Hoe ondersteun je overlevers van gendergerelateerd geweld wanneer er geen GBV-actor beschikbaar is in jouw omgeving

EEN STAP-VOOR-STAP
POCKETGIDS VOOR
HUMANITAIRE HULPVERLENERS



WAT IS DE *POCKETGIDS*?

De Pocketgids en ondersteunende materialen[1] geven alle humanitaire werkers informatie over:

- **hoe een overlever van gendergerelateerd geweld (GBV)[2] te ondersteunen**
- **die hun ervaringen met GBV met je delen**
- **in een situatie waar geen GBV-actor (inclusief een verwijzingstraject of een GBV-specialist) beschikbaar is.**

De Pocketgids gebruikt internationale standaarden voor het bieden van steun en informatie aan overlevers van gendergerelateerd geweld, zonder hen verdere schade toe te brengen. We moedigen je aan om deze gids aan te passen aan jouw lokale context met de hulp van een GBV-specialist en op een manier die de overlevergerichte benadering respecteert.

De Pocketgids hanteert een Psychologische Eerste Hulp (PEH) benadering (Bereid voor, Kijk, Luister, Verbind), maar voorafgaande kennis van of training on PEH is niet noodzakelijk. Een brede PEH-training wordt wel aanbevolen.

SECTIE	BLADZIJDE	TE GEBRUIKEN ALS
Kernboodschappen	**2 - 3**	Onmiddellijke handleiding
Beslisboom	**4**	
Informatieblad over beschikbare diensten	**5 - 6**	
Do's, Don'ts, en wat te zeggen: Kijk Luister Verbind	**7 - 10**	
Stap-voor-stap handleiding Steun zoeken & PSEA Bereid voor, Kijk, Luister, Verbind	**11 - 15**	Voorbereiding en opbouw van kennis en ervaring om te reageren
Kinderen en jongeren / adolescenten	**16 - 20**	Onmiddellijke handleiding voor kinderen en adolescenten onder 18 jaar

1 De Pocketgids wordt vergezeld van een Achtergronddocument en How-to Gids met tips voor gebruikers.

2 De Engelse afkorting die we in deze handleiding gebruiken voor gendergerelateerd geweld is GBV (Gender-Based Violence), omdat dit ook in onze Nederlandstalige werkwereld intussen een breed gebruikte afkorting is. Voor GBV-survivor gebruiken we de term (GBV-) overlever.

KERNBOODSCHAPPEN

- **Spreek eerst met een GBV-specialist, zodat je weet welke diensten beschikbaar zijn in jouw omgeving.** Sommige diensten kunnen hulplijnen zijn, of mobiele apps of ondersteuning op afstand.
- **Wees je bewust van mogelijke andere diensten in je omgeving.** Breng ook andere diensten in kaart, zoals gezondheidszorg, psychosociale ondersteuning, opvang en niet-voedselartikelen. Denk ook aan diensten die geboden worden door gemeenschappen zoals kerken/moskees/tempels, vrouwengroepen en organisaties voor personen met een beperking.
- **Ken je rol.** Bied een luisterend oor, zonder oordeel. Geef accurate en up-to-date informatie over beschikbare diensten. Laat de overlever zelf beslissen. Weet wat je aankan en wat je niet aankan. Ook als er geen GBV-actor in je omgeving is, zijn er mogelijk andere partners, zoals specialisten in kinderbescherming of geestelijke gezondheidszorg, in je omgeving die steun kunnen bieden aan overlevers die aanvullende aandacht of hulp nodig hebben. Vraag de overlever om toestemming voordat je haar/hem doorverwijst of verbindt met iemand anders. Dwing de overlever niet als zij/hij nee zegt.
- **Zoek niet pro-actief naar overlevers.** Wees beschikbaar als iemand naar jou toekomt voor steun.
- **Ken je mandaat.** Alle humanitaire werkers zijn gemandateerd om hulp te geven aan mensen, zonder oordeel en zonder discriminatie, ongeacht hun: gender, seksuele geaardheid, genderidentiteit, burgerlijke staat, handicap, leeftijd, etniciteit/stam/ras/religie, en ongeacht de vraag wie het geweld pleegde en de situatie waarin het geweld werd gepleegd.

Gebruik een benadering waarin de overlever centraal staat, door

- **Respect:** alle acties worden geleid door respect voor de keuzes, rechten en waardigheid van de overlever.
- **Veiligheid:** de veiligheid van de overlever heeft de hoogste prioriteit.
- **Vertrouwelijkheid:** mensen hebben het recht te kiezen met wie ze wel of niet hun verhaal willen delen. Vertrouwelijkheid behouden betekent geen enkele informatie delen met wie dan ook.
- **Non-discriminatie:** het bieden van gelijke en eerlijke behandeling voor iedereen die steun nodig heeft.
- **Als er gezondheidsdiensten beschikbaar zijn, geef dan altijd informatie over wat er beschikbaar is.** Deel wat je weet, en leg vooral uit wat je niet weet. Laat de overlevende zelf beslissen of zij/hij daar gebruik van wil maken. Het ontvangen van kwalitatief hoogwaardige medische zorg binnen 72 uur kan de overdracht van seksueel overdraagbare aandoeningen (SOA's) voorkomen, en binnen 120 uur kan het een ongewenste zwangerschap voorkomen.

- Geef mensen met een beperking de kans om met je te communiceren zonder dat hun verzorger daarbij aanwezig is, indien zij dat wensen en dit geen gevaar oplevert of spanning veroorzaakt in die relatie.
- Als een man of jongen wordt verkracht, betekent dit niet dat hij homoseksueel of biseksueel is. Gendergerelateerd geweld is gebaseerd op macht, niet op iemands seksualiteit.
- Seksuele en genderminderheden lopen vaak een verhoogd risico op schade en geweld vanwege hun seksuele geaardheid en/of genderidentiteit. Luister actief en probeer alle GBV-overlevers te ondersteunen.
- Iedereen kan een daad van gendergerelateerd geweld plegen, waaronder een echtgenoot, intieme partner, familielid, verzorger, schoonfamilie, vreemdeling, ouder of iemand die geld of goederen inruilt voor een seksuele handeling.
- Iedereen kan overlever zijn van gendergerelateerd geweld — dit omvat, maar is niet beperkt tot, mensen die getrouwd zijn, ouderen of mensen die in de seksindustrie werken.
- **Bescherm de identiteit en veiligheid van een GBV-overlever. Schrijf geen persoonlijke of identificerende informatie over een overlever of diens ervaringen op, maak er geen foto's van en deel deze niet mondeling, ook niet met je leidinggevende. Berg telefoons en computers op om te voorkomen dat de overlever bang is dat haar/zijn stem wordt opgenomen.**
- Persoonlijke/identificeerbare informatie omvat de naam van de GBV-overlever, de naam van de dader(s), geboortedatum, registratienummer, woonadres, werkadres, de locatie waar hun kinderen naar school gaan, het exacte tijdstip en de plaats waar het incident plaatsvond, enz.
- Deel algemene, niet-identificeerbare informatie
    - —Met je team of partners in de sector om je programma veiliger te maken.
    - —Met je ondersteuningsnetwerk wanneer je op zoek bent naar zelfzorg en aanmoediging.

"Het is mij ter ore gekomen dat mensen last hebben van intimidatie rond de waterplaats omdat deze afgelegen en ver weg ligt. We kunnen proberen deze intimidatie te verminderen door het gebruik van een dichterbij gelegen waterplaats aan te moedigen, of door het in groepen halen van water aan te moedigen, of…"

"Iemand heeft mij verteld over een ervaring met iets vervelends dat hem of haar is overkomen. Ik kan de details niet delen, maar heb steun nodig om te verwerken hoe deze interactie mij beïnvloedt."

BESLISBOOM

Bereid je voor
wees je bewust van bestaande diensten

voor kinderen en adolescenten: ga naar bladzijde 16

Een incident van gendergerelateerd geweld is aan je meegedeeld…

Door iemand anders…

Geef up-to-date en accurate informatie over diensten en steun die beschikbaar kunnen zijn voor de overlever. Moedig de persoon aan deze informatie veilig en vertrouwelijk met de overlever te delen, zodat de overlever zich kan uiten als zij/hij dat wil. ***BELANGRIJK: Zoek NIET actief naar GBV-overlevers.***

Door de overlever

KIJK & LUISTER
(zie bladzijde 7 & 8).

Stel jezelf voor. Vraag hoe je kunt helpen. Handel met respect, veiligheid, vertrouwelijkheid en non-discriminatie.

Is een GBV-actor of traject voor doorverwijzing beschikbaar?

Ja. Volg het traject voor doorverwijzing door de overlever te informeren over beschikbare GBV-diensten en verwijs door als je daarvoor toestemming hebt van de overlever.

Nee. **VERBIND** (zie bladzijde 9 & 10) Geef accurate informatie door over beschikbare diensten.

Kiest de overlever ervoor om verbonden te worden met een dienst?

Ja. Geef gedetailleerde informatie over de beschikbare persoon of dienst, inclusief informatie hoe die te vinden, relevante openingstijden en locaties, contactpersonen binnen de dienst, veilige transportopties, etc. Deel met niemand informatie over de overlever of diens ervaring zonder uitdrukkelijke en goed geïnformeerde toestemming van de overlever. Schrijf geen persoonlijke of identificerende informatie over een overlever of het incident.

Nee. Waarborg de vertrouwelijkheid. Leg de overlever uit dat zij/hij van gedachten kan veranderen en op een later moment toch hulp kan zoeken. Als de hulpverlening tijdelijk, mobiel of slechts voor een beperkte periode beschikbaar is, geef dan informatie over wanneer deze hulpverlening zal worden beëindigd.

Aangepast van de Shelter Cluster's GBV Constant Companion (www.sheltercluster.org/gbv).

INFORMATIEBLAD

Vul dit informatieblad in over de diensten in je gebied en bewaar het op een plek waar het makkelijk te vinden is.

Werk samen met een GBV-specialist, je teamleider en partners om (1) beschikbare diensten te identificeren die door humanitaire partners worden geboden en (2) diensten te identificeren in de gemeenschap, zoals religieuze groepen, kerken/moskees/tempels, vrouwengroepen, organisaties voor mensen met een beperking.

Kinderbescherming	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Geestelijke gezondheid / psychosociale ondersteuning	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Gezondheidszorg	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Seksuele en reproductieve gezondheid	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Niet-voedselartikelen / WASH (incl. waardigheidspakketten)	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Opvang / noodonderdak	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	

Juridische dienstverlening	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Voedsel en voeding	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Diensten voor kinderen / minderjarigen / jongeren / adolescenten (taalgebruik in context)	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Diensten voor personen met een beperking	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Diensten voor seksuele en genderminderheden	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Diensten voor huishoudens geleid door een vrouw of kind	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Overige diensten	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	
Overige diensten	**Informatie:**	
	Aanspreekpunt:	

DO'S, DON'TS EN WAT TE ZEGGEN

voor kinderen en adolescenten: ga naar bladzijde 16

KIJK

DO'S - WAT TE DOEN

- ✓ Laat de overlever naar jou toekomen. Luister naar haar/zijn behoefte.
- ✓ Vraag eerst hoe je kunt helpen bij mogelijke directe basisbehoeften: sommige overlevers kunnen onmiddellijke medische zorg nodig hebben of kleding.
- ✓ Vraag of de overlever zich op de huidige locatie comfortabel voelt om te praten. Als de overlever vergezeld wordt, ga dan niet automatisch ervan uit dat het veilig is om in de aanwezigheid van die persoon te spreken.
- ✓ Bied praktische ondersteuning: water, een afgeschermde zitplaats, een zakdoekje etc.
- ✓ Vraag de overlever, naar het best van je vermogen, om zelf iemand te kiezen bij wie zij/hij zich comfortabel voelt, om te vertalen en/of om steun te bieden.

DON'TS - WAT NIET TE DOEN

- ✖ Negeer iemand niet als zij/hij aangeeft iets te hebben meegemaakt dat erg, oncomfortabel, slecht en/of gewelddadig is.
- ✖ Dring niet hulp op aan iemand, dring niet aan, zet geen druk.
- ✖ Reageer niet overdreven, maar blijf kalm.
- ✖ Zet de overlever niet onder druk om meer te delen dan wat voor haar/hem comfortabel voelt. Details van wat gebeurde en door wie zijn niet belangrijk of relevant voor jouw rol van luisteren en informatie geven over beschikbare diensten.
- ✖ Vraag niet of iemand GBV heeft meegemaakt, is verkracht of geslagen etc.

Voorbeelden van wat te zeggen:

- ⇢ "U lijkt veel pijn te hebben nu — wilt u naar de gezondheidskliniek gaan?"
- ⇢ "Voelt u zich hier comfortabel om te praten? Is er een andere plek waar u zich beter zou voelen? Voel je je comfortabel om hier te praten?"
- ⇢ "Wilt u wat water? U kunt gerust gaan zitten."

LUISTER

DO'S - WAT TE DOEN

- ✓ Behandel alle gedeelde informatie vertrouwelijk. Als je advies of begeleiding nodig hebt, vraag dan eerst toestemming aan de overlever om met eeb specialist of collega te praten. Onthul geen persoonlijke gegevens waarmee de overlever te identificeren zou zijn.
- ✓ Wees transparant over de grenzen aan jouw vertrouwelijkheid, indien die van toepassing zijn in jouw context.[3]
- ✓ Wees duidelijk over jouw rol en wat van je verwacht mag worden.
- ✓ Luister meer dan je spreekt.
- ✓ Zeg dingen die troostend en tot steun zijn. Bevestig dat wat de overlever is overkomen niet haar/zijn schuld is.

DON'TS - WAT NIET TE DOEN

- ✖ Schrijf niets op, maak geen foto's van de overlever, neem het gesprek niet op op je telefoon of een ander apparaat. Informeer niemand anders, ook de media niet.
- ✖ Stel geen vragen over wat er is gebeurd. Luister en vraag wat je kunt doen om te ondersteunen.
- ✖ Vergelijk de situatie van de overlever niet met wat anderen is overkomen. Zeg niet dat de situatie 'geen probleem' is of onbelangrijk. Van belang is wat de overlever voelt over wat zij/hij heeft ervaren.
- ✖ Betwijfel niet en spreek niet tegen wat iemand zegt. Jouw rol is luisteren zonder oordeel en informatie geven over beschikbare diensten.

Voorbeelden van wat te zeggen:

- ⇢ "Hoe kan ik u ondersteunen?"
- ⇢ "Alles wat we bespreken blijft tussen ons. Ik zal niets delen zonder jouw toestemming."
- ⇢ "Ik zal je zo goed mogelijk proberen te steunen, maar ik ben geen counselor. Ik kan je informatie geven over beschikbare ondersteuning."
- ⇢ "Deel met me wat je wilt delen. Je hoeft me niets te vertellen over jouw ervaring voor mij om je informatie te kunnen geven over beschikbare ondersteuning."
- ⇢ "Het spijt me dat dit je is overkomen."
- ⇢ "Wat er is gebeurd, is niet jouw schuld."

3 In sommige contexten gelden wettelijke meldplichten voor bepaalde types gevallen. Raadpleeg je aanspreekpunt en/of GBV-specialist voor verdere informatie en begeleiding.

VERBIND

DO'S - WAT TE DOEN

- ✓ Respecteer het recht van de overlever om zelf te beslissen.
- ✓ Deel informatie over alle beschikbare diensten, ook als deze niet gespecialiseerd zijn in GBV.
- ✓ Vertel de overlever dat zij/hij nu geen beslissing hoeft te nemen en later altijd nog van gedachten kan veranderen en later altijd nog gebruik kan maken van de diensten.
- ✓ Vraag of er iemand is — een vriend, familielid, een zorgverlener of iemand anders — die de overlever vertrouwt en tot wie zij/hij zich kan wenden.
- ✓ Bied je telefoon of ander communicatiemiddel aan, als het veilig voor je voelt dit te doen, als de overlever contact wil opnemen met iemand die zij/hij vertrouwt.
- ✓ Vraag altijd toestemming voordat je actie onderneemt.
- ✓ Sluit het gesprek op een ondersteunende manier af.

DON'TS - WAT NIET TE DOEN

- ✖ Overdrijf je vaardigheden niet en doe geen valse beloften.
- ✖ Geef geen persoonlijk advies of mening over wat de overlever moet doen.
- ✖ Ga er niet van uit dat je weet wat iemand wil of nodig heeft — sommige acties kunnen iemand blootstellen aan risico's van stigma, wraak of schade.
- ✖ Maak geen aannames over iemand of diens ervaringen, en discrimineer om geen enkele reden, zoals op basis van leeftijd, burgerlijke staat, beperking, religie, etniciteit, klasse, seksuele geaardheid, genderidentiteit, identiteit van de dader, etc.
- ✖ Probeer niet de situatie te sussen of op te lossen, of te bemiddelen tussen de overlever en iemand anders (zoals de dader of een derde persoon zoals een familielid, gemeenschapsleider etc.
- ✖ Deel met niemand details over het incident of persoonlijke gegevens waarmee de overlever geïdentificeerd kan worden. Dit betreft alle mensen in de omgeving van de overlever: familieleden, collega's, supervisors, gemeenschapsleiders etc. Het delen van zulke informatie kan tot meer schade bij de overlever leiden.
- ✖ Vraag na het gesprek niet meer naar de overlever en neem geen contact meer op met de overlever.

Voorbeelden van wat te zeggen:

- “Ons gesprek blijft tussen ons.”
- ”Ik ben geen counselor, maar ik kan je de informatie geven die ik heb. Er zijn mensen en organisaties die jou en/of je familie mogelijk kunnen helpen — wilt je daar meer over horen?”
- “Dit zijn de gegevens van de dienst: locatie, openingstijden, kosten (indien van toepassing), vervoersmogelijkheden en de naam van de persoon met wie je kan praten.”
- “Is er iemand die u vertrouwt en die je kan steunen, misschien een familielid of een vriend? Wilt u mijn telefoon gebruiken om iemand te bellen die je nu nodig hebt?”
- “Als het aankomt op volgende stappen, dan is belangrijkste afweging dat jij dat wilt en je daar comfortabel / veilig / prettig bij voelt.”
- “Voel alsjeblieft geen druk om nu beslissingen te nemen. Je kan over de dingen nadenken en nog altijd later van gedachten veranderen”.
- “Ik kan niet namens jou met iemand spreken om de situatie op te lossen. Maar wat ik wel kan doen is je steunen tijdens ons gesprek en luisteren naar jouw zorgen”.
- “Het lijkt erop dat je een plan hebt over wat je zou willen doen. Dat is een positieve stap.”

HET PERSPECTIEF VAN DE OVERLEVER:
RISICO'S EN VOORDELEN VAN HET ZOEKEN NAAR HULP

De zoektocht naar hulpdiensten is niet altijd veilig voor een overlever en kan leiden tot meer schade. Houd steeds in gedachten dat jouw rol is om accurate en up-to-date informatie te geven over beschikbare diensten. En laat de overlever haar/zijn eigen keuzes maken over wat veilig voor haar/hem voelt. Neem de volgende voorbeelden van risico's en voordelen in beschouwing:

Risico's van het zoeken naar hulp

- Mogelijkheid dat de omgeving van de overlever (vrienden, familie en/of gemeenschap) het komt te weten, wat ertoe kan leiden dat de overlever wordt gestigmatiseeerd, uit huis of gemeenschap wordt gezet en/of bloot komt te staan aan meer geweld.
- Mogelijkheid dat de dader(s) te weten komen dat anderen weten wat is gebeurd op de hoogte zijn, wat kan leiden tot wraak, vergelding of zelfs de dood van de overlever.
- Mogelijkheid dat dienstverleners worden blootgesteld aan bedreigingen en/of geweld door de dader of de gemeenschap wanneer zij als helper van de overlever worden gezien.
- Mogelijkheid van een niet gepaste of niet gevoelige reactie als de dienstverleners niet goed getraind zijn.

Voordelen van het zoeken naar hulp

- Toegang tot levensreddende hulp in een noodsituatie.
- Toegang tot veilige, vertrouwelijke medische zorg, op een tijdige manier die HIV en ongewenste zwangerschap kan voorkomen.
- Toegang tot andere diensten die meer waardigheid en comfort bieden, inclusief opties voor veiligheid en psychosociale ondersteuning.
- Toegang tot ondersteuning die verder geweld kan helpen voorkomen.

Seksuele uitbuiting en misbruik door een humanitaire actor of door een individu die wordt geassocieerd met humanitaire hulp

Bescherming tegen seksuele uitbuiting en misbruik (Engelse afkorting: PSEA – Protection from Exploitation and Abuse) is een term die refereert aan stappen die genomen worden om kwetsbare mensen te beschermen tegen seksuele uitbuiting en misbruik door humanitaire werkers of mensen die worden verbonden met dat werk, zoals vrijwilligers, veiligheidspersoneel, aannemers, chauffeurs, VN politiemensen, vredesbewaarders, aanbieders/verkopers van humanitaire goederen en diensten, enzovoort.

Ongeacht wie de dader is, blijft de aanpak voor het ondersteunen van elke GBV-overlever, zoals beschreven in deze pocketgids, hetzelfde. Voor de aanvullende verantwoordelijkheden die ontstaan als de dader een humanitaire werker is of iemand verbonden met dat werk, neem contact op met jouw PSEA-aanspreekpunt of het PSEA-netwerk in het land.

BEREID JE VOOR:

Goede voorbereiding maakt het verschil. Zelfs als er geen GBV-actor (incl. een GBV verwijstraject of een GBV-aanspreekpunt) beschikbaar is in je omgeving, dan kunnen er andere diensten zijn, ook op gemeenschapsniveau, die in iemands behoeftes kunnen voorzien. Waarschijnlijk weet je van meer diensten dan je zou denken.

Ken de beschikbare diensten

- Gebruik het Informatieblad (bladzijde 5 & 6) om informatie over beschikbare diensten op in te vullen. Werk samen met een GBV-specialist, je teamleider, collega's of andere partners. Schrijf de noodzakelijke informatie op over de manier waarop men deze diensten kan bereiken: waar heen te gaan, met wie te spreken, en wie wel/niet toegang tot die diensten kan krijgen (bv. alleen toegang voor vrouwen, alleen toegang met de nodige documentatie, etc).

- Vraag je teamleider, programma-manager en/of coördinator naar PSEA-protocollen. Indien jouw organisatie geen PSEA-protocol heeft, neem dan in overweging om een PSEA-aanspreekpunt in jouw omgeving te vragen om advies.

Oefen van tevoren

- Lees de **voorbeelden van de scripts op *bladzijden 7 - 10*** goed door. Oefen ze hardop, of oefen met een collega. Hoe meer je oefent, hoe zekerder je je zal voelen als een GBV-overlever je hulp zoekt.

- Raadpleeg de **Handleiding met Tips voor Gebruikers** voor aanvullende informatie over hoe je je met deze materialen kan trainen / oefenen.

- De *Pocketgids* is behulpzaam voor iedereen die een moeilijke situatie meemaakt. Een volgende keer dat een collega of vriend naar je toekomst voor hulp of advies, dan kan je oefenen door de vragen en voorbeeldzinnen in deze gids te gebruiken.

KIJK:

Als iemand haar/zijn ervaring met gendergerelateerd geweld met je deelt…

Stel jezelf voor

- Vertel wat je naam is, je rol en wie je bent. En vraag hoe je kan helpen.

Pak urgente basisbehoeften aan

- Ieder mens zal andere basisbehoeften hebben, zoals bijvoorbeeld dringende medische zorg, water, het vinden van een dierbare, of een deken of kleding als deze kwijt is geraakt, gescheurd, bevlekt of afgenomen. Vooral voor GBV-overlevers kan kleding de

belangrijkste dringende behoefte zijn om zich meer op hun gemak en waardig te voelen.

- Laat de overlever je vertellen hoe zij/hij zich voelt over haar/zijn persoonlijke veiligheid en geborgenheid. Let erop dat je geen aannames doet op basis van wat je ziet.

Wees je bewust van de verschillende manieren waarop mensen om steun vragen

- Geef mensen de ruimte om hun emoties te uiten, in welke vorm dan ook. Mensen reageren op verschillende manieren op stress en crises. Sommige mensen kunnen stil zijn en niet in staat om te praten; boos zijn en schreeuwen; zichzelf de schuld geven van wat er met hen is gebeurd; huilen; gewelddadig zijn, enzovoort.

- Mensen met een beperking, mensen die een andere taal spreken of anderen kunnen verschillende belemmeringen ondervinden bij het zoeken naar steun. Houd je aan de overlever-gerichte principes en vertrouwelijkheid bij het zoeken naar manieren om naar deze personen te luisteren en hen te ondersteunen. Zelfs als je iemand niet kunt begrijpen, kun je altijd zorg en steun tonen.

- Zorg ervoor dat er vrouwelijk personeel aanwezig is om ondersteuning te bieden, vooral in situaties waarin het voor vrouwen en/of meisjes cultureel gezien niet mogelijk is om met mannen om te gaan.

Weet wat je wel en niet aankunt

- Sommige situaties vereisen meer gespecialiseerde ondersteuning die buiten je rol valt, zoals situaties waarbij kinderen betrokken zijn, meldingsplicht[4], dreigend gevaar voor een overlever, of wanneer de overlever een gevaar kan vormen voor zichzelf of voor anderen. Er kunnen andere aanspreekpunten zijn die in dit scenario beter ondersteuning kunnen bieden. Raadpleeg je **informatieblad (bladzijde 5 en 6)**.

! DENK ERAAN: als je steun wilt vragen aan een supervisor of een andere hulpverlener, **vraag dan ALTIJD eerst toestemming aan de overlever**. Vertel de overlever met wie je wilt praten, waarom je met die persoon wilt praten en welke informatie je wilt delen. Als de overlever zich daar niet prettig bij voelt of ronduit weigert om informatie te delen, help haar/hem dan zo goed mogelijk met behulp van de hulpmiddelen in deze Pocketgids.



4 Er zijn contexten die verplichte regels voor rapportage voor bepaalde types van gevallen hebben. Raadpleeg je Protectie aanspreekpunt en/of GBV-specialist voor verdere informatie en begeleiding.



LUISTER:

Zorg er eerst voor dat aan de basisbehoeften van de overlever is voldaan en dat zij/hij niet in direct gevaar verkeert, en **LUISTER** vervolgens.

De overlever kan erg van streek en/of in de war zijn, maar als hulpverlener is het belangrijk om zo kalm mogelijk te blijven. Laat de persoon zoveel of zo weinig informatie delen als zij/hij zelf wil. Het is niet jouw taak om counseling te geven, de persoon naar hulpdiensten te brengen of een uitgebreid interview af te nemen over wat er met haar/hem is gebeurd. In plaats van gedetailleerde vragen te stellen over het incident zelf, kun je je beter richten op het verstrekken van informatie over de hulpdiensten waarvan je weet dat ze beschikbaar zijn.

TIP: Normaal gesproken kun je het beste vragen vermijden, vooral vragen die beginnen met „WAAROM“, omdat dergelijke vragen kunnen aanvoelen alsof ze de schuld leggen bij de overlever. Luister in plaats daarvan gewoon of stel, indien nodig, vragen zoals „mag ik je vertellen over hulpdiensten die beschikbaar zijn om je te ondersteunen“ of „hoe zou je willen dat ik je ondersteun?“

DE KRACHT VAN LUISTEREN:

Soms kun je in een situatie terechtkomen waarin er absoluut geen diensten of hulpbronnen beschikbaar zijn die je met een overlever kunt delen. Misschien voel je je hulpeloos. Het is belangrijk dat je eerlijk bent tegen de overlever, dat je de moed van de overlever erkent om haar/zijn ervaring met jou te delen, en dat je aangeeft dat het je spijt dat je niet beter kunt helpen. En dat je de overlever zoveel mogelijk waardigheid biedt tijdens jullie gesprek. Aanwezig zijn en laten zien dat je actief luistert is op zichzelf en vanzelf al tot steun.



VERBIND:

Terwijl je de overlevende ondersteunt bij het nemen van beslissingen over de volgende stappen, **vraag de overlever of er iemand is die zij/hij vertrouwt en bij wie zij/hij terecht kan voor steun.**

- Als je wordt gevraagd naar je mening, moedig de overlever dan aan om zelf te beslissen naar wie hij of zij toe gaat, wanneer en waarom.
- Geef geen eigen mening over de situatie.

Als er hulpdiensten bestaan, geef de overlever dan nauwkeurige informatie over de beschikbare hulpdiensten of mogelijkheden om haar/hem meer steun te bieden.

- Voorbereiding is essentieel. Gebruik je **informatieblad (pagina 5 en 6)** en zorg ervoor dat je over nauwkeurige, actuele informatie beschikt over de beschikbare hulpdiensten en hoe je daar toegang toe kunt krijgen.
- Als je niet zeker weet of een specifieke hulpdienst bestaat, zeg dan dat je het niet zeker weet.

Sluit het gesprek op een empathische manier af.

- Waarborg de vertrouwelijkheid.
- Bevestig op positieve wijze alle beslissingen die de overlever heeft genomen.
- Houd in gedachten dat het jouw rol is om de overlever te ondersteunen bij haar/zijn beslissingen en keuzes, zelfs als de overlever er geen neemt. Ga geen herhaalde sessies of ontmoetingen met de overlever aan, geef geen advies en probeer niet de zaak van de overlever te regelen.

Na het gesprek

Reflectie en zelfzorg: Het is belangrijk om te onthouden dat je alles goed kunt doen, maar dat je de ervaring van deze persoon niet kunt herstellen of haar/zijn pijn kunt wegnemen. Luisteren naar en aandacht schenken aan de ervaringen van anderen kan je blootstellen aan hun pijnlijke, traumatische of kwetsende ervaringen — ook wel bekend als het ervaren van secundair trauma.

Denk na over hoe je voor jezelf kunt zorgen als deze gevoelens bij je opkomen. Zoek contact met je eigen ondersteuningsnetwerk, waaronder je collega's, teamleider of een GBV-specialist, om de uitwisseling te bespreken (houd daarbij rekening met de vertrouwelijkheid van de overlever) en om steun te zoeken.

Aangezien bepaalde vormen van geweld (zoals bijvoorbeeld huiselijk geweld) zich in cycli kunnen voordoen, kan het zijn dat je deze persoon weer tegenkomt of te horen krijgt dat zij/hij opnieuw een incident van geweld heeft meegemaakt. Je kunt haar/zijn ervaringen niet veranderen, maar je kunt wel:

- Zonder oordeel luisteren naar een overlever bij elk incident, ongeacht of je eerder met haar/hem hebt gesproken of niet.
- Nadenken over hoe je je programma's kunt verbeteren, de diensten die je aanbiedt veiliger kunt maken en een positievere omgeving kunt creëren voor mensen die te maken hebben met gendergerelateerd geweld.

STEUN BIEDEN AAN KINDEREN EN ADOLESCENTEN ONDER DE 18 JAAR

KERNBOODSCHAPPEN

- **Spreek eerst met een GBV- of kinderbeschermingsspecialist** in jouw land / context om te begrijpen (1) welke diensten beschikbaar zijn in jouw gebied en (2) welke lokale protocollen en procedures gelden.[5]
- **Richt geen schade aan.** Zoek niet actief naar kinderen die overlever zijn. Het is niet jouw taak te onderzoeken of een kind/adolescent geweld heeft meegemaakt. Als je dat wel zou doen, dan kan het leiden tot meer geweld en risico voor het kind / de adolescent. Wees benaderbaar als een kind/adolescent naar jou toekomt voor hulp.
- **Denk aan je rol:** als een kind/adolescent naar jou toekomt voor hulp:
  1. Bied een luisterend oor, zonder oordeel.
  2. Steun het kind / de adolescent door haar/hem te verbinden met een volwassene die zij/hij als veilig en vertrouwd ziet. Dit hoeft niet een ouder, verzorger of familielid te zijn.
  3. Neem geen beslissingen voor haar/hem, ook niet door de verzorger van het kind / de adolescent of welke andere persoon ook te dwingen bij het kind / de adolescent te zijn als zij/hij met je praat.
- **Bied troost.** Laat het kind de adolescent het gesprek leiden, ook als dit samen zijn in stilte betekent. Ga op ooghoogte zitten, met open lichaamshouding om het kind / de adolescent te laten zien dat zij/hij zich voor je kan openstellen als zij/hij dat wil. Stel geen vragen over wat er is gebeurd, door wie en waarom. Spreek in plaats daarvan troostende woorden en spreek op een manier die zij/hij kan begrijpen.

DENK ERAAN: als er een GBV- / kinderbeschermingsactor of doorverwijzingsroute aanwezig is in jouw gebied, zorg dat voor een veilige en vertrouwelijke doorverwijzing van het kind / de adolescent naar een specialist om haar/hem beter bij te staan.



Gebruik deze sectie als er **geen GBV- / kinderbeschermingsactor of doorverwijzingsroute** beschikbaar is in jouw gebied.

5 Raadpleeg je aanspreekpunt voor GBV- of kinderbescherming in jouw land voor lokale protocollen en procedures, inclusief (1) de grenzen van vertrouwelijkheid en (2) aangewezen aanspreekpunten voor GBV – en kinderbescherming.

- **Behandel elk kind eerlijk.** Alle kinderen moeten dezelfde onbevooroordeelde steun krijgen, ongeacht hun geslacht, leeftijd, gezinssituatie, de status van hun verzorger of enig ander aspect van hun identiteit. Behandel een kind dat overlever is van gendergerelateerd geweld niet als hulpeloos. Elk kind heeft unieke vermogens en sterke punten en beschikt over het vermogen om te genezen. Spreek met een kind dat GBV-overlever is op een manier die zij/hij begrijpt en met respect voor haar/zijn waardigheid en meningen.

- **Waarborg de vertrouwelijkheid.** Schrijf niets op, maak geen foto's en leg op geen enkele manier je contact met het kind / de adolescent vast. Berg telefoons of computers op die kunnen worden gezien als apparaten waarmee het gesprek wordt opgenomen. Vraag toestemming om informatie over het kind / de adolescent of hun ervaringen te delen. Dit betekent dat je moet vragen of je de informatie mag delen, zelfs met iemand die het kind / de adolescent beschouwt als iemand die zij/hij vertrouwt.

- **Zorg voor de veiligheid van het kind.** De fysieke en emotionele veiligheid van het kind is de belangrijkste prioriteit. Houd rekening met de veiligheid van het kind tijdens alle contactmomenten met haar/hem, en bij eventuele vervolgstappen.

- **Wees je bewust van de manier waarop een kind / adolescent of haar/zijn verzorger steun kan zoeken.** Kinderen en jongeren zoeken op andere manieren hulp dan volwassenen, en vertellen zelden direct wat er aan de hand is. Kinderen kunnen het moeilijk vinden om volwassenen te vertrouwen of met hen te praten, vooral volwassenen die ze niet goed kennen. Ze kunnen angst, verlegenheid of schaamte voelen; of bang zijn om hun emoties te uiten. Het kan zijn dat je: (1) geruchten hoort over kindermishandeling, (2) wordt benaderd door volwassenen die steun voor een kind zoeken, of (3) vermoedt dat een kind wordt misbruikt op basis van signalen of gedrag van het kind.



! In sommige gevallen kan het onduidelijk zijn hoe je **het belang van het kind** en haar/zijn lichamelijke en geestelijke welzijn het beste kunt behartigen. Als je ooit twijfelt over de veiligheid van de situatie, laat het kind dan weten dat je vertrouwelijk moet overleggen met een andere hulpverlener of een teamlid die wellicht meer kennis heeft over hoe je haar/zijn veiligheid kunt waarborgen.

WAT TE DOEN	WAT NIET TE DOEN

ALS IEMAND JE HULP ZOEKT VOOR EEN KIND / ADOLESCENT IN NOOD…

- ✓ Geef nauwkeurige en actuele informatie over beschikbare diensten aan de persoon die om hulp vraagt.
- ✓ Handhaaf vertrouwelijkheid (zie noot 5 op bladzijde 16).

- ✖ Onderzoek geen geruchten en zoek het kind / de adolescent niet op voor een interview.
- ✖ Deel geen details van wat je hebt gehoord met wie dan ook (zie noot 5 op bladzijde 16).

ALS HET KIND / DE ADOLESCENT ZELF HULP BIJ JE ZOEKT…



KIJK

- ✓ Vraag het kind / de adolescent of zij/hij een rustige, afgeschermde plek wil opzoeken. Zorg ervoor dat het een plek is waar anderen je kunnen zien maar niet horen.
- ✓ Ga op ooghoogte zitten van het kind / de adolescent. Neem een open lichaamshouding aan.
- ✓ Vraag meisjes en jongens of ze liever met een vrouw of man van dezelfde gender willen praten.

- ✖ Geef het kind / de adolescent geen aanwijzingen om naar een stillere of privé plek te gaan, of ga het kind / de adolescent niet tegen haar/zijn wil afzonderen.
- ✖ Maak geen fysiek contact, raak niet aan, knuffel niet, want dit kan traumatiserend, ongemakkelijk en verontrustend zijn.



LUISTER

- ✓ Luister aandachtig en let op non-verbale signalen en lichaamstaal.
- ✓ Wees kalm en geduldig. Accepteer wat wordt gezegd zonder te oordelen.
- ✓ Laat het kind / de adolescent in haar/zijn eigen woorden praten.

- ✖ Doe geen interview of onderzoek. Schrijf niets op, maak geen foto's en deel geen mondelinge informatie over het kind / de adolescent of haar/zijn ervaring.
- ✖ Toon geen schok, ongeloof of woede, of een andere reactie die het kind / de adolescent kunnen verontrusten.
- ✖ Gebruik geen moeilijke woorden en praat niet meer dan het kind / de adolescent.



TROOST

- ✓ Geef het kind / de adolescent de geruststelling dat het goed is dat zij/hij aan jou vertelt wat is gebeurd.
- ✓ Respecteer de opinie, de overtuigingen en de gedachten van het kind / de adolescent.
- ✓ Gebruik troostende woorden die passen bij de culturele context, zoals:

'Ik geloof je' — bouwt vertrouwen op

'Ik ben blij dat je het mij vertelt' — bouwt een relatie met het kind / de adolescent op

'Bedankt dat je je ervaring met mij deelt' — als uiting van inlevingsvermogen

'Je bent erg moedig dat je met me praat' — bevestigt en versterkt het kind / de adolescent

- ✖ Doe geen beloftes die je niet kunt nakomen, zoals 'alles komt goed', als het niet binnen jouw vermogen ligt om het welzijn van het kind te verzekeren.
- ✖ Dwing het kind / de adolescent niet door te praten als zij/ hij dat niet wil.



VERBIND

- ✓ Vraag of er iemand is die het kind / de adolescent vertrouwt, en of zij/hij jouw hulp wil om die persoon te bereiken, of jouw begeleiding om die persoon te zoeken.
- ✓ Blijf bij het kind / de adolescent totdat zij/hij zich veilig voelt of in de zorg is van iemand die zij/hij als veilig en vertrouwd ervaart.
- ✓ Geef het kind / de adolescent en de vertrouwde volwassene nauwkeurige, actuele en relevante informatie over beschikbare diensten en hoe die te bereiken.
- ✓ Zeg wat je weet en wat je niet weet. Zeg 'ik weet het niet' of 'ik heb die informatie niet' als je de gevraagde informatie niet hebt.

- ✖ Dwing het kind / de adolescent niet haar/zijn verzorger of andere personen mee te nemen als zij/ hij met je spreekt, omdat deze personen de dader van het geweld kan zijn. Of omdat het kind / de adolescent niet haar/zijn ervaring met die personen wil delen.
- ✖ Laat het kind / de adolescent niet alleen achter als zij/hij in nood is (bijvoorbeeld huilend, boos of in schok).
- ✖ Probeer de situatie niet zelf op te lossen, maak geen plan of beslissingen voor het kind / de adolescent.

Referentie voor de leeftijd en het beslissingsvermogen van kinderen

Bedenk dat een gespecialiseerde hulpverlener, met ervaring in het werken met kinderen die gendergerelateerd geweld ervaren, het best geplaatst is om het beslissingsvermogen van een kind/adolescent vast te stellen, in afstemming met het kind / de adolescent zelf en haar/zijn verzorger(s).

Als niet-specialist is het jouw rol om te luisteren, te troosten, en om het kind / de adolescent te verbinden met iemand die zij/hij vertrouwt en om informatie te delen over beschikbare diensten. Onderstaande leeftijdscategorieën zijn slechts ter referentie en kunnen anders zijn naar gelang de leeftijd, het niveau van volwassenheid, het ontwikkelingsniveau en andere factoren.

Oudere adolescenten (15 jaar en ouder) zijn in het algemeen volwassen genoeg om hun ervaringen te begrijpen en zelf beslissingen te nemen.

⇢ **Jouw rol:** (1) luister naar de adolescent die haar/zijn ervaring deelt, (2) steun haar/hem bij het vinden van iemand die zij/hij vertrouwt voor het krijgen van verdere hulp, en (3) geef informatie over beschikbare diensten en hoe die te bereiken.

Kinderen (6 tot 9 jaar) en jonge adolescenten (10 tot 14 jaar) kunnen hun ervaringen met geweld mogelijk niet zelf melden. En ze zijn mogelijk niet in staat om zelf beslissingen te nemen.

⇢ **Jouw rol:** (1) help het kind / de adolescent bij het vinden van een volwassene die zij/hij vertrouwt bij het nemen van volgende stappen en (2) geef informatie over beschikbare diensten en hoe die te bereiken aan zowel het kind / de adolescent als aan de volwassene.

Zuigelingen en peuters (0 tot 5 jaar) kunnen hun ervaringen met geweld niet zelf melden, vanwege hun gebrek aan of beperkte communicatievaardigheden. Het zal waarschijnlijk een andere persoon zijn — een vriend, een verzorger, een familielid, iemand uit de gemeenschap — die hulp zoekt ten behoeve van het kind.

⇢ **Jouw rol:** geef informatie aan de begeleidende persoon over beschikbare diensten en hoe die te bereiken.

Aangepast van: UNHCR, Best Interest Determination Guidelines (2008). IRC/UNICEF, Caring for Child Survivors of Sexual Abuse (2012).

Dit is een aanvullende gids bij de IASC-richtlijnen
voor gendergerelateerd geweld (GBV) uit 2015.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide





GBV Pocketgids