Vo väčšine ženských domov bývajú spolu ženy rôznych národností, kultúrneho a etnického pôvodu a vierovyznania. Táto rôznorodosť je skutočnosťou a je obohacujúca.

Tieto rozdiely však môžu podnieť konflikty a negatívne reakcie, akými sú izolácia a diskriminácia. Rasistické, sexistické, xenofóbne a homofóbne postoje celej spoločnosti sa premietajú aj do života v ženskom dome. Dôležitou funkciou ženského domu je hovoriť o týchto postojoch a meniť ich.

Pri starostlivosti o kultúrnu a jazykovú diverzitu v ženskom dome môžete využiť nasledujúce tipy:

- Môžete prijímať zamestnankyne z rôznych kultúrnych prostredí, obyvateľky ženského domu sa im skôr zdôveria, a komunikovať v rodnom jazyku je vždy ľahšie
- Migrantky a príslušníčky menšín by ste mali obzvlášť povzbudzovať, aby sa zúčastnili na aktivitách s možnosťou participácie, ako je byť zvolená za zástupkyňu ženského domu
- Tréningy pre zamestnankyne ženského domu: požiadajte ženy z rôznych kultúr, aby ostatné zamestnankyne oboznámili so špecifikami svojej kultúry
- Oslavy sviatkov rôznych náboženstiev a kultúr: obyvateľky ženského domu môžu spoločne oslavovať pravoslávne Vianoce a Nový rok, moslimské a židovské sviatky
- Spoločné aktivity so špecifickými kultúrnymi znakmi: rómske ženy alebo ženy z vidieckych oblastí môžu na spoločných stretnutiach hovoriť o tom, ako žijú, alebo uvariť tradičné jedlo ...

### **8.3.7. Solidarita**

Presadzovanie princípu solidarity je ďalším dôležitým cieľom ženského domu. Plánovanie spoločných aktivít, ponúkanie vzájomnej pomoci, realizácia aktivít v ženskom dome alebo rozhovory o tom, akú má ktorá žena skúsenosť, sú len niektoré z mnohých spôsobov posilňovania pocitu solidárnosti.

Ženy, ktoré už v ženskom dome strávili istý čas, sú vzormi pre ženy, ktoré prichádzajú; môžu byť v pozícii "inštruktoriek" a pomáhať ženám, ktoré sa ešte cítia neisto. Niektoré ženy, ktoré bývali v ženskom dome, sa do neho vracajú ako dobrovoľníčky alebo zamestnankyne. Sú to všetko veľmi dôležité faktory v procese posilnenia žien.

## 9. VONKAJŠIE VZŤAHY A ZVYŠOVANIE POVEDOMIA

Cieľom vonkajších vzťahov a zvyšovania povedomia je vytvárať a ovplyvňovať proces verejnej diskusie, komunikácie a vnímania ženských domov a mužského násillia páchaného na ženách. Vonkajšie vzťahy sú niečo, čo musíte robiť. Kto sa má postarať o ženské domy, ak nie aktivistky a zamestnankyne ženského domu? V mnohých krajinách je násillie páchané na ženách stále tabu, a záujem verejnosti sa zdá byť nízky. Jednotlivé kontakty a izolované osoby, ktoré vám vyjadrujú podporu, nezabezpečia ďalšie fungovanie ženského domu. Pracovníčky ženského domu potrebujú pre úspešné vonkajšie vzťahy podporné siete.

### 9.1 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ O ŽENSKÝCH DOMOCH

Pri zakladaní ženského domu je dôležité mať na pamäti, že dokonca aj ženský dom potrebuje nejakú formu "reklamy". Existuje niekoľko dôvodov pre poskytovanie informácií o práci ženského domu. Tieto dôvody zahŕňajú:

- Informovanie verejnosti o existencii ženského domu
- Zdôraznenie významu a prospešnosti takejto organizácie
- Vytváranie pozitívneho obrazu v rámci miestnej komunity
- Budovanie dôvery v politickom a spoločenskom prostredí
- Presviedčanie dôležitých ľudí/verejnosť, aby podporovali ciele ženského domu
- Vytvorenie siete ľudí, ktorí ženský dom podporujú, s cieľom získať politickú a finančnú podporu.

Pri vytváraní komplexnej informačnej stratégie a formulovaní odkazu treba vždy vziať do úvahy nasledujúce otázky. Prvá z nich je dôležitá pre budovanie korporátnej identity:

- Kto sme?

Ďalšie dve otázky sa všeobecnejšie zaoberajú záverečnými výstupmi:

- Aké sú cieľové skupiny?
- Ktoré metódy majú v súvislosti s našimi cieľmi najvyšší multiplikačný faktor?

A posledné dve otázky sa viac týkajú priamo obsahu:

- Ako zadefinujeme služby, ktoré ponúkame?, alebo "Čím náš ženský dom JE a čím NIE je?"
- Čo z informovania verejnosti o našom ženskom dome vyplýva pre jeho bezpečnosť a dôvernosť?

#### 9.1.1 Kto formuluje odkaz?

V prvom rade musí byť jasné, kto formuluje odkaz verejnosti. Čo je ženský dom, aké služby môže ponúkať? Ako chápu ženský dom jeho pracovníčky a vedenie? Tieto otázky by vám mali pomôcť vybudovať korporátnu identitu. Je dôležité, aby sa zamestnankyne ženského domu zhodli na cieľoch a obsahu aktivít smerom k verejnosti. Pozitívny obraz ("My, zamestnankyne ženského domu, sme na svoju prácu hrdé") a prístup založený na hľadaní riešení (oproti prístupu, ktorý kladie dôraz na popis problému), sú základnými predpokladmi úspešných vonkajších vzťahov.



## 9.1.2 Cieľové skupiny

Dobré je dôkladne si premyslieť, komu sú určené informácie, ktoré poskytujeme. Komu je určený odkaz? Do veľkej miery to ovplyvní jeho formu a metódy jeho šírenia. Odporúča sa zamerať na dôležité cieľové skupiny vo vnútri ženského domu, ale aj v prostredí.

**Na vnútornej úrovni** sú komunikácia a informácie smerované k zamestnankyniam, predsedníctvu, organizácii a jej členkám a členom, ženám ubytovaným v ženskom dome a kolegyniam v iných ženských domoch a ženských podporných službách. Interné informácie by mali byť aktuálnym materiálom, ktorý pokryje všetky pracovné oblasti, publikácie, štúdie a propagáciu ďalšieho vzdelávania. Prostriedkom internej komunikácie sú pravidelné porady; zamestnankyne ženského domu majú týždenné tímové porady, kým ženy žijúce v ženskom dome sa zúčastňujú na pravidelných stretnutiach celého ženského domu. Predsedníctvu sa podávajú informácie dva až tri krát do roka. Zamestnankyne rôznych ženských domov sa stretávajú a vymieňajú si skúsenosti, diskutujú o kampaniach alebo iniciatívach, ktoré idú nad rámec dennej práce v ženskom dome, alebo sa zúčastňujú na vzdelávacích seminároch.

Vonkajšie vzťahy by sa mali týkať troch hlavných skupín: po prvé sú to odborníci a odborníčky a expertné skupiny, napr. zo špecifických kruhov, ako sú: inštitúty, politické strany, parlamentné komisie a poradné výbory; po druhé, sympatizantky a sympatizanti zo širokej verejnosti a podnikateľského sektora, napr. ženy a deti, ktoré zažili násilie zo strany mužov, rodiny zavraždených žien a detí, sponzori a darcovia; po tretie, zástupcovia a zástupkyne médií, čiže novinári/ky, šéfredaktori/ky, ako aj konzumenti/ky, napr. čitatelia/ky alebo poslucháči/ky..

Spolu so zoznamom cieľových skupín je vhodné vytvoriť aj zoznam kľúčového odkazu, ktorý bude hlavným prvkom zvoleného obsahu. Po vytvorení zoznamu cieľových skupín a možného odkazu pre každú z nich možno zistiť, že je pre niekoľko skupín vhodný rovnaký prostriedok komunikácie, ale pravdepodobnejšie je, že výsledok bude lepší, ak sa k nemu dopracujete vedomým procesom.

Ponúkame niekoľko príkladov cieľových skupín a kľúčových odkazov:

<b>Cieľová skupina:</b>	<b>Kľúčový odkaz:</b>
Ženy žijúce v násilných vzťahoch	“Sme tu na to, aby sme vás podporovali”, “Máte právo žiť v bezpečí”
Iné služby (napr. ochrana detí)	“Ženské domy poskytujú bezpečie týraným ženám a deťom.”
Potenciálni donori	“Potrebujeme vašu podporu, aby sme mohli týraným ženám a ich deťom poskytnúť bezpečie a posilniť ich.”

## 9.1.3 Metódy

Ak vezmeme do úvahy obmedzené ľudské a finančné zdroje ženských domov, je veľmi dôležité identifikovať tie metódy budovania vonkajších vzťahov, ktoré v sebe zahŕňajú najvyššiu pravdepodobnosť šírenia informácií k čo najväčšiemu počtu ľudí. Avšak predtým, ako to môžeme urobiť, sa musíme rozhodnúť, či budeme odkaz smerovať k ľuďom na národnej, regionálnej alebo miestnej úrovni.

Keď sa to rozhodne, je dobré urobiť brainstorming o rôznych médiách, ktoré môžete v danom geografickom kontexte využiť, ako aj o ich efektívnosti a cene. Napríklad elektronické médiá, rádio a televízia, nám umožnia osloviť veľkú časť obyvateľstva a informácie sa k cieľovej skupine dostanú bez toho, že by sme sa o to snažili. Zároveň to však znamená najvyššie výrobné náklady, a cena vysielacieho času je v elektronických médiách zvyčajne veľmi vysoká. Ak sa teda ženský dom rozhodne využiť túto možnosť, musí venovať špeciálnu pozornosť fundraisingu, zdrojom, o ktoré sa možno podeliť (napr. video spoty, ktoré boli vyrobené niekde inde a je možné ich ľahko prispôsobiť), a získaniu čo najväčšej nepeňažnej mediálnej

podpory od televízií a rádii. Ďalšou možnosťou je pokúsiť sa využiť aj iné ako masové médiá (viac informácií nájdete v časti 9.3, Kampane a iné aktivity pri zvláštnych príležitostiach), čo môže byť veľmi efektívne, ale ak ste to nikdy predtým nerobili, výsledok nie je predvídateľný tak, ako pri darovanom alebo kúpenom vysielacom čase.

Prospešnejšie môže byť hľadať novinárov a novinárky, ktorí sú otvorení a zaujímajú sa o problematiku domáceho násillia. Je dôležité investovať istý čas do rozhovorov s nimi a vysvetliť im kontext domáceho násillia, najmä jeho účinky. Nie vždy je potrebné informovať tlač ako takú, stačí informovať novinárov a novinárky, ktorým dôverujete a spoločne nájsť spôsob, akým bude ich médium informovať o domácom násillí. Jednou z vecí, o ktorých určite treba hovoriť, je spôsob, ako robiť rozhovor so ženou, ktorá zažila násillie. Na základe princípov, na ktorých fungujú médiá, bude možno niekedy dôležité hovoriť priamo s obeťou. Scitlivovanie novinárov a novinárky je najprospešnejší prístup, ktorým je možné spojiť záujmy oboch strán. Vzdelávanie jednotlivých novinárov a novinárky je realistickejšie a prínosnejšie ako snaha vzdelávať celú túto profesnú skupinu!

Existujú však aj iné, veľmi účinné metódy, a niekedy je úžasné, čo dosiahnete spojením dvoch efektívnych nástrojov, z ktorých má každý inú nevýhodu. Príkladom môžu byť letáky a internetové stránky. Výroba letákov je veľmi lacná (keďže sa časť letáku dá použiť na vymenovanie donorov, je možné, že získate nepeňažný dar od tlačiarní), ale na to, aby ste ich mohli vyrobiť veľké množstvo, musia byť stručné. Internet sa stáva pre mnohé ženy čoraz dostupnejším. Sám osebe je internet vlastne obráteným médiom: na to, aby ste s k informáciám dostali, musíte ich aktívne hľadať. Ak je však na malom letáku uvedená webová stránka ženského domu, na ktorej je možné sprístupniť v podstate neobmedzené množstvo informácií, dochádza k úspešnému spojeniu dvoch efektívnych metód. Pokiaľ ide o prevádzkovanie internetovej stránky, je dobré vedieť, že existujú začínajúce firmy, ktoré hľadajú klientelu, ktorá by im mohla neskôr poskytnúť dobré referencie, a vyrábajú jej webové stránky za nízke ceny alebo zadarmo, aby svoju prácu mohli prezentovať potenciálnym zákazníkom. Ak váš ženský dom nemá zamestnankyňu alebo aktivistu/ku, ktorým môže výrobu webovej stránky zveriť, možno sa vám podarí nájsť takúto firmu.

Príklady nástrojov na budovanie PR:

- Nálepky na autobusoch, taxíkoch, verejnej doprave
- Plagáty v školách, mládežníckych ubytovniach, nemocniciach, lekárskech ambulanciách, sociálnych úradoch, rôznych poradenských centrách a kostoloch
- Informačné materiály, letáky, brožúry
- Webová stránka
- Pravidelný informačný obežník
- Tlačové správy a články uverejnené v novinách
- Účasť na panelových diskusiách, stretnutiach odborníkov a odborníčok, konferencie, alebo politické prednášky
- Organizovanie podujatí ako sú recepcie pre potenciálnych darcov a sponzorov, verejné výstavy, pochody
- Prijímanie pozvaní na podujatia politických strán, miestnych združení, spoločenských organizácií, atď.
- Rozhovory pre rádiá, televízie a noviny
- Spolupráca s politikmi, političkami a inými vedúcimi predstaviteľmi
- Výpovede smerom k verejnosti (ženy, ktoré zažili násillie a ich príbuzní verejne hovoria o násillí)

## Definície (čo to JE, čo to NIE JE)

Cieľom tohto manuálu je poskytnúť isté štandardy, ktoré sa viažu so ženskými domami. V niektorých krajinách v skutočnosti neexistujú služby, ktoré by sa dali definovať ako ženské domy, čo znamená, že v takýchto krajinách sú členky a členovia našej cieľovej skupiny iba hypotetickí, a niekedy čerpajú zo správ v novinách alebo priamej aj nepriamej skúsenosti zo zahraničia. Na druhej strane spektra nájdeme krajiny s vysokou úrovňou aktivity v tejto oblasti a, v niektorých prípadoch, aj so širokou škálou služieb.

V každom prípade pri plánovaní zverejnenia našich služieb danej cieľovej skupine je veľmi dôležité si uvedomiť, že my a oni nemusíme mať rovnakú definíciu služieb. Preto je užitočné do informácií zahrnúť definíciu toho, čo ženský dom JE a čo robí, ale aj to, čím NIE JE. Keď sa snažíte vtisnúť do veľmi obmedzeného priestoru pre takýto druh informácií, vychádzajte zo skúseností zamestnankyň a dobrovoľníčok a definujte najčastejšie oblasti, ktoré potenciálnym klientkam, iným poskytovateľom služieb a potenciálnym donorm neboli v minulosti jasné, vrátane takých objektívnych faktov, akým je regionálne obmedzenie prijímania klientiek, maximálna dĺžka pobytu a mýty ako "ženské domy rozbíjajú rodiny".

### 9.1.4 Prekážky – aké informácie NEPOSKYTOVAŤ

Záveru uvedené nižšie vychádzajú iba z udalostí, ktoré sa skutočne stali.

Keď leták alebo dokonca oficiálny list pustíme z rúk, nedokážeme už rozhodovať o tom, kde skončí. Aj keď koluje iba v rámci ženského domu, informačný materiál má svoj vlastný život. Ak je teda utajená adresa dôležitým znakom služieb, je nesmierne dôležité nepoužiť či už adresu alebo fotografiu budovy ženského domu na akomkoľvek informačnom materiáli, vrátane listovej hlavičky ženského domu. Anonymita zamestnankyň ženského domu môže byť tiež bezpečnostným opatrením, ktoré treba zvážiť, čo znamená, že predtým, ako automaticky dáte do výročnej správy zoznam zamestnankyň s fotografiami, najskôr sa o tom spoločne poraďte. Je nerealistické sa domnievať, že ľudia, ktorých požiadate o finančnú pomoc a ľudia, pred ktorými chcete zostať utajené, nemajú spoločných známych. Akokoľvek lákavé sa môže zdať usporiadanie podujatia s cieľom získať finančnú podporu priamo v ženskom dome, zvážte iné miesto. Donori musia pochopiť, že uplatňovaním stratégie prísneho utajenia vlastne iba robíte svoju prácu a cenou za ich podporu nemôže byť podujatie, ktoré ohrozuje existenciu služieb.

## 9.2 BUDOVANIE POVEDOMIA O PROBLEMATIKE

Je dôležité budovať povedomie o problematike násillia zo strany mužov páchaného na ženách, jeho príčinách, následkoch a stratégiách na jeho eliminovanie, inak sa násillie páchané na ženách a deťoch neskončí.

Ak vezmeme do úvahy veľmi limitované zdroje ženského domu, existujú dve veci, ktoré sú na dosiahnutie vysoko účinných spôsobov informovania cieľových skupín o danej problematike dôležité. Jednou z nich je šírenie informácií ďalej - o tom sme hovorili v časti nazvanej "metódy" v predchádzajúcej podkapitole v súvislosti s informačnými kampaňami. Kampane však nie sú jediný spôsob zvyšovania povedomia. Môže byť rovnako prínosné zamerať sa na špecifickú skupinu ľudí, ktorí budú informácie šíriť ďalej, ako napr. učitelia, pomáhajúce profesie, polícia, atď. Inými slovami skupiny ľudí, ktorí sami pracujú so ženami a deťmi, ktoré zažili násillie v intímnych vzťahoch alebo vzdelávajú v tejto oblasti iných.

Po druhé je to spolupráca na rôznych úrovniach, aby sme využili pridanú hodnotu spoločných snáh.

### Spolupráca na národnej úrovni

Najčastejšia forma spolupráce je spolupráca medzi organizáciami, ktoré majú podobný profil, v tomto prípade medzi ženskými domami, alebo ženskými domami a iným typom ženských organizácií v oblasti násillia páchaného na ženách. Zdieľanie množstva práce a finančných prostriedkov umožňuje vynaložiť väčšie úsilie na to, aby sme zvolené cieľové skupiny upozornili na problematiku násillia páchaného na ženách.

Možné spôsoby zdieľania a spolupráce sú:

- Financovanie návrhov, textov, atď., ktoré je aj tak nutné vytvoriť a ich cena je rovnaká bez ohľadu na to, či si ich objedná jedna alebo viac organizácií.
- Koordinované aktivity, ktorými sa cieľové skupiny rozdelia medzi spolupracujúce organizácie buď geograficky, alebo podľa inštitúcií.
- Spoločný fundraising.
- Prepájanie odlišných skúseností z rovnakej oblasti (napr. ženské domy hlbšie poznajú skúseností žien, ktoré zažili násillie, kým krízové linky majú rôznorodejšie skúsenosti s danou problematikou v rámci spoločnosti).

Ďalšou formou spolupráce je spolupráca **medzi sektormi**. Spolupracovať môžu rôzne typy MVO, ako aj MVO a miestne alebo vládne úrady. V oboch prípadoch je najčastejšie využívaným modelom spolupráce ten, podľa ktorého ženské domy ponúkajú svoju odbornosť a kvantitatívne a kvalitatívne údaje z danej oblasti, kým partnerská organizácia má silný vplyv na bežnú populáciu, a preto dokáže dosiahnuť väčšiu otvorenosť a pochopenie aj pri tých cieľových skupinách, ktoré sú inak pre ženské domy ťažko prístupné. Jedným z príkladov spolupráce dvoch odlišných MVO je celosvetová kampaň Amnesty International proti násilliu páchanému na ženách, pre ktorú si vybrala regionálne a národné strategické partnerstvá so ženskými MVO, ktoré aktívne pôsobia v oblasti násillia páchaného na ženách. Čo sa týka spolupráce MVO a vládnych organizácií, zatiaľ boli najúspešnejšími príkladmi spolupráce vzdelávacie semináre a iné aktivity organizované spoločne s políciou.

## 9.3 KAMPANE A INÉ AKTIVITY PRI ZVLÁŠTNÝCH PRÍLEŽITOSTIACH

Pre mnohé organizácie, najmä tie, ktoré poskytujú služby ako ženské domy, je nezávislé mediálne spravodajstvo často jediným spôsobom, ako získať publicitu. Ak máte šťastie, miestne a národné médiá už vedia, že je veľmi užitočné osloviť vás pri určitých témach. Ak to tak nie je, budete potrebovať ponúknuť médiám vaše stanovisko k istým záležitostiam. Otázkou je, ako to robiť efektívne.

Je dôležité novinárov a novinárky pravidelne a aktívne informovať. K tomu potrebujete dobrý informačný materiál (stručný a presný), aktuálne štatistiky a informačné balíky. Mali by ste ku každej aktuálnej udalosti poslať tlačovú správu. Je dobré, ak máte samostatné zoznamy miestnych, regionálnych a národných príjemcov tlačových správ (noviny, televízie, rádiá, miestne združenia, kontakty s jednotlivými novinármi a novinárkami). Tento zoznam musíte vždy aktualizovať.

### 9.3.1 Prekážky

Každý, kto sa pokúsil pritiahnúť pozornosť médií, veľmi dobre vie, že tlačová správa alebo tlačová konferencia nie je pre médiá obzvlášť atraktívna bez ohľadu na to, či ide o dôležitú tému. Médiá hľadajú závažnosť spojenú s konkrétnou správou, ale zrejme nebudete sedieť a čakať, kým sa stane nejaká tragédia, ktorá je nad rámec bežných skúseností, ktorú má verejnosť s domácim násillím. Jednou z možných stratégií je pozorne sledovať médiá každý deň, a kedykoľvek sa objaví dôležitá správa, vydať k danej udalosti stanovisko.

### 9.3.2 Dobrá prax

Dlhotrvajúce kampane budú mať zrejme vždy väčší účinok ako krátkodobé. Dlhodobé kampane však nemusia byť vždy aj drahšie. Na spustenie takýchto kampaní existujú veľmi dobré príležitosti. Tu sú niektoré z nich:

Ženským právam a problematike násilia páchaného na ženách je každý rok venovaných niekoľko **medzinárodných sviatkov**. Je pravdepodobnejšie, že v takomto kontexte budú médiá vaše stanovisko citovať, keďže je "dôležité" v širšom kontexte.

Existuje aj niekoľko ďalších národných a medzinárodných dní a výročí, ktorým sa tlačové aj elektronické médiá pravidelne venujú, napr. Medzinárodný deň ľudských práv, medzinárodný deň boja proti HIV/AIDS a Pamiatka zosnulých. Zo skúsenosti NANE vyplýva, že ako sa tieto dni každoročne opakujú, novinári a novinárky zúfalo hľadajú nový uhol pohľadu na tieto opakujúce sa udalosti. Preto môže byť užitočné si tieto dni označiť v kalendári, a asi týždeň predtým si vyznačiť aj termín odoslania vášho stanoviska médiám o tom, ako daný deň súvisí s domácim násilím, aby vás citovali v reportážach a článkoch, ktoré sa v ten deň objavia.

Môžete tiež **určiť vaše vlastné špeciálne dni**, napr. výročie otvorenia ženského domu.

Ak na tieto dni naplánujete špeciálne podujatia, je pravdepodobnejšie, že získate pozornosť médií, ako keď vydáte iba tlačovú správu.

#### Príklad výstavy Umlčané svedkyne

Združenie pre práva žien NANE spustilo svoj projekt Umlčané svedkyne v roku 1998 v čase "16 dní aktivizmu proti rodovo podmienenému násiliu", v období, keď každý rok pripravujeme špeciálne podujatia. Myšlienka výstavy **Umlčané svedkyne** pochádza z podujatia **Silent Witnesses** v USA. Kontaktovali sme jej pôvodné organizátorky, ktoré nás v tejto aktivite povzbudili a poslali nám množstvo materiálov. Prvých pätnásť figurín sme vytvorili samé z peňažných darov našich dobrovoľníčok. Pôvodná výstava sa zredukovala, keďže sa materiál poškodil počas aktivít na vonkajších priestranstvách.

V roku 2002 sme využili financovanie 16 dní mediálnej kampane zo strany OSI-NWP na realizáciu výstavy Umlčané svedkyne so 40 figurínami, tento počet figurín bol takmer identický s počtom zavraždených žien v dôsledku domáceho násilia každý rok (aspoň jedna žena za týždeň). Bolo to dosť zvláštne využitie finančných zdrojov, keďže väčšina organizácií v iných krajinách pomocou týchto peňazí financovala televízne spoty alebo billboardy. Keďže aj maximálna výška poskytovaných financií bola relatívne malá, najmä ak vezmeme do úvahy realitu maďarských mediálnych spoločností (televízie alebo reklamné agentúry), pre ktoré nie je dobročinnosť typická, našou stratégiou bolo zorganizovať také podujatie, ktoré by pritiahol pozornosť médií. Tento projekt splnil naše očakávania v tom, že priniesol taký typ a množstvo bezplatnej pozornosti médií, ktoré by z finančných prostriedkov od OSI-NWP nebolo možné získať. Po prvom pochode a výstave, ktoré sa uskutočnili v novembri 2003, sa výstava a rozhovory s našimi pracovníčkami a ženami, ktoré zažili násilie, objavili v každom večernom spravodajstve, a každý denník o nej uverejnil nasledujúci deň príspevok, niektoré z nich výstave dokonca vyhradili na nasledujúci víkend dlhšie reportáže.

Využitie výstavy Umlčané svedkyne v kombinácii s podujatím a fakt, že je dobrým vizuálnym materiálom, sa ukázalo ako dobrá taktika. Z neskorších skúseností je dokonca jasné, že účinok výstavy je dlhodobo rovnaký: tento rok sme Umlčané svedkyne využili znovu pri príležitosti Medzinárodného dňa žien a záujem médií bol rovnako veľký.

Aj iní ľudia boli presvedčení o užitočnosti tohto projektu: zahraničné MVO, ktoré budú našu výstavu videli na medzinárodných fórach (akým je Európske centrum mládeže v Budapešti), alebo sa o nej dozvedeli z prezentácií OSI, tento nápad prevzali

a svoje vlastné výstavy doteraz uskutočnilo niekoľko MVO v strednej a východnej Európe.

Žena a jej päťročný syn si prezerali figuríny a čítali ich príbehy. Žena potom synovi povedala: "Pozri, mohla som byť jednou z nich". Žena v strednom veku povedala: "Robíte tu veľmi dôležitú vec. Pred dvadsiatimi rokmi som bola v takejto situácii. Nemala som nikoho, s kým by som o tom mohla hovoriť. Teraz však vidím, že som mala šťastie. Som živá a zdravá." (Výroky ľudí, ktorí sa zúčastnili výstavy).

## **9.4 KONFERENCIE, SEMINÁRE A KONZULTAČNÉ STRETNUTIA**

Organizovanie konferencií môže byť prospešné z niekoľkých dôvodov. Ako vždy, dôležité je premýšľať o faktore multiplikácie, čo znamená, že obmedzené zdroje by mali priniesť čo najlepší výsledok.

Konferencie môžu byť tiež typom špeciálneho podujatia, ktoré je zaujímavé pre médiá. Dobrá organizácia a propagácia konferencie zaručuje, že od prvého dňa je prínosom pre oveľa viac ľudí, nielen pre účastníkov a účastníčky. Keďže konferencie sú typom tradičnejších aktivít, skutočnosť, že témou konferencie je domáce násilie a význam ženských domov, môže sprístupniť tieto témy komunite, ktorá o nej počula.

Cieľom konferencií a iných stretnutí však je, aby boli prínosné hlavne pre ich účastníkov a účastníčky. Nasleduje niekoľko bodov, ktoré treba zvážiť, ak chceme, aby bolo stretnutie efektívne (Pozri: Prospekt).

## **9.5 VZDELÁVACIE KURZY**

### **9.5.1 Interné vzdelávacie kurzy**

Keďže neexistuje špecializácia, na základe ktorej by ste mohli získať diplom na prácu v ženskom dome, väčšina ženských domov ponúka novým zamestnankyniam, dobrovoľníckam a ostatným pracovníckam tréningy. V tejto chvíli sa to javí ako najlepší spôsob zabezpečenia kontinuity služieb. Tieto tréningy môžu byť dôležité z hľadiska integrácie nových ľudí v tíme, takže je dobré, ak sa ich zúčastňujú aj skúsené pracovníčky alebo dobrovoľníčky buď ako trénerky, alebo ako ľudia, ktorí sprostredkujú isté informácie.

### **9.5.2 Vzdelávacie kurzy pre partnerské inštitúcie**

Bez ohľadu na to, či ženské domy prevádzkujú alebo neprevádzkujú 24-hodinovú krízovú linku, značne závisia od iných inštitúcií, ktoré k nim ženy posielajú, alebo inštitúcií, ktoré pracujú so ženami a deťmi ubytovanými v ženskom dome zvonku. Vzdelávacie kurzy pre personál iných inštitúcií sú veľmi užitočné, či ich ponúka ženský dom alebo ich spoločne organizuje niekoľko služieb, agentúr alebo inštitúcií. Ich obsah sa môže veľmi líšiť v závislosti od okolností: v niektorých krajinách je povedomie o domácom násilí vyššie ako v iných. Preto sa môžu niektoré kurzy podrobnejšie zaoberať tým, čo robí ženský dom pre klientelu a akým spôsobom, kým iné môžu byť zamerané na základne poznatky o domácom násilí.

#### **Niekoľko odporúčaní pre vzdelávacie programy:**

- Ak je to možné, tréning by sa mal konať na mieste, ktoré je mimo zvyčajného pracovného priestoru účastníčok a účastníkov.

- Na tréningu by sa mala zúčastniť malá skupina (maximálne 15 ľudí), čo trénerkám umožní facilitovať väčšinu diania pomocou interaktívnych cvičení, nie formou prezentácií.
- Trénerský tím by mal pozostávať z trénerky zo ženského domu a trénerky zo sektora, ktorý sa na tréningu zúčastní; v rodovo zmiešaných skupinách je dôležité, aby bol trénerský tím rodovo zmiešaný.  
Príklad: Tréningový manuál WAVE

## 9.6 ŠPECIÁLNE SLUŽBY PRE DONOROV A ĽUDÍ, KTORÍ ŽENSKÝ DOM FINANČNE PODPORUJÚ

Aktivity v oblasti vonkajších vzťahov, ktoré donorom a potenciálnym donorom ukážu, že váš ženský dom funguje a využíva finančnú podporu a dary spôsobom, na akom ste sa dohodli, môžu byť veľmi užitočné.

Ako to urobiť:

- Pravidelný informačný obežník (v ktorom stačí zhrnúť finančné správy, ktoré ste aj tak už napísali), ktorý pošlete na aktuálne adresy potenciálnych donorov;
- Pozvite ľudí, ktorí ženský dom finančne podporujú na všetky verejné podujatia, na ktorých sa vaša organizácia zúčastňuje;
- Uvádajte mená a poďakovanie sponzorom (napr. na vašej webovej stránke, v publikáciách, atď.)

### Prekážky

Väčšinu ženských domov prevádzkujú MVO, čo v istých oblastiach znamená relatívne vysokú nezávislosť, ale aj možný zdroj finančných ťažkostí. Navyše, v niektorých krajinách ľudia vo všeobecnosti nedôverujú MVO, pretože existuje veľké množstvo organizácií spriaznených s politickými stranami, a skorumpovaných organizácií, ktoré prepierajú peniaze a poškodzujú obraz MVO.

## 10. SIEŤOVANIE A SPOLUPRÁCA

Práca ženského domu je zasadená do siete inštitúcií a služieb, ktoré môžu byť pre týranú ženu podporujúce, ak zástupcovia a zástupkyne týchto inštitúcií dobre poznajú špecifickú dynamiku domáceho násillia. Pracovníčky ženského domu musia s klientkami diskutovať o tom, ktoré úkony môžu byť nevyhnutné, ktoré inštitúcie treba kontaktovať alebo ktoré z nich by mohli žene ponúknuť pomoc. Zamestnankyne sprevádzajú klientky do niektorých z týchto inštitúcií, napr. na políciu alebo súdy, ak si to želajú. Ženské domy preto úzko a nepretržite spolupracujú s inými inštitúciami, a preto musia včas vyvinúť stratégie spolupráce a sieťovania, aby ich mohli použiť vtedy, keď sú potrebné.

### 10.1 ROLA ŽENSKÝCH DOMOV PRI SPOLUPRÁCI A SIEŤOVANÍ

**Sieťovanie a spolupráca medzi ženskými domami prebieha a na dvoch úrovniach:**

- Na jednej strane je veľmi dôležité budovať sieť s inými ženskými domami a ženskými podpornými službami, ktoré aktívne pôsobia v oblasti prevencie domáceho násillia. Medzi tieto služby patria poradenské centrá, krízové linky ženských organizácií na regionálnej a národnej úrovni. Sieť podporných služieb pre týrané ženy a ich deti je zdrojom podpory a výmeny skúsenosti smerom dovnútra, ako aj spoločným hlasom proti násilliu páchanému na ženách. Táto koalícia, ktorá je úzko zameraná na konkrétnu problematiku, sa môže rozrastať prizvaním iných MVO, a jej účelom je spoločne sa zasadzovať za práva žien.

- Na druhej strane je spolupráca medzi rôznymi inštitúciami nevyhnutným nástrojom podpory pre týrané ženy a ich deti a prevencie domáceho násillia ako takého.

Ženské domy poskytujú odovzdávajú svoje vedomosti a odbornosť ostatným odborníkom a odborníčkam na úrovni komunity alebo tým, ktorí/é pracujú v štátnych službách ako sociálna a zdravotná starostlivosť, polícia, súdy, prokuratúra a školstvo.

Je dôležité, aby sa ženské domy vo svojich komunitách podieľali na vzdelávaní a zvyšovaní povedomia verejnosti (hoci príprava vzdelávacích programov pre odborníkov a odborníčky a podobné činnosti je zodpovednosťou vlády). Tento typ aktivít môžu iniciovať aj ženské domy.

Prostredníctvom spolupráce môžu ženské domy v rámci služieb a komunit, presadzovať práva žien a detí, ktoré zažili násillie.

Spolupráca s inými inštitúciami môže byť ťažká z nasledujúcich dôvodov:

- nedostatok informácií o práci, cieľoch a problémoch rôznych inštitúcií
- sektorovo obmedzené myslenie (alebo teritoriálne myslenie)
- arogantné správanie
- negatívna forma súťaživosti
- nedostatok finančných zdrojov
- problematické postoje, predsudky a skúsenosti.



## 10.2 SPÔSOBY PRESADZOVANIA SPOLUPRÁCE A SIEŤOVANIA

Existujú rôzne spôsoby ako zlepšiť kontakty a spoluprácu medzi pracovníčkami ženského domu a zástupcami a zástupkyňami inštitúcií, služieb a iných profesií:

- Spoločné tréningy rôznych profesných skupín, interdisciplinárne semináre
- Spoločné projekty
- Pracovné skupiny pozostávajúce zo zástupcov a zástupkyň rôznych profesií
- Sieťovanie koordinátorov a koordinátoriek
- Miestne akčné plány na prevenciu násillia páchaného na ženách (v intímnych vzťahoch).

## 10.3 CIEĽOVÉ SKUPINY SIEŤOVANIA A SPOLUPRÁCE

Spolupráca nie je uspokojivá, ak k nej dochádza iba na báze jednotlivých prípadov. Osobné a pracovné kontakty a podporné siete sú nevyhnutným predpokladom nachádzania podporných štruktúr pre ženy a deti, ktoré zažili násillie.

### **Siete ženských domov a iných ženských ľudsko-právnych organizácií**

Ženské domy vytvorili siete na miestnej, národnej a európskej úrovni. Najdôležitejším cieľom týchto sietí je výmena skúseností. Siete ženských domov navyše ponúkajú vzájomnú podporu, organizovanie kampaní a spoločné vytváranie tlaku na politikov a političky.

Príklad: Niektoré národné siete ženských domov sú (pozri tiež: Príloha: centrálné organizácie siete WAVE):

- Women's Aid Federation England, [www.womensaid.org.uk](http://www.womensaid.org.uk)
- Austrian Women's Shelter Network, [www.aoef.at](http://www.aoef.at)
- ROKS, [www.roks.se](http://www.roks.se)
- Northern Ireland Women's Aid, [www.niwaf.org](http://www.niwaf.org)
- ZIF- Zentrale Informationsstelle der autonomen Frauenhäuser, [www.zif-frauen.de](http://www.zif-frauen.de)
- LOKK (Dánsko) , [www.lokk.dk](http://www.lokk.dk)

Ďalšie príklady ženských ľudsko-právnych sietí:

- WIDE – Women in Development Europe, [www.wide.org](http://www.wide.org)
- EWLA – European Women's Lawyers Association, [www.ewla.org](http://www.ewla.org)
- EWL – European Women's Lobby, [www.womenlobby.org](http://www.womenlobby.org)
- Network of East-West Women, [www.neww.org](http://www.neww.org)
- Profem, [www.profem.cz](http://www.profem.cz)
- Women's International League for Peace and Freedom, [www.wilpf.int.ch](http://www.wilpf.int.ch)
- Women in Black , <http://womeninblack.net>

### **Služby na ochranu detí**

Úzka spolupráca so sociálnymi pracovníčkami a pracovníkmi v oblasti ochrany detí, s poradenskými centrami pre rodinu, pedagogicko-psychologickými poradňami, inštitúciami na ochranu mládeže, atď. je veľmi dôležitá. Najvyššou prioritou tejto spolupráce musí byť bezpečie žien a detí.

### **Služby sociálnej pomoci**

Cieľom spolupráce je zabezpečiť finančnú podporu pre ženy, ktoré majú nízky alebo nulový príjem.

### **Podporné služby pre migrantky**

Cieľom spolupráce je výmena všeobecných informácií o spoločenskom dopade násillia a šírenie informácií o právach žien a legislatíve v konkrétnej krajine.

### **Úrady pre migráciu**

Vo všeobecnosti je možné povedať, že cieľom takejto spolupráce je zvýšiť povedomie o riziku násillia, ktorému sú migrantky špeciálne vystavené, a ktoré je často spojené s tým, aký majú právny status.

### **Zdravotnícke služby**

Hlavným cieľom spolupráce v tejto oblasti je podporovať odborníkov a odborníčky, aby nediagnosticsovali dôsledky násillia ako ochorenia (napr. týranie nie je pre ženy a deti psychiatrickým problémom), meniť reakcie lekárov na ženy a deti, ktoré zažili násillie, a presadzovať lekárske záznamy o dôkazoch fyzického, sexuálneho, alebo psychologického násillia páchaného na ženách. Táto spolupráca prebieha na báze výmeny informácií o vplyve násillia na zdravie žien a detí. Pracovníčky ženského domu zvyčajne sprevádzajú ženy na lekárske vyšetrenia.

### **Polícia**

Hlavným cieľom je presadzovanie zákonných práv obetí prostredníctvom výmeny všeobecných informácií o účinkoch násillia páchaného na ženách. Vyškolenie policajného zboru je preto nevyhnutnosťou.

### **Právny systém**

Hlavným cieľom je presadzovať budovanie citlivého prístupu a služieb pre ženy, ktoré zažili násillie.

### **Úrady pre bývanie**

Hlavným cieľom spolupráce je presadzovať bezpečné bývanie pre ženy a ich ekonomickú nezávislosť.

### **Politické inštitúcie**

Cieľom je poskytnúť politikom a političkám informácie o problémoch a potrebách žien a detí, hlavne o potrebe ich ochrany.

### **Spolupráca medzi rôznymi inštitúciami**

Spolupráca sa nemusí odohrávať na báze jedna k jednej. Ak sa spoja rôzne inštitúcie, ktoré sa zaoberajú domácim násillím, zreteľne sa zvyšuje účinnosť prevencie. Je však dôležité, aby bola takáto spolupráca pravidelná.

Príklady úspešného sieťovania a intervenčných projektov:

- BIG ([www.big-intervenzionszentrale.de](http://www.big-intervenzionszentrale.de))
- Švajčiarske intervenčné projekty ([www.frauenhaus-schweiz.ch/d\\_links.html#bip](http://www.frauenhaus-schweiz.ch/d_links.html#bip))
- Fóra pre domáce násillie v UK ([www.womensaid.org.uk/network/a-z\\_for\\_a.htm](http://www.womensaid.org.uk/network/a-z_for_a.htm))
- Okrúhle stoly v Nemecku a inde
- Intervenčné centrá pre domáce násillie v Rakúsku ([www.interventionsstelle-wien.at](http://www.interventionsstelle-wien.at))

## 10.4 BUDOVANIE VZŤAHOV ZALOŽENÝCH NA REŠPEKTE A SPOLUPRÁCI

Každá profesná skupina má svoj vlastný prístup k práci v oblasti prevencie. Je dôležité si vyjasniť postoje, rolu a zodpovednosť každej profesnej skupiny, a hovoriť o obmedzeniach a problémoch, na ktoré jednotlivé skupiny narážajú. Spolupráca nemôže byť úspešná, ak nerešpektujeme prácu iných odborníkov a odborníčok.

### **Všeobecné odporúčania na budovanie spolupráce sú:**

- Zachovajte si asertívny štýl komunikácie.
- Pred tým, ako začnete hovoriť vy, nechajte ostatných, aby dokončili myšlienku.
- Obhajujte svoju pozíciu.
- Robte vlastné rozhodnutia o tom, čo si myslíte, že je dobré.
- Snažte sa pochopiť pocity ostatných, až potom hovorte o svojich.
- Snažte sa o problémoch hovoriť skôr, ako prerastú do krízy.
- Postavte sa k problémom a rozhodnutiam priamo.
- Premýšľajte o sebe ako o silných a schopných ľuďoch, ale nezabúdajte, že ste si s ostatnými rovní.
- Preberte svoju zodpovednosť v súvislosti s danou situáciou a urobte, čo treba.

*(Zdroj: Príklady ľudí, ktorí spolu pracujú. Nápady pre spoluprácu na pracovisku. Interdisciplinárny projekt v oblasti domáceho násillia. Prírúčka z Kanady.)*

### **Deväť stupňov budovania spolupráce**

1. Budovanie spoločného myšlienkového základu, princípov a cieľov. Najdôležitejšie princípy sú bezpečnosť žien a detí, zodpovednosť násilných mužov a snaha vyhýbať sa prenášaniam viny na ženy.
2. Budovanie spoločných postupov. Citlivý prístup ku skúsenostiam žien a detí.
3. Monitorovanie/zisťovanie prípadov, aby konkrétni odborníci a odborníčky preberali zodpovednosť. Vyjasnenie role každej profesnej skupiny; monitorovaním jednotlivých prípadov možno nájsť medzery v preberaní zodpovednosti.
4. Koordinácia výmeny informácií medzi profesnými skupinami prostredníctvom budovania spoločného chápania pravidiel o nezverejňovaní a dôvernosti zdieľaných informácií.
5. Poskytovanie zdrojov a služieb pre ženy a deti, ktoré zažili násillie.
6. Zabezpečenie sankcií, obmedzení a služieb pre násilných mužov.
7. Vytvorenie postupov pre prevenciu poškodzovania detí a budovanie terapeutických služieb pre riešenie traumatických skúseností detí.
8. Evaluácia koordinovaného postupu systému spravodlivosti:  
reakcie polície  
reakcie prokurátorov a sudcov  
reakcie inštitúcií, ktoré sú zodpovedné za podmienenčne odsúdené a prepustené osoby
9. Pravidelné vzdelávanie  
Vzťahy založené na rešpekte a spolupráci vznikajú budovaním dôvery a pochopenia. Dôveru a pochopenie je možné budovať prostredníctvom zdieľania a diskusie o stanoviskách a skúsenostiach všetkých zainteresovaných. Neustále zdôrazňovanie chýb nie je dobrým spôsobom budovania spolupráce. Ak sa objavia prekážky, možno ich prekonať hľadaním spôsobov, akými sa veci dajú robiť lepšie.

**Vzťahy založené na spolupráci je možné budovať na základe nasledujúcich krokov koordinovanej spolupráce:**

- Zorganizujte stretnutia a diskusie s odborníkmi a odborníčkami z rôznych služieb; jedna alebo dve profesné skupiny spolu. Vo väčších skupinách sa ľudia často správajú rezervovane a budovanie dôvery môže trvať dlhšie. Táto metóda je časovo náročnejšia, ale môže byť základom pre efektívnu spoluprácu.
- Po týchto stretnutiach môžu nasledovať spoločné stretnutia všetkých zúčastnených profesií/ úradov.
- Po stretnutiach sa definujú kľúčové profesné skupiny, ich úlohy a zodpovednosti.
- Potom sa určí hlavný koordinátor alebo koordinátorka.
- Dohodnú sa pravidlá fungovania koordinovanej siete.
- Vytvorí sa skupina hlavných koordinátorov a koordinátoriek, ako aj širšia skupina koordinátorov a koordinátoriek sieťovania.
- Hlavná pracovná skupina sa stretáva pravidelne a častejšie ako širšia skupina koordinátorov a koordinátoriek.

Môže to byť účinná metóda najmä vtedy, ak je práca ženského domu v komunite nová, ostatné služby v komunite ju nepoznajú a neexistujú žiadne koordinované aktivity medzi jednotlivými službami, alebo ak sú problémom mocenské vzťahy medzi úradmi.

*(Podľa: Waltz / Derry 1999)*

Príklad: Dialógy o očakávaniach (AD): Pozostávajú zo súboru metód, ktoré vyvinulo Národné centrum pre výskum a rozvoja prosperity a zdravia (STAKES). Tieto metódy zaviedol do praxe STAKES v spolupráci s niekoľkými mestami a odborníkmi a odborníčkami vo Fínsku. Metódy sú zamerané na zdroje a sieťovanie, a ich cieľom je prekračovať hranice sektorov, budovať prácu v oblasti prevencie s účasťou sociálnych a zdravotníckych služieb a iných aktérov sieťovania, a zlepšiť kvalitu práce s klientmi a klientkami. Ide o vysoko štruktúrované metódy a diskusie za okrúhlym stolom, ktoré vedú dvaja nezávislí moderátori alebo moderátorky. Súbor metód AD zahŕňa viaceré spôsoby aplikácie; napríklad je možné zahrnúť klientov a klientky do diskusií a práce na rozvoji. Klient alebo klientka môžu prísť s priateľmi a priateľkami alebo osobami, ktorým dôverujú.

*(Pozri: Arnkil / Eriksson / Arnkil 1999 a Seikkula / Arnkil / Eriksson 2003).*

# 11. MANAŽMENT KVALITY, DOKUMENTÁCIA A EVALUÁCIA

Manažment kvality je jednou z oblastí, za ktorú zodpovedá vedenie ženského domu. Jeho účelom je udržiavanie vysokej kvality poskytovaných služieb. Dokumentácia a evaluácia sú dôležitými faktormi pre prácu a proces jej kritického ohodnotenia. Tvoria tiež podklady pre informácie a správy predkladané sponzorom a verejnosťou.

Do procesu evaluácie je potrebné zahrnúť ženy a deti, pre ktoré sú služby ženského domu určené. Ako "koncové užívateľky" môžu poskytnúť spätnú väzbu o tom, čo pre ne bolo alebo nebolo užitočné, čo môže podstatne zlepšiť prax. Hlavným účelom záruky kvality je pravidelnéprehodnocovanie a zlepšovanie služieb ženského domu. Dokumentácia a evaluácia musia byť starostlivo premyslené a implementované, aby nedošlo k ich zneužitiu.

## 11.1 MANAŽMENT KVALITY

Dôležité je pripomenúť si, že koncept manažmentu kvality má pôvod v ekonomickom a patriarchálnom svete, a preto môže byť v kontexte ženského domu a princípov, na ktorých je postavený, problematický. Na to, aby sme prispôbili koncept manažmentu kvality realite ženského domu, sú potrebné inovatívne postupy, ktoré vytvorili feministicky zmysľajúce pracovníčky ženského domu a vedkyne. Navyše sa môže stať, že niektorí donori budú tvrdiť, že udržiavanie vysokých štandardov kvality je drahé, a preto budú požadovať minimálne štandardy.

Brigitte Sellach (2000, 262) ako riešenie navrhuje dvojakú stratégiu. Na jednej strane ženský dom definuje presné štandardy, ktoré musia byť splnené za každých okolností. Na druhej strane ženský dom, ak mu to dovoľuje výška finančných zdrojov, môže navyše navrhnúť maximálne štandardy (dobrá prax), ktoré sa implementujú ako súčasť celkového rozsahu služieb konkrétneho ženského domu a sú samostatne vyhodnocované z pohľadu účinnosti.

Tento manuál, na základe viac ako 25 rokov skúseností, definuje štandardy orientované na prax. Štandardy kvality musia byť založené na jasných základných hodnotách (pozri: kapitola 3). Tieto základné hodnoty, ktoré sú základom pre záruku kvality, môžeme vnímať ako práva žien, ktoré sú nútené hľadať pomoc a bezpečie v ženskom dome.

Sellach (2000, 280) tieto práva definuje takto:

"Ženy majú

- právo na telesnú a emocionálnu integritu
- právo na ochranu a pomoc, poskytovanú štátom, nielen pre seba, ale aj svoje deti vo forme bezpečného ubytovania a pomoci pracovníčok, ktorých odbornosť je na vysokej úrovni
- právo na sebaurčenie, posilnenie a dôstojný život."

Maja Heiner (citované v: Sellach 2000, 277) definuje holistický manažment kvality ako "neustály proces učenia sa, ktorý pozostáva zo štyroch prvkov:

- definovanie štandardov kvality (koncept)
- aplikácia týchto štandardov kvality do odbornej činnosti prostredníctvom primeraných krokov (prax)
- vyhodnocovanie výsledkov aplikácie štandardov (evaluácia/sebahodnotenie) a z tohto vyplývajúca
- zmena štandardov kvality (koncept)".

Pri navrhovaní konceptu kontroly kvality v ženskom dome vám môžu ako návod poslúžiť jej nasledujúce tri hlavné aspekty:

**Kontrola kvality by mala pomôcť:**

- smerovať prácu ženského domu k posilneniu žien
- rozvíjať prácu ženského domu tak, aby mala vplyv na postoj odborníkov a odborníčok k ženám, ktoré zažili násilie zo strany partnera
- budovať stratégie, ktoré budú mať dopad na práva žien v spoločnosti.

**Metódy, ktorými je možné tieto ciele dosiahnuť, sú:**

- pravidelný monitoring práce a prispôsobovanie konceptov a praxe potrebám žien a detí, ktoré hľadajú pomoc.
- Na účely monitoringu svojej práce môžu ženské domy použiť:
  10. (anonymné) dotazníky pre ženy, ktoré zažili násilie
  11. rozhovory so ženami, ktoré zažili násilie
  12. dotazníky pre odborníkov a odborníčky v danej komunite
  13. externú evaluáciu
  14. spätnú väzbu po stretnutiach na školách, atď.
- Ženy, ktoré zažili násilie v intímnych vzťahoch, majú možnosť vyjadriť sa k práci ženského domu a ohodnotiť ju.

Treba zdôrazniť, že akékoľvek metódy dokumentácie a evaluácie musia byť v súlade s existujúcimi predpismi na ochranu údajov a musia zaručiť anonymitu žien a detí, ubytovaných v ženskom dome. Každá pracovníčka, ktorá sa na tomto procese zúčastňuje, sa musí zaviazat' k mlčanlivosti.

## 11.2 DOKUMENTÁCIA

Vo vzťahu k dokumentácii v ženských domoch existujú rôzne postupy. Dokumentácia sa však zvyčajne dá rozdeliť do nasledujúcich skupín:

- osobné údaje
- interné štatistiky
- správy.

### 11.2.1 Osobné údaje

Na to, aby sme mohli poskytovať efektívne služby pre ženy, je nevyhnutné zdokumentovať fakty. Všetky informácie by však mali zostať dôverné. Dôležité je najmä to, aby sa informácie nedostali k násilnému partnerovi. Verejným úradom by ste mali informácie poskytovať iba s jasne vyjadreným súhlasom konkrétnej ženy. Výnimkou sú situácie, v ktorých je ohrozený život alebo zdravie žien a detí (pozri: kapitola 3). Napriek súhlasu ženy sa poradenská pracovníčka môže rozhodnúť, že informácie neposkytne, ak si myslí, že by to pre ženu (a jej deti) bolo nebezpečné alebo nevýhodné. V niektorých regiónoch/krajinách je pre to, aby ste získali finančnú podporu od verejných inštitúcií, nevyhnutné zbierať a poskytovať údaje o klientkach. Okrem toho musia byť v niektorých prípadoch klientky registrované, pretože obec financuje denné náklady na klientku. Tento typ financovania je vysoko problematický, pretože ohrozuje anonymitu žien, ktoré zažili násilie.

Väčšina ženských domov zbiera údaje o ženách, ktoré sú v nich ubytované, a o situácii ich detí. Zbierajú tiež dôležité údaje o násilných mužov v súvislosti s bezpečím ženy, detí a ženského domu (odhad nebezpečenstva, ktoré hrozí zo strany násilného muža).

## 11.2.2 Štatistiky

Pre ženské domy je veľmi dôležité viesť interné štatistiky, v ktorých sú všetky osobné údaje anonymné. Každý ženský dom sa môže rozhodnúť, aké údaje bude zbierať a analyzovať a nakoľko podrobné by tieto údaje mali byť – malo by to vyhovovať špecifickým potrebám ženského domu.

### Štatistiky by však mali obsahovať:

- koľko žien a detí (samostatne) je ubytovaných v ženskom dome (na dennej/ týždennej/ mesačnej báze)
- ako dlho ženy zostávajú v ženskom dome
- či sú ubytované v ženskom dome po prvý (druhý, tretí, atď.) krát;
- vek žien a detí
- počet detí, ktoré žena má
- stav (slobodná, vydatá, atď.)
- vzťah ženy k zneužívateľovi
- ako dlho žili v násilnom vzťahu predtým, ako vyhľadali pomoc v ženskom dome
- formy násillia, ktoré žena zažila
- formy násillia na deťoch
- ako dlho boli týrané deti
- okolnosti, za ktorých žena odchádza zo ženského domu (návrat k zneužívateľovi, nové bývanie, atď.)

### Údaje, ktoré obsahujú štatistiky, by mali zahŕňať:

- národnosť žien
- trvalé bydlisko
- právny status žien.

Tieto príklady však môžu obsahovať citlivé údaje. Treba starostlivo zvážiť, ktoré údaje zverejníte, a ktoré sa budú používať výhradne na interné účely.

## 11.2.3 Správy

Mnoho inštitúcií, ktoré ženským domom poskytujú finančnú podporu, vyžadujú správy o činnosti (zvyčajne výročné). Správy sú dobrým nástrojom na podrobný popis celej škály služieb a aktivít ženského domu.

## 11.3 EVALUÁCIA

Evaluáciu práce ženského domu možno realizovať interne a externe. V závislosti od metód a najmä jej účelu je možné evaluáciu realizovať nepretržite alebo v pravidelných intervaloch, napr. každých päť rokov.

V sociálnych službách sa evaluácia považuje za nástroj budovania služieb orientovaných na klientelu. V poskytovaní služieb zohrávajú klientky a klienti kľúčovú rolu a mali by byť súčasťou procesu zbierania informácií potrebných pre evaluáciu. Poznať potreby a názory klientely, ktorá využíva sociálne služby, ako aj oceniť význam evaluácie zo strany klientely sa, vzhľadom na charakter týchto služieb, považuje za dôležité.

V ženských domoch je možné takúto evaluáciu realizovať dotazníkom o spätnej väzbe, ktorý klientky vyplňajú predtým, ako zo ženského domu odídu. Je možné urobiť aj štandardizovaný rozhovor. Spätaná väzba, ktorú klientky poskytnú, však musí byť anonymná, aby mali ženy pocit, že môžu otvorene a úprimne uviesť svoj názor. Tieto aspekty však treba posúdiť aj zo spoločensko-kultúrneho kontextu; v niektorých krajinách fungujú výhradne anonymné dotazníky lepšie ako rozhovor.

### 11.3.1 Príklad evaluačného dotazníka

Evalúácia dopadu práce na situáciu ženy, ktorú urobili v ženskom dome Espoo vo Fínsku:

Na nasledujúce otázku žena odpovedá predtým, ako zo ženského domu odíde. Odporúča sa, aby na stretnutí nebola prítomná jej poradenská pracovníčka. V ženskom dome v Espoo tento rozhovor prebieha medzi ženou a manažérkou ženského domu. Manažérka je tiež zodpovedná za vytváranie nástrojov na zlepšenie kvality práce v ženskom dome.

#### Otázky:

- Aký druh pomoci bol pre vás najväčším prínosom?
- Ako ste sa cítili pri rozhovoroch so zamestnankyňami ženského domu?
- Aký ste mali pocit z interakcie s ostatnými ženami v ženskom dome?
- Aké praktické problémy ste riešili počas pobytu v ženskom dome?
- S riešením ktorých problémov vám pomáhali pracovníčky ženských domov?
- Dostali ste počas pobytu v ženskom dome nejaké nové informácie?
- Aký druh informácií bol pre vás najužitočnejší?
- Ako by ste zlepšili prácu ženského domu?

### 11.3.2 Obsah a implementácia evaluačných štúdií

Evalúáciu môžu implementovať pracovníčky ženského domu alebo osoba zvonku. Ak evalúáciu realizuje externá spolupracovníčka, odporúča sa uzavrieť s ňou zmluvu. Zmluva stanovuje plán procesu evalúácie, ako aj jej štádiá a výsledný produkt, evaluačnú správu. Pri výbere externej evalúatorky je potrebné zvážiť stupeň politického tlaku. Dôležitá je nezávislosť evalúatorky. Evalúácia má spoločenský význam. Preto je veľmi dôležité analyzovať potreby a záujmy všetkých zainteresovaných osôb, keďže môžu byť veľmi odlišné. O etickej stránke evalúácie, potrebách a záujmoch je potrebné jednať pred podpisom zmluvy.

Evalúácia môže byť kombináciou externej a vnútornej evalúácie. Pozitívnu stránkou internej evalúácie je, že organizácia sa naučí vyhodnocovať svoje aktivity a môže tieto poznatky využiť pre ďalší vývoj služieb. Riziko internej evalúácie spočíva v tom, že pre zainteresovaných ľudí môže byť ťažké vidieť problémy, ich príčiny a vzájomné súvislosti. Interná evalúácia môže byť lacnejšia ako externá evalúácia. Mal by sa však urobiť dôkladný výpočet hodín, ktoré zamestnankyne strávili realizáciou evalúácie. Ak je interná evalúácia jedinou formou evalúácie, potom treba venovať zvláštnu pozornosť jej kvalite.

#### Znaky vysoko kvalitnej evalúácie sú:

- jasne definovaný účel;
- cieľ evalúácie;
- zameranie evalúácie na oblasti, ktoré boli naplánované;
- pravdivo popísané výsledky;
- závery, analyzované zo širšej perspektívy a prezentované všetkým zainteresovaným osobám.

Interná evalúácia môže veľmi dobre naplniť potreby vývoja v danom období a možno na ňu rýchlo zareagovať. Externá evalúácia má dôležitú výhodu v tom, že je to pohľad zvonku. Pracovníčky ženského domu sú zvyčajne vysoko motivované, čo znamená, že im chýba nevyhnutná objektivita. Jedným zo spôsobov, ako prekonať nedostatok financií na externú evalúáciu, je dať si ju urobiť ako diplomovú/doktorandskú prácu.

Evalúácia môže obsahovať analýzu služieb, ktoré organizácia poskytuje, jej postupy a aktivity v súvislosti s prevádzkovaním ženského domu a ich dopad. Tento dopad sa prejavuje vo viditeľných zmenách v živote žien, ktoré služby využívajú, a ktorý je výsledkom ich poskytovania. Je veľmi dôležité formulovať kritériá a ukazovatele evalúácie, nástroje merania a hodnotenie založené na faktoch.



Kritériá môžu byť založené napríklad na potrebách klientiek, cieľoch aktivít, cieľoch implementujúcej organizácie, štandardoch odbornosti, pravidelných úkonoch a normách, zákone, etických hodnotách, podmienkach alebo nákladoch.

Implementáciu evaluácie určujú potreby a princípy. Kľúčovými osobami v poskytovaní služieb sú klientky, ktorých potreby by mali určovať zameranie evaluácie a jej implementáciu. Evaluácia môže znamenať aj to, že ľudia majú možnosť a priestor vyjadriť svoj názor. V evaluácii procesu posilnenia, pre ktorú je dôležitá účasť žien, ktoré služby využívajú, zohrávajú tieto ženy kľúčovú rolu v jej implementácii a vytváraní cieľov a kritérií. Evaluácia procesu posilnenia pomáha ženám, ktoré služby využívajú, podieľať sa na činnosti ženského domu, pomáha v procese učenia sa a taktiež rozširuje sféru ich nezávislosti. Cieľom je zvýšiť schopnosť jednotlivých žien riadiť svoj život.

## 12. OSTATNÉ SOCIÁLNE POTREBY, ODPORÚČANIA

Pomoc a intervencia v prípadoch násilia páchaného na ženách musí mať široký záber a musí byť prispôsobená špecifickej situácii konkrétnej ženy a jej detí. Potrebná je krízová pomoc, po ktorej nasledujú strednodobé a dlhodobé stratégie pomoci.

Ženské domy musia byť integrované do systému preventívnych opatrení a aktivít. Nasledujúca sekcia je stručným prehľadom najdôležitejších aspektov tohto systému.

### 24 HODINOVÉ KRÍZOVÉ LINKY

Bezplatné **24-hodinové krízové linky**, ktoré ženám poskytujú podporu, krízové poradenstvo a informácie o miestach priamej pomoci, akými sú ženské domy, poradenské centrá alebo polícia, sú neoddeliteľnou súčasťou podporných služieb pre ženy, ktoré zažili násilie. Pomoc poskytovaná krízovými linkami je často prvým krokom k bezpečnejšiemu životu.

V každej krajine by mala existovať aspoň jedna národná krízová linka pre ženy. Väčšie krajiny by mali mať aj regionálne krízové linky. Ako uvádza rozhodnutie Rady ministrov (Rámcové rozhodnutie Rady z 15. marca 2001 o postavení obetí v trestnom konaní), národné krízové linky poskytujú týraným ženám dôležité úvodné poradenstvo. Tieto krízové linky by mali byť financované národnými vládami a prevádzkované ženskými MVO, ktoré majú dlhoročné skúsenosti s poskytovaním poradenstva a pomoci ženám, ktoré zažili násilie.

Príklady: Ženská krízová linka proti násiliu páchanému mužmi v Rakúsku ([www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)), Národná krízová linka pre ženy vo Fínsku ([www.finnishwomenline.com](http://www.finnishwomenline.com)), Národná krízová linka pre prípady domáceho násilia v UK ([http://www.womensaid.org.uk/help/national\\_helpline.htm](http://www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm)).

### AMBULANTNÉ PORADENSTVO A PODPORA

Okrem ženských domov by ženy, ktoré zažili násilie, mali mať k dispozícii aj ambulantné poradenské služby. Mnohé ženy potrebujú poradenstvo a podporu, ale sa (ešte) nechcú odsťahovať do ženského domu. Preto by mala existovať adekvátna sieť poradenských centier. Pre vážne traumatizované ženy a deti sú nevyhnutné aj ďalšie zariadenia, ako centrá pre prácu s traumou, kde si môžu na pár hodín oddýchnuť. Centrá pre prácu s traumou by mali poskytovať poradenstvo, terapiu pre deti, jedlo, zdravotnú starostlivosť a krízovú pomoc. Mnohé krajiny takéto centrá ešte nemajú.

### DLHODOBÁ POMOC A TERAPIA

Pre ženy, ktoré zažili násilie, by mala existovať dostupná dlhodobá pomoc. V niektorých prípadoch môže poskytovanie takejto podpory trvať aj rok alebo dlhšie. Herman (v knihe "Trauma uzdravenie") hovorí, že žena sa môže z traumy uzdraviť až potom, čo nadobudne pocit bezpečia. Žena môže mať po odchode z násilného vzťahu psychickú krízu a depresiu. Je dôležité, aby ženy, ktoré zažili násilie, mali k dispozícii bezplatnú dlhodobú terapiu.

## **POMOC A OCHRANA DETÍ**

Ako už bolo spomenuté, násilie má vždy negatívny dopad aj na deti, buď priamy alebo nepriamy, a preto potrebujú deti veľa podpory a starostlivosti. Ak chceme predísť dlhodobej ujme, musíme všetkým deťom poskytovať krízovú pomoc a terapiu. Jedným z nevyhnutných štandardov pre ženské domy musí byť preto terapia a služby aj pre deti.

Taktiež je dôležité vyvinúť metódy a dobrú prax napr. pre školy na to, ako identifikovať deti, ktoré zažívajú násilie (a/alebo sexuálne zneužívanie), a ako im pomôcť.

## **ODOPRETIE STAROSTLIVOSTI O DIEŤA NÁSILNÝM OTCOM A PRAVIDLÁ PRI NÁVŠTEVÁCH**

Deti sú vystavené riziku násilia hlavne vo fáze odchodu od násilného otca. Anglická štúdia (Hester 1998) dokazuje, že deti môžu byť vystavené rôznym formám násilia vtedy, keď si ich otec uplatňuje právo ich navštevovať. Muži sa môžu pomstiť svojim manželkám tým, že sa správajú násilne k deťom.

Násilný otec svoje deti poškodzuje, a tým sa diskvalifikuje ako otec. Predtým, ako môže uplatniť svoje právo na starostlivosť o deti a ich navštevovanie, sa musí prestať správať násilne, musí pochopiť, že má problém s násilím (napr. prostredníctvom vzdelávacích programov proti násiliu), a pomaly a bez nátlaku pracovať na tom, aby svojim deťom umožnil znovu získať k nemu dôveru. Preto by počas fázy separácie násilný otec nemal mať právo navštevovať svoje deti. Kontakt s deťmi by sa mal postupne obnoviť za predpokladu, že ho deti chcú vídať až potom, čo násilie prestane a násilný otec svoj problém rieši.

## **MIGRANTKY A ICH OCHRANA PRED NÁSILÍM**

Pre migrantky by malo existovať poradenstvo a terapia v ich rodnom jazyku alebo v jazyku, ktorý najlepšie ovládajú.

Existujúca legislatíva by mala zabezpečiť, aby migrantky dostávali povolenie na pobyt nezávisle od svojich manželov, a aby dostávali pracovné povolenia a dávky sociálnej pomoci.

Ženy, ktoré nemajú legálne povolenie na pobyt a zažívajú násilie, zvyčajne idú na políciu. Vystavujú sa tým riziku núteného návratu do svojej krajiny, a násilný muž nie je stíhaný. Ženy, ktoré sú v takejto situácii, by nemali byť vrátené do vlasti, ale mali by mať udelené povolenie na pobyt z humanitárnych dôvodov.

## **ŽENY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM**

Opatrenia pre poskytovanie pomoci a podpory ženám so zdravotným postihnutím pre ženské domy a poradenské centrá znamenajú bezbariérový prístup, informačné materiály prispôbené špeciálnym potrebám žien so zníženou zrakovou a sluchovou schopnosťou, a špeciálne vyškolené pracovníčky na prácu so ženami s mentálnym postihnutím.

## NEVHODNOSŤ INTERPERSONÁLNEJ A RODINNEJTERAPIE A MEDIÁCIE V NÁSILNÝCH VZŤAHOCH

Interpersonálna a rodinná terapia a mediácia nie sú vhodné prostriedky na riešenie násilných vzťahov pre to, že neberú do úvahy ohrozenie obetí násilia a nerovnováhu moci medzi zneužívateľom a obeťou. Násilie páchané na ženách v intímnych vzťahoch nie je problém, ktorý sa vyskytne v rámci vzťahu, dochádza k nemu násilným správaním zneužívateľa. Preto by na zastavení násilia mal pracovať zneužívateľ (pozri nižšie).

### PRÁCA S NÁSILNÝMI MUŽMI

**Zastavenie násilia vyžaduje prácu s násilnými mužmi. Programy pre násilných mužov sú iba jednou z foriem intervencie a musia byť integrované do celkovej intervenčnej schémy a spojené s právnou ochranou a pomocou obetiam násilia.**

(Gondolf 2001, v Logar/Rösemann/Zürcher 2002).

Hlavnou prioritou programov pre násilných mužov musia byť potreby žien a detí a ich bezpečie. Tieto programy musia vždy úzko spolupracovať s ženskými podpornými službami.

Príklad: od roku 1999 vedie Poradenské centrum pre mužov a Intervenčné centrum vo Viedni spoločný tréningový program proti násiliu, ktorý spĺňa medzinárodné štandardy ([www.interventionsstelle-wien.at](http://www.interventionsstelle-wien.at)).

### PRÁVNA POMOC A OCHRANA PRED NÁSILÍM

Ženy, ktoré zažívajú alebo zažili násilie, by mali mať prístup k bezplatnému právnemu poradenstvu a pomoci v právnych záležitostiach v ženských poradenských centrách.

Je nevyhnutné, aby zákon poskytoval účinnú ochranu. To znamená, že polícia musí mať právomoc vykázať násilného muža zo spoločného bytu alebo domu, aby z neho nemuseli žena a deti odchádzať. Takýto zákon existuje napr. v Rakúsku, Nemecku a Luxembursku. Legislatíva, ktorá zabezpečuje ochranu pred násilím, bola schválená aj v Španielsku, Taliansku a Turecku, ale ustanovenia na jej presadzovanie sú neprimerané.

### INTERVENČNÉ PROGRAMY

Zákony, ktoré existujú iba v zbierkach, nikomu nepomôžu. Je potrebné ich presadzovať v praxi. Ak sa to nedeje, je nevyhnutné hľadať odpoveď na otázku, ako je možné, že obeť násilia nie sú schopné sa odvolať na zákony, ktoré ich majú chrániť? Zákony na ochranu pred násilím musia byť spojené s vybudovaním podporných služieb a intervenčných centier, ktoré koordinujú kroky v záujme obeť (pozri: Logar na [www.interventionsstelle-wien.at](http://www.interventionsstelle-wien.at)). Švajčiarsko a Nemecko majú, rovnako ako Rakúsko, intervenčné programy (pozri: Gloor 2000, Kavemann 2001).

### TRESTNÉ STÍHANIE V PRÍPADOCH DOMÁCEHO NÁSILIA

Za vznesenie obvinenia voči páchatelovi by mal byť vždy zodpovedný štát, nie obeť. Život obeť často závisí od páchatela, preto je pre mnohé ženy ťažké podať na partnera žalobu.

Princíp, podľa ktorého je štát, nie obeť, povinný začať trestné stíhanie proti páchatelovi, je zakotvený v mnohých medzinárodných dokumentoch. Komisia OSN pre prevenciu kriminality a trestné právo vytvorila modelové stratégie, ktoré schválilo Valné zhromaždenie OSN (OSN 1997).

Zákony možno vnímať ako jasný záväzok spoločnosti k tomu, čo je prijateľné a čo je neprijateľné. Právne systémy jednotlivých krajín a medzinárodných orgánov, akým je EÚ, musia zaujať jasný postoj k tomu, že nerovnosť medzi mužmi a ženami nebude tolerovaná, že konkrétne násilie páchané na ženách je trestný čin, a obeť dostanú maximálnu ochranu a podporu.

Každá forma násillia páchaného na ženách musí byť vyhlásená za protizákonnú, a podľa toho mala byť aj stíhaná štátom. Medzi nimi by malo byť znásilnenie v manželstve, prenasledovanie, obchodovanie so ženami, ženská genitálna obriezka, nútené manželstvá, nútená prostitúcia, atď. (Logar citovaná v Keeler 2000).

## **SMERNICE PRE PRÁCU PROKURATÚRY A ŠPECIÁLNE ODDELENIA SÚDOV**

Pre prokuratúru a trestné sudy by mali existovať smernice, ktoré budú v súlade so smernicami pre políciu. Najmä vo veľkých mestách nie je možné v téme násillia páchaného na ženách vyškoliť všetkých odborníkov a odborničky, preto je dobré, ak existujú špeciálne oddelenia. Tam, kde existujú, napr. v Berlíne, sa domáce násillie a pozadie tohto trestného činu berie vážne, a situácii žien a detí, ktoré zažili násillie, sa venuje obzvlášť veľká pozornosť (Logar citovaná v Keeler 2000).

## **POMOC A PODPORA ŽENÁM A DEŤOM, KTORÉ ZAŽILI NÁSILLIE**

Každý členský štát EÚ sa zaviazal k implementácii Rámcového rozhodnutia Rady z 15. marca 2001 o postavení obetí v trestnom konaní. Tento záväzok zahŕňa aj poskytovanie pomoci obetiam násillia počas súdneho konania.

Keďže trestné stíhanie môže pre obeť násillia predstavovať riziko ďalšej traumatizácie, mali by ich na sudy sprevádzať odborničky z organizácií, ktoré poskytujú podporné služby. K dispozícii by mali byť rodovo citliví právnici a právničky. Obeť by sa nemala stretnúť s páchatelom a mala by mať právo žiadať náhradu majetkovej aj nemajetkovej ujmy (pozri: Rámcové rozhodnutie Rady).

## **FINANČNÁ POMOC A BÝVANIE**

Týrané ženy potrebujú finančnú pomoc na to, aby sa mohli chrániť pre násillím a odísť od násillného partnera. Ak žena, ktorá má nízky príjem alebo je bez príjmu, odíde do ženského domu, alebo je zneužívateľ vykázaný zo spoločného príbytku, mala by dostať okamžitú sociálnu pomoc.

Miestne úrady by mali ženám a deťom takisto poskytovať ubytovanie. Ženské domy by nemali byť poslednou možnosťou iba preto, že si žena nedokáže nájsť ubytovanie.

## **KVALIFIKÁCIA A PRÁCA PRE ŽENY**

Ekonomická závislosť a chudoba vystavujú ženy väčšiemu riziku násillia. Na posilnenie nezávislosti žien sú potrebné kvalifikačné a vzdelávacie programy. Vzdelávanie je zároveň dôležitým faktorom rozvíjania osobností a podporuje ženy v tom, aby pochopili svoju situáciu a

prepojenie so spoločenskými podmienkami, a tým im umožňuje podieľať sa na spoločenskej zmene.

## **VONKAJŠIE VZŤAHY A PREVENCIA**

Práca v oblasti prevencie na všetkých úrovniach spoločnosti má rozhodujúci vplyv, pretože je zameraná na prevenciu násilia v jeho začiatkoch. V tejto oblasti zohrávajú podstatnú rolu ženské podporné organizácie (vzdelávacie programy pre rôzne profesné skupiny, prednášky v školách, tvorba informačných materiálov, atď.), niekedy aj spoločne so štátnymi úradmi, napr. v prípade kampaní na zvyšovanie povedomia. Na tieto účely treba vyčleniť dostatočné množstvo finančných prostriedkov, pretože násilie páchané na ženách sa nevyrieši iba poskytovaním pomoci ženám na individuálnej úrovni.

Príklady kampaní sú uvedené na webovej stránke WAVE: [www.wave-network.org](http://www.wave-network.org).

## **PREVENTÍVNE PROGRAMY A PROGRAMY NA ZVYŠOVANIE Povedomia v školách a centrách pre mládež**

Keďže násilie je súčasťou spoločnosti, je veľmi dôležité, aby sa deti a mládež už v rannom veku učili nenásilné formy riešenia konfliktov, problémov a spolužitia. Aktivity zamerané na šírenie princípu nenásilnosti musia byť súčasťou všetkých stupňov vzdelávania. Na tvorbe a implementácii týchto programov a osnov sa musia podieľať odborníčky zo ženských organizácií a odborníčky na ľudské práva žien.

## **NEODDELITEĽNÁ SÚČASŤ VZDELÁVANIA A ĎALŠIEHO VZDELÁVANIA ODBORNÍKOV A ODBORNÍČOK**

Odborníčky a odborníci, ktorí pracujú sú ženami a deťmi, ktoré zažili násilie, si musia uvedomovať, že násilie páchané na ženách je trestný čin. Potrebujú vedieť, ako reagovať a poskytnúť vhodnú pomoc. Vzdelávanie v oblasti násilia páchaného na ženách musí byť neoddeliteľnou súčasťou, nie voliteľným predmetom študijných programov a ďalšieho vzdelávania každej profesnej skupiny, ktorá sa v práci stretáva s týranými ženami a deťmi. Tieto skupiny tvoria odborníčky a odborníci v oblasti práva a spravodlivosti, zdravotníctva, školstva, sociálnej práce, atď. Navyše by malo existovať doplnkové vzdelávanie pre tých a tie, ktoré si chcú rozšíriť odbornosť. V roku 2002 WAVE, s finančnou podporou z Iniciatívy DAPHNE, vytvorili komplexný tréningový program pre rôzne profesné skupiny.

## **OPATRENIA V OBLASTI ROVNOSTI**

Medzinárodné orgány, aj ženské MVO, za príčinu násilia považujú historickú nerovnosť medzi ženami a mužmi (pozri: kapitola 2). Preto je odôvodnené sa domnievať, že rodovo podmienené násilie bude existovať tak dlho, kým bude existovať nerovnosť medzi pohlaviami. Opatrenia na odstránenie nerovnosti je potrebné implementovať v rôznych kontextoch, napr. v ekonomickom živote (hlavne na trhu práce). Je veľmi dôležité, aby mali ženy príjem, ktorý im umožní nezávislý život najmä vtedy, keď majú deti.

Navyše sa pracovný trh musí prispôbiť špecifickým potrebám žien. Už nie je tolerovateľné, aby bol život žien obmedzovaný hospodárskymi požiadavkami. Ženy zvyčajne nesú celú ťarchu starostlivosti o deti. Štát preto musí sprístupniť primerané a kvalitné zariadenia starostlivosti o deti. Pre ženy s nízkym alebo žiadnym príjmom by mali byť bezplatné.

## **NÁRODNÝ AKČNÝ PLÁN – GARANTOVANÁ IMPLEMENTÁCIA S ÚČASŤOU ŽENSKÝCH MVO**

Národný akčný plán pre násilie páchané na ženách je minimálnou požiadavkou. Na Piatej svetovej konferencii o ženách sa všetky štáty zaviazali k vytváraniu a implementácii akčných plánov na šírenie záujmov žien a boj proti diskriminácii (pozri: OSN 1996). Národný akčný plán je indikátor politickej priority, ktorá sa danej problematike pripisuje.

Príklad: V r. 2001 schválila španielska provincia Andalúzia akčný plán, podľa ktorého sa na účely boja proti násiliu páchanému na ženách vyčlení do konca r. 2004 viac ako 38 miliónov eur.

Príklad: Nemecko má tiež komplexný akčný plán a na úrovni spolkových republík vytvorilo pracovné skupiny, ktoré dozerajú na jeho implementáciu.

## **VÝHLIADKY DO BUDÚCNOSTI**

V uplynulých rokoch urobilo mnoho európskych krajín v boji proti násiliu páchanému na ženách veľký pokrok. Niekoľko krajín (ako Rakúsko) zaviedlo legislatívu, ktorá dáva polícii právomoc vykázať násilného muža zo spoločného príbytku, kým ženy a deti v ňom môžu zostať bývať (Dearing/Haller 2000, Logar 1998). Mnoho európskych krajín realizovalo kampane na zvyšovanie povedomia o násilí páchanom na ženách (Heiliger/Hoffmann 1998, Heiliger 2000). V roku 1999 EÚ iniciovala európsku kampaň proti násiliu páchanému na ženách.

Napriek týmto snahám stále prežíva mnoho predsudkov a predpojatosti, ktoré bránia ženám a deťom, ktoré zažili násilie, v prístupe k pomoci, ktorú potrebujú. Obviňovanie žien, tendencia pripisovať vinu ženám, sa stále ešte často objavuje. Ženy sa stretávajú s predsudkami na polícii a súdoch, čo je v ich neprospech, ale v prospech zneužívateľov. Predsudky a obviňovanie žien zo strany spoločnosti sú kľúčové faktory, ktoré spôsobujú, že násilie páchané na ženách neprestáva, pretože spoločnosť dáva násilným mužom odkaz, že je ich správanie prijateľné.

Ďalším vážnym problémom je, že sa na oblasť prevencie násilia páchaného na ženách a deťoch vyčleňuje príliš málo peňazí. Má to nielen vážny dopad na oblasť ľudských práv, ale aj na ekonomiku, pretože násilie páchané na ženách a deťoch predstavuje vysoké náklady (na terapiu, lekárske ošetrenia, nemocenské dávky, políciu, trestné stíhanie, väzbu, atď., pozri: kapitola 2). Pre štát môže násilie predstavovať náklady aj vtedy, keď ženy, deti alebo ich rodiny podajú sťažnosť na štát za neposkytnutie pomoci a porušenie medzinárodných dokumentov, ktoré zaručujú právo na ochranu života, zdravia a slobody (Európsky dohovor o ľudských právach, CEDAW). Zabezpečením rýchlej a účinnej prevencie a intervencie, a tým aj zabránením ďalšiemu násiliu štát z dlhodobého hľadiska znižuje náklady. Ochrana pred domácim násilím, ktorá nič nestojí, nemôže byť účinná, tak ako by snahy v oblasti boja proti terorizmu bez výdavkov štátu nič nezmenili.

V nasledujúcich desiatich rokoch by prioritou EÚ a všetkých európskych krajín mala byť eliminácia spoločenských postojov, ktoré vyjadrujú súhlas a toleranciu násilia páchaného na ženách a deťoch. To znamená, že EÚ bude musieť schváliť záväzné smernice na elimináciu násilia páchaného na ženách a deťoch a podporovať národné vlády v tom, aby poskytovali primerané finančné prostriedky ženským domom a podporným ženským organizáciám na kampane na zvyšovanie povedomia, vzdelávacie programy a prácu v oblasti prevencie, pretože "násilie páchané na ženách je porušovaním ľudských práv a prekážkou v rovnoprávnosti žien."

# L I T E R A T Ú R A

Amnesty International USA, *End Domestic Violence. End Torture. A Fact Sheet on Domestic Violence as Torture*, 2003

<http://www.amnestyusa.org/stopviolence/factsheets/humanrights.html>, 2004-09-21

**Appelt, Birgit / Höllriegl, Angelika / Logar, Rosa, *Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder*, in: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001, p. 377 – 502**

Arnkil, Tom Erik / Eriksson, Esa / Arnkil, Robert, *Themes from Finland. Anticipation dialogues*, in: *Themes 3/1999*. National Research and Development Center for Welfare and Health (STAKES), Helsinki 1999

Association of Women Against Violence – ARTEMIS, *Ghid de lucru pentru intervenție în violența domestică*, Romania 2001, contact: [www.artemis.com.ro](http://www.artemis.com.ro)

Austin, Juliet / Dankwort, Juergen, *A Review of Standards for Batterer Intervention Programs*. Violence Against Women Online Resources 1998

<http://www.vaw.umn.edu/vawnet/standard.htm>, 2004-09-20

Baeriswyl, Pascale / Büchler, Andrea / Gloor, Daniela / Meier, Hanna, *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft*. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt – Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2002

Bowker, Lee H. / Arbitell, Michelle / McFerron, Richard J., *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, in: Yllö, K. / Bograd, M. (Eds.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. Newbury Park, London, New Delhi 1989

Brückner, Margrit, *Wege aus der Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Eine Einführung*, Frankfurt am Main 1998

**Bunch, Charlotte / Reilly, Niamh, *Demanding Accountability. The Global Campaign and Vienna Tribunal for Women's Rights*, New York 1994**

Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001

Burton, S. / Regan, L. / Kelly, L., *Domestic Violence: Supporting Women and Challenging Men. Lessons from the Domestic Violence Intervention Project*, The Policy Press, Bristol 1998

Campbell, J. C. (Ed.), *Assessing dangerousness: Violence by sexual offenders, batterers, and child abusers*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1995



Chatzifotiou, Sevaste, *Keeping Domestic Violence in Silence: The Case of Greece*, Selected Proceedings from the International Conference on Family Violence: A Plan for Action, Nicosia, Cyprus, April 2000, p. 113-121

Chatzifotiou, Sevaste, *Towards an International Approach for the Measurement of Violence Against Women: The Case of International Violence Against Women Survey*, Proceedings from the Expert meeting on Combating Family Violence Against Women and Trafficking of Women, under the auspices of the EU Greek Presidency, Athens, May, 30-31, 2003

Chatzifotiou, Sevaste, *Violence Against Women and Institutional Responses: The Case of Greece*, European Journal of Social Work, Vol. 6, No 3, 2003, p. 242-256

**Chatzifotiou, S. / Dobash, R., *Marital Violence Against Women in Greece. Seeking Informal Support. Special Issue, Global Examples of Violence Against Women, in: Violence Against Women, Vol. 7, No. 9, Sage, London 2001, p. 1024-1050***

Commission for Equality and Women's Rights (Ed.), *Violencia contra as mulheres*, Caderbis Condicao Feminina N 48, Lissabon 1997

**Cedaw, Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (adopted by the United Nations, General Assembly Resolution 34/80 of 18 December 1979**

Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings (2001/220/JHA)

**Council of Europe / Group of Specialists for Combating Violence against Women (EG-S-VL): *Final Report of Activities of the EG-S-VL including a Plan of Action for combating violence against women, Strasbourg, June 1997***

**Council of Europe, Recommendation No. 4 on violence in the family, Strasbourg 1979**

**Council of Europe, Recommendation No. R 11 on the position of the victim within the framework of criminal law and procedure Strasbourg 1985**

**Council of Europe, Recommendation No. R 21 on assistance to victims and the prevention of victimisation, Strasbourg 1987**

**Council of Europe, Recommendation No. R 2 on social measures concerning violence within the family, Strasbourg 1990**

**Council of Europe, Recommendation No. R 11 on action against trafficking in human beings for the purpose of sexual exploitation, Strasbourg 2000**

Council of Europe, *The Protection of Women from Violence*, Recommendation Rec(2002)5 of the Committee of Ministers to member States on the protection of women against violence adopted on 30 April 2002 and Explanatory Memorandum, 2002

Crawford, M. / Gartner, R., *Woman Killing. Intimate femicide in Ontario 1974 – 1990*. Report for the Women We Honor Action Committee, Ontario 1992

**Dearing, Albin / Förg, Elisabeth, *Police combating violence against women: Documentation of the conference of experts. Verlag Österreich, Vienna 1999***

**Dearing, Albin / Haller, Birgitt, *Das österreichische Gewaltschutzgesetz*, Vienna 2000**

Dobash, R.E. / Dobash, R.P., *Women, violence and social change*, London 1992

**Dobash, R.E. / Dobash, R.P. (Eds.), *Rethinking Violence Against Women*, Sage, London 1998**

Dobash, R.E. / Dobash, R.P. / Cavanagh, Kate / Lewis, Ruth, *Changing Violent Men*, Thousand Oaks, London, New Delhi 2000

**Du Bois, Susanne / Hartmann, Petra, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Zwischen Frauensolidarität und Überforderung*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln 2000**

European Parliament, Doc. A2-44/86, OJ. C. 176, 14 July 86, p. 73-83

**European Parliament - Committee on Women's Rights, *Report on the need to establish a European Union wide campaign for zero tolerance of violence against women*, 16 July 1997**

**European Women's Lobby, Brussels 2000, <http://www.womenlobby.org>**

Farmer, A. / Tiefenthaler, J., *An Economic Analysis of Domestic Violence. Review of Social Economy*, LV 3, 1997, p. 337 – 358

Forsberg, Hannele, *Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista*, (Title in English: „Catching the viewpoint of a child. An Evaluation Study of the Project on how to Develop Refuges' Work with Children”), Helsinki 2000

**Frauenbüro der Stadt Wien: *Leitfaden zum Fakultativprotokoll der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau*, Vienna 2001**

Galtung, Johan, *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung*, Reinbek bei Hamburg 1975

**Galtung, Johan, *Gewalt, Frieden und Friedensforschung*, in: Dieter Senghaas (Ed.): *Kritische Friedensforschung*, Frankfurt am Main 1971, p. 55 – 104**

Gislason, Ingolfur, *Violence against women in Iceland*, Office for Gender Equality, Iceland 1997

Gloor D. / Meier H. / Verwey M., *Frauenalltag und soziale Sicherheit. Schweizer Frauenhäuser und die Situation von Frauen nach einem Aufenthalt*, Zürich 1995

**Gloor, D. / Meier, H. / Baeriswyl, P. / Büchler, A., *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft*. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt-Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2000**

**Godenzi, Alberto / Yodanis, Carrie, *Erster Bericht zu den ökonomischen Kosten der Gewalt gegen Frauen*, Universität Freiburg, Schweiz 1998**

**Gondolf, W. Edward: *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes and Recommendations*. Thousand Oaks, London, New Delhi 2001**

**Graham, Dee L. / Rawlings, Edna I. / Rigsby, Roberta K., *Loving to Survive. Sexual Terror, Mens's Violence and Women's Lives*, New York, London 1998**

Hagemann-White, Carol / Kavemann, Barbara / Ohl, Dagmar, *Parteilichkeit und Solidarität. Praxiserfahrungen und Streitfragen zu Gewalt im Geschlechterverhältnis*, Bielefeld 1997

Hagemann-White, Carol, *Violence without end? Some reflections on achievements, contradictions, and perspectives on the feminist movement in Germany*, in: Klein, Renate (Ed.): *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998

Hague, G. / Kelly L. / Malos, E. / Mullender, A./ Debonnaire, T., *Children, Domestic Violence and Refugees. A Study of needs and responses*, WAFE 1996

Hamby, L. Sherry, *Partner Violence: Prevention and Intervention*, in: Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda (Eds.), *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998

**Hanetseder, Ch., *Frauenhaus: Sprungbrett zur Freiheit?*, Bern, Stuttgart, Wien 1992**

Hanmer, Jalna, *Women and violence: Commonalities and diversities*, in: Fawcett, B. / Fetherstone, B. / Hearn, J. / Toft, C. (Eds.), *Violence and gender relations: Theories and interventions*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1996, p. 7 - 21

**Heiliger, Anita, *Männergewalt gegen Frauen beenden. Strategien und Handlungsansätze am Beispiel der Münchner Kampagne gegen Männergewalt an Frauen und Mädchen/Jungen*, Opladen 2000**

**Heise, Lori L., *The Hidden Health Burden*. World Bank Discussion Papers, Washington 1995**

**Heiskanen, Markku / Piispa, Minna, *Faith, Hope, Battering. A Survey of Men's Violence against Women in Finland*, Statistics Finland, Helsinki 1998**

**Herman, J. L., *Trauma and Recovery*. HarperCollins 1992**

Hester, Marianne / Radford, Lorraine, *Domestic Violence and Child Contact Arrangements in England and Denmark*, The Policy Press, Bristol 1996

**Hester, Marianne / Pearson, Chris, *From Periphery to Centre: Domestic violence in Work with Abused Children*, The Policy Press, Bristol 1998**

**Hester, Marianne / Pearson, Chris / Harwin, Nicola, *Making an Impact: Children and Domestic Violence. A Reader*. Jessica Kingsley Publishers, London 1998**

Jaffe, P. G. / Wolfe, D. A. / Wilson, S. K., *Children of battered women*, Newbury Park 1990

Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda, *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998

Jaspard, Maryse / Brown, Elisabeth / Condon, Stéphanie, et al., *Les violences envers les femmes. Une enquête nationale*, Paris 2003

Kavemann, Barbara / Leopold, Beate / Schirmmacher, Gesa, *Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt. Wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt (BIG)*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, 2001

Keeler, Laura (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999, Jyväskylä, Finland*, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001. p 13

Kelly, Liz, *VIP Guide. Vision, innovation and professionalism in policing violence against women and children*, Produced for the Council of Europe Police and Human Rights Programme 1997 – 2000

K.E.T.H.I. (Centre for Research on Women's Issues in Greece), Athens 2003, [www.kethi.gr](http://www.kethi.gr), 2004-09-20

Kirkwood, C., *Leaving Abusive Partners: From the Scars of Survival to the Wisdom for Change*, Sage, London 1993

Klein, Renate (Ed.), *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998

Kofman, Eleonore / Phizacklea, Annie / Parvati, Raghuram / Sales, Rosemary, *Gender and International Migration in Europe. Employment, Welfare and Politics*, London, New York 2000

Korf, Dick, *Economic Costs of Domestic Violence against Women*, Utrecht 1997

L.O.K.K. (National Organization of Shelters and Crisis Centers for Battered Women and Children), *A Summary of LOKK Statistics*. Denmark 2001, <http://www.lokk.dk/engelsk/index.htm>, 2004-09-20

Lahti, Minna, *Domesticated Violence. The Power Of The Ordinary*, in: Everyday Finland, University of Helsinki - Faculty on Arts. Institute for Cultural Research, Helsinki 2001

Logar, Rosa/ Rösemann, Ute/ Zürcher, Urs (Hg.), *Gewalttätige Männer verändern (sich), Rahmenbedingungen und Handbuch für ein soziales Trainingsprogramm*. Bern, Stuttgart, Wien 2002a

Logar, Rosa, *Gewalt, die Frauen süchtig macht? Annäherung aus zwei Perspektiven. Die Perspektive der Gewaltschutzeinrichtung*. in: HeXenhaus Espelkamp, *EU Daphne Projekt Sucht als Über-Lebenschance für Frauen mit Gewalterfahrungen / Addiction as Chance of Survival for Women with Experience of Violence*. Final Report 2002b, p. 30 – 57

Logar, Rosa, *Proposed Measures to Preserve the Rights and Dignity of Survivors in Criminal Proceedings*. in: Laura Keeler (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999, Jyväskylä/Finnland*, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001

London Borough of Greenwich Women's Equality Unit / Greenwich Asian Women's Centre / Greenwich Asian Women's Project, *Asian Women and Domestic Violence: Information for Advisers*. Kranti 1995, p.1-31

Lundgren, Eva / Heimer, Gun / Westerstrand, Jenny / Kalliokoski, Anne-Marie, *Captured Queen. Men's violence against women in "equal" Sweden. A prevalence study.* The Crime Victim Compensation and Support Authority, Sweden 2001

**Mahoney, M.R., *Victimization or Oppression? Women's Lives, Violence, and Agency*, in: Fineman, M.A. / Mykitiuk, R., *The Public Nature of Private Violence: The Discovery of Domestic Abuse*. London, Routledge 1994, p. 59-92**

**McWilliams, M./ McKiernan M., *Bringing it out in the Open: Domestic Violence in Northern Ireland*. HMSO, Belfast 1983**

**Mirrlees-Black, C., *Estimating the Extent of Domestic Violence, Findings from the 1992 BCS*. Home Office Research Bulletin No. 37, 1995**

Mooney, Jayne, *Gender, Violence and the Social Order*. London 2000

Mullender, Audrey, *Rethinking Domestic Violence – The Social Work and Probation Response*. London 1996

**Mullender, Audrey / Debonnaire, Thangam, *Child Protection and Domestic Violence. A Practitioner's Guide*. Venture Press, Birmingham 2000**

**Mullender, Audrey, *Children's Perspective on Domestic Violence*. Sage, Thousand Oaks, London, New Delhi 2003**

Nyqvist, Leo, *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos* (In English: *Violent Partnership, Clienthood and Change*). Academic Dissertation, Helsinki 2001

O'Connor, Monica/ Wilson, Niamh, *Vision, Action, Change. Feminist principles and practice of working on violence against women. Women's Aid Model of Work*. [www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf](http://www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf), 2004-05-12

Pehkonen, Pirjo, *Naisen puolesta, ei miestä vastaan. Suomalainen naisliike väkivaltaa vastustamassa*, (in English: *On Behalf of Women, not Against Men. Finnish Women's Movement Combating Violence against Women*). Joensuu 2003

Peled E. / Davis D., *Group work with Children of Battered Women. A Practitioner's Manual*. Thousand Oaks/London/New Delhi 1995

Peled E. / Jaffe P. G. / Edleson J. L., *Ending the Cycle of Violence. Community Response to Children of Battered Women*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1995, p. 121-144

Pence, Ellen/ Paymar, M., *Educational Groups for Men who Batter. The Duluth Model*. New York 1993

Pence, Ellen, *Moving women's safety from margins to the centre of institutional response*, in: *Northern Ireland Women's Aid Federation: Prevention Protection Provision. Effective Intervention in Domestic Violence. Report on a conference held on 11 and 12 of June 1997*. Belfast 1997

Ramberg, Ingrid, *Violence Against Young Women in Europe. Seminar Report. European Youth Centre. 21-27 May 2001*, Council of Europe 2001

Rautava, Marie / Perttu, Sirkka (Eds.), *Tavoitteena uhrin turvallisuus – näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn*, (in English: *To Ensure the Safety of the Victims – Viewpoints on how to Prevent Violence against Women*). Helsinki 2001

**Sauer, Birgit, *Geschlechtsspezifische Gewaltmäßigkeit rechtstaatlicher Arrangements und wohlfahrtsstaatlicher Institutionalisierung*, in: Dackweiler, Regina-Maria / Schäfer, Reinhild, *Gewalt-Verhältnisse. Feministische Perspektiven auf Geschlecht und Gewalt*. Frankfurt am Main 2002, p. 81 – 106**

Seith, Corinna / Kelly, Liz, *Achievements Against the Grain: Self-defence for Women and Girls in Europe*. Child and Women Abuse Studies Unit, London Metropolitan University, London 2003

**Sellach, Brigitte, *Qualitätssicherung im Frauenhaus*, in: Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Grundlagen des Managements im Frauenhaus*. Band 191.4, Verlag Kohlhammer, Stuttgart 2000**

Shepard, Melanie F. / Pence, Ellen L. (Eds.), *Coordinating Community Response to Domestic Violence – Lessons from Duluth and Beyond*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1999

**Stanko, E. / Crisp, D. / Hale, C. / Lucraft, H., *Counting the Costs: Estimating the Impact of Domestic Violence in the London Borough of Hackney*. Swindon: Crime Concern 1997**

Stanko, Elisabeth, *Everyday Violence*. London 1990

**Strube, M.J. / Barbour, L.S., *The Decision to Leave an Abusive Relationship: Economic Dependence and Psychological Commitment*, in: Journal of Marriage and the Family, Vol. 45, 1983, p.785-793**

Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?*, London 2001

**The Lancet, *Domestic Violence*, Vol. 9, N.14, 2000**

**UNICEF, <http://www.unicef.org>, 2001**

**United Nations / General Assembly Resolutions, *Resolution on crime prevention and criminal justice measures to eliminate violence against women. Resolution 52 / 86*. New York, December 12, 1997**

United Nations Commission on Human Rights, *Resolution on the Elimination of Violence against Women*. Commission on Human Rights 52nd meeting, Geneva, April 17, 1998

**United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Guide for Policy Makers on the Implementation of the United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999a**

**United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Handbook on Justice for Victims On the use an application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999b**

**United Nations, *Strategies for confronting domestic violence: a resource manual*. United Nations 1993c**

United Nations Commission on Human Rights, *Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences, Ms. Radhika Coomaraswamy, submitted in accordance with the Commission on Human Rights resolution 1995/85. A framework for model legislation on domestic violence*. (E/CN.4/1996/53Add.2), Geneva 1996

United Nations General Assembly Resolutions, *Resolution on Crime Prevention and Criminal Justice Measures to Eliminate Violence against Women, Resolution 52/86*. New York, December 12, 1997

**United Nations, *Declaration on the elimination of violence against women*. New York, December 1993b**

**Onu, *The Beijing Declaration and the Platform for Action, Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15 September 1995*. New York 1995**

United Nations, *UN Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1985

**Onu, *Vienna Declaration, UN Document A/CONF.157/DC/1/Add.1*. Vienna 1993a**

**Urquiza, A. / Winn, C., *Treatment for Abused and Neglected Children: Infancy to Age 18*. US Department for Health and Human Services 1994**

WAFE / Turner, Atuki (Eds.), *Building Blocks- A women's Aid guide to running refuges and support services*. 1996

WAFE, *Funding refuge services. A study of refuge support services for women and children experiencing Domestic Violence*, 1994

**WAFE, *Briefing from the Women's Aid Federation of England. Domestic Violence: Funding for Refuges and Ancillary Support Services*. February 1998**

Walby, Sylvia / Myhill, Andrew, *Assessing and managing the risk of domestic violence*, in: Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?* London 2001, p. 309 – 335

Walby. S. / Allen, J., *Domestic violence, sexual assault and stalking. Findings from the British Crime Survey*. Home Office Research Study, London 2004

**Waltz, Catherine / Derry, Chuck, *Duluth's model of creating co- operation*. Seminar Report, Helsinki 1999**

WAVE Office / European Information Centre Against Violence Against Women, *More than a roof over your head. A Survey of Quality Standards in European Women's Refuges*. Vienna 2002

**WAVE Office, *Training Programme on Combating Violence against Women*, Vienna 2000**

WAVE Office, *European Database on Violence against Women*. [http:// www.wave-network.org](http://www.wave-network.org)

WHO, *Report on Violence and Health*, Geneva 2002

WHO, *The economic dimension of interpersonal violence*, Geneva 2004



## PRÍLOHA 1

# DEKLARÁCIE, REZOLÚCIE A ODPORÚČANIA MEDZINÁRODNÝCH ORGANIZÁCIÍ

## ORGANIZÁCA SPOJENÝCH NÁRODOV

### **Deklarácia OSN proti násiliu páchanému na ženách** (1993) hovorí:

Termín "násilie páchané na ženách" označuje pre potreby tejto Deklarácie akýkoľvek čin násilia, založený na rodovej nerovnosti, ktorého dôsledkom je, alebo ktorý smeruje k tomu, aby jeho dôsledkom bolo fyzické, sexuálne alebo psychické poškodenie trpiacej ženy, vrátane vyhrážania sa takýmito činmi, nátlaku alebo akéhokoľvek upierania slobody, či už vo verejnom alebo v súkromnom živote. ... (OSN 1993b, články 1 a 2).

Deklarácia zdôrazňuje dôležitú rolu ženského hnutia a MVO, ktoré pracujú v oblasti eliminácie násilia páchaného na ženách. V tomto zmysle dokument uvádza:

"Vlády by mali (...)

Vziať na vedomie dôležitú rolu ženského hnutia a mimovládnych organizácií na celom svete v oblasti zvyšovania povedomia a eliminácii problému násilia páchaného na ženách;

Uľahčiť a vyzdvihnúť prácu ženského hnutia a mimovládnych organizácií a spolupracovať s nimi na miestnej, národnej a regionálnej úrovni" (OSN 1993b, články 40 a p)

Členské štáty OSN uznávajú nevyhnutnosť úmerného financovania boja proti násiliu páchanému na ženách:

„Vlády by mali (...)

zahrnúť do rozpočtov vlád adekvátne zdroje na financovanie aktivít, ktoré by prispeli k odstráneniu násilia páchaného na ženách" (OSN 1993b, článok 4h)

### **Akčná platforma** uvádza, že:

"Násilie na ženách je prekážkou v dosahovaní cieľa rovnosti, rozvoja a mieru. Násilie páchané na ženách narušuje, poškodzuje, alebo eliminuje možnosť, aby ženy využili svoje ženské práva a základné slobody. Dlhodobá neschopnosť chrániť a uplatňovať tieto práva a slobody v prípade násilia páchaného na ženách je záležitosťou všetkých štátov, a mali by sa ňou zaoberať. ... Vo všetkých spoločnostiach sú ženy a dievčatá viac či menej vystavené fyzickému, sexuálnemu a psychologickému násiliu, ktoré zasahuje všetky skupiny žien bez ohľadu na výšku príjmu, spoločenskú triedu a kultúru. Nízke spoločenské a ekonomické postavenie žien môže byť príčinou aj následkom násilia páchaného na ženách." (OSN 1995, článok 112)

"Násilie páchané na ženách je jedným z kľúčových mechanizmov, ktorými sú ženy, v porovnaní s mužmi, tlačené do podriadeného postavenia. V mnohých prípadoch k násiliu páchanému na ženách dochádza v rodine alebo doma, kde je násilie často tolerované. Zanedbávanie, fyzické a sexuálne zneužívanie a znásilňovanie detí ženského pohlavia a žien členmi rodiny i inými členmi domácnosti, ako aj prípady manželského a mimomanželského zneužívania často nie sú ohlásené, a preto je ťažké ich identifikovať. Dokonca aj vtedy, keď je takéto násilie ohlásené, obeť často nie sú chránené a vinníci potrestaní." (OSN 1995, článok 117)

"Násilie páchané na ženách počas celého ich života v zásade vyplýva z kultúrneho modelu, najmä zo škodlivého vplyvu istej tradičnej a zvykovej praxe a všetkých extrémistických činov súvisiacich s rasou, pohlavím, jazykom alebo náboženstvom, ktoré udržiavajú nízke postavenie žien v rodine, na pracovisku, v komunite a spoločnosti. Násilie páchané na ženách umocňuje spoločenský tlak, čo je predovšetkým viditeľné na tom, že sa ženy hanbia ohlásiť isté činy, ktoré na nich boli spáchané; na nedostatočnej dostupnosti právnych informácií pre ženy, nedostatočnom prístupe k pomoci a ochrane; nedostatku

zákonov, ktoré by účinne zastavovali násilie páchané na ženách; neschopnosti revidovať súčasné zákony; neadekvátnom úsilí zo strany verejných činiteľov o zvyšovanie informovanosti o existujúcich zákonoch a ich uplatňovania; absencii výchovných a iných prostriedkov na odstránenie príčiny dôsledkov násilia ” (OSN 1995, článok 118)

OSN tiež upozorňuje na to, že ženy sú obzvlášť vystavené riziku násilia:

“Niektoré skupiny žien, ako ženy patriace k menšinám, domorodé ženy, utečenkine, migrantky, vrátane migrantiek za prácou, ženy žijúce v chudobe na vidieku alebo v odľahlých komunitách, ženy v núdzi, ženy v inštitúciách a väzeniach, invalidné ženy, staršie ženy, bezdomovkyne, repatriované ženy, ženy žijúce v chudobe a ženy v situácii ozbrojeného konfliktu, cudzej okupácie, agresívnej vojny, občianskej vojny, terorizmu, vrátane rukojemníčok, sú tiež vystavené riziku násilia ” (OSN 1995, článok 116)

V Akčnej platforme sa signatárske štáty zaväzujú implementovať rôzne opatrenia boja proti násiliu páchanému na ženách. Dokument detailne popisuje kroky, ktoré majú urobiť ... “vlády, vrátane miestnych samospráv, komunitných organizácií, mimovládnych organizácií, vzdelávacích inštitútov, verejného a súkromného sektora, najmä podnikov a masmédií, podľa vhodnosti:

poskytnúť vhodné finančne zabezpečené ubytovacie zariadenia a pomoc dievčatám a ženám, ktoré sú vystavené násiliu, ako aj zdravotné, psychologické a iné poradenské služby a bezplatnú alebo lacnú právnu pomoc vtedy, keď je to potrebné, ako aj primeranú pomoc, aby si mohli zabezpečiť existenciu;

vybudovať jazykovo a kultúrne vhodné a dostupné služby pre migrantky, vrátane žien migrujúcich za prácou, ktoré sa stali obeťami rodovo podmieneného násilia;

uznať, že migrantky, vrátane žien migrujúcich za prácou, sú vystavené riziku násilia a iným formám zneužívania, keďže ich postavenie v hostiteľskej krajine závisí od zamestnávateľa, ktorý môžu ich situáciu zneužiť;

podporovať iniciatívy ženských organizácií a mimovládnych organizácií na celom svete v oblasti zvyšovania povedomia o násilí páchanom na ženách a prispievať k jeho odstráneniu” (OSN 1995, článok 125).

## **RADA EURÓPY**

Odporúčania, ktoré schválila Rada Európy, zdôrazňujú potrebu úzkej spolupráce medzi členskými štátmi a MVO. Rada Európy “odporúča, aby národné vlády

1. Posúdili svoju legislatívu a politiku za účelom toho, aby: (...)

3. zabezpečili, aby sa všetky opatrenia koordinovali na celoštátnej úrovni, a aby boli zamerané na potreby obetí, aby boli príslušné štátne inštitúcie ako aj mimovládne organizácie zapojené do vypracovávania a realizácie potrebných opatrení, najmä tých, ktoré sú spomenuté v tomto odporúčaní;

4. na všetkých úrovniach podporovali prácu mimovládnych organizácií zapájajúcich sa do boja proti násiliu voči ženám a nadväzovali aktívnu spoluprácu s týmito mimovládnymi organizáciami, vrátane patričnej logistickej a finančnej podpory;

Odporúčanie tiež uvádza:

“Členské štáty by mali (...)

23. zabezpečiť, aby obeť, bez akejkoľvek diskriminácie, dostali okamžitú a komplexnú pomoc zabezpečenú koordinovaným, multidisciplinárnym a profesionálnym úsilím, či už podajú sťažnosť alebo nie, vrátane lekárskeho a súdneho lekárskeho vyšetrenia a ošetrovania, spolu s posttraumatickou, psychologickou a sociálnou podporou ako aj právnu pomocou; toto by sa malo poskytovať dôverne, bezplatne a malo by to byť k dispozícii 24 hodín denne;

Odsek 24 dodáva:

Predovšetkým zabezpečiť, aby všetky služby a zákonné prostriedky, ktoré sú k dispozícii obetiam domáceho násillia, sa poskytovali ženám prisťahovalkyniam na ich žiadosť;

## **EURÓPSKA ÚNIA**

### **Štandardy a odporúčania z konferencie expertov a expertiek v oblasti činnosti polície v boji proti násilliu páchanému na ženách – Baden, december 1998**

36. Ženské organizácie sa ako prvé začali verejne zaoberať problematikou násillia páchaného na ženách a poskytovať obetiam podporu a pomoc. Všetky štáty by mali prejavíť úctu týmto organizáciám a ich práca by mala byť pre štáty vysokou prioritou.

37. Štáty sú zodpovedné za vybudovanie dostatočne hustej siete ženských organizácií a za vyčlenenie finančných prostriedkov na financovanie ich aktivít. V súlade s odporúčaniami Výboru Európskeho parlamentu pre práva žien by malo byť v ženských domoch pre týrané ženy k dispozícii aspoň jedno miesto na 10 000 obyvateľov\*.

40. Ženským organizáciám a všetkým organizáciám, ktoré sa podieľajú na boji proti násilliu páchanému na ženách, treba zabezpečiť základné financovanie.

*\*Dodatok k pôvodným odporúčaniam na základe rezolúcie Európskeho parlamentu, Doc A2-44/86*

### **Odporúčania Fóra expertov a expertiek Konferencie EÚ o násillí páchanom na ženách – Cologne, 29. a 30. marec 1999**

#### **Expertné fórum 4: Pomoc organizáciám a spolupráca s inštitúciami, európske siete**

Všetky národné vlády sa zaviazujú k vytvoreniu a financovaniu komplexnej a bezplatnej pomoci týraným ženám a ich deťom bez ohľadu na ich právny status pod vedením ženských MVO. Pre účely tohto dokumentu pomoc zahŕňa ženské domy, ženské poradenské centrá, krízové centrá, organizácie poskytujúce právnu a sociálnu pomoc, ponuky podpory pre deti a intervenčné projekty, pre ktoré expertné fórum 4 vytvorilo štandardy, ktoré majú byť implementované.

### **Odporúčania Expertnej skupiny EÚ pre násillie páchané na ženách – Jyväskylä (Fínsko) 8.-10. november 1999**

#### **Odporúčania štandardov pre ženské domy**

##### Podmienky

Zákony na ochranu žien a detí sú kľúčové. Obete by v prípadoch domáceho násillia mali mať právo zostať vo svojich domovoch; zo spoločného príbytku by v takýchto prípadoch mal odísť páchatel. Ak chce žena radšej odísť, malo by jej byť garantované ubytovanie v ženskom dome.

### Ciele

- Prevencia – hlavným cieľom je prevencia násilia
- Ochrana – ochrana obetí (zastavenie násilia)
- Poskytovanie – služieb a posilnenia pre ženy

### Princípy

- Posilnenie žien je kľúčové.
- Musí byť garantovaná anonymita obetí.
- Právo obete odísť do ženského domu by nemalo závisieť od jej finančnej situácie; pobyt v ženskom dome by mal byť bez obmedzenia, na taký dlhý čas, aký žena potrebuje na vyhodnotenie svojich možností.
- Ženské domy by mali byť otvorené pre všetky ženy, vrátane bezdetných žien a žien z menšín, ktoré sú obeťami nejakej formy násilia.
- Deti musia byť chránené pred násilím a páchatelmi.
- Ženské domy by mali prevádzkovať ženské MVO, ktoré uplatňujú feministické princípy a veria princípu, že ženy pomáhajú ženám. Z pohľadu práv žien a detí však existujú aj iné modely práce.

### Služby

- Ženské domy pre obeť násilia páchaného mužmi by mali byť ľahko dostupné.
- Obhajoba práv a podporné služby by mali zahŕňať krízové linky, ambulantné poradenské centrá, skupiny pre ženy, pomoc k svojpomoci, proaktívne služby (priama práca v teréne v oblasti zvyšovania povedomia), post-starostlivosť a bezplatnú právnu pomoc.

### Dostupnosť

K dispozícii by malo byť aspoň jedno miesto pre ženu s deťmi v ženskom dome na 10 000 obyvateľov a jedno ambulantné poradenské centrum na 50 000 obyvateľov.

### Personál

- Personál ženského domu by mal rozumieť dynamike domáceho násilia a mal by sa neustále vzdelávať.
- Personál by mal byť za prácu primerane odmeňovaný.
- V každom ženskom dome by mala pracovať jedna osoba, ktorá je kvalifikovaná v oblasti poskytovania pomoci deťom (keďže 2/3 obyvateľov ženského domu v akomkoľvek období tvoria deti).

### Vzdelávanie a výskum

- Všetky profesie, ktoré prichádzajú do kontaktu s obeťami domáceho násilia, vrátane sociálnych pracovníkov a pracovníčok, zdravotníckych profesií, polície, atď., musia absolvovať špecializované tréningy na prácu s obeťami domáceho násilia.
- Všetky profesie, ktoré pracujú s obeťami násilia páchaného mužmi, musia mať k dispozícii neustále vzdelávanie.
- Právničky a právnici, ktorí poskytujú právnu pomoc obetiam, musia mať špecializáciu v rodinnom práve.
- Je potrebné realizovať viac výskumov o všetkých formách násilia páchaného na ženách a deťoch.
- Neustále by mal prebiehať monitoring a evaluácia existujúcich služieb.

### Financovanie

- Vlády majú povinnosť vybudovať a financovať komplexnú a bezplatnú ponuku pomoci pre týrané ženy a ich deti bez ohľadu na ich právny status
- Zodpovednosť za domáce násilie by mala byť vždy pripisovaná iba páchatelovi.
- Ženy by mali byť schopné priamo sa kontaktovať na ženské domy.

## **Rámcové rozhodnutie Rady z 15. marca 2001 o postavení obetí v trestnom konaní (2001/220/JHA)**

### **Článok 4**

#### **Právo dostať informácie**

Každý členský štát zabezpečí, aby obeť už od prvého kontaktu s orgánmi činnými v trestnom konaní mali najmä prístup k informáciám, ktoré sú podstatné pre ochranu

- (i) právneho poradenstvu alebo
- (ii) právnej pomoci alebo
- (iii) akémukoľvek inému druhu poradenstva,

3. Členské štáty prijímajú potrebné opatrenia na zabezpečenie toho, aby aspoň v prípadoch, v ktorých by obetiam mohlo hroziť nebezpečenstvo po prepustení osoby, ktorá je stíhaná alebo odsúdená za trestný čin, bolo prijaté rozhodnutie informovať obeť, ak je to potrebné.

- (b) druh pomoci, ktorý môžu získať,
- (c) kde a ako môžu oznámiť trestný čin,
- (d) postupy nasledujúce po takomto oznámení a ich postavenie v súvislosti s takýmito postupmi,
- (e) ako a za akých podmienok môžu získať ochranu,
- (f) v akom rozsahu a za akých podmienok majú prístup k:

svojim záujmom, považovaným za vhodné, a pokiaľ je to možné v jazykoch, ktorým bežne rozumejú. Takýmito informáciami sú minimálne:

- (a) typy služieb alebo organizácií, na ktoré sa môžu obrátiť o pomoc,

### **Článok 6**

#### **Špecifická pomoc obeti**

Každý členský štát zabezpečí, aby obeť mali prístup k poradenstvu, uvedenému v článku 4(1)(f)(iii) a poskytovanému bezplatne tam, kde je to oprávnené, ktoré sa týka ich postavenia v konaní, a keď je to potrebné, k právnej pomoci uvedenej v článku 4(1)(f)(ii), keď majú možnosť mať právne postavenie zúčastnenej strany trestného konania.

### **Článok 8**

#### **Právo na ochranu**

1. Každý štát zabezpečí vhodnú úroveň ochrany pre obeť, a kde je to potrebné, pre ich rodiny alebo osoby v podobnom postavení, najmä pokiaľ ide o ich bezpečnosť a ochranu ich súkromia, keď kompetentné orgány usúdia, že existuje vážne riziko represálií alebo spoľahlivý dôkaz o vážnom úmysle narušiť ich súkromie.

2. Na tento cieľ a bez toho, aby bol dotknutý odsek 4, každý členský štát zaručí, aby bolo možné v prípade potreby prijať ako súčasť súdneho konania vhodné opatrenia na ochranu súkromia a fotografického zobrazenia obetí a ich rodiny alebo osôb v podobnom postavení.

3. Každý členský štát ďalej zabezpečí, aby sa zabránilo kontaktu medzi obetami a páchateľmi v budove súdu, pokiaľ si súdne konanie nevyžaduje takéto kontakty. Keď je to pre tento účel potrebné, každý členský štát zabezpečí, aby mala budova súdu samostatné čakacie priestory pre obeť.

4. Každý členský štát zabezpečí, aby v prípade potreby ochrany obetí – najmä tých najzraniteľnejších – pred dôsledkami podania svedectva na verejnom pojednávaní, boli na základe rozhodnutia, prijatého súdom, oprávnené vypovedať spôsobom, ktorý umožní splnenie tohto cieľa akýmikoľvek prostriedkami, ktoré sú v súlade s jeho základnými právnymi zásadami.

### **Článok 9**

#### **Právo na odškodnenie v priebehu trestného konania**

1. Každý členský štát zabezpečí, aby obeť trestných činov boli oprávnené získať rozhodnutie v primeranej lehote o odškodnení zo strany páchateľa v priebehu trestného konania, okrem určitých prípadov, kde vnútroštátne právo stanovuje odškodnenie, ktoré má byť priznané iným spôsobom.

2. Každý členský štát prijme vhodné opatrenia na to, aby stimuloval páchateľa k poskytnutiu primeraného odškodnenia obetiam.

3. Vymáhateľný majetok patriaci obetiam, ktorý bol zabavený v priebehu trestného konania, sa im bezodkladne vráti, pokiaľ nie je nevyhnutne potrebný na účely trestného konania.

### **Článok 13**

#### **Odborné služby a organizácie pomoci obetiam**

1. Každý štát presadzuje v súvislosti s konaním zaangažovanie systémov na pomoc obetiam, zodpovedných za organizovanie prvého prijatia obetí, a za ďalšiu, po ňom nasledujúcu podporu a pomoc, prostredníctvom špeciálne vyškoleného personálu
2. v rámci jeho verejných služieb alebo cez uznanie a financovanie organizácií na pomoc obetiam.
3. Každý členský štát podporí kroky, ktoré v konaní podnikol takýto personál alebo organizácie na pomoc obetiam, najmä pokiaľ ide o:
  - (a) poskytovanie informácií obetiam;
  - (b) poskytovanie pomoci obetiam podľa ich aktuálnych potrieb;
  - (c) sprevádzanie obetí počas trestného konania, ak je to potrebné a možné;
  - (d) poskytovanie pomoci obetiam na ich žiadosť po skončení trestného konania.

### **Článok 15**

#### **Praktické podmienky týkajúce sa postavenia obetí v konaní**

1. Každý členský štát bude podporovať vo vzťahu ku konaniam vo všeobecnosti a osobitne k miestam činu, kde je možné začať trestné konanie, zvýšenie vytvárania nevyhnutných podmienok pre snahy o zabránenie sekundárnej viktimizácie a zabránenie vystavenia obetí zbytočného tlaku. Toto sa vzťahuje na správne prvé prijatie obetí a vytvorenie podmienok zodpovedajúcich ich situácii na konkrétnom mieste činu.

Na účely odseku 1 bude každý

1. členský štát venovať pozornosť najmä vybaveniu v rámci súdov, policajných staníc, verejných služieb a organizácií pomoci obetiam.

## PRÍLOHA 2

# BEZPEČNOSTNÝ PLÁN

**Ak ženský dom poskytuje ambulantné poradenské služby pre ženy, ktoré v ňom nie sú ubytované a klientka žije s násilným partnerom, je potrebné s ňou hovoriť o nasledujúcich bodoch:**

- S kým môže o svojej situácii hovoriť (učiteľky v škole, príbuzní, atď.)
- Mala by si zbaliť najdôležitejšie veci, najmä dôležité dokumenty, a nechať ich u niekoho, komu dôveruje. Pripomeňte jej, aby mala kľúče od bytu/domu a auta vždy pri sebe, aby ich mohla v prípade potreby vziať so sebou.
- Ak sú v domácnosti zbrane, skúste spoločne premýšľať o spôsobe, akým ich odstrániť.
- Komu môže zavolať v krízovej situácii?
- Čo ju v krízovej situácii najviac ochráni? Čo funguje?
- Zavolala by políciu, ak by znovu došlo k násiliu? Je v domácnosti telefón? Môže si s deťom alebo susedmi dohodnúť signál, ak bude potrebné zavolať políciu alebo ak bude potrebovať pomoc?
- Ak by potrebovala dočasne odísť, má kam ísť? Pomôžte jej premýšľať o možných miestach, na ktoré by v krízovej situácii mohla ísť. Spíšte adresy a telefónne čísla a povedzte jej, aby ich držala na bezpečnom mieste, aby ich násilný partner nenašiel.
- Ak bude musieť utiecť, aké sú únikové cesty z domu?
- Pripomeňte jej, že uprostred násilného útoku je najlepšie utiecť, niekedy kvôli tomu, aby sa násilný partner upokojil. Nech robí čokoľvek, čo ju ochráni.

**Ak klientka plánuje od násilného partnera odísť, preberte s ňou nasledujúce body:**

- Ako a kedy je najbezpečnejšie odísť? Aký druh dopravy vie využiť? Má peniaze? Má kam ísť?
- Je pre ňu v poriadku zavolať v prípade potreby políciu?
- Komu povie a komu nepovie o odchode?
- Čo môže klientka a ľudia v jej okolí urobiť, aby ju zneužívateľ nenašiel?
- Komu vo svojom okolí dôveruje v tom, že ju ochráni?
- Ako bude bezpečne cestovať do práce/z práce alebo do školy, aby vyzdvihla deti?
- Ktorí ľudia/ právne prostriedky jej pomôžu, aby sa cítila bezpečnejšie? Spíšte ich adresy a telefónne čísla a povedzte klientke, aby ich neprezradila násilnému partnerovi.
- Pozná telefónne číslo miestneho ženského domu?
- Aké opatrenia ohľadom starostlivosti o deti a ich navštevovanie otcom by boli pre ňu aj pre deti najbezpečnejšie?
- Bol by súdny zákaz prijateľnou možnosťou?

**Ak bol násilný partner klientky vyst'ahovaný z domu alebo žije v súčasnosti sama, vyhodnotte s ňou nasledujúce možnosti:**

- Výmena zámok na dverách a oknách.
- Ak je to možné, inštalujte lepší bezpečnostný systém – mreže na okná, bezpečnostné zámky, lepšie osvetlenie, hasiaci prístroj, atď.
- Inštrukcie pre deti alebo rodinu a priateľky/priateľov, aby v prípade nebezpečenstva zavolali políciu.
- Rozhovor s učiteľkami, učiteľmi a iným detským personálom o tom, kto je oprávnený vyzdvihnúť deti, a o iných špeciálnych opatreniach na ochranu detí.

- Zvážte využitie ženských podporných služieb v oblasti zverovania detí, úpravy styku s deťmi, rozvodu a iných opatrení, ktoré chránia deti a klientku.
- Ako získať súdny zákaz.

**Poradte klientke, aby mala v prípade úteku k dispozícii nasledujúce veci:**

- Pas, rodný list (originál alebo kópia)
- Kartu poistenca
- Sobášny list, vodičský preukaz a papiere od auta
- Číslo účtu, kreditné karty, vkladné knižky
- Doklady o dávkach sociálnej pomoci a imigračné dokumenty
- Lieky a recepty
- Rozhodnutie súdu o rozvoďte alebo iné súdne dokumenty
- Telefónne čísla a adresy rodiny, priateľiek/priateľov a miestnych inštitúcií
- Oblečenie pre seba a pre deti
- Kľúče (dom/byt, auto)
- Obľúbené hračky detí, aby im spríjemnili pobyt na cudzom mieste
- Učebnice, atď.