

**Jak wspierać osoby  
doświadczone przemocą  
uwarunkowaną płcią, gdy  
podmiot świadczący  
pomoc w tym zakresie  
nie jest dostępny na  
twoim obszarze**

**PORADNIK KROK PO  
KROKU DLA AKTORÓW  
HUMANITARNYCH**



# CZYM JEST PORADNIK KIESZONKOWY?

**Poradnik kieszonkowy** i jego materiały uzupełniające<sup>1</sup> zapewniają wszystkim działaczom humanitarnym informacje o:

- > **Jak wspierać osoby doświadczone przemocą warunkowaną płcią,**
- > **Gdy ujawnią ci zajście aktu przemocy,**
- > **W środowisku, w którym nie jest dostępny żaden podmiot świadczący pomoc w tym zakresie (w tym koordynator lub punkt kontaktowy).**

Niniejszy Poradnik kieszonkowy korzysta z globalnych standardów, by zapewnić podstawowe wsparcie i informacje osobom doświadczonym przemocą uwarunkowaną płcią, bez wyrządzania dalszych szkód. Zachęcamy do adaptowania tych materiałów do potrzeb lokalnych środowisk, przy wsparciu specjalistów w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią i w sposób utrzymujący podejście nakierowane na osoby doświadczone przemocą uwarunkowaną płcią.

Choć Poradnik kieszonkowy korzysta z ram Psychologicznej Pierwszej Pomocy (PFA), uprzednia wiedza lub przeszkolenie w tym zakresie nie jest wymagane. Zachęcamy do kompleksowego przeszkolenia w tym zakresie.

SEKCJA	STRONA	CEL WYKORZYSTANIA
Kluczowe komunikaty	2 i 3	Bezpośrednie doradztwo
Drzewko decyzyjne	4	
Arkusze informacyjne dot. dostępnych usług	5 i 6	
Co robić, czego nie robić i co mówić Obserwuj Słuchaj Skontaktuj	7 8 9 i 10	
Przewodnik krok po kroku Poszukiwanie wsparcia i PSEA Przygotuj, Obserwuj, Słuchaj i Skontaktuj	11 12 i 15	Przygotowywanie i budowanie niezbędnej wiedzy i umiejętności
Dzieci i młodzież	16 i 19	Bezpośrednie doradztwo dla dzieci i młodzieży poniżej 18 roku życia

<sup>1</sup> Poradnik kieszonkowy uzupełnia Nota Informacyjna i Poradnik użytkownika.

# KLUCZOWE KOMUNIKATY

- **Zawsze w pierwszej kolejności zwróć się do specjalisty w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią**, aby dowiedzieć się, jakie usługi są dostępne na twoim obszarze. Niektóre z tych usług mogą przybrać formę gorącej linii, aplikacji mobilnej lub wsparcia zdalnego.
- **Bądź świadomy(a) innych usług** dostępnych na twoim obszarze. Identyfikuj usługi zapewniane przez partnerów humanitarnych, takich jak wsparcie zdrowotne i psychospołeczne, schronienie i artykuły nieżywnościowe. Rozważ wykorzystanie usług świadczonych przez społeczność (np. kościoły lub meczety), grupy wsparcia kobiet czy osób z niepełnosprawnościami.
- **Pamiętaj swoją rolę.** Wysłuchaj osoby doświadczonej przemocą bez oceniania jej. Przekaż jej dokładne, bieżące informacje o dostępnych usługach. Pozwól osobie doświadczonej przemocą podejmować swoje własne decyzje. Miej świadomość z czym możesz, a z czym nie możesz sobie poradzić. Nawet bez obecności na twoim obszarze podmiotów świadczących pomoc związaną z przemocą uwarunkowaną płcią, dostępni mogą być inni partnerzy, jak na przykład specjaliści w zakresie ochrony dzieci lub zdrowia psychicznego, którzy mogą wspierać osoby wymagające dodatkowej

uwagi i wsparcia. Zapytaj osobę doświadczoną przemocą o zgodę zanim skontaktujesz ją z jakąkolwiek dalszą osobą. Nie zmuszaj jej do niczego, jeśli powie nie.

Nie identyfikuj ani nie szukaj aktywnie osób doświadczonych przemocą uwarunkowaną płcią. Bądź dostępny(a) na wypadek, gdyby ktoś zwrócił się o pomoc.

- **Pamiętaj o swoich zadaniach.** Wszyscy aktorzy humanitarni mają za zadanie zapewniać wsparcie osobom w potrzebie bez ich oceniania ani dyskryminowania, niezależnie od: ich płci, orientacji seksualnej, tożsamości płciowej, poziomu sprawności, wieku, przynależności etnicznej/plemiennej/rasowej/religijnej, tego kto był sprawcą przemocy i sytuacji, w której zaszła.

**Stosuj podejścia nakierowane na osobę doświadczoną przemocą poprzez praktykowanie:**

- **Szacunku:** wszelkie działania podejmowane są z poszanowaniem wyborów, życzeń, praw i godności osoby doświadczonej przemocą.
- **Bezpieczeństwa:** ochrona osób w potrzebie jest najważniejszym priorytetem.
- **Poufności:** ludzie mają prawo wybierać, z kim podzielią się swoją historią, a z kim nie. Dbanie o poufność oznacza nieprzekazywanie innym żadnych informacji.

- **Braku dyskryminacji:** zapewnianie równego i sprawiedliwego traktowania dla wszystkich osób w potrzebie.
  - **Jeśli dostępne są usługi zdrowotne, zawsze podawaj informacje o tym, co jest dostępne.** Dziel się tym, co wiesz i—co najważniejsze—wyjaśnij to, czego nie wiesz. Pozwól osobie doświadczonej przemocą zdecydować, czy chce starać się o dostęp do nich. Otrzymanie pomocy medycznej wysokiej jakości w ciągu 72 godzin może zapobiec zarażeniu chorobą przenoszoną drogą płciową, a w ciągu 120 godzin—zapobiec niechcianej ciąży.
  - Zapewnij osobom z niepełnosprawnościami możliwość komunikacji bez obecności ich opiekuna, jeśli sobie tego życzą i nie zagrazi to tej relacji ani nie spowoduje w niej napięć.
  - Jeśli zgwałcony zostanie mężczyzna lub chłopiec, nie oznacza to, że jest gejem lub biseksualistą. Przemoc uwarunkowana płcią opiera się na władzy, a nie czyjejś seksualności.
  - Mniejszości seksualne i płciowe są często bardziej narażone na przemoc i krzywdę ze względu na swoją orientację seksualną i/lub tożsamość płciową. Słuchaj aktywnie i staraj się wspierać wszystkie osoby doświadczone przemocą.
  - Każda osoba może popełnić akt przemocy uwarunkowanej płcią—w tym małżonek, partner intymny, opiekun, powinowaty, obca osoba, rodzic, lub ktoś kto wymienia pieniądze lub dobra za akty seksualne.
  - Każda osoba może doświadczyć przemocy uwarunkowanej płcią—w tym, lecz nie ograniczając się do, osób w małżeństwie, osób starszych lub pracowników seksualnych.
  - **Chroń tożsamość i bezpieczeństwo osób doświadczonych przemocą.** Nie rób zdjęć, nie spisuj, nie udostępniaj werbalnie żadnych danych osobowych/identyfikujących dotyczących osób doświadczonych przemocą i ich przeżyć. Dotyczy to również udostępniania informacji twojemu supervisorowi. **Odłóż na bok telefony i komputery, aby uniknąć obaw, że głos rozmówcy jest nagrywany.**
  - Dane osobowe lub umożliwiający identyfikację to między innymi imię i nazwisko osoby doświadczonej przemocą, jej numer identyfikacyjny (np. PESEL), imię i nazwisko sprawcy, data urodzenia, adres zamieszkania, szkoła do której chodzi jej dzieci, dokładne miejsce i czas incydentu, etc.
  - Udostępniaj ogólne, nieidentyfikujące informacje swojemu zespołowi lub partnerom z sektora, aby uczynić swój program bezpieczniejszym i swojej sieci wsparcia, gdy potrzebujesz wsparcia i zadbania o siebie.
- „Dowiedziałem(/am) się, że ludzie są nękanymi przy punkcie poboru wody, gdyż jest on odizolowany i w dużej odległości. Możemy spróbować zredukować to nękanie zachęcając do korzystania z bliższego punktu poboru wody, lub robienia tego w grupach lub...”**
- „Ktoś podzielił się ze mną czymś bardzo złym, co go spotkało. Nie mogę mówić o szczegółach, ale potrzebuję wsparcia z tym, jak ta interakcja na mnie wpłynęła.”**

# DRZEWKO DECYZYJNE

W przypadku dzieci i młodzieży, przejdź do strony 16.



## PRZYGOTOWANIE

Miej świadomość już istniejących usług

O zajściu aktu przemocy uwarunkowanej płcią dowiedziałeś/(a)s się od...

### Od kogoś innego...

Przekazuj dokładne, bieżące informacje o wszelkich usługach i wsparciu, jakie mogą być dostępne dla osoby doświadczającej przemocy. Zachęcaj do dzielenia się tymi informacjami w bezpieczny i poufny sposób z osobą doświadczoną przemocą, aby mogła się świadomie zwierzać. **UWAGA: NIE** szukaj aktywnie osób doświadczonych przemocą uwarunkowaną płcią.

### Osoby nią doświadczonej...

**OBSERWUJ I SŁUCHAJ**  
(patrz: strony 7 i 8)

Przedstaw się. Spytaj, w jaki sposób możesz pomóc. Praktykuj szacunek, bezpieczeństwo, poufność i brak dyskryminacji.

Czy dostępny jest podmiot świadczący pomoc/  
koordynator w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią?

**Tak.** Skontaktuj się z koordynatorem, aby móc poinformować osobę doświadczoną przemocą o dostępnych usługach związanych z przemocą uwarunkowaną płciowo i zwróć się o nie, jeśli zgodzi się na to osoba pokrzywdzona.

**Nie. OBSERWUJ I SŁUCHAJ**  
(patrz: strony 9 i 10) Przekazuj dokładne informacje o dostępnych usługach.

Czy osoba doświadczona przemocą zdecydowała się na kontakt z usługą?

**Tak.** Przekaż dokładne informacje o dostępnych zasobach/usługach, w tym jak uzyskać do nich dostęp, istotne miejsca i godziny, punkty kontaktowe dla usług, możliwości bezpiecznego transportu, etc. Nie udostępniaj nikomu informacji o osobie, która doświadczyła przemocy i jej przeżyciach bez wyraźnej i świadomej zgody tej osoby nią doświadczonej. Nie spisuj szczegółów incydentu ani danych identyfikujących osobę doświadczoną przemocą.

**Nie.** Dbaj o poufność. Wyjaśnij osobie doświadczonej przemocą, że może zmienić zdanie i zwrócić się o pomoc w późniejszym czasie. Jeśli usługi mają charakter tymczasowy, mobilny, lub są dostępne przez ograniczony czas, udostępnij informacje o tym, kiedy przestaną być dostępne.

# KARTA INFORMACYJNA

Wypełnij niniejszą kartę informacyjną dotyczącą usług świadczonych na twoim obszarze i przechowuj ją w miejscu, w którym będzie łatwo dostępna.

Współpracuj ze specjalistą w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią, kierownikiem swojego zespołu i partnerami, aby zidentyfikować (1) dostępne usługi świadczone przez partnerów humanitarnych oraz (2) usługi świadczone wewnątrz społeczności, jak na przykład przez grupy religijne/miejsca kultu, grupy wsparcia kobiet i osób z niepełnosprawnościami itd.

<b>Ochrona dziecka</b>	<b>Informacje:</b>	
	<b>Punkty kontaktowe:</b>	
<b>Zdrowie psychiczne i sieć wsparcia psychospołecznego</b>	<b>Informacje:</b>	
	<b>Punkty kontaktowe:</b>	
<b>Zdrowie</b>	<b>Informacje:</b>	
	<b>Punkty kontaktowe:</b>	
<b>Zdrowie seksualne i reprodukcyjne</b>	<b>Informacje:</b>	
	<b>Punkty kontaktowe:</b>	
<b>Artykuły nieżywnościowe/ zestawy higieniczne WASH</b>	<b>Informacje:</b>	
	<b>Punkty kontaktowe:</b>	
<b>Schronienie</b>	<b>Informacje:</b>	
	<b>Punkty kontaktowe:</b>	

Pomoc prawna	Informacje:	
	Punkty kontaktowe:	
Żywność i posiłki	Informacje:	
	Punkty kontaktowe:	
Usługi dla młodzieży	Informacje:	
	Punkty kontaktowe:	
Usługi dla osób z niepełnosprawnościami	Informacje:	
	Punkty kontaktowe:	
Usługi dla mniejszości seksualnych i płciowych	Informacje:	
	Punkty kontaktowe:	
Usługi dla gospodarstw domowych zarządzanych przez dzieci lub kobiety	Informacje:	
	Punkty kontaktowe	
Inne:	Informacje:	
	Punkty kontaktowe	
Inne:	Informacje:	
	Punkty kontaktowe	

# CO RÓBIĆ, CZEGO NIE RÓBIĆ I CO MÓWIĆ

W przypadku dzieci i młodzieży, przejdź do strony 16



## OBSERWUJ

### Co robić

- ✓ **POZWÓL** osobie doświadczonej przemocą zwrócić się do ciebie. Wysłuchaj jej potrzeb.
- ✓ **ZAPYTAJ** jak możesz pomóc ze wszelkimi nagłymi potrzebami. Niektóre osoby doświadczone przemocą mogą potrzebować nagłej pomocy medycznej lub odzieży.
- ✓ **PYTAJ** osoby doświadczone przemocą czy czują się komfortowo rozmawiając z tobą w bieżącym miejscu. Jeśli ktoś im towarzyszy, nie należy zakładać, że bezpiecznie jest rozmawiać w jej obecności.
- ✓ **ZAPEWNIJ** praktyczne wsparcie, jak na przykład wodę do picia, prywatne miejsce, chusteczkę, itd.
- ✓ **POPROŚ**, osobę doświadczoną przemocą, na ile tylko jest to możliwe, o wskazanie kogoś, kto mógłby dla niej tłumaczyć i/lub wspierać w potrzebie i z kim czuła by się komfortowo.

### Czego nie robić

- ✗ **NIE IGNORUJ** kogoś, kto zwraca się do ciebie i ujawnia, że doświadczył czegoś złego, niekomfortowego, niewłaściwego i/ lub przemocy.
- ✗ **NIE WYMUSZAJ** na osobach doświadczonych przemocą, by przyjęły pomoc.
- ✗ **NIE REAGUJ** zbyt emocjonalnie. Zachowaj spokój.
- ✗ **NIE WYWIERAJ PRESJI** na osobę doświadczoną przemocą, aby podzieliła się z tobą większą ilością informacji poza tym, z czym czuje się komfortowo. Szczegóły tego co się stało i przez kogo nie są istotne ani konieczne dla wypełnienia twojej roli w słuchaniu i przedstawianiu informacji o dostępnych usługach.
- ✗ **NIE PYTAJ** czy dana osoba doświadczona przemocą, została zgwałcona, uderzona, etc.

## Przykłady tego, co możesz powiedzieć...

- „Widzę, że jesteś teraz w ogromnym bólu. Czy zabrać cię do lekarza?”
- „Czy to miejsce jest dla ciebie w porządku? Czy jest jakieś inne miejsce, w którym czuł(a)byś się lepiej? Czy czujesz się komfortowo rozmawiając w tym miejscu?”
- „Czy chcesz trochę wody? Usiądź, proszę.”





# SŁUCHAJ

## Co robić

- ✓ **TRAKTUJ** wszelkie udzielone informacje jako poufne. Jeśli potrzebujesz porad i wytycznych w tym, jak osoby doświadczone przemocą warunkowaną płcią, zwróć się za zgodą superwizora do specjalisty lub współpracownika. Nie ujawniaj przy tym tożsamości osoby doświadczonej przemocą.
- ✓ **STAWIAJ JASNO** kwestię ograniczeń poufności, **jeśli istnieją w twoim kontekście.**<sup>2</sup>
- ✓ **STAWIAJ JASNO** zakres swojej roli.
- ✓ **SŁUCHAJ** więcej, a mów mniej.
- ✓ **WYRAŻAJ** wsparcie; podkreślaj, że to co się zdarzyło nie jest winą osoby doświadczonej przemocą.

## Czego nie robić

- ✗ **NIE ZACHOWUJ** żadnej dokumentacji o osobie doświadczonej przemocą nie nagrywaj rozmowy za pomocą telefonu lub innych urządzeń, nie informuj o niej innych osób, w tym mediów.
- ✗ **NIE PYTAJ** o to, co się zdarzyło. Zamiast tego, słuchaj i pytaj o to, jak możesz pomóc.
- ✗ **NIE PORÓWNUJ** doświadczeń osoby doświadczonej przemocą do rzeczy, które przytrafiły się komuś innemu. Nie komunikuj, że dana sytuacja „to nic wielkiego” lub że nie jest istotna. To, co jest istotne, to co czuje osoba doświadczona przemocą w związku ze swoim przeżyciem.
- ✗ **NIE POWĄTPIEWAJ** ani nie zaprzeczaj temu, co usłyszysz. Pamiętaj, że Twoją rolą jest słuchanie bez oceniania i przekazywanie informacji o dostępnych usługach

## Przykłady tego, co możesz powiedzieć...

- „Jak mogę cię wesprzeć?”
- „Wszystko, o czym rozmawiamy zostanie między nami. Nie przekażę tego nikomu bez twojej zgody.”
- „Postaram się ci pomóc jak tylko mogę, ale nie jestem terapeutą. Mogę podzielić się z tobą wszelkimi informacjami jakie mam o dostępnym wsparciu.”
- „Powiedz mi wszystko, czym chcesz się podzielić. Nie musisz mówić mi o swoich doświadczeniach, bym mógł(/mogła) udzielić ci informacji o dostępnym wsparciu”.
- „Przykro mi, że ci się to przydarzyło”.
- „To co się stało nie było twoją winą”.

<sup>2</sup> W niektórych środowiskach pojawić się mogą wymogi obowiązkowego raportowania niektórych rodzajów spraw. Skontaktuj się ze swoim punktem kontaktowym ds. bezpieczeństwa i/lub specjalistą w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią, aby otrzymać dalsze informacje i wytyczne.



# SKONTAKTUJ

## Co robić

- ✓ **RESPEKTUJ** prawo osoby doświadczonej przemocą do podejmowania własnych decyzji.
- ✓ **UDZIELAJ** informacji o wszelkich usługach, które mogą być dostępne, nawet jeśli nie specjalizują się w przemocy uwarunkowanej płcią.
- ✓ **POWIEDZ** osobie doświadczonej przemocą, że nie musi podejmować decyzji w tym momencie, że może zmienić zdanie i uzyskać dostęp do tych usług w przyszłości.
- ✓ **ZAPYTAJ** czy jest ktoś—przyjaciel, członek rodziny, opiekun lub ktokolwiek inny komu osoba doświadczona przemocą ufa—do kogo może zwrócić się o wsparcie.
- ✓ **ZAOFERUJ** skorzystanie ze swojego telefonu lub innego urządzenia komunikacyjnego, aby osoba doświadczona przemocą mogła skontaktować się z zaufaną osobą, jeśli czujesz się z tym bezpiecznie.
- ✓ **PROŚ** o pozwolenie od osoby doświadczonej przemocą zanim podejmiesz jakiegokolwiek działania.
- ✓ **KOŃCZ** rozmowę na nucie wsparcia.

## Czego nie robić

- ✗ **NIE PRZECENIAJ** swoich umiejętności, nie dawaj fałszywych porad lub błędnych informacji.
- ✗ **NIE UDZIELAJ** własnych porad lub opinii o tym, jaki jest najlepszy kierunek dalszego działania.
- ✗ **NIE ZAKŁADAJ**, że wiesz czego chce lub potrzebuje druga osoba. Niektóre działania mogą narazić innych na dalsze ryzyko stygmatyzacji, odwetu lub krzywdy.
- ✗ **NIE ZAKŁADAJ** że rozumiesz daną osobę lub jej doświadczenia i nie dyskryminuj z żadnego powodu, jak na przykład wiek, stan cywilny, niepełnosprawność, wyznanie, przynależność etniczna, klasa, orientacja seksualna, tożsamość płciowa, tożsamość sprawcy(/ów), itd.
- ✗ **NIE PRÓBUJ** jednać, godzić lub rozwiązywać sytuacji między osobą, która doświadczyła przemocy uwarunkowanej płcią, a kimkolwiek innym (sprawcą lub dowolną osobą trzecią, jak na przykład członkiem rodziny, członkiem komitetu wspólnoty, liderem społeczności, itd.).
- ✗ **NIE** udostępniaj nikomu szczegółów incydentu ani danych identyfikujących osobę doświadczoną przemocą. Uwzględnia to członków rodziny osoby doświadczoną przemocą uwarunkowaną płcią, siły policyjne/bezpieczeństwa, liderów społeczności, współpracowników, superwizorów, itd. Udostępnianie tych informacji może wyrządzić jej dalszą krzywdę.
- ✗ **NIE PYTAJ** o osobę doświadczoną przemocą ani kontakt do niej po zakończeniu rozmowy.



### Przykłady tego, co możesz powiedzieć...

- „Ta rozmowa zostanie między nami.
- „Nie jestem terapeut(k)a, ale mogę przekazać ci informacje, które posiadam. Istnieją osoby/organizacje, które mogą być w stanie zapewnić wsparcie tobie i twojej rodzinie. Czy chcesz się o nich dowiedzieć?”
- „Oto szczegóły dotyczące usługi, w tym miejsce i godziny otwarcia, koszt (jeśli dotyczy), możliwości transportu i imię osoby, z którą możesz porozmawiać.”
- „Czy jest ktoś komu ufasz, do kogo możesz zwrócić się o wsparcie? Na przykład członek rodziny lub przyjaciel?” Czy chcesz skorzystać z mojego telefonu, by zadzwonić do kogoś, kogo w tej chwili potrzebujesz?”
- „Co do dalszych kroków, najważniejsze jest to, czego chcesz i z czym czujesz się komfortowo.”
- „Nie czuj presji, by podejmować decyzje od razu. Możesz przemyśleć sprawę na spokojnie i zmienić zdanie w przyszłości.”
- „Nie mogę rozmawiać z innymi w twoim imieniu, by spróbować rozwiązać tę sytuację. Mogę jednak wesprzeć Cię w trakcie naszej rozmowy i wysłuchać twoich obaw.”
- „Brzmi, jakbyś miał(a) plan, co dalej zrobić. To pozytywny krok.”

## PERSPEKTYWA OSOBY DOŚWIADCZONEJ PRZEMOCĄ

### Korzyści i ryzyko związane z szukaniem pomocy

Szukanie pomocy nie zawsze jest bezpieczne dla osoby doświadczonej przemocą i może doprowadzić do dalszych krzywd. Pamiętaj, że twoją rolą jest dostarczanie dokładnych, bieżących informacji o dostępnych usługach i pozwolenie osobie doświadczonej przemocą podjąć własne decyzje o tym, co uważa za bezpieczne. Rozważ następujące przykłady możliwych korzyści i ryzyka:

#### RYZYKO szukania pomocy

- Możliwość, że przyjaciele, rodzina i/lub społeczność osoby doświadczonej przemocą dowie się o incydencie, co może doprowadzić do stygmatyzacji, wyrzucenia z domu lub społeczności i/lub narażenia na dalszą przemoc.
- Możliwość, że sprawca(/y) dowie się, że inne osoby wiedzą o zdarzeniu, prowadząc do odwetu, skrzywdzenia lub nawet zabicia osoby doświadczonej przemocą.
- Możliwość, że dostawcy usług zostaną narażeni na groźby i przemoc ze strony sprawcy lub społeczności, jeśli będą postrzegani jako udzielający pomoc ofierze.
- Możliwość nieuczulej odpowiedzi ze strony dostawców usług, jeśli nie zostali odpowiednio przeszkoleni.

#### KORZYŚCI szukania pomocy

- Dostęp do ratującego życie wsparcia w kryzysie.
- Dostęp do bezpiecznej, poufnej i profesjonalnej opieki zdrowotnej w niezbędnym czasie, by zapobiec zakażeniu HIV lub niechcianej ciąży.
- Dostęp do innych usług zapewniających więcej godności i/lub komfortu, w tym możliwości otrzymania ochrony i wsparcia psychospołecznego.
- Dostęp do wsparcia, które może zapobiec zjawisku kolejnych aktów przemocy.

#### WYKORZYSTANIE SEKSUALNE I NADUŻYCIA ze strony podmiotów świadczących pomoc humanitarną lub związanych z nimi osób.

Zapobieganie Wykorzystywaniu Seksualnemu i Nadużyciom (PSEA) to termin odnoszący się do kroków podejmowanych, by chronić osoby narażone na wykorzystywanie seksualne przez podmioty świadczące pomoc humanitarną i związany z nimi personel, w tym pracowników humanitarnych, wolontariuszy, ochroniarzy, podwykonawców, kierowców, personel misji ONZ i sił pokojowych ONZ, dostawców towarów i usług dla misji humanitarnych i tak dalej.

Niezależnie od tego kim jest sprawca, ścieżka wspierania osób doświadczonych przemocą warunkowaną płcią opisana w tym zasobie pozostaje niezmienna. W przypadku dodatkowej odpowiedzialności pojawiającej się w sytuacji, gdy sprawcą jest pracownik organizacji humanitarnej lub osoba z nią powiązana, skontaktuj się ze swoim punktem kontaktowym PSEA lub państwową siecią PSEA.



## PRZYGOTOWANIE:

Przygotowanie jest kluczowe. Nawet w przypadku braku podmiotu świadczącego pomoc w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią (w tym koordynatora lub punktu kontaktowego) na twoim obszarze, dostępne mogą być inne usługi—w tym na poziomie społeczności lokalnej—które mogą być użyteczne w spełnianiu czyichś potrzeb. Prawdopodobnie wiesz o większej liczbie usług, niż sądzisz!

### Miej świadomość już istniejących usług

- Skorzystaj z karty informacyjnej (strony 5 i 6), aby uzupełnić informacje o dostępnych usługach. Pracuj ze specjalistą w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią, liderem zespołu, współpracownikami i innymi partnerami. Spisz niezbędne informacje o tym, jak uzyskać dostęp do tych usług, w tym do kogo iść, z kim rozmawiać i kto powinien mieć, a kto nie powinien mieć do nich dostępu (np. tylko kobiety, niezbędna dokumentacja, itd.).
- Spytaj swojego lidera zespołu, kierownika programu i/lub koordynatora klastra/sektora o odpowiednie protokoły dot. zapobiegania wykorzystywaniu seksualnemu i nadużyciom. W przypadku, w którym w twojej organizacji nie ma takich protokołów, rozważ zwrócenie się do punktu kontaktowego PSEA o doradztwo w twojej sprawie.

### Praktyka czyni mistrzem

- Zapoznaj się dobrze z przykładowymi skryptami na stronach 7 - 10. Ćwicz na głos ze współpracownikami i kolegami. Im więcej ćwiczysz, tym bardziej komfortowo będziesz się czuć w sytuacji, gdy osoba doświadczona przemocą uwarunkowaną płcią faktycznie zwróci się do ciebie o pomoc.
- Więcej informacji o tym jak możesz ćwiczyć z tymi materiałami znajdziesz w Poradniku użytkownika.
- *Poradnik kieszonkowy* jest pomocą dla każdej osoby przechodzącej przez trudną sytuację. Następnym razem, gdy współpracownik lub kolega zwróci się do ciebie o wsparcie lub poradę, próbuj korzystać z pytań i fraz zawartych w tym poradniku.



## OBSERWUJ:

**Gdy ktoś dzieli się z Tobą swoim doświadczeniem przemocy uwarunkowanej płcią...**

### Przedstaw się

- Podaj swoje imię, swoją rolę i wytłumacz, kim jesteś. Spytaj, w jaki sposób możesz pomóc.

**Zareaguj na nagle, podstawowe potrzeby**

- Każda osoba ma różne podstawowe potrzeby, mogące uwzględniać nagłą pomoc medyczną, wodę, pomoc w odnalezieniu ukochanej osoby, lub zapewnienie koca albo ubrań jeśli zostały zgubione, zaplamione lub zdarte. Szczególnie w przypadku osób doświadczonych przemocą uwarunkowaną płcią, ubrania mogą być nagłą, podstawową potrzebą, aby mogły się czuć bardziej komfortowo i godnie.
- Pozwól osobie doświadczonej przemocą powiedzieć ci jak się czuje w kwestii swojego bezpieczeństwa. Uważaj, by nie robić założeń w oparciu o to, co widzisz.

## Miej świadomość różnych sposobów, w jakie ludzie proszą o pomoc

- Pozwól ludziom wyrażać swoje emocje w dowolnej formie. Ludzie reagują na stres i kryzysy w różny sposób. Niektóre osoby mogą być cicho i być niezdolne do rozmowy; inni mogą się złościć i krzyżeć; oskarżać się o to, czego doświadczyli; płakać; być agresywni i tak dalej.
- Osoby z niepełnosprawnościami,

osoby mówiące w innym języku i inni doświadczają różnych barier, gdy zwracają się o pomoc. Gdy szukasz sposobów, by wysłuchać i wesprzeć te osoby, stosuj postawy nakierowane na osoby doświadczone przemocą i dbaj o poufność. Nawet jeśli nie możesz kogoś zrozumieć, zawsze możesz wyrażać troskę i wsparcie.

- Upewnij się, że obecny jest kobiecy personel, zwłaszcza w środowiskach, w których kobiety i/lub dziewczęta są kulturowo powstrzymywane od interakcji z mężczyznami.

## Miej świadomość z czym możesz, a z czym nie możesz sobie poradzić

- Niektóre sytuacje mogą wymagać bardziej wyspecjalizowanego wsparcia, wykraczającego poza twoją rolę. Są to na przykład sytuacje uwzględniające dzieci, obowiązkowe raportowanie bezpośrednie zagrożenie osoby doświadczonej przemocą warunkowaną płcią, lub sytuacje gdy osoba ta może stanowić zagrożenie dla siebie lub innych. Inne punkty kontaktowe mogą mieć większe możliwości wsparcia jej. Więcej informacji znajdziesz w Karcie informacyjnej (strony 5 i 6).

**! PAMIĘTAJ**, jeśli chcesz otrzymać wsparcie od superwizora lub innego praktyka humanitarnego, **ZAWSZE proś najpierw o zgodę osobę doświadczoną przemocą uwarunkowaną płcią**. Wyjaśnij jej z kim chcesz porozmawiać, dlaczego i jakie informacje zostałyby udostępnione. Jeśli osoba doświadczona przemocą nie czuje się z tym komfortowo, lub otwarcie się na to nie zgadza, świadcz pomoc na ile możesz korzystając z narzędzi w niniejszym Poradniku kieszonkowym.



*3 W niektórych środowiskach pojawić się mogą wymogi obowiązkowego raportowania niektórych rodzajów spraw. Skontaktuj się ze swoim punktem kontaktowym ds. ochrony i/lub specjalistą w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią, aby otrzymać dalsze informacje i wytyczne.*



## SŁUCHAJ:

Po upewnieniu się, że podstawowe potrzeby osoby doświadczonej przemocą zostały zaspokojone i nie jest ona w bezpośrednim zagrożeniu, **SŁUCHAJ.**

Osoba doświadczona przemocą może być w bardzo złym nastroju lub być zmieszana, lecz jako pomocnik ważne jest, by pozostawać tak spokojnym, jak to możliwe. Pozwól jej ujawniać dokładnie tyle informacji, ile chce. Twoją rolą nie jest doradztwo dla osoby doświadczonej przemocą, zabieranie jej do usługodawców, ani przeprowadzanie szczegółowych wywiadów o tym, co jej się przytrafiło. Zamiast pytać szczegółowo o sam incydent, skup się na przekazywaniu jej informacji o dostępnych usługach.

**PORADA:** Zazwyczaj najlepiej jest unikać pytań, zwłaszcza tych, które zaczynają się od „DLACZEGO”. Mogą one brzmieć jak obwinianie osoby doświadczonej przemocą. Zamiast tego, po prostu słuchaj, a jeśli jest to konieczne, zadawaj pytania takie jak „czy mogę ci powiedzieć o dostępnych usługach, które mogłyby ci pomóc” lub „jak mogę ci pomóc?”

## SILA SŁUCHANIA:

Czasami znajdziesz się w sytuacji, w której nie są dostępne żadne usługi ani zasoby do przekazania osobie doświadczonej przemocą. Możesz czuć się wtedy bezsilnie. Ważnym jest, by być szczerym z osobą, która doświadczyła przemocy uwarunkowanej płcią, zwrócić uwagę na jej odwagę w dzieleniu się z tobą swoimi doświadczeniami, wyrazić żal, że nie możesz jej bardziej pomóc i zapewnić jej tyle godności w waszej rozmowie, ile jest tylko możliwe. Sama obecność i aktywne słuchanie są dużą pomocą same w sobie.



## SKONTAKTUJ:

Gdy wspierasz osobę doświadczoną przemocą w podejmowaniu decyzji o kolejnych krokach...

**Spytaj osobę doświadczoną przemocą, czy ma zaufaną osobę, do której może zwrócić się o pomoc.**

- Jeśli osoba doświadczona przemocą spyta cię o twoją opinię, zachęć ją do podjęcia decyzji o tym, do kogo się udać, kiedy i dlaczego.

- > Nie wyrażaj własnych opinii o danej sytuacji.

## Jeśli odpowiednie usługi istnieją, zapewnij osobie doświadczonej przemocą dokładne informacje o dostępnych dla niej usługach i innych możliwościach dzięki którym może uzyskać więcej komfortu.

- > Przygotowanie jest kluczowe. Skorzystaj z Karty informacyjnej (strony 5 i 6), aby upewnić się, że posiadasz dokładne, bieżące informacje o dostępnych usługach i tym, jak uzyskać do nich dostęp.
- > Jeśli nie masz pewności, czy konkretna usługa istnieje, powiedz to.

## Zakończ rozmowę na nucie współczucia.

- > Dbaj o poufność.
- > Pozytywnie wesprzyj każdą decyzję, jaką podejmie osoba doświadczona przemocą uwarunkowaną płcią.
- > Pamiętaj, że twoją rolą jest wspieranie osoby doświadczonej przemocą w jej decyzjach i wyborach —nawet jeśli żadnych nie podejmą. Nie angażuj się w wielokrotne sesje lub spotkania z nią, próby doradztwa lub zarządzania jej przypadkiem.

## Po rozmowie

**Refleksja i samoopieka:** Ważne jest, by pamiętać o tym, że nawet jeśli zrobisz wszystko dobrze, nie naprawisz doświadczeń tej osoby ani nie uśmierzysz jej bólu. Słuchanie doświadczeń innych osób może otworzyć cię na ich bolesne, traumatyczne lub bolesne doświadczenia - nazywamy to wtórnym stresem traumatycznym. Zastanów się nad tym, jak zadbać również o siebie i jak poradzić sobie z tymi uczuciami. Zwróć się do swojej własnej sieci wsparcia, w tym współpracowników, lidera zespołu lub specjalisty w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią, aby przedstawić sprawozdanie z rozmowy (przy zachowaniu poufności osoby doświadczonej przemocą uwarunkowaną płcią) i zwrócić się o wsparcie.

Ponieważ niektóre rodzaje przemocy (np. domowa) mogą zachodzić w cyklach, możesz ponownie zobaczyć tę osobę lub dowiedzieć się o zajściu kolejnego incydentu przemocowego. Nie możesz zmienić ich doświadczeń, lecz możesz:

- > Wysłuchać ich bez oceniania, niezależnie od tego czy już wcześniej rozmawialiście czy nie.
- > Zastanowić się jak usprawnić swój program, uczynić oferowane usługi bezpieczniejszymi i stworzyć bardziej pozytywne środowisko dla osób doświadczających przemocy uwarunkowanej płcią.



# WSPIERANIE DZIECI I MŁODZIEŻY PONIŻEJ 18 ROKU ŻYCIA

## KLUCZOWE KOMUNIKATY

→ **Zawsze najpierw konsultuj się ze specjalistą w zakresie przemocy uwarunkowanej płcią lub ochrony dzieci na twoim obszarze/kontekście**, aby zrozumieć: (1) jakie usługi są dostępne na twoim obszarze oraz (2) lokalne protokoły i procedury.<sup>4</sup>

→ **Nie wyrządzaj krzywdy**. Nie szukaj aktywnie dzieci, które doświadczyły przemocy. Twoją rolą nie jest wykrywanie ani ocenianie, czy dziecko/nastolatek doświadcza przemocy. Takie próby mogą doprowadzić do dalszej przemocy i ryzyka dla dziecka/nastolatka. Bądź przystępny(/a) jeśli dziecko/nastolatek zwróci się do ciebie o pomoc.

→ **Pamiętaj swoją rolę**. Jeśli dziecko/nastolatek zwraca się do ciebie o pomoc,

1. Wysłuchaj je bez oceniania.
2. Wesprzyj dziecko/nastolatka poprzez połączenie go z dorosłym, któremu ufa i przy którym czuje się bezpiecznie. Osoba ta **może nie być** jego rodzicem, opiekunem lub członkiem rodziny.
3. Nie podejmuj za nie decyzji, w tym zmuszając je do rozmowy w obecności opiekuna lub innej osoby.

→ **Zapewnij poczucie komfortu**. Pozwól dziecku/nastolatkowi nadawać tempo rozmowie, nawet jeśli oznacza to towarzyszenie mu w milczeniu. Bądź na poziomie oczu dziecka i stosuj otwartą mowę ciała, aby pokazać mu, że może się przed tobą otworzyć. Unikaj zadawania pytań o to, co się stało, przez kogo i dlaczego—zamiast tego używaj uspokajających fraz i mów w sposób dla niego zrozumiały.

**! PAMIĘTAJ**, aby zapewnić bezpieczny i poufny kontakt dziecka/nastolatka z podmiotem lub koordynatorem zajmującym się przemocą warunkowaną płcią albo ochroną dzieci, jeśli są obecni na twoim obszarze, aby zapewnić dziecku lepszą opiekę.

Korzystaj z tych wytycznych wtedy, gdy na twoim obszarze **nie są dostępne żadne podmioty lub koordynatorzy zajmujący się przemocą warunkowaną płcią albo ochroną dzieci**.



<sup>4</sup> Skontaktuj się ze swoim krajowym punktem kontaktowym w sprawach przemocy uwarunkowanej płcią lub ochrony dzieci, aby dowiedzieć się o lokalnych protokołach i procedurach, w tym: (1) ograniczeniach poufności oraz (2) desygnowanych punktach kontaktowych w sprawach przemocy uwarunkowanej płcią lub ochrony dzieci.

----> **Traktuj każde dziecko sprawiedliwie.** Wszystkie dzieci powinny otrzymywać ten sam poziom wsparcia, bez względu na ich płeć, wiek, sytuację rodzinną, status opiekuna lub inną część ich osobowości. Nie traktuj dziecka, które doświadczyło przemocy uwarunkowanej płcią jako bezbronnego. Każde dziecko ma swoje wyjątkowe możliwości i siły i posiada zdolność do uleczenia się. Rozmawiaj z dziećmi, które doświadczyły przemocy w sposób, który zrozumieją i z poszanowaniem ich godności i opinii.

----> **Dbaj o poufność.** Nie spisuj, fotografuj lub w inny sposób nie dokumentuj swoich interakcji z dzieckiem/nastolatkiem. Odlóż na bok wszelkie telefony lub komputery, które mogą być postrzegane jako narzędzia do nagrywania rozmowy. Proś o zgodę przed udostępnieniem jakichkolwiek informacji o dziecku/nastolatku lub jego doświadczeniu. Oznacza to nawet pytanie, czy możesz udostępnić informacje osobie, którą dziecko/nastolatek wskazuje jako zaufaną.

----> **Zapewnij dziecku bezpieczeństwo.** Bezpieczeństwo fizyczne i emocjonalne dziecka stanowi najważniejszy priorytet. Uwzględniaj bezpieczeństwo dziecka we wszystkich

interakcjach z nim oraz przy podejmowaniu wszelkich związanych z nim kroków.

----> **Miej świadomość, w jaki sposób dziecko/nastolatek lub jego opiekun może szukać pomocy.** Dzieci i młodzież mogą szukać pomocy na inne sposoby niż dorośli i rzadko kiedy bezpośrednio się zwracają. Zaufanie dorosłym lub rozmawianie z nimi może być dla dzieci trudne, zwłaszcza jeśli dobrze ich nie znają; odczuwają strach, zakłopotanie lub wstyd; mogą też bać się wyrażania swoich emocji. Możesz: (1) usłyszeć plotki o wykorzystywaniu dziecka, (2) zostać poproszony o pomoc dla dziecka przez dorosłego, lub (3) podejrzewać wykorzystywanie dziecka na podstawie różnych oznak lub zachowań.



W niektórych przypadkach, to jak wspierać **najlepsze interesy dziecka** i jego/jej dobrobyt fizyczny i psychiczny może być niejasne. Jeśli kiedykolwiek masz wątpliwości co do bezpieczeństwa danej sytuacji, poinformuj dziecko, że potrzebujesz poufnie porozmawiać z innym dostawcą usług lub członkiem zespołu, który może mieć większą wiedzę o tym, jak zapewnić mu bezpieczeństwo.

JEŚLI KTOŚ POPROSI CIĘ O POMOC DZIECKU/NASTOLATKOWI W POTRZEBIE...

- ✓ **ZAPEWNIJ** dokładne, bieżące informacje o dostępnych usługach osobie, która poprosiła o twoją pomoc.
- ✓ **RESPEKTUJ** poufność.<sup>4</sup>

- ✗ **NIE DOCIEKAJ** czy zasłyszane plotki są prawdziwe, ani aktywnie nie szukaj dziecka do przesłuchania.
- ✗ **NIE ROZMAWIAJ** o szczegółach zdarzenia ani nie udostępniaj ich nikomu innemu.<sup>4</sup>

JEŚLI DZIECKO/NASTOLATEK POPROSI CIĘ O POMOC...



## OBSERWUJ

- ✓ **SPYTAJ** dziecko/nastolatka, czy chce, żebyś znalazł(a) ciche i odosobnione miejsce do rozmowy. Upewnij się, że jest to miejsce, w którym inni mogą was widzieć, ale nie słyszeć.
- ✓ **UPEWNIJ SIĘ**, że siedzisz na poziomie jego wzroku. Stosuj otwartą mowę ciała.
- ✓ **PYTAJ** chłopców i dziewczęta, czy chcieliby porozmawiać z dorosłym tej samej płci.

- ✗ **NIE KIERUJ** dziecka/nastolatka do bardziej cichego czy odosobnionego miejsca, nie izoluj go wbrew jego woli.
- ✗ **NIE DOTYKAJ**, przytulaj dziecka ani nie nawiązuj z nim innego kontaktu fizycznego, gdyż może być to traumatyczne, niekomfortowe i stresujące.



## SŁUCHAJ

- ✓ **SŁUCHAJ** uważnie i zwracaj uwagę na komunikaty niewerbalne i mowę ciała.
- ✓ **BĄDŹ SPOKOJNY** (/A) i cierpliwy(/a), akceptuj to co usłyszysz bez oceniania.
- ✓ **POZWÓL** dziecku/nastolatkowi wyrazić się i używać własnych słów.

- ✗ **NIE** przepytuj i nie oceniaj. Nie spisuj niczego, nie rób zdjęć ani nie udostępniaj werbalnie informacji o dziecku/nastolatku i jego doświadczeniu.<sup>4</sup>
- ✗ **NIE** wyrażaj szoku, niedowierzania, gniewu lub innych reakcji, które mogłyby zestresować dziecko/nastolatka.
- ✗ **NIE UŻYWAJ** trudnych słów ani nie mów więcej niż dziecko/nastolatek.



## KOMFORT

- ✓ **ZAPEWNIJ** dziecko/nastolatka, że jest w porządku powiedzieć ci o tym, co się zdarzyło.
- ✓ **SZANUJ** opinie, przekonania i przemyślenia dziecka.
- ✓ **KORZYSTAJ** z uspokajających fraz odpowiednich do kontekstu kulturowego, jak na przykład:

*„Wierzę ci” - buduje zaufanie*

*„Cieszę się, że mi to powiedziałaś(/aś)” - buduje relację z dzieckiem*

*„Dziękuję za to, że podzieliłaś(/aś) się swoim doświadczeniem” - wyraża empatię*

*„To wymagało dużo odwagi, żeby ze mną rozmawiać” - utwierdza w podjętej decyzji*

- ✗ **NIE OBIECUJ** niczego, czego nie będziesz w stanie zapewnić, na przykład mówiąc „wszystko będzie dobrze”, kiedy nie masz wpływu na dobrostan dziecka.
- ✗ **NIE ZMUSZAJ** dziecka/nastolatka do kontynuowania rozmowy, jeśli tego nie chce.



## SKONTAKTUJ

- ✓ **PYTAJ** czy jest ktoś, komu dziecko/nastolatek ufa i czy chce pomocy w dotarciu do tej osoby.
- ✓ **ZOSTAŃ** przy dziecku, aż będzie czuło się bezpiecznie lub jest pod opieką kogoś, kogo uważa za bezpieczną i zaufaną osobę.
- ✓ **PRZEKAŻ** dziecku/nastolatce lub dorosłemu, któremu ufa dokładne, bieżące informacje o dostępnych usługach i tego, jak do nich dotrzeć.
- ✓ **MÓW** o tym co wiesz i czego nie wiesz. Mów „nie wiem” lub „nie posiadam takich informacji” jeśli brakuje ci danych informacji.

- ✗ **NIE ZMUSZAJ** dziecka/nastolatka do rozmowy w obecności swojego opiekuna lub innej osoby towarzyszącej, gdyż może być sprawcą przemocy, lub dziecko może nie chcieć dzielić się z nimi swoim doświadczeniem.
- ✗ **NIE ZOSTAWIAJ** dziecka bez opieki, gdy jest zdenerwowane (na przykład płacze, złości się lub jest w szoku).
- ✗ **NIE PRÓBUJ** samemu rozwiązać sytuację, wyznaczać plan lub podejmować decyzję za dziecko/nastolatka.

## Wiek dziecka a jego zdolność do podejmowania decyzji

Zwróć uwagę na to, że wyspecjalizowany działacz—z doświadczeniem w pracy z dziećmi/nastolatkami, które doświadczyły przemocy na tle płciowym—pracujący z dzieckiem/nastolatkiem lub jego opiekunem jest w najlepszej pozycji, by ustalić jego zdolność do podejmowania decyzji.

**Twoją rolą jako niespecjalisty jest wysłuchanie dziecka/nastolatka i zapewnienie mu komfortu, skontaktowanie go z zaufaną osobą i udostępnienie informacji o dostępnych usługach.** Poniższe kategorie wiekowe przedstawiono tylko jako punkt odniesienia—faktyczna zdolność do podejmowania decyzji może zależeć od wieku, poziomu dojrzałości, stopnia rozwoju i innych czynników.

**Młodzież w wieku 15 lat lub starszym** jest z reguły na tyle dojrzała, by podejmować własne decyzje i zrozumieć swoje przeżycia.

→ **Twoją rolą jest:** (1) wysłuchanie nastolatka, gdy dzieli się swoimi doświadczeniami, (2) wspieranie go poprzez skontaktowanie go z osobą, której ufa w celu zapewnienia trwałego wsparcia i (3) zapewnienie informacji o dostępnych usługach i tym, jak do nich dotrzeć.

**Dzieci w wieku od 6 do 9 lat i młodzież**

w wieku od 10 do 14 lat może być w stanie samemu zgłosić zajście przemocy lub nie. Mogą być również w stanie podejmować własne decyzje lub nie.

→ **Twoją rolą jest:** (1) wspierać dziecko/nastolatka w znalezieniu osoby dorosłej, której zaufają, aby wesprze je w kolejnych krokach i (2) przekazać informacje o dostępnych usługach i jak do nich dotrzeć (zarówno dziecku/nastolatkowi jak i wskazanej przez nie osobie dorosłej).

**Niemowlaki i dzieci do 5 roku życia** nie mogą zgłosić zajścia przemocy ze względu na swoje ograniczone możliwości komunikacji lub ich całkowity brak. To inna osoba—przyjaciel, opiekun, członek rodziny lub społeczności—będzie najprawdopodobniej szukał pomocy w ich imieniu.

→ **Twoją rolą jest:** przekazać osobie towarzyszącej informacje o dostępnych usługach i tego, jak do nich dotrzeć.

*Zaadaptowano z: UNHCR, Wytyczne określania najlepszych interesów, 2008. IRC/UNICEF, Opieka nad ofiarami wykorzystywania seksualnego, 2012.*





Niniejszy materiał stanowi suplement do Wytocznych  
IASC dot. przemocy uwarunkowanej płcią z 2015 roku.  
[www.gbvguidelines.org](http://www.gbvguidelines.org)

[www.gbvguidelines.org/en/pocketguide/e?](http://www.gbvguidelines.org/en/pocketguide/e?)



ikony Google Play i iTunes—GBV Pocket Guide