



Proiectul "Dezvoltarea și consolidarea rețelei pentru prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor"

Ghid de intervenție în cazurile de violență domestică

Principii și recomandări

www.eeagrants.org, www.fondong.fdsc.ro

Proiect finanțat prin granturile SEE 2009 – 2014, în cadrul Fondului ONG în România.

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a granturilor SEE 2009 – 2014.

Cuprins

Introducere	3
Considerații generale despre serviciile pentru victimele violenței domestice.....	4
Servicii pentru femei.....	6
Scopurile serviciilor pentru femei	8
Domenii ale muncii cu femeile care se confruntă cu violența domestică	8
Valori și principii transpuse în practică.....	8
Etapele muncii cu clientele în adăpost.....	14
Consilierea copiilor.....	20
Consiliere psihologică cu mamele.....	24
Supervizarea.....	25
Prezentarea proiectului.....	34

Introducere

Violența domestică este un fenomen extrem de complex, care afectează pe termen lung o persoană, în toate planurile – fizic, social, emoțional, psihologic, economic – dar și copiii acesteia, ceea ce plasează o responsabilitate deosebită pe umerii profesioniștilor care lucrează în acest domeniu pentru a întrerupe ciclul violenței și perpetuarea acesteia.

Calitatea intervenției și cooperarea interdisciplinară și interinstituțională sunt cruciale pentru scoaterea victimei din relația violentă și, în final, pentru capacitatea acesteia în vederea luării unor decizii adecvate în legătură cu securitatea și viitorul ei.

Prezentul ghid se dorește a fi un suport pentru profesioniștii care lucrează în mod direct cu victimele violenței domestice, atât în centrele de consiliere, cât și în cele de urgență sau în adăposturile temporare. Principiile și recomandările conținute în prezentul ghid vin în sprijinul profesioniștilor în domeniu pentru a crește calitatea muncii acestora și a crea un cadru pentru intervenție.

Materialul se adresează deopotrivă lucrătorilor din domeniul non-guvernamental și celor din serviciile publice.

Ghidul de intervenție conține informații colectate în cadrul unui atelier de lucru cu obiectivul de a se realiza un transfer de bune practici la nivel de servicii de consiliere și managementul centrului rezidențial, la care au participat organizații non-guvernamentale ce fac parte din rețeaua împotriva violenței asupra femeilor și trei organizații noi. Scopul atelierului a fost acela de a împărtăși fiecare experiența în lucrul direct și indirect cu victimele, a schimba informații despre materialele de lucru cu beneficiarii, tehnici de monitorizare a cazurilor, servicii specializate oferite, limite, problematici întâlnite etc. Atelierul a fost organizat în proiectul **"Dezvoltarea și consolidarea rețelei pentru prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor"**, derulat cu finanțare nerambursabilă în cadrul Fondului ONG în România, **Componenta Dezvoltarea Capacității ONG-urilor. Rețele și Coaliții/ Subcomponenta 5.1. Sprijin pentru coaliții si rețele la nivel regional si national si pentru think tank-uri.**

La elaborarea ghidului au contribuit: Sorina Bumbuț - Asociația Femeilor împotriva Violenței ARTEMIS Cluj-Napoca; Cristina Horia -Fundatia Sensiblu București; Iolanda Beldianu -Asociația Pas Alternativ Brașov.

Considerații generale despre serviciile pentru victimele violenței domestice

Din experiența organizațiilor neguvernamentale care au avut de-a lungul anilor organizate și adăposturi (shelter/refuge) pe lângă programele de consiliere pentru victimele violenței, reiese necesitatea acestora ca extensie, susținere și complementaritate a serviciului de reinserție și reabilitare a femeilor expuse violenței în cadrul familial.

Adăpostul, indiferent de forma lui de organizare se impune în mod deosebit în următoarele situații :

- femeia a fost nevoită să fugă de furia agresorului, părăsind domiciliul singură sau însoțită de copii;
- femeia victimă a fost alungată din casă de către agresor (uneori fără să aibă asupra ei nici un act de identitate, bani sau alte haine);
- în urma evaluării cazului se stabilește de către intervenient că pentru clientă nu există nici o alternativă de înnoptat/locuit la rude, prieteni etc.;
- femeia victimă a plecat de acasă de mai multă vreme ca urmare a violenței, a locuit o perioadă la rude/prieteni/ cu chirie, iar acum, din motive obiective nu mai poate sta în aceleași condiții;
- femeia hotărăște să se întoarcă la domiciliu, după o perioadă de absență din motive de violență, iar partenerul nu o primește în casă sau este în continuare violent;
- femeia victimă a violenței nu este localnică și provine din localități limitrofe sau chiar din alt județ.

Trebuie menționat că în majoritatea variantelor prezentate, femeile nu se află singure în situație și sunt însoțite de cel puțin un copil, dacă nu mai mulți. Astfel încât, gravitatea cazului sporește prin expunerea la riscul de abandon a copiilor sau creșterea numărului de persoane fără locuință.

Adăpostul destinat găzduirii victimelor violenței este o locuință/casă protejată care funcționează ca entitate de sine stătătoare sau ca anexă a centrelor/birourilor/serviciilor/programelor de consiliere psihologică, socială și/sau juridică adresate cu precădere femeilor expuse riscului de agresiune, aflate în situație de violență în cadrul familial. Este organizată și gestionată în regim de "locuință protejată" cu adresă necunoscută, deservită de personal profesional și administrativ, pregătit în domeniul lucrului cu victimele violenței. Responsabilitatea funcționării adăpostului revine organizației sau instituției sub egida căreia se derulează serviciul specializat.

Tipuri de adăpost

Adăpostul poate fi:

- de **tip rezidențial** (perioadă de găzduire de la câteva luni, în conformitate cu prevederile legii 217/2003, până la 6 luni)

Clienta însoțită sau nu de copii, este acceptată la recomandarea serviciului de consiliere psiho-socială, pe baza evaluării specifice a cazului. Primirea în adăpost se face pe baza unui contract pe o perioadă delimitată, agreată de comun acord de părțile contractante, în funcție de nevoile și potențialul de refacere și recuperare psiho-emoțională și socio-profesională ale clienței. Femeia poate locui în adăpost pe perioada contractuală, iar dacă situația o cere, contractul poate fi prelungit în funcție de disponibilitatea serviciului și în conformitate cu regulamentul propriu de funcționare.

- de **urgență** (pentru cazurile care necesită protecție imediată, dar de scurtă durată, ore/zile)

Primirea se face la solicitarea directă a clienței și/sau intervenția unor instituții publice (poliție, spital, protecția copilului, alte servicii sociale etc.) contactate de clientă. Șederea în adăpost este în funcție de nevoile de moment impuse de situația de criză, la fel ca și intervenția specifică (adăpost temporar pentru o noapte sau câteva zile). Adăpostirea se face în condițiile respectării regulamentului de funcționare internă a serviciului.

Servicii pentru femei

Consilierea individuală

În timpul consilierii individuale trebuie evaluată toată gama de griji și nevoi a femeii și totodată stabilite prioritățile. Trebuie dezvoltat un plan individualizat de consiliere pentru fiecare femeie în parte. Rolul profesionistului este să discute cu ea despre toate opțiunile disponibile și s-o sprijine în atingerea scopurilor. O relație de încredere oferă un spațiu sigur în care clienta să exploreze violența și abuzul pe care le-a suferit și să poată da un sens experiențelor trăite. Femeile au nevoie de suport în luarea deciziilor, să fie sprijinite în procesul de capacitate și în procesul de întărire a încrederii de sine și autodefinire. Totodată ar trebui să aibă șansa de a vorbi și de a reflecta asupra experiențelor lor legate de violență (dacă și când dorește). Trebuie să luăm în considerare că majoritatea femeilor au nevoie de mai mult timp să dezvolte destulă încredere și curaj pentru a putea vorbi despre experiențele lor de abuz, în special despre abuzul sexual.

Grup pentru femei

Munca în grup are un potențial extrem de mare cu femeile care au suferit abuzuri. Grupul oferă femeilor posibilitatea să împărtășească și să prelucreze experiențele traumatiche, să primească și să ofere suport, să se susțină în căutarea unor alternative viabile pentru viitor și în realizarea acestora. Grupurile constituie un cadru în care se pot discuta diferite probleme: violența, relații, management de conflicte, comunicare, autoapărare, recreere, resurse, rețea socială etc. Complementar consilierii individuale, grupul poate fi o unealtă în a ajuta clienta să îndreaptă atenția asupra ei. Scopul este de a recăpăta încrederea de sine și de a încuraja interacțiunile cu celelalte femei. În continuare este important ca membrii grupului să se simtă responsabili legat de evoluția grupului.

Consiliere juridică și asistență în instanță

Constă în informarea femeilor despre posibilitățile de acționare în instanță, însoțirea lor pe parcursul demersului juridic (divorț, încredințarea copiilor, partaj, condiții de muncă etc.), reprezentarea în instanță. Scopul urmărit este cunoașterea posibilităților legale și suportul în exercitarea drepturilor.

Asistență socială

Femeile care vin la adăpost de cele mai multe ori se confruntă cu greutăți financiare, și în prima fază au nevoie de *asistență financiară de urgență* constând în alimente, haine, produse igienico-sanitare etc. Este important ca încă de la sosirea lor să punem accent pe starea fizică îndrumând-o către servicii medicale de care ar putea avea nevoie, respectiv la Institutul de Medicină Legală. Asistența socială include evaluarea nevoilor și resurselor de care dispune clienta, informarea ei despre drepturile și posibilitățile de obținere a unor beneficii sociale și de la alte agenții. Asistarea socială a femeii pe parcursul șederii ei în adăpost este adaptată la nevoile actuale ale femeii. Dacă la început caracterul de urgență al situației a definit suportul de care a avut nevoie, ulterior căutarea unui loc de muncă, rezolvarea situației școlare ale copiilor, supravegherea copiilor va deveni prioritară. Se vizează însușirea unor deprinderi specifice (redactarea unui CV, prezentarea la interviu, etc.), orientarea pe piața muncii și cunoașterea drepturilor și obligațiilor angajaților. În faza în care femeia a căpătat o stabilitate și un sens de control asupra vieții ei, poate fi pregătită pentru căutarea unei locuințe și părăsirea adăpostului.

Servicii pentru copiii victimele violenței domestice

În familiile unde există violență, de cele mai multe ori, sunt și copii, iar acești copii văd, aud, trăiesc și suferă violența. Ei înfruntă multiple riscuri: cel de a fi martori ai evenimentelor traumatice, de a fi vătămați în mod direct în timpul episodului de violență, de a fi neglijați, de a-și pierde unul sau ambii părinți. Toate acestea pot afecta bunăstarea, siguranța și stabilitatea lor. Copiii au nevoie de siguranța și suportul oferit de adăpost la fel de mult ca mamele lor. Aceste adăposturi nu oferă suport doar pentru femeile traumatizate prin violență, ele sunt totodată și adăposturi pentru copii, deci trebuie să ofere servicii specializate de suport și pentru aceștia.

Referințe bibliografice

Beldianu I., Tonk G., Simon A. (2003) *Adăpostul pentru femei și copii, o agenție de bază a intervenției în cazurile de violență domestică / suport de curs pentru organizarea și funcționarea adăposturilor.*

Scopurile serviciilor pentru femei

1. *Creșterea securității*
2. *Îmbunătățirea sănătății mentale și emoționale, a bunăstării generale a femeilor*
3. *Transmiterea de mesaje clare și sprijin pentru înțelegerea violenței în relații de cuplu*
4. *A promova așteptări realiste despre serviciile existente*
5. *Promovarea schimbării și a puterii femeilor de a găsi și aplica soluții adecvate*

Domenii ale muncii cu femeile care se confruntă cu violența domestică (Appelt, Kaselitz, Logar, 2000, 2004):

- Informare realistă despre modalitățile de intervenție, posibilitățile de asistare și tratament; promovarea unor așteptări realiste;
- Planificarea securizării femeii și copiilor; evaluarea riscului sau pericolului de violență fizică;
- Sprijin emoțional – individual sau în grup;
- Transmitere de mesaje clare pentru ca femeia să înțeleagă situația ei;
- Colaborare cu alte agenții, instituții, profesioniști din rețea pentru soluționare adecvată.

Valori și principii transpuse în practică

Femeile lucrează cu și pentru femei

Este recomandabil ca specialiștii care lucrează cu femeile să fie și ele femei – psihologe și asistente sociale – care au beneficiat de o formare specifică pentru munca cu victimele violenței.

Majoritatea agențiilor furnizoare de servicii pentru femei lucrează cu personal feminin. Este o alegere agreată de femeile cliente, care au exprimat – atunci când au fost întrebat – o preferință pentru a primi sprijin din partea femeilor.

Motivele prezentate de femei sunt variate, iată câteva dintre ele:

- Nu se simt în stare să dezvăluie unor bărbați detalii intime ale abuzului la care sunt expuse din partea (ex-)partenerilor – în special detaliile abuzului sexual;
- Se tem că dinamica relației abuzive s-ar putea repeta în relația consilier(lucrător)-clientă;
- Se tem - uneori întemeiat pe o experiență anterioară – că lucrătorul bărbat le-ar putea abuza;
- Găsesc extrem de dificil să aibă încredere într-un bărbat când încrederea lor a fost trădată/năruită tocmai de un bărbat;
- Cultural, nu sunt obișnuite să fie sprijinite de un bărbat în relație *egală* – bărbații care sunt în poziție de a le ajuta sunt figuri de autoritate ca, de exemplu, doctori, psihiatri ori preoți;
- Atunci când femeile sunt sprijinite de alte femei ele se simt împuternicite *ca femei* – în special în grupuri de sprijin – iar această experiență nu este la fel ca atunci când cel care ajută este bărbat.

Abordare centrată pe situația și nevoile femeii

Nu există victimă tipică de violență domestică. Fiecare femeie are un set diferit de circumstanțe, specifice ei. Realitatea unei femei este dată de severitatea/gravitatea abuzului, frecvență, felurile de abuz suferite, istoria ei particulară, experiențele de abuz din copilărie, modalitățile prin care a făcut față și a supraviețuit experiențelor traumatice. Realitatea ei mai este influențată de vârstă, etnie, cultură, clasă socio-economică, religie, capacități și deficiențe, sexualitate, educație și localizare geografică. Mai este afectată de faptul că e mamă, numărul și vârsta copiilor, dacă lucrează și ce fel de resurse financiare ori proprietăți are. Opțiunile disponibile depind de anturajul ei – ce fel de prieteni, familie, rude și comunitate are, cât sunt de suportivi; de statutul ei cetățenesc – imigrantă, minoritară etc. În

consecință, accesul ei la servicii adecvate adesea depinde de perseverența și determinarea ei, dar în egală măsură și de nevoile ei, de care trebuie să se țină seama.

Principii nediscriminatorii

De ce are nevoie o femeie din partea lucrătoarelor în servicii pentru femei

- Să fie valorizată și respectată;
- Să fie tratată ca egală;
- Să înțeleagă complexitatea violenței domestice și a efectelor ei;
- Să o înțeleagă;
- Să nu o judece;
- Să o trateze ca individă cu diferite nevoi;
- Să o sprijine dar să nu se identifice cu ea;
- Să o confrunte/provoace cu grijă;
- Să fie de încredere și consistentă;
- Să nu-i spună ce să facă, ci să o ajute să ia deciziile ei;
- Să-i faciliteze dezvoltarea, progresul, schimbarea și împuternicirea, dobândirea puterii și controlului asupra propriei vieți;
- Să fie persoane în care să aibă încredere, pe care să se poată baza.

Abordare non-directivă, dar suportivă

Multe femei încearcă să iasă dintr-o relație violentă sub presiunea prietenilor, familiei ori lucrătorilor, doar pentru a se întoarce din cauză că nu se simțeau pregătite să plece. Odată ce femeia se întoarce, violența va continua – și poate chiar să se agraveze – pentru simplul motiv că a *îndrăznit* să plece. Mai mult, unele persoane își retrag uneori sprijinul, exasperate pentru că nu pot înțelege de ce ea s-a întors, lăsând-o și mai izolată și vulnerabilă.

Femeile abuzate găsesc adesea alți oameni care le spun ce să facă – prieteni îngrijorați care le grăbesc să plece, părinți tradiționaliști care gândesc că ea ar trebui să rămână ”de dragul copiilor”, preoți care le spun că divorțul este de neconceput. Ea este astfel împinsă să facă ceea ce nu dorește ori nu poate, sau ajunge într-o stare de indecizie paralizantă.

O abordare non-directivă este un angajament de a sprijini femeia să găsească propria cale, soluțiile adecvate nevoilor și posibilităților ei. Înseamnă să te abții de la a-i spune ce să facă sau să nu facă și să o încurajezi să preia controlul asupra propriei vieți. Acest mod de lucru este o provocare pentru lucrătoare/consiliere să aibă încredere în femeie și să o ajute să ia deciziile ei, în special decizia de a rămâne ori a pleca din relație. Pentru profesioniste înseamnă:

- să accepte cu adevărat că depinde de clientă/beneficiară să preia controlul asupra vieții ei;
- să-i acorde timp și spațiu pentru clarificare și înțelegere, dezvoltare, schimbare;
- să-i furnizeze informațiile necesare pentru ca femeia să poată decide în cunoștință de cauză;
- să o ajute să exploreze posibilitățile;
- să o ajute să prelucreze ce anume o înfrânează să iasă din relația violentă;
- să accepte că beneficiara poate face alegeri pe care profesionistul/profesionista le consideră “greșite” sau periculoase;
- să fie în continuare disponibile pentru cliente indiferent ce alegeri fac.

De exemplu, este întotdeauna folositor să explorăm de ce o femeie alege să stea cu un bărbat violent. Dacă rămâne doar pentru că nu are unde să meargă altundeva – putem căuta împreună cu ea alternative, eventual să discutăm posibilitatea refugierii într-un adăpost temporar și să o pregătim pentru aceasta. Dacă femeia decide că vrea să rămână în relație, iar profesioniștii acceptă asta și îi oferă sprijinul în continuare, ea va avea încredere să revină pentru ajutor când violența reappare. Important pentru femei este să nu se simtă respinse, criticate, blamate; în acest fel găsesc resurse și impulsul de a face schimbări favorabile lor mai repede decât ar face-o de altfel.

Cu toate aceste aspecte pozitive, abordarea non-directivă poate fi frustrantă uneori pentru clienta care caută cu disperare un expert care să-i spună ce să facă. La fel de frustrant este și pentru lucrătoare dacă o femeie merge pe o direcție, alegere pe care consiliera o crede periculoasă, “greșită”.

Ce este foarte important este îi arătăm interesul, grija pentru securitatea ei și a copiilor, să o ajutăm să vadă realist pericolul în care este, să analizăm și să lucrăm pe măsurile posibile de a crește siguranța pentru ea și copii.

Confruntare constructivă

Pentru beneficiarele serviciilor specializate în violență domestică, a fi înțelese și acceptate este o experiență diferită de tratamentul de care au (ori au avut) parte în relația cu partenerul lor. Totuși, această atitudine a lucrătoarelor nu trebuie să însemne dizolvarea limitelor și acceptarea a orice face o clientă. Uneori este necesar ca femeia să fie confruntată în legătură cu o anume conduită – fie că își provoacă ei răni, suferință, fie că este abuzivă cu copiii sau alte persoane, că este agresivă, ofensatoare cu alte cliente ori cu consiliera etc. Este important să avem modalități eficiente de a confrunta femeile care fac ceva inacceptabil sau produc suferință. A confrunta adecvat presupune să:

- fim clare și consistente în ce afirmăm;
- respectăm persoana și nu o umilim sau jignim;
- demonstrăm limpede cum orice formă de violență implică tendințe de putere și control;
- facilităm creșterea și schimbarea clientei;
- recunoaștem onest că noi toți, uneori, ne comportăm urât și spunem sau facem lucruri prostești, ofensatoare, jignitoare, provocarea fiind pentru toți de a ne da seama și a înțelege prejudecățile și conduita inacceptabilă pentru a ne putea schimba;
- ne reamintim valorile și concepția care stau la baza muncii împotriva violenței.

Construirea unei relații de încredere

O relație de încredere oferă un spațiu sigur în care clienta să exploreze violența și abuzul pe care le-a suferit și să poată da un sens experiențelor trăite. Doar atunci când va fi cu adevărat sinceră cu consiliera și cu ea însăși, mai ales, va fi în stare să înfrunte ceea ce i s-a întâmplat și să înceapă să-și reclădească viața.

Pe de altă parte, este un semn bun că o femeie abuzată nu este pregătită să aibă încredere fără discriminare – asta dovedește că are grijă de ea; a învăța să aibă din nou încredere în cineva este parte importantă a *însănătoșirii* ei. E esențial să învețe să aibă încredere în ea însăși, propria judecată și instinctele ei. Doar apoi poate găsi echilibrul și va fi capabilă să lege relații de încredere deplină și sănătoasă, având în același timp grijă de ea.

Consiliera stă ca model prin felul în care lucrează cu clientele, exemplificând “pe viu” – și *nu numai vorbind despre* - comunicarea și relaționarea deschisă, respectuoasă, egală. A construi relații de încredere presupune:

- să fii de nădejde, astfel încât celălalt să se poată bizui pe tine;
- să fii deschis/ă, onest/ă, sincer/ă;
- să fii tu însuți, autentic/ă;
- să menții confidențialitatea (în limitele politicii de program/serviciilor);
- să fii realist/ă în legătură cu ce poți oferi;
- să-ți respecti angajamentele, promisiunile;
- când greșești, să-ți asumi deplin responsabilitatea și să repari pagubele eventuale.

Flexibilitatea serviciilor

Punând femeia și nevoile ei particulare în centrul muncii noastre, ea se va simți valorizată, respectată, importantă. E bine ca serviciile să se maleeze după situația, nevoile, preferințele fiecărei cliente și nu invers, să înghesuiți persoana și nevoile ei în tiparul organizației. Clientele trebuie să poată alege când, cum și ce servicii doresc, să aibă posibilitatea de a alege și controla.

Referințe bibliografice

Appelt B., Kaselitz V., Logar R. (2000) *Training Programme on violence against women* WAVE Office, Vienna

Logar R. (2004) *Away from violence* WAVE Office Vienna

Bumbuluț S., Antal I. (2001) *Ghid de lucru în situații de violență domestică* AFIV-Artemis

Etapele muncii cu clientele în adăpost

A. Intrarea în adăpost

Caracteristicile acestei faze: femeile sunt speriate, rușinate, neajutorate, se autoînvinovătesc pentru situația în care au ajuns; le e teamă că partenerul le va căuta și găsi, le e teamă de represalii, dar și că s-ar putea lăsa înduplecate de rugămințile mai intense și de promisiunile lui, ca să se întoarcă. După câteva săptămâni, prind curaj – în special datorită experienței și competenței consilierelor, dar și ca urmare a discuțiilor cu alte colege de adăpost – ajung să vorbească mai puțin despre situația în care se află fiecare și încep să se ajute între ele.

Intrând în adăpost, femeia începe să preia controlul asupra propriei sale vieți. De asemenea, pune capăt izolării – uneori severă – pe care femeia abuzată o trăiește cât timp este în relația violentă, sub influența partenerului abuziv.

Principalele nevoi în această perioadă: bazale - de hrană, îmbrăcăminte, igienă, odihnă; securitate fizică și stabilizare emoțională; întărire – reconstruirea încrederii în oameni, lume, în sine.

Planul de intervenție/acțiune este construit împreună cu clienta; direcțiile de acțiune se adesează problemelor pe care femeia le indică ca importante în situația ei concretă de viață.

Consilierea este activitate integrantă a muncii cu femeile în adăpost și se petrece nu numai într-un cadru specific, ci în orice altă interacțiune a femeii cu personalul – fie că e ajutată să se mute în adăpost, fie că e însoțită la diverse instituții pentru rezolvări administrative.

Principiul de bază al muncii de consiliere este întărirea femeilor pentru restabilirea controlului asupra vieții lor.

Teme de prelucrat:

- Informare – în legătură cu serviciile și regulile din adăpost, drepturile și obligațiile pe care le au clientele, dar și personalul, precum și modul în care vor fi ajutate. E nevoie să fie clarificat contractul de ședere – cât timp va rămâne și în ce condiții, rolul și limitele consilierelor - femeile trebuie să știe că tot ce va întreprinde consiliera face parte din munca ei

și nu sunt “salvatoare” și nici “magiciene”, ci profesioniste, parteneri calificate de discuții și susținere pentru clientele cu care lucrează.

Confidențialitatea este o temă importantă și trebuie tratată ca atare.

- Clarificarea situației, inclusiv despre abuzurile pe care le-a suferit. Multe femei nu identifică/ conștientizează întreaga gamă de violențe la care a fost supusă de partenerul ei, își atribuie vina pentru cele întâmplate – e nevoie de o reșezare a perspectivei, înțelegerea comportamentului violent, cauzelor acestuia și posibilităților de încetare a violenței.
- Trăirile clienței - în situația de părăsire a locuinței proprii și mutare în adăpost:
 - teamă și anxietate: de el și amenințările lui, de izolare, de singurătate, de a-și crește singură copiii, de necunoscut;
 - furia - că ea este cea care a trebuit să se mute, să părăsească căminul;
 - vină, remușcări;
 - rușine;
 - neajutorare;
 - milă;
 - disperare, tristețe – amintiri.

Cliența are nevoie să simtă că este înțeleasă, susținută emoțional, încurajată, deculpabilizată, securizată.

- Posibilitățile de sporire a securității fizice față de riscul de vătămare în continuare - întâlniri cu partenerul, partenerul o urmărește pe ea și copii - și riscul de a fi răpiți sau de a li se face rău copiilor.

Planul de securizare, stabilit împreună cu femeia are următorii pași:

1. Evaluarea pericolului: este important ca femeia să conștientizeze gradul de pericol la care este expusă ea și copiii ei și să acționeze corespunzător.

2. Reducerea vulnerabilității față de violență: transmiterea de informații privind tacticile abuzatorilor și despre strategiile de supraviețuire - cu scopul de a crește încrederea în sine, în percepțiile și observațiile proprii.

3. Construirea planului de măsuri concrete care le poate lua pentru a crește nivelul securității fizice pentru ea și copiii ei. Se poate discuta

despre **strategiile ei de supraviețuire**, care s-au dovedit satisfăcătoare în timpul abuzului, dar care pot fi neadecvate sau chiar autodistructive în noua ei situație. Este important să obțină controlul acelor situații care o pot împinge din nou în stare de victimă.

Planurile de măsuri de auto-protecție se construiesc împreună cu femeia, pentru situația specifică în care se află la momentul respectiv:

- locuiește împreună cu partenerul ori se va întoarce în locuința comună;
- se pregătește să plece din locuința comună;
- a plecat din locuința comună – fie într-un adăpost, fie în altă locuință, în care stă cu copilul/copiii ori mai sunt și alte persoane;
- are nevoie de protecție în spații publice – cartier, grădiniță și școală, locul de muncă, la cumpărături;
- are un ordin de protecție;
- alte situații ca risc crescut.

➤ Conviețuirea în adăpost:

- mutarea și acomodarea la noua locuință;
- prelucrarea contractului și regulamentului, organizarea zilnică și ședințele săptămânale;
- deprinderea regulilor de conviețuire relațiile cu celelalte femei (și copii) din adăpost;
- relația cu familia, prietenele-prietenii, colegii etc. – cum va continua relațiile cu ei (rețeaua de sprijin);

➤ Teme administrative:

- asigurarea supravegherii copiilor pe timpul cât este la serviciu;
- probleme școlare ale copiilor, transfer la alte școli - la nevoie;
- situația legală - procese civile și/sau penale;
- menținerea ori găsirea unui loc de muncă adecvat.

B. Căutarea stabilității

În această etapă, femeile trăiesc ambivalență, le e dor de casa lor, de vechea lor viață, chiar și de partener. Îl și urăsc pentru felul în care le-a

tratat, pentru suferința care le-a produs-o, atât lor cât și copiilor. Dacă își mențin hotărârea de separare, durerea pierderii relației are nevoie să fie conștientizată, exprimată și prelucrată. Încep să lucreze pentru stabilizare, pentru obținerea independenței și refacerea vieții lor și a copiilor – pentru viitor. **Dacă sunt nehotărâte în ce privește menținerea separării, au nevoie să fie ajutate să lucreze pentru luarea unei decizii.**

Principalele nevoi în această perioadă: exprimarea și prelucrarea trăirilor, traumelor; întărirea încrederii și stimei de sine; autoafirmare, intimitate, autonomie – independență în luarea deciziilor, financiară, administrativă.

Teme de prelucrat:

- Conștientizarea și exprimarea emoțiilor, sentimentelor – ambivalența față de partener, suferința pierderilor – relația, căminul, vechiul stil de viață, durerea luării unor decizii, frica și anxietatea, îngrijorările, pentru viitor. În această perioadă pot apare coșmaruri, stări de agitație, iritabilitate, agresivitate.
- Prelucrarea traumelor
În procesul de recuperare post-traumatică pot fi distinse *trei etape*, care în munca concretă se întrepătrund (Herman, 1992).

Prima etapă are ca scop **stabilirea siguranței**.

Sarcina de bază a celei de a doua etape este **reevocarea evenimentelor traumatice și trăirea doliului** pentru suferințe și pierderi.

În a treia etapă se lucrează pentru **reconectarea la viața de fiecare zi**. Progresul poate fi descris ca o spirală – probleme mai vechi sunt revizuite la noi și noi niveluri de integrare. În recuperarea de succes se poate identifica o trecere graduală de la trauma disociată spre o memorie conștientă, siguranță autentică, de la izolarea stigmatizată spre reconectare socială. Deoarece trauma afectează fiecare aspect al funcționării umane, tratamentul trebuie să vizeze toate dintre aceste sfere.

- Continuă preocuparea pentru protecția, securitatea, fizică a femeii și copiilor. Poate apare dorința de a se întâlni cu agresorul. În asemenea caz, consiliera respectă decizia clienței și o ajută să facă planuri de securizare fizică.
- Sprijin pentru a rămâne în adăpost. Se întâmplă frecvent ca la câteva săptămâni după decizia de a-l părăsi, femeile să înceapă să fie

deprimare, să se îndoiască de justetea hotărârii luate. Vor fi tentate să se întoarcă, să-i mai dea o “ultimă” șansă, poate și pentru că amintirea violenței lui pălește. Au nevoie de mult suport și încurajare în această perioadă.

Atenție la situațiile capcană: “nu am nici o problemă”, evitarea, afirmarea exagerată a încrederii în remediarea fostelor probleme, la siguranța afișată și rezistența la discutarea și analiza ei.

- Autoafirmarea
 - încurajarea clientelor la exprimarea și susținerea opiniei proprii;
 - învățarea toleranței în relațiile cu ceilalți, acceptării și respectului;
 - deprinderea tehnicilor de negociere, relaționare non-violentă, de rezolvare de conflicte.
- Întărirea clientelor în rolul lor de femei – dezvoltarea încrederii în propriile forțe, resurse, restabilirea stimei de sine/respectului de sine. Deprinderi de autoîngrijire.
- Conviețuirea în adăpost:
 - apare nevoia de intimitate – cameră separată, lucruri personale care să nu le împartă cu alte femei, apărarea limitelor;
 - disciplinarea non-violentă, educarea copiilor. Nu sunt tolerate comportamente violente, abuzive, în relația cu copiii sau cu ceilalți locatari din adăpost. Atât femeile cât și copiii trebuie să învețe modalități non-violente de relaționare, modele de conviețuire pașnică;
 - activități de timp liber.
- Continuă prelucrarea unor teme administrative:
 - asigurarea/organizarea supravegherii copiilor pe timpul cât este la serviciu;
 - probleme școlare și medicale ale copiilor;
 - menținerea ori găsirea unui loc de muncă adecvat;
 - situația legală - procese civile și/sau penale.

Femeile au nevoie să știe ce se întâmplă la proces, să cunoască rolul persoanelor care sunt implicate, condițiile/opțiunile și perspectivele. Consilierele vor facilita colaborarea cu juristul sau avocatul.

C. Pregătirea de plecare

În funcție de timpul de ședere în adăpost, femeile trec prin diferite stări – la început se preocupă de siguranța lor, sunt sub influența relației cu partenerul, cu teama de repetarea violenței. Cu timpul se liniștesc și devin mai încrezătoare în ele însele, în forțele lor, renaște speranța în posibilitatea începerii unei noi vieți, după nevoile lor.

Principalele nevoi în această perioadă: identificarea unei locuințe adecvate și resurselor financiare pentru întreținerea ei și a copiilor, sprijin emoțional și social, securitate.

Teme de prelucrat:

- Sprijin emoțional – pentru neliniștile, îngrijorările pe care le are pentru viitor, după plecarea din adăpost. Se lucrează pe întărirea rețelei de suport – familie extinsă, prieteni, dar se pot propune și grupuri de sprijin reciproc (self-help) ori tematice
- Identificarea resurselor de locuit și financiare, precum și resurse comunitare de sprijin în continuare, iar rolul consilierii e să o ajute să le evalueze și să le valorifice
- Asigurarea securității/protecției fizice post-adăpost, față de riscul ca partenerul să o urmărească și hărțuiască. Se elaborează planuri de siguranță pentru situația de menținere a separării față de partener (asigurarea documentelor, conturilor, obiectelor de valoare, mic bagaj pentru urgențe-situații limită, numere de telefon, adrese utile etc.)
- Despărțirea de colegele de adăpost și personal – persoane care au fost alături de ele în perioada critică prin care au trecut. Uneori despărțirea este impusă de limitarea perioadei de ședere, ceea ce duce la sentimentul de pierdere a ceva bun și tristețe. Pot apare și reacții de supărare și furie față de cei din jur, inclusiv față de consiliere. Este benefică prelucrarea acestor teme, iar despărțirea să fie marcată printr-un moment special. Mai poate fi nevoie să se discute și să se stabilească modalitățile în care se poate revedea cu fostele colege, precum și să se prezinte serviciile de care pot beneficia în continuare, după plecarea din adăpost.

Consilierea copiilor

Copiii expuși violenței domestice pot trăi pe pielea lor multe evenimente de abuz, unele în mod direct, nemijlocit, altele ca martori prezenți la violența dintre părinți/adulți importanți, ca spre exemplu:

- îl aud pe agresor vorbind urât, cu injurii, jigniri și amenințări la adresa mamei lor/victimei adulte;
- observă răni, vânătăi, sângerări la victima adultă, durerea și suferința provocată de acțiunile agresorului;
- trec prin experiențe neașteptate, tulburătoare, ca urmare a încercărilor femeii de a-i proteja sau a se proteja: ieșiri precipitate la momente nepotrivite, mutări, stat în diverse locuri de refugiu, stat/umblat pe străzi, sunt lăsați pe la diverse rude, vecine sau alte persoane etc.;
- aud țipetele victimei și implorări pentru ajutor;
- văd, sunt martori, la sosirea echipajelor de poliție și/sau ambulanței, cu toată agitația și tensiunea create;
- sunt duși la spital pentru examinare;
- sunt folosiți ca pioni sau spioni de către agresor în tentativele de a controla victima;
- pot fi forțați să participe la abuzarea victimei – să-i spună cuvinte injurioase sau degradante, să facă anumite acțiuni care servesc agresorului;
- încearcă să intervină în timpul unui atac violent;
- pot fi răniți fizic sau bătuți dacă intervin între victimă și agresor.

În majoritatea cazurilor, femeia este cea care solicită admiterea în adăpost, în timp ce copiii își acompaniază mamele.

Dificultăți emoționale și fizice pentru copii în condițiile specifice de adăpost (Peled și Davis, 1995):

- stare de criză recentă, ca urmare a violenței din familie;
- slăbirea sau destrămarea strategiilor de coping normale și a sistemelor de suport, ca urmare a separării de casă, tată, bunici, prieteni, școală ;
- necesitatea de acomodare rapidă la o situație nouă de viață;
- condiții de trai dificile, ce pot include lipsa intimității și emoțiile

- intensive manifestate de ceilalți rezidenți ai adăpostului;
- lipsa de disponibilitate emoțională și/sau fizică a mamelor, ca urmare a tumultului emoțional prin care trec sau a cerințelor practice impuse de nevoia de a-și rearanja viața.

Principii de bază în munca cu copiii abuzați

Prima direcție de acțiune vizează **asigurarea** nevoilor de bază, iar în situațiile de abuz curent, a securității **copilului** - oprirea violenței și protejarea copilului.

În acest scop, e nevoie de un adult care să fie în rol de îngrijitor non-abuziv/persoană de încredere care să-și asume responsabilitatea protejării copilului de abuzuri ulterioare, atât timp cât este nevoie. Această persoană va fi implicată în găsirea soluțiilor optime și operarea schimbărilor necesare pentru rezolvarea situației. Dacă părintele non-abuziv nu înțelege ori nu poate asuma responsabilitatea față de copil și nu acționează concret pentru a proteja copilul, nu este sănătos să se lucreze cu copilul pe teme de abuz curent; copilul este dependent de acțiunile adulților, nu are resurse să își asigure nevoile și interesele.

În general, munca cu copiii înseamnă, în prima parte, **consiliere cu adulții**, în special cu persoanele care își asumă responsabilitatea pentru bunăstarea copilului. Dacă nu există nici o preocupare din partea părinților/persoanei de îngrijire, atunci va trebui implicată **o rețea de protecție**, formată din toți specialiștii care lucrează cu copilul (din serviciile de protecție a copilului, educatori, profesori).

Maniera de abordare și de lucru cu copilul abuzat trebuie să aibă ca rezultat **evitarea responsabilizării copilului**.

Într-o primă etapă este necesară:

- stabilirea nivelului de urgență a situației, nevoia intervenției de criză;
- identificarea nevoilor de bază a copiilor;
- evaluarea abuzului și efectelor asupra copilului;
- evaluarea factorilor protectivi și a resurselor copilului și mamei pentru asigurarea protecției, sănătății și securității lor;
- pregătirea copilului pentru condițiile din adăpost;
- pregătire pentru schimbările ce vor apărea în viața lui.

În dezvoltarea unui dialog cu copilul este important:

- să i se explice ce este un adăpost, de ce mama a luat decizia să se mute în această locuință, să i se prezinte activitățile la care va putea participa, să știe că adăpostul este un spațiu sigur, să fie informat despre regulamentul adăpostului și regimul confidențialității;
- dacă intră într-un program de consiliere psihologică – să i se explice ce se va petrece acolo, iar mama trebuie să dea permisiune copilului să vorbească despre orice simte că are nevoie;
- să fie stabilit clar că violența/abuzul nu s-a produs din vina lor, iar sancționarea comportamentelor greșite trebuie să fie non-abuzivă/violentă;
- să i se transmită mesajul că nu este vinovat pentru ceea ce s-a întâmplat ori pentru schimbările care au apărut în viața lui;
- să se prelucreze cu copilul trăiri și sentimente, în special despre teamă, amenințare, ambivalență;
- să nu se creeze noi secrete, noi promisiuni, să i se mulțumească, la sfârșitul întâlnirii pentru încrederea acordată și să i se explice următorii pași.

Domenii ale muncii cu copiii pe parcursul șederii lor în adăpost:

- trăirile – în toate fazele șederii
- teme legate de siguranța copilului

Acestea trebuie abordate, încă de la începutul șederii lor în adăpost. Clarificarea și discutarea unor strategii menite să asigure securitatea copiilor constituie căi de împuternicire a copiilor, ele putând fi incluse în planul lor de siguranță (Appelt, Kaselitz, Logar, 2004):

1. cum să evite situațiile premergătoare violenței;
2. cum să telefoneze;
3. cum să obțină asistență de urgență;
4. logistici de scăpare, evadare;
5. ce să facă dacă sunt răpiți.

Planurile de siguranță sunt dezvoltate împreună cu mama și copilul și trebuie exersate.

- relația cu mama;
- relația cu tatăl/partenerul mamei;

- relația cu alți membri ai familiei, prietenii și colegii;
- conviețuirea cu celelalte persoane din adăpost, femei și copii - reguli de disciplină;
- plecarea din adăpost a copilului, împreună cu mama lui este extrem de importantă.

Adăpostul înseamnă pentru copii unul puținele locuri unde se liniștesc, se simt în siguranță, sunt auziți, văzuți, iar nevoile lor sunt luate în considerare și li se răspunde.

Consilierea individuală oferă copilului posibilitatea construirii unei relații de încredere cu o persoană adultă care va putea reprezenta un model și pentru alte relații pe care le va forma (Urquiza și Winn, 1994). Existența a cel puțin unei consilieri în adăpost, care să aibă rolul de identifica nevoile copiilor, de a-i sprijini în problemele specifice cu care se confruntă ei, este indispensabilă.

Într-un cadru suportiv, copiii sunt sprijiniți să dezvăluie situații de abuz, să recunoască și să-și exprime sentimentele, să dea glas nevoilor lor. Rolul consilierii este acela de a-i ajuta pe copii în recunoașterea și înțelegerea experiențelor lor, înlăturarea sentimentelor de responsabilitate și vină pentru violență, în înțelegerea și rezolvarea unor probleme legate de dezvoltare, interacțiuni interpersonale și securitate. Crearea unui mediu terapeutic sigur pentru copil poate fi realizată prin **comunicarea clară a mesajului că nu va fi forțat să vorbească despre lucruri pe care nu dorește să le împărtășească**. Este extrem de important ca el **să simtă controlul asupra ceea ce împărtășește**.

Încă de la început, se pune accent pe stabilirea regimului confidențialității. E nevoie să explicăm copilului că orice aspecte, informații, pe care le dă și care pot amenința securitatea lui ori a altor persoane vor fi transmise mai departe și cui.

Copiii nu au întotdeauna nevoie de consiliere formală, uneori ei doresc doar să întâlnească un adult într-un cadru informal. Posibilitatea de a petrece timp cu cineva dispus și bucuros să îi asculte, poate constitui o experiență pozitivă pentru ei, care să le ofere o trăire nouă și bună despre sine în contact cu alți oameni.

Consiliere psihologică cu mamele

Obiectivele *consilierii psihologice, individuale sau în grup*, cu mamele sunt:

Validare

- contracarea mesajelor negative pe care le-a primit, de exemplu că „este o mamă rea”, că ea e de vină pentru greșelile sau manifestările copilului, pentru ce a făcut sau nu a făcut pentru copii;
- validarea sentimentelor și reacțiilor (transmiterea mesajelor: „eu vă cred”, „nu dumneavoastră sunteți agresorul”, „emoțiile dumneavoastră sunt acceptabile”, atât dumneavoastră cât și copilul o să vă recuperați”, „nu sunteți nebună”, etc.).

Informare

- despre consecințele abuzului asupra copiilor;
- despre proceduri care implică copiii, pregătire pentru acestea (ordin de protecție, custodie, vizite – întâlniri cu tatăl copiilor), suport emoțional pentru a le parcurge;
- despre instituții și posibilități de a primi sprijin.

Siguranță

- explorarea posibilităților de creștere a siguranței copiilor;

Întărire în rolul de mamă

- cum să învingă sentimentul de eșec în rolul de mamă;
- conștientizarea resurselor proprii;
- acceptarea copilului prin conștientizarea calităților acestuia.

Creșterea eficienței parentale

- dezvoltarea unor abilități de comunicare autentică, atenție activă, întărire și mesaje pozitive;
- însușirea unor principii de disciplinare non-abuzive;
- învățarea unor forme nonviolente de descărcare a tensiunii.

Contactarea instituțiilor implicate, colaborare

- folosirea contactelor și colaborărilor inter-instituționale în scopul descoperirii unor resurse de sprijin (financiar, programe pentru copii, grup de sprijin pentru mame etc.).

Referințe bibliografice

1. Appelt B., Kaselitz V., Logar R. (ed.) (2000) *Training Programme on violence against women*. WAVE Office/Austrian Women Shelters Network, Vienna
2. Appelt B., Kaselitz V., Logar R. (ed.) (2004/8) *Away from violence*. WAVE Office/Austrian Women Shelters Network, Vienna
3. Beldianu I., Tonk G., Simon A. (2003) *Adăpostul pentru femei și copii, o agenție de bază a intervenției în cazurile de violență domestică/suport de curs*
4. Bumbuluț S., Antal I. (2001) *Ghid de lucru în violență domestică / suport de curs*. AFIV-Artemis (nepublicat)
5. David-Kacso A. (2004) *Consilierea psihologică cu părintele de sprijin* în Buletin informativ "Dezvăluiri" nr. 9, AFIV-Artemis, Cluj-Napoca
6. Herman J.L. (1992) *Trauma and Recovery*. Basic Books, New York
7. Pearce J. W., Pezzot-Pearce T.D. (2007) *Psychotherapy of Abused and Neglected Children*, The Guilford Press, NY London
8. Peled, E. & Davis, D. (1995) *Groupwork with children of battered women*. Thousand Oaks, CA: Sage.
9. Urquiza A.J., Winn C. (1994) *Treatment for abused and neglected children: from infancy to age 18*. US Dept of Health and Human Services available at: <https://www.childwelfare.gov/pubPDFs/treatmen.pdf>

Supervizarea

Ce este supervizarea profesională?

Poate fi definită ca relația dintre un lucrător/profesionist și o persoană independentă care are o experiență, cunoaștere și abilități superioare pentru a sprijini procesul de reflecție asupra muncii profesionistului; este un proces formal de sprijin profesional și învățare pentru dezvoltarea de cunoștințe și competențe, de asumare a responsabilității pentru propria activitate/practică în interesul beneficiarului și al profesionistului deopotrivă.

Scopul: creșterea calității muncii profesionistului – asigurarea unei asistențe cât mai eficiente și adecvate nevoilor beneficiarilor, în condiții de sănătate a profesionistului și a echipei.

Profesioniștii conștientizează teme și tipare profesionale, își dezvoltă abilitățile și competența, precum și modalitățile de soluționare practică a problematicii pentru care apelează la serviciile respective beneficiarii/clientii.

Funcții ale supervizării (Kadushin, 1992)

Funcția educativă - formativă

- Sprijină dezvoltarea înțelegerii asupra abilităților și competențelor profesionale;
- Contribuie la o mai bună înțelegere a beneficiarilor;
- Încurajează supervizații să reflecteze, să conștientizeze și să ajusteze intervenția sau asistența furnizate beneficiarilor corespunzător nevoilor și interesului acestora;
- Se explorează modalități alternative, creative, efective și eficiente de lucru.

Funcția de sprijin - restaurativă

- Se explorează experiențele, trăirile, în general impactul muncii cu beneficiarii asupra supervizațiilor pentru a reduce riscurile de burn-out sau alte efecte nedorite asupra stării lor emoționale și/sau de sănătate.

Funcția administrativă - normativă

- Asigurarea respectării standardelor profesionale ale muncii;
- Coordonarea practicii cu politicile organizației.

Teme pentru supervizare (Austin și Hopkins, 2004)

- administrative – privire de ansamblu și control asupra muncii lucrătorului, gestionarea furnizării serviciilor și asigurarea protecției/drepturilor clienților;
- formare și educație;
- terapeutice – sprijin prin forme de supervizare interpersonală și reducerea barierelor organizaționale;
- creșterea și autonomizarea profesională;
- solicitări tot mai mari pentru responsabilizare în condiții de resurse financiare limitate.

Condiții

- stabilirea prealabilă a scopurilor supervizării și obiectivelor fiecărei întâlniri;
- negocierea numărului/frecvenței întâlnirilor;
- agrearea rolului supervizorului și modului de lucru;
- determinarea relației între elementele didactice, de sprijin și direcționare prin supervizare;
- evaluarea procesului și operarea ajustărilor necesare.

Cerințe pentru supervizor

- să fie persoană independentă și externă organizației;
- să aibă experiență și formare adecvată atât pentru activitatea de supervizare, cât și pentru lucru cu grupul;
- abordare teoretică potrivită și cunoștințe actualizate;
- să dezvolte o relație profesională și să mențină limitele profesionale cu supervizații;
- să respecte contractul cu supervizații și prevederile etice ale profesiei.

Alegerea *metodei de supervizare* este influențată de factori precum:

- scopurile de învățare / nevoile supervizaților: supervizarea este un proces dinamic, nevoile supervizaților se schimbă și se dezvoltă constant – e important ca supervizorul și supervizatul să rămână "acordați", supervizorii să rezoneze empatic cu nevoile supervizaților;

- nivelul de cunoaștere/pregătire și experiența supervizaților;
- specificul muncii;
- obiective supervisorului pentru activitate;
- orientarea teoretică și metodologică a supervisorului.

Beneficii pentru angajați

- motivează efectiv și eficient;
- îmbunătățește starea de spirit, climatul de muncă;
- revizuieste și întărește valorile personale și relația cu cele ale organizației/echipei;
- contribuie la gestionarea benefică a timpului și sarcinilor – ia în considerare delegarea responsabilităților;
- dezvoltă comunicarea între membrii echipei/organizației;
- consolidează competențele profesionale și sociale; facilitează adaptarea la diferite activități, roluri, sarcini și funcții profesionale; susține formularea de scopuri, dezvoltarea de strategii profesionale și personale; conduce la depășirea unor situații de conflict între viața profesională și cea personală.

Beneficii pentru organizație/instituție

- delegare efectivă și stabilirea priorităților pentru atingerea scopurilor organizației;
- utilizarea mai eficientă a timpului managerului;
- echipe mai eficiente și sănătoase/echilibrate, prevenirea demotivării/epuizării profesionale (“burn out”);
- productivitate corespunzătoare;
- motivație și stare de spirit propice realizării scopurilor/misiunii organizației.

Avantajele supervizării față de alte forme de sprijin și dezvoltare profesionale sunt conferite de faptul că un supervisor competent are expertiză specifică pentru a prelucra aspecte emoționale implicate de munca desfășurată și să asigure învățarea din experiențele prin care au trecut supervizații precum și prin faptul că supervizarea oferă sprijin cu regularitate și nu doar o intervenție reactivă.

Factori care indică *nevoia de supervizare*, în primul rând ca sprijin, sunt:

- nivel crescut de stres/absenteism/fluctuație mare de personal sau solicitări de transfer/nemulțumiri sau revendicări;
- personalul/voluntarii nu pot împărtăși managerului/coordonatorului sau altor persoane din organizație anumite aspecte;
- riscuri crescute dacă anumite aspecte sau frământări nu sunt discutate și soluționate din timp/în faze incipiente;
- reținere în a împărtăși informații personale și mai sensibile cu un coleg;
- personalul are contact cu beneficiari deprimați, cu nivel crescut de stres, manipulativi, intimidanți sau agresivi;
- contact frecvent cu persoane în doliu sau alte suferințe majore;
- expunere frecventă la traumă secundară.

Supervizarea de echipă implică munca cu profesioniști care s-au adunat nu doar pentru a prelucra teme împreună, ci sunt și în relație de lucru unii cu alții, ceea ce face să existe și alți factori de gestionat în afara celor din supervizarea centrată pe persoană și munca acesteia.

O echipă este un grup restrâns de persoane, cu abilități complementare dedicate unui obiectiv comun, aceluiași standarde de performanță și unor metode comune pentru care se consideră reciproc responsabile (Katzenbach, Smith, 1993). O echipă se caracterizează prin:

- scop comun;
- interdependență – specializare pe sarcini și delimitare de roluri, responsabilitate individuală pentru sarcina asumată;
- cooperare, luarea deciziilor în comun;
- coordonarea activităților – roluri de conducere împărtășite;
- responsabilitate – livrare colectivă a rezultatelor muncii.

Principiile muncii în echipă:

- respect, acceptarea individualității, diferențelor, etc.;
- asumarea rolului și responsabilităților individuale;
- dorința de schimbare - respect pentru tradițiile/cultura grupului;
- cooperarea - alianța pentru lucru - împărtășirea aceluiași principii, scopului și obiectivelor;
- comunicarea - circulația informațiilor;

- transparență și claritate;
- rezolvarea conflictelor și negociere;
- sprijin;
- cunoașterea și respectarea limitelor.

O echipă de colegi care lucrează împreună și sunt interdependenți în munca lor formează un grup de supervizare special. În cadrul fiecărei organizații există reguli nescrise, tipare standard de practică, norme, ierarhie, istoria agenției și a echipei înseși. Prin urmare, una dintre caracteristicile esențiale ale supervizării echipei este ca aceste întrebări să fie puse în mod adecvat, nivelurile de acțiune fiind:

- *individual;*
- *procesul de grup;*
- *scopurile și sarcinile echipei;*

La *nivel individual*, întrebările la care ar trebui să se lucreze sunt:

- Cum se simte fiecare membru al echipei?
- Cum își apreciază poziția în echipă?
- Cât de important își consideră rolul și contribuția la munca grupului/sarcinile de lucru?
- Care este relația cu ceilalți membri ai grupului și vice-versa?

Nivelul procesului de grup poate fi evaluat prin reflecție asupra modului în care lucrează echipa împreună și aprecierea rezultatelor obținute prin prisma scopurilor propuse:

- Care sunt principiile călăuzitoare în munca specifică pe care o face echipa?
- Ce fel de procese de grup se petrec în echipa respectivă?
- Cum se simt membrii echipei?
- În ce puncte/aspecte ale muncii se consideră grupul în impas/blocaj/dificultate?
- Cum și când s-a produs și ce ar trebui făcut pentru depășirea situației?

SINTETIZÂND, DIRECȚIILE DE LUCRU ÎN PROCESUL DE SUPERVIZARE AR FI:

- *explorarea modului cum sunt afectați profesioniștii de munca cu clienții/beneficiarii (funcția restaurativă)*

Lucrătorii/consilierii din centrele de consiliere și adăposturi care intră într-un program de supervizare sunt cel mai frecvent martori indirecti la evenimente de abuz/violență între persoane în relații apropiate (de familie, de cuplu), fapt care conduce la un process de traumatizare secundară. De multe ori munca cu clienții poate interfera cu teme personale. Deoarece este în strânsă legătură cu activitatea în organizație, aceasta trebuie să acorde atenție și să sprijine persoana care trece prin momente de criză. Aceasta mai înseamnă și că supervizarea în grup poate atinge niște limite dincolo de care e nevoie de supervizare/terapie individuală.

- *explorarea modului în care experiențele personale ale profesioniștilor afectează munca lor cu clienții/beneficiarii (funcția normativă)*

Pe lângă grija pentru lucrătorii din organizație, trebuie să ne preocupăm de beneficiarii serviciilor. Adesea istoriile personale ale profesioniștilor ori circumstanțe curente conduc la blocaje în legătură cu anumite teme, aceasta însemnând că ei trebuie să lucreze cu acele teme înainte de a se ocupa de clienți, în mod adecvat, eficient. Nu este nici neobișnuit, nici semn că este un profesionist slab pregătit, este un aspect inerent specificului muncii cu persoane abuzate, cu tema de violență. Câteodată e nevoie ca profesioniștii să facă o “pauză” de clienți, fapt care trebuie văzut ca asumare a responsabilității, o bună conștientizare de sine și de “celălalt” - beneficiarul.

- *formarea unei imagini complexe despre clienți/beneficiari (funcția educativă)*

Adesea clienții cu care lucrăm atrag anumite răspunsuri – de cele mai multe ori emoționale – intense și diverse de la oricare dintre noi, lucrătorii din servicii. Unii profesioniști au reacții de simpatie intensă, alții de furie, alții de neputință sau panică față de anume client(ă). Ceea ce se întâmplă de obicei într-o echipă este că diferite aspecte/fațete ale clienților sunt preluate de diferiți consilieri/lucrători. Este util să recunoască fiecare profesionist la ce aspect/fațetă reacționează și cum ne permitem să

alcătuim o imagine despre client/beneficiar care prinde aspectele în cauză, adică permite fiecărui membru al echipei să vadă atât părțile simpatice ori respingătoare, de pericol sau de asigurare, alăturate, astfel încât să putem lucra cu persoana în complexitatea ei.

➤ *menținerea atenției profesioniștilor asupra procesului de lucru (asistare, consiliere, susținere practică) cu clientele/beneficiarii*

Aspectele de proces/dinamică sunt cele mai ușor de scăpat din vedere, cu toate că sunt factori-cheie în reușita unei ședințe. Este foarte important ca profesioniștii să conștientizeze procesul care are loc și în care sunt și ei parte. Explorarea reacțiilor față de un anumit client/beneficiar sau ale acestuia față de lucrător ajută la a gândi mai limpede despre acea persoană și a acționa mai eficient în munca cu ea.

➤ *analiza temerilor și a așteptărilor legate de munca cu clientele*

➤ *monitorizarea practicilor anti-discriminatorii*

➤ *identificarea nevoilor de adâncire a pregătirii (funcția formativă)*

➤ *explorarea și dezvoltarea unor bune relații colegiale, de echipă*

- Își dau colegii feed back-uri sincere unul altuia?
- Simt ei că discuțiile despre clienți/cazuri sunt eficiente, utile?
- Se simt auziți de ceilalți? Își permit să transmită/comunice nevoile?
- Sunt mulțumiți de modul în care lucrează împreună?
- Sunt mulțumiți de/cu rolurile pe care le au în echipă, cu rolurile celorlalți?

Dacă există răspunsuri de “nu”, tema e bine să fie adusă în supervizare.

Efectele benefice ale supervizării sunt influențate de :

- Experiențele anterioare cu activități de grup;
- Atitudini și așteptări;
- Disponibilitatea de a prelucra teme emoționale, în legătură și cu încrederea în ceilalți membri ai grupului de a păstra discreția/confidențialitatea asupra dezvăluirilor personale;
- Sprijin din partea familiei, prietenilor;
- Gestionarea interacțiunilor și regulilor de grup din partea supervizorului.

Referințe bibliografice

1. Austin, M.J., Hopkins, K.M. ed. (2004) *Supervision as Collaboration in the Human Services: building a learning culture*, Sage Publications, Inc.
2. Kadushin, A. (1992) *Supervision in Social Work* (3rd. ed.), New York: Columbia University Press.
3. Katzenbach J.R., Smith D.K., (1993) *The Discipline of Teams* in Harvard Business Review, accesat la http://extension.missouri.edu/staff/sdeteams/Documents/The_Discipline_of_Teams.pdf

Prezentarea proiectului

Dezvoltarea și Consolidarea Rețelei pentru Prevenirea și Combaterea Violenței Împotriva Femeilor

Nr proiectului: **contract nr RO2014_5.1_46**

Finanțator: EEA GRANTS Fondul ONG în România

Durata: 14 luni (data de începere: 1.03.2015, data finalizare: 31.04.2016)

Locuri de desfășurare:

- București
- Prahova
- Constanța
- Dolj
- Brașov
- Vrancea
- Mehedinți

Parteneri

- Centru FILIA
- Asociația FRONT
- Asociația ANAIS
- Fundația CPE
- Asociația E-Romnja
- Asociația GRADO
- Fundația Centrul de Mediere și Securitate Comunitară CMSC– Iași

Obiectivul general al proiectului

Consolidarea capacității și creșterea vizibilității rețelei împotriva violenței asupra femeilor pentru îmbunătățirea activităților de monitorizare și advocacy, la nivel local și național

1. Dezvoltare organizațională

- a) Extinderea rețelei cu minim 3 ONG-uri care desfașoară activități în domeniul oferirii de servicii victimelor violenței împotriva femeilor și prevenirii violenței împotriva femeilor.
- b) Creșterea bunei guvernări și a sustenabilității administrative și financiare a rețelei.
- c) Creșterea vizibilității rețelei în rândul actorilor locali și naționali relevanți la nivel național.
- d) Dezvoltarea abilităților și competențelor celor 17 membri ai rețelei prin transfer de bune practici la nivel național și transnațional.

2. Analizarea modalității de punere în aplicare a modificărilor legislative recente (2012-2014) pentru prevenirea și combaterea violenței asupra femeilor, în special a ordinului de protecție, la nivel național.

3. Realizarea de activități de advocacy în vederea adoptării modificărilor legislative pentru responsabilizarea agresorului.

4. Realizarea de activități de advocacy la nivel local în vederea finanțării serviciilor acordate victimelor violenței împotriva femeilor în 3 județe.

5. Creșterea gradului de constientizare asupra problemei violenței împotriva femeilor, la nivel local și național.



Proiectul "Dezvoltarea și consolidarea rețelei pentru prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor"

Rețeaua pentru prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor

www.violentaimpotrivafemeilor.ro

Asociația TRANSCENA, mihaela@transcena.ro

Asociația GRADO – Grupul Român pentru Apărarea Drepturilor Omului, office@grado.org.ro

CPE - Centrul Parteneriat pentru Egalitate, isorescu@cpe.ro

Asociația Centrul de Dezvoltare Curriculară și Studii de Gen: FILIA, andreea.braga@centrulfilia.ro

Asociația FRONT, front.feminist@gmail.com

Asociația ANAIS, contact@asociatia-anais.ro

E-ROMNIA – Asociația pentru Promovarea Drepturilor Femeilor Rome, office@e-romnja.ro

Fundația Centrul de Mediere și Securitate Comunitară – CMSC, lalbu@cmsc.ro