

IZVEŠTAJ O PROCENI POTREBA SMERNICE ZA KVALITET NAMENJENE CENTRIMA ZA SOCIJALNI RAD U PRUŽANJU PODRŠKE ŽRTVAMA NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U PORODICI



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

IZVEŠTAJ O PROCENI POTREBA SMERNICE ZA KVALITET NAMEJENE CENTRIMA ZA SOCIJALNI RAD U PRUŽANJU PODRŠKE ŽRTVAMA NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U PORODICI NA KOSOVU*

Dr. Marsha Scott

međunarodni konsultant

Driton Zeqiri

lokalni konsultant

Februara 2023

Savet Evrope

* Svako pominjanje Kosova, bilo da se radi o teritoriji, institucijama ili stanovništvu, tumačiće se u potpunoj saglasnosti sa rezolucijom 1244 Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija i bez prejudiciranja statusa Kosova

“Izveštaj o proceni potreba: Kvalitativne smernice za centre za socijalni rad u podršci žrtvama nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu*“

Mišljenja izražena u ovom radu predstavljaju odgovornost autora i ne odražavaju nužno zvaničnu politiku Saveta Evrope.

Umnožavanje odlomaka (do 500 reči) je dozvoljeno, osim u komercijalne svrhe, sve dok je očuvan integritet teksta, ako se izvod ne koristi van konteksta, ne daje nepotpune informacije ili obmanjuje čitaoca u pogledu prirode, obim ili sadržaj teksta. Izvorni tekst uvek mora biti potvrđen na sledeći način „© Savet Evrope, 2023“. Sve ostale zahteve u vezi sa reprodukcijom prevodom celog ili dela dokumenta treba uputiti Direkciji za komunikacije Saveta Evrope (F-67075 Strasbourg Cedex ili publishing@coe.int).

Sva ostala korespondencija u vezi sa ovim dokumentom treba da bude upućena Odeljenju za rodnu ravnopravnost Generalnog direktorata za demokratiju i ljudsko dostojanstvo Saveta Evrope.

Dizajn korica i izgled:
Final Final by Radient Gradient
www.finalfinal.work

Fotografije: ©Shutterstock

Izdavaštvo Saveta Evrope
F-67075 Strazbur Cedex

© Savet Evrope, februara 2023

Sadržaj

Spisak akronima	
Spisak tabela	
Zahvalnica	8
1. UVOD	9
1.1 Pregled	9
1.2 Osnovne informacije: Istanbulska konvencija Saveta Evrope	10
1.3 Na osnovu pregleda dokumentacije: Socijalne usluge na Kosovu*	11
1.4 Metodologija	14
1.5 Najvažniji nalazi	15
2. DISKUSIJA O NALAZIMA	17
2.1 Upravljanje slučajevima NNŽ i NP od strane CSR	17
2.2 Prikupljanje podataka i obezbeđivanje kvaliteta u okviru CSR	20
2.3 Najvažniji izazovi sa kojima se susreću CSR pri pružanju kvalitetnih usluga žrtvama NNŽ i NP	23
2.4 Pružanje usluga u slučajevima NNŽ i NP sa decom žrtvama	24
2.5 Potrebe za razvojem kapaciteta CSR u upravljanju slučajevima NNŽ i NP	26
3. RAZVOJ SMERNICA ZA KVALITET ZA CENTRE ZA SOCIJALNI RAD	29
3.1 Obaveze prema Istanbulskoj konvenciji	29
3.2 Načela za dobre prakse u socijalnom radu	30
4. PREPORUKE	35
5. REFERENCE	37
6. PRILOZI	39
6.1 Alat za procenu kvaliteta podataka	39
6.2 Vodič za diskusije fokus grupe	41
6.3 Intervju sa ključnim svedokom – Vodič	42
6.4 Intervju sa ključnim svedokom – Vodič (žrtve NNŽ i NP)	44
6.5 Anketiranje predstavnika CSR i prihvatilišta	45

Spisak akronima

CSR	Centri za socijalni rad
DSI	Deca sa invaliditetom
OSPP	Odeljenje za socijalne politike i porodicu
DZSS	Direkcija za zdravstvo i socijalno staranje
EK	Evropska komisija
DFG	Diskusija fokus grupe
IKS	Intervju sa ključnim svedokom
NVO	Nevladina organizacija
SSIS	Informacioni sistem socijalne službe
OI	Osoba sa invaliditetom
OIT	Osoba sa intelektualnim teškoćama

Spisak tabela

Naslov	Strana
Tabela 1. Najvažniji izazovi sa kojima se suočavaju CSR i Prihvatišta kada je reč o postupanju u slučajevima NNŽ i NP	23
Tabela 2. Najneophodnije intervencije u CSR i prihvatilištima za bolje pružanje usluga u slučajevima NNŽ i NP	23
Tabela 3. Promene zakonodavstva za pružanje kvalitetnijih usluga žrtvama NNŽ i NP	24
Tabela 4. Obuke organizovane za predstavnike CSR	27
Tabela 5. Teme obuka koje bi socijalni radnici želeli da pohađaju u budućnosti	28

Zahvalnica

Ovaj Izveštaj o proceni potreba centara za socijalni rad izrađen je u okviru projekta „Jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici – faza III” u saradnji sa Ministarstvom finansija, rada i transfera Kosova, a izradili su ga konsultanati Saveta Evrope – dr Marsha Scott i Driton Zeqiri. Savet Evrope i Ministarstvo finansija, rada i transfera žele posebno da se zahvale članovima Radne grupe (socijalnim radnicima, osoblju prihvatilišta, Ministarstvu pravde) na njihovom dragocenom doprinosu tokom izrade ovog izveštaja.

Uvod

1.1 Pregled

Izveštaj o proceni potreba centara za socijalni rad na Kosovu* služi kao vodič za podršku praksi socijalnih radnika u skladu sa obavezama Kosova za sprovođenje Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici, poznate kao Istanbulska konvencija. Ovaj izveštaj utvrđuje najvažnije izazove sa kojima se susreću Centri za socijalni rad (CSR) prilikom pružanja usluga žrtvama nasilja nad ženama i nasilja u porodici. Takođe opisuje istraživanje, njegove nalaze, načela dobrih praksi i minimalne standarde Saveta Evrope, kao i skup preporuka namenjenih Centrima za socijalni rad.

Oblast primene Ova procena predstavlja analizu slučajeva nasilja nad ženama (NNŽ) i nasilja u porodici (NP). Procena se fokusira na: stepen u kojem su usluge koje pružaju CSR podržane rodno zasnovanim razumevanjem nasilja u porodici i usmerene na žrtve; prikupljanje podataka i prakse za obezbeđivanje kvaliteta u okviru CSR; glavne izazove sa kojima se sreće CSR u pružanju kvalitetnih usluga za žrtve NNŽ i NP; aktuelnu praksu u slučajevima koji uključuju decu kao žrtve i svedoke; i potrebe za razvoj kapaciteta CSR za upravljanje slučajevima NNŽ i NP.

Ovaj izveštaj takođe daje preporuke za izradu kvalitetnih smernica za unapređenje kvaliteta specijalizovanih usluga za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici, u skladu sa Istanbulsom konvencijom i drugim relevantnim međunarodnim standardima i dobrim praksama.

1.2 Osnovne informacije: Istanbulska konvencija Saveta Evrope

Skupština Kosova* je 25. septembra 2020. godine usvojila amandman na svoj Ustav kojim je „direktno stupila na snagu Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici – Istanbulska konvencija” (Savet Evrope, 2020). Istanbulska konvencija je najdalekosežniji međunarodni sporazum za zaštitu ljudskih prava. Ova konvencija stvara pravni okvir širom Evrope koji ima za cilj zaštitu žena od svih oblika nasilja i sprečavanje i krivično gonjenje nasilja nad ženama i nasilja u porodici, kao i zaštitu žrtava, kroz primenu koordinisanih politika.

Član 3.a Istanbulske konvencije definiše nasilje nad ženama kao „svaki čin rodno zasnovanog nasilja, koji ima za posledicu, ili je verovatno da će dovesti do fizičke, seksualne, psihičke ili ekonomske povrede ili patnje za žene, uključujući pretnje, prinudu ili proizvoljno lišavanje slobode, u javnoj ili privatnoj sferi” (Savet Evrope, 2008, str. 3). Dakle, ovo uključuje porodično i seksualno nasilje, seksualno uznemiravanje, zločine počinjene u ime časti, sakaćenje ženskih genitalija i druge tradicionalne prakse štetne za žene, kao što su prisilni brakovi, prinudni abortusi ili prisilna sterilizacija. Za ovu studiju posebno je relevantan član 20 jer se bavi pružanjem opštih usluga podrške:

1 Strane će preduzeti neophodne zakonodavne ili druge mere kako bi obezbedile da žrtve imaju pristup uslugama koje olakšavaju njihov oporavak od nasilja. Ove mere treba da obuhvataju, kada je to potrebno, usluge kao što su pravno i psihološko savetovanje, finansijska pomoć, smeštaj, obrazovanje, obuka i pomoć u pronalaženju posla.

2 Strane će preduzeti neophodne zakonodavne ili druge mere kako bi obezbedile da žrtve imaju pristup zdravstvenoj zaštiti i socijalnim uslugama i da usluge raspolažu adekvatnim resursima i da su stručnjaci obučeni da pomognu žrtvama i da ih upućuju odgovarajućim službama.

Konvencija se zasniva na četiri stuba: Prevencija, Zaštita, Krivično gonjenje i Koordinirane politike. Ovo istraživanje i izveštaj se fokusiraju na aktivnosti Kosova u pogledu stuba Zaštita. Prema Konvenciji, bezbednost i potrebe žrtava i svedoka moraju da imaju najviši prioritet prilikom sprovođenja odredaba Konvencije. Savet Evrope je (2008) objavio predložene minimalne standarde usluga u skladu sa Konvencijom. Ovi standardi uključuju osnovne minimalne standarde za sve usluge i standarde specifične za usluge. Minimalni standardi koji su najrelevantniji za Centre za socijalni rad odnose se na one za zastupanje (2008, str. 45–46), pošto je ta uloga najbliža ulozi koju obavljaju zaposleni u CSR. Minimalni standardi za obuke utvrđuju osnovne kompetencije koje zaposleni treba da poseduju:

Obuka za zastupanje treba da traje najmanje 30 sati i da obuhvata sledeće:

- Rodnu analizu nasilja nad ženama
- Tehnike za sprovođenje intervencija u slučaju kriznih situacija
- Poverljivost
- Veštine komunikacije i tehnike sprovođenja intervencije
- Kako izvršiti odgovarajuće upućivanje
- Informacije o traumama, nošenju sa traumama i njihovom preživljavanju
- Pregled sistema krivičnog i građanskog pravosuđa
- Ažuriranje i reviziju relevantnih državnih zakona
- Raspoloživost državnih resursa i resursa zajednice
- Nediskriminaciju i raznolikost
- Osnaživanje

Minimalni standard za obuke za savetnike, čija uloga se u određenoj meri preklapa sa ulogom zaposlenih u CSR, takođe je relevantan:

Obuka za savetnike treba da traje najmanje 30 sati i da obuhvata sledeće:

- Rodnu analizu nasilja nad ženama
- Tehnike za sprovođenje intervencija u slučaju kriznih situacija
- Informacije o traumama, nošenju sa traumama i njihovom preživljavanju
- Trenutno razumevanje blagostanja i socijalne inkluzije
- Poverljivost
- Veštine komunikacije i tehnike sprovođenja intervencije
- Pregled sistema krivičnog i građanskog pravosuđa
- Ažuriranje i reviziju relevantnih državnih zakona
- Raspoloživost državnih resursa i resursa zajednice
- Nediskriminaciju i raznolikost
- Osnaživanje

1.3 Na osnovu pregleda dokumentacije: Socijalne usluge na Kosovu*

Nasilje u porodici i nasilje nad ženama su i dalje rasprostranjeni na Kosovu*, pod uticajem rodni nejednakosti. Prema istraživanju koje je sprovedla Mreža žena Kosova, 41% žena i 20% muškaraca pretrpelo je neki oblik nasilja u porodici, uključujući fizičko, psihičko i/ili ekonomsko nasilje u 2014. godini; 68% žena i 56% muškaraca je takođe izjavilo da su tokom života pretrpeli nasilje u porodici.

Istraživanje Mreže žena Kosova je takođe otkrilo da 21% stanovnika Kosova smatra prihvatljivim da muž ponekad udari svoju ženu, a 32% misli da je „prirodno da se fizičko nasilje ponekad dešava kada se par svađa“ (Mreža žena Kosova, 2015). Obrazloženja nasilja otkrivaju uticaje socijalnih normi i stavova koji odražavaju stereotipne rodne uloge.

Ministarstvo finansija, rada i transfera je primarni organ na centralnom nivou koji je ovlašćen po zakonu da nadgleda sprovođenje i pružanje socijalnih usluga. Ovlašćenja za upravljanje, praćenje i kontrolu šema socijalne zaštite dodeljena su Odeljenju za socijalnu i porodičnu politiku u okviru Ministarstva finansija, rada i transfera. Kosovo* trenutno ima 38 opština, a CSR u svakoj opštini postupa u svojstvu primarnog pružaoca socijalnih usluga.

CSR su primarne institucije ovlašćene za pružanje profesionalnih socijalnih usluga u slučajevima NNŽ i NP. Prema studiji iz 2021. godine:

„Uloga, odgovornosti i kompetencije Centra za socijalni rad uređene su različitim i brojnim primarnim i sekundarnim propisima, uredbama i standardima. Na Kosovu postoji 38 opština i svaka opština u svojoj teritorijalnoj nadležnosti ima jedan CSR, osim Prištine, koja ima 3 jedinice u okviru CSR Priština. Tokom 2010. godine, osnovano je nekoliko dodatnih CSR u novoformiranim opštinama kao što su Junik, Mamuš, Parteš, Klokot i Gračanica. Tokom 2009. godine potpisan je memorandum o razumevanju između Ministarstva rada i socijalnog staranja, Ministarstva za administraciju lokalne samouprave, Ministarstva finansija i opštine za prenos uloga i odgovornosti sa centralnog na lokalni nivo. CSR imaju tri odeljenja, odeljenje za stručne socijalne usluge, odeljenje za šemu socijalne pomoći i odeljenje administracije.“ (Analiza uloge i odgovornosti Centra za socijalni rad na Kosovu, 2021, str. 8)

U studiji se ističe da je 2009. godine sačinjen sporazum (memorandum o razumevanju) kojim su se nadležna ministarstva dogovorila da lokalne samouprave pružaju socijalne usluge, uključujući i one koje pružaju CSR. Iako se sve socijalne i porodične usluge trenutno finansiraju centralno, nadzor se vrši na lokalnom nivou:

„Opštinska direkcija za zdravstvo i socijalno staranje (ODZSS) nadgleda planiranje i razvoj usluga. Centri za socijalni rad (CSR) odgovorni su za pružanje usluga, a trenutno postoji 40 CSR koji nude socijalne usluge u 38 opština na Kosovu. CSR pružaju različite socijalne i porodične usluge u zajednici, kao i u institucijama.“ (str. 3)

Pravni okvir

Pružanje socijalnih usluga žrtvama NNŽ i NP primarno je uređeno sledećim zakonima: Zakon o porodičnim i socijalnim uslugama br. 02/L-17, Zakon o izmenama i dopunama Zakona br. 02/L-17 o socijalnim i porodičnim uslugama, Zakon br. 03/L-182 o zaštiti od nasilja u porodici na Kosovu, 2010, Vladino administrativno uputstvo br. 17/2013 za licenciranje pravnih lica/ organizacija koje pružaju socijalne i porodične usluge i Standardne operativne procedure za zaštitu od nasilja u porodici (SOP).

Tokom 2013. godine Kosovo* je izradilo Standardne operativne procedure za slučajeve NP koje definišu uloge svake institucije u postupanju u takvim slučajevima. Minimalni standardi su takođe usvojeni kako bi se dodatno uredilo pružanje usluga od strane zdravstvenih službi, prihvatilišta, socijalnih radnika i zastupnika žrtava, između ostalog. Prema Standardnim operativnim procedurama za slučajeve NP, uloge CSR uključuju sledeće:

CSR pruža socijalne i porodične usluge za sve upućene ili identifikovane žrtve na osnovu procene potreba žrtve i dužan je da koordinira socijalne usluge koje se pružaju žrtvi do njene/njegove reintegracije u društvo. CSR imenuje službenika kao vođu slučaja za svaki slučaj i pruža podršku za usluge. Vođa slučaja preuzima odgovornost za praćenje slučaja. Vođa slučaja procenjuje socijalni i ekonomski položaj žrtava nasilja u porodici. Ovim omogućava CSR da utvrdi potrebe žrtava i da koordinira pružanje relevantnih usluga. Kućne posete se mogu sprovoditi sa ciljem procene opšteg položaja porodice, prihvatilišta itd.

CSR će omogućiti žrtvi da prođe period za razmišljanje od 48 sati, osim u vanrednim slučajevima, pre nego što izvrši procenu žrtve i izradi individualni plan u saradnji sa žrtvom. Socijalne i porodične usluge se pružaju nakon sprovođenja procene potreba. Žrtva se obaveštava o uslovima koje treba da ispuni kako bi imala pravo na usluge. Vođa slučaja popunjava osnovne podatke o žrtvi i koordinira aktivnosti sa drugim akterima kako bi se žrtvi pružila podrška i omogućila njena integracija.

Vođa slučaja se stara da drugi akteri obaveste CSR o upućivanju slučaja na socijalne usluge. Tokom pružanja usluga, Vođa slučaja je dužan da poštuje procedure i rokove u skladu sa važećim zakonima. Žrtva se takođe obaveštava o uslugama koje pružaju institucije i NVO, koje pružaju programe zastupanja i oporavka za žrtve nasilja u porodici. Organ starateljstva, koji deluje u okviru CSR, dužan je da u svakom trenutku odgovori na sve zahteve za davanje stručnih mišljenja koje podnesu pravosudni i izvršni organi kao što su sud, tužilaštvo i policija. Službenik kojeg je odredio CSR, nakon što proceni potrebe žrtve, žrtvi pruža sledeće socijalne

usluge: assessing the victim's needs, provides the following social services to the victim:

- psihosocijalno savetovanje;
 - rehabilitaciju od nasilja u porodici;
 - starateljstvo [nad decom];
 - kratkoročni smeštaj, nakon što akteri utvrde da je to potrebno kako bi se obezbedila bezbednost žrtve;
 - socijalnu pomoć ako su zadovoljeni kriterijumi u skladu sa važećim zakonima;
 - pomoć;
 - sprovođenje mera koje je odredio sud za psihosocijalno postupanje;
 - podršku žrtvi oko pribavljanja različitih ličnih dokumenata i drugih administrativnih usluga koje su potrebne za prihvatilište i/ili za žrtvu.”
- (Standardne operativne procedure za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu, 2013, str. 41).

1.4 Metodologija

Oblast primene izveštaja

Podaci su prikupljeni od CSR, prihvatilišta, osoba koje su preživele nasilje u porodici. Podaci su analizirani i pripremljen je skup nalaza navedenih ispod, zajedno sa preporukama. Ova publikacija opisuje i nalaze istraživanja, neka načela dobrih praksi i minimalne standarde za usluge podrške Saveta Evrope (Savet Evrope, 2008), kao i skup preporuka za Centre za socijalni rad. Fokus za procenu potreba bio je na individualnim i institucionalnim odgovorima na nasilje u porodici i druge oblike nasilja nad ženama (NNŽ); međutim, velika većina podataka se odnosi na nasilje u porodici, koje dominira u broju slučajeva na kojima rade zaposleni u CSR. Nalazi upućuju na skup preporuka iz izveštaja koje su date kao vodič koji treba da se koristi za poboljšanje usluga i njihovo usaglašavanje sa Istanbulsom konvencijom.

Prikupljanje i analiza podataka

Za potrebe ovog izveštaja, konsultovani su i primarni i sekundarni izvori podataka. Što se tiče primarnih izvora podataka, studija se oslanjala na kvalitativne i kvantitativne metodologije. Prikupljanje podataka je sprovedeno kroz pregled dokumentacije, diskusije fokus grupa, intervju sa ključnim svedocima, studije slučajeva i ankete, čime je obezbeđena zadovoljavajuća triangulacija podataka.

Metodologija je izabrana tako da tačno i praktično beleži sve podatke od značaja za obim procene, kao i da obezbedi triangulaciju podataka, kako je navedeno iznad. Metodologija je takođe izabrana tako da omogući blagovremeno sprovođenje njenih nalaza.

Elementi prikupljanja i analize podataka su sledeći:

- Pregled dokumentacije obuhvatao je analizu terenskih izveštaja, izveštaja specifičnih za državu i pravne dokumente i politike.
- Sprovedene su ukupno četiri diskusije fokus grupa (DFG), sa ukupno 31 učesnikom, od kojih su 27 bili predstavnici CSR, a četiri predstavnici prihvatilišta.
- Organizovana su ukupno četiri intervjua sa ključnim svedocima (IKS), jedan sa predstavnikom CSR, dva sa predstavnicima prihvatilišta i jedan sa žrtvom NNŽ i NP.
- Proučene su tri studije slučaja NNŽ i NP kako bi se razumeli izazovi sa kojima se žrtve susreću dok prolaze kroz proces oporavka i reintegracije.
- Ukupno 34 ispitanika iz CSR i prihvatilišta je popunilo standardizovani upitnik kako bi se bolje shvatile njihove potrebe za razvoj kapaciteta za postupanje u slučajevima NNŽ i NP.

Prikupljanje podataka je izvršeno između 1. i 30. septembra 2022. godine.

1.5 Najvažniji nalazi

Nalazi do kojih se došlo kroz fokus grupe, intervjue sa ključnim svedocima, studije slučaja i ankete, klasifikovani prema istraživačkim pitanjima, predstavljeni su u nastavku:

- Ne postoji uniformnost u pogledu psihosocijalnih usluga koje dobijaju žene i deca žrtve NNŽ i NP, a ne postoji ni utvrđen standard kvaliteta usluga među CSR i prihvatilištima, koji variraju u zavisnosti od opštine.
- Procena faktora rizika prilikom smeštanja žrtava u prihvatilište se vrši nedosledno u različitim opštinama. Prema podacima, tamo gde opštine imaju lokalna prihvatilišta, žrtve se češće odlučuju da koriste usluge prihvatilišta, dok se u opštinama u kojima nema prihvatilišta žrtve češće opredeljuju da budu smeštene u porodici porekla (kod roditelja žrtve), nego da odu u prihvatilište koje se nalazi u drugoj opštini.
- Diskusije fokus grupa su pokazale da socijalni radnici imaju drugačija mišljenja o tome da li prihvatilišta predstavljaju najbolju opciju za žrtve. Subjektivno mišljenje socijalnih radnika može da utiče na odluku žrtve da izabere odlazak u prihvatilište umesto povratka u porodično okruženje.

- I socijalni radnici u CSR i predstavnici prihvatilišta komentarisali su da nalozi za zaštitu nisu dovoljni da obezbede bezbednost žrtava u slučajevima kada su smeštene u porodici porekla.
- Većina CSR je navela da postoji manjak članova osoblja koji bi mogli da pokriju radno opterećenje i da velik broj slučajeva sprečava zaposlene da pružaju usluge visokog kvaliteta.
- Zbog nedostatka stručnosti i mogućnosti za razvoj kapaciteta, socijalni radnici se suočavaju sa izazovima u pružanju usluga žrtvama NNŽ i NP kada su žrtve osobe sa invaliditetom, uključujući i osobe sa intelektualnim teškoćama.
- Zbog nedostatka stručnosti i mogućnosti za razvoj kapaciteta, socijalni radnici se suočavaju sa izazovima u pružanju usluga žrtvama NNŽ i NP kada su žrtve osobe koje se izjašnjavaju kao LGBTI.
- Aktuelne prakse gde su deca prisutna u policijskoj stanici tokom intervjuisanja žrtve stavlja decu u rizik od ponovne traume.
- Zbog nedostatka psihologa u CSR i nedostatka relevantne stručnosti među socijalnim radnicima, za njih je izazov da pruže usluge deci koja trpe i/ili su svedoci nasilja u porodici. Trenutno postoji manjak usluga podrške za oporavak dece.
- Na prakse socijalnih radnika utiču tradicionalna patrijarhalna verovanja i rodne uloge, zbog čega su skloni da krive žrtvu za nastalu situaciju. Na primer, nekoliko socijalnih radnika koristilo je frazu „provociranje nasilja od strane žena”, što je dalje objašnjeno time da predmetna žena nije postupala u skladu sa očekivanim skupom pravila ponašanja, pravila koja su ukorenjena u patrijarhalnim konstrukcijama porodice. U nekoliko slučajeva socijalni radnici su koristili frazu „žena nije stabilna” kada su opisivali šta se desilo, ukazujući da žena žrtva „menja izjave/iskaze”.
- Prema rezultatima ankete, oko 97% ispitanika odgovorilo je da su im potrebne dodatne obuke za NNŽ i NP.
- CSR ne nude dugotrajna rešenja za žrtve NNŽ i NP. U većini slučajeva, nakon što se završi pružanje usluga u prihvatilištu i usluga oporavka, ranjivost žrtve od ponovne viktimizacije se povećava.
- Na nivou CSR prisutan je nedostatak internih, unutrašnjih mehanizama za obezbeđivanje kvaliteta, što dovodi do nemogućnosti da se obezbedi kvalitet usluga koje pruža osoblje CSR.
- Ne postoji mehanizam ili sistem koji omogućava žrtvi da pruži povratne informacije o uslugama koje je pružio CSR ili prihvatilište.
- Prikupljanje podataka o socijalnim uslugama vrši CSR primenom standardizovanih obrazaca koje je pripremila Ministarstvo. U nekim opštinama podaci se unose u elektronski informacioni sistem socijalne službe (SSIS), dok u drugim opštinama podaci ostaju samo na papiru. Prenosjenje podataka sa papira u elektronsku verziju predstavlja teret za zaposlene u CSR, zbog manjka radne snage.

- U nekim opštinama prisutan je manjak saradnje i razmene podataka između CSR, prihvatilišta i drugih NVO koje pružaju socijalne usluge.
- Ne postoji sistematična provera kvaliteta podataka koju vrši CSR. CSR u nekim opštinama ne vrše procenu kvaliteta podataka zbog čega postoji mogućnost da značajni podaci budu izostavljeni.
- Zbog manjka zaposlenih, žrtve NNŽ i NP nemaju uvek mogućnost da razgovaraju sa socijalnim radnicama. Prema navodima CSR, to je razlog zašto žrtve oklevaju da podele sve važne informacije od značaja za slučaj, zbog čega neki važni podaci ne bivaju zabeleženi.

DISKUSIJA O NALAZIMA

2.1 Upravljanje slučajevima NNŽ i NP od strane CSR

Rodno razumevanje nasilja u porodici i pristup fokusiran na žrtvu

O pšte načelo Istanbulske konvencije je da su nasilje nad ženama i nasilje u porodici rodno povezana kršenja ljudskih prava koja su i uzrok i posledica nejednakih odnosa moći između žena i muškaraca: „Prema konvenciji, upotreba termina ‘rod’ ima za cilj da potvrdi koliko štetni stavovi i percepcije o ulogama i ponašanju koje se očekuju od žena u društvu igraju ulogu u održavanju nasilja nad ženama” (Savet Evrope, 2022b, str. 1). Podređeni status žena u porodicama i zajednicama opravdava nasilje nad ženama u mnogim zajednicama, a usklađenost sa Konvencijom zahteva da autori politike i pružaoci usluga – posebno socijalni radnici i osoblje prihvatilišta – prepoznaju i odbace patrijarhalni uticaj na stavove i donošenje odluka.

Dokazi iz našeg istraživanja pokazuju da postojeće patrijarhalne strukture i pretpostavke i dalje postoje u praksama CSR. Ovo je bilo evidentno u jeziku okrivljavanja žrtava koji se odnosio na žene koje „provociraju nasilje”, „žene koje se ne ponašaju u skladu sa očekivanim rodnim ulogama”, ili koje su „nestabilne” i „menjaju izjave”. Ovi komentari odražavaju patrijarhalne pretpostavke o tome ko je odgovoran za zlostavljanje i nasilje (žrtva, koja ne ispunjava na odgovarajući način svoju propisanu rodnu ulogu, čime opravdava nasilno i zlostavljačko ponašanje nasilnika) i ko snosi odgovornost (opet žrtva). Kao posledica toga, intervencije socijalnog rada se verovatno fokusiraju na ponašanje žrtve umesto da se počiniac smatra odgovornim; stoga, zaposleni u CSR smatraju žrtvu odgovornom za njenu bezbednost i za bezbednost dece. Od žena i dece se često očekuje da ostanu ili u kući počinioca ili da se vrate u svoju porodicu porekla; umesto toga, žrtvama treba ponuditi usluge usmerene na žrtve, kao što su adekvatan lokalni smeštaj i snažno sprovođenje naloga za zaštitu.

Nedostatak rodnog razumevanja nasilja u porodici i pristupa fokusiranog na žrtvu utiče na upravljanje slučajevima, pružanje socijalnih usluga, kao i na sudsku presudu, uzimajući u obzir da sudovi razmatraju izjavu socijalnog radnika.

Savet Evrope je objavio izveštaj o proceni usklađenosti svojih mera o nasilju nad ženama sa Istanbulskom konvencijom (u daljem tekstu Izveštaj o proceni Saveta Evrope). Naši nalazi odražavaju tu procenu:

„Delegacija je upozorena na činjenicu da pojedinim članovima osoblja Centara za socijalni rad još uvek nedostaje rodno razumevanje nasilja u porodici, što još više zabrinjava s obzirom na to da oni po obrazovanju nisu nužno socijalni radnici, već državni službenici. Među zaposlenima koji rade u Centrima za socijalni rad postoji uverenje da je jedna od njihovih dužnosti da održavaju kontakt između dece i roditelja nasilnika, što ukazuje na nedostatak svesti o šteti koja se nanosi deci koja su svedoci nasilja.” (2022a, str. 44)

Opcije za smeštanje žrtava NNŽ i NP u prihvatilište

Prema standardnim operativnim procedurama (SOP), uloga socijalnog radnika je da obavesti žrtvu o opcijama za smeštanje u prihvatilište, naglašavajući usluge koje prihvatilišta nude. Studija je pokazala da se izbori žrtava u pogledu opcija za smeštanje u prihvatilište u velikoj meri razlikuju između opština. U opštinama u kojima postoje prihvatilišta, žrtve se češće odlučuju da koriste usluge prihvatilišta, dok u opštinama u kojima nema prihvatilišta žrtve radije biraju povratak u svoju porodicu porekla. Na odluke žrtava može da utiče to kako su žrtvi predstavljene opcije za smeštanje u prihvatilište. Diskusije fokus grupa su pokazale da su u nekoliko slučajeva socijalni radnici oklevali da preporuče prihvatilište kao najbolju opciju za žrtve. Na odluke žrtava takođe utiče i to koliko je udaljeno najbliže prihvatilište, da li žrtva ima sinove koje prihvatilište možda neće prihvatiti (ako su stariji od 12 godina), tako da se moraju odvojiti od svojih sinova ili drugi povodi za zabrinutost.

Prihvatilišta su dostupna samo u većim opštinama, obično u gradovima, bez ijednog prihvatilišta u ruralnim sredinama (Savet Evrope, 2019, str. 9). Za mnoge žrtve, prelazak u prihvatilište znači da će biti na mestu gde one i njihova deca nikoga ne poznaju i gde neće imati pristup neformalnoj mreži podrške. Izbor između pristupa socijalnoj mreži i bezbednosti je težak.

Bez raspoloživih lokalnih prihvatilišta, žrtve su suočene sa opcijama koje nose značajno veći rizik. Takođe, prihvatilišta za žene ne primaju dečake starije od 12 godina, koji se obično smeštaju u prihvatilišta za decu, što znači da se majke moraju odvojiti od svoje dece. „Na Kosovu* trenutno ima devet prihvatilišta koja vode NVO, od kojih sedam pruža usluge ženama žrtvama nasilja u porodici i njihovoj deci. Pored toga, jedno prihvatilište pruža usluge ženama žrtvama trgovine ljudima, a jedno sklonište nudi usluge deci kojoj je to potrebno, odnosno deci žrtvama zlostavljanja, uključujući i decu žrtve nasilja u porodici kada se za to ukaže potreba” (Savet Evrope, 2019, str. 9). Minimalni standard za pružanje usluga prihvatilišta koji propisuje Konvencija je jedno porodično mesto na 10.000 stanovnika (Savet Evrope, 2011, izveštaj sa obrazloženjima, str. 50).

Žrtve stoga u mnogim slučajevima biraju da pronađu sklonište u porodici iz koje potiču. Zbog upornih patrijarhalnih stavova u porodicama, žrtve doživljavaju prinudu od strane muških članova porodice, koji često umanjuju zlostavljanje i traže ponovno ujedinjenje sa nasilnikom, a ne daju primarni značaj bezbednosti i dobrobiti žrtve i njene dece. Prema tradiciji, koja se u određenim područjima naziva „Kanun“, parovi treba da pokušaju da se pomire kroz posredovanje. Ako se posredovanje pokaže neuspešnim, porodice mogu da dođu u sukob.

Dogovori do kojih porodice dođu mogu da podrazumevaju štetne posledice za decu. Tradicionalne norme (ukorenjene u Kanunu) obeshrabruju žene da svoju decu vode porodici porekla zbog verovanja u „krvnu lozu“, što znači da deca tradicionalno pripadaju očevoj porodici i da treba da ostanu sa ocem.

U slučajevima kada žrtva potraži sklonište u porodici svog porekla, socijalni radnici koji imaju velik broj slučajeva često smatraju da su žrtve i deca bezbedni. To za posledicu ima da se žrtvama nudi manji broj usluga povezanih sa psihosocijalnim postupanjem, kao što je savetovanje.

Kada je reč o oporavku i ponovnoj integraciji žrtava, postoje različiti scenariji u zavisnosti od opcije koju je žrtva izabrala za prihvatanje:

Scenario 1: Žene žrtve NNŽ/NP i deca u prihvatilištima

Prihvatilišta funkcionišu kao NVO i u velikoj meri zavise od finansiranja donatora, što dovodi do razlika u tome koje usluge prihvatilišta nude kao psihosocijalnu podršku. Tokom perioda kada imaju pristup privatnom finansiranju donatora, dostupan je veći broj usluga. Ako su dostupna samo državna sredstva, često se nude samo najosnovnije usluge, kao što su smeštaj, hrana, odeća, posete lekaru / izdavanje lekova. Žrtve smeštene u prihvatilišta imaju pristup uslugama kao što su savetovanje, psihoterapija i zdravstveni pregledi. Socijalni radnik takođe pomaže žrtvama oko pribavljanja različitih ličnih isprava i drugih administrativnih usluga.

Scenario 2: Žene žrtve NNŽ i NP (i deca) smešteni u porodici porekla ili kod drugih rođaka

Veoma česta praksa je pronalaženje smeštaja za žrtve u porodici porekla. Ta opcija je bila jedina opcija dostupna na Kosovu* do 1999. godine, usled odsustva prihvatilišta. Praksa se oslanja na skup tradicionalnih praksi u pogledu toga ko će kasnije upravljati slučajem i kako. Kada se žena vrati u svoju porodicu porekla, najčešće važi čitav spektar patrijarhalnih normi, zbog čega je pristup Centru za socijalni rad za žrtvu otežan. U ovom scenariju ne postoje usluge oporavka koje se pružaju, kao što su savetovanje, psihoterapija i zdravstveni pregledi.

Socijalni radnik prvenstveno pomaže takvim žrtvama oko pribavljanja različitih ličnih isprava i drugih administrativnih usluga. administrative services.

Scenario 3: Žene žrtve NNŽ i NP (i deca) se vraćaju u okruženje u kojem se desilo nasilje

U ovom slučaju, sud izdaje „nalog za zaštitu“ koji utvrđuje mere koje se primenjuju protiv počinitelaca kako bi se obezbedio bezbedan prostor za žene žrtve. Među socijalnim radnicima koji rade u CSR i među predstavnicima prihvatilišta vlada opšte mišljenje da ove mere ne garantuju bezbednost za žrtvu. Počinioci i žrtve nastavljaju da žive u istoj kući / istom stanu, pa nalog za zaštitu očigledno nije delotvoran. U takvim slučajevima postoji velika verovatnoća da će se nasilje ponoviti, a u mnogim slučajevima rizik za žrtvu se povećava. U ovom scenariju ne postoje usluge oporavka koje se pružaju, kao što su savetovanje, psihoterapija, izdavnstveni pregledi. Socijalni radnik prvenstveno pomaže takvim žrtvama oko pribavljanja različitih ličnih isprava i drugih administrativnih usluga.

Ni u jednom od ovih scenarija potrebe žrtve i njene dece nisu najvažnije, niti se čini da minimalni standardi prema Istanbulskoj konvenciji podržavaju dizajn ili poboljšanja sistema. (Videti Savet Evrope [2008] i diskusiju o minimalnim standardima za zastupnike i savetnike u odeljku 1. iznad.)

2.2 Prikupljanje podataka i obezbeđivanje kvaliteta u okviru CSR

Direktor i rukovodilac socijalne službe svakog CSR je zadužen za organizaciju i praćenje rada socijalnih radnika. Međutim, na nivou CSR, zbog nedostatka ljudskih resursa, prisutan je nedostatak internih, unutrašnjih mehanizama za obezbeđivanje kvaliteta, što dovodi do nemogućnosti da se obezbedi kvalitet usluga koje pruža osoblje CSR. U nekoliko opština, direktori i rukovodioci socijalne službe CSR učestvuju kao vođe slučaja NNŽ i NP, pored svojih drugih dužnosti.

Centri za socijalni rad Direkciji za zdravstvo i socijalno staranje (DZSS) šalju nedeljne, mesečne, polugodišnje i godišnje izveštaje u svakoj opštini. Izveštaji su kvantitativni, prate broj pruženih usluga, i ne uključuju kvalitativne i analitičke informacije kao što su specifičnosti slučaja, izazovi, „crvene zastave“, potrebe za hitnim intervencijama ili dobre prakse.

CSR pružaju 51 vrstu (kategoriju) usluga. Od svih socijalnih radnika se traži da pružaju sve vrste usluga i ne postoji specijalizacija među socijalnim radnicima. Brojni izvori su prepoznali veliko opterećenje slučajevima i manjak radne snage kao prepreke za sprovođenje dobrih praksi u CSR, uključujući:

„Odsustvo dovoljnog broja zaposlenih u CSR sprečava uvođenje profilisanja. Bogata ponuda usluga onemogućava postizanje profesionalnih socijalnih usluga gde je socijalni radnik upoznat sa svim detaljima svih slučajeva. Prednosti profilisanja su brojne, jer bi se svi treninzi, predstavljanja, izveštavanja vezana za korisnike iz relevantne grupe mogli fokusirati na određenu grupu stručnjaka. Realizacija ovakvog organizacionog plana i takve podele u svim CSR u ovom trenutku deluje nemoguće zbog njihovih kapaciteta, iako svi CSR na Kosovu, bez obzira na njihovu veličinu, geografski položaj, broj korisnika, imaju iste dužnosti i odgovornosti.” (Analiza uloge i odgovornosti Centra za socijalni rad na Kosovu, 2021, str. 15)

Nalazi Izveštaja o proceni Saveta Evrope (2022a, str. 44) potvrđuju ova opažanja:

„I pored višestrukih dužnosti, uočeni su ozbiljni nedostaci u funkcionisanju Centara za socijalni rad, što negativno utiče na njihovu sposobnost da pomognu žrtvama nasilja u porodici. Prvo, ovi centri nemaju dovoljno zaposlenih i resursa za obavljanje svog širokog spektra zadataka, što dovodi do neujednačenog pružanja usluga i slabe koordinacije sa drugim stručnjacima.”

Kapacitet radne snage je takođe ograničen nedostatkom profesionalizacije socijalnih radnika; obučeni su kao državni službenici i nemaju stručne kvalifikacije za socijalni rad. Ovaj nedostatak je dodatno otežan nemogućnošću pružanja specijalizovane podrške u različitim oblicima nasilja nad ženama i nasilja u porodici koja je potrebna za poštovanje člana 18 Istanbulske konvencije.

Centri koriste standardne obrasce koje je pripremila prethodno Ministarstvo rada i socijalnog blagostanja Kosova za prikupljanje podataka. CSR u nekim opštinama prikupljaju podatke u formi štampanih, papirnih protokola zbog ograničenog poznavanja rada na računaru i korišćenja softvera na strani socijalnih radnika. Zaposleni CSR u nekim opštinama su izjavili da unošenje podataka sa papira u sistem predstavlja dodatan teret za socijalne radnike.

Većina ispitanika je izjavila da obrasci za prikupljanje podataka predstavljaju preveliko opterećenje za zaposlene. Ograničeni ljudski resursi/brojevi socijalnih radnika u CSR i široka paleta usluga daju prikupljanju i obradi podataka sekundarni prioritet. U izveštajima koji se dostavljaju Ministarstvu, podaci se obrađuju samo „ručno”, pregledanjem svakog slučaja u štampanoj formi, jer ne mogu da izvuku podatke iz SSIS. Obrasci nisu ažurirani od 2007. godine.

Zbog nedostatka sistema ili alata za obezbeđivanje kvaliteta podataka i obima posla direktora CSR, kvalitet, tačnost i pouzdanost podataka koje proizvode socijalni radnici mogu lako biti nepouzdati. Veoma često nedostaju važni podaci, posebno podaci u vezi sa pitanjima u standardizovanim obrascima koja ostaju bez odgovora, jer se smatra da je postavljanje pitanja koja se tiču kulture „kulturološki neprikladno” ako je socijalni radnik koji radi sa žrtvom suprotnog pola od žrtve. Žene se veoma često ne osećaju prijatno da otkrivaju neke činjenice socijalnom radniku muškog pola, a CSR ne može da obezbedi dostupnost socijalnih radnica za sve žrtve NNŽ i NP.

Aktuelni obrasci nisu prilagođeni prikupljanju podataka o deci i njihovim specifičnim potrebama za pružanjem usluga. Odsustvo takvih podataka može da dovede do toga da deca ne dobijaju odgovarajuću podršku od socijalnih radnika.

Ne postoje standardne procedure niti obrasci za vršenje kontrole kvaliteta koji bi omogućili interne provere kvaliteta na nivou CSR. Većina CSR navodi da ne raspolaže dovoljnom radnom snagom za broj slučajeva koji se vode. Zbog odsustva sistematskog sistema interne kontrole, revizije slučajeva u velikoj meri zavise od inicijative, kapaciteta ili spremnosti direktora CSR da se one vrše. Neki CSR često primenjuju neku vrstu ad hoc diskusije među kolegama o najboljim praksama za postupanje sa slučajevima, dok drugi CSR nemaju sistem ni za kakvu proveru kvaliteta.

Pored toga, većina predstavnika CSR navodi da ne postoji sistematično praćenje na nivou Ministarstva. Prema rečima predstavnika CSR, posete Ministarstva se ne organizuju redovno, već se dešavaju ad hoc ili na osnovu konkretnih slučajeva, najčešće onih koji privlače pažnju medija.

Saradnja između CSR i NVO na pružanju socijalnih usluga nije uređena pravnim okvirom. Za svakog korisnika socijalne službe imenuje se vođa slučaja i socijalni radnik iz CSR prikuplja sve informacije/podatke za korisnika. Vođa slučaja je odgovoran za prikupljanje podataka od početka slučaja do njegovog zatvaranja, a socijalni radnik mora da prati i podatke koje proizvode druge institucije uključene u slučaj, kao što su policija, pravosudni sistem i zdravstveni radnici.

2.3 Najvažniji izazovi sa kojima se susreću CSR pri pružanju kvalitetnih usluga žrtvama NNŽ i NP

Najvažniji izazovi sa kojima se suočavaju CSR kada je reč o postupanju u slučajevima NNŽ i NP

– Odgovori iz ankete, navedeni prema broju pominjanja –

- manjak ljudskih resursa;
- upravljanje slučajevima u kojima je žrtva ili počinitelj osoba sa invaliditetom ili osoba sa intelektualnim teškoćama (OI/OIT);
- odsustvo rešenja za dugotrajno zbrinjavanje žrtava;
- većina zaposlenih nije specijalizovana za pružanje kvalitetnih usluga žrtvama NNŽ i NP;
- odsustvo profilisanog osoblja, tj. odsustvo psihologa u nekim CSR;
- prihvatilište za dečake starije od 12 godina;
- pružanje holističke podrške porodici u kojoj postoji nasilje, što podrazumeva pružanje usluga savetovanja svim članovima porodice;
- odsustvo logistike (bez odgovarajućih putnih aranžmana), odsustvo sredstava za pružanje neposredne podrške žrtvi;
- odsustvo fonda za hitne slučajeve (za sitne izdatke) za pružanje neposredne podrške žrtvi/deci u formi vode, hrane, odeće ili lekova;
- odsustvo odgovarajućih prostorija, bez lakog pristupa za osobe sa invaliditetom;
- odsustvo odgovarajućih mera zaštite pri izvršavanju rizičnih zadataka.

Tabela 1. Najvažniji izazovi sa kojima se suočavaju CSR kada je reč o postupanju u slučajevima NNŽ i NP

Istraživanje je takođe pokazalo da za socijalne radnike predstavlja poseban izazov pružanje usluga žrtvama nasilja nad ženama i nasilja u porodici nad osobama sa invaliditetom, uključujući osobe sa intelektualnim teškoćama. Ne postoje mogućnosti za razvoj kapaciteta, smernice ili alati za pružanje usluga u takvim slučajevima. Socijalni radnici su takođe izneli da imaju problem sa pružanjem usluga žrtvama NNŽ i NP iz LGBTI populacije.

Promene potrebne u CSR radi unapređenja odgovora u slučajevima NNŽ i NP

– Odgovori iz ankete, navedeni prema broju pominjanja –

- promena kategorizacije zaposlenih u CSR iz državnih službenika u profesionalna zani manja i pružanje srazmernih obuka i podrške;
- dodatno jačanje kapaciteta zaposlenih za upravljanje slučajevima;
- angažovanje psihologa u svakom CSR;
- povećanje broja zaposlenih u CSR;
- ulaganje u infrastrukturu prostorija CSR kako bi bile pristupačnije za osobe sa invaliditetom;
- primena protokola za zaštitu podataka na strani svih zainteresovanih strana;
- unapređenje bezbednosti u prostorijama CSR;
- invaliditetom; jačanje kapaciteta CSR za postupanje u slučajevima izgaranja zaposlenih;
- novčana nadoknada za prekovremeni rad.

Tabela 2. Promene u CSR radi unapređenja odgovora u slučajevima NNŽ i NP

Promene zakonodavstva za pružanje kvalitetnijih usluga žrtvama NNŽ i NP

– Odgovori iz ankete, navedeni prema broju pominjanja –

- Potrebno je usvojiti zakone koji se tiču NNŽ i NP kroz proces saradnje u kojem CSR i prihvatilišta pružaju polazne podatke;
- potrebno je revidirati zakone i podzakonske akte u cilju povećanja njihove funkcionalnosti u praksi; postoji ogroman jaz između onoga što zakoni zahtevaju i stvarnih ljudskih kapaciteta i mogućnosti finansiranja;
- obuka osoblja o pravnim zahtevima;
- razvoj smernica za praktično sprovođenje zakona;
- zakon o porodici treba izmeniti tako da definiše obavezu saradnje između različitih institucija;
- trebalo bi da postoji propis koji omogućava socijalnim radnicima da rade sa manjim novčanim sredstvima koja se mogu koristiti u hitnim situacijama za pružanje osnovnih usluga žrtvi, kao što su hrana, piće, odeća i lekovi;
- zakon o socijalnim i porodičnim uslugama treba da bude potpuno u skladu sa zahtevima Istanbulske konvencije.

Tabela 3. Promene zakonodavstva za pružanje kvalitetnijih usluga žrtvama NNŽ i NP

2.4 Pružanje usluga u slučajevima NNŽ i NP sa decom žrtvama

Istambulska konvencija prepoznaje da su deca često žrtve i/ili svedoci nasilja u porodici, a Konvencija zahteva da države članice obezbede podršku i zaštitu za decu. Zaista, član 26. Konvencije („Zaštita i podrška deci svedocima”) navodi sledeće:

1 Stranke su dužne da preduzmu neophodne zakonodavne ili druge mere kako bi obezbedile da se u pružanju usluga zaštite i podrške žrtvama vodi računa o pravima i potrebama dece svedoka svih oblika nasilja obuhvaćenih primenom ove Konvencije.

2 Mere preduzete u skladu sa ovim članom obuhvataće starosno prikladno psihosocijalno savetovanje za decu svedoke svih oblika nasilja obuhvaćenih ovom Konvencijom, uzimajući u obzir najbolje interese deteta (Savet Evrope 2011, str. 8).

Mreža žena Kosova, u publikaciji iz 2021. koja ispituje odgovore na NNŽ i NP na Kosovu, napomenula je da su se „Centri za socijalni rad mučili da obezbede odgovarajuće upravljanje slučajevima zbog nedovoljnog broja zaposlenih. To je ugrozilo njihovu sposobnost da zastupaju prava deteta.” (str. 8)

Naši podaci potvrđuju ovaj zaključak. Kao što je gore pomenuto, trenutne usluge koje se pružaju deci žrtvama dovode decu u opasnost od dalje traume i često ne odražavaju viktimizaciju dece tokom mnogih koraka upravljanja slučajem. Zbog nedostatka psihologa u Centrima za socijalni rad i nedostatka stručnosti socijalnih radnika, CSR nemaju kapacitet za pružanje usluga deci žrtvama/svedocima nasilja u porodici.

Dokazi pokazuju da se prava dece predviđena Konvencijom Ujedinjenih nacija o pravima deteta (1989) krše njihovim odvođenjem u policijske stanice dok žrtva nasilja u porodici daje zakonsku izjavu. Sledeći članovi su naročito relevantni:

Član 9:9: Odvajanje od roditelja – Imam pravo da živim sa svojim roditeljima, osim kada to nije u mom najboljem interesu. Takođe imam pravo da održavam kontakt sa oba roditelja u slučaju odvajanja od jednog ili oba roditelja.

Član 12: Mišljenje deteta – Imam pravo da slobodno izrazim svoje mišljenje. Takvo mišljenje mora da bude uzeto u obzir od strane odraslih u pogledu svih pitanja ili postupaka koji me se tiču.

Član 17: Pristup odgovarajućim informacijama – Imam pravo na pristup odgovarajućim informacijama i materijalima iz različitih izvora koji mi donose socijalnu i ličnu korist. Odrasli treba da se pobrinu da mogu da razumem informacije koje dobijam i da one nisu štetne za mene, kako bi bili sigurni da mogu da razumem informacije koje dobijam i da nisu štetne za mene.

Tokom boravka u policijskoj stanici, koji može da traje i nekoliko sati, ne postoje ili su slabo dostupni osnovni uslovi za decu, poput vode i/ili hrane. To su potvrdili socijalni radnici koji se osećaju nemoćno da bilo šta preduzmu kako bi učinili da se deca osećaju dobro u policijskim stanicama.

Nemogućnost da se deca žrtve zaštite od prisilnog kontakta sa nasilnim roditeljem

Kontakt sa roditeljem počiniocem tokom odvojenog života često predstavlja traumatičan događaj za decu. Žrtva koja je intervjuisana za potrebe studije istakla je da su „deca imala užasno iskustvo tokom kontakata sa svojim ocem, nakon svakog kontakta deca su se osećala užasnuto i ponašala bi se potpuno drugačije”.

Kao što je gore pomenuto, istrajnost patrijarhalnih stavova o deci i porodičnoj dinamici znači da se CSR često ne zalažu za zaštitu dece, već se umesto toga upuštaju u pokušaje da ponovo spoje žrtve sa nasilnicima. Izveštaj o proceni Saveta Evrope (2022a, str. 44) zaključuje sledeće:

Među zaposlenima koji rade u Centrima za socijalni rad postoji uverenje da je jedna od njihovih dužnosti da održavaju kontakt između dece i roditelja nasilnika, što ukazuje na nedostatak svesti o šteti koja se nanosi deci koja su svedoci nasilja. Čini se da albanska verzija SOP za zaštitu od nasilja u porodici koristi izraz na osnovu kojeg stručnjaci smatraju da je jedna od funkcija centara za socijalni rad da „popravlja” slučajeve nasilja u porodici. Ovo i nedostatak smernica o skriningu nasilja u porodici u bilo kom procesu pomirenja i pre odlučivanja o pitanjima starateljstva često još više jača postojeći trend pokušaja pomirenja žrtava nasilja u porodici sa njihovim nasilnicima.

2.5 Potrebe za razvojem kapaciteta CSR u upravljanju slučajevima NNŽ i NP

Prema anketi iz izveštaja, oko 88% socijalnih radnika pohađalo je obuku za NNŽ i NP tokom prethodnih pet godina, dok je 31% pohađalo takvu obuku tokom prethodne dve godine. Ove obuke su organizovale različite NVO i institucije. Diskusije fokus grupa pokazale su da su obuke bile organizovane u većim grupama i često „površno”, bez povezanosti sa praksom u njihovom radu. Socijalni radnici su izrazili spremnost da takve obuke budu sveobuhvatnije, da neguju dublje razumevanje teme i da razvijaju veštine koje se mogu primeniti u njihovom svakodnevnom radu. Tabela u nastavku prikazuje sve obuke koje su socijalni radnici pohađali tokom prethodnih pet godina. practices.

Obuke na temu NNŽ i NP za članove osoblja Centra za socijalni rad tokom poslednjih pet godina

- Nasilje u porodici, ophođenje prema deci u slučaju NP
- Rodno zasnovano nasilje
- Pružanje socijalnih usluga za NNŽ i NP
- Standardi, zakoni o NP
- Nasilje nad decom
- Mehanizam protiv nasilja u porodici
- Sprečavanje nasilja
- Standardne operativne procedure
- Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Istanbulska konvencija)
- Ekonomsko nasilje nad ženama
- Seksualno nasilje nad ženama
- Nasilje nad pripadnicima LGBTI populacije
- Zaštita žrtava NNŽ i NP
- Verska radikalizacija i uticaj na NNŽ i NP
- Postupanje sa zlostavljačima/porodicom
- Postupanje sa počiniocima
- Žrtava trgovine ljudima

Tabela 4. Obuke za članove osoblja Centra za socijalni rad tokom poslednjih pet godina.

Prema rezultatima ankete, oko 97% ispitanika odgovorilo je da su im potrebne dodatne obuke za NNŽ i NP. Teme, navedene prema broju ispitanika, jesu sledeće:

1	Upravljanje slučajevima NNŽ i NP sa fokusom na najbolje prakse na Kosovu* u socioekonomskom kontekstu
2	Najbolje prakse u pružanju usluga porodici žrtve
3	Upravljanje slučajevima u kojima počinioci imaju neizlečivo mentalno oboljenje
4	Pružanje usluga deci koja doživljavaju i/ili svedoče nasilju
5	Multisektorska saradnja među različitim zainteresovanim stranama, uključujući na lokalnom
6	Najbolje prakse u integraciji žrtava nasilja u porodici
7	Pružanje socijalnih usluga za žrtve sa mentalnim ili fizičkim invaliditetom
8	Radionice o iskustvima i najboljim praksama među CSR
9	Najbolje prakse u upravljanju slučajevima psihološkog nasilja
10	Pružanje usluga licima/žrtvama pod uticajem narkotičkih supstanci
11	Najbolje prakse u vođenju prvog intervjua sa žrtvom
12	Obuka o Istanbulskoj konvenciji
13	Obuka za pružanje psihosocijalnih usluga počiniocima
14	Postupanje sa slučajevima seksualnog nasilja koje se javlja u okviru i izvan porodice
15	Najbolje prakse pri postupanju sa izgaranjem socijalnih radnika
16	Postupanje sa slučajevima žena i dece žrtava trgovine ljudima
17	Upravljanje slučajevima dece koja su ostavljena bez roditeljskog staranja

Tabela 5. Obuke koje bi socijalni radnici voleli da pohađaju.

RAZVOJ SMERNICA ZA KVALITET ZA CENTRE ZA SOCIJALNI RAD

3.1 Obaveze prema Istanbulskoj konvenciji

U saglašenost sa stubom Zaštite koji predviđa Istanbulska konvencija zahteva pružanje specifičnih usluga koje su posebno osmišljene uzimajući u obzir bezbednost i potrebe žrtava. Pristup ovim uslugama i aranžmanima za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici predstavlja ljudsko pravo.

Prema stubu Zaštite (Savet Evrope, nd, str. 4), žrtve imaju pravo:

- da budu informisane o svojim pravima;
- na specijalizovane usluge podrške ženama, koje često pružaju žene za žene i koje su posvećene određenom tipu nasilja, kao što je nasilje u porodici ili silovanje i seksualni napad;
- na druge usluge, kao što su pravno savetovanje/pomoć, psihološko savetovanje, finansijska podrška, smeštaj, obrazovanje, zdravstvena nega, socijalne usluge i pomoć oko pronalaženja posla;
- na lokalne, nacionalne i međunarodne mehanizme za podnošenje pritužbi;
- na lokalna, lako dostupna prihvatilišta za žene i decu;
- na centre za krize izazvane silovanjem ili seksualnim nasiljem;
- na hitne zabrane koje policiji daju ovlašćenje da udalji počinioca nasilja u porodici iz njihovog doma na određeni period i naređuje počiniocu da se drži dalje od žrtve;
- na naloge za zaštitu ili zabranu pristupa koji su lako dostupni za trenutnu zaštitu žrtve bez ikakvih troškova;
- na bezbedno staranje i prava posete za decu koja u prvi plan stavljaju prava i bezbednost deteta žrtve i odrasle žrtve;
- na besplatnu dežurnu telefonsku liniju dostupnu 24/7;
- na ostvarivanje prava i zadovoljavanje potreba deteta žrtve/svedoka kroz starosno prikladno psihološko savetovanje.

3.2 Načela za dobre prakse u socijalnom radu

Sledeća načela predstavljaju ključne elemente podrške koja osnažuje i koja je zasnovana na ljudskim pravima za žene koje su preživele nasilje i njihovu decu, kao što je navedeno u Istanbulske konvenciji (Savet Evrope 2008, str. 36). Načela se mogu koristiti kao okvir za evaluaciju i unapređenje usluga koje pružaju CSR, i ne treba ih posmatrati kao aspirativne, već kao neophodne za usaglašenost sa Konvencijom.

Rad iz perspektive rodne analize Usluge pokazuju odgovarajući i informisan pristup, relevantan za korisnike usluga, koji prepoznaje rodnu dinamiku, uticaje i posledice nasilja nad ženama u okviru jednakosti i ljudskih prava, uključujući razumevanje nasilja nad ženama kao uzroka i posledice nejednakosti između žena i muškaraca i kao potrebe za uslugama namenjenim samo ženama.

Bezbednost, sigurnost i ljudsko dostojanstvo Usluge se staraju da sve intervencije u prvi plan stavljaju bezbednost, sigurnost i dostojanstvo korisnika usluga i članova osoblja. Specijalističke usluge Baza znanja i veština članova osoblja i oblici pružanja usluga su specijalizovani; to znači da su prikladni i prilagođeni specifičnim potrebama korisnika usluga koje mogu biti složene.

Različitost i pravičan pristup Usluge poštuju različitosti korisnika usluga i pozitivno učestvuju u praksama borbe protiv diskriminacije. Usluge treba da budu dostupne bez nadoknade, pravično raspoređene na geografskom području države uz podršku za krizne situacije koja se pruža 24/7.

Zastupanje i podrška Usluge obezbeđuju zastupanje u slučaju i sistemu radi pružanja podrške i promovisanja potreba i prava korisnika usluga.

Osnaživanje Usluge obezbeđuju da korisnici usluga mogu da imenuju svoja iskustva, da su upoznati sa svojim pravima i da mogu da donose odluke u okruženju koje pruža podršku i koje ih tretira sa dostojanstvom, poštovanjem i osetljivošću.

Učešće i konsultacije Usluge promovišu angažovanje korisnika usluge u razvoju i evaluaciji usluge.

Poverljivost Usluge poštuju prava korisnika usluga na poverljivost, a svi korisnici usluga su obavešteni o situacijama u kojima poverljivost može da bude ograničena.

Koordiniran odgovor Usluge se pružaju u kontekstu relevantne saradnje između agencija i koordiniranog pružanja usluga.

Pozivanje počinitelaca na odgovornost Usluge funkcionišu sa dvojake osnove verovanja i poštovanja za žrtve, uz obezbeđivanje da počinioci snose odgovornost za svoja dela.

Upravljanje i odgovornost Uslugama se delotvorno upravlja, starajući se da korisnici usluga dobijaju kvalitetne usluge od adekvatno kvalifikovanog osoblja koje pruža podršku.

Izazovi tolerancije Usluge modeliraju nenasilje interno i eksterno i koriste rodnu analizu za podizanje svesti, edukaciju i preduzimanje preventivnih aktivnosti, kako u zajednicama, tako i sa pojedincima.

Kada razmišljamo o centrima za socijalni rad, kao i kod drugih javnih službi, od ključnog značaja je pružanje usluga koje su usmerene na žrtve. Kako je definisano u izveštaju Mreže žena Kosova (2021, str. 12), takve usluge pružaju institucije koje:

“smanjuju štetu i povećavaju bezbednost lica koje je doživelo nasilje. Neophodno je obezbediti empatiju i poverljivost, kao i deljenje informacija sa drugim institucijama samo uz saglasnost relevantnog lica. Lica koja su pretrpela nasilje moraju biti detaljno obavешtena o svojim zakonskim pravima i moraju im biti pružene usluge podrške.”

3.2.1 Rodna pitanja

Navedena načela su od ključnog značaja. U osnovi svakog načela leži centralna uloga roda u fenomenu nasilja nad ženama i nasilja u porodici. Rod je u Konvenciji definisan kao „društveno konstruisane uloge, ponašanja, aktivnosti i atributi koje dato društvo smatra prikladnim za žene i muškarce” (Savet Evrope, 2011, str. 3). Prakse socijalnog rada, poput drugih stručnih službi, moraju da budu rodno kompetentne.

Žene i muškarci, kao i devojke i dečaci, vode veoma različite živote. Za politike, istraživanja, usluge socijalne službe i slično može se reći da su „rodno kompetentne” ako su zasnovane na sledećem načelu:

„Upoznavanje sa dinamikom roda u našem rodnom svetu omogućava razvoj politike i zakona koji narušavaju nejednaku raspodelu moći, prosperiteta i bezbednosti u našim porodicama, zajednicama i institucijama, te promovišu socijalnu pravdu. Rodna kompetencija je stoga potrebna aktivistima, vladama i državnim institucijama da razviju i pruže politiku i praksu koja primećuje ugnjetavanje, razume kako ono funkcioniše, a zatim ga eliminiše.” (Scott & Ritch, 2021, str. 327)

Međunarodni organi za zaštitu ljudskih prava već dugo smeštaju nasilje nad ženama i nasilje u porodici u kontekst istorijskog ugnjetavanja i diskriminacije žena. Razvoj efikasne politike i osmišljavanje kompetentnih usluga stoga mora da se zasniva na ispravnoj rodnoj analizi.

Rodna analiza pruža neophodne podatke i informacije za integraciju rodne perspektive u politike, programe i projekte. Kao polazna tačka za rodno osvešćenu politiku, rodna analiza identifikuje razlike između i među ženama i muškarcima u smislu njihovog relativnog položaja u društvu i raspodele resursa, mogućnosti, ograničenja i moći u datom kontekstu. Na taj način, sprovođenje rodne analize omogućava razvoj intervencija koje se bave rodnim nejednakostima i zadovoljavaju različite potrebe žena i muškaraca. (Evropski institut za rodnu ravnopravnost, nd, internet stranica).

Reagovanje na žrtve nasilja u porodici zahteva refleksivnu praksu socijalnih radnika, praksu koja ispituje stavove o rodu i porodici, koja promoviše autonomiju žena i dece i izbegava okrivljavanje žrtava. U nastavku sledi spisak najčešćih izazova u praksi socijalnog rada (Safe & Together Institute, 2019) u različitim državama i kulturama:

- Žene se najčešće vide kao prvenstveno odgovorne za bezbednost deteta, uprkos odgovornosti počinioca za ugrožavanje i zlostavljanje.
- Socijalni stavovi koji pokreću nasilje u porodici i pripisuju krivicu ženama za nasilje koje vrše muškarci takođe su prisutni u praksi socijalnog rada.
- Kontekst zlostavljanja i prisilne kontrole često ne nailazi na razumevanje stručnjaka, što dovodi do neprikladnih zahteva koje socijalni radnici imaju od žena.
- Žene nemaju utisak da ih neko sluša i da socijalni radnici adekvatno zadovoljavaju njihove potrebe.
- Neuspeh socijalnih radnika da prepoznaju kontekst života žena i da adekvatno reaguju može ponovo da traumira žene i njihovu decu koja su već doživela zlostavljanje i traumu.

3.2.3 Dobre prakse se fokusiraju na povećanje faktora zaštite dok istovremeno pozivaju počinioce na odgovornost

Sledeća tri načela se zasnivaju na modelu sistema za blagostanje deteta i namenjena su socijalnim radnicima koji rade na slučajevima nasilja u porodici. Načela se zasnivaju na radu instituta Safe & Together (2019), te pružaju koristan osnov za razvoj bezbednih intervencija koje osnažuju:

- Očuvanje bezbednosti i zajedništva žena i dece. Primarni staratelji dece su najvažniji faktori zaštite u životima dece, a strah od razdvajanja od dece obeshrabruje žene da potraže pomoć.
- Udruživanje snaga sa roditeljem koji ne vrši nasilje (najčešće majkom) kroz pažljivo istraživanje koraka koje roditelj preduzima kako bi zaštitio sebe i svoju decu. Partnerstvo sa žrtvama predstavlja dobru praksu, bez obzira na to da li su deca prisutna u porodici.
- Fokusiranje intervencija na odgovorno lice – zlostavljača. Ne treba očekivati da žrtve same sebe zaštite, da napuste porodični dom i da izbegnu sukob. Kada porodica ima decu, treba se fokusirati na to kako ponašanje zlostavljača utiče na decu i sprovesti intervenciju sa zlostavljačem.

3.2.4 Bezbedne intervencije zahtevaju da socijalni radnici imaju mogućnost da procene rizik od smrtnosti

Koristeći analizu femicida zasnovanu na dokazima u kontekstu nasilja u porodici, Jane Monckton- Smith (2019) razvila je vremensku liniju koju čini 8 faza, a koja se može koristiti za uokvirivanje procena visokog rizika od ugroženosti. Sledeći elementi su preuzeti sa navedene vremenske linije:

Faza 1 – Lice ima istoriju kontrole, uhođenja ili nasilja.

Faza 2 – Tokom ranog odnosa, postoji „kovitlac obaveza” – zlostavljač zahteva posvećenost čim je to moguće i veoma rano postaje zavisn i ljubomoran:

Faza 3 – Odnosom dominira prinudno i kontrolišuće ponašanje. Obrasci uhođenja i praćenja su prisutni u značajnoj meri, ponekad praćeni ljubomorom i paranojom da žena nije verna.

Faza 4 – okidači: Razlozi zbog kojih se muškarci koji ubijaju svoje partnerke osećaju kao da

postoji povlačenje obaveza ili razdvajanje.

Faza 5 – eskalacija: Povećanje učestalosti, ozbiljnosti ili raznolikosti zlostavljanja, kontrole ili uhođenja u pokušaju da se ponovo uspostavi kontrola ili status.

Faza 6 – promena razmišljanja/odluke: Ideja da bi ubistvo moglo biti moguće može se pojaviti u ovom trenutku, verovatno kao odgovor na percipirani nepovratni gubitak kontrole i/ili statusa (npr. učešće policije / gubitak zaposlenja).

Faza 7 – planiranje: internet pretrage o načinima izvršenja ubistva i nabavka oružja.

Faza 8 – ubistvo žene.

Procena rizika koja identifikuje visokorizične slučajeve koji zahtevaju hitnu akciju kako bi se sprečio pristup žrtvi i deci predstavlja kritičnu komponentu početnih i tekućih procena.

PREPORUKE

- Razviti smernice za upravljanje slučajevima. Ove smernice treba da pokriju sve oblike nasilja definisane Istanbulsom konvencijom, rodnu prirodu i dinamiku nasilja nad ženama i porodičnog nasilja, kao i usluge za decu žrtve.
- Obezbediti sveobuhvatne i kontinuirane obuke za zaposlene i uspostaviti infrastrukturu za učenje i razvoj koja obezbeđuje usklađenost sa Istanbulsom konvencijom. Ova obuka treba da podrži socijalne radnike u razumevanju rodne prirode nasilja nad ženama i nasilja u porodici i njihove korene u patrijarhalnim kulturama, procedure za procenu rizika zasnovane na dokazima, uticaj različitih oblika nasilja nad ženama i nasilja u porodici na decu, i odgovornosti socijalnih radnika u vezi sa starateljstvom i posećivanje dece od strane roditelja počinitelaca. Uspostaviti specijalizovanu funkciju socijalnog rada koja odražava minimalne standarde Saveta Evrope (2008) za usluge podrške žrtvama NNŽ i NP, što će poboljšati usklađivanje sa Istanbulsom konvencijom.
- Značajno povećati broj socijalnih radnika kako bi se smanjio broj slučajeva za svakog socijalnog radnika. Povećati broj i raznolikost članova osoblja, starajući se da žene koje iskuse nasilje nad ženama i/ili nasilje u porodici dobiju podršku od socijalne radnice.
- Profesionalizovati ulogu socijalnih radnika. Obezbediti primerene obuke, nadzor i podršku.
- Značajno povećati resurse koji su na raspolaganju CSR tako da članovi osoblja mogu kompetentno i osetljivo da pružaju podršku.
- S obzirom na dileme koje postoje u vezi sa trenutnim opcijama prihvatilišta, razviti sisteme koji neguju holistički pristup zadovoljavanju potreba žrtava, uključujući stručnu obuku i opcije sigurnog smeštaja za žene. Kao što se preporučuje u Izveštaju o proceni Saveta Evrope (2020, str. 45):

“Mogućnosti socijalnog stanovanja postoje u nekim opštinama, ali su i dalje ograničene. Iako mnoge žene žrtve nasilja u porodici ispunjavaju ekonomske kriterijume za prijem, one se ne smatraju grupom kojoj treba dati prioritet prema Zakonu o finansiranju posebnih stambenih programa. Uprkos nedostatku zvaničnih podataka, civilno društvo ukazuje da je vrlo malo žena žrtava porodičnog nasilja dobilo socijalni stambeni prostor. Neke opštine mogu pružiti finansijsku podršku plaćanjem zakupnine, ali ova kratkoročna finansijska podrška ne predstavlja održivo stambeno rešenje. 3 [9] S obzirom na slab pristup imovini na Kosovu* za žene, žene i deca koji trpe nasilje u porodici su izuzetno podložni

isključenosti u pogledu dobijanja mogućnosti stanovanja, što ometa njihovu sposobnost da ponovo izgrade svoje živote. exclusion, which hamper their ability to rebuild their lives.”

- Uspostaviti sistem kontrole kvaliteta za usluge koje nude CSR. Svaki CSR treba da obezbedi da u dogovorenom procentu slučajeva bude sprovedena revizija na mesečnom nivou. Ovu reviziju treba da sprovodi rukovodilac odeljenja socijalnih usluga ili izvršni direktor. Treba pripremiti posebne smernice za proveru kvaliteta u postupanju sa slučajevima.
- Osmisliti i sprovesti sistematsko prikupljanje i analizu podataka o zadovoljstvu žrtava pruženim uslugama.
- Pojednostaviti proces revizije obrazaca za prikupljanje podataka koji se trenutno koriste u CSR i prihvatilištima. Obrasce treba izmeniti kako bi se razmotrila relevantnost svakog pitanja, kao i njihova tačnost i pouzdanost, kroz proces saradnje koji uključuje zaposlene CSR, DZSS i različitih ministarstava. Prilikom izmene obrazaca za prikupljanje podataka posebnu pažnju treba posvetiti dodavanju pitanja sa ciljem prikupljanja podataka o deci žrtava, kako bi se olakšalo pružanje usluga prilagođenih deci.

REFERENCE

Analysis of the role and responsibilities of the Centre for Social Work in Kosovo (October 2021). Available at <https://acrobat.adobe.com/link/review?uri=urn:aaid:scds:US:c186ef0d-8d8c-43ba-bb1f-e2349d117e04>.

Analysis of the role and responsibilities of the Centre for Social Work in Kosovo (Oktobar 2021). Dostupno na: <https://acrobat.adobe.com/link/review?uri=urn:aaid:scds:US:c186ef0d-8d8c-43ba-bb1f-e2349d117e04>.

Banjska, E; Breznica, B; Ryan, D; Farnsworth, N. (2021). From Laws to Action, Monitoring the Institutional Response to Gender-Based Violence in Kosovo, Mreža žena Kosova. Dostupno na: <https://womensnetwork.org/wp-content/uploads/2021/05/KWN-GBV-Report-ENG-Final-2.pdf>.

Savet Evrope (2008). Combating violence against women: minimum standards for support services, Savet Evrope, Strazbur. Dostupno na: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf).

Savet Evrope (2011). Konvencija o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici. Dostupno na: https://rm.coe.int/168008482e_sa_izveštajem_sa_obrazloženjima_dostupnim_na_https://rm.coe.int/ic-and-explanatory-report/16808d24c6.

Savet Evrope (2019). Quality guidelines for shelters in support of victims of violence against women and domestic violence in Kosovo. <https://rm.coe.int/needs-assessment-report-on-shelters-of-vaw-dv-in-kosovo-eng/1680a24d0e>.

Savet Evrope (2020). „The National Assembly of Kosovo* decides to apply the Istanbul Convention”, 25. 09. 2020. Dostupno na <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/-/the-national-assembly-of-kosovo-decides-to-apply-the-istanbul-convention>.

Savet Evrope (2022a). Procena usklađenosti zakona Kosova*, politika i drugih mera sa standardima Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Istanbulska konvencija). Dostupno na: <https://rm.coe.int/kosovo-assessment-report-istanbul-convention-eng/1680a9203e>.

Savet Evrope (2022b). Key facts about the Istanbul Convention. Dostupno na: <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/key-facts>.

Savet Evrope (nd). The Four Pillars of the Istanbul Convention. Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence. Dostupno na: <https://rm.coe.int/coe-istanbulconvention-brochure-en-r03-v01/1680a06d4f>.

Evropski institut za rodnu ravnopravnost (EIGE). Dostupno na: <https://eige.europa.eu/gender-mainstreaming/methods-tools/gender-analysis>.

Mreža žena Kosova (2015) No more Excuses. An Analysis of Attitudes, Incidence, and Institutional Responses to Domestic Violence in Kosovo. Dostupno na: <https://womensnetwork.org/publications/no-more-excuses-an-analysis-of-attitudes-incidence-and-institutional-responses-to-domestic-violence-in-kosovo>.

Mreža žena Kosova (2021). Social services for women who suffered gender-based violence in the western Balkans. Dostupno na: <https://womensnetwork.org/wp-content/uploads/2022/10/Policy-Brief-on-GBV-Social-Services-in-WB-2.pdf>

Kancelarija premijera, Agencija za rodnu ravnopravnost (2013). Standard Operation Procedures for Protection from Domestic Violence in Kosovo. <https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Publikimet%20ABGJ/Procedurat%20Standarte%20t%C3%AB%20Veprimit%20p%C3%ABr%20Mbrojtje%20nga%20Dhuna%20n%C3%AB%20Familje.pdf>

Save the Children (nd). Monitoring and evaluation of social services in Kosovo. Dostupno na: https://kosovo.savethechildren.net/sites/kosovo.savethechildren.net/files/library/edited_PolicyBrief-ENG_0.pdf.

Safe & Together Institute (2019). Overview of the model. Dostupno na: <https://safeandtogetherinstitute.com/the-sti-model/model-overview>.

Scott, M; Ritch, E. (2021). „Gender Justice Advocates and the Making of the Domestic Abuse (Scotland) Act 2018”. U The Routledge International Handbook of Domestic Violence and Abuse, J Devaney, C Bradbury-Jones, R J. Macy, C Øverlien, S Holt. London: Routledge.

Smith, J.M. (2019). „Intimate Partner Femicide: Using Foucauldian Analysis to Track an Eight Stage Progression to Homicide”, Violence against Women, Knjiga 26, Izdanje 11.

Ujedinjene nacije (1989.). Konvencija o pravima deteta. Dostupno na: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>.

PRILOZI

6.1 Alat za procenu kvaliteta podataka

Procena kvaliteta podataka se vrši na kvartalnom nivou. Dogovoreni minimalni procenat slučajeva NNŽ i NP treba revidirati na kvartalnom nivou. Potrebno je uraditi procenu svakog socijalnog radnika koji radi na slučajevima NNŽ i NP.

OPŠTE INFORMACIJE		
Datum procene		
Ime lica koje sprovodi procenu kvaliteta		
Broj slučaja		
Vrsta slučaja	NNŽ	NP
Potpis člana odbora za procenu kvaliteta Potpis: _____ Datum: _____ Potpis: _____ Datum: _____ Potpis: _____ Datum: _____		

KATEGORIJA	DA	NE	KOMENTARI
VAŽI DO: Podaci treba da budu jasni			
Da li su sva pitanja u obrascu popunjena			
Da li prikupljeni podaci odražavaju ono što je trebalo da bude zabeleženo?			
Da li postoje razumne garancije da podaci u obrascu nisu pristrasni podaci (npr. dosledno ista formulacija odgovora)?			
POUZDANOST: Podaci treba da odražavaju stabilne i dosledne procese prikupljanja podataka i analize tokom vremena			
Da li podaci koji su dokumentovani u pisanoj formi odražavaju da su ispoštovane procedure?			
PRAVOVREMENOST: Podaci treba da budu aktuelni i dovoljno pravovremeni da utiču na donošenje odluka			
Da li su podaci prikupljeni blagovremeno za donošenje informisanih odluka?			
Da li podaci sadrže dovoljan nivo detalja?			
INTEGRITET: Prikupljeni podaci treba da imaju mere zaštite koje umanjuju rizik od grešaka tokom prepisivanja ili manipulisanja podacima			
Da li podaci odražavaju greške tokom prepisivanja?			
Da li postoje mehanizmi koji sprečavaju neovlašćeno menjanje podataka?			

SAŽETAK	
Na osnovu procene zasnovane na gorenavedenim standardima, kakav je opšti zaključak u pogledu kvaliteta podataka?	
Značaj ograničenja (ako postoje)?	
Aktivnosti potrebne za rešavanje ograničenja pre sledeće procene kvaliteta podataka	

POVRATNE INFORMACIJE		
Da li su rezultati dostavljeni licu odgovornom za prikupljanje i beleženje podataka	DA	NE
Komentari lica odgovornog za prikupljanje i beleženje podataka		
Potpis lica odgovornog za prikupljanje i beleženje podataka		

6.2 Vodič za diskusije fokus grupe

Istraživačko pitanje	Indikativna potpitanja
1. Kvalitet pružanja usluga u slučajevima NNŽ i NP	• Koji su najvažniji izazovi kada je reč o postupanju u slučajevima NNŽ i NP? • Aktuelni status sprovođenja Standardnih operativnih procedura u Upravljanju slučajevima. Kod kojih operacija postoje problemi? • Kakva je saradnja na nivou prihvatišta i CSR. • Koje strategije ublažavanja vaša organizacija/institucija primenjuje (za kratko-ročne, srednjoročne i dugoročne trendove i promene) za rešavanje pitanja promenljivih trendova u broju slučajeva NNŽ i NP? • Da li možete da podelite najbolje prakse na koje ste naišli prilikom pružanja kvalitetnih usluga u slučajevima NNŽ i NP. Koje su naučene lekcije u svim vašim dosadašnjim iskustvima sa NNŽ i NP. • Koji sistemi interne kontrole kvaliteta postoje? Kako obezbeđujete profesionalno ponašanje socijalnih radnika u postupanju sa slučajevima?
2. Znanje socijalnih radnika o rodnoj prirodi nasilja nad ženama	• Kako se vrši procena rizika u slučajevima NNŽ i NP? • Šta ste do sada naučili pri rešavanju pitanja smrtnosti? • Kakve rodno osetljive mere vaša institucija primenjuje?
3. Uticaj NNŽ i NP na viktimizaciju dece	• Ko spada u najranjiviju grupu dece? Da li ste primetili povećanu ranjivost zbog socijalnih promena (npr. određena geografska oblast, ruralna/urbana sredina)? Zašto? • Na koga su uticaji jači (na decu u ruralnim sredinama, na decu sa invaliditetom, na decu iz etničkih/marginalizovanih grupa)? • Da li postoje određene procedure komunikacije između CSR, Prihvatišta i drugih zainteresovanih strana, kao što su škole? Koje mehanizme koristite za njihovo deljenje?

4. Skrining istorije nasilja u porodici tokom postupka pomirenja i davanja preporuka za starateljstvo nad decom od strane socijalnog radnika	• Ko spada u najranjiviju grupu žena? Da li ste primetili povećanu ranjivost zbog socijalnih promena (npr. određena geografska oblast, ruralna/urbana sredina)? Zašto? • Na koga su uticaji jači (na žene u ruralnim sredinama, na osobe sa invaliditetom, na osobe iz etničkih/marginalizovanih grupa)? • Da li nailazite na značajne izazove u pružanju usluga određenoj grupi žena žrtava NNŽ? Ako da, koji su to izazovi.
5. Da li želite još nešto da podelite/dodate na ovu temu. Da li imate neke predloge za dodatne dokumente koje treba da pregledam?	

6.3 Intervju sa ključnim svedokom – Vodič

Istraživačko pitanje	Indikativna potpitanja
6. Kvalitet pružanja usluga u slučajevima NNŽ i NP	• Koji su najvažniji izazovi kada je reč o postupanju u slučajevima NNŽ i NP? • Aktuelni status sprovođenja Standardnih operativnih procedura u Upravljanju slučajevima. Kod kojih operacija postoje problemi? • Koje strategije ublažavanja vaša organizacija/institucija primenjuje (za kratkoročne, srednjoročne i dugoročne trendove i promene) za rešavanje pitanja promenljivih trendova u broju slučajeva NNŽ i NP? • Da li možete da podelite najbolje prakse na koje ste naišli prilikom pružanja kvalitetnih usluga u slučajevima NNŽ i NP. Koje su naučene lekcije u svim vašim dosadašnjim iskustvima sa NNŽ i NP. • Koji sistem interne kontrole kvaliteta postoji? Kako obezbeđujete profesionalno ponašanje socijalnog radnika u postupanju sa slučajem?
7. Znanje socijalnih radnika o rodnoj prirodi nasilja nad ženama	• Kako se vrši procena rizika u slučajevima NNŽ i NP? • Šta ste do sada naučili pri rešavanju pitanja smrtnosti? • Kakve rodno osetljive mere vaša institucija primenjuje?

8. Uticaj NNŽ i NP na viktimizaciju dece	• Ko spada u najranjiviju grupu dece? Da li ste primetili povećanu ranjivost zbog socijalnih promena (npr. određena geografska oblast, ruralna/urbana sredina)? Zašto? • Na koga su uticaji jači (na decu u ruralnim sredinama, na decu sa invaliditetom, na decu iz etničkih/marginalizovanih grupa)? • Da li postoje određene procedure komunikacije između CSR, Prihvatišta i drugih zainteresovanih strana, kao što su škole? Koje mehanizme koristite za njihovo deljenje?
9. Skrining istorije nasilja u porodici tokom postupka davanja preporuka za starateljstvo nad decom od strane socijalnog radnika	• Ko spada u najranjiviju grupu žena? Da li ste primetili povećanu ranjivost zbog socijalnih promena (npr. određena geografska oblast, ruralna/urbana sredina)? Zašto? • Na koga su uticaji jači (na žene u ruralnim sredinama, na osobe sa invaliditetom, na osobe iz etničkih/marginalizovanih grupa)?
10. Da li možete ukratko da opišete alate koje koristite za NNŽ i NP?	• Objasnite svaki tip korišćenih alata, iznesite svoje mišljenje o tome da li je praktičan za korišćenje ili ne, da li može da zabeleži važne podatke, učestalost prikupljanja podataka, proveru kvaliteta podataka itd. • Da li ovi alati prikupljaju raščlanjene podatke prema polu, etničkom poreklu, starosnoj grupi, ranjivosti/potrebi? Molimo da objasnite • Da li mislite da su ovi alati dovoljno efikasni za adekvatno beleženje specifičnosti slučaja? • Da li imate neke predloge za dodatna poboljšanja/usklađivanja/izmene ovih alata?

6.4 Intervju sa ključnim svedokom – Vodič (žrtve NNŽ i NP)

Istraživačko pitanje	Indikativna potpitanja
11. Kvalitet pružanja usluga u slučajevima NNŽ i NP	• Opišite vaša iskustva sa socijalnim radnikom. Da li su bili korektni ili ne? Da li su pružali usluge na blagovremen i efikasan način ili ne? Molimo da opišete. • Da li je njihova podrška bila adekvatna za vaše potrebe? Molimo da objasnite • Kakva podrška vam je bila potrebna, ali je niste dobili od Centra za socijalni rad? Molimo da opišete • Opišite vaša iskustva sa zaposlenima u prihvatilištu (ako postoje). Da li su bili korektni ili ne? Da li su pružali usluge na blagovremen i efikasan način ili ne? Molimo da opišete. • Da li je njihova podrška bila adekvatna za vaše potrebe? Molimo da objasnite • Kakva podrška vam je bila potrebna, ali je niste dobili u prihvatilištu? Molimo da opišete
12. Znanje socijalnih radnika o rodnoj prirodi nasilja nad ženama	• Da li ste ikada primetili bilo kakve predrasude na strani socijalnog radnika? Ako je odgovor da, molimo da objasnite. Da li je njihov jezik bio korektan ili ne? Da li smatrate da su mogli bolje postupiti u vašem slučaju, a ako smatrate, kako? • Da li ste ikada primetili bilo kakve predrasude na strani zaposlenih u prihvatilištu? Ako je odgovor da, molimo da objasnite. Da li je njihov jezik bio korektan ili ne? Da li smatrate da su mogli bolje postupiti u vašem slučaju, a ako smatrate, kako?
13. Uticaj NNŽ i NP na viktimizaciju dece	• Da li mislite da se socijalni radnik adekvatno odnosio prema vašoj deci? Da li su pružali usluge na blagovremen i efikasan način ili ne? Molimo da opišete. • Da li je njihova podrška bila adekvatna za potrebe dece? Molimo da objasnite • Kakva podrška je bila potrebna vašoj deci, ali je nisu dobili od Centra za socijalni rad? Molimo da opišete • Da li mislite da su se zaposleni u prihvatilištu adekvatno odnosili prema vašoj deci? Da li su pružali usluge na blagovremen i efikasan način ili ne? Molimo da opišete. • Da li je njihova podrška bila adekvatna za potrebe dece? Molimo da objasnite • Kakva podrška je bila potrebna vašoj deci, ali je nisu dobili od prihvatilišta? Molimo da opišete

14. Skrining istorije nasilja u porodici tokom postupka pomirenja i davanja preporuka za starateljstvo nad decom od strane socijalnog radnika	• Šta je bilo dobro, a šta ne u procesu pomirenja. Molimo da objasnite • Šta je bilo dobro, a šta ne u procesu dodeljivanja starateljstva. Molimo da objasnite
15. Da li možete ukratko da opišete alate koje koristite za NNŽ i NP?	• Da li smatrate da vam je pruženo dovoljno informacija o procesima i procedurama? Molimo da objasnite • Da li smatrate da je vašoj deci pruženo dovoljno informacija o procesima i procedurama? Molimo da objasnite
16. Da li želite još nešto da podelite/dodate na ovu temu.	

6.5 Anketiranje predstavnika CSR i prihvatilišta

Anketiranje predstavnika CSR i prihvatilišta	
Opština	
Naziv institucije/organizacije	
Pozicija u instituciji/organizaciji	

A1. Trenutan broj članova osoblja u vašoj organizaciji?	
☐ _____	
☐ Ne znam	
A2. Kakva je bila fluktuacija zaposlenih tokom poslednje 2 godine?	
☐ Koliko je zaposlenih (socijalnih radnika) napustilo instituciju/organizaciju: _____	
☐ Koliko je novih zaposlenih (socijalnih radnika) došlo: _____	
☐ Ne znam	
A3. Koliko žena žrtava NNŽ i NP je koristilo usluge koje pruža vaša institucija/organizacija tokom 2021. godine?	
☐ _____	
☐ Ne znam	
A4. Koliko dece žrtava NNŽ i NP je koristilo usluge koje pruža vaša institucija/organizacija tokom 2021. godine?	
☐ _____	
☐ Ne znam	

A5. Da li je za potrebe vaše institucije organizovana obuka za postupanje sa slučajevima žena/dece žrtava NNŽ i NP tokom prethodnih 5 godina.

- ☐ Ne (predite na A6)
☐ Da
☐ Ne znam (predite na A6)

A5.1 Ako je odgovor da, tokom koje godine/-a (moguće je više od jednog odgovora):

- ☐ Pre 2019, ☐ Tokom 2021
☐ Tokom 2019, ☐ Tokom 2022
☐ Tokom 2020, ☐ Ne sećam se

A5.2 Koja je bila tema obuke?

- ☐ _____
☐ _____
☐ _____
☐ Ne sećam se

A5.3 Ko je pružio obuku (koja organizacija)?

- ☐ _____
☐ _____
☐ _____
☐ Ne sećam se

A5.4 Koliko članova osoblja iz vaše organizacije je prisustvovalo obuci?

- ☐ _____
☐ Ne sećam se

A5.5 Koliko je obuka trajala?

- ☐ _____ dana
☐ Ne sećam se

A5.6 Na skali od 1 do 10, koliko je obuka bila korisna za vas?
1 – uopšte nije... 10 – veoma korisna

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A6. Da li smatrate da postoji potreba za organizovanjem obuka za predstavnike CSR/prihvatišta za postupanje sa slučajevima žena/dece žrtava NNŽ i NP?

- ☐ Da
☐ Ne (predite na B1)

B1. Koji su najvažniji izazovi sa kojima se vaša institucija/organizacija suočava kada je reč o postupanju u slučajevima žena/dece žrtava NNŽ i NP? *Navedite do tri najvažnija izazova, u redosledu prema značaju.*

1. _____
2. _____
3. _____
4. Ne znam

B2. Koja bi bila najpotrebnija intervencija vaše institucije/organizacije kada je reč o boljem postupanju u slučajevima žena/dece žrtava NNŽ i NP? *Navedite do tri najvažnije potrebne intervencije, u redosledu prema značaju.*

1. _____
2. _____
3. _____
4. Ne znam

B3. Šta bi trebalo da se promeni u zakonodavstvu kako biste mogli da pružite kvalitativnije usluge ženama/deci žrtvama NNŽ i NP? *Molimo da objasnite.*

B4. Šta bi trebalo da se promeni u internim procedurama vaše organizacije/institucije kako biste mogli da pružite kvalitativnije usluge ženama/deci žrtvama NNŽ i NP? *Molimo da objasnite.*

B5. Na skali od 1 do 10, kako biste ocenili efikasnost strategija/planova koje vaša organizacija/institucija primenjuje (za kratkoročne, srednjoročne i dugoročne trendove i promene) za rešavanje promenljivog trenda u broju slučajeva NNŽ i NP?

1 – uopšte nisu efikasne.....10 – veoma efikasne

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B6. Na skali od 1 do 10, kako biste ocenili opšti kvalitet usluga koje se pružaju ženama/deci u slučajevima NNŽ i NP na Kosovu?

1 – loš kvalitet.....10 – visok kvalitet

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B7. Na skali od 1 do 10, kako biste ocenili znanje socijalnih radnika o rodnoj prirodi nasilja nad ženama?

1 – loš kvalitet.....10 – visok kvalitet

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B8. Kako biste ocenili uticaj socijalnih promena na ranjive žene? Da li žene postaju više ili manje osetljive na rodnu prirodu nasilja u odnosu na period pre dve godine?

Molimo da objasnite.

B9. Da li postoji određena grupa žena žrtava NP i NNŽ kod kojih pružanje socijalnih usluga predstavlja poseban izazov? *Ako je odgovor da, molimo da navedete grupu i razloge*

www.coe.int

Savet Evrope je vodeća organizacija za ljudska prava na kontinentu. Ona obuhvata 46 zemaljačlanica, uključujući sve članice Evropske unije. Sve zemlje-članice Saveta Evrope pristupile su Evropskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava, ugovoru koji ima z cilj zaštitu ljudskih prava, demokratije i vladavine prava. Evropski sud za ljudska prava nadzire sprovođenje Konvencije u zemljama-članicama

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE