

Sprijinirea supraviețuitorilor violentei în bază de gen (VBG) în cazurile în care în regiunea dvs. nu există niciun actor din domeniul VBG

GHID PRACTIC DE BUZUNAR
PENTRU SPECIALIȘTII CARE
OFERĂ ASISTENȚĂ UMANITARĂ



CE REPREZINTĂ ACEST GHID DE BUZUNAR?

În acest *Ghid de buzunar* și materialele anexate¹, **specialiștii implicați în oferirea de asistență umanitară** pot găsi informații cu privire la:

- **Modalitățile de sprijinire a supraviețuitorilor violenței în baza de gen (VBG)**
- **Care împărtășesc cu dvs. despre experiența lor de VBG**
- **Într-un context în care nu există disponibil niciun actor din domeniul VBG (nici proceduri de referire a cazurilor de VBG, și nici o persoană de contact pentru cazurile de VBG).**

Ghidul de buzunar folosește standardele globale privind oferirea de ajutor și informații de bază supraviețuitorilor VBG, fără a cauza daune suplimentare. Vă încurajăm să adaptați acest material la contextul dvs. local cu ajutorul unui specialist în VBG, păstrând însă abordarea centrată pe supraviețuitori.

Deși *Ghidul de buzunar* se bazează pe un cadru de prim ajutor psihologic (pregătiți, priviți, ascultați și conectați), nu sunt necesare cunoștințe sau pregătire anterioară în domeniu. Se încurajează finalizarea unui curs complet în domeniul primului ajutor psihologic.

SECȚIUNEA	PAGINA	UTILIZAȚI PENTRU
Mesajele-cheie	2 - 3	Îndrumare imediată
Arborele decizional	4	
Fișă cu informații privind serviciile disponibile	5 - 6	
Ce trebuie să faceți, ce nu trebuie să faceți și ce puteți spune Priviți Ascultați Conectați	7-10	
Îndrumare detaliată Solicitarea de asistență și Protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (PSEA) Pregătiți, priviți, ascultați și conectați	11 - 15	Pregătirea și dezvoltarea cunoștințelor și abilităților de a răspunde
Copii și adolescenți	16 - 20	Îndrumare imediată pentru copii și adolescenți sub vârsta de 18 ani

¹ Materialele anexate la acest ghid de buzunar includ o Notă de informare și un Ghid cu sfaturi pentru utilizatori.

MESAJE PRINCIPALE

----> **Întotdeauna discutați mai întâi cu un specialist în domeniul VBG pentru a înțelege ce servicii sunt disponibile în regiunea dvs. în cazurile de VBG.**

Aceste serviciiile ar putea fi oferite sub forma unor linii telefonice de urgență, a unei aplicații mobile sau alt tip de asistență la distanță.

----> **Ar trebui să cunoașteți ce alte servicii sunt disponibile în regiunea dvs.**

Identificați serviciile oferite de alți parteneri din domeniul umanitar, precum asistență medicală, asistență psihosocială, cazare și bunuri nealimentare. Luați în considerare serviciile oferite de alți actori comunitari precum bisericile/moscheile, grupurile de femei și organizațiile pentru persoane cu dizabilități.

----> **Țineți minte care este rolul dvs.**

Ascultați, fără a judeca. Oferiți informații corecte, actualizate despre serviciile disponibile. Permiteți supraviețuitorilor să-și facă propriile alegeri. Fiți conștient de lucrurile pe care le puteți gestiona și pe care nu le puteți. Chiar dacă în regiunea dvs. nu aveți un actor specializat în VBG, ar putea exista alți parteneri, precum specialiști în protecția copiilor sau în sănătatea mintală, care pot oferi asistență supraviețuitorilor care au nevoie de atenție și asistență suplimentară. Cereți permisiunea supraviețuitorilor înainte de a-i pune în legătură cu un alt prestator de servicii. Nu puneți presiune pe supraviețuitori, dacă ei refuză.

----> **Nu căutați și identificați în mod proactiv supraviețuitori ai VBG.** Fiți disponibil, dacă cineva solicită asistență.

----> **Țineți minte care este mandatul dvs.**

Toți specialiștii din domeniul umanitar trebuie să ofere asistență, în mod nepărtinitor și nediscriminatoriu, tuturor persoanelor care au nevoie de ajutor, indiferent de: gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare civilă, prezența unei dizabilități, vârstă, etnie/trib/rasă/religie, faptul că a săvârșit/comis violență și situația în care a fost comisă violența.

Utilizați o abordare bazată pe supraviețuitori prin asigurarea următoarelor:

----> **Respect:** toate acțiunile întreprinse sunt ghidate de respectarea opțiunilor, dorințelor, drepturilor și demnității supraviețuitorilor.

----> **Siguranță:** siguranța supraviețuitorilor este prima prioritate.

----> **Confidențialitate:** persoanele au dreptul să aleagă cu cine să vorbească și cu cine să nu vorbească despre experiența lor. Menținerea confidențialității înseamnă a nu împărtăși informația cu nimeni.

----> **Nediscriminare:** asigurarea unui tratament egal și echitabil pentru orice persoană care are nevoie de sprijin.

----> **În cazul în care există servicii medicale, întotdeauna oferiți informații cu privire la serviciile disponibile.**

Oferiți informațiile pe care le cunoașteți și, cel mai important, explicați ce nu cunoașteți. Permiteți supraviețuitorilor să decidă dacă doresc să le acceseze. Accesul la servicii medicale de calitate în termen de 72 de ore poate preveni transmiterea infecțiilor cu transmitere sexuală (ITS), iar în termen de 120 de ore poate preveni o sarcină nedorită.

- > Oferiți persoanelor cu dizabilități posibilitatea de a comunica cu dvs. fără prezența îngrijitorului, dacă își doresc acest lucru și aceasta nu pune în pericol sau creează tensiuni în relațiile lor.
- > Dacă un bărbat sau un băiat este violat nu înseamnă că este homosexual sau bisexual. Violența de gen se bazează pe putere, nu pe sexualitatea cuiva.
- > Minoritățile sexuale și de gen sunt adesea expuse unui risc sporit de vătămare și violență din cauza orientării lor sexuale și/sau a identității de gen. Ascultați în mod activ și încercați să sprijiniți toți supraviețuitorii.
- > Oricine poate comite un act de violență în bază de gen, inclusiv un soț, un partener intim, un membru de familie, un îngrijitor, o rudă, un străin, un părinte sau o persoană care oferă bani sau bunuri pentru un act sexual.
- > Oricine poate fi un supraviețuitor al violenței de gen - acest lucru include, dar nu se limitează la persoanele căsătorite, persoanele în vârstă sau persoanele care practică sexul comercial.
- > **Protejați identitatea și siguranța unui supraviețuitor. Nu luați notițe, nu faceți fotografii și nu împărtășiți verbal nicio informație personală/ care permite identificarea unui supraviețuitor sau experiența acestuia, inclusiv cu superiorul dvs. Țineți telefoanele și computerele departe de dvs. pentru a evita îngrijorarea că vocea supraviețuitorului este înregistrată.**
- > Informațiile personale/care permit identificarea includ numele supraviețuitorului, numele agresorului (agresorilor), data nașterii, numărul de înregistrare, adresa de domiciliu, adresa de la locul de muncă, locul în care copiii lor merg la școală, ora și locul exact în care a avut loc incidentul etc.
- > Diseminați informații generale, care nu permit identificarea persoanei.
 - Echipei dvs. sau partenerilor din sector, cu scopul de a vă face programul mai sigur.
 - Rețelei dvs. de sprijin, atunci când dvs. personal aveți nevoie de grija și încurajarea cuiva.

“ Mi s-a adus la cunoștință că oamenii sunt hărțuiți atunci când merg după apă, fiindcă locul de colectare a apei este izolat și îndepărtat. Putem încerca să reducem această hărțuire prin folosirea unui loc mai apropiat de colectare a apei, sau prin a încuraja persoanele să meargă în grupuri mai mari după apă, sau...”

“ Cineva mi-a împărtășit o experiență despre ceva rău ce i s-a întâmplat. Nu vă pot spune detaliile, dar am nevoie de ajutor pentru a face față modului în care această interacțiune mă afectează.”



Pentru copii și
adolescenți,
continuați la
pagina 16



PREGĂTIȚI

Asigurați-vă că sunteți informat cu privire la serviciile existente.

Vă este dezvăluit un incident de VBG...

De către altcineva...

Oferiți informații actualizate și corecte despre orice servicii și asistență care pot fi disponibile pentru supraviețuitori. Încurajați persoana în cauză să împărtășească aceste informații în condiții de siguranță și confidențialitate cu supraviețuitorul, astfel încât acesta să poată face dezvăluiri dacă dorește. NOTĂ: **NU căutați supraviețuitori ai VBG.**

De către supraviețuitorul însuși

PRIVITI ȘI ASCULTAȚI

(a se consulta paginile 7 și 8)
Prezentați-vă. Întrebați cum puteți ajuta. Asigurați respectul, siguranța, confidențialitatea și nediscriminarea.

Sunt disponibili actori/căi de referire pentru VBG?

Da. Urmați mecanismul de referire VBG pentru a informa supraviețuitorii despre serviciile disponibile în domeniul VBG și referinți-i către acele servicii, dacă aveți permisiunea supraviețuitorilor.

Nu. CONECTAȚI (a se consulta paginile 9 și 10)

Comunicați informații corecte despre serviciile disponibile..

Supraviețuitorul dorește să acceseze un serviciu?

Da. Comunicați informații detaliate despre resursa/serviciul disponibil(ă), inclusiv modul de accesare, orele de primire și adresa, persoana de contact, opțiuni sigure de transport etc. Nu comunicați nimănui informații despre supraviețuitor sau despre experiența acestuia fără consimțământul explicit și informat al supraviețuitorului. Nu înregistrați detalii ale incidentului sau date de identificare personală a supraviețuitorului.

Nu. Asigurați confidențialitatea. Explicați că supraviețuitorul poate să se răzgândească și să solicite servicii mai târziu. În cazul în care serviciile sunt temporare, mobile sau disponibile pentru o perioadă limitată de timp, informați supraviețuitorii când aceste servicii vor înceta să existe.

FIȘĂ CU INFORMAȚII

Completați această fișă cu informații despre serviciile din regiunea dvs. și păstrați-o într-un loc ușor accesibil.

Colaborați cu un specialist în VBG, cu liderul echipei dvs. și cu partenerii pentru a identifica (1) serviciile disponibile oferite de parteneri umanitari și (2) serviciile bazate pe comunitate, cum ar fi grupurile religioase/localurile de cult, grupurile de femei, organizațiile pentru persoane cu dizabilități etc.

Protecția copilului	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Sănătatea mintală/ asistență psihosocială	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Sănătate sexuală și reproductiva	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Produce non-alimentare/ facilități WASH (apă, salubritate și igienă), inclusiv truse de demnitate	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Adăpost	Informații:	
	Persoanele de contact:	

Asistență juridică	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Alimentație și nutriție	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Servicii pentru adolescenți/ tineri	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Servicii pentru persoane cu dizabilități	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Servicii pentru minoritățile sexuale și de gen	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Servicii pentru familiile conduse de copii sau de femei	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Altele	Informații:	
	Persoanele de contact:	
Altele	Informații:	
	Persoanele de contact:	

CE TREBUIE SĂ FACEȚI, CE NU TREBUIE SĂ FACEȚI ȘI CE PUTEȚI SPUNE

Pentru copii și
adolescenți,
consultați pagina 16



PRIVIȚI

CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✓ **PERMITEȚI** supraviețuitorilor să se apropie de dvs. Ascultă-le nevoile.
- ✓ **AFLAȚI** mai întâi cum îl puteți ajuta cu orice nevoi urgente de bază. Unii supraviețuitori ar putea avea nevoie de îngrijire medicală imediată sau de îmbrăcăminte.
- ✓ **ÎNTREBAȚI** supraviețuitorul dacă se simte confortabil să vorbească cu dvs. în locul în care va aflați. În cazul în care un supraviețuitor este însoțit de cineva, nu presupuneți că este sigur să vorbiți cu supraviețuitorul despre experiența sa în fața acelei persoane.
- ✓ **OFERIȚI** ajutor practic, cum ar fi apă, un loc privat unde să vă așezați, un șervețel etc.
- ✓ **RUGAȚI**, supraviețuitorul, în măsura în care puteți, să aleagă o persoană cu care se simte confortabil pentru a-i traduce și/sau pentru a-l sprijini, dacă va fi cazul.

CE NU TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✗ **NU IGNORAȚI** o persoană care vă abordează și vă împărtășește o experiență negativă, inconfortabilă, greșită și/sau un act de violență.
- ✗ **NU FORȚAȚI** oamenii să vă accepte ajutorul, nu fiți prea intruzivi sau insistenți.
- ✗ **NU REACȚIONAȚI** excesiv. Fiți calm.
- ✗ **NU PUNEȚI PRESIUNI** asupra supraviețuitorului pentru ca acesta să vă spună mai multe informații decât cele pe care se simte confortabil să le împărtășească. Detaliile despre ce s-a întâmplat și cine a fost implicat nu sunt importante sau relevante pentru rolul dvs. de a asculta și de a oferi informații despre serviciile disponibile.
- ✗ **NU ÎNTREBAȚI** dacă a fost supus violenței în bază de gen, a fost violat(ă), a fost lovit(ă) etc.

Spre exemplu, puteți spune...

- *"Pare că aveți dureri mari acum, ați vrea să mergi la o clinică?"*
- *"Vi se pare potrivit acest loc? Cunoașteți un alt loc în care v-ați simți mai bine? Vă simțiți confortabil să purtați o conversație aici?"*
- *"Doriți puțină apă? Vă rog să luați loc."*



ASCULTAȚI

CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✓ **TRATAȚI** orice informație împărtășită în mod confidențial. Dacă aveți nevoie de consiliere și îndrumare cu privire la modul în care să sprijiniți cel mai bine un supraviețuitor, cereți-i permisiunea acestuia de a vorbi cu un specialist sau cu un coleg. Faceți acest lucru fără a dezvălui datele personale de identificare ale supraviețuitorului.
- ✓ **GESTIONAȚI** orice așteptări cu privire la limitele confidențialității, **orice așteptări cu privire la limitele confidențialității.**²
- ✓ **GESTIONAȚI** așteptările privind rolul dvs.
- ✓ **ASCULTAȚI** mai mult decât vorbiți.
- ✓ **UTILIZAȚI** afirmații ce oferă consolare și sprijin; accentuați faptul că ceea ce li s-a întâmplat nu a fost vina lor.

CE NU TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✗ **NU SCRIEȚI** nimic, nu fotografiați supraviețuitorul, nu înregistrați conversația pe telefon sau pe alt dispozitiv și nu informați alte persoane, inclusiv mass-media.
- ✗ **NU ÎNTREBAȚI** ce s-a întâmplat. În schimb, ascultați și întrebați ce puteți face pentru a ajuta.
- ✗ **NU COMPARAȚI** experiența persoanei cu experiențele altor persoane. **NU SPUNEȚI** că ceea ce s-a întâmplat „nu este mare lucru” sau nu este important. Ceea ce contează este cum se simte supraviețuitorul în legătură cu experiența sa.
- ✗ **NU PUNEȚI LA ÎNDOIALĂ** sau contraziceți ceea ce vă spune persoana. Nu uitați că rolul dvs. este de a asculta fără a judeca și de a oferi informații despre serviciile disponibile.

Spre exemplu, puteți spune...

- **“Cum vă pot ajuta?”**
- **“Tot ceea ce discutăm aici va rămâne între noi. Nu voi împărtăși nimic fără permisiunea dvs.”**
- **“Voi încerca să vă sprijin cât de mult pot, dar nu sunt consilier. Vă pot oferi informații despre serviciile de asistență disponibile.”**
- **“Vă rog să-mi spuneți orice doriți. Nu trebuie să-mi povestiți experiența dvs. pentru ca eu să vă ofer informații despre serviciile de asistență disponibile.”**
- **“Îmi pare rău că vi s-a întâmplat această lucr.”**
- **“Ceea ce s-a întâmplat nu a fost vina dvs.”**

² În unele contexte există reguli de raportare obligatorie pentru anumite tipuri de cazuri. Pentru mai multe informații și îndrumări, adresați-vă persoanei de contact pentru protecție și/sau specialistului VBG.



CONECTAȚI

CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✓ **RESPECTAȚI** drepturile supraviețuit-
orului de a lua propriile decizii.
- ✓ **DISTRIBUIȚI** informații despre toate
serviciile care pot fi disponibile, chiar
dacă nu sunt servicii specializate în
domeniul VBG.
- ✓ **SPUNEȚI** supraviețuitului că nu tre-
buie neapărat să ia o decizie acum, că
se poate răzgândi și că poate accesa
aceste servicii în viitor.
- ✓ **ÎNTREBAȚI** dacă există cineva, un
prieten, un membru al familiei, un
îngrijitor sau oricine altcineva în care
supraviețuitul are încredere și la care
poate apela pentru sprijin.
- ✓ **OFERIȚI** supraviețuitului telefonul
sau dispozitivul de comunicare, dacă
vă simțiți în siguranță, pentru
a contacta o persoană de încredere.
- ✓ **CEREȚI PERMISIUNEA**
supraviețuitului înainte de a
întreprinde orice acțiune.



CE NU TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✗ **NU VĂ EXAGERAȚI** abilitățile, nu
faceți promisiuni false și nu oferiți
informații false.
- ✗ **NU OFERIȚI** un sfat sau o opinie cu
privire la acțiunile adecvate sau pașii
următori.
- ✗ **NU PRESUPUNEȚI** că știți ce vrea
sau ce are nevoie acesta. Unele
acțiuni pot expune persoana la un risc
suplimentar de stigmatizare, represalii
sau vătămări.
- ✗ **NU FACEȚI PRESUPUNERI** cu privire
la persoană sau la experiențele acesteia și
nu discriminați după niciun criteriu, inclu-
siv vârstă, stare civilă, dizabilitate, religie,
etnie, clasă socială, orientare sexuală,
identitate de gen, identitate a agresorului
(autorilor) etc.
- ✗ **NU ÎNCERCAȚI** să împăcați,
reconciliați sau să rezolvați situația
între o persoană care a fost supusă VBG
și oricine altcineva (cum ar fi agresorul
sau o terță persoană, de ex. un membru
al familiei, un membru al comitetului
comunitar, un lider comunitar etc.)
- ✗ **NU COMUNICAȚI** nimănui detaliile
incidentului și datele de identificare
personală ale supraviețuitului. Aceste
informații nu pot fi comunicate membrilor
familiei supraviețuitului, forțelor de
poliție/forțelor de securitate, liderilor
comunității, colegilor, supraveghetorilor
etc. Împărtășirea acestor informații
poate cauza consecințe negative pentru
supraviețuit.



CONECTAȚI (continuare)

CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✓ **ÎNCHEIAȚI** conversația cu un mesaj de susținere.

CE NU TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✗ **NU ÎNTREBAȚI** despre supraviețuitor și nu îl contactați după ce ați încheiat conversația.

Spre exemplu, puteți spune...

- *“Conversația noastră va rămâne între noi.”*
- *“Eu nu sunt consilier, însă vă pot oferi informațiile pe care le am. Există persoane/organizații care ar putea să ofere sprijin pentru dvs. și/sau familia dvs. Ați vrea să aflați despre ele?”*
- *“Aici găsiți detalii despre serviciu, inclusiv adresa, orele de primire, costul (dacă este cazul), opțiunile de transport și numele persoanei pe care o puteți contacta.”*
- *“Aveți o persoană de încredere, la care vă puteți adresa pentru sprijin, de exemplu un membru al familiei sau un prieten? Ați dori să folosiți telefonul meu pentru a suna pe cineva de care aveți nevoie acum?”*
- *“Referitor la pașii următori, cel mai important aspect de care trebuie să țineți cont este ceea ce vă doriți și cu ce vă simțiți confortabil.”*
- *“Nu trebuie neaparat să luați o decizie acum. Vă mai puteți gândi și vă puteți schimba opinia în viitor.”*
- *“Nu pot vorbi cu nimeni în numele dvs. pentru a încerca să rezolv situația. Dar ceea ce pot face este să vă sprijin în timpul conversației noastre și să vă ascult preocupările.”*
- *“Se pare că aveți un plan pentru acțiunile dvs. viitoare. Acesta este un pas pozitiv.”*

ÎNDRUMARE DETALIATĂ

PERSPECTIVA SUPRAVIEȚUITORULUI: BENEFICII ȘI RISCURI AFERENTE PROCESULUI DE SOLICITARE A ASISTENȚEI

Solicitarea de servicii nu este întotdeauna un proces sigur pentru supraviețuitor și ar putea cauza mai multe daune. Nu uitați că rolul dvs. este de a oferi informații corecte și actualizate despre serviciile disponibile și de a lăsa supraviețuitorii să facă propriile alegeri, cu care se simte în siguranță. Țineți cont de următoarele exemple de beneficii sau riscuri:

RISCURILE procesului de solicitare a asistenței

- Riscul că prietenii, familia și/sau comunitatea supraviețuitorului să afle de acest fapt, ceea ce poate duce la stigmatizare, alungarea din casă sau din comunitate și/sau la expunerea la mai multă violență.
- Riscul ca agresorul (agresorii) să afle că alte persoane au aflat despre ce s-a întâmplat, ceea ce ar putea duce la represalii prin rănierea sau chiar uciderea supraviețuitorului.
- Riscul ca furnizorii de servicii să fie expuși la amenințări și violență din partea agresorului sau a comunității dacă sunt vazuți ajutând un supraviețuitor.
- O posibilă lipsită de bun simț din partea furnizorilor de servicii în cazul în care acestia nu sunt instruiți corespunzător.

BENEFICIILE procesului de solicitare a asistenței

- Acces la asistență și protecția necesară în caz de pericol.
- Acces la îngrijire medicală sigură, confidențială și profesională în timp util, care ar putea preveni infecția cu HIV și o sarcină nedorită.
- Acces la alte servicii care oferă mai multă demnitate și confort, inclusiv opțiuni pentru siguranță și asistenta psihosocială.
- Acces la asistență care ar putea preveni alte acte de violență pe viitor.

EXPLOATARE ȘI ABUZ SEXUAL de către un actor umanitar sau o persoană asociată cu ajutorul umanitar

Protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (PSEA) este un termen utilizat pentru a descrie măsurile luate pentru a proteja persoanele vulnerabile împotriva exploatării și abuzului sexual din partea actorilor umanitari și a personalului asociat, inclusiv a lucrătorilor umanitari, voluntarilor, agenților de securitate, contractorilor, șoferilor, personalului misiunilor ONU, personalului de poliție al ONU, forțelor de menținere a păcii, furnizorilor/vânzătorilor de bunuri și servicii în scopuri umanitare și așa mai departe.

Indiferent de cine este agresorul, se vor realiza aceiași pași pentru a ajuta un supraviețuitor al VBG, după cum este prezentat în această resursă. În cazul responsabilităților suplimentare care apar atunci când agresorul este un lucrător umanitar sau alt specialist din domeniul umanitar, contactați persoana de contact responsabilă de PSEA sau rețeaua PSEA din țară.



PREGĂTIȚI:

Pregătirea este esențială. Chiar dacă în regiunea dvs. nu există nici un actor din domeniul VBG (inclusiv nici un sistem de referire pentru VBG sau o persoană de contact pentru VBG), pot exista alte servicii, inclusiv la nivel local/comunitar, care pot fi utile pentru a răspunde nevoilor unei persoane. Probabil cunoașteți mai multe servicii decât credeți!

Asigurați-vă să cunoașteți care sunt serviciile disponibile

→ Utilizați fișa cu informații (paginile 5 și 6) pentru a completa informațiile despre serviciile disponibile. Colaborați cu un specialist în VBG, cu liderul echipei dvs. și cu alți parteneri. Scrieți informațiile necesare privind modul de accesare a serviciilor, inclusiv unde să mergeți, cu cine să vorbiți și cine poate/nu poate să le acceseze (de exemplu, numai femei, documente necesare etc.).

→ Adresați-vă liderului echipei, managerului de program și/sau coordonatorului de grup/sector cu privire la protocoalele de prevenire a exploatării și abuzului sexual. În cazul în care agenția dvs. nu are un protocol stabilit pentru PSEA, luați în considerare posibilitatea de a lua legătura cu o persoană ce activează în domeniul PSEA pentru îndrumare.

Prin exersare se ajunge la perfecțiune

→ Familiarizați-va cu **exemplele de scenarii de la paginile 7 - 10.**

Exersați cu voce tare sau cu prietenii și colegii. Cu cât exersați mai mult, cu atât vă veți simți mai confortabil atunci când un supraviețuitor al VBG va ca contacta pentru ajutor.

→ Consultați **Manualul utilizatorului** pentru informații suplimentare cu privire la modul în care puteți exersa/practica utilizarea acestor materiale.

→ **Ghidul de buzunar** este util pentru toți cei care trec printr-o situație dificilă. Data viitoare când un coleg sau prieten va veni la dvs. pentru sprijin sau sfaturi, exersați utilizarea întrebărilor și afirmațiilor din aceasta resursă.



PRIVIȚI:

Când cineva va vorbeste despre experiența sa de violență în baza de gen...

Prezentați-vă

→ Spuneți-i numele dvs, funcția și cine sunteți. Întrebați cum puteți ajuta.

Abordați nevoile de bază urgente

→ Fiecare persoană va avea nevoi de baza diferite, care pot include îngrijiri medicale de urgență, apă, găsirea unei persoane dragi sau a unei păături sau a unor haine dacă sunt pierdute, rupte, pătate sau îndepărtate. În special, pentru supraviețuitorii VBG, hainele pot fi principala nevoie urgentă pentru ca acestia să se simtă mai confortabil și tratați cu demnitate.

- Permiteți supraviețuitorului să vă spună cum se simte cu privire la siguranța și securitatea sa. Aveți grijă să nu faceți presupuneri pe baza a ceea ce vedeți.

Fiți conștienți de modalitățile diverse în care oamenii solicită sprijin

- Permiteți oamenilor să își exprime emoțiile sub orice formă. Oamenii au reacții diferite la stres și criză. Unele persoane pot fi tăcute și incapabile să vorbească; furioase și să țipe; se învinovătesc pentru ceea ce li s-a întâmplat; plâng; devin violente și așa mai departe.
- Persoanele cu dizabilități, persoanele care vorbesc o limbă diferită și alte persoane se confruntă cu diferite bariere atunci când solicită ajutor. Respectați principiile abordării centrate pe supraviețuitor și de confidențialitate atunci când discutați și oferiți asistență acestor persoane. Chiar dacă nu puteți înțelege pe

cineva, puteți întotdeauna demonstra grijă și sprijin.

- Asigurați prezența personalului de sex feminin, pentru a oferi sprijin în special în contextele în care femeile și/sau fetele nu pot interacționa cu bărbații din punct de vedere cultural.

Fiți conștienți de lucrurile pe care le puteți gestiona, dar și de cele pe care nu le puteți

- În unele situații va fi necesar să se ofere sprijin mai specializat decât puteți oferi dvs., cum ar fi situațiile în care sunt implicați copiii, raportarea obligatorie,³ pericol iminent pentru un supraviețuitor sau atunci când supraviețuitorul își poate face rău lui însuși sau altora. Este posibil să existe alte persoane de contact cu capacitatea de a oferi asistență mai potrivită în acest scenariu. Consultați **Fișa cu informații (paginile 5 și 6)**.

REȚINEȚI, că, dacă doriți să solicitați sprijin din partea unui supervisor sau a unui alt practician umanitar, cereți **ÎNTOTDEAUNA permisiunea supraviețuitorului mai întâi**. Spuneți-i supraviețuitorului cu cine doriți să vorbiți, de ce doriți să vorbiți cu acea persoană și ce informații doriți să împărtășiți. În cazul în care supraviețuitorul nu se simte confortabil sau refuză în mod categoric să împărtășească informațiile cu o a treia persoană, ajutați-l cât de bine puteți folosind instrumentele din acest Ghid de buzunar.



³ În unele contexte există reguli de raportare obligatorie pentru anumite tipuri de cazuri. Pentru mai multe informații și îndrumări, adresați-vă persoanei de contact pentru protecție și/sau specialistului VBG.



ASCULTAȚI:

După satisfacerea nevoilor de bază ale supraviețuitorului și eliminarea pericolului imediat, **ASCULTAȚI**.

Este posibil ca supraviețuitorul să fie foarte supărat și/sau confuz, însă este important ca dvs. să rămâneți cât mai calm posibil. Permiteți persoanei să vă spună cât de multe sau cât de puține informații dorește. Nu aveți rolul de a oferi consiliere, duce persoana respectivă la servicii sau realiza un interviu detaliat despre ceea ce i s-a întâmplat. În loc să puneți întrebări detaliate despre incidentul în sine, concentrați-vă pe oferirea de informații despre serviciile disponibile.

SFAT: În mod normal, ar fi bine să evitați întrebările, în special cele care încep cu „DE CE”, deoarece astfel de întrebări pot crea impresia că blamați supraviețuitorul. În schimb, doar ascultați sau, dacă este nevoie, puneți întrebări de genul „pot să vă spun despre serviciile disponibile” sau „cum ați dori să vă ajut?”

PUTEREA DE ASCULTARE:

În anumite situații nu există absolut niciun serviciu sau resursă disponibilă pe care să o puteți comunica supraviețuitorului. S-ar putea să vă simțiți neajutorat. Este important să fiți sincer cu supraviețuitorul, să recunoașteți curajul supraviețuitorului de a vă împărtăși experiența sa, să vă exprimați regretul că nu puteți fi mai de ajutor și să tratați cu demnitate maximă supraviețuitorul în cursul conversației. Faptul de a fi prezent și a asculta în mod activ este un sprijin în sine.



CONECTAȚI:

Atunci când îl ajutați pe supraviețuitor să ia decizii cu privire la următorii pași...

Întrebați supraviețuitorul dacă există o persoană de încredere la care să apeleze pentru sprijin.

- > Dacă vi se cere opinia dvs., încurajați supraviețuitorul să decidă la cine să se adreseze, când și de ce.
- > Nu vă exprimați propria opinie despre situație.

În cazul în care există servicii, oferiți supraviețuitorului informații exacte despre serviciile disponibile.

- > Pregătirea este esențială. Folosiți **Fișa cu informații (paginile 5 și 6)** și asigurați-vă că aveți informații corecte și actualizate despre serviciile disponibile și modul de accesare a acestora.
- > În cazul în care nu sunteți sigur dacă un anumit serviciu există, spuneți că nu sunteți sigur.

Încheiați conversația cu compasiune.

- > Mențineți confidențialitatea.
- > Susțineți în mod pozitiv orice decizie luată de supraviețuitor.
- > Rețineți că rolul dvs. este de a sprijini supraviețuitorul în deciziile și alegerile sale, chiar dacă acesta nu ia nicio decizie. Nu promiteți sesiuni sau întâlniri repetate cu supraviețuitorul sau consiliere și nu încercați să gestionați cazul supraviețuitorului.

După conversație

Reflecție și grija de sine: Este important să rețineți că deși veți face totul corect, nu veți rezolva problema acestei persoane și nici nu îi veți reduce durerea. Ascultând și auzind despre experiențele altor persoane veți putea fi expuși la experiența lor dureroasă, traumatizantă sau nocivă - fenomen cunoscut și sub numele de traumă secundară. Gândiți-vă cum să aveți grijă de dvs. în cazul în care vă apar astfel de sentimente. Apelați la propriul sistem și propria rețea de sprijin, inclusiv colegii, liderul echipei sau un specialist în VBG, pentru a discuta despre situația în cauză (asigurând confidențialitatea supraviețuitorului) și a cere ajutor.

Deoarece anumite tipuri de violență (de exemplu, violență în familie) pot apărea în cicluri, este posibil să revedeți această persoană sau să aflați că a suferit un alt incident de violență. Nu le puteți schimba experiențele, însă puteți:

- > În cazul oricărui incident, sa ascultați supraviețuitorul fără a judeca, indiferent dacă ați mai vorbit cu această persoană înainte sau nu.
- > Gândiți-vă cum să îmbunătățiți designul programelor, să faceți ca serviciile pe care le oferiți să fie mai sigure și să creați un mediu mai pozitiv pentru cei care se confruntă cu VBG.

SPRIJINIREA COPIILOR ȘI ADOLESCENȚILOR SUB VÂRSTA DE 18 ANI

MESAJE-CHEIE

----> **Întotdeauna discutați mai întâi cu un specialist în domeniul VBG sau al protecției copilului din țara/contextul dvs.** pentru a înțelege: (1) ce servicii sunt disponibile în regiunea dvs. și (2) protocoalele și procedurile locale.⁴

----> **Nu faceți rău.** Nu căutați copii supraviețuitori. Nu este sarcina dvs. să investigați sau să evaluați dacă un copil/adolescent se confruntă cu violența. Acest lucru poate genera mai multă violență și mai multe riscuri pentru copil/adolescent. Fiți deschiși dacă un copil/adolescent dorește să vă ceară ajutorul.

----> **Țineți minte care este rolul dvs.** Dacă un copil/adolescent apelează la dvs. pentru ajutor,

1. Ascultați-l fără a judeca.

2. Ajutați copilul/adolescentul,

punându-l în legătură cu un adult pe care copilul/adolescentul îl identifică ca fiind o persoană sigură și de încredere. Este posibil ca acesta să nu fie părintele, îngrijitorul sau un membru al familiei.

3. Nu luați decizii în locul copilului/adolescentului și nu insistați asupra prezenței unui îngrijitor sau altei persoane în timpul discuției.

----> **Asigurați confortul.** Permiteți-i copilului/adolescentului să conducă conversația, chiar dacă acest lucru înseamnă să-l ascultați în tăcere. Fiți la nivelul ochilor copilului/adolescentului, cu o poziție deschisă a corpului, pentru a-i arăta că poate vorbi liber și deschis cu dvs., dacă dorește. Abțineți-vă de la a pune întrebări despre ce s-a întâmplat, cine a fost implicat și de ce - folosiți în schimb afirmații de încurajare și vorbiți clar.

REȚINEȚI, dacă în regiunea dvs. există un actor/sistem de referire în domeniul VBG sau al protecției copilului, facilitați referirea în condiții de siguranță și confidențialitate a copilului/adolescentului către un specialist, pentru a-i oferi asistența potrivită.

Utilizați acest ghid în cazul în care în regiunea dvs. **nu există un actor/sistem de referire în domeniul VBG sau al protecției copilului.**



⁴ Contactați persoana de contact pentru VBG sau protecția copilului din țara dvs. cu privire la protocoalele și procedurile locale, inclusiv: (1) limitele privind confidențialitatea și (2) persoanele de contact desemnate pentru VBG și protecția copilului.

---> **Tratați fiecare copil în mod echitabil.** Tuturor copiilor ar trebui să li se ofere același sprijin imparțial, indiferent de sex, vârstă, situație familială, statutul persoanei care îi îngrijește sau orice altă parte a identității lor. Nu tratați un copil care a fost supus VBG ca fiind neajutorat. Fiecare copil are capacități și puncte forte unice, precum și capacitatea de a se vindeca. Vorbiți cu un copil supraviețuitor într-un mod pe care acesta îl înțelege și cu respect pentru demnitatea și opiniile sale.

---> **Mențineți confidențialitatea.** Nu luați notițe, nu faceți fotografii și nu documentați în niciun fel interacțiunea dvs. cu copilul/adolescentul. Țineți telefoanele sau computerele departe de dvs., pentru a nu crea percepția că înregistrați conversația. Cereți permisiunea de a împărtăși orice informație despre copil/adolescent sau despre experiența sa. Aceasta înseamnă să întrebați dacă puteți împărtăși informațiile chiar și cu cineva pe care copilul/adolescentul îl identifică ca fiind o persoană de încredere.

---> **Asigurați siguranța copilului.** Siguranța fizică și emoțională a copilului este principala preocupare. Asigurați siguranța copilului în toate interacțiunile dvs. cu acesta, precum și în legătură cu următoarele măsuri ce urmează a fi luate.



În unele cazuri, poate fi neclar cum să fie sprijinit interesul superior al copilului și bunăstarea fizică și psihică a acestuia. Dacă vreodată nu aveți certitudinea că copilul este în siguranță, informați-l că va trebui să vorbească în mod confidențial cu un alt prestator de servicii sau cu un membru al echipei, care ar putea cunoaște mai multe despre modul de garantare a siguranței.

---> **Fiți conștienți de modul în care un copil/adolescent sau îngrijitorul acestuia ar putea solicita asistență.** Copiii și adolescenții solicită asistență altfel decât adulții și rareori fac dezvăluiri directe. Copiii le poate fi dificil să aibă încredere sau să vorbească cu adulții, în special cu adulții pe care nu îi cunosc bine, se pot simți speriați, stânjenți sau rușinați sau le poate fi frică să își exprime emoțiile. Este posibil: (1) să auziți zvonuri despre un abuz asupra copilului, (2) să fiți abordat de adulți care caută ajutor pentru un copil sau (3) să suspectați abuzul asupra unui copil, pe baza unor semne sau comportamente ale acestuia.

CE TREBUIE SĂ FACEȚI

DACĂ CINEVA VĂ CERE AJUTORUL ÎN LEGĂTURĂ CU UN COPIL/ADOLESCENT AFLAT ÎN DIFICULTATE...

- ✓ **OFERIȚI** informații corecte, actualizate despre serviciile disponibile persoanei care a solicitat asistența dvs.
- ✓ **RESPECTAȚI** confidențialitatea.⁴

CE NU TREBUIE SĂ FACEȚI

- ✗ **NU INVESTIGAȚI** un zvon sau încercați să găsiți/intervievați copilul/adolescentul.
- ✗ **NU DISCUȚAȚI** și nu împărtășiți cu nimeni detaliile aflate.⁴

DACĂ COPILUL/ADOLESCENTUL VĂ CERE AJUTORUL...



PRIVIȚI

- ✓ **ÎNTREBAȚI** copilul/adolescentul dacă dorește să găsească un loc liniștit și privat pentru a vorbi. Asigurați-vă că este un loc în care ceilalți vă pot vedea, dar nu vă pot auzi.
- ✓ **ASIGURAȚI-VĂ CĂ SUNTEȚI** la nivelul ochilor lor. Folosiți un limbaj non-verbal corespunzător.
- ✓ **ÎNTREBAȚI** fetele și băieții dacă doresc să vorbească cu o persoană de același sex.

- ✗ **NU CEREȚI** copilului/adolescentului să meargă într-un loc mai liniștit sau privat și nu îl izolați împotriva voinței sale.
- ✗ **NU ATINGEȚI**, îmbrățișați sau faceți orice contact fizic, deoarece acest lucru poate fi traumatizant, incomod și stresant.



ASCULTAȚI

- ✓ **ASCULTAȚI** cu atenție și fiți atenți la comunicarea non-verbală.
- ✓ **FIȚI CALM** și răbdător, acceptând ceea ce se spune fără a judeca.
- ✓ **PERMITEȚI** copilului/adolescentului să se exprime și să folosească propriile cuvinte.

- ✗ **NU INTERVIEVAȚI** sau evaluați. Nu luați notițe, nu faceți fotografii și nu împărtășiți verbal informații despre copil/adolescent sau despre experiența lor.
- ✗ **NU ARĂȚAȚI** sentimente de șoc, neîncredere, furie sau orice alte reacții care ar putea provoca suferință copilului/adolescentului.
- ✗ **NU FOLOSIȚI** cuvinte complicate sau vorbiți mai mult decât copilul/adolescentul.



CONSOLAȚI

- ✓ **ASIGURAȚI** copilul/adolescentul că este în regulă să vă spună ce s-a întâmplat.
- ✓ **RESPECTAȚI** opinia, convingerile și ideile copilului.
- ✓ **UTILIZAȚI** afirmații de încurajare potrivite contextului cultural... exemplele includ:

“Te cred” – pentru a obține încrederea

“Mă bucur că mi-ai spus” – pentru a construi o relație cu copilul

“Mulțumesc că ți-ai împărtășit experiența” – pentru a exprima empatie

“Ai dat dovadă de curaj să vorbești cu mine” – pentru a liniști și împuternici

- ✗ **NU FACEȚI** promisiuni pe care nu le puteți respecta, cum ar fi să spuneți „totul va fi bine” atunci când nu puteți asigura bunăstarea copilului.
- ✗ **NU FORȚAȚI** copilul/adolescentul să continue să vorbească cu dvs. dacă nu dorește.



CONECTAȚI

- ✓ **ÎNTREBAȚI** dacă există o persoană în care copilul/adolescentul are încredere și dacă dorește să fie ajutat să ajungă la această persoană sau să fie însoțit pentru a o găsi.
- ✓ **RĂMÂNEȚI** cu copilul/adolescentul până când acesta se simte în siguranță sau se află în grija unei persoane pe care o identifică ca fiind sigură și de încredere.
- ✓ **OFERIȚI** copilului/adolescentului și adultului său de încredere informații corecte și relevante despre serviciile disponibile și modul de accesare a acestora.
- ✓ **SPUNEȚI** ce cunoașteți și ce nu cunoașteți. Spuneți „Nu știu” sau „Nu cunosc aceste informații” dacă nu aveți informațiile solicitate.

- ✗ **NU OBLIGAȚI** un copil/adolescent să fie însoțit de îngrijitor sau de o altă persoană în timpul discuției cu dvs., deoarece este posibil ca aceste persoane să fi comis violența sau ca copilul/adolescentul să nu dorească să-și împărtășească experiența cu ele.
- ✗ **NU LĂSAȚI** un copil/adolescent nesupravegheat dacă acesta are o stare de suferință (de exemplu, plânge, este furios sau în stare de șoc).
- ✗ **NU ÎNCERCAȚI** să rezolvați singur situația, să faceți un plan sau să luați decizii în locul copilului/adolescentului.

Referință pentru vârsta și capacitatea copiilor de a lua decizii

Rețineți că un specialist cu experiență de lucru cu copii/adolescenți care se confruntă cu VBG este persoana cea mai potrivită pentru a determina capacitatea unui copil sau adolescent de a lua decizii, în coordonare cu copilul/adolescentul însuși și cu îngrijitorii acestuia.

Rolul dvs., în calitate de nespecialist, este de a asculta și de a consola copilul/adolescentul, de a-l pune în legătură cu cineva în care are încredere și de a-i oferi informații despre serviciile disponibile.

Categoriile de vârstă de mai jos sunt doar pentru referință și se pot schimba în funcție de vârstă, nivelul de maturitate, etapa de dezvoltare și alți factori.

Adolescenții mai mari, cu vârsta de 15 ani sau mai mult, sunt în general suficient de maturi pentru a lua propriile decizii și pentru a-și înțelege experiențele.

→ **Rolul dvs.:** (1) să ascultați experiența împărtășită de adolescent, (2) să ajutați adolescentul să ia legătura cu cineva în care are încredere pentru a beneficia de sprijin continuu și (3) să oferiți informații despre serviciile disponibile și modul de accesare a acestora.

Copiii mai mici, cu vârste între 6 și 9 ani și tinerii adolescenți cu vârste între 10 și 14 ani ar putea fi capabili sau nu să raporteze singuri experiențele de violență. La fel, ar putea fi capabili sau nu să ia decizii în mod individual.

→ **Rolul dvs.:** (1) să ajutați copilul/adolescentul să ia legătura cu o persoană de încredere, care-i va ajuta cu următorii pași și (2) să oferiți informații despre serviciile disponibile și modul de accesare a acestora, atât copilului/adolescentului, cât și adultului identificat.

Bebelușii și copiii mici cu vârste între 0 și 5 ani nu vor raporta singuri experiențele de violență, având în vedere lipsa sau abilitățile limitate de comunicare. O altă persoană - un prieten, un îngrijitor, un membru al familiei, un membru al comunității etc. - va solicita probabil ajutor din numele copilului.

→ **Rolul dvs.:** să oferiți adultului însoțitor informații despre serviciile disponibile și modul de accesare a acestora.

Adaptat din: UNHCR, Best Interest Determination Guidelines, 2008. IRC/ UNICEF, Caring for Child Survivors of Sexual Abuse, 2012.

Această resursă însoțește ghidul 2015 IASC GBV.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



Google Play and iTunes icons – GBV Pocket Guide