

**Jak podpořit osoby,
které přežily
genderově podmíněné
násilí, když ve vaší
oblasti nepůsobí subjekt
zabývající se
problematikou GPN**

**KAPESNÍ PRŮVODCE
S PODROBNÝM NÁVODEM
PRO HUMANITÁRNÍ PRACOVNÍKY**



CO JE KAPESNÍ PRŮVODCE?

Kapesní průvodce a jeho doprovodné materiály¹ poskytují všem humanitárním pracovníkům informace o tom,

- **jak pomoci přeživším genderově podmíněného násilí (dále jen „GPN“),**
- **které se vám svěřejí se svými zkušenostmi s GPN,**
- **v situaci, kdy není k dispozici žádný subjekt zabývající se problematikou GPN (včetně postupu pro předávání případů GPN nebo kontaktního místa pro GPN).**

Tento **Kapesní průvodce** využívá celosvětové standardy pro poskytování základní podpory a informací přeživším GPN, aniž by došlo k další újmě. Doporučujeme přizpůsobit tuto publikaci vašim místním podmínkám s podporou odborníka na problematiku GPN a způsobem, který se soustředí na přeživší násilí.

Přestože tento **Kapesní průvodce** využívá rámec Psychologické první pomoci (Psychological First Aid – PFA) (Připravte se, Dívejte se, Naslouchejte a Propojte), nejsou nutné předchozí znalosti nebo školení o PFA. Komplexní školení o PFA je však doporučeno.

ODDÍL	STRANA	ÚČEL POUŽITÍ
Klíčová sdělení	2 - 3	Okamžité nasměrování
Rozcestník	4	
Informační list pro přehled o službách	5 - 6	
Co dělat, co nedělat a co říkat: Dívejte se Naslouchejte Propojte	7-10	
Podrobný návod Hledání podpory a PSEA Připravte se, Dívejte se, Poslouchejte, Propojte	11 - 15	Příprava a získávání znalostí a dovedností reagovat
Děti a dospívající	16 - 20	Okamžitá pomoc pro děti a dospívající

Upozornění: V tomto kapesním průvodci se na mnoha místech vyskytují fráze, které používají mužský rod. K tomuto řešení bylo přistoupeno z důvodu zjednodušení překladu. Pokud se v textu vyskytne fráze v mužském rodě, rozumí se tímto nejen osoby, které se identifikují jako muži, ale osoby jakéhokoli pohlaví, gender a genderové identity.

¹ Ke kapesnímu průvodci jsou vytvořeny: *Doplňující informace* a *Uživatelská příručka*

KLÍČOVÁ SDĚLENÍ

→ **Vždy se nejprve poradte s odborníkem na problematiku GPN, abyste zjistili, jaké služby jsou v souvislosti s GPN ve vaší oblasti k dispozici.** Některé služby mohou mít podobu linky důvěry, mobilní aplikace nebo jiné vzdálené podpory.

→ **Informujte se o dalších službách dostupných ve vaší oblasti.** Vyhledejte si služby poskytované humanitárními partnery, jako je zdravotní péče, psychosociální podpora, přístřeší a nepotravinové zboží. Vezměte v úvahu služby poskytované komunitami, jako jsou kostely/mešity/synagogy, ženské skupiny a organizace poskytující služby zdravotně postiženým.

→ **Pamatujte na svou úlohu.** Naslouchajte, aniž byste dotčného soudili. Poskytujte přesné a aktuální informace o dostupných službách. Nechte přeživší, aby se rozhodovali sami. Vezměte v úvahu své vlastní schopnosti. I když ve vaší oblasti nepůsobí žádný subjekt zabývající se problematikou GPN, mohou zde působit jiní partneři, například odborníci na ochranu dětí nebo duševního zdraví, kteří mohou poskytnout podporu přeživším, jež vyžadují další pozornost a podporu. Než přeživší násilí s někým dalším propojíte, požádejte je o svolení. Nenuťte jej v případě, že takové propojení odmítá.

→ **Nesnažte se sami aktivně identifikovat či vyhledávat přeživší GPN.** Buďte k dispozici v případě, že vás někdo požádá o podporu.

→ **Nezapomínejte na své poslání.** Všichni humanitární pracovníci jsou povinni poskytovat lidem v nouzi podporu bez předpokladů a diskriminace, a to bez ohledu na pohlaví a gender, sexuální orientaci, genderovou identitu, rodinný stav, zdravotní postižení, věk, etnický původ/rasu/náboženství, nebo bez ohledu na to, kdo násilí spáchal, či na situaci, v níž bylo násilí spácháno.

Praktikujte přístup zaměřený na přeživší:

→ **Respekt:** Všechny vaše kroky musí respektovat volby, přání, práva a důstojnost přeživšího.

→ **Bezpečí:** Bezpečí přeživšího je na prvním místě.

→ **Důvěrnost:** Lidé mají právo si vybrat, komu budou nebo nebudou vyprávět svůj příběh. Zachování důvěrnosti znamená nesdílet s nikým žádné informace.

→ **Zásada nediskriminace:** Poskytovat rovné a spravedlivé zacházení všem, kteří potřebují podporu.

→ **Jsou-li dostupné zdravotní služby, vždy poskytněte informace o tom, jaké jsou k dispozici.** Podělte se o to, co víte, a hlavně vysvětlete, co nevíte. Nechte přeživšího rozhodnout, které služby chce využít. Poskytnutí kvalitní lékařské péče do 72 hodin může zabránit přenosu sexuálně přenosných infekcí (STI) a do 120 hodin nechtěnému těhotenství.

- Poskytněte osobám se zdravotním postižením možnost s vámi komunikovat bez přítomnosti jejich pečovatele, pokud si to přejí a pokud to neohroží jejich vztah nebo v něm nevytvorí napětí.
- Pokud je muž nebo chlapec znásilněn, neznamená to, že je gay nebo bisexuál. Genderově podmíněné násilí je založeno na moci, nikoli na něčí sexualitě.
- Sexuální a genderové menšiny jsou často vystaveny zvýšenému riziku újmy a násilí kvůli své sexuální orientaci a/nebo genderové identitě. Aktivně naslouchejte a snažte se podpořit všechny přeživší.
- Genderově podmíněné násilí může spáchat kdokoli, včetně manžela/manželky, sexuálního partnera, člena rodiny, pečovatele, příbuzného, cizí osoby, rodiče nebo osoby, která směňuje peníze nebo zboží za sexuální akt.
- Přeživším genderově podmíněného násilí se může stát kdokoli – mimo jiné osoby v manželství, starší osoby nebo osoby, které se věnují sexuální práci.
- **Chraňte identitu a bezpečnost přeživšího násilí. Nezapíšíte, nefotíte ani ústně nesdělíte žádné osobní/identifikační informace o přeživším nebo o daném události, a to ani svému nadřízenému. Na schůzku si neberte telefony ani počítače, abyste se vyhnuli obavám přeživšího, že je jeho hlas nahráván.**
- Nezapíšíte osobní/identifikační údaje zahrnují jméno přeživšího,

jméno pachatele (pachatelů), datum narození, rodné číslo, adresu bydliště, adresu zaměstnání, místo, kam chodí jejich děti do školy, přesný čas a místo, kde k události došlo atd.

- Obecné, neidentifikační informace můžete sdílet
 - se svým týmem nebo partnery v daném odvětví za účelem zvýšení bezpečnosti vašeho programu,
 - se členy podpůrné sítě, když hledáte podporu nebo potřebujete pečovat o své duševní zdraví.

“Dozvěděl jsem se, že v okolí vodního zdroje dochází k obtěžování lidí, protože je izolovaný a vzdálený. Můžeme se pokusit omezit toto obtěžování tím, že podpoříme používání bližšího vodního zdroje nebo obstarávání vody ve skupinách, nebo...”

„Někdo se mi svěřil, že se mu stalo něco špatného. Nemohu sdělit podrobnosti, ale potřebuji podporu ohledně toho, jaký to na mě má dopad.“



ROZCESTNÍK



PŘIPRAVTE SE

Informujte se o dostupných službách.

Pro informace o službách pro děti a dospívající přejděte na stranu 16



Dozvíte se o incidentu souvisejícím s

Od někoho jiného...

Poskytněte aktuální a přesné informace o všech službách a podpoře, které mohou být přeživší násilí k dispozici. Povzbudte příslušnou osobu, aby se o tyto informace podělila bezpečně a důvěryhodně s přeživší, aby je mohla sdělit, pokud si to přeje.

POZNÁMKA: NEVYHLEDÁVEJTE PŘEŽIVŠÍ GPN.

Od přeživšího

DÍVEJTE SE A POSLOUCHEJTE

(viz str. 7 a 8) Představte se. Zeptejte se, jak můžete pomoci. Jednejte s respektem, bezpečně, důvěrně a vyvarujte se diskriminačního chování.

Je dostupný subjekt zabývající se problematikou GPN nebo postup pro předávání případů GPN?

Ano. Podle postupu pro předávání případů GPN informujte přeživšího o dostupných službách v oblasti GPN a předejte případ dál, pokud s tím přeživší souhlasí.

Ne. PROPOJUJTE (viz str. 9 a 10)

Představte se. Zeptejte se, jak můžete pomoci. Jednejte s respektem, bezpečně, důvěrně a vyvarujte se diskriminačního chování.

Chce být přeživší se službou propojen?

Ano. Sdělte podrobné informace o dostupném službách, včetně způsobu, jak k nim získat přístup, příslušných časů a míst, kontaktních osob, možností bezpečné dopravy atd. Nikomu nesdělujte informace o přeživším nebo daném incidentu bez výslovného a informovaného souhlasu přeživšího. Nezaznamenávejte podrobnosti o incidentu ani osobní identifikační údaje přeživšího.

Ne. Zachovejte důvěrnost. Vysvětlete přeživšímu, že si to může rozmyslet a vyhledat služby později. Pokud jsou služby dočasné, mobilní nebo dostupné pouze po omezenou dobu, poskytněte jí informace o tom, kdy tyto služby přestanou být k dispozici.

INFORMAČNÍ LIST

Vyplňte tento informační list o službách ve vaší oblasti a uchovávejte jej na snadno dostupném místě.

Spolupracujte s odborníkem na problematiku GPN, vedoucím vašeho týmu a partnery za účelem identifikace 1) dostupných služeb poskytovaných humanitárními partnery a 2) komunitních služeb, jako jsou náboženské skupiny/kostely/modlitebny, ženské skupiny, organizace zdravotně postižených osob atd.

Ochrana dětí	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Podpora duševního zdraví /psychosociální podpora	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Zdraví	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Sexuální a reprodukční zdraví	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Nepotravinové zboží/hygienické sady	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Přístřeší	Informace:	
	Kontaktní místa:	

Právní poradenství	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Potraviny a výživa	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Služby pro dospívající/mládež	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Služby pro zdravotně postižené	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Služby pro sexuální a genderové menšiny	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Služby pro matky samoživitelky	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Služby pro cizince (včetně tlumočnickství pro přístup k jiným službám)	Informace:	
	Kontaktní místa:	
Jiné	Informace:	
	Kontaktní místa:	

CO DĚLAT, CO NEDĚLAT A CO ŘÍKAT

Pro informace
o službách pro děti
a dospívající pře-
děte na stranu 16



DÍVEJTE SE

ANO

- ✓ **DOVOLTE** přeživšímu, aby vás kontaktoval sám. Vyslechněte si jeho potřeby.
- ✓ **ZEPTEJTE SE** nejdříve, jak můžete pomoci s naléhavými základními potřebami. Někteří přeživší mohou potřebovat okamžitou lékařskou péči nebo oblečení.
- ✓ **ZEPTEJTE SE** přeživšího, zda je mu příjemné s vámi mluvit na místě, kde se právě nacházíte. Pokud přeživšího někdo doprovází, nepředpokládejte, že je bezpečné s ním o události mluvit před touto osobou.
- ✓ **POSKYTNĚTE** praktickou pomoc, například vodu, místo k sezení v soukromí, kapesník apod.
- ✓ **POŽÁDEJTE** to the best of your ability, ask the survivor to choose someone s/he feels comfortable with to translate for and/or support them if needed.

NE

- ✗ **NEIGNORUJTE** někoho, kdo vás osloví a svěří se vám, že zažil něco špatného, nepříjemného, nějakou nespravedlnost a/nebo násilí.
- ✗ **NEVNUCUJTE** lidem pomoc tím, že budete dotěrní nebo vlezlí.
- ✗ **NEREAGUJTE PŘEHNANĚ.**
Zachovejte klid.
- ✗ **NENUŤTE** přeživšího, aby sděloval více informací, než je mu příjemné. Podrobnosti o tom, co se stalo a kdo to udělal, nejsou důležité ani relevantní pro vaši roli, jež spočívá v naslouchání a v poskytování informací o dostupných službách.
- ✗ **NEPTEJTE SE**, zda někdo zažil GPN, byl znásilněn, zbit apod.

Příklady toho, co říkat...

- „Přijde mi, že máte velké bolesti, chtěl/a byste jít k lékaři?“
- „Cítíte se zde dobře? Bylo by lepší jít na jiné místo, kde byste se cítil/a lépe? Je pro vás příjemné vést náš rozhovor zde?“
- „Chtěl/a byste něco k pití? Tady se můžete posadit.“



POSLOUCHEJTE

ANO

- ✓ **ZACHÁZEJTE** s veškerými poskytnutými informacemi důvěrně. Pokud potřebujete poradit a pomoci, jak nejlépe přeživšího podpořit, požádejte ho o svolení promluvit si s odborníkem nebo kolegou. Udělejte to tak, aniž byste odhalili osobní údaje přeživšího.
- ✓ **NASTAVTE** případná očekávání ohledně rozsahu vaší důvěrnosti, **pokud je to ve vaší situaci relevantní**.²
- ✓ **NASTAVTE** správná očekávání ohledně své role.
- ✓ **VÍCE NASLOUCHEJTE**, než mluvíte.
- ✓ **VYJÁDŘETE** útechu a podporu; zdůrazněte, že to, co se přeživšímu stalo, nebyla jeho vina.

NE

- ✗ **NIC** si nezapisujte, nefoťte přeživšího, nenahrávejte rozhovor na telefon nebo jiné zařízení, ani neinformujte nikoho jiného, včetně médií.
- ✗ **NEPTEJTE** se na to, co se stalo. Místo toho naslouchejte a ptejte se, jak můžete pomoci.
- ✗ **NEPOROVNÁVEJTE** zážitek dané osoby s něčím, co se stalo někomu jinému. Neříkejte, že tato situace „není zas takový problém“ nebo že není důležitá. Důležité je, jak se přeživší cítí.
- ✗ **NEPOCHYBUJTE** o tom, co vám někdo řekne, ani tomu neodporujte. Nezapomeňte, že vaší úlohou je naslouchat, aniž byste přeživšího soudili, a poskytovat informace o dostupných službách.

Příklady toho, co říkat...

- „Jak Vás mohu podpořit?“
- „Všechno, o čem spolu mluvíme, zůstane mezi námi. Bez Vašeho svolení to dále nikomu nesdělím.“
- „Pokusím se Vás podpořit, jak jen to půjde, ale nejsem vyškolený poradce. Mohu se s Vámi podělit o všechny informace, které o dostupné podpoře mám.“
- „Prosím, řekněte mi jen to, co mi chcete říct. Informace o dostupné podpoře Vám můžu poskytnout, aniž byste mi musel(a) říci konkrétní informace.“
- „Mrzí mně, že se Vám to stalo.“
- „To, co se stalo, nebyla Vaše vina.“

² V některých situacích platí pravidla pro povinné hlášení určitých typů případů. Další informace a pokyny získáte od kontaktního místa pro ochranu a/nebo odborníka na problematiku GPN.



PROPOJUJTE

ANO

- ✓ **RESPEKTUJTE** právo přeživšího na vlastní rozhodnutí.
- ✓ **SDÍLEJTE** informace o všech službách, které mohou být k dispozici, i pokud se nejedná o specializované služby v oblasti GPN.
- ✓ **ŘEKNĚTE** přeživšímu, že se nemusí rozhodovat hned, že může změnit názor a využít těchto služeb v budoucnu.
- ✓ **ZEPTEJTE SE**, zda existuje někdo, komu přeživší důvěřuje a koho může požádat o podporu, například přítel, příbuzný, pečovatel nebo kdokoli jiný.
- ✓ **POSKYTNĚTE** svůj telefon nebo komunikační zařízení přeživšímu, aby se mohl spojit s někým, komu důvěřuje, pokud to považujete za bezpečné
- ✓ **POŽÁDEJTE** přeživšího o svolení předtím, než podniknete jakékoli kroky.
- ✓ **UKONČETE** rozhovor tak, aby se přeživší cítil podpořen.



NE

- ✗ **NEPŘEHÁNĚJTE** ohledně svých schopností, neslibujte nemožné a neuvádějte nepravdivé informace.
- ✗ **NEPOSKYTUJTE** vlastní rady nebo názory na to, jak nejlépe postupovat nebo co dělat dál.
- ✗ **NEPŘEDPOKLÁDEJTE**, že víte, co někdo chce nebo potřebuje. Některé kroky mohou někoho vystavit dalšímu riziku stigmatizace, odvety nebo újmy.
- ✗ **NEVYTVÁŘEJTE** si o někom nebo o jeho zájtech žádné domněnky a nediskriminujte ho z jakéhokoli důvodu, například na základě věku, rodinného stavu, zdravotního postižení, náboženství, etnické příslušnosti, třídy, pohlaví, sexuální orientace, genderové identity, identity pachatele (pachatelů) atd.
- ✗ **NESNAŽTE** se o usmíření, uklidnění nebo vyřešení situace mezi přeživším GPN, a kýmkoli jiným (například pachatelem nebo jakoukoli třetí osobou, jako je rodinný příslušník, komunitní lídr atd.).
- ✗ **NESDĚLUJTE** nikomu podrobnosti o události ani osobní údaje přeživšího. To se týká i rodinných příslušníků přeživšího, policejních/bezpečnostních složek, vedoucích představitelů komunity, kolegů, nadřízených atd. Sdílení těchto informací může vést k dalšímu poškození přeživšího.
- ✗ **NEPTEJTE SE** na přeživšího po skončení rozhovoru, ani ho nekontaktujte.



Příklady toho, co říkat...

- „Náš rozhovor zůstane mezi námi.“
- „Nejsem specializovaný poradce, ale mohu Vám poskytnout informace, které mám. Existují lidé/organizace, které by mohly být schopny Vám a/nebo Vaší rodině poskytnout určitou podporu. Chtěl/a byste se o nich více dozvědět?“
- „Zde jsou uvedeny podrobnosti o službě, včetně místa, času, kdy je služba dostupná, ceny (je-li to relevantní), možností dopravy a jména osoby, se kterou můžete mluvit.“
- „Máte někoho, komu důvěřujete a za kým můžete jít pro podporu, třeba příbuzného nebo přítele? Chtěl/a byste použít můj telefon a zavolat někomu, koho v tuto chvíli potřebujete?“
- „Pokud jde o další postup, nejdůležitější je, co chcete Vy a co Vám vyhovuje.“
- „Nemusíte se hned rozhodnout. Můžete o tom popřemýšlet a v budoucnu změnit názor.“
- „Nemohu Vaším jménem s nikým mluvit a pokusit se situaci vyřešit. Mohu Vás však podpořit během našeho rozhovoru a vyslechnout si Vaše obavy.“
- „Zdá se, že máte plán, jak byste chtěl/a pokračovat. To je dobrý začátek.“

Z POHLEDU PŘEŽIVŠÍHO: VÝHODY A RIZIKA VYHLEDÁNÍ PODPORY

Vyhledání služeb podpory není pro přeživšího vždy bezpečné a může vést k další újmě. Pamatujte, že vaším úkolem je poskytovat přesné a aktuální informace o dostupných službách a nechat přeživšího, aby se sám rozhodl, co je pro něj bezpečné. Zvažte následující příklady výhod nebo rizik:

RIZIKA vyhledání podpory

- Možnost, že se to dozví přátelé, rodina a/nebo komunita přeživšího, což může vést ke stigmatizaci, vyhoštění z domova nebo z komunity a/nebo k dalšímu násilí.
- Možnost, že pachatel (pachatelé) zjistí, že ostatní lidé vědí, co se stalo, což povede k odplatě v podobě ublížení přeživšímu nebo dokonce jeho usmrcení.
- Možnost, že poskytovatelé služeb budou vystaveni výhrůzkám a násilí ze strany pachatele nebo komunity, pokud se tito lidé dozví, že poskytují přeživšímu pomoc.
- Možná necitlivá reakce poskytovatelů služeb, pokud nejsou řádně vyškoleni.

VÝHODY vyhledání podpory

- Přístup k životně důležité podpoře v nouzi.
- Přístup k bezpečné, důvěrné a odborné lékařské péči včas, aby bylo možné zabránit přenosu HIV a nechtěnému těhotenství.
- Přístup k dalším službám, které poskytují větší důstojnost a pohodlí, ale také bezpečí a psychosociální podporu.
- Přístup k podpoře, která může zabránit dalšímu násilí.

SEXUÁLNÍ VYKOŘIŠTĚNÍ A ZNEUŽÍVÁNÍ ze strany humanitárního subjektu nebo osoby spojené s humanitární pomocí

Ochrana před sexuálním vykořisťováním a zneužíváním (PSEA) je termín, který se používá pro označení opatření přijatých za účelem ochrany zranitelných osob před sexuálním vykořisťováním a zneužíváním ze strany humanitárních organizací a jejich personálu, včetně humanitárních pracovníků, obchodních partnerů, bezpečnostních pracovníků, dodavatelů, řidičů, personálu misí OSN, policejního personálu OSN, příslušníků mírových sil, dodavatelů zboží a služeb pro humanitární účely atd.

Bez ohledu na to, kdo je pachatelem, zůstává plán podpory pro všechny přeživší GPN, jak je popsán v tomto materiálu, stejný. Pokud jde o další povinnosti, které vznikají v případě, že pachatelem je humanitární pracovník nebo osoba spojená s humanitární pomocí, obraťte se na kontaktní místo PSEA nebo na síť PSEA v dané zemi.



PŘIPRAVTE SE:

Příprava je klíčová. I když ve vaší oblasti není k dispozici subjekt zabývající se problematikou GPN (včetně postupu pro předávání případů GPN nebo kontaktního místa pro GPN), mohou být k dispozici jiné služby, včetně těch na místní/komunitní úrovni, které mohou být užitečné pro řešení něčích potřeb. Pravděpodobně víte o více službách, než si myslíte!

Mějte přehled o dostupných službách

→ V **informačním přehledu (strana 5 a 6)** vyplňte informace o dostupných službách. Spolupracujte s odborníkem na problematiku GPN, vedoucím vašeho týmu, kolegy a dalšími partnery. Zapište si potřebné informace o tom, jak se k těmto službám dostat, včetně toho, kam se obrátit, koho kontaktovat a kdo k nim může/nemůže mít přístup (např. pouze ženy, potřebná dokumentace atd.).

→ Zeptejte se vedoucího týmu, vedoucího programu a/nebo koordinátora oboru/odvětví na protokoly pro prevenci sexuálního vykořisťování a zneužívání. V případě, že vaše organizace nemá pro tuto problematiku (PSEA) zavedený protokol, zvažte možnost oslovit organizaci zabývající se PSEA, kde vám poradí, jak v dané situaci postupovat.

Cvičení dělá mistra

→ Seznamte se s **ukázkovými větami na stranách 7–10**. Procvičujte je nahlas nebo s kolegy a přáteli. Čím více si je budete procvičovat, tím lépe se budete cítit, pokud vás přeživší GPN požádá o pomoc

→ Další informace o tom, jak můžete s těmito materiály trénovat nebo se díky nim zdokonalovat, naleznete v **Uživatelské příručce**.

→ **Tento Kapesní průvodce** je užitečný pro každého, kdo si prochází obtížnou situací. Až vás příště váš kolega nebo známý požádá o pomoc nebo radu, procvičte si použití otázek a reakcí, uvedených v tomto materiálu.



DÍVEJTE SE:

Když se vám někdo svěří se svou zkušeností s genderově podmíněným násilím...

Představte se

→ Sdělte své jméno, roli a kdo jste. Zeptejte se, jak můžete pomoci.

Řešte naléhavé základní potřeby

→ Každá osoba bude mít jiné základní potřeby, které mohou zahrnovat naléhavou lékařskou péči, vodu, nalezení blízké osoby nebo přikrývku či oblečení v případě, že jej přeživší ztratil, je roztržené, špinavé nebo z něj byl vysvěcen. Zejména pro přeživší GPN může být oblečení hlavní naléhavou potřebou, aby se cítili příjemněji a důstojněji.

- Nechte přeživšího, aby vám řekl, jak se cítí ohledně svého osobního bezpečí a jistoty. Dávejte pozor, abyste si nevytvářeli domněnky na základě toho, co vidíte.

Uvědomte si, jakými různými způsoby lidé žádají o podporu

- Umožněte lidem vyjádřit své emoce v jakékoli podobě. Každý na stres a krizi reaguje jinak. Někteří mohou být zamlklí a neschopní mluvit, jiní budou rozzlobení a budou křičet, další se budou obviňovat z toho, co se jim stalo, ostatní mohou plakat či se uchýlit k násilí atd.
- Osoby se zdravotním postižením, osoby hovořící jiným jazykem i kdokoli jiný se při hledání podpory setkává s různými překážkami. Při hledání způsobů, jak těmto osobám naslouchat a podporovat je, dodržujte zásady zaměřené

na zájmy přeživšího a důvěrnost. I když někomu nerozumíte, vždy můžete projevit péči a podporu.

- Zajistěte, aby byl pro poskytování podpory přítomen i ženský personál, zejména v situacích, kde ženy a/nebo dívky nejsou z kulturních důvodů schopny komunikovat s muži.

Uvědomte si hranice svých možností

- Některé situace vyžadují specializovanější podporu nad rámec vaší role, například situace týkající se dětí, povinného hlášení³, bezprostředního ohrožení přeživšího, nebo případy, kdy přeživší může ublížit sobě nebo jiným osobám. V takovém případě mohou existovat jiná kontaktní místa, která dokážou poskytnout lepší podporu. Viz váš

Informační přehled (strana 5 a 6).

NEZAPOMEŇTE, že pokud chcete požádat o podporu nadřízeného nebo jiného humanitárního pracovníka, **VŽDY nejprve požádejte přeživšího o svolení.**

Řekněte přeživšímu, s kým chcete mluvit, proč s ním chcete mluvit a jaké informace chcete sdílet. Pokud to přeživšímu není příjemné nebo sdílení svých informací vyložene odmítá, pomozte mu, jak nejlépe umíte, pomocí nástrojů v tomto Kapesním průvodci.



³ Existují určité situace, na které se vztahují pravidla pro povinné hlášení týkající se určitých typů případů. Další informace a pokyny lze v českém kontextu nalézt pod pojmy oznamovací a ohlašovací povinnost.



NASLOUCHEJTE:

Poté, co se ujistíte, že jsou uspokojeny základní potřeby přeživšího a že mu nehrozí bezprostřední nebezpečí, **VYSLECHNĚTE SI JEJ.**

Přeživší může být velmi rozrušený a/nebo zmatený a jako pomocný pracovník musíte zachovat co největší klid. Umožněte mu sdělit tolik informací, kolik si přeje. Vaším úkolem není poskytovat poradenství, dovést danou osobu k poskytovaným službám nebo s ní vést podrobný rozhovor o tom, co se jí stalo. Spíše než na kladení podrobných otázek o samotné události se zaměřte na to, abyste přeživšímu poskytli informace o službách, o kterých víte, že jsou k dispozici.

TIP: Obvykle je lepší vyhnout se otázkám, zejména těm, které začínají slovem „PROČ“, protože takové otázky mohou působit, jako by přeživšího obviňovaly. Raději pouze poslouchajte, případně pokládejte otázky typu „mohu Vám říci o službách, které jsou Vám k dispozici“ nebo „jak Vás mohu podpořit?“

SÍLA NASLOUCHÁNÍ:

Někdy se můžete ocitnout v situaci, kdy nejsou k dispozici vůbec žádné služby nebo materiály, které byste mohli přeživšímu poskytnout. Můžete se cítit bezmocní. Je důležité, abyste byli k přeživšímu upřímní a ocenili jeho odvahu podělit se s vámi o své zkušenosti, vyjádřili, že je vám líto, že nemůžete být více nápomocní, a zajistili přeživšímu v průběhu rozhovoru co nejvíce důstojnosti. Přítomnost a aktivní naslouchání jsou samy o sobě podpůrné.



PROPOJUJTE:

Při podporování přeživšího, aby sám rozhodl o svých dalších krocích...

Zeptejte se přeživšího, zda má někoho, komu důvěřuje a koho může požádat o podporu.

→ Pokud se vás přeživší zeptá na váš názor, povzbuďte jej, aby se sám rozhodl, za kým, kdy a proč půjde.

- > Nevyjadřujte svůj vlastní názor na situaci.

Pokud jsou nějaké služby k dispozici, poskytněte přeživšímu přesné informace o dostupných možnostech nebo způsobech, jak si zajistit větší pohodlí.

- > Příprava je klíčová. Použijte svůj **Informační přehled (strana 5 a 6)** a ujistěte se, že máte přesné a aktuální informace o dostupných službách a o tom, jak k nim získat přístup.
- > Pokud si nejste jistí, že určitá služba existuje, řekněte, že si nejste jistí.

Ukončete rozhovor se soucitem.

- > Zachovejte důvěrnost.
- > Podpořte všechna rozhodnutí, která přeživší učinil.
- > Mějte na paměti, že vaším úkolem je podporovat přeživšího v jeho rozhodnutích a volbách, i když přeživší žádné neučiní. Nezapojujte se do opakovaných sezení nebo setkání s přeživším, do poradenství nebo pokusů o řízení případu přeživšího.

Po rozhovoru

Reflexe a péče o vlastní duševní zdraví:

Je důležité si uvědomit, že i když uděláte maximum, to, čím si přeživší prošel, nezvrátíte a ani ho nezbavíte bolesti. Když nasloucháte jiným lidem a posloucháte jejich zkušenosti, můžete být vystaveni jejich bolestivým, traumatickým nebo zraňujícím zkušenostem – tento fenomén je známý také jako prožitek sekundárního traumatu. Přemýšlejte o tom, jak pečovat sami o sebe, když se u vás tyto pocity objeví. obraťte se na svůj vlastní podpůrný systém a síť, včetně svých kolegů, vedoucího týmu nebo odborníka na problematiku GPN, proberte s nimi příslušný případ (s ohledem na důvěrnost informací o přeživším) a vyhledejte podporu.

Vzhledem k tomu, že některé druhy násilí (například domácí násilí) se mohou opakovat, můžete se s touto osobou setkat znovu nebo se dozvědět, že zažila další násilí. Jejich prožitky nemůžete změnit, ale můžete:

- > Vyslechnout přeživšího během každé události bez hodnocení a bez ohledu na to, zda jste s ním již dříve mluvili, nebo ne.
- > Přemýšlet o tom, jak vylepšit své programy, zvýšit bezpečnost vámi nabízených služeb a vytvořit pozitivnější prostředí pro ty, kteří zažili GPN.

PODPORA PRO DĚTI A DOSPÍVAJÍCÍ DO 18 LET

KLÍČOVÁ SDĚLENÍ

→ **Vždy se obraťte** na odborníka na problematiku GPN nebo ochrany dětí ve vaší zemi/situaci, především abyste zjistili: 1) jaké služby jsou ve vaší oblasti k dispozici a 2) jaké jsou místní protokoly a postupy.⁴

→ **Nezpůsobujte újmu.** Nevyhledávejte dětské přeživší. Vaším úkolem není vyšetřovat nebo posuzovat, zda dítě/dospívající zažívá násilí. Takové jednání může vést k dalšímu násilí a zvyšovat riziko pro dítě/dospívajícího. Buďte k dispozici, pokud dítě/dospívající chce vyhledat vaši pomoc.

→ **Nezapomeňte na svou roli.**

Pokud se na vás dítě/dospívající obrátí s žádostí o pomoc,

1. naslouchejte, aniž byste je soudili,

2. podpořte dítě/dospívajícího tím, že ho spojíte s dospělou osobou, kterou dítě/dospívající označí jako bezpečnou a důvěryhodnou. Nemusí to být jejich rodič, opatrovník nebo člen rodiny,

3. nerozhodujte za něj, ani nenuťte opatrovníka dítěte/dospívajícího nebo jakoukoli jinou osobu k tomu, aby s dítětem/dospívajícím byla, když s vámi dítě/dospívající mluví,

→ **Poskytněte útěchu.** Dovolte dítěti/dospívajícímu rozhovor vést, i kdyby to mělo znamenat, že mu budete jen v tichosti dělat společnost. Buďte v úrovni jeho očí a dbejte na otevřenou řeč těla, abyste mu dali najevo, že se vám může svěřit, pokud bude chtít. Neptejte se, co se stalo, kdo to udělal a proč – místo toho se ho snažte uklidnit a mluvit způsobem, kterému rozumí.

PAMATUJTE, že pokud je ve vaší oblasti k dispozici subjekt/postup pro předávání případů zaměřujících se na ochranu dětí nebo GPN, umožněte bezpečné a důvěrné předání dítěte/dospívajícího odborníkovi, který mu lépe pomůže.



Použijte tuto příručku v případě, že ve vaší oblasti **není k dispozici subjekt/postup pro předávání případů zaměřujících se na ochranu dětí nebo GPN.**

⁴ *Obraťte se na kontaktní místo pro problematiku GPN nebo ochrany dětí v České Republice, abyste získali více informací ohledně místních protokolů a postupů, včetně 1) omezení důvěrnosti a oznamovací povinnosti a 2) určených kontaktních míst pro problematiku GPN a ochrany dětí.*

→ **Chovejte se ke každému dítěti spravedlivě.** Všem dětem by měla být nabídnuta stejná a objektivní podpora bez ohledu na jejich pohlaví, věk, rodinnou situaci, postavení jejich pečovatele nebo jakoukoli jinou část jejich identity. Nejednejte s dítětem, které zažilo GPN, jako s bezmocným. Každé dítě má jedinečné schopnosti a silné stránky a má schopnost se uzdravit. Mluvte s dětskými přeživšími tak, aby vám rozuměli, a respektujte jejich důstojnost a názory.

→ **Zachovejte důvěrnost.** Nezapisujte si, nefotografujte ani nijak nedokumentujte svou interakci s dítětem/dospívajícím. Odložte všechny telefony nebo počítače, které by mohly být vnímány jako přístroje pro nahrávání rozhovoru. Požádejte o svolení ke sdílení jakýchkoli informací o dítěti/dospívajícím nebo o tom, čím prošel. To znamená se také zeptat, zda můžete informace sdílet s někým, koho dítě/dospívající označí za osobu, které důvěřuje.

→ **Zajistěte bezpečnost dítěte.** Fyzická a emocionální bezpečí dítěte je na prvním místě. Zvažujte bezpečí dítěte při všech interakcích s ním a také v souvislosti s dalšími kroky.



V některých případech nemusí být jasné, jak podpořit **nejlepší zájem dítěte** a zajistit jeho fyzickou a duševní pohodu. Pokud si někdy nebudete jisti ohledně bezpečnosti situace, informujte dítě, že si budete muset důvěrně promluvit s jiným poskytovatelem služeb nebo členem týmu, který by mohl mít více znalostí o tom, jak zajistit jeho bezpečnost.

→ **Mějte informace o způsobech, jak může dítě/dospívající nebo jeho opatrovník vyhledávat pomoc.** Děti a dospívající hledají pomoc jiným způsobem než dospělí a jen zřídka kdy se přímo svěřují. Pro děti může být obtížné důvěřovat dospělým nebo s nimi mluvit, zejména v případě dospělých, které dobře neznají. Mohou pociťovat strach, rozpaky nebo stud, nebo se bát vyjádřit své emoce. Můžete 1) se doslechnout zvěsti o zneužívání dítěte, 2) být kontaktováni dospělými, kteří se snaží pomoci dítěti, nebo 3) mít podezření na zneužívání dítěte, a to na základě projevů nebo chování dítěte.

POKUD VÁS NĚKDO POŽÁDÁ O POMOC DÍTĚTI/DOSPÍVAJÍCÍMU V NOUZI...

- ✓ **POSKYTNĚTE** osobě, která vás o pomoc požádala, přesné a aktuální informace o dostupných službách.
- ✓ **ZACHOVEJTE** mlčenlivost.⁴

- ✗ **NEVYŠETŘUJTE** zvěsti, které se doslechnete, ani se nesnažte dítě/dospívajícího najít/vést s ním rozhovor.
- ✗ **NEHOVOŘTE** s nikým o tom, co jste se dozvěděli, ani nesdělujte podrobnosti.⁴

POKUD DÍTĚ/DOSPÍVAJÍCÍ VYHLEDÁ VAŠI POMOC...



DÍVEJTE SE

- ✓ **ZEPTEJTE SE** dítěti/dospívajícího, zda si nechce promluvit na klidném místě a v soukromí. Ujistěte se, že je to místo, kde vás ostatní vidí, ale neslyší.
- ✓ **DBEJTE NA TO**, abyste seděli v úrovni jeho očí. Udržujte otevřenou řeč těla.
- ✓ **PTEJTE SE** dívek a chlapců, zda si chtějí promluvit s dospělým stejného pohlaví, jako jsou oni.

- ✗ **NENAŘIZUJTE** dítěti/dospívajícímu, aby šli na tišší nebo soukromější místo, ani je proti jejich vůli neizolujte.
- ✗ **NEDOTÝKEJTE SE**, neobjímejte ani nenavazujte fyzický kontakt, protože to může být traumatizující, nepříjemné a stresující.



NASLOUCHEJTE

- ✓ **NASLOUCHEJTE** pozorně a věnujte pozornost neverbální komunikaci těla.
- ✓ **BUĎTE** klidní a trpěliví, přijímejte vyřčená slova, aniž byste je posuzovali.
- ✓ **NECHTE** dítě/dospívajícího, aby se vyjádřili svými vlastními slovy.

- ✗ **NEVYZÍDEJTE** ani nehodnoťte. Nic si nezapisujte, nefeťte ani ústně nesdělujte informace o dítěti/dospívajícím nebo jeho zážitku.
- ✗ **NEDÁVEJTE** najevo šok, nedůvěru, hněv ani žádné jiné reakce, které by mohly dítě/dospívajícího rozrušit.
- ✗ **NEPOUŽÍVEJTE** složitá slova a nemluvte více než dítě/dospívající.



POSKYTNĚTE ÚTĚCHU

- ✓ **UJISTĚTE** dítě/dospívajícího, že je v pořádku, že vám řekli, co se stalo.
- ✓ **RESPEKTUJTE** názor, přesvědčení a myšlenky dítěte.
- ✓ **POSKYTNĚTE** útěchu s ohledem na kulturní kontext, například:

"Věřím ti" – buduje důvěru

"Jsem rád/a, že jsi mi to řekl/a." – buduje vztah s dítětem

"Děkuji ti, že jsi se mnou své zkušenosti sdílel/a" – vyjadřuje empatii

"Jsi velmi odvážný/á, že se mnou mluvíš" – uklidňuje a dodává sebedůvěru

- ✗ **NESLIBUJTE** nic, co nemůžete splnit. Neříkejte například „všechno bude v pořádku“, když není ve vašich silách zajistit, aby se dítěti dařilo dobře.
- ✗ **NEUŤTE** dítě/dospívajícího, aby s vámi pokračovali v rozhovoru, pokud si to nepřejí.



PROPOJUJTE

- ✓ **ZEPTEJTE SE**, zda existuje někdo, komu dítě/dospívající důvěřuje, a zda si přeje pomoc při kontaktování této osoby nebo doprovod při jejím hledání.
- ✓ **ZŮSTAŇTE** s dítětem/dospívajícím, dokud se nebude cítit bezpečně nebo dokud nebude v péči někoho, koho považuje za bezpečného a důvěryhodného.
- ✓ **POSKYTNĚTE** dítěti/dospívajícímu a dospělému, kterému důvěřuje, přesné a relevantní informace o dostupných službách a o tom, jak k nim získat přístup
- ✓ **SDĚLTE**, co víte a co nevíte. Pokud požadované informace nemáte, řekněte „nevím“ nebo „tyto informace nemám“.

- ✗ **NEUŤTE** dítě/dospívajícího, aby u sebe měli svého opatrovníka nebo jinou osobu, když s vámi budou mluvit, protože tyto osoby se mohly dopustit násilí nebo se s nimi dítě/dospívající nemusí chtít o své zážitky podělit.
- ✗ **NENECHÁVEJTE** dítě/dospívajícího bez dozoru, pokud je rozrušené (například pláče, je rozzlobené nebo v šoku).
- ✗ **NESNAŽTE** se situaci řešit sami, plánovat nebo rozhodovat za dítě/dospívajícího.

Věk dítěte a jeho schopnost rozhodovat se

Uvědomte si, že specializovaný odborník, který má zkušenosti s prací s dětmi/dospívajícími přeživšími GPN, lépe posoudí schopnost dítěte nebo dospívajícího se rozhodovat v součinnosti se samotným dítětem/dospívajícím a osobami, které jsou za ně zodpovědné.

Vášim úkolem jako neodborníka je vyslechnout a utěšit dítě/dospívajícího, spojit ho s někým, komu důvěřuje, a předat mu informace o dostupných službách. Níže uvedené věkové kategorie jsou pouze orientační a mohou se měnit v závislosti na věku, vyspělosti, vývojovém stupni a dalších faktorech.

Starší dospívající ve věku 15 let a více jsou obecně dostatečně zralí na to, aby se sami rozhodovali a rozuměli tomu, čím prošli.

→ **Vaše úloha:** 1) vyslechnout dospívajícího, který se svěří s tím, co prožil 2) podpořit jej, aby se spojil s někým, komu důvěřuje, za účelem průběžné podpory, a 3) poskytnout informace o dostupných službách a o tom, jak k nim získat přístup.

Malé děti ve věku 6 až 9 let a mladí dospívající ve věku 10 až 14 let mohou, ale nemusí být schopni se sami podělit o své zkušenosti s násilím. Mohou, ale nemusí být schopni se sami rozhodovat.

→ **Vaše úloha:** 1) podpořit dítě/dospívajícího při hledání dospělého, kterému důvěřuje a který jej podpoří v dalších krocích, 2) poskytnout dítěti/dospívajícímu i danému dospělému informace o dostupných službách a o tom, jak k nim získat přístup.

Kojenci a batolata ve věku 0 až 5 let nebudou sami uvádět své zkušenosti s násilím vzhledem k tomu, že mají nulové nebo omezené komunikační dovednosti. Pomoc jménem dítěte pravděpodobně vyhledá jiná osoba – přítel, pečovatel, příbuzný, člen komunity atd.

→ **Vaše úloha:** poskytnout doprovázející osobě informace o dostupných službách a o tom, jak k nim získat přístup.

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

Tento materiál je doprovodnou příručkou k publikaci 2015 IASC GBV Guidelines.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



GBV Pocket Guide