

I will



I know

I can!

- priručnik -

Nositelj projekta / project beneficiary

S.O.S. Virovitica

**Savjetovanje • Osnaživanje • Suradnja
Counseling • Empowerment • Cooperation**

Partner na projektu / project partner

Udruga osoba s invaliditetom Slatina

Society of persons with disabilities Slatina

Donator / donor

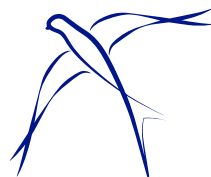
Europska komisija

European Commission



Projekt financira EU
Project funded by the EU

I will



I know

I can!



S.O.S. - savjetovanje,
osnaživanje i suradnja



Udruga
osoba s invaliditetom Slatina



Ured za udruge
Republike Hrvatske



Predstavništvo
Europske komisije u Hrvatskoj
Representation of the European
Commission to Croatia

Priručnik izradile :

Jelena Kolesarić
Desa Kolesarić
Ines Hečimović
Snežana Paripović

Izdavač:

S.O.S. - savjetovanje, osnaživanje, suradnja
www.sosvt.hr
E-mail: sos.vt@email.t-com.hr

Lektura:

Jelena Balenović, prof.

Dizajn i tisak brošure:

Dario Pintar, Grafiti Becker, Virovitica

Naklada:

200 kom

Ova publikacija izrađena je u okviru projekta "I will - I know - I can!". Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost udruge S.O.S. Virovitica i ni na koji način ne održava gledišta Europske unije.

This publication is made within the project "I will - I know - I can!". The content of the publication is sole responsibility of S.O.S. Virovitica and it in no way reflects views of the European Union.

ISBN: 978-953-56062-4-6

CIP zapisa dostupan u računalnom katalogu

Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek pod brojem 131012080

*“Ja sam samo jedna, ali sam ipak jedna.
Ne mogu učiniti sve, ali ipak mogu učiniti nešto.
Neću odbiti učiniti nešto što mogu.”*

Helen Keller

I will-I know-I can!

Projekt „I will-I know-I can!“ osmišljen je kao podrška organizacijama osoba s invaliditetom u radu sa žrtvama nasilja s ciljem smanjenja diskriminacije i marginalizacije osoba s invaliditetom i žena žrtava nasilja s invaliditetom na području Virovitičko-podravske županije. Provodi ga udruga S.O.S. savjetovanje, osnaživanje, suradnja u partnerstvu s Udrugom osoba s invaliditetom Slatina a financiran je od strane Europske unije u sklopu Europskog instrumenta za demokraciju i ljudska prava (EIDHR) i sufinanciran od strane Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Svrha projekta:

- jačanje uloge, kapaciteta i suradnje udruga osoba s invaliditetom i lokalnih dionika u pružanju podrške, zastupanju i ostvarivanju prava osoba s invaliditetom koje su žrtve kršenja ljudskih prava.

Glavne aktivnosti:

- jačanje kapaciteta udruga osoba s invaliditetom u pružanju podrške žrtvama kršenja ljudskih prava i ženama žrtvama nasilja;
- umrežavanje i povezivanje udruga osoba s invaliditetom i njihovih članova s lokalnim dionicima koji rade s osobama s invaliditetom;
- pružanje pomoći i podrške ženama žrtvama nasilja s invaliditetom;
- javne kampanje za podizanje svijesti javnosti o specifičnostima osoba s invaliditetom i problematici kršenja ljudskih prava osoba s invaliditetom

Trajanje projekta: 18 mjeseci

I will-I know-I can!

Project I will – I know – I can! is designed as support to associations of people with disabilities in working with victims of violence with the goal of decrease of discrimination and marginalization of people with disabilities and women with disabilities victims of violence in Virovitica-podravina County. It is implemented by the Association S.O.S. – counseling, empowerment, cooperation in partnership with Association of Persons with Disabilities Slatina. It is financed by the by the European Union within European Instrument for Democracy and Human Rights (EIDHR) and co-financed by the Office for Associations of the Government of Republic of Croatia.

Project purpose:

- Strengthening the role, capacities and cooperation of the associations of persons with disabilities and local stakeholders in providing support, advocacy and exercise of rights of the people with disabilities victims of human rights violation.

Main activities:

- strengthening of the capacities of the associations of persons with disabilities in providing help and support to victims of human rights violation and women victims of violence
- networking and connecting of the associations of persons with disabilities and their members with local stakeholders that work with people with disabilities
- providing help, support and protection to the women with disabilities victims of violence
- public campaign for raising the level of public awareness about the specifics of people with disabilities and problems of human rights violation among people with disabilities

Duration of the project: 18 months

Sadržaj

Sažetak	11
Summary.....	13
Komunikacijske vještine	17
Uvod.....	19
Što je komunikacija?.....	20
Prepreke u komunikaciji.....	23
„Ja“ poruke.....	29
Kako reći NE.....	30
Aktivno slušanje.....	31
Verbalna i neverbalna komunikacija.....	33
Principi rada na S.O.S. liniji	43
Uvod.....	45
Nasilje u obitelji/obiteljsko nasilje.....	47
Oblici nasilja nad ženama u obitelji.....	48
Dinamika nasilja nad ženom (tzv. spirala nasilja).....	49
Zašto žene ostaju u nasilnom odnosu?.....	50
Neravnopravnost spolova/Rodno uvjetovano nasilje.....	52
Nasilje nad ženama je rodno uvjetovano nasilje.....	52
Rodna ravnopravnost/nenasilje.....	54
S.O.S. linija za žene žrtve nasilja i principi rada sa žrtvama nasilja.....	56
Što S.O.S. linija pruža žrtvama nasilja?.....	60

Tehnike nošenja sa stresom	63
Uvod.....	65
Tko su pomagači?.....	67
Faze stresa.....	68
Pristupi i tehnike opuštanja.....	76
Zakonska regulativa	79
Uvod.....	81
Zakonska regulativa u Republici Hrvatskoj.....	82
Što je obitelj?.....	83
Što je nasilje u obitelji?.....	84
Prekršajnoppravne sankcije predviđene ZZNO.....	86
Zaštitne mjere.....	86
Vrste prekršajnih kazni.....	89
Odredbe Kaznenog zakona vezane za nasilje u obitelji.....	93
Vrste kazni prema Kaznenom zakonu:.....	99
Zakonska regulativa - zaključak.....	103
Adresar institucija i organizacija koje pružaju pomoć, podršku i zaštitu žrtvama nasilja u obitelji	105
Institucije.....	107
Nevladine udruge i organizacije iz Virovitičko-podravске županije.....	111
Nevladine udruge i organizacije izvan Virovitičko-podravске županije.....	113
Krovne organizacije udruga osoba s invaliditeom.....	116

Sažetak

Priručnik je nastao u sklopu projekta I will - I know - I can kojemu je cilj doprinijeti smanjenju diskriminacije i marginaliziranosti osoba s invaliditetom te žena žrtava nasilja s invaliditetom na području Virovitičko-podravске županije. Nositeljica je projekta udruga S.O.S. - savjetovanje, osnaživanje, suradnja, a partnerska je organizacija Udruga osoba s invaliditetom Slatina. Projekt je financiran sredstvima Europske unije u sklopu Europskog instrumenta za demokraciju i ljudska prava (EIDHR) te sufinanciran od strane Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Polazeći od osobnog iskustva rada udruge S.O.S. Virovitica, koja punih 13 godina radi sa ženama žrtvama nasilja, uočili smo potrebu izrade ove vrste priručnika koji na jednostavan i praktičan način pruža znanja, vještine i informacije potrebne za rad na pružanju pomoći i podrške žrtvama nasilja. Nadalje, priručnik govori i o potrebi samozaštite te pomoći osobama koje rade na pružanju pomoći žrtvama nasilja kako bi sačuvale sebe u tome radu te ga mogle obavljati dugo i kvalitetno.

S obzirom da su nam ciljane populacija bile osobe s invaliditetom koje u ostvarivanju svojih životnih potreba trebaju premostiti nebrojene životne izazove na koje vrlo često nemaju pravog odgovora, kao što ga nema ni društvo u cjelini, a niti obitelj u kojoj žive, nastojali smo pružiti širok spektar informacija, vještina i znanja kako pomoći sebi i ostalima kojima je pomoć potrebna.

Kroz obradu tema o komunikacijskim vještinama, principima rada na S.O.S. liniji, načinima nošenja sa stresom i poznavanju pravnog okvira za ostvarivanje prava, ponudili smo jednostavne alate i primjere kojima se pomagači mogu služiti u pružanju pomoći žrtvama nasilja, no isto tako moguće ih je upotrijebiti i u svrhu samopomoći u trenutcima kada se i sami nađu u nekim osobnim životnim situacijama koje su im stresne ili problematične.

Prepoznati vlastite osjećaje i osjećaje drugih, znati što je to nezavidan položaj tj. položaj koji nas čini nesretnim, a istovremeno znati da samo mi možemo promijeniti stvari svojim sudjelovanjem i svojim nastojanjima, znači da smo detektirali problem. Naučili smo što je nasilje i prepoznali ga te aktivno krenuli u promjenu, ali sa spoznajom da na tome putu nismo sami i da postoje osobe koje će nas saslušati, pomoći nam i uputiti nas u pravcu osobnog osnaživanja i ostvarivanja svojih prava i mogućnosti koje nam stoje na raspolaganju u društvu. Imati informaciju znači znati kamo, kada imaš dobru komunikaciju znaš i kako ispravno i sigurno ostvariti ono što želiš.

Ispravna komunikacija jedna je od najvažnijih vještina koja čuva odnose i dovodi do pravičnih rješenja kroz uvažavanje i toleranciju koja podrazumijeva pronalaženje zajedničkih pozitivnih odnosa i rješenja. Jesmo li dovoljno jasni kada se nekome obraćamo, razumije li nas osoba dobro, jesmo li prepoznali način na koji ta osoba razumijeva i prihvaća naš govor, jesmo li istu poruku dali riječima i gestom, neka su od pitanja kojima smo se bavili u poglavlju o komunikaciji. Poruka koju moramo zapamtiti ako želimo ostvariti dobar odnos bilo s kim u zajednici je da nismo rekli ništa i nismo postigli ništa ako osoba kojoj se obraćamo nije razumjela to što smo rekli jer, koliko god naše riječi i namjere bile dobre, nismo ostvarili cilj koji smo htjeli.

Znati se nositi sa stresom važno je svakoj osobi u svim životnim okolnostima u kojima se nađe. Vještina savladavanja straha, tuge i svih naglih i iznenadnih situacija u životu od neprocjenjive je vrijednosti za svaku osobu. Svi mi dišemo i to je refleksna radnja, ali kako ispravno disati i pri tome si pomoći prebroditi neku za nas rizičnu situaciju vještina je koja se uči, a o tome u jednom od svojih poglavlja govori ovaj priručnik.

Unatoč poznavanju i svladavanju svih vještina potrebnih za dobre odnose, oni se ponekad ne mogu popraviti. U tome slučaju moramo imati informaciju kako kroz zakonodavni okvir zaštititi i ostvariti svoja prava, koristeći sve mogućnosti i mehanizme koji su nam u društvu dostupni. O tome kako koristiti zakonski okvir u ostvarivanju svojih prava govorimo u posljednjem poglavlju.

Summary

This handbook was made within the project I will – I know – I can whose goal is to contribute to decrease of discrimination and marginalization of people with disabilities and women with disabilities victims of violence in Virovitica-podravina County. Project beneficiary is Association S.O.S. – counseling, empowerment, cooperation and partner organization is Association of Persons with Disabilities Slatina. Project is financed by the European Union within European Instrument for Democracy and Human Rights (EIDHR) and co-financed by the Office for Associations of the Government of Republic of Croatia.

Starting from a personal experience of the Association S.O.S. Virovitica, which for 14 years now works with women victims of violence, we have noticed the need for designing this kind of handbook which in a simple and practical way provides knowledge, skills and information needed for working on providing help and support to the victims of violence. Furthermore, the handbook talks about the need of self-protection and help to the people that work on providing help to the victims of violence in order to save themselves in that work to be able to do it long and with quality.

Given that our target population are people with disabilities who, in achieving their necessities of life need to surpass numerous challenges to which they most often don't have the right answer, as it does not society as a whole, nor the family in which they live, we have tried to provide a wide spectra of information, knowledge and skills on how to help themselves and others that need help.

Through the topics on communication skills, principles of working on the S.O.S. line, ways of dealing with stress and knowledge of the legal framework for the exercise of rights, we have offered simple tools and examples that helpers can use in providing assistance to victims of violence, but also they can be used for the purpose of self-help in the

moments when they find themselves in some personal situations that are stressful or problematic.

To recognize your own feelings and the feelings of others, to know what it is untenable position or a position that makes us unhappy, but at the same time know that only we can change things with our participation and our efforts, means that we have detected a problem. We have learned what violence is and recognize it and actively started to change, but with the knowledge that in this way we are not alone and that there are people who will listen to us, help us and instruct us in the direction of personal empowerment and exercise of our rights and opportunities that are at our disposal in the society. To have the information means knowing where, when you have good communication you also know how to properly and safely accomplish what you want.

Proper communication is one of the most important skills that keeps relationships and leads to equitable solutions through mutual respect and tolerance, which means finding common positive solutions and relationships. Are we clear enough when speaking to someone, does the persons understand us well, have we recognized the way in which that person understands and accepts our speech, do we give the same message with words and gestures are some of the issues we dealt with in the chapter on communication . The message that we must remember if we want to achieve good relationship with anyone in the community is that we have not said anything and we have not accomplished anything if the person we are addressing to does not understand what we say because, as much as our words and intentions were good, we did not achieve the goal that we wanted.

To be able to cope with stress is important to every person in all circumstances in which they finds themselves. The skill of overcoming fear, sadness and all the sudden and unexpected situations in life is invaluable for each person. We all breathe and it's a reflex action, but how to breathe correctly and thereby help ourselves to overcome a dangerous situation is a skill which is taught, and this is what one of the chapters of this handbook addresses to.

Despite the knowledge and mastering all the skills necessary for good relationships, they sometimes cannot be repaired. In this case, we have to have the information on how to protect and exercise our rights through legislative framework, using all the features and mechanisms that are available to us in society. About how to use the legal framework in exercising their right speaks the last chapter.



Komunikacijske vještine

Uvod

Komunikacija nas prati kroz cijeli život u svim svojim oblicima. Od rođenja djeca komuniciraju neverbalno iskazujući svoje emocije. Kroz učenje govora uči se i verbalno komunicirati, no i dalje nam neverbalna komunikacija pomaže u boljem sporazumijevanju.

Uspješna komunikacija preduvjet je dobrih međuljudskih odnosa – privatnih i poslovnih. U komunikacijskom procesu razmjene poruka (što je ujedno i najvažnije obilježje komunikacije) riječ je o dvosmjernom procesu – pošiljalatelj i primatelj istodobno šalju i primaju poruke. Ovisno o povratnoj informaciji, koja je iznimno bitna u komunikacijskom procesu, možemo znati je li poruka prenesena u punom značenju. Dakako, važan je način na koji je nešto rečeno.

U prošlosti komunikacijske su vještine bile zanemarene, a tek se u novije vrijeme sve veća pažnja usmjerava na komunikaciju, učenje vještina i njezinu uspješniju primjenu. Razlog tome može biti u sve većoj svjesnosti o međusobnoj otuđenosti koja dolazi sa suvremenim načinom života.

Tijekom cijelog života možemo raditi na sebi i unaprjeđivati svoje komunikacijske vještine. Kroz radionice koje sam radila na ovu temu, dobila sam povratne informacije kako su se poboljšali odnosi polaznika i njihove okoline te kako nikada nije kasno za rad na sebi, i to je najljepši dio posla. Uspješnom komunikacijom možemo spriječiti mnoge sukobe, ali i pronaći rješenja ukoliko do sukoba ipak dođe. Sukobi su dobri ukoliko rezultiraju pozitivnim promjenama.

U ovom dijelu možete pročitati o komunikaciji, vrstama komunikacije te načinima komuniciranja. Na Vama je da započnete promjene na sebi imajući na umu da ćemo svjedoci promjena i u našoj okolini biti mijenjajući sebe.

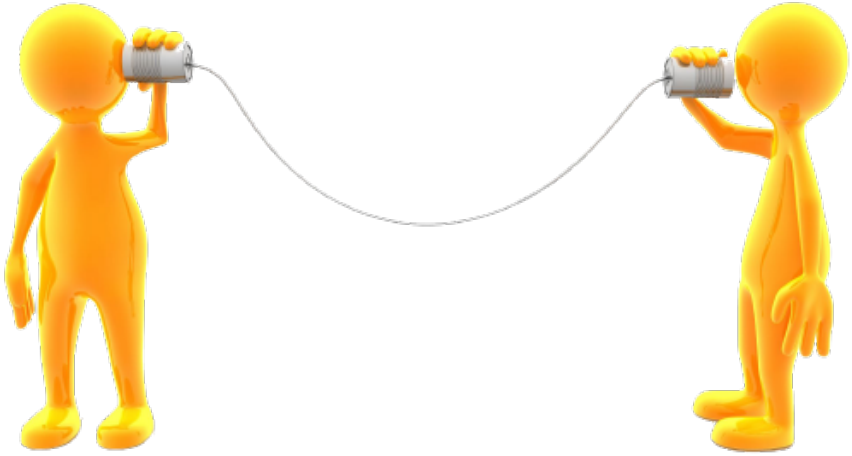
Što je komunikacija?

Pojam komunikacija potječe od latinske riječi *communicare* što znači dijeliti, predati, učiniti općim, poznatim.

- Izmjena poruka između dviju ili više osoba (Zvonarević, 1978.)
- Proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala i informacija (Petz, 1992.)
- Aktivnost stvaranja zajedničkog (Novosel, 1991.)
- Dinamički i složeni proces u kojima ljudi primaju i šalju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli druge i da bi drugi razumjeli njih (Havelka, 1998.)

Transakcija informacija u kojoj sugovornici istovremeno kodiraju i dekodiraju poruke





Činioci komunikacije:

- Pošiljatelj – osoba koja šalje poruku
- Informacija – poruka koja se prenosi
- Kanal – put koji poruka prelazi
- Primatelj – osoba (ili više njih) koja prima poruku
- Povratna informacije ili feedback pokazuje kako je poruka interpretirana i prihvaćena od strane primatelja i kakav je utjecaj poruka imala na primatelja



S obzirom na broj uključenih ljudi može biti:

intrapersonalna - učimo o sebi, evaluiramo vlastite postupke, uvježbavamo poruke

interpersonalna - učimo o drugima i sebi, uspostavljamo, održavamo, prekidamo veze

komunikacija u maloj grupi - rješavamo probleme, dijelimo znanje i iskustvo, razvijamo nove ideje

javna komunikacija - komunikacija govornika s publikom

masovna komunikacija - komunikacija usmjerena na brojnu publiku, najčešće impersonalna, upotreba masovnih medija

Prepreke u komunikaciji

Kao što je rečeno, komunikacija je proces kodiranja i dekodiranja poruka od pošiljalca do primaoca te je u tom procesu moguće da:

- poruku izmijeni osoba koja ju šalje ili ju prenosi
- poruku izmijeni osoba koja ju prima
- dođe do šumova ili prekida u komunikacijskom kanalu

pa iz tih razloga valja imati na umu da ono što je izgovoreno nije isto onome što je primaoc poruke čuo.

Šum je prisutan u svakoj komunikaciji, ne može se ukloniti, može se samo smanjiti stoga je jedna od najvažnijih komunikacijskih vještina sposobnost prepoznavanja šumova i razvijanje načina kako se nositi s njima.





Vrste šumova:

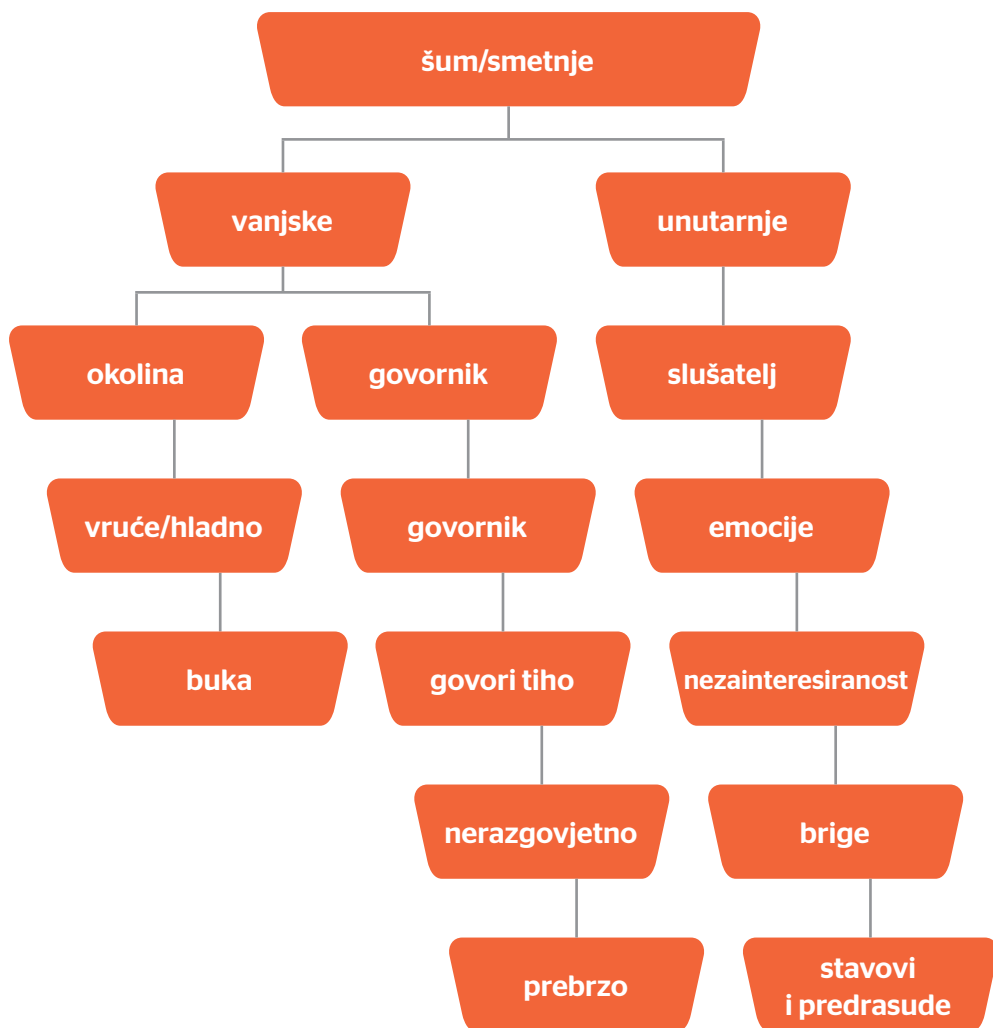
fizički - smetnje koje su izvan pošiljalca i primaoca koje ometaju fizički prijenos poruke: buka automobila, galama, preslabo ili prejako svjetlo, sunčane naočale

fiziološki - prepreke koje se nalaze unutar pošiljalca ili primaoca poruke: problemi s vidom ili sluhom, problemi u artikulaciji, gubitak pamćenja, umor, glad, žeđ

psihološki - kognitivne ili emocionalne prepreke: pristranost ili predrasude koje imaju pošiljalac ili primaoc, misaona zatvorenost, pogrešna očekivanja, zaljubljenost, tuga, trema

semantički - pridavanje različitog značenja od strane pošiljalca i primaoca: sugovornici govore različitim jezicima, upotreba žargona ili stručnih izraza, regionalne razlike u značenju pojedinih izraza

Neki od komunikacijskih šumova/smetnji:



U svakodnevnom životu postoje tri stila komunikacije koji se koriste ovisno o konkretnoj situaciji, uključenim osobama i sl., a to su: pasivni, asertivni i agresivni stil.

Pasivni stil počiva na nedostatku poštovanja prema sebi, drugim osobama ne otkrivaju se vlastiti osjećaji, želje i potrebe koje zbog toga često ostaju nepodmirene pa izazivaju ljutnju na druge i depresiju zbog nedostatka asertivnosti.

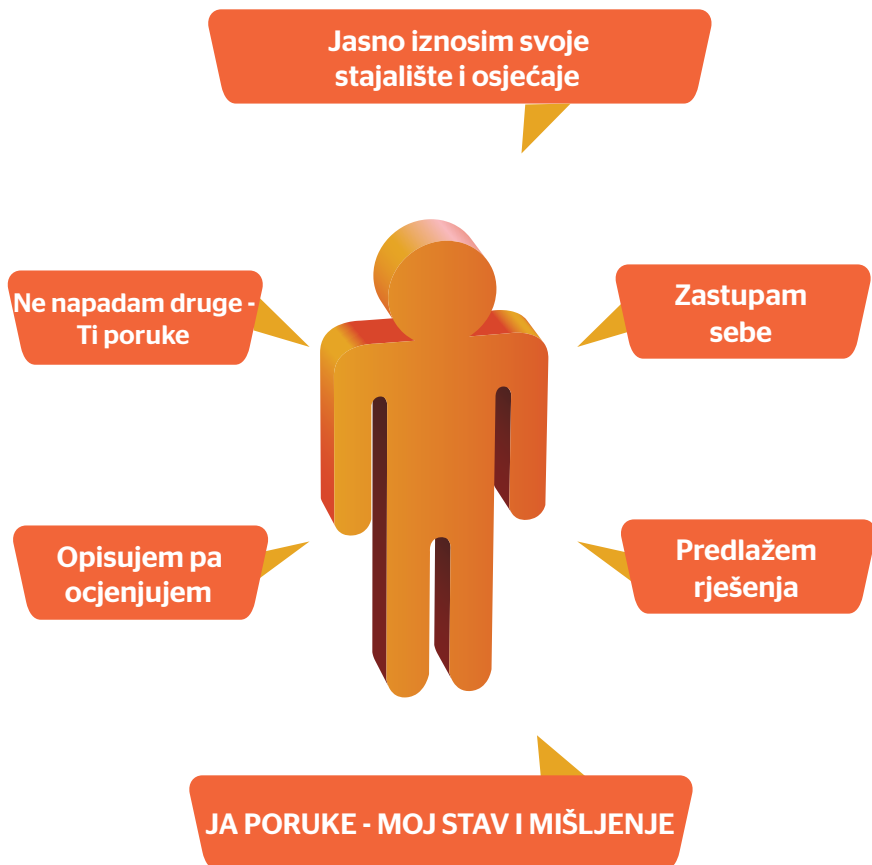
Asertivnost je vještina koja omogućuje da se izborimo za svoja prava (sposobnost iskrenog, jasnog, otvorenog i direktnog izražavanja vlastitih stavova) osiguravajući da se naše mišljenje i osjećaji uzmu u obzir, a pri tome se ne narušavaju prava drugih. Asertivni stil podrazumijeva poštivanje sebe i svojih potreba kao osnovu poštivanja drugih.

Agresivni stil dolazi do izražaja kada se ljudi u interakciji ponašaju agresivno, pod svaku cijenu žele dostići svoj cilj bez obzira hoće li povrijediti druge. Dolazi do dominacije te slabi druge za zastupanje vlastitih interesa i potreba. Dugoročno gledajući agresivnim stilom često se stvaraju neprijatelji i izaziva ljutnja kod drugih.

Pasivno ponašanje	Asertivno ponašanje	Agresivno ponašanje
Neiskazivanje svojih osjećaja i mišljenja iskreno i direktno	Istinsko i direktno iskazivanje osjećaja i mišljenja	Neadekvatno iskazivanje osjećaja i mišljenja
Neprestano ispričavanje	Borba za svoja prava	Neprestano zahtijevanje, okrivljavanje i naređivanje
Popuštanje pred zahtjevima i naredbama drugih	Poštovanje ličnosti i prava drugih	Nepoštivanje prava drugih
Dopuštanje da drugi donose odluke	Odlučivanje za sebe	Iskorištavanje drugih
Omalovažavanje i nisko samopoštovanje	Visoko samopoštovanje i prikladna slika o sebi	Odlučivanje za sebe i druge
Osjećanje povrijeđenosti, nezadovoljstva, anksioznosti kao posljedica vlastitog ponašanja	Preuzimanje inicijative u međuljudskim interakcijama	Postizanje ciljeva na račun drugih
Dopuštanje da budu iskorišteni	Preuzimanje odgovornosti za svoja djela	Nepreuzimanje odgovornosti za svoja djela

Izvor: <http://www.smartsales.ba/files/Strucni%20clanak%208%20Asertivnost%20-%20Kljuc%20uspjesne%20komunikacije.pdf>

Asertivnost, kao najprihvatljiviji način ponašanja (obje su strane zadovoljene) može se naučiti, vježbati i poboljšati. U tom slučaju valja obratiti pozornost na komunikacijske vještine - aktivno slušanje, verbalnu i neverbalnu komunikaciju, „ja“ poruke i sl.



„Ja“ poruke

„Ja“ poruke privlače i aktiviraju ljude s kojima se komunicira. Uključuje opis ponašanja bez prosuđivanja, interpretaciju i tumačenje, izražavanje osjećaja, izricanje želja i potreba te buduće akcije.

Formula „Ja“ poruke trebala bi sadržavati opis ponašanja druge osobe, osobne emocije, zašto je ponašanje druge osobe problem i što želimo da se dogodi:

opis ponašanja - kada ti...

opis osjećaja - osjećam se...

opis posljedica - jer...

očekivano ponašanje - željela bih...

Npr. kada koristite mobitel za vrijeme edukacijskih seminara, to me ometa za vrijeme izlaganja jer mislim da Vas nije briga što govorim i da jedva čekate da se završi.

Naglasak je na vlastitom doživljaju, objašnjeno je u jednoj rečenici kako se ja osjećam, ne baca se krivnja odmah na drugu osobu i jasno se daje do znanja što očekujemo od druge osobe da bi naš odnos ostao nepromijenjen.

Kako reći NE

Kako reći NE - reći ne treba jasno i kratko navesti razlog bez većeg tumačenja, ispričavanja i prebacivanja odgovornosti na druge.

Bilo bi poželjno ponuditi drugo rješenje ukoliko postoji.

*Npr. Ne mogu danas doći zbog neodgovornih obaveza.
Možemo li se vidjeti u srijedu u 17h?*

Također, važno je za znati kako NE uvijek znači NE i da trebamo to poštovati.



Aktivno slušanje

Sposobnost predanog, aktivnog slušanja bez prekidanja ključna je komunikacijska vještina, a označava usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori i osjeća te uzvraćanje vlastitim riječima kako smo razumjeli govornikovu poruku (i riječi i osjećaje).

Sedam vrsta neslušanja:

pseudoslušanje - iako se slušatelj doima kao da je koncentriran na ono što govornik govori, ipak ga ne sluša

jednoslojno slušanje - slušatelj prima samo jedan dio poruke (npr. verbalni), dok drugi dio zanemaruje

selektivno slušanje - slušatelj sluša samo ono što ga posebno zanima, a oglašuje se na ostalo

selektivno odbacivanje - slušatelj prati sve što se događa, ali „ne čuje“ dijelove koje ne želi čuti

otimanje riječi - slušatelj sluša tek toliko da ugrabi priliku za vlastiti govor, bilo da je to nastavljanje rečenice govornika ili preuzimanje cijele teme

obrambeno ili defenzivno slušanje - slušatelj je osjetljiv i ima općeniti stav da ga se napada pa i neutralne i dobronamjerne izjave shvaća kao napad na sebe

slušanje u zasjedi - slušanje radi napada na sugovornika; slušatelj ne obraća pažnju na glavnu misao i cijeli kontekst već samo pazi na propust ili nejasnoću u onome što govornik iznosi kako bi ga mogao napasti

Pravila aktivnog slušanja:

- ne prekidati drugoga
- što manje govoriti, pustiti sugovornika da slobodno govori
- ne bojati se šutnje (imamo vremena razmisliti)
- ne nuditi savjete
- ne prosuđivati, ne raspravljati o ispravnosti i ne iznositi svoje mišljenje

Neki od prijedloga za poboljšanje umijeća aktivnog slušanja bili bi:

uspostavljanje kontakta očima - drugi prosuđuju slušanje gledanjem u oči

potvrдно klimanje glavom i pokazivanje odgovarajućih izraza lica - pokazivanje zanimanja za ono što se govori

izbjegavanje radnje ili geste koje uzrokuju nesabranost - npr. gledanje na sat, mobitel, igranje olovkom i sl.

postavljanje pitanja - analiziranje onoga što se priča i postavljanje pitanja rezultira pojašnjenjem, razumijevanjem i davanjem do znanja da se slušalo što se pričalo

parafraziranje - ujedno je i kontrola točnosti, npr. „Ako sam te dobro shvatio/shvatila...”, „To što sam čuo/čula da ste rekli je...”

izbjegavanje prekidanja govornika - umjesto pogađanja i prekidanja usmjerene govornikove misli, pustiti govornika da dovrši svoju misao

ne govoriti previše - nije moguće istodobno govoriti i slušati

Verbalna i neverbalna komunikacija

Priča o kauboju i indijancu

Negdje u preriji sretnu se Indijanac i kauboju.

INDIJANAC uperi prst  u kauboja. KAUBOJ na to odvratni jednim



na što INDIJANAC sklopi ruke, kao da moli , a KAUBOJ odgovori

pokretom ruke što bi nalik na gmizanje zmijske

Odoše potom svaki na svoju stranu.

Ispričao kauboju publici u saloonu:


Sretnem vam ja jutros nekog ludog INDIJANCA. Kaže vam on meni:



- Ubit ću te. E, ja onda njemu zaprijetim:



- Iskopat ću ti oči! On sklopi ruke  i stade me moliti da ga poštetim.

Što ću? 



- Briši onda! - kažem mu.

Vratio se INDIJANAC svojoj squaw.

Danas sam sreo jednog blijedolikog, vrlo čudnoga. Upitam ga:



- Tko si ti? On meni, zamisli, kaže:

 - Planinska? A on odgovori:  - Ne, riječna!

(Rijavec i Miljković, 1997)

Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je prijenos informacija govorom i riječima.

Vrste:

- govorna komunikacija
 - govorenje
 - slušanje
- pisana komunikacija
je prijenos informacija govorom, riječima

Verbalnom komunikacijom prenose se stajališta, upute, uvjerenja, ideje, osjećaji ...

Ista riječ **nema** uvijek isto značenje:

Denotativno značenje riječi - odnosi se na općenito značenje riječi koje podjednako shvaćaju svi ljudi, kao npr. definicija riječi u rječniku

Konotativno značenje riječi - odnosi se na osobno značenje riječi za pojedinca

Preporuke za uspješan prijenos poruke riječima

- što manje stranih riječi
- rečenice u službenim susretima trebaju biti kratke
- izbjegavati zamjenice (oni, neki, neke, to, prema ovome)
- ne pretjerivati s upotrebom pridjeva
- prilagoditi se govoru sugovornika
- ne govoriti samome sebi



Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija uključuje pokrete tijela, intonacije i naglaske koji se daju riječima, izraze lica i fizičku udaljenost između pošiljatelja i primatelja poruke.

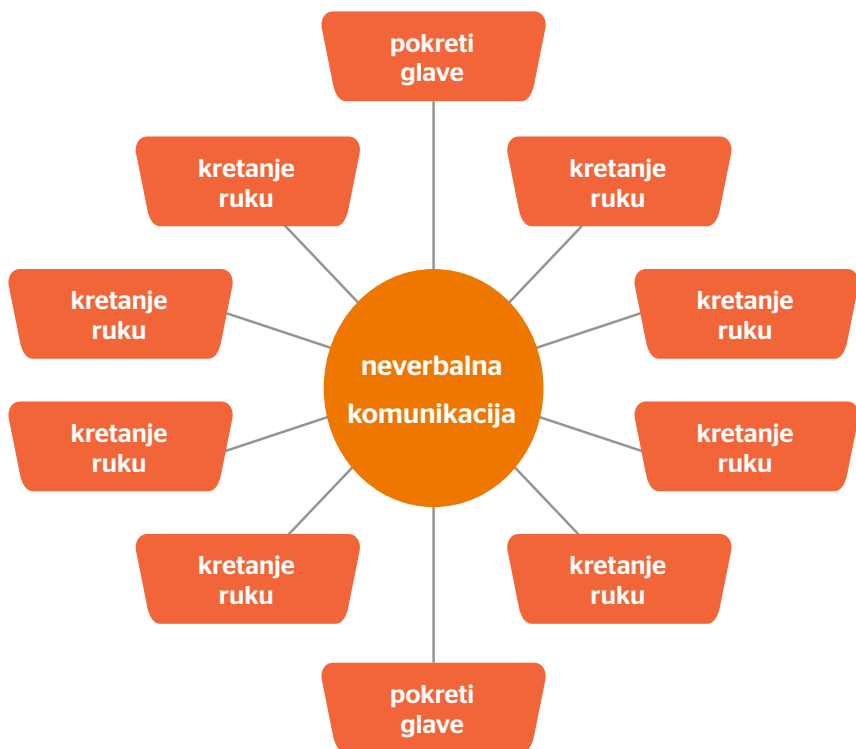
Zašto je važna?

Kroz ljudsku povijest neverbalna komunikacija dugo je bila jedini način komunikacije te je evolucijski najstarija komunikacija – jezik je nastao kasnije. Pomaže boljem (punom) razumijevanju te nije pod svjesnom kontrolom i nemoguće ju je stalno kontrolirati. Riječi koje ljudi izgovore nisu cijela priča već bogat izvor informacija o ljudima, osim njihovih riječi, je način na koji komuniciraju neverbalno.



„Kada oči govore jedno, a jezik drugo, iskusan će se čovjek osloniti na govor prvih.“

Ralph Waldo Emerson

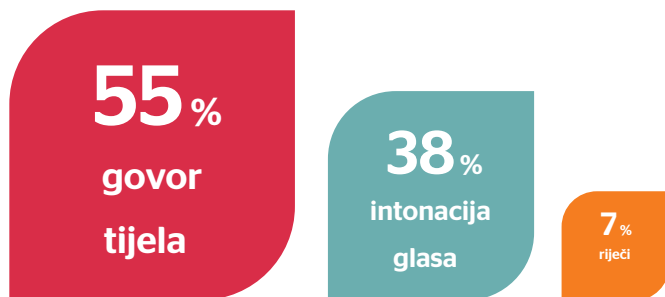


Pod neverbalnu komunikaciju ubrajamo:

- kontakt očima
- ponašanje i držanje tijela
- mimika lica i cijeloga tijela
- izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti, poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije
- gestikulacije rukama
- govorno ponašanje kao što je brzina i ritam govora, jačina i boja glasa, melodija i jasnoća govora, glasovi bez verbalnog ponašanja (uzdasi, smijanje i sl.)
- dodirivanje
- odijevanje
- prostorno ponašanje (kao što je intimna i društvena zona razmaka)
- vremensko ponašanje (kao što je intimno, osobno i društveno vrijeme)
- vanjski kontekst - vanjske okolnosti za vrijeme komunikacije
- i sl.

Iako se obično smatra da glavninu poruke primamo preko onog što je izgovoreno, tj. preko verbalnog dijela komunikacije, istina je da svega 7% poruke primamo preko verbalnog dijela, a ostalih 93% informacije primamo preko neverbalnog dijela komunikacije. Dakle, neverbalna komunikacija utječe bitno na izgovoreno jer ona potvrđuje, mijenja, negira i vrednuje ono što je izgovoreno.

Mnogo je primjera neverbalne komunikacije, a svi oni ukazuju da tijelo pokazuje što se zapravo događa u osobi i tako sugovorniku javlja to stanje. Vježbanjem se može steći djelomična, ali nikada potpuna kontrola nad tijelom.



Interpretacija neverbalne komunikacije

- ni jedan neverbalni znak nema univerzalno značenje
- treba se usmjeriti na više neverbalnih znakova kako bi se vidjelo slažu li se međusobno
- treba pratiti i ono što ljudi govore i što pokazuju
- ako govore jedno, a rade drugo, neverbalni znak je uglavnom točniji jer nad njim imamo slabiju kontrolu
- voditi računa o situaciji i kontekstu

VAŽNO!

Postoje kulturalne razlike u neverbalnoj komunikaciji - moguće je da određena neverbalna ponašanja iz jedne kulture ne znače ništa u drugoj, a moguće je da ima vrlo različito značenje - što može dovesti do nesporazuma. Važno je informirati se prije nego što idete u posjetu u drugu zemlju/kulturu.



Stupanj komunikativnosti osobe ovisi o

- osobinama ličnosti
- prethodnom iskustvu
- raspoloženju
- poznavanju sugovornika
- vanjskom izgledu
- ponašanju
- okolini
- i sl.

Načela komunikacije:

- komunikacija je neizbježna
- komunikacija je nepovratna
- komunikacija je neponovljiva
- komunikacija je kompleksna aktivnost

“Optimizam je vjera koja dovodi do postignuća. Ništa ne može biti učinjeno bez nade i povjerenja.”

Helen Keller

Preduvjeti uspješne komunikacije

- vještina primanja i shvaćanja poruka drugih – „slušanje“
- vještina davanja poruka, izražavanja
- poznavanje i prihvaćanje sebe
- prihvaćanje drugih, naročito različitosti
- iskrenost
- sloboda izražavanja mišljenja
- poznavanje temeljnih ljudskih potreba (za sigurnošću, ljudskim kontaktom i pripadanjem, osobnim rastom i razvojem...)

Neka od komunikacijskih pravila

- komuniciraj samo onda kada imaš nešto za reći
- ne govori i ne piši duže no što je potrebno za izričaj poruke
- govori tako da čitatelj lako prepozna poruku
- slušaj pažljivo, koncentriraj se na prihvrat i razumijevanje govornikove poruke, izbjegavajući „lutanje misli“
- govori jezikom svog slušatelja, ali nikada podcjenjivački
- sugovorniku u razgovoru pomoz da se osjeća opušteno, ohrabri ga da govori
- gdje god je to od pomoći – nadopuni riječ slikom
- promatraj govornike i slušatelje „očitavajući neverbalne signale“

Mitovi o komunikaciji:

- opsežnija komunikacija vodi boljim odnosima i rješavanju problema
- komunikaciju je moguće izbjeći
- komuniciranje je nešto što svi znaju
- komunicira se riječima
- komunikacija je svjesna i namjerna aktivnost
- komunikacijom je moguće u potpunosti vladati
- svi problemi našeg svijeta problemi su komunikacije

Neke preporuke za komunikaciju s osobama s invaliditetom

- Prepoznate li potrebu za pružanjem pomoći osobi s invaliditetom, *pitajte* ju kako joj najbolje možete pomoći.
- Prilikom upoznavanja *ne izbjegavajte* rukovanje s osobom koja ima umjetnu ili amputiranu ruku. Rukujte se npr. lijevom rukom ili dodirom, onako kako to najbolje odgovara osobi s invaliditetom.
- *Obraćajte se neposredno osobi s invaliditetom*, a ne roditelju, partneru, prijatelju ili prevoditelju.
- Razgovarajte normalno, služeći se svakodnevnim izrazima poput: “Vidimo se”, “Pozdravljam, trčim dalje”, nemojte se bojati koristiti uobičajene fraze
- Ako s osobom u invalidskim kolicima razgovarate dulje vrijeme, nastojte sjesti kako biste se gledali u oči.
- Pozdravljajući slijepu ili slabovidnu osobu *kažite joj i svoje ime*. Ako nudite pomoć u hodanju, ponudite joj da se osloni na vašu ruku.
- Govorite polako i direktno prema osobi oštećena sluha. Ne vičite, ne govorite joj u uho. Vaši izraz lica i pokreti usana pomažu joj da vas razumije, a ako ipak niste sigurni da vas je razumjela - napišite poruku.
- Nemojte milovati psa vodiča dok “radi”. Pitajte vlasnika za dozvolu.
- Gluhoslijepe osobe vas mogu razumjeti jedino dodirom, ako se nađete u situaciji da komunicirate s takvom osobom, uspostavite kontakt ispisivanjem velikih tiskanih slova na njenom dlanu.

Principi rada na S.O.S. liniji

Uvod

Rodno uvjetovano nasilje odraz je neravnoteže moći i neravnopravnosti spolova, a prisutno je stoljećima u svim oblicima povijesnog razvoja društva i rasprostranjeno u svim dijelovima svijeta te je povezano s nasiljem struktura i diskriminacijom žena u društvu kojim dominiraju muškarci. Obiteljsko je nasilje jedno od dominantnih rodno uvjetovanih nasilja, a to je nasilje u kojemu su u najvećem broju žrtve nasilja žene, dok su počinitelji nasilja muškarci.

Najznačajnija zajednica za svakog pojedinca jest obitelj i trebala bi pružati osjećaj ljubavi, sigurnosti i podržavanja. Ta je uloga obitelji osobito važna za razvoj i uspješnu integraciju osoba s invaliditetom u društvu, no vrlo često upravo ta obitelj postaje zona nesigurnosti, straha i nasilja u kojoj su najčešće žrtve žene, djeca, osobe s invaliditetom i starije osobe

Obitelj bi trebala biti izvor sigurnosti, ljubavi i sreće za svakog njezinog člana, no što ako to nije tako?

Napraviti iskorak i promijeniti život iziskuje mnogo hrabrosti, ali potrebno je i poznavati mogućnosti koje pružaju zakonodavstvo i institucionalni mehanizmi. Hoće li, kada i kako žena, žrtva obiteljskog nasilja tražiti pomoć ovisi, između ostalog, o njezinoj ekonomskoj i emocionalnoj vezanosti za partnera nasilnika, o broju djece i materijalnoj situaciji u kojoj se nalazi, o tome je li u djetinjstvu bila izložena zlostavljanju, kao i o stajalištu okoline i institucija koje bi trebale pružati pomoć ženama žrtvama obiteljskog nasilja. Žrtve vrlo teško prolaze kroz labirint zakonodavstva, protokola o postupanju, ostvarivanja prava na besplatnu pravnu pomoć, sudjelovanja u sudskom procesu i zato nerijetko odustaju od ostvarivanja svojih prava, pa i samog prijavljivanja nasilja.

Pružanje pomoći ženama žrtvama nasilja na S.O.S. liniji usmjereno je u najboljem interesu i osobnim potrebama žene koja je proživjela nasilje i uz njezin pristanak i osobnu participaciju u tom procesu ostvarivanja pomoći. U tom radu od velikog je značaja u prvom koraku anonimnost kako bi osoba progovorila o svojim problemima te pružanje bezuvjetnog vjerovanja u iskaz žrtve što dovodi do izgradnje povjerenja i otvara mogućnosti za aktivno sudjelovanje žrtve u pronalaženju osobnih rješenja.

Upravo su zato važne S.O.S. linije za pružanje prve podrške, informacija, savjeta, izgradnje povjerenja kako se žrtva ne bi osjećala sama i napuštena na svome putu izlaska iz nasilja.



Nasilje u obitelji/obiteljsko nasilje

Nasilje u obitelji obilježeno je nastojanjem jednog člana obitelji da uporabom sile, zastrašivanja ili manipulacije uspostavi i održava kontrolu nad drugim članovima obitelji.

Nasilje se ne događa slučajno, ono služi tome da se svjesno iskazuje moć i kontrola. Žrtve su izložene psihičkom, fizičkom, seksualnom i ekonomskom nasilju te sustavnoj izolaciji. Kada govorimo o nasilju, moramo istaknuti da se nikada ne događa samo jedan oblik nasilja već je ono uvijek kombinacija više vrsta nasilja istovremeno što kod žrtve izaziva dugoročne posljedice na njezino fizičko zdravlje, samopoštovanje i samopouzdanje.

Obitelj bi trebala biti izvor sigurnosti, ljubavi i sreće za svakog njezinog člana, no što ako to nije tako?

Napraviti iskorak i promijeniti život iziskuje mnogo hrabrosti, no potrebno je i poznavati mogućnosti koje pružaju zakonodavstvo i institucionalni mehanizmi. Hoće li, kada i kako žena žrtva obiteljskog nasilja tražiti pomoć ovisi, između ostalog, o njezinoj ekonomskoj i emocionalnoj vezanosti za partnera nasilnika, o broju djece i materijalnoj situaciji u kojoj se nalazi, o tome je li u djetinjstvu bila izložena zlostavljanju, kao i o stajalištu okoline i institucija koje bi trebale pružati pomoć ženama žrtvama obiteljskog nasilja. Žrtve vrlo teško prolaze kroz labirint zakonodavstva, protokola o postupanju, ostvarivanja prava na besplatnu pravnu pomoć, sudjelovanja u sudskom procesu i zato nerijetko odustaju od ostvarivanja svojih prava, pa i samog prijavljivanja nasilja. Upravo su zato važne S.O.S. linije za pružanje prve podrške, informacija, savjeta, izgradnje povjerenja kako se žrtva ne bi osjećala sama i napuštena na svome putu izlaska iz nasilja.

Oblici nasilja nad ženama u obitelji

Nasilje nad ženom u obitelji najčešće se prepoznaje kao fizičko nasilje iz razloga što je ono jedino očito i ostavlja vidljive tragove ozljeda, no u stvarnosti fizičko nasilje predstavlja tek dio nasilnog ponašanja. Zapravo su vrlo rijetki slučajevi u kojima postoji samo fizičko ili općenito samo jedan oblik nasilja. Nasilje u obitelji uvijek ima vrlo velik spektar različitih oblika nasilja koji se međusobno izmjenjuju. Ovdje ćemo navesti neke oblike nasilja u obitelji:

Tjelesno nasilje: svi oblici tjelesnog zlostavljanja od guranja, šamaranja, čupanja kose, udaranja šakama i nogama, nanošenja povreda različitim sredstvima (predmetima i oružjem), opekotina, a koji mogu rezultirati lakim i/ili teškim tjelesnim ozljedama, invalidnošću pa sve do pokušaja ubojstva. Uključuje i zabranu spavanja, grijanja, hranjenja, zabranu potrebne zdravstvene njege, nasilje nad imovinom ili životinjama.

Psihičko nasilje: odnosi se na oblike zlostavljanja s ciljem uspostave moći i kontrole nad ženom. Ono obuhvaća različite zabrane, prijetnje, uvrede, ismijavanje, omalovažavanje, podcjenjivanje, obezvrjeđivanje, proglašavanje psihički bolesnom ili nestabilnom osobom, ucjene, kontrolu kretanja, izolaciju i sl.

Seksualno nasilje: odnosi se na tjelesno i psihičko seksualno nasilje, a obuhvaća seksualnu zloupotrebu, silovanje u braku, prisilne seksualne radnje, seksualno uznemiravanje itd.

Ekonomsko nasilje: uključuje oduzimanje materijalnih sredstava, neplaćanje alimentacije i sve druge oblike uskraćivanja sredstava za život (hrane i osnovnih potreba), kontrolirano zapošljavanje ili zabrana zapošljavanja itd.

„Nikad ne spuštaj glavu. Drži ju visoko. Gledaj svijetu ravno u oči.“

Helen Keller

Dinamika nasilja nad ženom (tzv. spirala nasilja)

Nerijetko se nasilje nad ženama u obitelji promatra kao epizodni događaj ili trenutak koji je izmaknuo kontroli. Zapravo je riječ o dugotrajnom i kontinuiranom nasilnom obrascu ponašanja koji se odvija kroz nekoliko faza.

Kod dugotrajnog zlostavljanja govorimo o tzv. spirali nasilja u kojoj se izmjenjuju tri faze:

1. faza stvaranja tenzija (započinjanje, jačanje, eskalacija);
2. nasilna faza (eksplozija, nasilno ponašanje) te
3. faza „medenog mjeseca“ (žaljenje, ispričavanje).

U **fazi stvaranja tenzije** nasilnikov stres i napetost rastu, žena postaje svjesna da je napad neizbježan, javljaju se manji incidenti, žena nastoji smiriti situaciju, ali sporovi ostaju neriješeni, zlovolja muškarca ostaje, raste s vremenom i pretvara se u srdžbu. Mnogi muškarci počinju više konzumirati alkohol i pokušavaju izbjeći konflikt. Tijekom ove faze dolazi do emocionalnog (psihičkog) zlostavljanja i popratnog uništavanja ženinog osjećaja vlastite vrijednosti i samoodređenja. Ova faza je karakterizirana željom zlostavljača za ekstremnom kontrolom nad svojom suprugom i obitelji. Ženine manje pogreške dočekane su neprijateljskim verbalnim napadima, često biva optužena za stvari koje nije učinila, često biva stavljena u izolaciju te joj se dozvoljava komunikacija samo s određenim osobama ili niti s jednom osobom uopće. Tijekom dana, tjedana i mjeseci tenzija raste i na kraju dolazi do erupcije u eksplozivno tjelesno nasilje prema ženi kao ulazak u **nasilnu fazu**. Gotovo odmah tenzija popušta i počinje faza „**medenog mjeseca**“. Tada je zlostavljač tipično ludo zaljubljen, ispričava se i pun je kajanja. On moli za oprost i obećava kako neće više nikad biti nasilan prema ženi koju voli. Kako vrijeme prolazi, on ponovo nastoji uspostaviti kontrolu nad svojom suprugom/partnericom i obitelji, postepeno tenzija raste i krug se nastavlja.

Napomena: *Spirala nasilja opisuje kako dolazi do nasilja, ali samo kad se radi o tipu muškarca nasilnika koji ne zna postupati u situaciji sukoba i koji ne prepoznaje svoje osjećaje, pa tako ljubomoru, tugu i strah manifestira ljutnjom. Također, ima slabo razvijene komunikacijske vještine i uzak raspon strategija suočavanja sa stresom. Spiralom nasilja nije moguće objasniti dinamiku nasilja u obitelji u kojoj muškarac ženu doživljava kao svoje vlasništvo te vjeruje da je njegovo pravo i dužnost udariti ženu kad „zasluži“, ali i preventivno.*

Zašto žene ostaju u nasilnom odnosu?

Postoji veliki broj razloga zbog kojih žene trpe nasilje i pronalaze opravdanje za svoje nasilne partnere i opraštaju im nasilno ponašanje. Prije svega, radi se o osobnim razlozima same žene, odgoju i očekivanju zajednice u kojoj obitelj živi, a koja nerijetko vrlo oštro osuđuje ženu koja se odluči na napuštanje nasilnog partnera. Neki od razloga zbog kojih žena ostaje u zajednici s nasilnikom:

Ekonomska ovisnost o muškarcu - veliki je broj žena nezaposlen i nema vlastitih sredstava za život. Nekim ženama partneri brane da se zaposle iako su obrazovane i sposobne. Takvo se ponašanje muškaraca zapravo odvija s vrlo jednostavnim ciljem - uspostavljanju kontrole nad životom žene.

Djeca - ne žele napustiti partnera jer djeci treba otac. Pretpostavka da djeci treba otac, kakav god da je proizlazi iz predrasuda društva, a neispravna je i dovodi do ozbiljnih posljedica za samu ženu i djecu koja odrastaju u takvoj obitelji. Sva istraživanja pokazuju da djeca koja odrastaju u obiteljima u kojima otac zlostavlja majku, vrlo često preuzimaju te obrasce ponašanja.

Pronalazak opravdanja za postupke nasilnika - česta je pojava da žena poriče ono što joj se događa te tako zavarava samu sebe i uljepšava stvarnost. Sama se pokušava uvjeriti da njezin brak nije loš brak i da može promijeniti svog partnera, a tu postoji i neka vrsta emocionalne povezanosti.

Samookrivljanje - proizlazi iz niskog samopouzdanja i žena opravdava ponašanje svog partnera tražeći uzroke nasilnog ponašanja partnera u sebi. Smatraju da su same krive za to što im se događa, da nešto ne valja s njima ili u njihovu ponašanju, da nisu dovoljno dobre partnerice ili majke.

Osuda okoline - okolina često smatra da je veza u kojoj se žena nalazi njezin izbor, da dobre supruge i majke nitko ne tuče, da vjerojatno žena izaziva nasilnika. Ljubomora i materijalno zbrinjavanje obitelji često se prihvaća kao mjerilo brige i ljubavi za obitelj.

Strah - velik broj žena jednostavno se boji napustiti partnera, strahuju za vlastitu sigurnost i za sigurnost djece.

Sram - dio žena ne želi da njihova priča postane javna jer to smatraju vlastitom sramotom i neuspjehom - a zapravo je to sramota nasilnika i društvo bi se prema njemu tako trebalo postaviti.

Nepovjerenje - dio žena nema povjerenja u institucije, ne vjeruju da će im policija, pravosuđe, liječnik ili socijalni radnik pomoći ili uopće razumjeti njihov problem. Na koncu, postoje žene koje su odrasle u vrlo patrijarhalnom okruženju i smatraju da je nasilničko ponašanje spolna uloga muškarca. Takvo ponašanje sagledavaju kao normalno.

Neravnopravnost spolova/ Rodno uvjetovano nasilje

Nasilje nad ženama je rodno uvjetovano nasilje

Rodno uvjetovano nasilje odraz je neravnoteže moći i neravnopravnosti spolova, prisutno je stoljećima u svim oblicima povijesnog razvoja društva i rasprostranjeno u svim dijelovima svijeta, a povezano je s nasiljem struktura i diskriminacijom žena u društvu kojim dominiraju muškarci.

Obiteljsko je nasilje jedan od dominantnih oblika rodno uvjetovanog nasilja, to jest one vrste nasilja u kojoj je u većini slučajeva počinitelj muškarac, dok su većina žrtava žene.

Najznačajnija zajednica za svakog pojedinca jest obitelj i trebala bi pružati osjećaj ljubavi, sigurnosti i podržavanja, a posebice je ta uloga obitelji važna za razvoj i uspješnu integraciju osoba s invaliditetom u društvu, no vrlo često upravo ta obitelj postaje zona nesigurnosti, straha i nasilja u kojoj su najčešće žrtve žene, djeca, osobe s invaliditetom i starije osobe.

Poznata je povezanost između izloženosti obiteljskom nasilju i prakticiranju nasilja kao modela ponašanja u budućim odnosima s bliskim osobama.

„Nitko ne može napraviti da se osjećaš manje vrijednim bez tvog pristanka.“

Eleanor Roosevelt

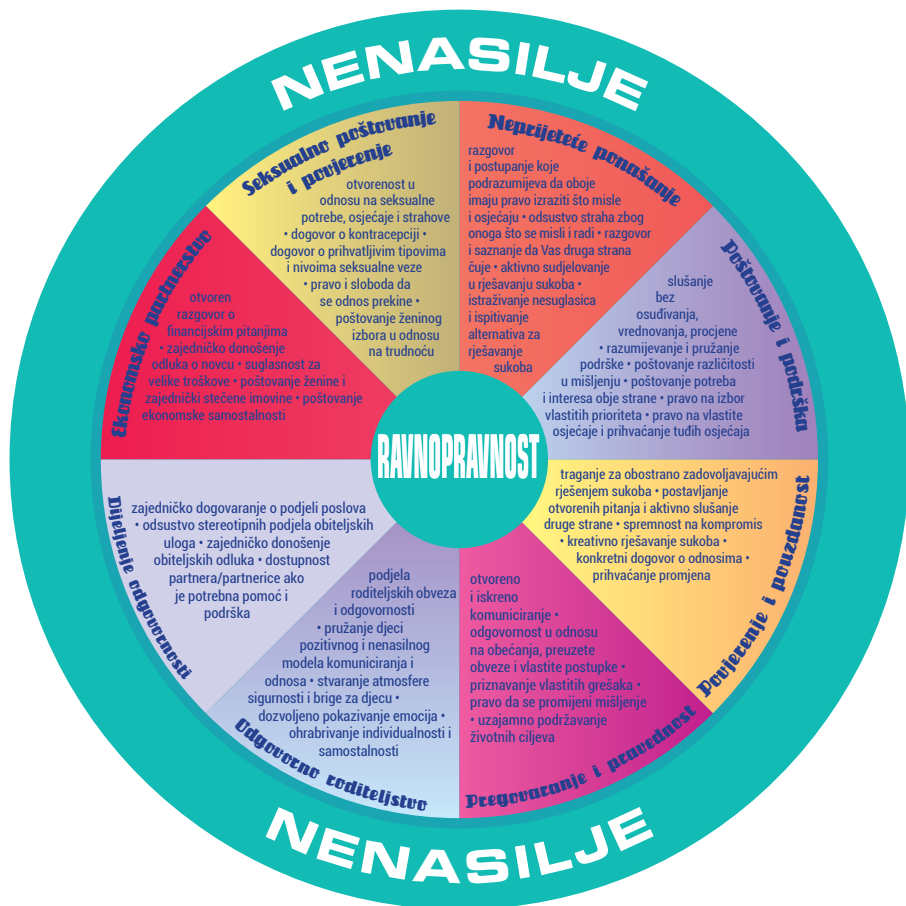


Rodna ravnopravnost/nenasilje

Uspostavom stvarne rodne ravnopravnosti uklanja se diskriminacija žena i uspostavlja društvo nenasilja, tolerancije i uvažavanja različitosti.

Poznata je povezanost između izloženosti nasilju i prakticiranju nasilja kao modela ponašanja u budućim odnosima s bliskim osobama.

Obiteljsko okruženje trebalo bi biti izvor sigurnosti, ljubavi i sreće za sve njene članove jer jedino tako možemo u budućnosti ostvariti dobre odnose s okolinom i budućim partnerima.



S.O.S. linija za žene žrtve nasilja i principi rada sa žrtvama nasilja

Što S.O.S. linija pruža žrtvama nasilja?

Našim postojanjem povećavamo mogućnost izbora prijavljivanja i progovaranja ženama žrtvama nasilja, šaljemo poruku žrtvama nasilja da nisu same te da netko skrbi o njima i njihovim potrebama. Našim radom i aktivnostima u zajednici razbijamo predrasude i stereotipe duboko ukorijenjene u patrijarhalnom društvu i ukazujemo na to da prešućivanje i ignoriranje nasilja ne vodi njegovu smanjenju već, naprotiv, njegovu povećanju.

Na S.O.S. liniji pružamo podršku svim ženama koje su izložene bilo kojem obliku nasilja. Izgradnjom povjerenja zajedničkim snagama iznalazimo najbolja rješenja uvažavajući potrebe i želje žena te radimo na njihovu osnaživanju kroz izgradnju samopouzdanja kako bi preuzele aktivnu ulogu u samostalnom odlučivanju i pronalaženju najboljih rješenja za njih.

Principi koje primjenjujemo u radu sa žrtvama nasilja koje se javljaju na S.O.S. liniju:

Pružanje pomoći ženama žrtvama nasilja usmjereno je u najboljem interesu i osobnim potrebama žene koja je proživjela nasilje, a uz njezin pristanak i osobnu participaciju u tom procesu ostvarivanja pomoći. U tom radu od velikog je značaja prvi kontakt kako bi se žena otvorila i progovorila o svojim problemima. Pri tom prvom koraku za ženu je od izuzetne važnosti mogućnost zadržavanja anonimnosti te naše pružanje bezuvjetnog vjerovanja u iskaz žrtve što dovodi do izgradnje povjerenja i otvara mogućnosti za aktivno sudjelovanje žrtve u nalaženju osobnih rješenja.

Kroz dugogodišnje iskustvo u radu na rješavanju problema nasilja nad ženama i direktnim radom sa ženama žrtvama nasilja u savjetovalištu i na S.O.S. liniji, došli smo do praktičnih iskustava koja smo uzeli kao svoje principe rada:

Anonimnost: zadržavanje privatnosti u mjeri u kojoj žena to želi.

Slušanje: slušamo bez suvišnog prekidanja - dajemo prostor za njezinu priču i potičemo ju da govori.

Povjerenje/povjerljivost: bezuvjetno vjerovanje iskazu žrtve, iskustvo koje nam je povjerila žena neće ići dalje od nas. Nasilje nad ženama prekida osjećaj povjerenja prema svijetu i samoj sebi. Povjerljivost je važna za žrtvu i osobe koje rade na S.O.S. liniji moraju se toga pridržavati.

Solidarnost: solidarna podrška podrazumijeva da su obje strane aktivne. Potičemo aktivno sudjelovanje žene u pronalaženju osobnih rješenja.

Poštovanje različitosti i osobnih iskustava: prihvaćanje osobe i njezinih životnih stavova i opredjeljenja bez prosuđivanja, analiziramo društvene okolnosti kako bismo prepoznali različite oblike diskriminacije kojima je žena bila izložena. Sva iskustva žena jednako su vrijedna i uvažavaju se.

Osnaživanje: pružanje podrške ženi u izgradnji samopoštovanja i samopouzdanja kako bi ostvarila neovisnost u odlukama o izboru svojih životnih putova.

Praktični primjeri rada na S.O.S. liniji/što osobe koje rade na S.O.S. liniji za žene žrtve nasilja trebaju znati

Specifičnosti razgovora sa žrtvom nasilja na telefonu

- Znanja koja se koriste u razgovoru na telefonu ista su kao i ona koja vrijede za razgovor uživo. Nećete imati informaciju koju daje govor tijela, ali to možete nadoknaditi informacijom koju daje promjena u glasu i tonu.
- Uspostavljamo komunikaciju koju karakterizira ravnopravnost.
- Paziti na poziciju moći koju imamo i nikako ju NE zlorabiti.

Faze razgovora

- **Uspostavljanje povjerenja/bliskosti:** brižnost
- **Definiranje problema:** ohrabivanje da iznese problem onako kao ga ona vidi i doživljava
- **Pronalaženje alternativa:** informacija o raznim mogućnostima i mogućim ishodima
- **Zaključivanje:** što ste postigle, što žena želi, što smo postigle, dogovorile

Smjernice za komunikaciju na S.O.S. liniji za žene žrtve nasilja

- **Sačuvati integritet žene koja zove i samostalnost u donošenju odluka:** ne osuđivati ženu, ne ocjenjivati njezinu prošlost, način života ili njezin mogući izbor u smislu „Mogla je.....”, ne dajemo savjete već ju osnažujemo za samostalno donošenje odluke
- **Ograničenja u razgovoru:** to nije terapija, postoje granice utjecaja koji možemo učiniti putem telefona
- **Tajnost osnova za izgradnju povjerenja:** dajemo joj do znanja da je njezino pravo zadržavanja privatnost, kao i da naš razgovor ostaje među nama
- **Anonimnost:** pruža osobi sigurnost i otvara mogućnost izlaska na kraj s događajem, ne inzistiramo na otkrivanju identiteta ako ona to ne želi

Slušanje - vještina koja se uči

- **Slušateljica (objektivna, pažljiva), ne predavačica:** pokažite brižnost i prihvaćenost, oslušajte reakcije žene, dajte do znanja da ste čuli što vam je rekla
- **Podsjetite ju da vam je stalo do nje**
- **Fokusirajte se na trenutni razlog javljanja**
- **Postavljajte pitanja otvorenog tipa** - Imate li braću i sestre? S kime živite?
- **Pokušajte procijeniti njezino raspoloženje i ton**
- **Istaknite njezine proturječne osjećaje:** često se događa da osobe koje trpe dugotrajno nasilje daju proturječne izjave u pogledu odnosa s partnerom i članovima obitelji što možemo povezati i s fazama spirale nasilja
- **Saznajte kako se nosila sa sličnim i različitim problemima u prošlosti**
- **Razmatrajte različite mogućnosti rješenja,** informirajte ju o pravima i mogućnostima koja su joj dostupna.
- **Ne davati obećanja za koja niste sigurni da su ostvariva, ne uljepšavajte put koji ju čeka, budite iskreni.**
- **Pronalazak rješenja - potičite ju da ona sama izabere i odluči** - Što mislite da je najbolje za Vas? Što biste Vi voljeli učiniti?
- **Napravite plan:** neka napravi osobni izbor koraka koje želi poduzeti i pritom ju ohrabrite, ali i potaknite da prihvati stvarnost i odgovornost koju nosi takav izbor

Što vam može otežati pažljivo slušanje?

- **Procjenjivanje/osuđivanje:** sudimo i vrednujemo ono što čujemo
- **Mi govorimo - ne slušamo**
- **Donošenje zaključka:** popunjavamo praznine svojim detaljima, stvaramo unaprijed sliku
- **Pretpostavke:** svaka žena misli što i mi
- **Mi znamo odgovor:** mi znamo što ona treba učiniti
- **Čujemo ono što želimo čuti:** namećemo svoja razmišljanja
- **Strah:** od neuspjeha, strah za nju ili za sebe



Primjer vođenja razgovora- otvorena pitanja

- **Stvaranje bliskosti i povjerenja:** Kako Vam mogu pomoći?, Slušam Vas, možete li sada govoriti?
- **Procjena sigurnosti:** Jeste li sada na sigurnom mjestu? Postoji li sigurno mjesto na koje možete otići?
- **Procjena fizičkog stanja:** Imate li neke ozlijede?
- **Razgovor o samom događaju:** Je li se danas nešto dogodilo? Želite li govoriti o tome što se dogodilo? Možete li mi reći gdje i kada se to dogodilo? Kako se sada osjećate?
- **Procjena podrške od bliskih osoba:** Jeste li već nekome govorili o tome? Postoji li još netko s kime možete o tome razgovarati? Kakav je bio njihov odgovor?
- **Rješavanje problema:** Što mislite sada učiniti? Želite li pomoć naše pravnice, psihologinje? Želite li prijaviti policiji?

Posebni pozivi

- **Šutnja/tišina:** želim Vam pomoći, ovdje sam da Vas slušam, ponekad je teško početi govoriti o stvarima koje bole, pričekat ću još nekoliko minuta, poslije toga ću spustiti slušalicu.
- **Osoba pod stresom:** kako prepoznati stanje stresa (govor postaje glasniji i brži ili postaje tiši)
- **Što učiniti:** pokazati strpljenje, pažljivo slušati, ponuditi stručnu pomoć, ponuditi optimizam i vjeru u sebe, uputiti ih u tehnike opuštanja, pružiti podršku i brižnost, postavljati otvorena pitanja
- **Agresivna osoba:** ne prekidati njezin ispad, ne prijetiti, postavljati otvorena pitanja, shvatiti napad osobno
- **Osobom s komunikacijskim ograničenjima (sluh, govor):** ne ispravljati, ali provjeriti jeste li razumjeli - parafraziranje, sažimanje, biti strpljiv, koristiti kratke i jasne rečenice

Tehnička pitanja

- osigurati prostor i opremu za rad
- provesti edukaciju osoba za rad na S.O.S. liniji
- provoditi kontinuiranu edukaciju osoba
- vođenje evidencije poziva - arhiviranje
- Supervizije za osobe koje rade na S.O.S. liniji
- sastanci tima

Pravila za volonterke na S.O.S. liniji

- obveza čuvanja tajne o pozivima
- ispravno arhiviranje i čuvanje dokumentacije
- ženama koje zovu ne davati informacije o sebi
- žene žrtve nasilja ne pozivati k sebi na prenoćište
- ne pozivati žene da Vam prave društvo dok dežurate
- ne davati nikome telefone volonterki
- ako je volonterka sprječena da dežura u zakazano vrijeme, treba obavijestiti koordinatoricu ili sama pronaći zamjenu
- **dežurstvo je apsolutna obveza**



Tehnike nošenja sa stresom

Uvod

Tijekom odrastanja učimo kad je nešto za nas opasno, a kad ugodno i tako pokušavamo otkriti one zaštitne mehanizme koji nam omogućuju da pronađemo osjećaj zadovoljstva svakodnevnog življenja. Pritom osjetimo bol, ljutnju, ljubav i sreću – emocije koje nas suočavaju s nama samima i omogućuju nam da bolje razumijemo sebe i okolinu. Negativne emocije ponekad dovode do otkrivanja osobne snage i kreativnosti. Zato je od iznimne važnosti način suočavanja sa stresnim situacijama ili događajima svakodnevnog života.

U ovom poglavlju moći ćete se bolje upoznati s fazama koje vode do krajnjih razmjera stresa kako biste ih znali na vrijeme uočiti i napraviti nešto za sebe. Čarobni ključ rješavanja stresa ne postoji, svatko treba iznaći za sebe najpovoljniji način i to je razlog zašto je i poglavlje nazvano „Tehnike nošenja sa stresom“. Poglavlje je pisano na temelju knjige “Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača” koju je izdalo Društvo za psihološku pomoć Zagreb (1996.), a ukoliko se želite više informirati preporučujem istu.

Pokušajte se sjetiti svojih razgovora s prijateljima – koliko puta ste načeli temu stresa? Stres je dio naše svakodnevice. Javlja se u školi, na poslu, u obitelji, ali i kao reakcija na neki nesvakidašnji traumatski događaj. Stres je osjećaj uznemirenosti koji svatko od nas proživljava u svakodnevnom životu. Radost ili žalost, ples ili rad na normu, sve to može biti stres koji se definira kao nespecifična reakcija tijela na svaki zahtjev koji mu se postavlja. Stres je svaka situacija koju čovjek doživljava kao prijetnju.

Uzroci stresa različiti su, a ovise o strukturi ličnosti pojedine osobe i okolnostima u kojima se ona nalazi. Ako se na pravi način postavimo, stres može postati izvor novih, još neiskorištenih, snaga koje omogućuju pojedincu da postane jača, otpornija osoba.



Najbolji je način suočavanja sa stresom aktivan i optimističan pristup koji uključuje aktivnost, analizu stresne situacije i komunikaciju. Na taj način oslobađamo se negativnih emocija, vraćamo izgubljeni osjećaj kontrole i bolje upoznajemo sebe.

Mnogi se ljudi nesvjesno sabotiraju dopuštajući da ih stres prevlada. Jedna od tajni za što bolji i sretniji život je i ublažavanje stresa na zdrav način. Dok neki vježbaju, drugi čitaju knjige ili kuhaju. Najvažnije je pronaći najbolje načine za sebe i pobrinuti se da ih redovito provodite.

“Dobivaš snagu, hrabrost i povjerenje sa svakim iskustvom u kojemu zastaneš da bi pogledao strahu u oči.”

Eleanor Roosevelt

Tko su pomagači?

Pomagači su ljudi koji su izabrali profesionalno ili volonterski djelovati u situacijama u kojima su uobičajeni načini uzajamnog pomaganja među osobama u nevolji ili krizi nedovoljni pa im je neophodna dodatna pomoć.

To su prije svega socijalni radnici, psiholozi i zdravstveni radnici, ali i pravnici, socijalni pedagozi kao i svi ljudi dobre volje koji su spremni pomoći u različitim kriznim situacijama (Ajduković i Ajduković, 1996.).



Faze stresa

Stres ima svoje izvore i faze kroz koje prolazi dok ne dođe do kritičnog dijela kada je potrebno puno više truda uložiti u njegovo ublažavanje. Faze je važno na vrijeme otkriti kako bi se negativni utjecaji mogli svesti na što manju razinu i time izbjeći kobne posljedice stresa.



Što su stresori?

Stresori su promjene, unutarnje i vanjske prepreke koje ugrožavaju ostvarenje osobnih ciljeva i vrijednosti te su uzroci stresa. Oni su događaji ili niz događaja za koje procjenjujemo da mogu poremetiti (izmijeniti) uobičajeni, svakodnevni tijek našeg života.

Što je stres?

Stres je svojevrsni nespecifični odgovor organizma na zahtjeve koji nadilaze njegove mogućnosti te unutarnje tjelesno i/ili psihičko stanje.

Nadalje, stres je sklop emocionalnih, tjelesnih (fizioloških) i/ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kada neki događaj procijenimo opasnim i/ili uznemirujućim.

stresor = **vanjski** događaj

stres = **unutrašnje** stanje ili doživljaj

Rad u organizaciji često znači i rad s ljudima u nevolji i krizi koji može imati psihičke posljedice na pomagača, a to su:

- protuprijenos
- posredna traumatizacija pomagača
- sagorijevanje na poslu

U nastavku će biti nešto više riječi o svakoj od navedenih posljedica.

Protuprijenos

Pod protuprijenosom podrazumijevamo pojavu javljanja vlastitih osjećaja i misli pomagača potaknutih u pomažućoj situaciji iskustvom klijenta (Ajduković i Ajduković, 1996.).

Radi se o uobičajenoj pojavi u pomažućem radu s obzirom na izloženost dramatičnim pričama kojima svjedoči.

Ta pojava na neki način može biti i pozitivna jer, primjerice, omogućava jače iskazivanje osjećaja, jača povezanost, odnos klijenta i pomagača, ali isto tako može aktivirati obrambene mehanizme kao npr. poricanje, projekciju, nekontrolirano iskazivanje suosjećanja prema klijentu i sl.

Posredna traumatizacija pomagača

Posredna se traumatizacija pomagača odnosi na psihičke učinke rada s traumatiziranim ljudima na pomagača. Kada klijent opisuje događaje, oni posredno utječu na traumatizaciju pomagača. U tim situacijama zna se događati da pomagači često imaju iste znakove kao i traumatizirane osobe s kojima rade, npr. noćne more, depresivnost, žalost, razdražljivost i sl.

Sagorijevanje na poslu (eng. burnout)

Riječ je o sindromu čije se ishodište nalazi u poslovnom okruženju, ali se prenosi i na privatan život pomagača. Odnosi se na činjenicu da neki pomagači nakon određenog vremena postanu depresivni, nemotivirani za svoj posao, osjećajno prazni i obeshrabreni.

Sagorijevanje na poslu jedna je od najnepovoljnijih posljedica bavljenja ljudima u nevolji i jedan od najnepovoljnijih ishoda profesionalnog stresa pomagača.

Izvori koji dovode do sagorijevanja na poslu mogu se podijeliti u dvije skupine, jednu koju čine tzv. unutrašnji izvori – izvori koji prvenstveno ovise o samim pomagačima (osobinama ličnosti, prethodnom iskustvu, slici koju imaju o sebi itd.), dok drugu skupinu čine oni koji pretežno imaju izvor izvan pomagača (radni uvjeti, organizaciji rada, odnosi s drugima unutar organizacije i sl.), tzv. vanjski izvori.

Iako je sindrom sagorijevanja vezan uz posao, njegova prisutnost jasno se očituje i izvan radne situacije – niz poteškoća u privatnim i međuljudskim odnosima.

Unutrašnji izvori:

- pretjerana identifikacija s klijentima i njihovim problemima
- potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije
- nerealna očekivanja od posla i od sebe
- pretjerana vezanost uz posao
- nedelegiranje dijelova posla drugima
- nedjelotvorno korištenje radnog vremena
- nerealno postavljanje redoslijeda radnih prioriteta
- osjećaj stručne nekompetentnosti

Vanjski izvori:

- izvori vezani uz radne uvjete
- izvori vezani uz organizaciju rada
- izvori vezani uz odnose s drugima unutar organizacije
- izvori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže

Izvori vezani uz radne uvjete:

- premalen, neprikladan i neopremljen radni prostor
- neodgovarajući mikroklimatski uvjeti (pomanjkanje grijanja zimi, vlažnost, okolna buka i sl.)
- stiješnjenost zbog prevelikog broja klijenata ili suradnika
- pomanjkanje privatnosti i stalna izloženost klijentima
- nedostatak mjesta za vođenje povjerljivih razgovora s klijentima

Izvori vezani uz organizaciju rada

- svakodnevno predugo vrijeme u izravnom radu s klijentima
- vremenski pritisak rokova i nedovoljno vremena za postizanje ciljeva
- prevelika odgovornost u odnosu na raspoložive mogućnosti rješavanja problema klijenata
- odgovornost bez mogućnosti utjecaja, bez kontrole moći
- premalo suradnika u timu u odnosu na zadatke i očekivanja od organizacije
- nepostojanje odmora tijekom radnog dana
- nejasna organizacijska struktura
- nejasna podjela posla, odgovornosti i pojava preklapanja nadležnosti
- nejasna pravila zamjenjivanja odsutnog pomagača i preuzimanje njegovih poslova i odgovornosti
- nedostatak vremena i poticaja za redovito sažimanje dojmova o radnim teškoćama koje su suradnici iskusili tijekom rada

Izvori vezani uz odnose s drugima unutar organizacije

- psihosocijalna klima organizacije i vrsta uzajamnih odnosa koji se potiču ili onemogućavaju – suradnja ili natjecanje, povjerenje ili sumnjičavost, itd.
- način odlučivanja i rukovođenja – autoritaran, centraliziran, rigidan i sl.
- pomanjkanje jasne „filozofije organizacije“, vizije njezinih ciljeva i smisla
- zatvorenost organizacije prema vanjskim informacijama i iskustvima
- pomanjkanje povratnih informacija o postignućima i ciljevima
- nepoticanje duha zajedništva i pripadnosti timu
- nepostojanje formalnog ili stvarnog sustava profesionalne i osobne podrške među pomagačima

Izvori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže

- velik broj osoba kojima je potrebna stalna i intenzivna pomoć jer su trajno u velikoj nevolji ili krizi
- mnogo problema bez zadovoljavajućeg rješenja s malim izgledima za uspješno rješavanje ili s vremenski dalekim i neizvjesnim rješenjima
- emocionalno iscrpljivanje zbog stalne svijesti o velikim potrebama klijenata
- jednoličnost problema populacije s kojom se radi
- opasnost da klijent pomagača fizički ugrozi ili napadne
- sličnost osobnog iskustva pomagača s traumatskim iskustvima klijenta

Znakovi se mogu pratiti u tri aspekta:

tjelesna iscrpljenost

emocionalna iscrpljenost

mentalna iscrpljenost

Unatoč individualnim razlikama kod ljudi se obično pojavljuje niz istih znakova sagorijevanja od kojih su najčešći:

- osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti
- gubitak osjećaja osobne vrijednosti
- negativizam
- cinizam
- osjećaj bespomoćnosti i beznađa
- razdražljivost i niska tolerancija na frustraciju
- netrpeljivost
- povlačenje u socijalnim odnosima
- učestaliji sukobi i agresivni ispadi
- učestalo pobolijevanje
- komunikacijske poteškoće
- gubitak seksualnog interesa, seksualni problemi
- tjelesni simptomi – glavobolje, poteškoće spavanja, disanja, prehrane i sl.
- povećana upotreba alkohola, duhana, stimulirajućih sredstava i lijekova
- i dr.

Kod ovog sindroma važno je napomenuti kako do njega ne dolazi preko noći već ima faze kroz koje prolazi. Što prije uočimo signale, veće su šanse za uspješnije i lakše pronalaženje rješenja i sprečavanje krajnjih faza.

O prvoj fazi govori se kao o razdoblju pretjeranog **radnog entuzijazma**. Označavaju je nerealna očekivanja brzog postignuća i prevelika ulaganja u posao (npr. rad preko vikenda, klijenti ne poštuju radno vrijeme već zovu u bilo koje doba, dolaze kući i sl.), neuzimanje godišnjeg odmora.

Druga faza je faza **stagnacije** koja nastupa kad pomagač postane svjestan da dometi posla nisu onakvi kakvima ih je zamišljao. Sve su češće poteškoće u komunikaciji s radnim kolegama, ali i klijentima, dolazi do nepovjerljivosti i emocionalne ranjivosti. U ovoj se fazi ljudi često emocionalno povlače i izoliraju.

U nastavku je procesa sagorijevanja **emocionalno povlačenje i izolacija**, koji se očituju u udaljavanju od klijenata i izoliranju od kolega, a dodatno pridonose doživljaju posla kao besmislenog i nevrijednog. Javljaju se tjelesne poteškoće koje ga dodatno ubrzavaju kao što su glavobolje, kronični umor, nesanica, alergije i sl.

Posljednja faza je takozvana **apatija i gubitak životnih interesa** koja se javlja kao obrana od kronične frustriranosti na poslu te su znakovi depresije kod pomagača jasno uočljivi. Dolazi do slabljenja imuniteta, sitnih nezgoda i sl.

Proces se prije krajnje faze može preokrenuti promjenama u radnim ciljevima, stavovima i ponašanjima ili u radnom okruženju. Napominjemo, važno je na vrijeme uočiti znakove koji vode do sagorijevanja kako bi se ono spriječilo i kako se društvo ne bi suočavalo sa značajnim gubitkom ljudskih potencijala, a pojedinac sa značajnim gubitkom životnog zadovoljstva.

Faze sagorijevanja na poslu
Ajduković i Ajduković, 1993. Prema Golsizek, 1993.

FAZA	ZNAKOVI
Previsoka očekivanja i idealizacija posla	<ul style="list-style-type: none"> • entuzijazam vezan uz posao • potpuna posvećenost poslu • visok stupanj energije • pozitivni i konstruktivni stavovi • dobro postignuće
Početno nezadovoljstvo poslom i pojavljivanje početnih znakova sagorijevanja	<ul style="list-style-type: none"> • prvi znaci tjelesnog i mentalnog umora • frustriranost i gubitak nekih ideala • smanjeni radni moral • dosada • teškoće u komunikaciji s kolegama
Povlačenje, izolacija i povećanje znakova stresa	<ul style="list-style-type: none"> • izbjegavanje kontakta s drugim suradnicima • veće komunikacijske poteškoće • srdžba i neprijateljstvo spram okoline • negativizam • depresivnost i druge emocionalne poteškoće • nesposobnost da se misli ili koncentrira • tjelesna i mentalna iscrpljenost • veći broj psihosomatskih teškoća
Apatija i gubitak interesa uz ozbiljno produbljivanje znakova stresa	<ul style="list-style-type: none"> • nisko osobno i profesionalno samopoštovanje • kronično izostajanje s posla • kronično negativni osjećaji o poslu • potpuni cinizam • nesposobnost komuniciranja s drugim osobama • depresija i tjeskobnost • napuštanje posla

Pristupi i tehnike opuštanja

Dugoročnim funkcioniranjem pod stresom napetost postaje automatska navika koju može biti teško riješiti.

Uz malo truda možete promijeniti navike i razmišljanja koja stvaraju stres. Neke od njih su:

- ne odugovlačite
- bolje se organizirajte
- raspodijelite, ako je to korektno i realistično, zadatke i na druge ljude
- planirajte opuštanje
- uložite trud u kvalitetu svojih odnosa
- brinite o svom tijelu
- vodite brigu o svom duhovnom životu
- stvorite opuštajuću okolinu

<p>Fizičko opuštanje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • opuštanje mišića • kupke • duboko disanje • masaža
<p>Tehnike preusmjerenja misli</p>	<ul style="list-style-type: none"> • promjena perspektive • odvratanje pažnje • aktivno suočavanje • fokusiranje
<p>Tehnike rada s emocijama</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rad s unutarnjim djetetom • afirmacije • vizualizacija • razgovor • izražavanje osjećaja



Zakonska regulativa

Uvod

Obiteljsko nasilje kao društvena pojava prisutno je u razvijenim i nerazvijenim državama, a događa se osobama neovisno o dobi, spolu (iako su uglavnom žene žrtve nasilja), nacionalnosti, obrazovanju, socijalno-ekonomskom položaju, religijskim stavovima.

Istraživanja pokazuju da je postotak incidenata iz sfere obiteljskog nasilja sličan u gradskim, prigradskim i seoskim naseljima.

Nasilje u obitelji ne ostavlja samo fizičke ožiljke, nego i one emocionalne i psihološke naravi koje je znatno teže zaliječiti.

Jedan od prvih koraka pri rješavanju problema nasilja jest prepoznati ga jer se može manifestirati u različitim oblicima.

Osobito je važno kada ga se prepozna, ne zatvoriti oči pred njim, misleći da se ono događa nekome drugome ili da taj problem trebaju rješavati oni kojih se tiče (žrtva obiteljskog nasilja).

Prijavljivanje i same sumnje u obiteljsko nasilje zakonska je obveza svakog od nas!

*“Vjera je napraviti prvi korak čak i kad ne vidiš cijelo stepenište.”
Martin Luther King Jr.*

Zakonska regulativa u Republici Hrvatskoj

Nasilje u obitelji regulirano je u Republici Hrvatskoj u materijalno-pravnom smislu *Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji* (NN 137/09) i *Kaznenim zakonom* (NN 125/11, 144/12), a postupanje sudova temelji se na procesnim odredbama Prekršajnog zakona (NN 107/07 i 39/13), Zakona o kaznenom postupku (NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13) i Zakona o sudovima za mladež (NN 84/11, 143/12).

Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji (ZZNO) donesen je sa svrhom prevencije, sankcioniranja i suzbijanja svih vrsta nasilja u obitelji, primjenjujući pritom odgovarajuće mjere prema počinitelju te nastojeći ublažiti posljedice već počinjenog nasilja pružanjem zaštite i pomoći žrtvi nasilja.



Što je obitelj?

Zakon obitelj definira kao zajednicu koju čine:

- **žena i muškarac u braku, njihova zajednička djeca te djeca svakog od njih**
- **žena i muškarac u izvanbračnoj zajednici, djeca svakog od njih i njihova zajednička djeca**
- **srodnici po krvi u ravnoj lozi bez ograničenja (otac/majka, sin, kći, djed/baka, pradjed/prabaka)**
- **srodnici po krvi u pobočnoj lozi zaključno s trećim stupnjem (brat-sestra, stric, teta, ujak)**
- **srodnici po tazbini zaključno s drugim stupnjem u bračnoj i izvanbračnoj zajednici svekrva/svekar-snaha, punica/punac-zet)**
- **osobe koje imaju zajedničku djecu**
- **skrbnik i štitićenik**
- **udomitelj, korisnik smještaja u udomiteljskoj obitelji i članovi njihovih obitelji dok takav odnos traje**

Obitelj čine i žena i muškarac *koji su živjeli zajedno u bračnoj ili izvanbračnoj zajednici, djeca svakog od njih i njihova zajednička djeca, ukoliko su nakon prekida bračne ili izvanbračne zajednice povod sukoba bili bivši bračni ili izvanbračni odnosi!!!*

Odredbe Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji **na odgovarajući se način primjenjuju na osobe** koje prema posebnom propisu žive **u istospolnoj zajednici**.

Što je nasilje u obitelji?

Nasilje u obitelji je svaki oblik tjelesnog, psihičkog, spolnog ili ekonomskog nasilja, a osobito:

- **tjelesno nasilje** (primjena fizičke sile bez obzira je li nastupila tjelesna ozljeda ili nije)
- **tjelesno kažnjavanje i drugi načini ponižavajućeg postupanja prema djeci u odgojne svrhe**
- **psihičko nasilje** (odnosno primjena psihičke prisile koja je prouzročila osjećaj straha, ugroženosti, uznemirenosti ili povrede dostojanstva, verbalno nasilje, verbalni napadi, vrijeđanje, psovanje, nazivanje pogrdnim imenima ili na drugi način grubo verbalno uznemiravanje, uhođenje ili uznemiravanje preko svih sredstava za komuniciranje ili preko elektroničkih i tiskanih medija ili na drugi način ili komuniciranja s trećim osobama, protupravna izolacija ili ugrožavanje slobode kretanja (u daljnjem tekstu: uhođenje i uznemiravanje))
- **spolno nasilje, odnosno spolno uznemiravanje**
- **ekonomsko nasilje** (oštećenje ili uništenje osobne i zajedničke imovine ili zabrana ili onemogućavanje korištenja osobne i zajedničke imovine ili pokušaj da se to učini, oduzimanje prava ili zabrana raspolaganja osobnim prihodima ili imovinom stečenom osobnim radom ili nasljeđivanjem, onemogućavanje zapošljavanja ili rada, prisiljavanje na ekonomsku ovisnost, uskraćivanje sredstava za održavanje zajedničkog kućanstva i skrb o djeci ili drugim uzdržavanim članovima zajedničkog kućanstva)

Postupci vezani za nasilje u obitelji hitne su naravi!

Službe socijalne skrbi i zdravstvene ustanove te druga nadležna tijela dužna su voditi brigu o svim potrebama žrtve i omogućiti joj pristup odgovarajućim službama, a počinitelju nasilja pružiti odgovarajuću informaciju o svim njegovim pravima.

U slučajevima pokretanja prekršajnog postupka u kojem se kao žrtva pojavljuje dijete nadležni sud dužan je, bez odgode, o tome obavijestiti ustanove socijalne skrbi radi poduzimanja mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta.

***Interesi djeteta izloženog nasilju u obitelji
prioritetni su u svim postupcima!***

Zdravstveni radnici, stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi, obiteljske prevencije i zaštite, odgoja i obrazovanja te stručni radnici zaposleni u vjerskim ustanovama, humanitarnim organizacijama, udrugama civilnog društva u djelokrugu djece i obitelji **obvezni su prijaviti policiji ili državnom odvjetništvu počinjenje nasilja u obitelji** za koje su saznali u obavljanju svojih poslova.

Radi zaštite i osiguranja osobe izložene nasilju nadležni će sud izdati nalog policiji da otprati osobu izloženu nasilju u kuću, stan ili drugi stambeni prostor radi uzimanja njezinih osobnih stvari i osobnih stvari drugih osoba koje su s njom napustile navedeni prostor, koje su neophodne za zadovoljenje svakodnevnih potreba.

Prekršajnopravne sankcije predviđene ZZNO

Prekršajnopravne sankcije za zaštitu od nasilja u obitelji su zaštitne mjere, kazna zatvora, novčana kazna i druge prekršajnopravne sankcije propisane Prekršajnim zakonom.

Zaštitne mjere

Svrha primjene je spriječiti nasilje u obitelji, osigurati nužnu zaštitu zdravlja i sigurnosti osobe izložene nasilju, otkloniti okolnosti koje pogoduju ili poticajno djeluju na počinjenje novog prekršaja, otkloniti ugroženost osoba izloženih nasilju i drugih članova obitelji.

Mogu se primijeniti samostalno i bez izricanja kazne, odnosno druge prekršajnopravne sankcije, a sud ih može odrediti po službenoj dužnosti ili na zahtjev ovlaštenog tužitelja ili na zahtjev osobe izložene nasilju.

Vrste zaštitnih mjera:

- obvezni psihosocijalni tretman
- zabrana približavanja žrtvi nasilja u obitelji
- zabrana uznemiravanja ili uhođenja osobe izložene nasilju
- udaljenje iz stana, kuće ili nekoga drugoga stambenog prostora
- obvezno liječenje od ovisnosti
- oduzimanje predmeta koji je namijenjen ili uporabljen u počinjenju prekršaja

Zaštitna mjera obveznoga psihosocijalnog tretmana

- može se primijeniti prema počinitelju nasilja u obitelji radi otklanjanja nasilničkog ponašanja počinitelja ili ako postoji opasnost da bi počinitelj mogao ponovno počiniti obiteljsko nasilje
- određuje se u trajanju **od najmanje šest mjeseci**

Zaštitna mjera zabrane približavanja žrtvi nasilja u obitelji

- može se primijeniti prema počinitelju nasilja u obitelji ako postoji opasnost da bi ponovno mogao počiniti nasilje u obitelji
- određujući ovu mjeru sud u presudi određuje mjesta ili područja te udaljenost ispod koje se počinitelj ne smije približiti žrtvi nasilja u obitelji
- određuje se u trajanju **od minimalno jednog mjeseca do maksimalno dvije godine**

Zaštitna mjera zabrane uhođenja ili uznemiravanja osobe izložene nasilju

- može se primijeniti prema počinitelju nasilja u obitelji koji je nasilje počinio uhođenjem ili uznemiravanjem, a postoji opasnost da bi ponovno mogao počiniti tu vrstu nasilja
- određuje se u trajanju **od minimalno jednog mjeseca do maksimalno dvije godine**

Zaštitna mjera udaljenja iz stana, kuće ili nekoga drugoga stambenog prostora

- može se primijeniti prema počinitelju nasilja u obitelji koji je počinio nasilje prema članu obitelji s kojim živi u stanu, kući ili nekom drugom stambenom prostoru, ako postoji opasnost da bi bez provođenja ove mjere počinitelj mogao ponovno počiniti nasilje
- počinitelj nasilja kojemu je izrečena ova mjera dužan je odmah napustiti stan, kuću ili neki drugi stambeni prostor uz prisutnost policijskog službenika
- određuje se u trajanju **od minimalno jednog mjeseca do maksimalno dvije godine**

Zaštitna mjera obveznog liječenja od ovisnosti

- može se primijeniti prema počinitelju nasilja u obitelji koji je nasilje počinio pod djelovanjem ovisnosti o alkoholu ili opojnim drogama kad postoji opasnost da će zbog te ovisnosti ponovno počiniti nasilje
- određuje se u trajanju koje **ne može biti dulje od jedne godine**

Zaštitna mjera oduzimanja predmeta

- primjenjuje se kada postoji opasnost da će se određeni predmet ponovno uporabiti za počinjenje nasilja ili radi zaštite opće ili javne sigurnosti

Zaštitne mjere **zabrane približavanja žrtvi nasilja u obitelji, zabrane uznemiravanja ili uhođenja osobe izložene nasilju te udaljenja iz stana, kuće ili nekoga drugoga stambenog prostora** mogu se primijeniti **prije pokretanja prekršajnog postupka na prijedlog osobe izložene nasilju ili ovlaštenog tužitelja** uz prethodnu suglasnost žrtve radi otklanjanja izravne životne ugroženosti te osobe ili drugih članova obitelji, **a sud odluku** o tome **donosi odmah, a najkasnije u roku od dvadeset četiri sata od podnošenja prijedloga.**

Sud će odluku o ovim mjerama staviti izvan snage ukoliko osoba izložena nasilju ili ovlašteno tužitelj u roku od osam dana od dana donošenja odluke ne podnese optužni prijedlog, a o toj je posljedici sud dužan upozoriti žrtvu, odnosno ovlaštenog tužitelja.

Vrste prekršajnih kazni

⇒ kazna zatvora

⇒ novčana kazna

Član obitelji **koji počini obiteljsko nasilje** kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 1.000,00 kuna ili kaznom zatvora do 90 dana.

Član obitelji **koji ponovi nasilje u obitelji** kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 5.000,00 kuna ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 15 dana.

Punoljetni član obitelji koji u nazočnosti djeteta, maloljetne osobe ili osobe s invaliditetom počini nasilje u obitelji kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 6.000,00 kuna ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 30 dana (činjenica da je prekršaj počinjen u nazočnosti djeteta, maloljetne osobe ili osobe s invaliditetom je tzv. *kvalifikatorna okolnost*, što znači da je prekršaj time teži pa je i sankcija teža).

Punoljetni član obitelji koji ponovi nasilje u obitelji kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 7.000,00 kuna ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 45 dana.

Ako je punoljetni član obitelji počinio nasilje na štetu djeteta, maloljetne osobe ili osobe s invaliditetom (također kvalifikatorna okolnost), bit će kažnjen novčanom kaznom u iznosu od najmanje 7.000,00 kuna ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 45 dana.

Punoljetni član obitelji **koji ponovi** nasilje u obitelji **na štetu djeteta, maloljetne osobe ili osobe s invaliditetom** kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 15.000,00 kuna ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 60 dana.

Novčanom kaznom u iznosu od najmanje 3.000,00 kuna kaznit će se zdravstveni radnici, stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi, obiteljske prevencije i zaštite, odgoja i obrazovanja te stručni radnici zaposleni u vjerskim ustanovama, humanitarnim organizacijama, udrugama civilnog društva u djelokrugu djece i obitelji koji ne prijave policiji ili državnom odvjetništvu počinjenje nasilja u obitelji za koje su saznali obavljajući svoju djelatnost.

Počinitelj nasilja u obitelji dužan je postupati u skladu s primijenjenom zaštitnom mjerom jer će u protivnom biti kažnjen za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 3.000,00 kuna ili kaznom zatvora od najmanje 10 dana.

Zdravstveni radnici, stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi, obiteljske prevencije i zaštite, odgoja i obrazovanja te stručni radnici zaposleni u vjerskim ustanovama, humanitarnim organizacijama, udrugama civilnog društva u djelokrugu djece i obitelji koji u djelokrugu svoje djelatnosti saznaju da počinitelj nasilja ne postupa u skladu s primijenjenom zaštitnom mjerom, dužni su o tome obavijestiti nadležno tijelo koje će prekršajnom sudu podnijeti optužni prijedlog.

Obveza praćenja statističkih podataka o nasilju u obitelji i praćenju provedbe Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji:

Ministar nadležan za poslove obitelji osnovat će Stručno povjerenstvo za praćenje i unapređivanje rada tijela kaznenog i prekršajnog postupka te izvršenja sankcija vezanih za zaštitu od nasilja u obitelji i donijeti Poslovnik o njegovu radu.

Članovi Stručnog povjerenstva imenuju se iz reda sudaca, državnih odvjetnika, odvjetnika, državnih službenika ministarstva nadležnog za unutarnje poslove specijaliziranih za područje kriminaliteta nasilja u obitelji, državnih službenika ministarstva nadležnog za poslove pravosuđa, ministarstva nadležnog za poslove zdravstva i socijalne skrbi i ministarstva nadležnog za poslove obitelji.

Stručno povjerenstvo, u okviru svog djelokruga, ima ovlasti podnositi ministrima nadležnim za poslove pravosuđa, unutarnjih poslova, socijalne skrbi, zdravstva i obitelji prijedloge i mišljenja u vezi s primjenom Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji i drugih zakona kojima se štite žrtve nasilja u obitelji.

Ministarstvo nadležno za poslove obitelji ovlašteno je za prikupljanje, obradu i pohranu statističkih podataka iz područja primjene ovoga Zakona.

Sud, općinsko državno odvjetništvo, policija i druga tijela ovlaštena za postupanje prema ovom Zakonu dužna su voditi evidenciju o poduzetim radnjama prema Zakonu o zaštiti od nasilja u obitelji te dostavljati ministarstvu nadležnom za poslove obitelji polugodišnja i godišnja izvješća o broju pokrenutih ili okončanih postupaka ili poduzetih drugih mjera prema tom zakonu.

Odgovorna osoba pravosudnog tijela (sud, državno odvjetništvo), policije, odnosno drugoga nadležnog tijela za provedbu ovoga Zakona, koja ministarstvu nadležnom za poslove obitelji uskrati dostavu navedenih statističkih podataka kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 kuna.

Odredbe Kaznenog zakona vezane za nasilje u obitelji

Kaznena djela i kaznenopravne sankcije propisuju se samo za ona ponašanja kojima se tako povređuju ili ugrožavaju osobne slobode i prava čovjeka te druga prava i društvene vrijednosti zajamčene i zaštićene Ustavom Republike Hrvatske i međunarodnim pravom da se njihova zaštita ne bi mogla ostvariti bez kaznenopravne prisile.

Dakle, kaznena su djela najteži oblici ljudskog protupravnog ponašanja pa su i sankcije za ta djela teže.

Prema počinitelju primjenjuje se zakon koji je bio na snazi u vrijeme kad je kazneno djelo počinjeno.

Ako se zakon nakon počinjenja kaznenog djela, a prije donošenja pravomoćne presude, izmijeni jednom ili više puta, primijenit će se zakon koji je najblaži za počinitelja.

Svrha je kažnjavanja izraziti društvenu osudu zbog počinjenog kaznenog djela, jačati povjerenje građana u pravni poredak utemeljen na vladavini prava, utjecati na počinitelja i sve druge da ne čine kaznena djela kroz jačanje svijesti o pogibeljnosti činjenja kaznenih djela i o pravednosti kažnjavanja te omogućiti počinitelju ponovno uključivanje u društvo.

U članku 87. Kaznenog zakona sadržane su definicije, između ostalog, pojmova kao što su članovi obitelji, dijete, bliske osobe, izvanbračni drug, istospolni partner.

Članovi obitelji su bračni ili izvanbračni drug ili istospolni partner, njihova zajednička djeca te djeca svakog od njih, srodnik po krvi u ravnoj lozi, srodnik u pobočnoj lozi zaključno do trećeg stupnja, srodnici po tazbini do zaključno drugog stupnja, posvojitelj i posvojenik.

Dijete je osoba koja nije navršila osamnaest godina.

Bliske osobe su članovi obitelji, bivši bračni ili izvanbračni drug ili istospolni partner i osobe koje žive u zajedničkom kućanstvu.

Izvanbračni drug je osoba koja živi u izvanbračnoj zajednici koja ima trajniji karakter ili koja traje kraće vrijeme ako je u njoj rođeno zajedničko dijete.

Istospolni partner je osoba koja živi u istospolnoj zajednici koja ima trajniji karakter.

Žrtva kaznenog djela je fizička osoba kojoj su protupravnom radnjom prouzročene fizičke ili duševne boli, emocionalna patnja, imovinska šteta ili bitna povreda ljudskih prava i temeljnih sloboda.

Kaznena djela su u Kaznenom zakonu razvrstana u Glave, ovisno o tome koje je pravom zaštićeno dobro tim kaznenim djelom povrijeđeno.

Kako je već navedeno, u ranijem Kaznenom zakonu, važećem do 31. prosinca **2012.** godine postojalo je **kazneno djelo nasilničkog ponašanja u obitelji.**

Članak 215.a glasio je:

“Član obitelji koji nasiljem, zlostavljanjem ili osobito drskim ponašanjem dovede drugog člana obitelji u ponižavajući položaj, kaznit će se kaznom zatvora od tri mjeseca do tri godine.”

Kažnjive radnje na štetu člana obitelji bile su obuhvaćene i u kaznenim djelima teškog ubojstva (čl.111.), tjelesne ozljede (čl.117.), teške tjelesne ozljede (čl.118.), osobito teške tjelesne ozljede (čl. 119), prisile (čl.138.), prijetnje (čl.139.) i nametljivog ponašanja (čl.140.)

Novim Kaznenim zakonom koji je u primjeni od **1. siječnja 2013. godine** nasilje u obitelji regulirano je odredbama nekoliko zakonskih članaka, a članak 215. a je brisan.

U Glavi deset (X.) koja obuhvaća KAZNENA DJELA PROTIV ŽIVOTA I TIJELA nasilje u obitelji jedan je od oblika kaznenog djela **teškog ubojstva** iz članka 111. koji propisuje da će

kaznom zatvora najmanje deset godina ili kaznom dugotrajnog zatvora biti kažnjen

tko ubije blisku osobu koju je već ranije zlostavljao.

Nadalje, tu je i kazneno djelo **tjelesne ozljede** (članak 117.) počinjenje kojeg se kažnjava **kaznom zatvora do tri godine** ako je počinjeno iz mržnje prema **bliskoj osobi** ili prema osobi posebno ranjivoj zbog njezine dobi, teže tjelesne ili duševne smetnje ili trudnoće.

Nanošenje **teških tjelesnih ozljeda** (odnosno teškog narušavanja zdravlja) kažnjava se kaznom zatvora od šest mjeseci do pet godina, a ako je počinjeno iz mržnje, prema **bliskoj osobi** ili prema osobi posebno ranjivoj zbog njezine dobi, teže tjelesne ili duševne smetnje ili trudnoće, kažnjava se **kaznom zatvora od jedne do osam godina** (članak 118).

Ako je nanošenjem teške tjelesne ozljede doveden u opasnost život ozlijeđenog, ili je uništen ili trajno i u znatnoj mjeri oslabljen koji važan dio njegova tijela ili koji važan organ, ili je prouzročena trajna nesposobnost za rad ozlijeđenog, ili trajno i teško narušenje njegova zdravlja, trajna unakaženost ili trajna nesposobnost za reprodukciju, radi se o kaznenom djelu **osobito teške tjelesne ozljede (članak 119.)** i kažnjava se kaznom zatvora od jedne do osam godina.

Međutim, zatvorska kazna dužeg trajanja predviđena je ako je kazneno djelo **osobito teške tjelesne ozljede** počinjeno iz mržnje, prema bliskoj osobi ili prema osobi posebno ranjivoj zbog njezine dobi, teže tjelesne ili duševne smetnje ili trudnoće. Tada počinitelj može biti kažnjen **zatvorskom kaznom od jedne do deset godina.**

U Glavi trinaest (XIII.) kojom se reguliraju KAZNENA DJELA PROTIV OSOBNE SLOBODE na nasilje u obitelji odnose se odredbe **članaka 138.** (kazneno djelo **prisile**), **139.** (kazneno djelo **prijetnje**) i **140.** (kazneno djelo **nametljivog ponašanja**).

Prisila

Članak 138.

(1) *Tko drugoga silom ili ozbiljnom prijetnjom prisili da što učini, ne učini ili trpi,*

kaznit će se kaznom zatvora do tri godine.

(2) *Kazneno djelo iz stavka 1. ovoga članka progoni se po privatnoj tužbi, osim ako je počinjeno iz mržnje, **prema djetetu ili osobi s težim invaliditetom ili bliskoj osobi** (tada optužbu po službenoj dužnosti vodi općinsko državno odvjetništvo).*

Prijetnja

Članak 139.

(1) *Tko drugome ozbiljno prijeti kakvim zlom da bi ga ustrašio ili uznemirio,*

kaznit će se kaznom zatvora do jedne godine.

(2) *Tko drugome ozbiljno prijeti da će njega ili njemu blisku osobu usmrtniti, teško tjelesno ozlijediti, oteti, ili mu oduzeti slobodu, ili nanijeti zlo podmetanjem požara, eksplozijom, ionizirajućim zračenjem, oružjem, opasnim oruđem ili drugim opasnim sredstvom, ili uništiti društveni položaj ili materijalni opstanak,*

kaznit će se kaznom zatvora do tri godine.

(4) *Kazneno djelo iz stavka 1. ovoga članka progoni se po privatnoj tužbi, a kazneno djelo iz stavka 2. ovoga članka progoni se po prijedlogu, osim ako je djelo iz stavka 1. ili 2. **počinjeno iz mržnje, prema djetetu ili osobi s težim invaliditetom ili bliskoj osobi.***

Nametljivo ponašanje

Članak 140.

(1) *Tko ustrajno i kroz dulje vrijeme prati ili uhodi drugu osobu ili s njom uspostavi ili nastoji uspostaviti neželjeni kontakt ili je na drugi način zastrašuje i time kod nje izazove tjeskobu ili strah za njezinu sigurnost ili sigurnost njoj bliskih osoba,*

kaznit će se kaznom zatvora do jedne godine.

(2) Ako je djelo iz stavka 1. ovoga članka počinjeno u odnosu na sadašnjeg ili bivšeg bračnog ili izvanbračnog druga ili istospolnog partnera, osobu s kojom je počinitelj bio u intimnoj vezi ili prema djetetu,

počinitelj će se kazniti kaznom zatvora do tri godine.

(3) *Kazneno djelo iz stavka 1. i 2. ovoga članka* **progoni se po prijedlogu, osim ako je počinjeno prema djetetu.**

KAZNENA DJELA PROTIV SPOLNE SLOBODE propisana su Glavom šesnaest (XVI.) Kaznenog zakona.

Između ostalih, ovom Glavom obuhvaćena su kaznena djela **spolnog odnošaja bez pristanka (članak 152.)**

Tko s drugom osobom bez njezinog pristanka izvrši spolni odnošaj ili s njim izjednačenu spolnu radnju ili navede drugu osobu da bez svog pristanka s trećom osobom izvrši spolni odnošaj ili s njim izjednačenu spolnu radnju ili da bez svog pristanka nad samom sobom izvrši sa spolnim odnošajem izjednačenu spolnu radnju,

kaznit će se kaznom zatvora od šest mjeseci do pet godina;

i silovanja (članak 153.)

Tko djelo iz članka 152. stavka 1. ovoga Zakona počini uporabom sile ili prijetnje da će izravno napasti na život ili tijelo silovane ili druge osobe,

kaznit će se kaznom zatvora od jedne do deset godina.

Ukoliko je kazneno djelo **spolnog odnošaja bez pristanka počinjeno prema bliskoj osobi**, prema žrtvi posebno ranjivoj zbog njezine dobi, bolesti, ovisnosti, trudnoće, **invaliditeta**, teške tjelesne ili duševne smetnje, na osobito okrutan ili osobito ponižavajući način, iz mržnje, zajedno s jednim ili više počinitelja, pri čemu je prema istoj osobi izvršeno više spolnih odnošaja ili s njim izjednačenih spolnih radnji, uz uporabu oružja ili opasnog oruđa, na način da je silovana osoba teško tjelesno ozlijeđena ili je ostala trudna, radi se o **teškom kaznenom djelu protiv spolne slobode (članak 154.)**, a počinitelj se može kazniti *kaznom zatvora od jedne do deset godina*.

Teškim kaznenim djelom protiv spolne slobode iz čl. 154. Zakona smatra se i **silovanje bliske osobe**, žrtve posebno ranjive zbog njezine dobi, bolesti, ovisnosti, trudnoće, **invaliditeta**, teške tjelesne ili duševne smetnje, počinjeno na osobito okrutan ili osobito ponižavajući način, iz mržnje, zajedno s jednim ili više počinitelja, pri čemu je prema istoj osobi izvršeno više spolnih odnošaja ili s njim izjednačenih spolnih radnji, uz uporabu oružja ili opasnog oruđa, odnosno tako da je silovana osoba teško tjelesno ozlijeđena ili je ostala trudna, s tim da se tada počinitelja može kazniti *kaznom zatvora od tri do petnaest godina*.

Kazneni zakon predviđa i kazneno djelo **spolnog uznemiravanja (čl. 156.)**, a to je svako verbalno, neverbalno ili fizičko neželjeno ponašanje spolne naravi koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobi, koje uzrokuje strah, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje. Može se počiniti prema osobi kojoj je počinitelj nadređen ili koja se prema njemu nalazi u odnosu zavisnosti ili koja je posebno ranjiva zbog dobi, bolesti, invaliditeta, ovisnosti, trudnoće, teške tjelesne ili duševne smetnje. Kažnjava se *kaznom zatvora do jedne godine*.

Vrste kazni prema Kaznenom zakonu

⇒ novčana kazna

⇒ kazna zatvora

Zatvorske kazne u trajanju *do jedne godine* mogu se zamijeniti **radom za opće dobro**, ali samo ako osuđenik na to pristane.

Uvjetnom osudom određuje se da se kazna na koju je počinitelj osuđen neće izvršiti ako počinitelj u *vremenu provjeravanja (ne može biti kraće od jedne niti dulje od pet godina)* ne počini novo kazneno djelo i ispuni određene mu obveze. Obično se primjenjuje kad sud ocijeni da počinitelj i bez izvršenja kazne neće ubuduće činiti kaznena djela. Pritom se ima u vidu kakva je osobnost počinitelja, njegov prijašnji život, osobito je li ranije osuđivan, kakve su mu obiteljske prilike, okolnosti počinjenja samog kaznenog djela te ponašanje nakon počinjenja istog, a osobito o odnosu počinitelja prema žrtvi.

Kaznenim zakonom predviđena je i mogućnost određivanja tzv. **posebnih obveza** počinitelju kaznenog djela, ako sud ocijeni da je njihova primjena nužna za zaštitu zdravlja i sigurnost osobe na čiju štetu je kazneno djelo počinjeno ili kad je to nužno za otklanjanje okolnosti koje pogoduju ili poticajno djeluju na počinjenje novog kaznenog djela.

To su:

- **liječenje ili nastavak liječenja** koje je nužno radi otklanjanja zdravstvenih smetnji koje mogu poticajno djelovati za počinjenje novog kaznenog djela (samo uz pristanak počinitelja)
- **liječenje ili nastavak liječenja od ovisnosti** o alkoholu, drogama ili druge vrste ovisnosti u zdravstvenoj ili drugoj specijaliziranoj ustanovi ili odvikavanje u terapijskoj zajednici (samo uz pristanak počinitelja)
- sudjelovanje ili nastavak sudjelovanja u postupku **psihosocijalnog tretmana** u zdravstvenim ustanovama ili u pravnim ili kod fizičkih osoba ovlaštenih za provedbu psihosocijalnog tretmana (samo uz pristanak počinitelja)
- **zabrana posjećivanja određenih mjesta, objekata i događaja**, koji mogu biti prilika ili poticaj za počinjenje novog kaznenog djela
- **zabrana približavanja žrtvi ili nekim drugim osobama**
- **napuštanje doma na određeno vrijeme ako se radi o djelima obiteljskog nasilja**
- **zabrana uznemiravanja ili uhođenja žrtve ili neke druge osobe**
- **zabrana nošenja, posjedovanja i povjeravanja na čuvanje drugoj osobi oružja** i drugih predmeta koji bi ga mogli navesti na počinjenje kaznenog djela
- **redovito javljanje nadležnom tijelu** za probaciju, centru za socijalnu skrb, sudu, policijskoj upravi ili drugom nadležnom tijelu i druge obveze koje su primjerene s obzirom na počinjeno kazneno djelo

Sud će u pravilu uz uvjetnu osudu, rad za opće dobro ili uvjetni otpust odrediti i **zaštitni nadzor** ako je izrekao kaznu zatvora veću od šest mjeseci i radi se o okrivljeniku koji je mlađi od dvadeset i pet godina, a kad ocjeni da je počinitelju kaznenog djela potrebna pomoć, vođenje i nadzor nadležnog tijela za probaciju kako ubuduće ne bi činio kaznena djela.

Za vrijeme zaštitnog nadzora počinitelj se mora redovito javljati probacijskom službeniku, primati njegove posjete u svom domu te mu davati sve potrebne informacije i dokumente, tražiti suglasnost suca izvršenja za put u inozemstvo, obavijestiti probacijskog službenika o promjeni zaposlenja ili adrese, i to u roku od dva dana od te promjene te o putovanju u trajanju duljem od osam dana i danu povratka.

Sud počinitelju kaznenog djela uz uvjetnu osudu, rad za opće dobro na slobodi ili kaznu zatvora može izreći i neku od **sigurnosnih mjera** (*obvezno psihijatrijsko liječenje, obvezno liječenje od ovisnosti, obvezan psihosocijalni tretman, zabrana približavanja, udaljenje iz zajedničkog kućanstva, zabrana pristupa internetu i zaštitni nadzor po punom izvršenju kazne zatvora*) kako bi se otklonile okolnosti koje omogućavaju ili poticajno djeluju na počinjenje novog kaznenog djela.

Primjerice, sigurnosnu mjeru obveznog liječenja od ovisnosti sud će izreći počinitelju koji je kazneno djelo počinio pod odlučujućim djelovanjem ovisnosti o alkoholu, drogi ili druge vrste ovisnosti ako postoji opasnost da će zbog te ovisnosti u budućnosti počiniti teže kazneno djelo.

Sigurnosnu mjeru **obveznog psihosocijalnog tretmana** sud može izreći počinitelju koji je počinio kazneno djelo s obilježjem nasilja ako postoji opasnost da će počiniti isto ili slično djelo. Izriče se uz novčanu kaznu ili kaznu zatvora, a izvršava u ustanovi za izvršenje kazne zatvora, zdravstvenoj ustanovi, pravnoj osobi ili kod fizičke osobe specijalizirane za otklanjanje nasilničkog ponašanja. Može trajati do prestanka izvršenja kazne zatvora, a najdulje dvije godine.

Sigurnosnu mjeru **zabrane približavanja žrtvi**, drugoj osobi ili grupi osoba, ili određenom mjestu sud će izreći počinitelju kaznenog djela protiv spolne slobode, spolnog zlostavljanja ili iskorištavanja djeteta, drugog kaznenog djela nasilja ili napada na slobodu osobe kad postoji opasnost da bi počinitelj prema tim osobama mogao ponovno počiniti neko od navedenih kaznenih djela. Izriče se uz novčanu kaznu ili kaznu zatvora u trajanju koje ne može biti kraće od jedne ni dulje od pet godina. **Počinja teći pravomoćnošću presude. Vrijeme provedeno u zatvoru, kaznionici ili ustanovi ne uračunava se u vrijeme trajanja ove mjere.**

Sigurnosnu mjeru **udaljenja iz zajedničkog kućanstva** sud može izreći počinitelju kaznenog djela nasilja prema osobi s kojom živi u zajedničkom kućanstvu ako postoji visok stupanj opasnosti da bi bez provođenja ove mjere počinitelj mogao ponovno počiniti nasilje prema članu zajedničkog kućanstva, također uz novčanu kaznu ili kaznu zatvora i to u trajanju koje ne može biti kraće od tri mjeseca ni dulje od tri godine. Osoba kojoj je izrečena ta mjera dužna je uz prisutnost policijskog službenika odmah po pravomoćnosti presude napustiti stan, kuću ili neki drugi stambeni prostor koji čini zajedničko kućanstvo, s tim da se vrijeme provedeno u zatvoru, kaznionici ili ustanovi ne uračunava u vrijeme trajanja ove mjere. Sud će o pravomoćnosti ove zabrane obavijestiti nadležno tijelo za probaciju i nadležnu policijsku upravu.

Ako je počinitelju izrečena kazna zatvora u trajanju od pet ili više godina za namjerno kazneno djelo ili u trajanju od dvije ili više godina **za namjerno kazneno djelo s obilježjem nasilja** i **ako je kazna u potpunosti izdržana**, nad njime će se odmah po izlasku iz zatvora započeti provoditi **zaštitni nadzor** i posebne obveze ako su mu izrečene uz zaštitni nadzor. Vrijeme provjeravanja traje jednu godinu. Sud može vrijeme provjeravanja prije njegova isteka na prijedlog nadležnog tijela za probaciju produljiti za još jednu godinu ako bi bez njegova provođenja postojala opasnost od ponovnog počinjenja djela.

Zakonska regulativa - zaključak

Zakonske odredbe koje reguliraju problematiku nasilja u obitelji mijenjale su se pod utjecajem prakse koja je pokazivala da određena dotadašnja rješenja nisu bila dobra.

Sadašnji materijalno-pravni i procesno-pravni propisi pružaju dovoljno dobar okvir za borbu protiv ovog društvenog problema jer su usmjereni ne samo na žrtvu, nego i prema počinitelju obiteljskog nasilja.

Kao što je već navedeno, sustav ima mogućnosti primijeniti mehanizme kojima se upravo na strani počinitelja nastoje otkloniti okolnosti koje poticajno djeluju na nasilno ponašanje (primjerice psihosocijalni tretman).

Za kvalitetnu borbu protiv obiteljskog nasilja neophodna je kvalitetna i kontinuirana edukacija osoba zaposlenih u državnim tijelima koja sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju nasilja te pružanju pomoći i zaštite osobama izloženim nasilju u obitelji (policija, pravosudna tijela, centri za socijalnu skrb, zdravstvene i obrazovne ustanove, nevladine udruge...), kako u pogledu zakonske regulative tako i načinu ophođenja prema žrtvi i počinitelju, uspostavljanje što kvalitetnije i neposrednije međusobne suradnje nadležnih tijela, a unutar tih tijela i specijalizacija pojedinih zaposlenika, odnosno timova za problematiku obiteljskog nasilja.

**Adresar institucija i organizacija
koje pružaju pomoć, podršku
i zaštitu žrtvama nasilja u obitelji**

Institucije

Virovitičko-podravska županija

Centar za socijalnu skrb Virovitica

Vladimira Nazora 2, 33000 Virovitica
Tel: 033/721-530, 033/722-834
Fax: 033/722-706
e-mail: czss.virovitica@hit-com.hr
web: www.czss-virovitica.hr

Podružnica Pitomača
Trg kralja Tomislava bb, 33405 Pitomača
Tel: 033/783-045
Fax: 033/783-734

Centar za socijalnu skrb Slatina

Vladimira Nazora 5/1, 33520 Slatina
Tel: 033/551-158,
Fax: 033/553-342
e-mail: info@czss-slatina.hr
web: www.czss-slatina.hr

Podružnica Orahovica
Kralja Zvonimira 51, 33515 Orahovica
Tel: 033/673-735
Fax: 033/674-495

Obiteljski centar Virovitičko-podravske županije

Trg kralja Zvonimira 2, 33000 Virovitica
Tel: 033/800-055
Fax: 033/800-001
Email: obiteljski.centar.viroviticko-podravske.zupanije@vt.t-com.hr
web: www.obiteljskicentar.hr

Osječko-baranjska županija

Centar za socijalnu skrb Osijek

Lorenza Jagera 12, 31 000 Osijek
Tel: 031/212-400
Fax: 031/212-832
e-mail: czss-osijek@ost-com.hr

Centar za socijalnu skrb Beli Manastir

Kralja Tomislava 3, 31300 Beli Manastir
Tel: 031/705-155
Fax: 031/701-351; 031/702-934
e-mail: czssbm@email.t-com.hr

Centar za socijalnu skrb Donji Miholjac

Vukovarska 7, 31540 Donji Miholjac
Tel/fax: 031/631-525
e-mail: czss.dm@ost-com.hr

Centar za socijalnu skrb Đakovo

Petra Preradovića 2a, 31400 Đakovo
Tel: 031/813-331; 031/812-152
Fax: 031/813-278
e-mail: czss.djakovo@os.htnet.hr
web: www.czss-djakovo.hr

<p>Centar za socijalnu skrb Našice Antuna Mihanovića bb, 34500 Našice Tel: 031/615-533; 031/613-411 Fax: 031/614-067 e-mail: czssnasice@gmail.com</p>	<p>Centar za socijalnu skrb Valpovo Matije Gupca 11, 31550 Valpovo Tel: 031/651-123; 031/651-920 Fax: 031/650-625 e-mail: czssvalpovo@gmail.com</p>
<p>Vukovarsko-srijemska Županija</p>	
<p>Centar za socijalnu skrb Vinkovci Glagoljaška 31e, 32000 Vinkovci Tel: 032/332-315; 032/331-161; 032/332-478 Fax: 032/332-315; 032/348-088</p>	<p>Centar za socijalnu skrb Vukovar Županijska 13, 32 010 Vukovar, p.p. 77 Tel: 032/450-922 Fax: 032/450-946 e-mail: czssvu@hotmail.com</p>
<p>Centar za socijalnu skrb Županja Dr. Franje Račkog 30c, 32270 Županja Tel: 032/832-160 Fax: 032/831-450 e-mail: zczss@email.t-com.hr web: www.czsszupanja.hr</p>	<p>Obiteljski centar Vukovarsko-srijemske županije Šetalište Dioniza Švagelja 2, Vinkovci Tel: 032/336-082 Fax: 032/336-084 e-mail: obiteljski-centar@vkt.com.hr web: www.obiteljskicentar-vs.hr</p>
<p>Brodsko-posavska županija</p>	
<p>Centar za socijalnu skrb SlavonSKI Brod Naselje Slavonija I bb, 35000 Sl. Brod Tel: 035/213-700 e-mail: info@czsssb.hr web: http://czsssb.hr/</p>	<p>Centar za socijalnu skrb Nova Gradiška Karla Dieneša 4/1, 35400 Nova Gradiška Tel: 035/362-611, 035/361-134 web: http://cssng.hr/</p>
<p>Požeško-slavonska županija</p>	
<p>Centar za socijalnu skrb Požega Filipa Potrebiće 2, 34300 Požega Tel: 034/273-807 Fax: 034/273-807 web: www.czss-pozega.hr</p>	<p>Centar za socijalnu skrb Pakrac Petra Preradovića 1, 34550 Pakrac Tel: 034/411-546 Fax: 034/411-130; 034/313-798 e-mail: dsebic@socskrb.hr</p>
<p>Obiteljski centar Požeško-slavonske županije Vukovarska 14, 34000 Požega Tel: 034/276-162 Fax: 034/276-165 e-mail: obiteljski.centar@po.t-com.hr web: www.ocpozega.hr</p>	

Koprivničko-križevačka županija

Centar za socijalnu skrb Koprivnica

Trg Eugena Kumičića 2, 48000 Koprivnica
Tel: 048/642-247, 048/642-248, 048/222-560
Fax: 048/642-249
e-mail: czss.koprivnica@email.t-com.hr
web: www.czss-koprivnica.hr

Centar za socijalnu skrb Križevci

Bana Josipa Jelačića 5, 48260 Križevci
Tel: 048/711-710
Fax: 048/711-709
e-mail: info@centar-krizevci.hr
web: http://czss-krizevci.hr/

Centar za socijalnu skrb Đurđevac

Gajeva 6, 48350 Đurđevac
Tel: 048/812-612; 048/812-614
Fax: 048/812-613

Obiteljski centar Koprivničko-križevačke županije

Trg Eugena Kumičića 2/II, 48000 Koprivnica
Tel: 048/711-710
e-mail: info@obiteljskicentarkc.hr
web: www.obiteljskicentarkc.hr

Bjelovarsko-bilogorska županija

Centar za socijalnu skrb Bjelovar

J.J. Strossmayera 2, 43000 Bjelovar
Tel: 043/247-260
Fax: 043/247-270
e-mail: czss@bj.t-com.hr
web: http://czss-bjelovar.hr/

Centar za socijalnu skrb Čazma

Trg Čazmanskog kaptola 6, 43240 Čazma
Tel: 043/771-020
Fax: 043/771-433
e-mail: czsscazma@yahoo.com
web: http://czss-cazma.hr/

Centar za socijalnu skrb Daruvar

Nikole Tesle 1a, 43500 Daruvar
Tel: 043/331-868; 043/331-083
Fax: 043/331-366
e-mail: czss.daruvar@email.t-com.hr

Centar za socijalnu skrb Garešnica

Vladimira Nazora 13, 43280 Garešnica
Tel: 043/531-189
Fax: 043/532-648
e-mail: czssgaresnica@yahoo.com
web: http://czss-garesnica.hr/

Podružnica Grubišno Polje
M. A. Reljkovića 26, 43290 Grubišno Polje
Tel/fax: 043/485-179

Obiteljski centar Bjelovarsko-bilogorske županije

Masarykova 8, PP 126, 43000 Bjelovar
Tel: 043/277-060
Fax: 043/277-061
e-mail: obiteljski.centar@oc-bbz.hr
web: www.oc-bbz.hr

<p>Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova Preobraženska 4, 10000 Zagreb Tel: 01/48 48 100 Fax: 01/48 44 600 e-mail: ravnopravnost@prs.hr web: www.prs.hr</p>	<p>Pravobraniteljica za djecu Teslina 10, 10000 Zagreb Tel: 01/4929 669 Fax: 01/4921 277 e-mail: info@dijete.hr web: www.dijete.hr</p>
<p>Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom Savska cesta 41/3, 10 000 Zagreb Tel: 01/6102-170 Fax: 01/6177-901 e-mail: ured@posi.hr web: www.posi.hr</p>	<p>Pučki pravobranitelj Opatička 4, 10000 Zagreb Tel: 01/4851-855 Fax: 01/6303 014 e-mail: info@ombudsman.hr web: www.ombudsman.hr</p>
<p>Ured za ravnopravnost spolova Vlade RH Mesnička 23, 10000 Zagreb Tel: 01/6303-090; 01/6303-038, 01/6303-266 Fax: 01/4569-296; 01/6303-035 e-mail: ured.ravnopravnost@vlada.hr web: www.ured-ravnopravnost.hr</p>	<p>Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH Mesnička 23, 10000 Zagreb Tel: 01/4569-358 Fax: 01/4569-324 e-mail: ured@uljppnm.vlada.hr web: www.uljppnm.vlada.hr</p>

Nevladine udruge i organizacije iz Virovitičko-podravske županije

<p>S.O.S. - savjetovanje, osnaživanje, suradnja Virovitica Trg fra Bonifacija Gerbera bb, 33000 Virovitica Tel: 033/721-500 Fax: 033/721-922 e-mail: telefon@sosvt.hr web: www.sosvt.hr</p>	<p>Hrvatska udruga za prevenciju suicida - HUPS Ljudevita Gaja 19/1, 33000 Virovitica Tel: 033 620 489 e-mail: hups.vtc@gmail.com web: www.suicidi.info</p>
<p>Udruga gluhih i nagluhih Virovitičko-podravske županije - Virovitica Jelačićev trg 9, 33 000 Virovitica Tel: 033/721-190 Fax: 033/726-916 e-mail: udruga.gluhih.vtc@emailt-com.hr</p>	<p>Udruga distrofičara, invalida cerebralne i dječje paralize i ostalih tjelesnih invalida Virovitica Trg kralja Tomislava 5, 33 000 Virovitica Tel/fax: 033/725-039 e-mail: udruga.distroftjelesnih.inv@vtt-com.hr</p>
<p>Udruga distrofičara Virovitica Ulica Matije Gupca 78, 33 000 Virovitica Tel: 033/725-287 Fax: 033/738-079 Mob: 098/91 96 728 e-mail: andjelka.bistrovic-nastic@vtt-com.hr</p>	<p>Društvo multiple skleroze Matije Gupca 78, 33 000 Virovitica Tel: 033/725-280 e-mail: dmsvpz@gmail.com web: www.dmsvpz.hr</p>
<p>Udruga invalida rada Virovitica Trg bana J, Jelačića 9, 33 400 Virovitica Tel: 033/722-050 e-mail: u.i.r.@vtt-com.hr web: www.invalidirada.org</p>	<p>Organizacija slijepih Virovitičko-podravske županije Trg bana Josipa Jelačića 9, 33 000 Virovitica Tel: 033/721-190 Fax: 033/726-916 e-mail: organizacija.slijepih@vtt-com.hr</p>
<p>Udruga osoba s invaliditetom Kralja Zvonimira 151, 33 520 Slatina Tel/fax: 033/551-740 e-mail: slatina.uosi@gmail.com web: www.uosi-slatina.hr</p>	<p>Društvo za pomoć osobama s mentalnom retardacijom Slatine Rudolfa Koliboša 41, 33520 Slatina Tel: 033/551-687 Fax: 033/551-213 e-mail: obitelj.covic@mail.inet.hr</p>

<p>Udruga invalida rada Slatina Braće Radića 2/1, 33 520 Slatina Tel: 033/550-554 e-mail: mijodrag.kovacevic@vt.t-com.hr</p>	<p>Udruga za pomoć osobama s mentalnom retardacijom Jaglac Orahovica Kralja Zvonimira 53, 33515 Orahovica tel/fax 033/674 110 e-mail: jaglac@vt.htnet.hr</p>
<p>Udruga za Down sindrom Virovitičko-podravške županije Strossmayerova 8, 33000 Virovitica Mob: 098/9069-530; 091/584-1199 e-mail: down.virovitica@gmail.com</p>	<p>Rekreativna udruga “Veseli pokreti” Strossmayerova 8, 33000 Virovitica Mob: 091/721-8873 e-mail: udruga.veselipokreti@gmail.com</p>
<p>Udruga za ranu intervenciju u djetinjstvu Virovitičko-podravške županije “Prvi znak” Gundulićeva 36, 33000 Virovitica Mob: 098/937-5841 e-mail: udrugaprviznak@gmail.com</p>	

Nevladine udruge i organizacije izvan Virovitičko-podravske županije

<p>Centar za mir, nenasilje i ljudska prava Osijek Trg A. Šenoe 1, 31 000 Osijek Tel: 031/206-886; 031/206-887; 031/214-581 Fax: 031/206-889 e-mail: centar-za-mir@centar-za-mir.hr web: www.centar-za-mir.hr</p>	<p>„Iris“ - Udruga za zaštitu žena i djece žrtava obiteljskog nasilja - Sklonište za žrtve obiteljskog nasilja Bjelovar P.P.48, 43000 Bjelovar Tel/fax: 043/252-114 e-mail: udruga.iris@bjt.com.hr web: www.osmijeh-bj.hr/index.php/baza_udruga/udruga_za_zashtitu_zhena_i_djece_zhrtava_obiteljskog_nasilja_iris</p>
<p>Centar za profesionalnu rehabilitaciju/Sklonište za žrtve obiteljskog nasilja p.p. 162; 31000 Osijek Tel / Fax - 031 208308 e-mail: cpr@cpr.hr web: www.cpr.hr</p>	<p>Ženska udruga “Izvor” Tenja V. Mačeka 20, 31207 Tenja Broj telefona - 031/290-433 SOS broj telefona - 0800 200 151 e-mail: zenska.udruga.izvor@inet.hr web: www.inet.hr/~izvor_os</p>
<p>“Sunce” - Društvo za psihološku pomoć Waldingerova 11, 31000 Osijek Tel: 031/368-888 e-mail: sunce@ost-com.hr</p>	<p>Udruga žena Dalj Bana J. Jelačića 12, 31226 Dalj Broj telefona - 031/591-053 e-mail: vtatomir@inet.hr</p>
<p>Udruga “MiRTa” Split Kraj Sv. Marije 1/III, 21000 Split Broj telefona - 021 360-076 e-mail: mirta@mirta.hr</p>	<p>Udruga žena Vukovar Brune Bušića 74, 32010 Vukovar Tel: 032/424-880 SOS broj telefona - 032/421-191 e-mail: udruga-zena-vukovar@vkt-com.hr web: www.udzvu.org</p>
<p>Sigurna kuća Vukovar PP. 80, 32000 Vukovar e-mail: b.a.be@vu.t-com.hr</p>	<p>Caritas Zadar - Obiteljsko savjetovalište Franje Tuđmana 24/0 Telefon - 023/314-225</p>
<p>SOS telefon Pula Broj telefona - 0800 84 84</p>	<p>Sigurna kuća Istra Tel: 052 500 148 e-mail: sigurna.kuca.istra@inet.hr web: www.sigurnakucaistra.hr</p>

<p>SOS telefon – Grad Rijeka, udruga za pomoć žrtvama nasilja P.P. 61, 51000 Rijeka Tel: 051 211 888 Fax: 051/211-611 e-mail: sos.rijeka.pomoc@gmail.com web: www.sos-telefon.hr</p>	<p>Udruga volontera za podršku žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima J.J. Strossmayera 25, 32000 Vukovar Tel: 032/452-529 e-mail: volonterivu@zsvu.pravosudje.hr web: http://volonterinasudu.hr/web/</p>
<p>Caritas Zagrebačke županije - Sklonište za žrtve nasilja u obitelji Kaptol 31, 10000 Zagreb Tel: 01/4817-716 (uprava) 01/3668-824 (socijalna služba) e-mail: czn@czn.hr web: www.czn.hr</p>	<p>Udruga za zaštitu obitelji, Rijeka - U.Z.O.R. Blaža Polića 2/1, p.p. 154, 51000 Rijeka Tel: 051/673-649 Fax: 051/321-151 SOS Broj telefona - 0800 333 883 e-mail: uzor@udruga-uzor-rijeka.hr web: www.udruga-uzor-rijeka.hr</p>
<p>Ženska grupa Karlovac “Korak” V. Mačeka 6/II, 47000 Karlovac Tel: 047/600-392 Fax: 047/616-120 SOS Broj telefona - 047/655-925 e-mail: zeka@kat.com.hr web: www.grupakorak.hr</p>	<p>Hrvatski helsinški odbor za ljudska prava Antuna Bauera 4, 10000 Zagreb Tel: 01/4613-630 e-mail: hho@hho.hr web: www.hho.hr</p>
<p>Autonomna ženska kuća Zagreb P. P. 19 10 001 Zagreb Tel: 0800 5544 e-mail: azkz@zamir.net web: www.azkz.net</p>	<p>Grupa za ženska ljudska prava B.a.B.e. Ilica 16, 10000 Zagreb Tel: 01 4663 666 e-mail: babe@babe.hr web: www.babe.hr</p>
<p>Ženska soba - Centar za seksualna prava - Centar za žrtve seksualnog nasilja Maksimirska 51 a, 10 000 Zagreb Tel: 01 6119174 e-mail: zenska.soba@zamir.net web: www.zenskasoba.hr</p>	<p>CESI-Centar za edukaciju, savjetovanje i istraživanje Nova cesta 4, 10000 Zagreb Tel: 01/24 22-800 e-mail: cesi@zamir.net web: www.cesi.hr</p>
<p>Udruga za pomoć ženi i djetetu „Duga“ Ivana Gundulića 2D, 23000 Zadar Tel: 023/332-059 e-mail: duga.zd@zd.t.com.hr web: www.duga-zadar.hr</p>	<p>Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji „Duga-Zagreb“ P. P. 133, 10001 Zagreb Tel: 01/3831-770 e-mail: info@duga-zagreb.hr web: www.duga-zagreb.hr</p>

<p>Hrabri telefon – telefon za zlostavljanu i zanemarenu djecu – Zagreb Broj telefona - 0800 800 e-mail: info@hrabritelefon.hr web: www.hrabritelefon.hr</p>	<p>Ženska pomoć sada – SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilje Tel/Fax: 01/4655-222 SOS broj telefona: 0800 655 222 e-mail: zenskapomocsada@gmail.com web: www.zenskapomocsada.hr</p>
<p>Udruga Brod grupa za ženska i ljudska prava - Slavonski Brod Petra Krešimira IV 47 35000 Slavonski Brod Tel: 035/449-180 e-mail: udruga-brod@sb.htnet.hr web: www.udruga-brod.hr</p>	<p>Udruga žena “Hera” Križevci - SOS telefon i savjetovalište za žene i djecu žrtve obiteljskog nasilja Ivana Zakmardija Dijanovečkog 5, 48260 Križevci SOS broj telefona - 048/711-077 Savjetovalište broj telefona - 048/271-335 e-mail: udruga.hera.krizevci@kc.t-com.hr web: www.hera-krizevci.hr</p>
<p>Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba Tel: 01/3457-518 e-mail: info@poliklinika-djeca.hr web: www.poliklinika-djeca.hr</p>	<p>Društvo za psihološku pomoć Ulica Kneza Mislava 11, 10000 Zagreb Tel: 01 46 21 554 e-mail: spa@dpp.hr web: www.dpp.hr</p>
<p>Udruga Plavi telefon Zagreb Ilica 36, 10000 Zagreb Tel: 01 48 31 677 e-mail: plavi-telefon@zg.t-com.hr web: www.plavi-telefon.hr</p>	<p>Psihološki centar Tesa – Telefonsko psihološko savjetovanje Tel: 01 4828 888 e-mail: psiho.centar@tesa.hr web: www.tesa.hr</p>
<p>Hrvatski crveni križ Ulica crvenog križa 14-16, 10000 Zagreb Tel: 01 4655814 e-mail - redcross@hck.hr web: www.hck.hr</p>	<p>Centar za žene žrtve rata - Kuća ROSA Kralja Držislava 2, 10000 Zagreb Tel: 01/4551-142 e-mail - cenzena@zamir.net web stranica - www.czzzr.hr</p>
<p>Caritasov dom za žene i djecu – žrtve obiteljskog nasilja Rijeka p.p. 76, 51000 Rijeka Broj telefona - 051/672-607 SOS Broj telefona - 0800 200 137 e-mail: suzana.samardzic@rit-com.hr web: www.sv-ana.org</p>	<p>Caritas biskupije Đakovo - Savjetovalište za žrtve obiteljskog nasilja Eugena Kumičića 14, 35000 Slavonski Brod Broj telefona - 035/416-116 e-mail: caritas-savjetovaliste@sb.t-com.hr</p>
<p>Centar za žene Adela S. S. Kranjčevića 6, 44000 Sisak SOS broj telefona - 044/888-888 e-mail: centar.za.zene.adela@skt-com.hr web: www.centar-adela.org</p>	<p>Dom za žrtve obiteljskog nasilja - “Utočište Sveti Nikola” Varaždin p.p. 80, 42000 Varaždin Tel: 042/234-050</p>

Krovne organizacije udruga osoba s invaliditetom

<p>Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske - SOIH Savska cesta 3/I, Zagreb Tel : 01/ 48 29 394 Fax : 01/ 48 12 551 e-mail: soih@zgt-com.hr web: www.soih.hr</p>	<p>Hrvatski savez udruga cerebralne i dječje paralize Ulica Marina Tartaglie 2, 10090 Zagreb Tel : 01/ 4666-327 Fax: 01/ 4667- 880 e-mail: hsucdp@hsucdp.hr web: www.hsucdp.hr</p>
<p>Savez društva multiple skleroze Hrvatske Trnsko 34, 10 020 Novi Zagreb Tel : 01/ 6554-757 Fax: 01/6554-757 e-mail: sdms_hrvatske@sdmsh.hr web: www.sdmsh.hr</p>	<p>Savez društva distrofičara Hrvatske Nova Ves 44, Zagreb Tel : 01/ 4666-849 Fax: 01/ 4666-849 e-mail: sddh@zgt-com.hr web: www.sddh.hr</p>
<p>Hrvatski savez udruga tjelesnih invalida Šoštarićeva 8, Zagreb Tel: 01/ 48 12 004 Fax: 01/ 48 12 004 e-mail: savez@hsuti.hr web: www.hsuti.hr</p>	<p>Hrvatski savez udruga invalida rada Hrgovići 47, 10110 Zagreb Tel: 01/ 48 29 295 Fax: 01/ 48 29 076 e-mail: info@hsuir.hr web: www.hsuir.hr</p>
<p>Hrvatska udruga paraplegičara i tetraplegičara Varićakova Ulica 20, 10010 Novi Zagreb - Soboština Tel : 01/38 31 195 Fax: 01/ 3648582 e-mail: hupt@hupt.hr web: www.hupt.hr</p>	<p>Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir Vodnikova 8, 10000 Zagreb Tel: 01/ 4875 431 Fax: 01/ 4875 432 e-mail: dodir@dodir.hr web: www.dodir.hr</p>
<p>Hrvatska udruga za školovanje pasa vodiča i mobilitet Trg bana J. Jelačića 3/1, 10 000 Zagreb Tel : 01/4816-155 e-mail: udruga@psivodici.hr web: www.psvodici.hr</p>	<p>Hrvatski savez gluhih i nagluhih Palmotićeva 4, 10000 Zagreb Tel: 01/4814-114 Fax: 01/4835-585 e-mail: hrv.savez-gluhih@zgt-com.hr web: www.hsgn.hr</p>

<p>Savez civilnih invalida rata Hrvatske Savska cesta 3/1, Zagreb Tel: 01/ 48 29 314 Fax: 01/ 48 29 315 e-mail: scirh@zg.t-com.hr web: www.scirh.hr</p>	<p>Hrvatski savez slijepih Draškovićeva 80 p.p. 736, Zagreb Tel: 01/ 48 12 501 Fax: 01/ 48 12 507 e-mail: hrvatski@savez-slijepih.hr web: www.savez-slijepih.hr</p>
<p>Hrvatski savez udruga za osobe s mentalnom retardacijom Ilica 113, Zagreb Tel: 01/ 3773-105 Fax: 01/ 5573-318 e-mail: savezmr@savezmr.hr web: www.savezmr.hr</p>	<p>Hrvatski savez za rijetke bolesti Ivanićgradska 38 (u Domu zdravlja Zagreb Istok), Zagreb Tel: 01/ 2441 393 Fax: 01/5534 905 e-mail: rijetke.bolesti@gmail.com web: www.rijetke-bolesti.hr</p>
<p>Društvo oboljelih od miastenije gravis Matka Laginje 16, Zagreb Tel: 01/ 46 41 356 e-mail: domgh@zg.htnet.hr web: www.miastenija-domgh.hr</p>	<p>Savez SUMSI Avenija Marina Držića 71a, Zagreb Tel: 01 / 558-4318 Fax: 01 / 655-2919 e-mail: savezsumsi@gmail.com web: www.savezsumsi.hr</p>



I will 
I know
I can!



S.O.S. - savjetovanje,
osnaživanje i suradnja



Udruga
osoba s invaliditetom Slatina



Predstavništvo
Europske komisije u Hrvatskoj
Representation of the European
Commission to Croatia



Ured za udruge
Republike Hrvatske

VIDEO SPOT + RADIO JINGLE



Projekt financira EU
Project funded by the EU



S.O.S. - savjetovanje,
osnaživanje i suradnja

Trg fra Bonifacija Gerbera bb
33000 Virovitica
Tel: 033 721 500
Fax: 033 721 922
E-mail: sos.vt@email.t-com.hr
www.sosvt.hr



Udruga
osoba s invaliditetom Slatina

Kralja Zvonimira 151
33520 Slatina
Tel: 033 551 740
Fax: 033 551 740
E-mail: slatina.uosi@gmail.com
www.uosi-slatina.hr



Ured za udruge
Republike Hrvatske

Radnička cesta 80/V
10000 Zagreb
Tel: 01 4599 810
Fax: 01 4599 811
E-mail: info@uzuvrh.hr
www.uzuvrh.hr



Predstavništvo
Europske komisije u Hrvatskoj
Representation of the European
Commission to Croatia

Ulica Augusta Cesarca 4
10 000 Zagreb, Hrvatska
Tel: +385 1 4681 300
Fax: +385 1 4627 499
E-mail: comm-rep-zag@ec.europa.eu
www.ec.europa.eu/croatia/index_hr.htm

ISBN 978-953-56062-4-6



9 789535 606246