

**Minimalni standardi** – feministički  
model socijalnih usluga za rad sa  
ženama žrtvama nasilja

**Publikaciju uredile**

Paula Zore  
Maja Vukmanić Rajter

**Autorice**

Paula Zore  
Anamaria Drožđan-Kranjčec

**Izdavačica**

Ženska soba – Centar za seksualna prava  
Maksimirska 51a, 10 000 Zagreb  
tel: +385 1 6119 174 / fax: +385 1 6119 175  
zenska.soba@zenskasoba.hr  
www.zenskasoba.hr

**Lektura**

Luiza Katica Bouharaoua

**Dizajn**

Petra Drožđan-Kranjčec

**Tisak**

Tiskara Sve5

**ISBN 978-953-7505-05-9**

CIP zapis dostupan računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne  
knjižnice u Zagrebu pod brojem 876229.

Publikacija je nastala u sklopu projekta „Sigurno mjesto/Safe Zone“.

Nositeljica projekta je Ženska soba – Centar za seksualna prava, a partneri na projektu su Centar za žene Adela (Sisak), S.O.S. – savjetovanje, osnaživanje, suradnja (Virovitica) i Centar za podršku i razvoj civilnog društva “DELFIN” (Pakrac).



Europska unija  
[www.ec.europa.eu/croatia/index\\_hr.htm](http://www.ec.europa.eu/croatia/index_hr.htm)



Ured za udruge Vlade RH  
[www.uzuvrh.hr](http://www.uzuvrh.hr)



Ženska soba  
women's room  
Ženska soba – Centar za  
seksualna prava  
[www.zenskasoba.hr](http://www.zenskasoba.hr)

Ova publikacija izrađena je u okviru projekta „Sigurno mjesto“ koji financira Europska unija i Ured za udruge Vlade RH. Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost Ženske sobe i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije.



## **SADRŽAJ**

<b>1. O PROJEKTU „SIGURNO MJESTO“</b> .....	6
<b>2. O BROŠURI</b> .....	9
<b>3. STUDIJA VIJEĆA EUROPE O MINIMALNIM STANDARDIMA U RADU SA ŽENAMA ŽRTVAMA NASILJA</b> .....	11
3.1. Minimalni standardi – provedba istraživanja .....	12
3.2. Rasprostranjenost servisa za rad sa ženama žrtvama nasilja .....	13
3.3. Načela minimalnih standarda .....	14
3.4. Razvoj osnova za minimalne standarde .....	16
3.5. Primjena minimalnih standarda .....	17
<b>4. IDENTIFICIRANJE I IMPLEMENTACIJA MINIMALNIH STANDARDIA U HRVATSKOJ</b> .....	19
4.1. Ciljevi i svrha istraživanja .....	19
4.2. Polazište istraživanja i analiza rezultata .....	20
4.3. Razvoj minimalnih standarda .....	22
4.4. Proces implementacije minimalnih standarda u Hrvatskoj .....	23
<b>5. MINIMALNI STANDARDI I RAZVOJ SOCIJALNIH USLUGA</b> .....	28
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	31



## 1. O PROJEKTU „SIGURNO MJESTO“

Ova brošura nastala je kao dio dvogodišnjeg projekta „Sigurno mjesto“ kojega provode Ženska soba – Centar za seksualna prava (Zagreb) te partnerske organizacije: S.O.S. – savjetovanje, osnaživanje, suradnja (Virovitica), Centar za žene Adela (Sisak) i Centar za podršku i razvoj civilnog društva „Delfin“ (Pakrac), a podržavaju ga Europska unija<sup>1</sup> i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Projekt je primarno nastao s ciljem jačanja uloge, kapaciteta i suradnje među organizacijama civilnog društva (dalje u tekstu OCD) i lokalnim akterima u pružanju inovativnih socijalnih usluga za žrtve rodno uvjetovanog nasilja u područjima od posebne državne skrbi, kroz edukaciju, umrežavanje te razvoj i implementaciju minimalnih standarda u radu sa žrtvama rodno uvjetovanog nasilja. Tijekom dvogodišnjeg razdoblja provedene su brojne aktivnosti usmjerene na jačanje suradnje sa srodnim OCD-ima i lokalnim akterima, razvijani su organizacijski kapaciteti potrebni za primjenu modela dobre prakse iz regije i Europe te implementirane aktivnosti koje jačaju specijaliziranost i educiranost organizacija u svakodnevnom radu sa ženama žrtvama nasilja.

Kao okosnicu projekta ističemo razvoj i implementaciju minimalnih standarda u rad organizacija koje pružaju direktnu pomoć i podršku ženama žrtvama nasilja. U razdoblju od četiri godine razvoju minimalnih standarda pristupilo se od samih temelja, i to kroz nekoliko faza: analizu stanja, identifikaciju, razvoj i implementaciju minimalnih standarda.

Tijekom same provedbe projekta održano je ukupno osam višednevnih treninga na kojima je sudjelovalo više od 130 predstavnica/ka nadležnih državnih institucija i tijela te OCD-a.

Za kvalitetnu i uspješnu implementaciju bilo je nužno identificirati stvarne, specifične potrebe lokalnih dionika te se upravo procesu identifikacije pružila maksimalna pozornost. Treninzi, koji su okupljali

<sup>1</sup> Call for Proposal: IPA 2009: Building Capacities of CSOs for Implementing Innovative Social Service Delivery Programmes in the Areas of Special State Concern, National Programme for Croatia under the IPA – Transition Assistance and Institution Building

sudionice/ke visoke stručnosti, uskih specijalizacija i kompetencije za diskusiju o minimalnim standardima u radu sa ženama žrtvama nasilja, otvarali su prostor za razmjenu informacija i iskustava. Rad na razvoju i implementaciji minimalnih standarda detaljnije je prikazan u nastavku brošure, no valja spomenuti kako je na njihovom razvoju radilo preko 30 OCD-a i više od 30 državnih institucija i/ili tijela te jedinica lokalne samouprave.

Izuzev minimalnih standarda, jedan od relevantnijih rezultata projekta svakako je web stranica „Sigurno mjesto“ ([www.sigurnomjesto.hr](http://www.sigurnomjesto.hr)) namijenjena ženama žrtvama nasilja, koja omogućava brz i jednostavan pristup potrebnim informacijama putem visoko funkcionalnog pretraživača. Kreiranje web stranice za žrtve nasilja, ali i za institucije i OCD-e, pokazalo se nužnim jer je prepoznata potreba za stvaranjem jedinstvenog mjesta na kojem se mogu pronaći sve potrebne informacije o tome kako prepoznati i prijaviti nasilje, kako donijeti odluku o izlasku iz nasilja te informacije o pravima i zakonima. Podatak o visokih 100.000 posjeta koje je ostvarilo preko 26.000 osoba unutar 24 mjeseca potvrđuje potrebu za postojanjem ovakve stranice na hrvatskom jeziku. Nužno je spomenuti kako je sama web stranica nastala u okviru programa kojeg je podržalo Ministarstvo socijalne politike i mladih (2011. – 2014.), a njezin daljnji razvoj nastavio se uz potporu Europske unije kroz projekt naziva „Sigurno mjesto“.

Iako se projekt „Sigurno mjesto“ bliži svojem završetku, projektni tim inicirao je i ostvario dugoročne promjene koje i dalje zahtijevaju punu pozornost relevantnih aktera na području suzbijanja nasilja nad ženama. Implementacija minimalnih standarda prije svega zahtijeva edukaciju OCD-a i državnih institucija o njihovom značaju. Usklađivanje raspoloživih resursa, kao što su primjerice broj mjesta u skloništima i dovoljan broj centara za žrtve seksualnog nasilja, sa stvarnim i prepoznatim potrebama u društvu izazov je za svaku državu. Implementaciju minimalnih standarda treba promatrati kao proces koji implicira niz godina efektivnog i primjerenog rada svih državnih institucija/tijela i OCD-a koji pružaju direktnu pomoć i podršku ženama žrtvama nasilja.

Projekt „Sigurno mjesto“ i pripadajuće aktivnosti svakako su otvorile temu minimalnih standarda u radu sa ženama žrtvama nasilja te započeli prijeko potreban proces njihove implementacije.





## 2. O BROŠURI

Nekoliko mjeseci nakon što je donesen Zakon o socijalnoj skrbi (NN 157/13), koji definira modele socijalnih usluga, mišljenja smo da je ova brošura dobrodošao izvor informacija za sve koji rade na području prevencije i suzbijanja nasilja nad ženama. Kako bi bila informativna i sveobuhvatna, brošura je pisana na temelju više izvora: studije Liz Kelly i Lorne Dubois „*Postavljanje standarda: Studija i prijedlog za minimum standarda za servise za podršku ženama koje su preživjele nasilje*“ (2008), istraživanja Ženske sobe „*Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva*“ (2010). Također su korišteni i prijedlozi standarda Ministarstva socijalne politike i mladih „*Standardi kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi*“ (2010) te zaključci sastanaka i edukacija provedenih u okviru projekta „Sigurno mjesto“ na kojima je sudjelovalo preko 130 predstavnica i predstavnika OCD-a, institucija i javnih službi te jedinica lokalne uprave i samouprave.

Studija Kelly i Dubois ukazuje na niz problema koji postoje u radu na suzbijanju nasilja nad ženama na više razina: od prepoznavanja oblika nasilja i rasprostranjenosti servisa do definiranja što minimalni standardi jesu i koja je to razina usluga koja čini minimum standarda, te daje smjernice kako doseći te standarde. Studija se bavi i ulogom OCD-a, ali i državnih institucija, te pruža preporuke za unaprjeđenje njihova rada kao i smjernice za suradnju. Autorice su otvorile i niz pitanja o sumnjama koje sudionice/ci imaju o implementaciji standarda, kao i o pozitivnim ili negativnim posljedicama koje bi ona mogla imati, a koje će biti prezentirane kasnije.

Kako ideja minimalnih standarda nudi sveobuhvatni, analitički i praktični pristup za rad na problematici nasilja nad ženama i Ženska soba je od 2010. godine počela raditi na otvaranju ove teme. Prije svega, provele smo istraživanje „*Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva*“, a zatim kroz brojne treninge i sastanke s

predstavnicama/ima institucija i OCD-a, razmjene iskustava i dobre prakse, razradile niz prijedloga za minimalne standarde koji su navedeni u drugom dijelu ove brošure. Smatrale smo da je ovakav *lokalni* pristup izuzetno važan jer su servisi koji rade na problematici nasilja nad ženama, baš kao i u spomenutoj studiji Kelly i Dubois, nastajali lokalno, ovisno o resursima, te često imaju različita iskustva.

Kako je brošura zamišljena kao preporuka za sve zainteresirane aktere u procesu kreiranja mreže socijalnih usluga, završiti će pregledom nekih od postojećih dokumenata s područja socijalne politike te prijedlozima za poboljšanje nastalih na temelju iskustava u radu na ovoj problematici, koji su sadržani u dokumentima (izvještaji sa sastanaka, preporuke i slično) nastalima kroz rad na projektu „Sigurno mjesto“.



### **3. STUDIJA VIJEĆA EUROPE O MINIMALNIM STANDARDIMA U RADU SA ŽENAMA ŽRTVAMA NASILJA**

Termin i ideja o minimalnim standardima o kojoj ćemo ovdje govoriti proizlazi iz studije Vijeća Europe „*Postavljanje standarda: Studija i prijedlog za minimum standarda za servise za podršku ženama koje su preživjele nasilje*“, objavljene 2008. godine. Nastanak standarda proizlazi iz potrebe da „postoje osnovni dogovori između država o dometu i obimu usluga koje treba osigurati“ (Kelly i Dubois, 2008:6) kako bi žene zaista imale pravo na život slobodan od nasilja.

U studiji su sudjelovale sudionice/i iz 35 država članica Vijeća Europe s namjerom da se utvrdi koji servisi trebaju biti dostupni ženama žrtvama nasilja, kakva treba biti njihova populacijska i geografska distribucija, tko treba pružati usluge i koji bi minimalni standardi za rad sa ženama žrtvama nasilja trebali biti usvojeni u cijeloj Europi (Kelly i Dubois, 2008). Navedeno je kako Hrvatska nije sudjelovala u studiji jer na višestruke pozive za sudjelovanje u istraživanju nije dala odgovor.

Cilj studije bio je stvoriti skup prijedloga za minimalne standarde za sve oblike nasilja nad ženama, isključujući trgovanje ljudima. Prema definiciji Vijeća Europe nasilje nad ženama je „svaki čin rodno uvjetovanog nasilja koji rezultirati fizičkom, seksualnom ili psihološkom štetom ili patnjom žena, uključujući prijetnje ovakvim činom, prisilno ili proizvoljno lišavanje slobode, bez obzira na to događa li se u javnom ili privatnom životu. Ovo uključuje: nasilje u obitelji, seksualno nasilje, seksualno uznemiravanje, zločine počinjene u ime časti, genitalno sakaćenje žena i druge tradicionalne prakse štetne po žene, kao što su to prisilni brakovi“ (Kelly i Dubois, 2008:10).

Servisi koji su obuhvaćeni istraživanjem trebali su nuditi barem nešto od navedenog: SOS telefone, savjetodavne i intervencijske servise, skloništa/sigurne kuće, centre za hitnu intervenciju i upućivanje u situacijama seksualnog nasilja te centre protiv seksualnog nasilja. Specificirano je i da metodologija mora uključiti relevantne zainteresirane

strane: predstavnice OCD-a, fokalnih točki<sup>2</sup> i institucija (Kelly i Dubois, 2008).

### **3.1. Minimalni standardi – provedba istraživanja**

Istraživanje je strukturirano tako da je svih sedam faza povezano te se nastavljaju jedna na drugu:

- provođenje istraživanje radi razvijanja tipologije pružanja usluga;
- izrada kratkog upitnika o pružanju usluga i svim standardima za nacionalne fokalne točke;
- izrada upitnika za specijalizirane OCD-e, uključujući i mreže, zbog identifikacije postojećih standarda, mišljenja o njima i o tome što standardi trebaju obuhvatiti;
- provođenje telefonskih intervjua o standardima s pet stručnjakinja;
- analiza podataka koja vodi nacrtu minimalnih standarda;
- provođenje online konzultacija u trajanju od jednog tjedna s predstavnicama/ima institucija i OCD-a kako bi se prijedlozi unaprijedili i izgradila podrška za njih;
- upotpunjavanje izvještaja, uključujući prijedloge za temelj minimalnih standarda, profesionalne i političke principe (Kelly i Dubois, 2008).

U prvoj fazi studija je identificirala sljedeće servise/usluge koji već postoje: skloništa, savjetovališta, zdravstvene/medicinske servise, uključujući i centre za hitnu intervenciju i upućivanje u situacijama seksualnog nasilja, pravna i druga savjetovališta, SOS telefone, grupe samopomoći, centre protiv seksualnog nasilja, centre za samoobranu, treninge i edukacije, programe za počinitelje, interventne projekte i rad u zajednici. Nakon identifikacije standarda krenulo se u sljedeće faze istraživanja radi utvrđivanja rasprostranjenosti servisa (Kelly i Dubois, 2008).

---

<sup>2</sup> Iako fokalne točke mogu uključivati i OCD-e, autorice u studiji nacionalnim fokalnim točkama smatraju one institucije koje su zadužene za bavljenje pitanjima nasilja nad ženama, primjerice Ured za ravnopravnost spolova Vlade RH.

### 3.2. Rasprostranjenost servisa za rad sa ženama žrtvama nasilja

Jedan od prvih nalaza studije ukazuje na različitost u vrstama servisa među pojedinim zemljama, kao i na njihovu različitu distribuciju. Tako u preko 90% zemalja članica djeluju skloništa, pravna savjetovališta i SOS telefoni; u 60% do 80% zemalja djeluju savjetovališta za psihološku podršku, interventni projekti, programi za počinitelje i ženski centri; dok grupe samopomoći djeluju u 54% zemalja. Aktivnosti vezane za rad u zajednici prisutne su u 40% zemalja, a u samo 34% zemalja djeluju centri za seksualno nasilje i centri za intervenciju u slučaju seksualnog nasilja. Još manje servisa zabilježeno je za žene žrtve nasilja povezanog sa štetnim tradicionalnim praksama<sup>3</sup> (Kelly i Dubois, 2008). Autorice navode kako broj stanovnika ili bogatstvo zemlje nisu nužno povezani s brojem servisa što govori o većem angažmanu nekih vlada i nivou njihove podrške OCD-ima. Iz ovih podataka vidljiv je fokus na problematiku nasilja u obitelji, čemu doprinose europske i nacionalne strategije koje se fokusiraju na tu temu, kao i dugogodišnji rad OCD-a. Iako je rad na području nasilja u obitelji važan i dalje prijeko potreban, fokus usmjeren isključivo na ovu problematiku često rezultira manjim brojem servisa za podršku ženama koje su preživjele druge oblike nasilja, prije svega seksualno nasilje (Kelly i Dubois, 2008).

Problem dostupnosti servisa vidljiv je i kada je u pitanju njihova pristupačnost/dostupnost različitim skupinama žena, primjerice ženama iz ruralnih krajeva ili ženama pripadnicama nacionalnih i etničkih manjina, što je autorice navelo na zaključak da bi trebalo konstruirati instrument za procjenu potreba u području nasilja nad ženama (Kelly i Dubois, 2008). Studija je potvrdila ono što znamo i iz iskustva, a to je da su se servisi razvijali *životno* prema kapacitetima, mogućnostima i orijentacijama ženskih pokreta te su zbog toga neravnomjerno rasprostranjeni. Sudionice su navodile i utjecaj donatora kao uzrok ovakve situacije, odnosno činjenicu da donatori *preferiraju* financirati projekte koji se bave nasiljem u obitelji i trgovanjem, dok su manje zainteresirani za projekte koji se bave područjem seksualnog nasilja (Kelly i Dubois, 2008). Upravo je svijest o nedostatku i slaboj

<sup>3</sup> Primjerice, prisilno sklapanje brakova, genitalno sakaćenje žena, ubojstva u ime časti, nasilje zbog miraza, provjere djevičanstva i slično.

rasprostranjenosti servisa bila povod za predlaganje minimalne razine pružanja usluga ženama žrtvama nasilja (Kelly i Dubois, 2008). Po završetku ove temeljite analize postojećeg stanja krenulo se u izradu minimalnih standarda za rad sa ženama žrtvama nasilja.

### **3.3. Načela minimalnih standarda**

Osnova za minimalne standarde bile su preporuke Vijeća Europe, Ujedinjenih naroda i Europske unije<sup>4</sup>, kao i prijedlozi za minimalne standarde koje je sastavila mreža skloništa „Ženska pomoć“ (engl. *Women's Aid*) iz Velike Britanije.

Kreiranje standarda započelo je iz iskustva sudionica vezanih za specifične servise, a standardi oko kojih je postignut konsenzus su:

- povjerljivost;
- sigurnost;
- dostupnost svim ženama i svim grupama žena;
- dostupnost svih vrsta podrške (krizna, kratkoročna, dugoročna);
- podrška treba biti besplatna;
- servisi moraju imati rodnu perspektivu u radu sa ženama i djecom žrtvama nasilja;
- podrška i intervencije trebaju počivati na principima osnaživanja i samoopredjeljenja;
- specijalističke usluge trebaju pružati žene;
- ekspertiza sektora specijaliziranog za nasilje nad ženama treba biti prepoznata i razvijana kroz edukacije;
- holistički pristup uslugama;
- međusektorska suradnja.

Autorice izvještavaju da unatoč tome što su sudionice naglasile važnost holističkog pristupa nasilju nad ženama, koji je vidljiv u posljednja dva prijedloga, servisi u praksi ipak imaju svoje specifične standarde te je u sljedećem koraku bilo potrebno raditi na izvođenju zajedničkih osnova za standarde iz kojih će proizaći daljnji razvoj

<sup>4</sup> Riječ je o nizu dokumenata koji se bave problematikom nasilja nad ženama i koje autorice navode u prilogu 2 „Izvori standarda za ljudska prava koja su od značaja za servise koji se bore protiv nasilja nad ženama“ (Kelly i Dubois, 2008: 67-70).

minimalnih standarda (Kelly i Dubois, 2008).

U razmatranju standarda sudionice su predložile i standarde za predstavnice/ke sudske i izvršne vlasti, iako inicijalno oni nisu bili predviđeni kao dio studije. Standardi su izrađeni na temelju primjera dobre prakse, a naglašavaju da je potrebno: raditi na ozbiljnijem shvaćanju nasilja nad ženama među provoditeljima zakona; omogućiti specijalizirane edukacije za osobe iz nadležnih institucija, posebice policiju; uvesti mjere zaštite koje zahtijevaju izmještanje počinitelja, a ne žrtve te razvijati suradnju s OCD-ima. Kada je u pitanju sudska praksa, sudionice studije ističu potrebu za: mijenjanjem diskriminatorskih zakonskih odredbi u odnosu na dokazivanje kada je u pitanje seksualno nasilje; definiranjem silovanja kao kaznenog djela protiv autonomije; brzim i efikasnim istražnim i sudskim postupcima; informiranjem i podrškom žrtvama; pravom na kompenzaciju; proceduralnim promjenama koje omogućavaju žrtvama da daju najbolje moguće dokaze, ali istodobno štite žrtvu od dodatne viktimizacije; pravom na anonimnost u medijima; osjetljivošću procedura i zakona na različite i često višestruke oblike diskriminacije (Kelly i Dubois, 2008).

Istaknuti su i problemi oko primjene standarda: nedostatak političke volje ili interesa vlada za problematiku nasilja nad ženama, ali i bojazan da bi nametanje standarda moglo biti prezahtjevno za OCD-e čiji kapaciteti nisu razvijeni te da bi moglo dovesti do smanjenja njihovog broja. Upravo zbog ovih razloga autorice ističu važnost (op.a. ženskih i feminističkih) OCD-a koje imaju ekspertizu i iskustvo te naglašavaju da je potrebno da ih država podupire financijski i kroz suradnju kako bi se na taj način osiguralo provođenje standarda. Također naglašavaju da odluka o tome tko će osiguravati usluge treba biti vođena potrebama žena koje su preživjele nasilje, kompetencijama i iskustvom aktera, te ističu da je uloga države da osigura efektivnu izvršnu vlast, odnosno zaštitu i podršku žrtvama, kazneni progon počinitelja te zdravstvenu i socijalnu zaštitu (Kelly i Dubois, 2008).

### **3.4. Razvoj osnova za minimalne standarde**

Sljedeći korak u oblikovanju minimalnih standarda prema sugestijama sudionica bilo je formuliranje standarda u terminima ljudskih prava. Sudionice su smatrale da će ovaj pristup osnažiti pozicije zagovaračica minimalnih standarda, ali i otkloniti mogućnost da pružanje usluga potpuno prijeđe u područje socijalne zaštite. Međutim, upozorile su i da terminologiju ljudskih prava treba koristiti u lako razumljivom formatu te da postoje teškoće u njenom prevođenju u nacionalne socijalne i pravne sisteme (Kelly i Dubois, 2008).

Iz ovih razmatranja proizašle su sljedeće osnove (načela) za minimalne standarde: razumijevanje nasilja nad ženama kao uzroka i posljedice nejednakosti između žena i muškaraca; povjerljivost; sigurnost i zaštita; osnaživanje žena; stvaranje kulture vjerovanja ženama; jednak pristup bez obzira na udaljenost i marginaliziranost žena; dostupnost kriznih servisa 24 sata dnevno 7 dana u tjednu; prepoznavanje djece kao korisnica/ka servisa; holistički pristup u pružanju usluga (Kelly i Dubois, 2008). Iz ovih načela stvoreni su nadređeni principi koji integriraju teme o kojima se prethodno govorilo, a to su: rad s razumijevanjem rodne perspektive; sigurnost i ljudsko dostojanstvo; specijalizirani servisi; različitost i ravnopravnost u pristupu (nediskriminatorni pristup); zastupanje i podrška; osnaživanje; participacija i savjetovanje (servisi koji promoviraju uključanje žena žrtava nasilja u razvoj i evaluaciju usluga); povjerljivost; koordinirani odgovor na potrebe; odgovornost počinitelja; upravljanje i odgovornost u radu organizacija; poticanje tolerancije.

Osnove minimalnih standarda i nadređeni principi čine temelj feminističkog pristupa u direktnom radu sa ženama žrtvama nasilja i upravljanju organizacijama te nastoje podjednako osigurati podršku i zaštitu žena, ali i promjenu u načinu na koji razumijevamo nasilje nad ženama i njegove uzroke.

Autorice navode da su među sudionicama istraživanja standardi bili izuzetno dobro prihvaćeni: 95% izrazilo je podršku, 93% podržalo je nadređene principe, dok je 39% ustvrdilo da će standardi dovesti do



poboljšanja usluga. Najviše osporavan dio standarda bilo je utvrđivanje osnovne razine usluga, između ostalog i zbog vrlo malo postojeće literature koja bi govorila o ovoj temi. Studija Vijeća Europe prvi je pokušaj da se takvi standardi naprave jer su do sad jedini postojeći široko prihvaćeni standardi bili oni za skloništa. Pokazalo se još jednom da su prisutne značajne razlike u razinama servisa u različitim zemljama te da nedostaju specifični servisi. Tako je, primjerice, 20% sudionica navelo da ne znaju za servise koji se bave seksualnim nasiljem (Kelly i Dubois, 2008).

### **3.5. Primjena minimalnih standarda**

Kao što znamo iz iskustva, proces primjene novih načela, strategija i praksi često otvara niz pitanja i izazova pa je tako i ideja o primjeni standarda kod sudionica izazvala mnoge pozitivne zaključke, ali i neke bojazni.

Sudionice su navele da će standardi dovesti do poboljšanja usluga, pomoći u zagovaranju i biti model za stvaranje novih servisa. Dobici za žene koje su preživjele nasilje, prema navodima sudionica, bili bi povećana kvaliteta i dostupnost usluga te bolja obrazovanost žena zaposlenih u servisima. Identificirani su i mogući dobici za države članice, pa bi tako standardi mogli postati referentni okvir za mjerenje napretka razine rodne ravnopravnosti te pomoći u prevenciji i eliminaciji nasilja nad ženama. Dio sudionica izrazio je zabrinutost da organizacije neće moći doseći standarde pa će se zbog toga zatvoriti ili da će doći do međusobnog natjecanja i trošenja kapaciteta na zadovoljavanje standarda. Postavilo se i pitanje podrške države u provođenju standarda, koja je identificirana kao jedan od ključnih faktora za kvalitetnu implementaciju (Kelly i Dubois, 2008).

Iako navode mogućnost da standardi pozitivno utječu na države članice u prihvaćanju rodne perspektive, sudionice istodobno primjećuju da prihvaćanje rodne perspektive u zakonodavstvu i praksi značajno varira na području Europe. Otvara se i pitanje *suprotstavljenih* principa

sigurnosti i povjerljivosti, gdje je također ključna uloga države, odnosno njene volje da garantira sigurnost ženama koje prijave nasilje. Ovi su principi često suprotstavljeni upravo zbog opravdanog nepovjerenja žrtava u državu i njene institucije, što dovodi do neprijavlivanja nasilja (Kelly i Dubois, 2008).

Stoga studija daje izravne upute o usvajanju i primjeni standarda koje je potrebno implementirati na razini Vijeća Europe, u državama članicama i u samim OCD-ima. Studija tako preporuča državama članicama usvajanje standarda kroz procese pregovora s relevantnim OCD-ima, stvaranje petogodišnjeg plana koji daje okvir za implementaciju standarda, reviziju postojećih usluga i procjenu potreba, razvijanje mehanizama financiranja postojećih servisa i poticanje njihovog širenja, kako bi se nadomjestile manjkavosti sustava i omogućila ravnopravna distribucija servisa. Sve ove preporuke pokazuju kako je podrška države jedan od ključnih faktora da bi se standardi mogli doseći te da je nužno posvetiti se kreiranju javnih politika koje reguliraju djelovanje OCD-a koji rade sa ženama žrtvama nasilja.



## **4. IDENTIFICIRANJE I IMPLEMENTACIJA MINIMALNIH STANDARDA U HRVATSKOJ**

Kao što je navedeno u uvodnom djelu brošure, Ženska soba je 2010. godine započela proces uvođenja minimalnih standarda u rad OCD-a koji rade sa ženama žrtvama nasilja. Rad na identificiranju minimalnih standarda te njihovoj implementaciji odvijao se u dvije faze. Prvo razdoblje rada na temi minimalnih standarda bila je provedba istraživanja pod nazivom „*Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva*“.<sup>5</sup> Istraživanje je rezultiralo i prvim popisom minimalnih standarda u Hrvatskoj koje su predložile predstavnice OCD-a, sudionice istraživanja. Drugo razdoblje odvijalo se u sklopu projekta „Sigurno mjesto“ kroz provedbu specijaliziranih treninga, sastanaka i konzultacija s predstavnicama/ima nadležnih tijela, institucija i OCD-a te stručnjakinja s područja rada sa ženama žrtvama nasilja koji su rezultirali razvojem niza prijedloga i preporuka za minimalne standarde u radu sa ženama žrtvama nasilja.

### **4.1. Ciljevi i svrha istraživanja**

Istraživanje „*Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva*“ provedeno je uz podršku Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva 2010. godine. Ciljevi istraživanja proizašli su iz uvida u ranije spomenutu studiju Kelly i Dubois (2008) te analize stanja rada OCD-a, institucija i javnih službi koje rade sa ženama žrtvama nasilja u Hrvatskoj.

Osnovni ciljevi istraživanja bili su:

1. utvrditi broj i dostupnost OCD servisa za žene žrtve nasilja u Hrvatskoj;
2. pružiti uvid u područja i oblike rada, kapacitete i educiranost OCD servisa;

<sup>5</sup> Mamula, M., Vukmanić, M., Zore, P., Stanić, D. i Hojt, A. (2010). Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva. Zagreb: Ženska soba.

3. utvrditi pokrivenost rada s različitim oblicima nasilja nad ženama u skladu s međunarodnim preporukama te utvrditi doprinos OCD-a u realizaciji obveza Hrvatske prema međunarodnim dokumentima u području suzbijanja nasilja nad ženama;
4. utvrditi najvažnije mjere poboljšanja rada specijaliziranih servisa u skladu s minimalnim standardima koje preporučuje Vijeće Europe;
5. upoznati državna tijela, institucije, OCD-e i širu javnost s dobivenim rezultatima.

Svrha istraživanja bila je utvrditi ne samo broj OCD-a koji rade sa ženama žrtvama nasilja već i utvrditi potrebne preporuke za rad na minimalnim standardima. Međutim, za potrebe istraživanja prethodno je bilo potrebno definirati osnovne kriterije za identificiranje OCD-a koji će biti obuhvaćeni istraživanjem.

#### **4.2. Polazište istraživanja i analiza rezultata**

Osnovni kriteriji za identificiranje OCD-a koji su bili obuhvaćeni istraživanjem bili su:

1. organizacije koje djeluju dulje od dvije godine;
2. organizacije koje imaju najmanje 10 savjetovanja mjesečno;
3. organizacije koje se same definiraju kao organizacije koje pružaju pomoć i podršku ženama žrtvama bilo kojeg oblika nasilja;
4. organizacije koje nisu crkvene i/ili stranačke.

Sljedeći korak bio je utvrditi broj organizacija koje zadovoljavaju navedene kriterije. Usprkos činjenici da je u Hrvatskoj u trenutku provedbe ovog istraživanja (2010.) bilo registrirano više od 37.000 OCD-a te široko rasprostranjenom vjerovanju da se iznimno veliki broj OCD-a bavi zaštitom ženskih ljudskih prava i prava žena žrtava nasilja, pokazalo se da samo 32 organizacije zadovoljavaju ove kriterije<sup>6</sup>. Istraživanje je uključilo 53 osobe iz 32 utvrđene organizacije, a kao metoda za prikupljanje podataka korišten je strukturirani intervju koji je uključivao 52 pitanja. Prikupljanje podataka trajalo je od travnja do

<sup>6</sup> Od ukupno 32 organizacije, u međuvremenu je zatvorena organizacija Mirta Split, dok je u listopadu 2012. s radom započeo SOS telefon za žene žrtve nasilja Krapinsko-zagorske županije.

srpnja 2010. godine, a intervjuje je provodio tim Ženske sobe.

Dobiveni rezultati istraživanja izuzetno su vrijedni jer ukazuju na niz problema s kojima se susreću OCD-i koji rade sa ženama žrtvama nasilja u Hrvatskoj te zbog činjenice da je to bilo prvo istraživanje provedeno na tu temu.

Istraživanje je pokazalo da je jedan od značajnijih problema za žrtve nasilja rasprostranjenost organizacija. Većina organizacija djeluje u najvećim gradovima, njih čak 56%, od čega 11 djeluje u Zagrebu, a 7 u Rijeci i Splitu. Kada je u pitanju županijska pokrivenost najviše organizacija, njih 12, djeluje u Zagrebu i Zagrebačkoj županiji, zatim slijede Primorsko-goranska s 4 organizacije, Splitsko-dalmatinska s 3 te Istarska i Osječko-baranjska s 2 organizacije. U devet županija djeluje samo jedna organizacija, a u čak šest županija nijedna.

Nadalje, prema preporukama Vijeća Europe koje su kreirane u studiji Kelly i Dubois (2008) u Hrvatskoj bi trebalo djelovati 12 centara za žrtve seksualnog nasilja, a za sada imamo situaciju da je Ženska soba jedini centar za žrtve seksualnog nasilja na ukupnom broju od 2.218,554<sup>7</sup> žena u Hrvatskoj. Također, preporuke ukazuju na potrebu postojanja jedne nacionalne SOS linije za sve oblike nasilja koja bi trebala raditi 24 sata 7 dana u tjednu. U Hrvatskoj takva linija ne postoji te nam sukladno preporukama Vijeća Europe nedostaje 337 obiteljskih mjesta<sup>8</sup> u skloništima.<sup>9</sup>

Također, kao bitne prepreke u radu organizacija koje rade sa ženama žrtvama nasilja identificirane su: slaba suradnja s institucijama; nedostatak financijskih sredstava; problem nedostatka odgovarajućeg prostora; nedostatna kapacitiranost tima i slično.

Nadalje, jedno od pitanja kojim smo se bavile u samom istraživanju

<sup>7</sup> Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. (2013.) Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. Stanovništvo prema spolu i starosti. Zagreb.

<sup>8</sup> „U skladu s Preporukama Vijeća Europe, broj se definira kao 1 obiteljsko mjesto na 10 000 stanovnika. Obiteljsko mjesto se odnosi na osiguran krevet za majku plus prosječan broj djece.“ Mamula, M., Vukmanić, M., Zore, P., Stanić, D. i Hojt, A. (2010). Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva. Zagreb: Ženska soba.

<sup>9</sup> Podaci su proizašli iz izvještaja koji je izradila Ženska soba 2013. godine za Europsku mrežu protiv nasilja nad ženama (engl. Women Against Violence Europe). Izvještaj će biti objavljen tijekom 2014. godine.

bila je i važnost uvođenja minimalnih standarda u rad sa ženama žrtvama nasilja. Više o dobivenim rezultatima na ovu temu bit će govora u sljedećem poglavlju.

### **4.3. Razvoj minimalnih standarda**

Dobiveni rezultati ukazali su kako organizacije civilnog društva u Hrvatskoj prepoznaju važnost uvođenja minimalnih standarda. Osim utvrđivanja važnosti uvođenja istih, htjele smo identificirati minimalne standarde koje sudionice/i istraživanja smatraju izuzetno relevantnima. Na osnovu njihovih navoda dobivene odgovore klasificirale smo u 5 kategorija:

- 1. Organizacijska razina** – većina sudionica/ka navelo je čitav niz bitnih standarda u radu same organizacije, primjerice: autonomnost u radu, transparentnost, ujednačenost postupanja u radu srodnih OCD-a, potrebu vođenja adekvatnih evidencija o radu sa žrtvama, kontinuiranu evaluaciju i slično.
- 2. Kapaciteti tima** – kao najnužniji, i za same žrtve najvažniji standard, većina sudionica/ka navela je postojanje profesionalnog, stručnog, educiranog tima s višegodišnjim iskustvom u direktnom radu. Također, navedena je i potreba za kontinuiranom supervizijom, intervizijom, evaluacijom i sustavnom specijaliziranom edukacijom.
- 3. Prostor** – gotovo trećina sudionica/ka istraživanja navela je da je postojanje odgovarajućeg prostora i opreme preduvjet za kvalitetno pružanje pomoći i podrške. Organizacije koje vode skloništa i/ili savjetovališta za žene žrtve nasilja posebice su istaknule potrebu osiguravanja višeg stupnja sigurnosti za žrtve, ali i za aktivistkinje koje rade u organizacijama.
- 4. Direktna rad sa žrtvama** – kao osnovne minimalne standarde u direktnom radu sa žrtvama, većina sudionica/ka navela je povjerenje i anonimnost, odnosno zaštitu osobnih podataka žrtava. Nadalje, kao osnovne kriterije kvalitete rada naglasile su važnost empatije prema žrtvi, razumijevanje i poštivanje odluke žrtve, rodnu perspektivu u radu sa žrtvama nasilja, nediskriminatorni pristup te poštivanje feminističkih principa.

**5. Financije** – kontinuirano i sustavno financiranje isticalo se kao nužan preduvjet osiguravanja boljih uvjeta za žrtve, stručnog i educiranog tima te veći broj zaposlenih osoba.

Prilikom utvrđivanja daljnjih preporuka OCD-a koji rade sa žrtvama u cilju suzbijanja nasilja nad ženama odgovori sudionica/ka bili su uglavnom ujednačeni. Preko 90% sudionica/ka navelo je kako je za suzbijanje nasilja nad ženama u Hrvatskoj izuzetno važno razvijanje nacionalne strategije za suzbijanje nasilja nad ženama (koje u Hrvatskoj još uvijek nema), a važnim smatra i osiguravanje sredstava za implementaciju i monitoriranje strategije. Veliki postotak odgovora, čak 96%, odnosio se na nužnost uključivanja predstavnica/ka organizacija s dugogodišnjim iskustvom u proces implementacije i monitoriranja nacionalne strategije za suzbijanje nasilja nad ženama.

Daljnje preporuke odnosile su se na nužnost povezivanja srodnih organizacija, rad na jačanju i unaprjeđenju suradnje s institucijama i razvoj dugoročnih strategija s ciljem osiguravanja financijske održivosti. Odgovori sudionica/ka istraživanja pokazuju suglasnost s odabirom minimalnih standarda, ali i prepoznavanje problema i teškoća. Ovi nalazi ukazuju da organizacije dijele načela i vrijednosti, ali i da su ključni problemi zajednički, što pokazuje da zakonski i institucionalni okvir u kojem djeluju treba unaprijediti.

#### **4.4. Proces implementacije minimalnih standarda u Hrvatskoj**

Provedeno istraživanje i dobiveni rezultati poslužili su za razvoj novih ideja i nastavak rada na identificiranju minimalnih standarda i potrebi njihove implementacije u rad organizacija koje pružaju podršku ženama žrtvama nasilja, koja je započeta 2012. godine kroz projekt „Sigurno mjesto“.

Aktivnosti u sklopu projekta poslužile su za otvaranje procesa konzultacija oko primjene standarda kako bi njihova implementacija bila što prilagođenija specifičnim potrebama organizacija, koje se razlikuju

prema kapacitetima, područjima rada i vrstama usluga koje pružaju. Naime, cilj je bio da proces primjene standarda bude suradnički i konzultacijski te da se poštuju iskustva, znanja i potrebe organizacija te mogućnosti i kapaciteti za primjenu standarda.

Na trodnevnom treningu pod nazivom „*Minimalni standardi kvalitete u radu skloništa i savjetovaništa za žene žrtve nasilja*“, koji je organiziran u studenom 2012. godine u Daruvaru, sudjelovalo je 15 OCD-a. Cilj treninga bio je otvoriti proces primjene standarda kroz predstavljanje značaja minimalnih standarda u svakodnevnoj praksi organizacija koje rade sa ženama žrtvama nasilja te razviti i do kraja definirati minimalne standarde koje prepoznaju kao važne za svoj rad. Iskustvo rada sa ženama žrtvama nasilja u Austriji prikazala je kroz predavanje Maria Rösslhuber, izvršna direktorica Europske mreže protiv nasilja nad ženama (engl. *Women Against Violence Europe*) i direktorica Mreže autonomnih austrijskih ženskih skloništa. Na treningu je predstavljen model rada skloništa koja su dio mreže, kroz prikaz svakodnevne prakse s naglaskom na standarde vezane za organizacijsku razinu rada, prostor i direktan rad sa žrtvama. Cilj predavanja bio je približiti implementaciju minimalnih standarda kroz predstavljanje skloništa koja zadovoljavaju ove standarde kako bi sudionice dobile jasniju sliku o njihovoj praktičnoj primjeni.

Lepa Mladenović, dugogodišnja feministička aktivistkinja s iskustvom u direktnom radu sa ženama koje su preživjele nasilje, govorila je iz perspektive feminističkih standarda i rada kojemu je cilj osnaživanje žena. Predavanje i vježbe bile su usredotočene na komunikaciju sa ženama žrtvama nasilja, ali i na rad aktivistkinja na sebi u cilju prepoznavanja vlastitih emocija i iskustava te njihove uloge u radu sa žrtvama. Ovakav pristup radu objedinio je razmišljanje o minimalnim standardima i njihovoj važnosti s podrškom i osnaživanjem organizacija koje rade sa ženama žrtvama nasilja. Naime, rad na minimalnim standardima nužno uključuje osnaživanje organizacija i gradnju njihovih kapaciteta, kao i propitivanje i refleksiju o svakodnevnom radu sa ženama žrtvama nasilja. Nadalje, on čini važan temelj za dugoročni proces uspostave minimalnih standarda s obzirom da njihova implementacija u svakodnevni rad OCD-a zahtijeva dubinski rad i predanost tima. Ovakav



pristup otvorio je niz pitanja koja zabrinjavaju sudionice vezano uz suradnju s institucijama, podršku države, vlastite kapacitete i mogućnosti, potrebu za stručnim usavršavanjem i slično. Po završetku treninga, organizacijama je poslan popis standarda kako bi se njima i njihovim članicama omogućilo dovoljno vremena za procjenu važnosti pojedinih standarda koje primjenjuju u svom radu. Organizacije su potom okupljene u neformalnu mrežu „*Organizacije civilnog društva protiv nasilja nad ženama*“, a popis članica mreže i standarda koje su prihvatile objavljen je na web stranici Sigurno mjesto ([www.sigurnomjesto.hr/rad-na-prevenciji-i-suzbijanju-nasilja/minimalni-standardi/](http://www.sigurnomjesto.hr/rad-na-prevenciji-i-suzbijanju-nasilja/minimalni-standardi/)).

Follow up trening održan je u veljači 2014. u Sisku s ciljem nastavka diskusije o primjeni minimalnih standarda i osnaživanja organizacija. Kroz trening Lepe Mladenović nastavljen je rad sudionica na emocionalnoj pismenosti a otvoreno je i pitanje direktnog rada sa ženama pripadnicama manjinskih skupina, posebice lezbijkama. Razgovor je pokazao da sudionice imaju nediskriminatorne stavove, ali da im nedostaje aktivniji rad na prepoznavanju potreba i uključivanju žena pripadnica manjinskih skupina u svoj rad. Kroz temu rada na sebi iskazana je potreba za jačom podrškom kroz supervizije unutar organizacija te specijaliziranom edukacijom, posebice za nove članice. Na follow up treningu ponovno su otvorena pitanja suradnje s institucijama i podrške države kroz razgovor o standardima te promjenama koje će donijeti Zakon o socijalnoj skrbi (NN 157/13) i stvaranje mreža socijalnih usluga te načinu na koji će se ove promjene odraziti na rad OCD-a.

Bitno je istaknuti kako su u sklopu projekta „Sigurno mjesto“ organizirana tri jednodnevna i tri dvodnevna treninga pod nazivom „*Važnost minimalnih standarda kvalitete u radu sa žrtvama rodno uvjetovanog nasilja*“ na područjima Sisačko-moslavačke, Požeško-slavonske i Virovitičko-podravske županije. Jednodnevni treninzi s OCD-ima koji ne rade na području nasilja nad ženama, ali pružaju podršku drugim društveno marginaliziranim skupinama, bili su namijenjeni informiranju organizacija o minimalnim standardima i radu OCD-a koji rade sa ženama žrtvama nasilja. Cilj ovih treninga bio je

uspostava i jačanje suradnje među organizacijama u lokalnoj zajednici te otvaranje teme o minimalnim standardima u drugim organizacijama.

Kako je suradnja s institucijama i službama jedan od problema koji se često ističe kao prepreka u radu OCD-a, dvodnevni treninzi koji su potom održani, a na kojima su sudjelovali predstavnice/i institucija i službi u lokalnoj zajednici, imali su za cilj jačanje međusobne suradnje. Sudionicama/ima dvodневnih treninga predstavljen je koncept i svrha minimalnih standarda, a zatim se u grupama radilo na preporukama za unaprjeđenje rada OCD-a i institucija.

Od 20 razvijenih preporuka ističemo najučestalije:

1. osigurati obrazovanje o rodnoj ravnopravnosti, ljudskim pravima i nenasilju na svim razinama obrazovnog sustava;
2. jačati efikasnost i transparentnost rada nadležnih institucija i tijela te OCD-a;
3. poticati međusektorsku suradnju i osigurati objedinjujući pristup socijalnim uslugama;
4. osigurati kontinuirano stručno usavršavanje i redovno sudjelovanje predstavnica/ika nadležnih institucija, tijela i OCD-a na specijaliziranim edukacijama o nasilju nad ženama;
5. osigurati zaštitu prava i privatnosti žrtvama;
6. osigurati pravovremeno i adekvatno/svršishodno kažnjavanje počinitelja.

Razvijene preporuke su se gotovo u potpunosti podudarale s minimalnim standardima identificiranim kroz treninge „*Minimalni standardi kvalitete u radu skloništa i savjetovališta za žene žrtve nasilja*“ i upitnik o minimalnim standardima koji smo provele među OCD-ima. Navedeno nas upućuje da svi relevantni akteri koji rade sa žrtvama nasilja prepoznaju probleme u sustavu te imaju zajedničku sliku o tome što je potrebno učiniti kako bi se sustav unaprijedio.

Kao što smo rekli na početku, cilj ovog procesa bio je upoznavanje relevantnih aktera s konceptom minimalnih standarda i pokretanje procesa njihove implementacije. Odlučile smo se za postupni proces i

pristup koji uključuje edukaciju, umrežavanje i podršku te su kroz dvogodišnji rad uspostavljeni temelji implementacije minimalnih standarda. Međutim, organizacije i okolnosti u kojima djeluju mijenjaju se, kao i potrebe i zahtjevi korisnica, pa je rad na minimalnim standardima stalna potreba organizacija koje žele jamčiti kvalitetu rada korisnicama. Minimalni standardi tako postaju neka vrsta orijentira za rad u svakodnevnoj praksi, ali i vodič u djelovanju organizacija u širem društvenom kontekstu, te se njima promiču i jačaju feministički principi i vrijednosti.



## 5. MINIMALNI STANDARDI I RAZVOJ SOCIJALNIH USLUGA

Prema članku 73. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13), socijalne usluge definirane su kao „aktivnosti, mjere i programi namijenjeni sprječavanju, prepoznavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca, obitelji, skupina i zajednica te poboljšanju kvalitete njihovog života u zajednici“. Kako bi pružanje socijalnih usluga zadovoljilo svoju primarnu svrhu potrebno je zadovoljiti određene standarde u pružanju samih usluga te je izuzetno važna suradnja i partnerstvo između svih relevantnih aktera u društvu. Iako su OCD-i navedeni kao relevantni akteri u nizu dokumenata, u praksi postoji čitav niz problema koji otežavaju ili onemogućuju stabilnost i kontinuitet njihovog rada.

Kao što je navedeno, postoje zakonski preduvjeti da OCD-i pružaju socijalne usluge, što je vidljivo u različitim dokumentima, primjerice Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 157/13) i Nacionalnoj strategiji stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva od 2012. do 2016. godine. Ovi dokumenti predviđaju niz mjera za uspostavljanje okvira koji jamče održivost socijalnih usluga i razvoj mreže socijalnih usluga, što znači kreiranje novog sustava socijalnih usluga. Postavlja se pitanje na kojim će principima ovaj sustav biti utemeljen i kako će to promijeniti sliku pružatelja usluga.

Standardi kvalitete socijalnih usluga Ministarstva socijalne politike i mladih iz 2010. su vrlo općeniti i kreirani prema standardima institucija i javnih ustanova. Čini se kako ovi standardi ne predviđaju mogućnost specifičnih standarda za različite pružatelje usluga te se od ostalih pružatelja usluga očekuje da se prilagode standardima javnih ustanova. Znači li prilagođavanje ovim standardima potiskivanje minimalnih standarda koje je, kao što smo vidjeli Vijeće Europe prepoznalo kao specijalističko i stručno znanje, treba tek vidjeti. Pitanje je hoće li to rezultirati dugoročnim smanjivanjem kvalitete usluga i odricanjem od stručnog znanja i iskustva za OCD-e.

Nacionalna strategija zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2011. do 2016. godine, u poglavlju „Zbrinjavanje i potpora žrtava nasilja u obitelji“, predviđa niz mjera za osiguranje financijske potpore radu skloništa i savjetovališta koje vode OCD-i. Usprkos postojanju navedenih mjera, njihova provedba nije adekvatna. Proteklih godina pokazalo se da predviđeni modeli financiranja nisu provedeni na način zadan u relevantnim dokumentima, što je mnogim organizacijama koje rade sa ženama žrtvama donijelo niz neizvjesnosti oko financijske održivosti. Ukoliko se sjetimo brojke s početka ove brošure gdje smo ustanovili da u Hrvatskoj trenutno djeluju 32 organizacije koje rade sa ženama žrtvama nasilja, dolazimo do alarmantnog podatka o nedostatku potrebnih servisa. Postavlja se pitanje kako će primjena standarda javnih ustanova i institucija, uz neredovito financiranje i nepoštivanje rokova, djelovati na razvoj OCD-a koji rade sa ženama žrtvama nasilja. Jedna od bojazni koju su izrazile sudionice u studiji Vijeća Europe je da bi inzistiranje na standardima moglo dovesti do zatvaranja onih servisa koji ne mogu zadovoljiti te standarde. Budući da u Hrvatskoj ni sada nema dovoljno skloništa i savjetovališta, da ona nisu dovoljno dobro rasprostranjena te da su organizacije izvan velikih centara često slabije kapacitirane, takvo stanje moglo bi rezultirati smanjenjem opsega njihova rada ili njihovim zatvaranjem. Rezultat ove situacije moglo bi biti jačanje centralizacije te nedostupnost servisa žena koje pripadaju osjetljivijim skupinama, primjerice ženama iz ruralnih krajeva.

Pritom uopće nismo dotakli način rada koji karakterizira OCD-e i razlikuje ih od javnih ustanova ni mogućnost da se u ovakvoj situaciji feministički standardi i principi rada uopće *sačuvaju*. Jedan od komentara sudionica istraživanja koje su provele Kelly i Dubois (2008), koji je potrebno ovdje istaknuti, jest da je pozivanje na retoriku ljudskih prava pred državama članicama strategija koja sprječava potpuni prelazak djelovanja organizacija koje rade sa ženama žrtvama nasilja u područje socijalnih usluga. Ova napomena sadrži u sebi važno upozorenje i pitanje *koliko političnosti* će organizacije moći sačuvati ako budu ustrojene i financirane prema modelu mreže socijalnih usluga i privatnog javnog partnerstva, kako se predviđa i Zakonom o socijalnoj skrbi Republike Hrvatske (NN 157/13).

Iz svega navedenog proizlazi kako su OCD-i prepoznati kao partneri samo deklarativno. Standardi kvalitete socijalnih usluga Ministarstva socijalne politike i mladih (2010), postavljeni pravilnikom, prilagođeni su javnim ustanovama te bi ih kao takve mali broj skloništa i savjetovališta zaista mogao zadovoljiti. Ostaje pitanje kako će primjena Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13) djelovati na razvoj OCD-a koji vode servise za žene žrtve nasilja.



## 6. ZAKLJUČAK

U sklopu ove brošure pratili smo proces razvoja koncepta, identifikacije i implementacije minimalnih standarda za rad organizacija koje rade sa ženama žrtvama nasilja. Studija Kelly i Dubois, uz razradu koncepta minimalnih standarda, otvorila je i niz pitanja povezanih s kreiranjem i provođenjem standarda.

Međutim, najzanimljivije je da su studija Vijeća Europe (Kelly i Dubois, 2008) i istraživanje kojeg je provela Ženska soba iznjedrili zajedničke probleme.

Problemi s rasprostranjenošću servisa, manjkom kapaciteta, nedostatkom nacionalne telefonske linije za žrtve nasilja i nedostatkom servisa za žene koje su preživjele seksualno nasilje, problemi su koje dijelimo s većinom zemalja Europske unije. Niz sličnosti nalazimo i u zahtjevima prema radu institucija: specijalizirane edukacije za zaposlene, jačanje suradnje s OCD-ima, efikasniji rad institucija, te osiguravanje prava i zaštite žrtava. Naravno, najveća sličnost pokazuje se kod razmatranja principa za rad sa žrtvama, gdje je osviještenost o rodnoj perspektivi i feminističkim principima u radu sa ženama žrtvama nasilja ono što sudionice navode kao temelj rada svojih organizacija.

Slične su i bojazni koje navode sudionice studije Vijeća Europe, posebno one vezane za probleme implementacije i odnosa prema državi koje mogu poslužiti kao upozorenje u sadašnjoj situaciji oko uvođenja mreže socijalnih usluga. Potrebno se stoga fokusirati na proces uvođenja mreže socijalnih usluga i pažljivo pratiti njegovu implementaciju te vidjeti što je moguće učiniti kako bi se smanjile negativne posljedice na razvoj OCD-a koji rade s ženama žrtvama nasilja.

Ovakva situacija, u kojoj je identificiran niz sličnih problema i srodnih iskustava u radu sa ženama žrtvama nasilja, pokazuje da su u čitavoj Europi na djelu slični procesi te da moramo učiti iz iskustava i nalaza istraživanja provedenih na području Europske unije.

## **LITERATURA:**

Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. (2013.) Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. Stanovništvo prema spolu i starosti. Zagreb.

Kelly L., Dubois L. (2008). *Postavljanje standarda: Studija i predlog za minimum standarda za servise za podršku ženama koje su preživjele nasilje*. Strasbourg: Savet Evrope (prijevod Autonomni ženski centar Beograd).

Mamula M., Vukmanić M., Zore P., Stanić D., Hojt A. (2010). *Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva*. Zagreb : Ženska soba.

Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva (2012). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske.

Standardi kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi (2010). Zagreb: Ministarstvo socijalne politike i mladih.

Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine 157/13).

Preuzeto sa: <http://www.zakon.hr/z/222/Zakon-o-socijalnoj-skrbi>.