

WAVE

(Women Against Violence Europe,

Európai Nők az Erőszak Ellen)



El az erőszaktól!

**A menhelyek felállításának és fenntartásának
minőségi standardja**

Bécs, 2004

Eredeti cím: Away from Violence!

© WAVE, 2004

Projekt koordináció: WAVE Co-ordination Office / Austrian Women's Shelter Network, Bécs

Oszták szerkesztők: Birgit Appelt (WAVE), Verena Kaselitz (WAVE), Rosa Logar (Bécsi Intervenció Központ)

Projekt partnerek: Patricia Lopes (AMCV, Portugália), Angela Romanin (Casa delle Donne Bologna, Olaszország), Sirkka Perttu (National Women's Line, Finnország)

Társult partnerek: Sevi Chatzifotiou (Heraklion Egyetem, Görögország), Elke Griemens (Női menhely, Erftkreis, Németország), Tóth Györgyi, Herman Judit (NANE Egyesület, Magyarország), Sandra Messner (Refuge Association Vienna, Ausztria), Anamaria Simon (Artemis, Románia)

Angol nyelvű szerkesztés: Paul Catty

Az eredeti kiadvány megjelenésének helye és ideje: Bécs, 2004

Támogatók:

Európai Bizottság, Daphne Program 2003

A finn Szociális-és Egészségügyi Minisztérium

Az Osztrák Szövetségi Egészségügyi és Nőügyi minisztérium

Nemzetközi Kapcsolatok és Nőügyek Főosztálya, Bécs

Ügyvezetői iroda, Bécs – Frauenbüro der Stadt Wien MA 57.

A magyar verziót kiadja a NANE (Nők a Nőkért Együtt az Erőszak Ellen) Egyesület

Készült az Európai Unió Daphne programjának támogatásával



Fordította Liptay Orsolya
Szerkesztette Herman Judit

NANE Egyesület, 2006

TARTALOM

Előszó	9
Névmutató	10
Első fejezet: Bevezetés	11
1.1. Áttekintés az európai menhelyek helyzetéről	12
1.2. Hogyan született ez a kézikönyv?	13
1.3. A kézikönyv célja és célcsoportjai	14
Második fejezet: Elméleti háttér	17
2.1. A nők elleni erőszak okai	17
2.2. A nők elleni erőszak az emberi jogok megsértése	18
2.3. A nők elleni erőszak számokban.....	20
2.4. A nők elleni erőszak formái, sémái és hatásai	22
2.4.1. A bántalmazás nemcsak fizikai jellegű lehet.....	23
2.4.2. Az erőszak mint trauma és az énkép lerombolása	23
2.4.3. Fogság.....	24
2.4.4. Azonosulás az elkövetővel – a Stockholm szindróma	25
2.4.5. Az elkövető és az áldozat közötti kapcsolat	26
2.4.6. Migráns nők	26
2.4.7. Az erőszak hatása a gyerekekre.....	27
2.4.8. Belső megerősítés	27
2.5. A menhelyek által nyújtott szolgáltatások	28
2.5.1. A menhelyek és szolgáltatásaik számszerű követelményei	28
2.5.2. A menhelyek állami finanszírozása és szervezeti felépítése	29
2.5.3. Szakszerű segítségnyújtás a nők és gyerekek számára – feminista alapelvek	30
Harmadik fejezet: A menhelyek céljai és elvei.....	33
3.1. A női menhely céljai	34

3.1.1. Védelem és biztonság	34
3.1.2. Belső megerősítés	34
3.1.3. Társadalmi változások	35
3.2. A menhelyek élcsoportjai.....	35
3.3. A női menhely működési elvei	37
3.3.1. Feminista közelítés	37
3.3.2. Nők segítenek nőknek	38
3.3.3. Női érdekképviselés	38
3.3.4. Csapatmunka és hierarchia.....	39
3.3.5. Részvétel és demokratikus felépítés	39
3.3.6. Önrendelkezési jog	40
3.3.7. Titoktartás és anonimitás.....	40
3.3.8. Huszonnégy órás elérhetőség, időkorlát nélküli tartózkodás	40
3.3.9. Sokszínűség	41
3.3.10. Számonkérhetőség	41
3.3.11. A szolgáltatás színvonalával kapcsolatos elvek	41
3.3.12. A felépítésre és finanszírozásra vonatkozó elvek	41
3.3.13. Ingyenes szolgáltatás	42
Negyedik fejezet: Menhelyalapítás és finanszírozás	43
4.1. Menhelyalapítás	43
4.1.1. Alapkoncepció	43
4.1.2. Jogi alapok	44
4.1.3. A szükségletek meghatározása	44
4.1.4. Vázlatos tervezés	45
4.1.5. Lobbizás és adománygyűjtés.....	45
4.1.6. A helyszín kiválasztása	46
4.1.7. Infrastruktúra	47
4.1.8. A menhely helyiségeinek tervezése.....	48
4.1.9. Személyzeti terv	49
4.1.10. Biztonsági előírások	49

4.2. A menhely finanszírozása	51
4.2.1. Állami finanszírozás.....	51
4.2.2. Az alapfinanszírozás akadályai.....	54
4.2.3. Magánadományok	55
Ötödik fejezet: A nők és gyerekek számára nyújtott szolgáltatások.....	59
5.1. A nők számára nyújtott szolgáltatások.....	59
5.2. A gyerekek számára nyújtott szolgáltatások	72
5.3. Munkatársak.....	78
Hatodik fejezet: Vezetés, személyzeti és pénzügyi adminisztráció.....	83
6.1. Vezetés és szervezés.....	83
6.1.1. Alapvető szempontok	83
6.1.2. A vezetési feladatok megtervezése és végrehajtása.....	86
6.1.3. Vezetési területek a menhelyen	87
6.2. A személyzet és a szervezet irányítása.....	93
6.2.1. A személyzet irányításának alapelvei.....	93
6.2.2. Foglalkoztatási szintek.....	95
6.2.3. Egy példa: a menhelyen szükséges munkaórák.....	95
6.2.4. Munkateher és díjazás – kockázati tényezők.....	96
6.2.5. Munkabeosztás	98
6.2.6. A személyzet képzése.....	98
6.2.7. A személyzet továbbképzése.....	99
6.2.8. „Képzők képzése” szeminárium.....	100
6.2.9. Szupervízió.....	100
6.2.10. Önkéntesek.....	102
6.2.11. Az önkéntesmunka fajtái	103
6.3. Pénzügyi tervezés.....	104
6.3.1. Költségvetési kalkuláció a menhely felállítására	105
6.3.2. Költségvetési terv a menhely éves üzemeltetésére	107

Hetedik fejezet: Biztonsági intézkedések	111
7.1. Technikai biztonsági óvintézkedések	112
7.2. Biztonság a menhelyen	113
7.3. Titkos címek, anonimitás	113
7.4. Rendőrségi védelem – rendőrségi védelmi terv	114
7.5. Személyes biztonsági terv és az elkövető veszélyességének felmérése	114
7.6. Biztonságtervezés.....	115
7.7. Önvédelem	116
7.8. Tűzvédelmi és egyéb intézkedések	117
Nyolcadik fejezet: Közösségi élet a menhelyen	119
8.1. A menhely házirendje – jogok és kötelességek	119
8.1.1. A menhelyi Házirend elemei.....	120
8.1.2. A szabályok módosítása.....	120
8.1.3. A döntési szabadság joga	121
8.1.4. Méltányos elbánás – meghallgatás.....	121
8.2. Az együttműködés formái	123
8.2.1. A menhely gyűlése.....	123
8.2.2. A gyerekek gyűlése	124
8.2.3. Szervezeti megbeszélések.....	124
8.2.4. A menhelyi Tanács	124
8.2.5. Konfliktuskezelő team.....	125
8.2.6. Az együttműködést akadályozó tényezők	125
8.3. A menhelyi élet további aspektusai.....	125
8.3.1. Az erőszak megakadályozása	126
8.3.2. Hatalmi egyensúly.....	126
8.3.3. Javaslat- és panasztétel	127
8.3.4. A külső értékelésben való részvétel.....	127
8.3.5. A társadalmi változásokban való részvétel.....	128
8.3.6. Sokszínűség.....	128
8.3.7. Szolidaritás.....	129

Kilencedik fejezet: PR és tudatosságélesztés	131
9.1. Információnyújtás a női menhelyekről.....	131
9.1.1. Ki küldi az üzenetet?	132
9.1.2. Célcsoportok	132
9.1.3. Módszerek	134
9.1.4. Definíciók (Mi a menhely, és mi nem?)	136
9.1.5. Akadályok (Milyen információkat ne adjunk meg?).....	136
9.2. A probléma tudatosítása	137
9.3. Kampányok és egyéb különleges alkalmak.....	138
9.3.1. Akadályok	139
9.3.2. Jó gyakorlatok	139
9.4. Konferenciák és konzultációk.....	141
9.5. Képzések	142
9.5.1. Belső képzések	142
9.5.2. Képzési programok szervezése partnerek számára	142
9.6. Speciális szolgáltatások az adományozók (támogatók) és finanszírozók részére	143
Tizedik fejezet: Hálózatépítés és együttműködés	145
10.1. A női menhelyek szerepe a hálózatépítésben és az együttműködésben	145
10.2. Hogyan segíthetjük elő a hálózatépítést és az együttműködést?	146
10.3. A hálózatépítés és együttműködés célcsoportjai	147
10.4. Tiszteletteljes és együttműködő kapcsolatok kiépítése	149
Tizenegyedik fejezet: Minőségirányítás, dokumentálás és értékelés	153
11.1. Minőségirányítás	153
11.2. Dokumentáció	155
11.2.1. Személyes adatok	155
11.2.2. Statisztikák	156
11.2.3. Jelentések	157
11.3. Értékelés	157
11.3.1. Az értékelőlap	158

11.3.2. Az értékelés tartalma és végrehajtása.....	158
Tizenkettedik fejezet: További társadalmi szükségletek és ajánlások	161
Kitekintés.....	169
1. függelék: Nemzetközi szervezetek által kibocsátott nyilatkozatok, határozatok és ajánlások.....	171
2. függelék: Személyes biztonsági terv	181
Irodalom.....	185
Magyar nyelvű ajánlott irodalom	195

Előszó az angol nyelvű kiadáshoz

Az Európai Unió Bizottságának Daphne programja és a társfinanszírozók (a finn Egészségügyi és Népjóléti Minisztérium, az osztrák szövetségi Egészségügyi és Nőügyi Minisztérium és Bécs város önkormányzata) anyagi támogatása lehetővé tették, hogy végre létrejöjjön ez a projekt, amelyet már évek óta terveztünk. A WAVE koordinációs irodájához és a Nők Elleni Erőszak Elleni Európai Információs Irodához rengeteg megkeresés érkezett nőktől és nőszervezetektől, amelyek menhelyet szeretnének alapítani, és alapvető információkra van szükségük a nélkülözhetetlen tervezési és működtetési lépésekhez. Kézikönyvünk azért született, hogy ennek az igénynek eleget tegyen. Bár a kézikönyv röviden foglalkozik a nők elleni erőszak speciális elméleti hátterével is, elsősorban azokkal a gyakorlati kérdésekkel foglalkozunk, amelyek a menhelyet alapító, ott dolgozó, azt szervező, illetve működtető nőket érintik. A kézikönyv anyagát egy nyolc ország szakértőiből álló csapat állította össze, így a széles körű tapasztalatokból olyan kiadványt tudtunk összeállítani, amely szerte Európában használható. A szerkesztők és a projekt partnerek örömmel fogadják az olvasók véleményét és javaslatait az office@wave-network.org címen. Reméljük, hogy kézikönyvünk hamarosan olyan új nő menhelyek létrehozásához vezet, amelyek célja, hogy a bántalmazott nők és gyerekek a lehető legmagasabb fokú védelemben részesüljenek. Szintén reméljük, hogy a már létező menhelyek is találnak hasznos információkat a kiadványunkban.

A szerkesztők

Névmutató

A jelen kézikönyv olvasásának megkönnyítése érdekében azokat a kifejezéseket használtuk, amelyekkel a leggyakrabban találkozunk a tárggyal kapcsolatos szakirodalomban. Mindazonáltal a projekt szerkesztői csapata úgy érzi, hogy fontos elmagyarázni, mit is értünk ezen kifejezések alatt.

„Menhely” (*shelter*): menhely alatt a biztonságos átmeneti lakhelyet értjük olyan nők és gyerekek számára, akik bántalmazásnak voltak kitéve (főleg férfiak részéről) a családon belül.

„Családon belüli erőszak”: A családon belüli erőszak az erőszak olyan formája, amely a családon belül vagy intim kapcsolatban fordul elő, és amelyet a nőhöz közel álló személyek követnek el. Az elkövető majdnem minden esetben a nő partnere vagy korábbi partnere, néha más férfirokon. Az áldozatok főképp a nők és gyerekeik.

„Áldozat”: Az áldozat kifejezést főképp a családon belüli erőszak túlélőire használjuk (azaz nem passzív értelemben).

Első fejezet: Bevezetés

A nők és a gyerekek elleni erőszak az emberi jogok megsértése, amely gyakorlatilag világszerte az egyik leggyakrabban előforduló emberi jogi sérelem. Ez alól Európa sem kivétel. A nők és gyerekek fizikai és lelki bántalmazásának nagy részét az otthon közegén belül követik el – a családban és egyéb intim kapcsolatokban. A legfrissebb tanulmányok azt mutatják, hogy Európában a nők egynegyede-egyharmada él át erőszakot olyan személyek által, akik közvetlen társas közegükből kerülnek ki. Néhány kivételtől eltekintve az elkövetők férfiak: partnerek, férjek, apák vagy fivérek. A társadalmunkban fennálló szociális és gazdasági körülmények miatt sok, saját családtagja által bántalmazott nőnek és gyereknek el kell hagyni az otthonát, hogy védelemhez és biztonsághoz jusson. Nagy részüket női menhelyek fogadják be. A menhelyek a nők és gyerekek elleni erőszak elleni küzdelem fontos intézményei. Mióta az 1970-es évek elején létrehozták az első menhelyeket, azok fontos szerepet töltenek be a társadalmi fejlődésben, nemcsak azért, mert a nők és gyerekek számára biztonságos környezetet nyújtanak, hanem azért is, mert elősegítik az egyenlő jogokat és esélyeket a nők és férfiak között azáltal, hogy garantálják az alapvető emberi jogot a testi, érzelmi és mentális sérthetlenséghez. Európában a férfiak által elkövetett erőszak a nők és gyerekek ellen mint társadalmi jelenség marginális tabutémaként létezett egészen az 1970-es évek elejéig, Kelet-Európában pedig az 1990-es évek elejéig. Az első női menhelyet 1972-ben alapították Londonban. A Brit szigeteken további menhelyeket nyitottak, majd a menhelymozgalom áterjedt Nyugat-, Közép-, és Észak-Európára, később Dél-Európára is, majd végül a vasfüggöny megszűnése után Kelet- és Délkelet-Európa országaira is. Jelenleg körülbelül 1500 női menhely működik szerte Európában. Azonban sok európai országban, főképp Dél- és Kelet-Európa országaiban nincs elég olyan menhely, amely védelmet nyújthatna a bántalmazott nőknek és gyerekeiknek. A nők, akik úgy határoznak, hogy menhelyet alapítanak a városban, ahol élnek, gyakran áthatolhatatlan akadályokba ütköznek: ilyenek az anyagi támogatás vagy a politikai akarat hiánya az országos vagy helyi hatóságok részéről. Amikor a pénz szórványosan rendelkezésükre áll, ezek a nők igyekeznek olyan sokáig fenntartani a menhelyet, ameddig az lehetséges. Azonban a családon belüli erőszak áldozatainak nyújtott (egyéb védelem nélküli) szálláshely biztosítása önmagában nem elégséges. A belső megerősítés (*empowerment*) fogalma kulcstényező, amely mentén a menhelyek a bántalmazott nőkkel és gyerekekkel foglalkoznak: biztatják őket, hogy vegyék kézbe saját életük irányítását, ezzel elősegítve önbizalmuk erősödését. A menhelyeken élő nőknek és gyerekeiknek végül vissza kell

nyerniük azt érzését, milyen is biztonságban élni. Az Európai Unió legutóbbi bővítése 2004-ben ment végbe. A csatlakozó államoktól a tagállamok azt kérték, hogy vegyenek át egy sor törvényt és előírást. Mindazonáltal a meglévő előírások a szociális szférában, főképp a férfiak családon belül bekövetkező erőszakos cselekedeteinek érzékeny területén még mindig jelentősen eltérnek az egyes tagállamokban, akár régebben csatlakoztak, akár most. A *Women Against Violence Europe* (WAVE), amely a férfiak által elkövetett családon belüli erőszak ellen küzdő európai női segélyszervezetek hálózataként üzemel, Európát kezdettől fogva homogén földrajzi egységnek tekintette. Mindig is célunk volt, hogy elősegítsük a tapasztalat-és információcserét. Az Európai Bizottság (Daphne Program) segítségével a WAVE mostanra hatalmas adatbázis hozott létre, amely az összes európai országra vonatkozóan információkat tartalmaz az erőszak megelőzéséről, és több mint kétezer szervezetet sorol fel. 2000-ben a WAVE kialakított egy olyan képzési programot, amelyet a családon belüli erőszakkal foglalkozó szakemberek egész Európában használhatnak. Jelen kézikönyvünk, amelyet szintén az Európai Bizottság Daphne Programja finanszíroz, azért jött létre, hogy segítsen az európai előírások kialakításának és alkalmazásának folyamatában. A kézikönyvet olyan lépésnek tekintjük, amely a 2001. március 15-i, a büntetőügyekben az áldozatok jogállásáról szóló Európa Tanács kerethatározatának bevezetéséhez vezet (2001/220/JHA), és amely meghatározza a szakmai segítségnyújtás alapelveit és módszereit a családon belüli erőszak áldozatai számára.

1.1. Áttekintés az európai menhelyek helyzetéről

A 2001-ben a DAPHNE projekt keretében elvégzett WAVE felmérés azt jelezte, hogy több női menhelyre lenne szükség. A tizenöt EU tagország és a tizenkét tagjelölt szakértői felmérték a létező menhelyek színvonalát, és az eredményeket egy kiadványban publikálták „Több, mint fedél a fejed felett” (*More Than a Roof Over Your Head*) címmel. A felmérés kiindulópontja az a kérdés volt, hogy hány családot (egy nőt plusz a gyerekeket) képesek ellátni az európai menhelyek. Egy 1986-ban az Európai Parlament nőjogi és esélyegyenlőségi bizottsága által kiadott ajánlás szerint minden tízezer lakosra egy menhelyi férőhelynek kell jutnia. A felmérés eredményei pontos képet adnak a segélylehetőségek és megelőzési intézkedések meglétéről az adott országban. (Franciaország, Olaszország, Spanyolország, Ciprus, Litvánia és Lettország esetében nem áll rendelkezésre adat, illetve nem kielégítő adatok voltak csak fellelhetők.) A fent említett ajánlásnak megfelelő

lehetőségeket csupán Luxemburg, Hollandia és Észak-Írország tudta felmutatni, őket szorosan követte Svédország. A tagjelölt országok közül csupán Málta volt képes majdnem teljesíteni a követelményeket. A középmezőnyben végzett Dánia, Németország, Írország, Anglia, Skócia és Wales, míg Ausztriában, Belgiumban és Finnországban a szükséges menhelyek számának csupán egyharmada működött. Szlovénia szorosan utánuk következett, 89 menhellyel. Görögország és Portugália gyengén teljesített. Mint fentebb már említettük, Kelet-Európa országaiban csupán néhány menhely létezett bántalmazott nők és gyerekek számára. A menhelyek ezekben az országokban csupán elszórtan működnek, folyton a fejük felett lebeg a bezárás réme, és nem tudják ellátni a hozzájuk forduló rengeteg nőt, akik segítséget és védelmet várnak. Ráadásul Kelet Európa országaiban jellemző a szegénység, a létbizonytalanság és igen kevés a remény, hogy a helyzet a belátható jövőben megváltozzon. Ezek a tényezők súlyosbítják a családon belüli és társadalmi erőszak problémáját. Az új tagállamokban legalább működik néhány női menhely, és az elmúlt évek során a segélyszervezetek száma és hatékonysága is nőtt. Az olyan országokban, mint Grúzia vagy Ukrajna, a helyzet továbbra is nehéz. A gazdasági krízis és a politikai bizonytalanság nemcsak a családon belüli erőszakos esetek számának növekedéséhez vezettek, hanem több lett a nők ellen elkövetett egyéb erőszakos cselekmények száma is. Az akadályok ellenére a nők sok országban, így Kelet-Európában is hozzáláttak a női segélyszolgálatok létrehozásához. Például Oroszországban (és ez más országokban is igaz), a nőszervezeteknek mindössze egyetlen évtized alatt sikerült egy olyan hálózatot létrehozniuk, amely több mint ötven női krízisközpontot tömörít (ANNA, *Association No to Violence*, lásd a függelékben). Jelen kézikönyv célja segítséget nyújtani az efféle kezdeményezésekhez is.

1.2. Hogyan született ez a kézikönyv?

A kézikönyvhöz nyolc ország szakértői és menhelyi sokéves tapasztalattal rendelkező dolgozói gyűjtötték össze gyakorlati és elméleti ismereteiket, hogy létrehozzák azt a következetes, gyakorlati szempontú megközelítést, amely kézikönyvünket jellemzi. A menhelyek létrehozása sok megválaszolandó kérdést vet fel, például: Milyen biztonsági intézkedésekre van szükség? Mire van szükség a segítő beszélgetésekhez vagy a gyerekek számára kialakítandó játszóhelyhez? Hogyan hozhatjuk nyilvánosságra a tényt, hogy a menhely működik, mikor annak címét titokban kell tartanunk?

Azon felül, hogy a kézikönyv készítői igyekeztek megválaszolni a menhelyek felállításával kapcsolatos gyakorlati kérdéseket, a projekt megvalósító szervezete, a WAVE, és a projekt partnerek (Sirikka Perttu a Finn Nővonaltól, Angela Romanin és Elisa Marchiani a Casa delle Donne per non subire la violenza Bolognától, Patricia Lopes az AMCV Portugaltól, Elke Griemens a Frauenhaus Erftkreisről, Sandra Messner a 3. Wiener Frauenhaustól, Sevaste Chatzifotiou a TEI of Crete/Department of Social Worktól, Tóth Györgyi és Herman Judit a budapesti NANE Egyesülettől, valamint Anamaria Simon az Artemis Romaniától) feladatként tűzték ki minőségi követelmények felállítását a menhelyek számára. A projekt első fázisa a rendelkezésre álló források kimerítő felméréseivel járt. Ezt követte az első találkozó, amelyet 2003 decemberében tartottunk, és amelynek során a résztvevők meghatározták a kézikönyv tartalmát, és részletesen megvitatták azt. A szerzők felállították a preferenciáikat az egyes részekkel kapcsolatosan, amelyek az egyes területeken szerzett tapasztalataikat tükrözik (v.ö. a szerzők portréjával a függelékben). A második fázisban, amely 2004 januárjától ápriliséig tartott, a szerzők felvázolták a fejezeteket, és ezeket megvitatták egy második találkozó alkalmával májusban. A végső szerkesztési munkákra 2004 júliusában került sor.

1.3. A kézikönyv célja és célcsoportjai

A jelen kézikönyv elsődleges célja a gyakorlati segítségnyújtás azoknak, akik női menhelyt kívánnak alapítani. Mivel a női menhelyek Európa egyes országaiban nagyon különböznek színvonalukban, a közös kézikönyv kiadása a menhely alapításáról és működtetéséről kísérlet a színvonal javítására ott, ahol erre égető szükség van, valamint a harmonizáció elindítása a minőségjavítás eszközeként. A kézikönyv elsődleges célcsoportja azok a női szakértők, akik menhelyeket hoznak létre, illetve azok a nők, akik ilyen menhelyeken dolgoznak. A folyamatosan növekvő igény, főképp Kelet-és Délkelet-Európából hívta életre a kézikönyvet az európai női menhelyek számára. A kiadvány végső hasznélvezői pedig a családon belüli erőszakot átélt nők és gyerekek. Mindazonáltal a segítségnyújtás a családon belüli erőszak áldozata számára nem lehet csupán a nőszervezetek feladata. A menhelyek és a nőszervezetek, amelyek a férfiak által elkövetett családon belüli erőszak ellen küzdenek, évek óta kérik az államok anyagi segítségét a menhelyek finanszírozásában. Így a kézikönyv másik fontos célcsoportja a politikai döntéshozók, az állami hatóságok, az állami finanszírozók és/vagy a magánszponzorok. Végül pedig a kézikönyv szeretne

információt nyújtani a női menhelyek szerepéről a társadalomban szakmai csoportok, újságírók és a tágabb társadalom tagjai számára.

Második fejezet: Elméleti háttér

A női menhelyeken végzett munka alapja a nők elleni családon belüli erőszak okainak, formáinak és az áldozatokra gyakorolt hatásoknak megértése. A nők elleni erőszakot a társadalmi nemek közötti kapcsolatok történelmi, politikai és szociális kontextusában kell vizsgálni és elemezni. Bármely kísérlet, amely a nők elleni erőszakot egyedi problémaként vagy a diszfunkcionális interakcióként kezeli, elkerülhetetlenül elrugaszkodik a valóságtól és ezáltal kevés változást ér el. A nemzetközi szervezetek újból és újból hangot adnak eme álláspontnak a különböző dokumentumokban és ajánlásokban, és a nők elleni erőszakot kifejezetten az emberi jogok megsértésének egy formaként ítélték el.

2.1. A nők elleni erőszak okai

„A nők elleni erőszak a nők és férfiak közötti történelmileg egyenlőtlen hatalmi viszonyok manifesztációja, amely a nők feletti dominanciához és a nők diszkriminációjához vezetett a férfiak részéről, valamint megakadályozza a nők teljes mértékű boldogulását.” (ENSZ 1996, 75) Történelmi kontextusban az a folyamat, amelynek során a modern állam kialakult, a családon belüli hatalmat a férfira ruházta (Sauer 2002). A férfiak dominanciája a nők felett a családi egységben a törvényekben, a társadalmi normákban és struktúrákban is megjelent. A nők sokkal később kaptak választójogot, mint a férfiak, hosszú ideig ki voltak zárva az oktatási rendszerből és az aktív politikai szerepekből, sok területen nem rendelkeztek a jogi személyt megillető státusszal, alá voltak vetve apjuknak vagy férjüknek, és nem hozhattak döntéseket saját életükre nézve. Ez azt jelentette, hogy a nők életének sok aspektusa korlátozva volt, és ez fejlődésüket is hátráltatta. Johan Galtung, béketanulmányokkal és konfliktusmegoldásokkal foglalkozó úttörő norvég tudós ezeket ‘erőszakos struktúráknak’ nevezi. Galtung megerősíti, hogy az erőszak mindig fennáll, amikor embereket olyan külső erőknek tesznek ki, amely testi és intellektuális fejlődésüket alacsonyabb szinten tartja, mint a lehetséges fejlődés mértéke (Galtung 1971, 57). Európában még a huszadik században is sok régi patriarchális struktúra maradt fent. Néhány országban a nők egészen a második világháború utánig nem szavazhattak. Sok országban a házasságra vonatkozó törvények az 1970-es évekig a férfit mint családfőt határozták meg, akinek a nő engedelmességgel tartozik. A házasságon belüli nemi erőszak

még mindig nem büntethető minden európai országban. A hetvenes évek elején a nőmozgalom második hulláma vetette fel (ismét) társadalmi problémaként a nők elleni társadalmi struktúrákból fakadó és interperszonális erőszak témáját. Nők rendszeresen tapasztalták, hogy férjük vagy partnerük erőszakosan bánik velük. Nők azt tapasztalták, hogy az állam, az igazságszolgáltatás és a hatóságok csekély érdeklődést mutatnak az ilyenfajta erőszak leküzdésére. Sok esetben a férj vagy a partner által elkövetett erőszakos cselekmény büntetlen marad, még akkor is, mikor a nő a nyilvánosság elé mert lépni a tapasztalataival, és vádat emeltetett az elkövető ellen. Az állam keveset tett, és sok esetben még mindig keveset tesz a családon belüli erőszak megbüntetésére. Amikor a családon belüli erőszakról van szó, a hatóságok hajlamosak lemondani kizárólagos végrehajtói hatalmukról, és az „uralkodás jogát” a férjre hagyni, ha nem is jogi értelemben, de a gyakorlatban mindenképp. Sok területen a nők és férfiak egyenlőségét törvény mondja ki – nem utolsó sorban az EU diszkriminációellenes politikájának köszönhetően. A gyakorlatban azonban a diszkrimináció és egyenlőtlenség sok esetben fennáll, és olyan tényezővé válhat, amely arra kényszeríti a nőket, hogy benne maradjanak bántalmazó párkapcsolatokban, vagy legalábbis megnehezítik számukra a szabadulást. Így a nők elleni erőszak elleni fellépés csupán akkor lehetnek sikeres, és csupán úgy csökkentheti az erőszakos cselekmények számát, ha a társadalmi struktúrák és egyenlőtlenség kérdésével is foglalkozik.

2.2. A nők elleni erőszak az emberi jogok megsértése

Az ENSZ Bécsben rendezett emberjogi konferenciáján történt első alkalommal, hogy egy nagy nemzetközi szervezet is kimondta: a nők elleni erőszak nem „magánügy” vagy „az állam belügye”. Ehhez az eredményhez a világ számos részén működő nőszervezetek készítettek elé a terepet, akik megfogalmaztak egy petíciót, amelyet félmillió aláíró támogatott (Bunch/Reilly 1994). A konferencia záródokumentuma, a Bécsi Nyilatkozat kimondta, hogy a nők elleni erőszakos cselekmények az az emberi jogok megsértését képezik, akkor is, ha azokra az úgynevezett ‘privát szférában’ kerül sor (ENSZ 1993a). A Bécsi Nyilatkozat kimondja: „A nők és a leánygyerek jogai az egyetemes emberi jogok elidegeníthetetlen, integráns és elválaszthatatlan részét képezik [.....]. A társadalmi nemen alapuló erőszak és a szexuális zaklatás és kizsákmányolás minden formája, beleértve azt is, amely kulturális előítéletekből és nemzetközi emberkereskedelemből fakad,

összeegyeztethetetlen az emberi méltósággal, és mint ilyet, meg kell szüntetni.”(ENSZ 1993a, 18) Ez az értelmezés az államra ruházza az erőszak megszüntetésének és a női lakosság hatékony megvédésének felelősségét. Ezután az ENSZ kiadta a Nők elleni erőszak elleni nyilatkozatot (ENSZ 1993b) (amelynek szövege és egyéb fontos nemzetközi dokumentumok részletei a jegyzetekben található), és speciális megbízottat nevezett ki a nők elleni erőszak problémájára. A nők elleni erőszak megszüntetése az ENSZ Pekingben rendezett 1995-ös, nőkkel foglalkozó konferenciájának is fontos témája volt. A záródokumentum, a Cselekvési Program egy sor intézkedést részletez a nők elleni erőszak ellen, amelyeket a tagországoknak be kell vezetniük (ENSZ 1995). A nők ellen irányuló strukturális és személyes erőszak elleni küzdelem fő dokumentuma az ENSZ CEDAW Egyezménye a nőkkel szembeni megkülönböztetés minden formájának felszámolásáról. A nyilatkozatokkal és állásfoglalásokkal szemben ez az egyezmény kötelező jellegű az azt aláíró és ratifikáló államokra nézve, amelynek rendelkezéseit be kell vezetni. 2004. áprilisáig 177 ország ratifikálta, és helyezte letétbe a dokumentumot az ENSZ-nél. A CEDAW Bizottság 12. és 19. számú általános ajánlása felhívja az államokat, hogy „megfelelő védelmet és segítséget nyújtsanak a családon belüli erőszak, a nemi erőszak, a szexuális jellegű támadás és a társadalmi nemen alapuló erőszakos cselekmények áldozatai számára.” Az 1999-es CEDAW nyilatkozatot kiegészítették egy egyedi panasztételi eljárással, amely lehetővé teszi a nők számára, akik e téren jogsérelmet szenvedtek, hogy panaszt nyújtsanak be az ENSZ-nél.* A panaszok benyújtásának gyakorlati kézikönyvét egy nemzetközileg elismert osztrák jogi szakértő állította össze (Frauenbüro der Stadt Wien 2001). Európában fontos kezdeményezéseket vezettek be a nők elleni erőszak leküzdésére. Az 1950-es Európai Emberjogi Egyezmény garantálja minden ember számára (így magától értetődően a nők számára is) az élethez, az egészséghez és szabadsághoz való jogot, és tiltja a kínzást vagy az embertelen vagy lealacsonyító bánásmód bármilyen egyéb formáját. Ez a fontos egyezmény kötelezi az aláíró államokat, hogy tegyenek lépéseket a nők elleni erőszak leküzdésére, és hogy minden nőt megvédjenek az erőszaktól. Az utóbbi időben az Európa Tanács számos ajánlást bocsátott ki a nők elleni erőszak és a családon belüli erőszak témájában (lásd az Irodalom címszót), a legújabbak 2002-ből valók. Az Európa Tanács szakértői csoportja zárójelentésében azt ajánlja, hogy minden 7500 lakosra egy menhelyi férőhely létesüljön (Európa Tanács 1997). 1997-ben az Európai Unió elindította DAPHNE programját államokon átnyúló, a nők és gyerekek elleni erőszak ellen irányuló projektek támogatására. Ausztria EU elnöksége alatt 1998-ban szakértői konferenciát hívtak össze

* Az első ilyen jellegű, pozitívan elbírált beadvány éppen Magyarországról érkezett a CEDAW Bizottsághoz 2005-ben.

1998 decemberében. A rendőrség és a nők elleni erőszak témájában rendezett konferencia társszervezője a WAVE volt (Dearing/Förg 1999). Ez a konferencia és az azt követő találkozók a német elnökség alatt (Köln) és a finn elnökség alatt (Jyväskylä) egész sor intézkedést és ajánlást fogalmaztak meg az erőszaknak kitett nők védelmére és támogatására (Keeler 2001). Az Európa Parlament Nőjogi Bizottságának ösztönzésére az Európai Unió tagállamai 1999-2000-ben nők elleni erőszak elleni kampányt rendeztek (Európa Parlament, Nőjogi Bizottság 1997). Az európai kampány a Portugáliában rendezett konferenciával ért véget 2000-ben. 2004-ben elfogadták a Daphne II programot, amely az elkövetkezendő öt évben ismét támogatást nyújt az erőszak elleni projektek és kampányok számára. Az EU bővítése csupán egy oka volt annak, hogy a Daphne program nagyobb költségvetést kapott.

2.3. A nők elleni erőszak számokban

A nők elleni erőszak komoly társadalmi probléma, amely világméretű járványként terjed. A családon belüli erőszakos cselekmények több mint 90 százalékát férfiak követik el nők ellen. Az UNICEF becslése szerint szerte a világon a nők és lányok akár fele is tapasztalt fizikai erőszakot intim partnere vagy családtagja részéről (UNICEF, 2001). A világ minden részéről származó adatokon alapuló statisztikák azt mutatják, hogy a nők elleni erőszak általában a családon belül következik be. Nagy-Britanniában becslések szerint a gyilkosság áldozatául esett nők esetében 48 százalékban az elkövető a nő partnere. A férfi áldozattal járó emberölések 6 százalékát követi el a partner (WAFE, 1998. február 1.). Angliában és Walesben hetente átlagosan két nőt öl meg partnere vagy volt partnere (Mirlees-Black, 1995). Magyarországon ez az adat legalább heti egy nő. A WHO nemrégiben kimerítő jelentést tett közzé „Erőszak és egészség” (*Violence and Health*) címmel, amelyet 48 különálló tanulmány alapján állítottak össze, amik a nők elleni erőszakos cselekményeket vizsgálták. A jelentés szerint a nők (az illető országtól függően) 10-69 százaléka élt át férje vagy partnere részéről erőszakot élete során (WHO, 2002). Ilyen típusú reprezentatív felméréseket a nők és gyerekek ellen irányuló családon belüli erőszakról és a társadalmi környezetről több EU tagországban és Svájcban is végeztek az elmúlt néhány évben. A tanulmányokban előforduló számadatok megerősítik az eddigi becsült adatokat a nők elleni párkapcsolati erőszak elterjedtségéről. Egy 1997-es portugál tanulmány szerint az erőszakos

cselekmények 43 százaléka a családon belül következik be. Egy 1998-as belga tanulmány azt mutatta ki, hogy a nők 68 százaléka volt már áldozata fizikai vagy szexuális erőszaknak (Európai Női Lobby, 2000). Az első görög országos felmérés, amely 1200 18 éves vagy annál idősebb nő bevonásával készült, azt mutatta, hogy 36 százalékuk szenvedett már el fizikai erőszakot férje vagy partnere részéről (KETHI, 2003). Az 1999-ben elvégzett első spanyol családon belüli erőszakot vizsgáló országos felmérés szerint, amely több mint 2000, 18 éves vagy annál idősebb nő bevonásával készült a nők 14,2 százaléka volt már áldozata a családon belüli erőszaknak legalább egyszer, és 4,2 százalékukat rendszeresen bántalmazzák (The Lancet, 2000). Egy nagyszabású francia felmérés szerint a válaszadó nők 10 százaléka szenvedett el erőszakot a partnere részéről a felmérést megelőző 12 hónap során. A 20 és 24 év közötti fiatal nők kétszer olyan veszélyeztetettek a partnerbántalmazással szemben, mint a 45 év felettek. Egy finn tanulmány szerint a férjükkel vagy partnerükkel élő válaszadó nők 22 százaléka szenvedett el fizikai vagy szexuális erőszakot vagy annak fenyegetését a partnerétől. Ráadásul 9 százalék szenvedett el erőszakot a partnere részéről a felmérést megelőző 12 hónap során. Egy holland felmérésben a női válaszadók 65 százaléka, aki beszámolt arról, hogy jelenlegi partnere bántalmazza, azt is elmondta, hogy az erőszak enyhébb formát is átélte, 26 százalék pedig mérsékelt, illetve 7 százalék komoly erőszakra számolt be. A nők két százaléka mondta, hogy kiemelkedően durva erőszakot élt át. Mindazonáltal ezek a számok a korábbi párkapcsolatok esetében jelentősen módosultak. Itt 33 százalék szenvedett el durva bántalmazást, 21 százalék mérsékelt erőszakot és 23 százalék enyhébb bántalmazást. Svédországban a válaszadó nők 46 százaléka mondta azt, hogy valamiféle férfierőszakot átélt a tizenötödik születésnapja óta. Az esetek 34 százalékában az erőszak szexuális természetű volt. A női válaszadók 12 százaléka szenvedett el erőszakot férfiak részéről az interjút megelőző tizenkét hónap során. A 2003-ban Daniela Gloor és Hanna Meier által elvégzett tanulmány szintén a fenti magas számarányt tükrözte. A majdnem 1800 résztvevővel (egy zürichi nőgyógyászati klinika betegei között) végzett felmérés szerint tíz válaszadóból egy szenvedett el erőszakot az interjút megelőző tizenkét hónap során. Az elkövetők legnagyobb arányban a kérdezettek partnerei voltak (7,9 százalék). A válaszadók több mint háromnegyede (76,8 százalék) nyilatkozott úgy, hogy tizenöt éves kora óta legalább egyszer volt kitéve fizikai bántalmazásnak és személyes szabadsága korlátozásának közvetlen társas környezetéből való személy által (Gloor/Meier 2004). Abszolút számokra lefordítva ez azt jelenti, hogy bármely adott időben az Európai Unióban élő 230 millió nőből 20 millió nő éppen erőszakot él meg. Ezen adatok alátámasztják azt a vélekedést, hogy a nők

és gyerekek elleni erőszak komoly társadalmi probléma, amely hatalmas lelki, gazdasági, társadalmi és egészséggel összefüggő károkat okoz (Heise 1995). Egy holland tanulmány szerint Hollandiában évente a nők elleni erőszakból fakadó költségek 330 millió guldent (200 millió Euró) tesznek ki. Egy svájci jelentés a nők elleni erőszak költségeit a szövetségi, kantoni és helyi hatóságok számára 400 millió svájci frankra becsüli (Korf 1997, Godenzi/Yodanis 1998).

2.4. A nők elleni erőszak formái, sémái és hatásai

A nemzetközi irodalom bőséges dokumentációval szolgál azon társadalmi és kulturális tényezők fontosságáról, amely a nőket arra készíti, hogy átgondolják a döntésüket, mikor külső segítséget kérnek vagy elhagyják erőszakos férjüket (Mahoney, 1994, 60, McWilliams/McKiernan, 1993, 50-55, Dobash/Dobash, 1998, Kirkwood, 1993, Chatzifotiou, 2004). A nők elleni erőszak nagyszámú egyént/áldozatot érint, akik nagy személyes, testi, lelki, mentális, családi, társadalmi és anyagi árat fizetnek azért, hogy túléljék az erőszakot (Stanko/Crisp/Hale/Lucraft 1997). A patriarchális társadalmak hagyományos értékrendje azt sugallja, hogy feleségnek és anyának lenni a nő számára a legfontosabb szerep. Az iszlám és arab társadalmak úgy tartják, hogy a nő csupán akkor képes teljes szerepet betölteni, ha férjnél van (Boobaid, 2002). Nem meglepő tehát, hogy a társadalom a családi harmónia megteremtésének terhére a nő vállára helyezi, és úgy véli, hogy a tönkrement házasság a nő hibája. Ez azt sugallja, hogy a kapcsolatban való „elkötelezettség” fontos tényező a döntésben, hogy a nő hallgat, tűri az erőszakot és sokáig nem kér segítséget (Strube/Barbour 1983, 786). Így fonódik össze a mélyen gyökerező hiedelem, hogy a házasságot a család kedvéért szinte bármi áron fenn kell tartani, azzal az elképzeléssel, hogy az elvált nőt az emberek megbélyegzik és hogy a házasság felbomlásáért a nő hibás. Ezeket az előítéleteket az ismerősök, rokonok és szociális intézmények is erősítik, ami fontos szerepet játszik abban, hogy sok nő nem kér külső segítséget és nem lép ki a bántalmazó kapcsolatból. Ahhoz, hogy a nők és a gyerekek szakszerű és hatékony segítséget kaphassanak, fontos megérteni az erőszakos viselkedés dinamikáját és mechanizmusait.

2.4.1. A bántalmazás nemcsak fizikai jellegű lehet

A bántalmazás nemcsak fizikai viselkedésben ölthet testet. A bántalmazás az áldozat feletti hatalom és kontroll gyakorlásának végletes formája, melynek célja az áldozat akaratának megtörése és alárendelése. Judith Herman (1992) amerikai pszichiáter a nők ellen irányuló erőszakos viselkedésmintákat a kínzás során használt technikákkal hasonlítja össze. Sok nő, aki partnere kezétől erőszakot szenvedett el arról is beszámol, hogy lelki bántalmazásnak is ki volt téve: elszigetelték a külvilágtól, szóban bántalmazták, rossz hírbe hozták mások előtt, fenyegették és megfélemlítették, vagy felesleges és megalázó cselekedetekre kényszerítették. Az elkövető az erőszakot nemegyszer olyan időszakokkal váltogatja, amikor figyelmes, virágot hoz a nőnek vagy elviszi vacsorázni. Az ilyen viselkedés összezavarja a nőt, aki azt gondolja, hogy végül is van remény, a partnerének vannak jó oldalai is és képes megváltozni. A valóságban a férfi csupán manipulálja a nőt, hogy vele maradjon, és ne jusson eszébe különválni tőle. Az erőszakos kapcsolat kontextusában egészében véve a férfi alkalomszerű figyelmes szeretetteljes viselkedése csupán az erőszakos magatartás egy stratégiai vetületének tekintendő.

2.4.2. Az erőszak mint trauma és az énkép lerombolása

Az erőszak traumatikus élmény, amely nem csupán fizikai sérüléseket okoz. Az erőszakos viselkedés célja az áldozat önbecsülésének megsemmisítése, és ellenállásának megtörése. Az erőszakos viselkedés egyik következménye, hogy az áldozat folyamatos félelemben él a további bántalmazástól. Az elkövetőnek sok esetben nem szükséges újabb erőszakos cselekményeket elkövetni: a fenyegetések és az előző bántalmazások emléke elég ahhoz, hogy a nő azt tegye, amit a bántalmazó akar. Judith Herman az alábbi magyarázattal szolgál: „Noha az erőszak a terror egyetemes eszköze, előfordulhat, hogy az elkövető ritkán, csak a legvégső esetben alkalmazza. Az áldozat folyamatos rettegésben tartásához nem szükséges az erőszak gyakori alkalmazása. A tényleges erőszaknál jóval gyakoribb a halállal vagy súlyos testi bántalmazással való fenyegetés. Másokat megfenyegetni sokszor épp olyan hatásos, mint az áldozatot. A bántalmazott nők például sokszor számolnak be róla, hogy bántalmazójuk azzal fenyegetőzött, ha megpróbálnak megszökni, megöli a gyereküket, szüleiket, vagy barátjukat/barátnőjüket, aki befogadja őket.” (Herman 1992, 99). Sok nő nem tudja magát megvédeni erőszakos párkapcsolatában, ami komoly hatással van

rájuk, néha még évekkel azután is, hogy már különváltak a bántalmazótól. A bántalmazott nőknél különféle függőségek alakulhatnak ki, hogy megbirkózzanak a további bántalmazástól való félelmükkel. „A függőségben szenvedő nőknek gyakrabban van erőszakos partnerük, mint a nem függőknek. A függőségben szenvedő nők gyakrabban szállnak szembe a bántalmazóval vagy állnak rajta bosszút, ezzel további erőszakot kockáztatva.” (Miller/Downs 1993, Logar in HeXenhaus (szerk.), 2002b). Downs (Logar 2001, mint fent) a közelmúltban végzett felmérést az erőszak és addikció korrelációjáról. A tanulmány által talált kapcsolatok a következők:

- a) A leszoktató programokban résztvevő nők többségét gyerekkorában bántalmazták, vagy tanúja volt a szülei közötti erőszaknak.
- b) A programokban résztvevő nők többsége a közelmúltban átélt valamiféle erőszakot partnere által.
- c) A programokban résztvevő bántalmazott nők függősége sokkal súlyosabb volt, mint nem bántalmazott társaiké.
- d) A menhelyeken tartózkodó nők jelentős részének van valamiféle függőségi problémája.
- e) Azok a menhelyeken élő nők, akiknek függősége súlyosabb, súlyosabb bántalmazásnak volt kitéve.

2.4.3. Fogság

„A férjem nem engedte, hogy egyedül kimenjek az utcára. Amikor dolgozni ment, elvitte a kulcsokat, így nem tudtam bezárni a bejárati ajtót. Ha elmentem volna otthonról, vagy nyitva kellett volna hagynom az ajtót, vagy nem tudtam volna bejutni. Tulajdonképpen nem voltam bezárva, de nem tudtam elmenni otthonról.” (Laura személyes beszámolója a bécsi Női menhely krízisközpontjában). A férjük vagy partnerük által bántalmazott nők gyakran foglyok a saját otthonukban. Az elkövetők kontrollálja minden lépésüket, és megakadályozza, hogy független életet éljenek. Mint a fenti példa is mutatja, a börtön falai gyakran kívülről nem láthatók. Herman lényegretörően fogalmazza meg a jelenséget: „Míg a politikai fogság létezése általánosan elismert tény, addig a gyerekek és nők családon belüli fogsága gyakran láthatatlan marad. A férfi az úr a házban – szól a mondás, ám az emberek ritkán értik meg, hogy ugyanez a ház börtön lehet a nők és gyerekek számára. A családon belüli fogság esetében ritka, hogy fizikai korlátok akadályoznák a

szökést. A legtöbb otthonhoz, legyen bármilyen elnyomó is, nem tartozik rács és szögesdrótkerítés. A nőket és gyerekeket rendszerint nem láncolják meg, bár ez is jóval gyakrabban megesik, mint sokan hiszik. A szökést gátló akadályok általában láthatatlanok, ugyanakkor rendkívül erősek. A gyerekeket függő helyzetük teszi fogollyá. A nőket a testi erőszakon túl anyagi, társadalmi, lelki és jogi alárendeltségük teheti fogollyá.” (Herman, 96).

2.4.4. Azonosulás az elkövetővel – a Stockholm szindróma

Az állandó erőszak egyik hatása az, hogy az áldozatok azonosulni kezdenek az elkövetővel, és a túlélés érdekében próbálnak megfelelni az elvárásainak. Az áldozat ezen önálávetése nem önkéntes elhatározás, hanem az erőszak közvetlen eredménye. A bántalmazó nemcsak azt követelheti a nőtől, hogy vesse alá magát az akaratának, hanem azt is, hogy szeresse őt. Herman ezt így kommentálja: „Az elkövető első célja szemmel láthatóan az, hogy rabszolgává tegye áldozatát, amit úgy ér el, hogy az áldozat életének minden területe felett despotikus kontrollt gyakorol. A puszta engedelmesség azonban ritkán elégíti ki; úgy tűnik, lelki szükséglete, hogy igazolást találjon bűneire, ehhez pedig szüksége van az áldozattól jövő megerősítésre is. Ezért áldozatától szüntelenül tiszteletet, hálát, sőt szeretetet követel. Úgy tűnik, végső célja az együttműködő áldozatot megteremtése.” (Herman 97).

A csapdába ejtett ember agresszorral való azonosulási reakcióját „Stockholm szindrómaként” ismerjük. Ezt a jelenséget először a stockholmi bankban történt túszejtési akció során figyelték meg. A túsul ejtett emberek kapcsolatokat kezdtek kialakítani a bankrablókkal, és az velük való kötődésük egyre szorosabbá vált. Miután a bankrablókat végül lefegyverezték és elítélték, a túszok közül néhányan még a börtönben is látogatták őket.

A Stockholm szindróma – azaz annak a veszélye, hogy valaki azonosul az őt bántó agresszorral – minden személyt fenyeget, akire igaz az alábbi négy feltétel: a) az élete veszélyben van; b) nem tud elmenekülni (illetve úgy véli, hogy nem tud elmenekülni); c) el van szigetelve a külvilágtól; d) valamint az agresszor legalább időnként barátságos vele. Graham és Rawlings pszichológusok (1998) rámutatnak, hogy ezek a feltételek a családon belüli erőszak eseteiben gyakran fennállnak, és hogy az áldozatoknál gyakran valóban kialakul a Stockholm szindróma. Ilyenkor a nő retteg attól,

hogy olyat esetleg tesz, ami provokálhatja vagy feldühítheti a partnerét. Megpróbál annak kedvére tenni, és a szövetségeseként viselkedik. Megtörténhet például, hogy a nő maga védelmezi a bántalmazót: nem hozza nyilvánosságra sérülései valódi okát, vagy azt állítja, hogy saját maga okozta azokat.

2.4.5. Az elkövető és az áldozat közötti kapcsolat

Az áldozat és az elkövető között fennálló szoros kapcsolat, valamint a nők partnerükhöz viszonyított gazdasági és társadalmi függősége nagyon megnehezíti az áldozat számára, hogy megvédje magát. A külvilág még mindig sok esetben megbélyegzi azokat, akik saját családtagjaik ellen vallanak. A nők érhető okokból nehezen beszélnek nyíltan az erőszakról és hívják ki a rendőrséget. A családon belüli erőszakos eseteknek csupán 25 százaléka jut a rendőrség tudomására. A maradék 75 százalék bejelentetlen marad (Európai Női Lobby, 2000). A nőket akár harmincszor is bántalmazhatják, míg fel nem keresik a rendőrséget.

2.4.6. Migráns nők

A bántalmazó kapcsolatokban élő migráns (bevándorló) nők helyzete különösen nehéz lehet. Ha saját jogukon nincsen vízumuk, tartózkodási engedélyük hozzáköti őket az elkövetőhöz, ami még kiszolgáltatottabbá teheti őket. Ez a függőség csupán akkor szűnhet meg, ha az összes európai ország olyan önálló tartózkodási és munkavállalási engedélyt biztosít a migráns nőknek, amely nem köti státusukat a férjükhöz. A migráns nők gyakran kevesebb forráshoz juthatnak hozzá, mint a helyi bántalmazott nők, és sok országban el vannak zárva a szociális segélyektől is. Így még fontosabb, hogy a menhelyekre a bántalmazott migráns nőket befogadják. Számukra és gyerekeik számára a menhely lehet az egyetlen hely, ahol biztonságban vannak. Ezért van, hogy Ausztriában például a menhelyeken élő migráns nők száma viszonylag magas. Dániában a menhelyeken befogadást kérő nők 32 százaléka volt migráns 2002-ben (L.O.K.K., 2004). Ausztriában a befogadott nők több mint fele külföldi. A női menhelyeknek elegendő forrást kell biztosítani, hogy anyanyelvi tanácsadást tudjanak nyújtani legalább a migráns nők számszerűen legnagyobb csoportjainak. A migráns nők megfelelő ellátásához többnyelvű szóróanyagok és egyéb források is szükségesek lehetnek.

2.4.7. Az erőszak hatása a gyerekekre

A gyerekekre mindig kihat az anyjukat érő erőszak, bár apjuk vagy mostohaapjuk gyakran őket is direkt módon bántalmazza. (Hester / Mullender 2003). A kutatások szerint a gyerekek kilencven százaléka ugyanabban vagy a szomszédos helyiségben tartózkodik, ahol az anyabántalmazás zajlik. A gyerekek egyharmada vagy konkrétan tanúja az anyja bántalmazásnak, vagy megpróbálja megvédeni anyját, vagy maga is áldozata a bántalmazásnak (Asian Women and Domestic Violence, Information for Advisors, 1995, 2 / Women Against Rape, 1998, 2). Egy Egyesült Államokban végzett felmérés szerint az esetek 70 százalékában, amikor a nőt bántalmazták, a gyerek is bántalmazás áldozata volt (lásd Bowker/Arbitell/McFerron 1988). Sok nő azért dönt úgy, hogy a bántalmazó kapcsolatban marad és elszenvedí az erőszakot, nem kér segítséget és nem tesz feljelentést, mert fél, hogy a dolgok rosszabbra fordulnak. Ezért a gyerekeknek ugyanolyan szükségük van a menhely nyújtotta biztonságos közegre és támogatásra, mint az anyjuknak. A női menhelyeknek a gyerekek számára is nyitva kell állnia. Európában a menhelyek lakóinak több mint fele gyerek. Azok a gyerekek, akik tanúi voltak annak, hogy az apjuk bántalmazta az anyjukat, később gyakran válnak maguk is elkövetővé vagy áldozattá. A fiúkból inkább elkövető, a lányokból inkább áldozat lesz (Appelt/Höllriegl/Logar 2001). Kiemelten fontos, hogy a gyerekek segítséget és támogatást kapjanak az erőszakos élményeik feldolgozására.

2.4.8. Belső megerősítés (*Empowerment*)

Az erőszak sebeket ejt a testen csakúgy, mint a lelken: elpusztítja az áldozat önbecsülését és függetlenségét. Mindazonáltal nem szabad elfelejteni, hogy a bántalmazott nők és gyerekek nem csupán passzív áldozatai a velük törtéteknek. A nők számos stratégiát dolgoznak ki, hogy megállítsák az erőszakot és megvédjék magukat, a gyerekek pedig azzal próbálnak segíteni anyjuknak, hogy sikoltoznak, hívják a rendőrséget, vagy megpróbálják leállítani apjuk erőszakos viselkedését. A nők gondosan figyelik partnerüket, hogy lássák, mikor tör ki az erőszak, és biztonságos helyre meneküljenek, megpróbálják megbékíteni a férfit, ha az láthatóan agresszív hangulatban ér haza, és akár azzal is védik gyerekeiket a bántalmazástól, hogy magukat veretik meg. Ez csupán néhány példa azon túlélési stratégiák közül, amelyet az erőszakos partnerrel élő nők gyakran alkalmaznak. Noha a bántalmazott nők nagy tapasztalatra tesznek szert azzal, hogy

megbirkózzanak a helyzettel, egyben áldozatoknak is tekintendők. Fontos ugyanakkor meglátnunk erősségeiket és akaratukat a túlélésre. Ha ezeket a nőket gyengének nevezzük, vagy úgy gondoljuk, hogy nem képesek az önálló cselekvésre, netán sérültnek vagy abnormálisnak tekintjük őket, azzal nemcsak hogy nem segítünk rajtuk, de csak még inkább megnehezítjük a helyzetüket.

Minden nőnek megvan a joga ahhoz, hogy úgy élje az életét, ahogy jónak látja, és ebben a tekintetben független döntéseket hozzon. Az olyan intézmények, ahol nagyfokú az adminisztráció és a kontroll, kevésbé alkalmasak a bántalmazott nők megerősítésére. Ezért a bántalmazott nőknek és gyerekeiknek olyan menhelyre van szükségük, amelynek tervezési és működtetési megközelítése – ahogyan az kézikönyvünkben is kitűnik – foglalkozik e speciális szükségletekkel. Ahhoz, hogy a nők azt a fajta segítséget és támogatást kapják, amelyre szükségük van, tisztelettel, érzékenységgel és empátiával kell őket kezelnünk erősségeikért, ugyanakkor tudatában kell lennünk speciális szükségleteiknek. A női menhelyeken végzett munka célja a nők megerősítése és öntudatra ébresztése, hogy képesek legyenek független, önálló és erőszakmentes életet élni.

2.5. A menhelyek által nyújtott szolgáltatások

A következőkben áttekintjük a bántalmazott nők és gyerekek segítségének sajátosságait. Megvizsgáljuk, vajon milyen környezet és források szükségesek ahhoz, hogy az áldozatoknak az általuk igényelt segítséget nyújthassunk. Ebben az alfejezetben összefoglaljuk a szakszerű és adekvát segítő szolgáltatások alapkövetelményeit, amelyek mérceként szolgálhatnak a hasonló szolgáltatást nyújtó kormányok és állami hatóságok számára. Ugyanezeket a kritériumokat részletesen tárgyaljuk majd a kézikönyv gyakorlati ismeretekkel foglalkozó részében.

2.5.1. A menhelyek és szolgáltatásaik számszerű követelményei

Minden egyes országnak megfelelő számú női menhelyet kell biztosítania a női lakosság számára. Minden régióban (vidéken is) legalább egy menhelynek kell lennie, amely képes a nap minden órájában fogadni a nőket és gyerekeket. Minden nőnek képesnek kell lennie, hogy a menhelyet

gyorsan meg tudja közelíteni. Rendelkezésre kell állnia olyan közlekedési eszköznek is, amely a nőket és gyerekeket a legközelebbi menhelyre szállítja.

Minden országban kell működnie egy olyan országosan hívható, ingyenes telefonszámnak, ahol a nők elsődlegesen kapcsolatba léphetnek segítő szervezetekkel. A regionális telefonvonalaknak szintén a nap huszonnégy órájában kell működniük, hogy fogadni és kezelni tudják a sürgős hívásokat. Sok menhely mobil tanácsadó szolgáltatást működtet, és találkozási lehetőséget biztosít nem bentlakók részére a menhelyen, ami szintén fontos szolgáltatás a bántalmazott nők számára. Az egészségügyi szektorhoz hasonlóan a bántalmazott nőknek és gyerekeknek az erőszak területén is széleskörű szolgáltatásokra van szükségük. E speciális szolgáltatások közé tartozik: biztonságos ellátás a menhelyen, mobil tanácsadás, állandó segélyvonal, kihelyezett segítségnyújtás a vidéki régiókban, krízisközpontok és terápiás programok. Fontos, hogy az áldozatok választhassanak a rendelkezésre álló ellátások közül.

Bár az erőszak elleni jogvédelem is igen fontos, semmiképpen sem helyettesítheti a női menhelyeket. Ausztriában a tapasztalatok azt mutatják, hogy bár az erőszak elleni jogvédelem már hat éve létezik, a női menhelyekre még mindig szükség van. Az áldozatok védelmében kiadott távoltató rendelkezések számából kiderül, hogy továbbra is nagyszámú menhelyre van szükség. Ennek az alábbi okai lehetnek: nem minden bántalmazott kíván a rendőrséghez és az igazságszolgáltatáshoz fordulni és vádat emelni. Sokan inkább egy menhelyre szeretnének költözni, és ott maradni addig, amíg az szükséges. A komoly veszélyben lévő nők az elválás idején biztonságos szállást igényelnek, mivel a törvény egymaga nem képes teljes védelmet nyújtani számukra az erőszak ellen. Néhány nő nem tud vagy nem szeretne a lakásában maradni, akár azért, mert az az átélt traumára emlékezteti, vagy azért mert a férj rokonai a szomszédban laknak, vagy mert a lakás bérlete lejárt, netán nem a nő nevére szól.

2.5.2. A menhelyek állami finanszírozása és szervezeti felépítése

A női menhelyek fontos pszicho-szociális támogatást nyújtanak, és más szociális létesítményekhez hasonlóan az állam által a köz javára működtetett szolgáltatások szerves részének tekintendők. Ez a kormány és az állami hatóságok részére azt a kötelezettséget jelenti, hogy biztosítaniuk kell a női

menhelyek és egyéb, nők számára szolgáltatást nyújtó szervezetek finanszírozását. A női menhelyek finanszírozását törvény által kell biztosítani, és fedezni kell az összes olyan költséget, amely a menhely szakszerű működtetéséhez szükséges. A női menhelyek, segélyvonalak és egyéb segélyszolgálatok csupán akkor képesek a meglévő igényeket kiszolgálni, ha szerződések által biztosított többéves (vagy korlátlan időre szóló) finanszírozásra támaszkodnak. Az utóbbi években a modern, demokratikus államok, amelyek az egészségügy és a szociális gondoskodás nyújtását fő feladatuknak tekintik, egyre több állami feladatot testálnak civil szervezetekre. Ezek a civil szervezetek független, nonprofit szervezetek, amelyek az igényekre reagálva a szociális munka és szociálpolitika területén különféle szolgáltatásokat nyújtanak. Európában a női menhelyek nagy részét női civil szervezetek működtetik, amelyek az évek során hatalmas gyakorlati tapasztalatra és szakértelemre tettek szert a bántalmazott nők segítése terén. A nők számára nyújtott szolgáltatás ezen struktúrája igen hatékonynak bizonyult, emiatt e modelleket érdemes átvenni, amikor új projektek indítunk. A női civil szervezetek rugalmasabbak a segítségnyújtás szempontjából, továbbá az erőszak áldozatainak is inkább fordulnak egy civil szervezethez, mint egy állami hatósághoz. Az állam és a női segítő szervezetek közötti együttműködés már sok országban bizonyult sikeresnek, és hozott kedvező eredményeket. A siker kulcsa tehát a privát és közösségi együttműködésben rejlik. Fontos, hogy az állami szervezetek ragaszkodjanak a minőségi követelmények betartásához (ahogyan erre kézikönyvünk is példát hoz), de ugyanakkor tartsák tiszteletben az érintett intézmények szakmai függetlenségét. A női menhelyeken folyó munka és a segítségnyújtás minőségének biztosításához folyamatos belső és külső értékelés szükséges (erről bővebben lásd a Minőségirányítás, dokumentálás és értékelés című fejezetet). Nem szabad elfelednünk, hogy a minőségi szolgáltatás csupán akkor lehetséges, ha a megfelelő anyagi források állnak rendelkezésre.

2.5.3. Szakszerű segítségnyújtás a nők és gyerekek számára – feminista alapelvek

A bántalmazott nőktől és gyerekeiktől nem elvárható, hogy hajléktalanszállón és egyéb olyan szociális és jóléti intézményekben keressenek menedéket, amelyeket nem az ő szükségleteik szerint alakítottak ki. Nem elég annyi, hogy a bántalmazott nők és gyerekek feje fölé fedél kerüljön. Olyan női menhelyekből álló rendszerre van szükség, amelyeknek alapelveit és működési megközelítését kifejezetten ezen emberek számára alakították ki, és amelyek pontosan olyan támogatást nyújtanak, amire a bántalmazott nőknek és gyerekeknek szükségük van. A menhely kritériumai közül a

védelem és biztonság a legfontosabbak közé tartoznak. Amellett ugyanolyan fontos, hogy a nők és gyerekek ne kerüljenek olyan intézményekbe, ahol ismét nem gyakorolhatják az önrendelkezés jogát. A női menhelyek kialakításának és céljainak arra kell irányulniuk, hogy a nőket és gyerekeket megerősítsék és öntudatra ébresszék. Az ENSZ nyilatkozata a nők elleni erőszak okaként a férfiak és nők közötti történelmileg kialakult hatalmi egyenlőtlenséget határozza meg. E szemlélet értelmében a női menhelyeknek olyan megközelítést kell követniük, amely felvázolja a nőknek, hogyan léphetnek ki a bántalmazó kapcsolatokból, illetve hogyan kerülhetnek ki az őket bántalmazó férfi uralma alól, akár a vele maradnak, akár elhagyják. A női menhelyeken folyó munka célja az erőszak megszüntetése.

Az, hogy a nő felszámolja-e bántalmazó párkapcsolatát vagy sem, a nő saját döntése, amelyet tiszteletben kell tartani. Mindazonáltal elsősorban inkább azt a célt érdemes követnünk, hogy megszüntessük az erőszakot, mintsem hogy összetartsuk a családot. Le kell szögeznünk az erőszakos férfi számára, hogy az erőszak nem jogos, és hogy a bántalmazás befejezésének felelőssége kizárólag az övék. Az elkövetőknek szóló rehabilitációs programok terén a női menhelyek jelentékeny szerephez jutottak, és számos fontos projekteket indítottak e téren (Logar/Rösemann/Zürcher 2002). Az európai női menhelyek által felhalmozott gyakorlati tapasztalatok az elmúlt három évtizedben azt mutatják, hogy a feminista és emancipációs elvek és attitűdök jól szolgálatot tesznek a bántalmazott nők és gyerekeik számára nyújtott támogatásban (Hanetseder, Bern/Stuttgart/Wien,1992). A kormányzati és állami szervezeteknek figyelembe kellene venniük ezt a tapasztalatot, mikor létrehozzák vagy kibővítik a az erőszak elleni, nők által nyújtott szolgáltatásokat.

Harmadik fejezet: A menhelyek céljai és elvei

A női menhely biztonságos szállást nyújt, ahol a családjukban bántalmazást megélt nők és gyerekek a további erőszaktól való félelem nélkül élhetnek. A női menhely ennek érdekében speciális szolgáltatásokat nyújt, és speciális biztonsági óvintézkedések jellemzik. A bántalmazott nőkkel történő munka alapelve az erős elkötelezettség a női jogok érvényesítése, valamint nők öntudatra ébresztése mellett, hogy független és méltóságteljes életet élhessenek.

A női menhelyek fontos szerepet töltenek be a nők elleni erőszak elleni küzdelemben. Szerepük messze túlmutat azon, hogy szállást és biztonságos helyet nyújtanak. A menhelyen a nők és gyerekek azt a fajta segítséget kapják, amely lehetővé teszi számukra, hogy megbirkózzanak traumatikus élményeikkel, véget vessenek az erőszaknak és visszanyerjék önbecsülésüket, és lefektessék az önálló és független életük alapjait. A női menhely krízistámogatást, folyamatos tanácsadást és segítséget nyújt a megélt erőszakkal kapcsolatos kérdésekben (jogi ügyekben, lakhatási és munkahelyi problémákban, pszichoterápiában). A női menhelyek olyan közösségi teret biztosítanak, ahol a nők és gyerekek megismerkedhetnek az emberi együttélés egy másféle, az eddigtől eltérő formájával. A menhelyek emellett társadalmi szerepet is betöltenek: tudatosságot teremtenek a családon belüli erőszak jelenségével kapcsolatban, együttműködést és képzéseket nyújtanak az erőszakáldozatokkal foglalkozó szakemberek számára, megmozdulásokat szerveznek, részt vesznek a témával kapcsolatos közéleti tevékenységekben, preventív tevékenységet folytatnak az iskolákban, satöbbi.

A női menhelyet az alábbi aspektusok határozzák meg:

- Konkrét célok
- Világosan meghatározott célcsoport
- Működési elvek
- Speciális szolgáltatásai és személyzete (lásd az 5. és 7. fejezetet)
- Konkrét biztonsági óvintézkedései (lásd a 6. fejezetet)

Egy menhelyet csupán akkor nevezhetünk „női menhelynek”, ha az intézmény maradéktalanul betölti a fent felsorolt és alább, a megfelelő fejezetekben leírt funkciókat.

3.1. A női menhely céljai

A női menhely számos olyan célt valósít meg, amelyet már a menhely induláskor meg kell határozni. A célok meghatározása arra szolgál, hogy a későbbiekben biztosítsa a nyújtott szolgáltatások minőségét. A női menhelyeknek fontos szerep jut abban, hogy megelőzzék a nők és gyerekek elleni erőszakot. Természetüknél adódóan céljuk megelőzni a további erőszakot úgy, hogy az erőszak áldozatainak biztonságos környezetet és támogatást nyújtanak, hogy ne érhesse őket további erőszak. A bántalmazott nőknek és gyerekeiknek gondos törődésre, gyakorlati segítségre és a jogi ügyeik során kíséretre van szükségük. Olyan segítőköt igényelnek, akik támogatják őket. A nyújtott szolgáltatásoknak meg kell felelniük a bántalmazott nők igényeinek. A nőknek mind krízistámogatásra, mind hosszú távú terápiára van szükségük ahhoz, hogy megbirkózhassanak traumatikus élményeikkel.

Mindazonáltal a női menhelyek aktív részt vállalnak és szervező szerepet töltenek be mind az elsődleges, mind a harmadlagos prevenció terén. (Erről bővebben lásd az 5. fejezetet.) Ilyen módon kulcsfontosságú szerepet töltenek be a nők és gyerekek ellen irányuló családon belüli erőszak elleni küzdelemben.

3.1.1. Védelem és biztonság

Az erőszak áldozatainak elsődleges szükséglete, hogy biztonságban legyenek, így a menhelyeken a biztonság kérdésének kiemelt prioritást kell kapnia. A biztonság gyakorlati kérdéseiről lásd a 7. fejezetet.

3.1.2. Belső megerősítés

Az erőszak traumatikus élmény, melynek során az áldozat úgy érzi, hogy elhagyta minden ereje, és ki totálisan van szolgáltatva egy másik ember akaratának. Az erőszak áldozatainak nyújtott bármilyen támogatás célja ezért az, hogy legyőzze ezt a kiszolgáltatottság-érzést, és belső erőinek tudatára ébressze a személyt, hogy az (ismét) tudatos és teljes életet élhessenek. Az erőszak áldozatául esett nőket nem lehet azzal megbélyegezni, hogy „betegek” vagy „szerencsétlenek”, mivel ez csak tovább gyengíti pozíciójukat. E nők gyengesége sokszor annak az eredménye, hogy

bántalmazták őket. Az erőszak nemcsak a személy testén, hanem a lelkén és önbecsülésén is nyomot hagy. Vannak bántalmazott nőkkel dolgozó szakemberek, akik szakmai attitűdje szerint ez a gyengeség a nők jellemvonása, ezáltal patologizálják és orvosi esetként kezelik az áldozatokat. A menhelymozgalom szakértőinek tapasztalata szerint kulcsfontosságú, hogy e nőket tekintsük a saját helyzetüket ismerő szakértőnek. A nőknek támogatásra van szükségük ahhoz, hogy megértsék a helyzetüket, és hogy miként tudott partnerük hatalmat gyakorolni felettük. (Bővebben lásd az 5.1. fejezetet.) A bántalmazás mechanizmusainak megértése lehetővé teszi számukra, hogy olyan stratégiákat fejlesszenek ki, amelyek segítségével hatékonyan ellenállhatnak az erőszaknak. A belső megerősítés végső célja az, hogy a nők egy új, erőszakmentes életet alakíthassanak ki önmaguk számára.

3.1.3. Társadalmi változások

A biztonságteremtésen túl a női menhelyeknek további célja eltörölni azon előítéleteket, attitűdöket és viselkedési mintákat a társadalomban, amelyek táptalaját adnak a nők és gyerekek elleni erőszaknak, és állandósítják azt. A női menhelyek ezért célja, hogy az alábbi területeken is fokozzák a köztudatosságot:

- A nők és gyerekek társadalmi helyzete.
- A családon belüli erőszak társadalomra gyakorolt hatásai.
- A téma hatékony kezelése.
- Hatékony módszerek, amelyek segítségével megállítható a nők és gyerekek elleni erőszak.
- Az erőszakmentes társadalom előnyei. (Erről bővebben lásd még az 5.3. fejezetet.)

3.2. A menhelyek célcsoportjai

A női menhelynek minden nő előtt nyitva kell állnia, aki ellen partnere, volt partnere vagy más családtagja fizikai, lelki, érzelmi, szexuális vagy gazdasági erőszakot követett el.

Mint azt már a második fejezetben kiemeltük, a családon belüli erőszak legtöbb áldozata nő, a legtöbb elkövető pedig férfi. Mindazonáltal a nőket néhány esetben lesbikus partnerük vagy

általában idősebb vagy magasabb státusú női családtagjuk bántalmazza. (Ez különösen igaz a hierarchikusan strukturált társadalmakra.)

A menhelynek minden nő előtt nyitva kell állnia kortól, vallástól, nemzeti és etnikai hovatartozástól, szexuális orientációtól, fogyatékoságtól, jogi, társadalmi státusztól vagy családi állapottól, politikai preferenciától vagy gazdasági helyzetétől függetlenül.

Problémát jelenthet ugyanakkor a menhelyet igénybe vevő nők életkora. Amennyiben a nő még nem nagykorú, különféle jogi problémák merülhetnek fel. Ebben az esetben a menhely munkatársainak fontos együttműködni a gyerekjóléti intézményekkel. Egyes országokban/városokban külön szolgáltatások léteznek lányok és fiatal nők számára, ami néha jobb megoldás lehet, mivel a fiatal korosztálynak gyakran speciális szükségleteik vannak, melyek miatt speciális problémákkal kell szembenéznük.

Svédországban több mint 30 menhely létezik fiatal nők számára. (www.roks.se/index.html)

Ezen túl a női menhelyeknek a gyerekek számára is menhelyként kell működniük. Miként azt az 5.2. fejezetben kifejtjük, a családon belüli erőszak a gyerekeket is gyakran sújtja, mivel vagy ők is áldozatok, vagy közvetlen tanúi az anyjuk ellen elkövetett erőszaknak. A gyerekek számára mindkét tapasztalat traumatikus lehet. Ráadásul a nők esetenként nem is hajlandók beköltözni egy olyan menhelyre, ahova gyerekeiket nem vihetik magukkal.

A korlátozott körülmények és a privát szféra hiánya ugyanakkor a női menhelyeken szükségessé teheti, hogy a fiúgyerekek számára korhatárt állapítsanak meg. Amennyiben a fiúk nem lakhatnak anyjukkal a menhelyeken életkoruk miatt, a menhely feladata, hogy szállást találjon számukra, akár egy másik szállón vagy egyéb helyen. Egy működő alternatíva lehet például az ilyen családok számára speciális apartmanok kialakítása, külön bejárattal.

Eisenstadti Nőház (Frauenhaus Eisenstadt, www.aof.at)

Fontos, hogy minden egyes menhely a rendelkezésre álló lehetőségek és alternatívák fényében határozza meg stratégiáját. Tisztáznunk kell, hogy a családon vagy párkapcsolatokon belüli erőszak a nők elleni erőszaknak csupán egy formája. A nők az erőszak egyéb formáinak is áldozatul eshetnek, mint például emberkereskedelem, kényszerházasság, női nemiszerv-csonkítás, szexuális erőszak vagy háború alatti nemi erőszak. Általánosságban elmondható, hogy a menhelytől saját döntése annak meghatározása, hogy a családon belüli erőszak áldozatai mellett a túlélők milyen csoportját fogadja be. A befogadási szempontok a felvállalható szolgáltatásoktól és a biztonsági előírásoktól függhetnek. A női menhely általában nem megoldás a hajléktalan nők számára, bár figyelembe kell vennünk, hogy sok hajléktalan nőnek van erőszakos múltja és/vagy jelene, ami feljogosítja a menhelyeken való tartózkodásra.

A női menhelyeknek szintén problémát jelenthet, hogy milyen módon tudnak segíteni a drogfüggő vagy akut mentális problémákkal küszködő nőkn. A droghasználat és a mentálhigiénés problémák gyakran kapcsolódnak a családon belüli erőszakhoz és szexuális bántalmazáshoz kapcsolódó traumatikus élményekhez. (Erről lásd a 2. fejezetet.) Fontos, hogy a menhely döntéshozói csoportja megbeszélje, hogy az intézmény tud-e megfelelő segítséget nyújtani alkohol- vagy drogfüggő, vagy komoly mentálhigiénés problémákkal küszködő nőknek, vagy ebben inkább speciális szervezetekkel kell együttműködniük. E kérdésben hasznos lehet a probléma természetétől és a menhely erőforrásaitól függően egyedi döntést hozni.

3.3. A női menhely működési elvei

A menhelyeken végzett munka céljai olyan alapvető elvekben gyökereznek, amelyek a menhelyen végzett munka összes aspektusát meghatározzák. Ezek az elvek a következők:

3.3.1. Feminista megközelítés

A nők elleni férfierőszak a nők és férfiak között fennálló, történelmileg egyenlőtlen hatalmi viszony leképeződése, valamint a társadalomban és a közéletben meglévő társadalmi nemi kapcsolatok tükröződése. Így a kérdést elsősorban társadalmi és politikai problémaként kell kezelnünk. A női

menhelyeknek politikai funkciót kell betölteniük: tudatosságot kell teremtenie a társadalmi, történelmi, kulturális és politikai rendszerrel kapcsolatban, amely elősegíti a férfiak által elkövetett nők elleni erőszakot. A menhelyen dolgozóknak arra kell törekedniük, hogy hangot adjanak a nőknek és gyerekeknek, hogy felemeljék szavukat az erőszak ellen. Ezen túl az elkövetőket a társadalomnak is felelőssé kell tennie cselekedeteikért. A menhelyeken élő feminista elveknek azt az üzenetet kell sugározniuk, hogyan a nők és a gyerekek képesek megszabadulni az erőszaktól.

3.3.2. Nők segítenek nőknek

A bántalmazott nők attól szenvednek, hogy férfipartnerük az uralma alatt tartja és bántalmazza őket. Ezért fontos, hogy megértő női segítőtől kapjanak segítséget és támogatást. A bántalmazott nők gyakran attól is szenvednek, hogy elgyengültek, és elveszítették hitüket saját képességeikben és erejükben. Így a menhely egyfajta modellként is szolgálhat a nőknek, hogy megtapasztalják saját erejüket, és képességeiket az aktív és öntudatos életre. Ez a menhely felépítésében is tükröződik, ahol a nők nemcsak az alapvető dolgokban segédkeznek, hanem a ház mindennapi feladataiban is részt vállalnak. Ez segít újragondolniuk és legyőzniük a sztereotip társadalmi nemi szerepeket. Ez az alapelv más támogató nőszervezetre is alkalmazható.

3.3.3. Női érdekképviselet

Az erőszak elleni fellépés azt jelenti, hogy szilárd erkölcsi állásfoglalást kell tennünk, és a nők elleni erőszak minden formáját el kell ítélnünk. Ebben mottónk lehet „Az erőszakra nincs mentség” mondat. Ha semlegesek maradunk a történetekkel kapcsolatban, azzal elfogadjuk az erőszakot. A menhelyre érkező nőknek nem kell bizonyítaniuk, hogy valóban bántalmazták őket. Fontos, hogy elhiggyük, amit mondanak, és előítéletek nélkül kezeljük őket.

Az áldozatoknak szószólóra van szükségük, aki mellettük áll és minden lépésükben támogatja őket. Az érdekképviselet és szolidaritás elengedhetetlen fontosságú része a menhelyen dolgozók munkájának. A nők melletti érdekképviselet egyben azon üzenet hangoztatását is magában foglalja, hogy az erőszakért mindig az elkövető felelős. Ha egyértelmű erkölcsi állásfoglalást teszünk az

erőszak bármely formájával szemben, az azt jelenti, hogy elítéljük az erőszakos cselekményeket, de az elkövetőt mint embert nem.

3.3.4. Csapatmunka és hierarchia

A női menhelyek eredetüket a 1960-as és 1970-es évek nőjogi mozgalmaira vezetik vissza, amelynek jelszavai az egyenlőség és a diszkrimináció eltörlése voltak az élet minden területén. A menhely felépítésének szintén ezeket a célokat kell tükröznie azáltal, hogy demokratikus elvek szerint, a hatalmat megosztva és a kizárólagosan hierarchikus és bürokratikus struktúrákat kerülve működik. Az alkalmazottak sok menhelyeken csapatmunkában dolgoznak, megosztva maguk között a vezetés feladatait és felelősségét. Még ha az otthonnak van is valamiféle vezetője, fontos, hogy a munka teamben történjen, a menhely dolgozóit minden döntésbe bevonják, és lehetővé teszik számukra, hogy közreműködjenek a szolgáltatás javításában.

Az ilyen felépítés biztosítja, hogy az emberek közötti interakciók és kapcsolatok nem a hatalom fentről lefelé delegálásából fakadnak, hanem abból, hogy a tagok valóban képesek a szolidaritás és egyenlőség légkörében együtt élni és dolgozni.

3.3.5. Részvétel és demokratikus felépítés

További fontos alapelv a demokratikus felépítés és annak lehetősége, hogy az menhelyen élő nők vehessenek a menhely életének különböző aspektusaiban. A dolgozók minden menhelyeken rendszeres csoporttalálkozókat szerveznek, amelyek a részvétel alapját képezik az ott lakó nők számára. Fontos, hogy a menhely ne válhasson olyan helyé, ahol a nők életét felülről irányítják és kontrollálják, ezért a bentlakó nőket az összes operatív folyamatba bele kell vennünk. A bántalmazó hatalmát nem válthatja fel az intézet hatalma. A menhelyen dolgozók figyelmét hívjuk fel arra, hogy megfontoltan kezeljék a hatalom kérdését, és a házszabályokat úgy tartassák be a lakókkal, hogy iránymutatást nyújtsanak számukra anélkül, hogy túlságosan korlátoznák a nők személyes szabadságát.

3.3.6. Önrendelkezési jog

Fontos tiszteletben tartanunk a nő azon jogát, hogy maga dönthesse az élete kérdéseiről. (Lásd a 3.1.2. 'Belső megerősítés' című részt.) A rokonok, barátok és az ellátórendszer dolgozói gyakran megpróbálják megmondani a nőnek, mit tegyen. Néhányan úgy gondolják, hogy külön kellene válnia az elkövetőtől, míg mások azt mondják, hogy inkább adjon neki még egy esélyt. Sajnos gyakran megesik, hogy amikor a nő nem követi a tanácsukat, a segítő szakemberek csalódnak vagy dühösek lesznek. Az efféle tanács azonban csak még nagyobb nyomást jelenthet a nő számára, és általában egyáltalán nem is bizonyul jó vagy hasznos tanácsnak. A nőnek meg kell értenie, hogy az életét érintő kérdésekben csupán ő dönthet, és döntését tiszteletben fogják tartani. A beavatkozás célja nem a párkapcsolat, hanem az erőszak felszámolása. Ebben a nő önrendelkezési joga fontos alapelv. Az, hogy a nő mennyi ideig akar a menhelyeken maradni, illetve hogy külön akar-e válni az elkövetőtől vagy sem, csakis az ő döntése lehet.

3.3.7. Titoktartás és anonimitás

A nő jogainak és integritásának védelme érdekében fontos, hogy el tudja dönteni, milyen információkat ad ki magáról. Ezért a menhely vagy a krízisközpont részéről nem adható ki információ a nő beleegyezése nélkül. Kivétel csupán akkor tehető, amikor a nő vagy a gyerekek élete veszélyben forog. Ilyen esetek például a nő öngyilkossági kísérlete, akut veszély az erőszakos partner részéről, vagy a nő által elkövetett gyerekbántalmazás. Biztosítanunk kell a menhelyhez forduló nők számára a jogot arra, hogy kilétük felfedése nélkül támogatást és tanácsadást kapjanak.

3.3.8. Huszonnégy órás elérhetőség, időkorlát nélküli tartózkodás

Az a nő, akinek menekülnie kell partnerétől, azonnali támogatást és védelmet igényel. Képesnek kell lennie a menhelyet bármely nap, a nap bármely órájában elérni. Ezért a menhelyeken legalább egy alkalmazottnak mindig ügyeletben kell lennie, aki fogadni tudja a nőt. Ha több mint egy menhely van egy városban, legalább az egyiknek bármely időpontban fogadnia kell a nőket és gyerekeiket. A nő és gyerekei elvileg addig maradhatnak, amíg biztonságban érzik magukat, és annyira meg nem erősödnek, hogy erőszakmentes életet tudnak kialakítani önmaguk számára.

3.3.9. Sokszínűség

A nők sokszínűségét nemcsak tiszteletben kell tartani, hanem értékként kell kezelnünk, amelyet külön hangsúlyozni kell. Sok női menhelyeken vannak olyan munkatársak, akik maguk is a társadalom sokszínűségét tükrözik. Ezek a munkatársak extra kulturális vagy nyelvi segítséget is jelenthetnek, valamint elősegíthetik a marginalizált nők specifikus háttérének megértését.

3.3.10. Számonkérhetőség

A menhely felelősséggel tartozik a nőknek és gyerekeknek, a szervezetnek és tagjainak, valamint általában a társadalomnak, és így számonkérhetőnek kell lennie. A menhely működése, tevékenysége és gazdálkodása legyen világos és átlátható.

3.3.11. A szolgáltatás színvonalával kapcsolatos elvek

Az elvek teljes megvalósításának előfeltétele a szakszerűség. A munkatársakat megfelelően be kell tanítani és megfizetni. Szintén gondoskodni kell a továbbképzésükről és ellenőrzésükről. A munkatársak számát a nők és gyerekek számához kell igazítani oly módon, hogy biztosítva legyen a szükséges támogatás és szolgáltatások, valamint hogy megfeleljenek a mindenkori követelményeknek. Néhány menhely önkéntesek munkájától és támogatásától függ. Az önkénteseket megfelelően ki kell képezni. A forrásokat gazdaságosan és hatékonyan kell kezelni. A minőség színvonalát rendszeresen ellenőrizni kell.

3.3.12. A felépítésre és finanszírozásra vonatkozó elvek

A menhelyeket civil, nem állami, non-profit és pártoktól független nőszervezeteknek kell működtetnie. (Erről lásd a 2. fejezetet és a 'Nemzetközi dokumentumok' című részt.) A női menhelyeknek megfelelő állami finanszírozásra van szükségük, mivel a menedékhely és támogatás biztosítása bántalmazott nőknek és gyerekeiknek fontos funkció a társadalom egésze számára.

3.3.13. Ingyenes szolgáltatás

A bántalmazott nőknek és gyerekeiknek szóló támogató szolgáltatások legyenek ingyenesek, főképp azoknak a nőknek, akiknek kevés a jövedelmük vagy egyáltalán nem rendelkeznek jövedelemmel. Csak ezzel biztosíthatjuk, hogy a nők és gyerekeik anyagi helyzetüktől függetlenül menedékhelyhez juthassanak.

Negyedik fejezet: Menhelyalapítás és finanszírozás

A női menhely több mint biztonságos szállás. Olyan hely, ahol a nők és gyerekek, akiket férjük, barátjuk vagy apjuk bántalmazott, megtapasztalhatják a női szolidaritást és az erőszakmentes életet. Olyan hely, ahol védelmezik őket és biztonságban vannak. Az előző fejezetben felvázolt célok megvalósításához nem csupán működési elvek szükségesek, az infrastruktúrának is meg kell felelnie bizonyos követelményeknek, hogy új lehetőségeket teremtsen e nőknek és gyerekeknek. A fejezet első része a menhely alapításával foglalkozik. Az első lépésekhez afféle kézikönyvként használható. Leírja a fő feladatokat az alapgondolat kiötlésétől egészen a menhely megnyitáig. A második rész a finanszírozással foglalkozik: ajánlásokat és segítséget ad az állami támogatások és a privát adományok megszerzéséhez.

4.1. Menhelyalapítás

Egy női menhely alapítása alapos tervezést igényel, valamint egy teljes mértékig elkötelezett embercsoport munkáját igényli. Ez a fejezet részletesen leírja az alapkoncepcióval, a jogi alapokkal, igényfelméréssel, vázlatos és részletes tervezéssel, a lobbizás és adománygyűjtés fontosságával, a hellyszínnel, valamint az infrastruktúrával kapcsolatos szabályokat és ajánlásokat.

4.1.1. Alapkoncepció

A menhely felállításának alapkoncepcióját olyan embereknek kell kidolgoznia, akik tisztában vannak a nők elleni erőszak formáival, sémáival és hatásaival. A legtöbb női menhelyet feminista női csoportok alapították. A menhely-mozgalom – legalábbis ami Nyugat-, Észak- és Közép-Európát illeti (kivételt képeznek a volt kommunista államok) – az 1970-es években közvetlenül kapcsolódott a nőmozgalmakhoz. Az elképzelések és célok az egyenlőségen és a társadalmi nemek demokráciáján alapultak. A viszonylag rövid idő alatt elért eredmények ahhoz vezettek, hogy a nemzetközi szervezetek felismerték és elismerték a női civil szervezetek fontos szerepét a nők és gyerekek elleni erőszak megelőzésében és az áldozatoknak a férfierőszaktól nyújtott védelem terén. (Erről lásd bővebben a 2. fejezetet.)

4.1.2. Jogi alapok

Az alapító csoportnak el kell határoznia, hogy a menhely milyen jogi formában fog működni. A jogi szabályozás országról országra változhat, mindazonáltal kívánatos a non-profit, civil szervezeti forma. Ugyanakkor szükséges valamiféle stabil jogi státusz, hogy a szervezet sikerrel pályázhasson bármiféle finanszírozásra. Az alapvető felelősségi köröket és feladatokat meg kell határozni, ami általában kötelező is, amikor egy szervezet bejegyzésre kerül. Mindez azonban még nem biztosít automatikus finanszírozást sem az állami, sem a magánszponzorok részéről. Ezért ajánlott alapos kutatást végezni, szükség esetén jogi tanácsot kérni, és megvizsgálni a többi civil szervezet jogi felépítését. Szintén fontos átgondolni, hogy ki képes és hajlandó felelősséget vállalni (irányító testület), és melyek lesznek a testület tagjaira vonatkozó kiválasztási kritériumok (azaz olyan személy legyen tag, aki azonosul a célokkal és alapelvekkel, van tapasztalata a témával kapcsolatban vagy közéleti szereplő és/vagy politikus). Az irányító testület tagjainak időt kell tudniuk szakítani az egyesület ügyes-bajos dolgaira, tisztában kell lenniük a felelősségi körökkel, és hajlandónak kell lenniük közreműködni a konfliktusok feloldásában.

4.1.3. A szükségletek meghatározása

A további lépések előtt szükséges meghatározni a speciális igényeket. A menhely kapacitásával kapcsolatos bármilyen kalkuláció két, nemzetközi szervezetek által kiadott ajánlason alapuljon. Az Európa Parlament 1986-ban „egy család helyet” javasolt „minden tízezer állampolgárra”. 1998-ban az Európa Tanács szakértői csoportja ezt a számot 7500-ra mérsékelte. Fel meg mérni, hogy mekkora területre tervezzük a menhelyet. Minél távolabb van a legközelebbi menhely, annál kevesebb az esélye, hogy a bántalmazott nő ott fog védelmet keresni. Figyelembe kell venni a nők mobilitását a térségben, a tömegközlekedés minőségét, a női munkavállalók arányát, valamint azt, hogy a menhely felállítása mekkora publicitást vonz, stb. a tervezéshez további adatokat is figyelembe kell venni (amennyiben rendelkezésre állnak):

- A családon belüli erőszak előfordulásának aránya.
- Rendőrségi és bírósági statisztikák, amennyiben releváns adatokkal szolgálnak (nemekre bontott adatok, valamint az áldozat és az elkövető/felperes és vádlott közötti kapcsolat).
- Kutatások az erőszak előfordulásáról az adott régióban/országban.

- Elérhető szolgáltatási rendszer bántalmazott nők számára a régióban.
- Országos és nemzetközi tapasztalatok a témában.

4.1.4. Vázlatos tervezés

Kulcsfontosságú, hogy a vázlatos tervezés még bármilyen gyakorlati lépés előtt megtörténjen. A tervnek a következőkből kell állnia:

- Részletes terv a befogadóképességről, szolgáltatásokról és felelősségi körökről
- Igazgatási terv a menhelyhez
- Alaprajz (a biztonsági intézkedések jelölésével)
- A dolgozókkal kapcsolatos tervek
- Két költségvetési terv (egy a menhely beindításához, a másikat a menhely éves fenntartási költségeihez)
- Együttműködési terv társszervezetekkel
- Adománygyűjtési terv

4.1.5. Lobbizás és adománygyűjtés

Mivel a tudatosság növelésének és adománygyűjtésnek egy teljes fejezetet szenteltünk, ez a rész csupán mindkettő legfontosabb elemeire szorítkozik, amelyeket a menhely felállításának korai szakaszában szem előtt kell tartani. Ha megszületett a világos vázlatos terv (beleértve a személyzettel, a befogadóképességgel és költségvetéssel kapcsolatos terveket), vagy még ez előtt, szövetségeseket kell találnunk.

Támogatóink nemcsak jó anyagi helyzetben élő személyek lehetnek. A partnerek és támogatók, azt jelentik, hogy egy olyan hálózatot alakítunk ki, akik támogatják a menhely felállításának ötletét. Ehhez tudatosítani kell bennük a nők elleni erőszak problémáját és a női menhelyek által nyújtott előnyöket. Készítsünk a menhelyről rövid információs anyagot. Ebben ne felejtjük idézni a nemzetközi szervezetek ajánlásait és határozatait, amelynek hazánk is tagja (lásd a 2. fejezetet). Idézzük a kutatási eredményeket is.

Az anyagban a menhelyről alakítsunk ki pozitív képet. Mind a nyelvi, mind a képi anyagban kerüljük a negatív képek használatát. A nyilvánosság szempontjából mindig érdemes a pozitív elemekre koncentrálnunk. Ne feledjük azt sem, hogy a különböző célcsoportoknak különböző információkra van szüksége (például média, politikusok, szociális intézmények, civil szervezetek, stb.)

Próbáljunk meg személyes kapcsolatokat kialakítani. Szervezzünk találkozót a helyi politikusokkal, a helyi média képviselőivel, a szociális intézményekkel, a közösség/célterület befolyásos személyiségeivel.

Amikor a politikusokkal és szponzorokkal tárgyalunk, szögezzük le, hogy a menhely felállítása csupán a kezdet, illetve hogy a menhely fenntartása bizonyos éves kiadásokkal jár. Próbáljunk meg elkötelezettséget szerezni a további finanszírozásra. Ismételten hivatkozzunk a nemzetközi dokumentumokra és kutatásokra.

Fontoljuk meg egy tudatosság-növelő kampány indítását.

4.1.6. A helyszín kiválasztása

A megfelelő épületnek nemcsak meg kell felelnie a fent megfogalmazott kapacitásbeli követelményeknek, hanem úgy kell megtervezni és elhelyezni is, hogy maximális védelmet biztosítson a nők és gyerekek számára. Ideális esetben a menhely címét titokban kell tartani. Amennyiben az épület kisvárosban, vidéken vagy nagyon átlátható közegben található, a cím titokban tartása igen nehéz feladatnak bizonyulhat. Ez azonban nem jelenti, hogy ilyen esetben lehetetlen menhelyet alapítani, csupán még nagyobb figyelemmel kell eljárni a biztonsági intézkedések kialakítása során.

Fontos, hogy az épületnek fejlett technikai biztonsági rendszere legyen, és jó legyen az együttműködés a rendőrséggel és a környék hatóságaival. (Bővebben lásd a „Biztonság” címszót.) Emellett hasznos, ha a nők választhatnak egy közeli és egy távolabbi menhely között. Amennyiben

az elkövetőt nagyon veszélyesnek tartják, tanácsos lehet a nőt (és a gyerekeket) a lehető legtávolabbi menhelyen elhelyezni.

Ami a méretet illeti, több lehetőségünk is van. A menhely lehet családi ház vagy egy lakás egy nagyobb bérházban. Amennyiben már létező épületről van szó, ellenőrizni kell, hogy az épület megfelel-e az „Infrastruktúra”, valamint „A menhely helyiségeinek tervezése” pontban felsorolt kívánalmaknak. Amennyiben elegendő anyagi eszköz áll rendelkezésre, ideális lehet kifejezetten erre a célra építtetni egy házat. Emellett tanácsos még a tervezés időszakában információkat szerezni az épülettel kapcsolatos technikai és jogi követelményekről, és ahol szükséges, figyelembe venni ezeket. Problémák adódhatnak például abból, hogy bár a menhelynek speciális biztonsági követelményei vannak, mindazonáltal a legtöbb középületnek számít. Külön problémát jelentenek a vészkijáratok, mivel azokat tűzvédelmi okokból mindig nyitva kell tartani. Javasoljuk, hogy kérjék ki a tervezőmérnök/építető, valamint a közműszolgáltató véleményét. Ezek a problémák némi kreativitással megoldhatók.

4.1.7. Infrastruktúra

A menhelyeken zajló élet természetesen különbözik az otthoni élettől. Általánosságban elmondható, hogy kevesebb a hely, és egyes helyiségen osztozni kell másokkal. Ez sok feszültséget okoz a nőknek és gyerekeknek, ezért fontos, hogy az életet a menhelyeken a lehető legkényelmesebbé tegyék. Ennek tervezésekor az alábbiakat kell maximálisan figyelembe venni:

- A nőknek és gyerekeknek megfelelő környezetre van szükségük, hogy felépüljenek traumatikus élményeikből. Ehhez tiszteletben kell tartani az egyéni igényeket. A tervezés során maximálisan vegyük figyelembe a magánélethez való jogot és az egyéniséget. Ezek az elvek feltételezik, hogy az egyénnek legyen lehetősége egyedül lenni, és nemcsak akkor, amikor személyes higiéniájával foglalkozik.
- A menhely legyen akadálymentes és elérhető a fogyatékkal élő nők számára is.
- A női menhely nemcsak a felnőtt nők, hanem a gyerekek és fiatal lányok háza is. (Lásd az 5.2. fejezetet.)

- Egyes országok tapasztalata azt mutatja, hogy a nagyméretű menhelyek azt a negatív benyomást keltik a lakókban, hogy szállodában laknak, és ezért inkább „arctalanok” maradnak, hiszen nehéz megismerni a többieket és megnyílni előttük. A nagy menhelyeken nehéz közösségi érzést kialakítani.

Segíthet, ha elképzeljük, hogy magunknak is a menhelyen kell élnünk egy ideig. Nem jobb, ha szép, tágas helyiségek várnak bennünket főzési lehetőséggel és külön fürdőszobával? A szolgáltatásokban benne kell lennie az ingyen étkezésnek, takarításnak, gyerekelügyeletnek, terápiának, orvosi ellátásnak és az egészséggel kapcsolatos szolgáltatásoknak, csakúgy, mint egy négycsillagos szálloda áraiban. Bár ez előszörre talán nem hangzik életszerűnek, fontos, hogy ne gondolkodjunk szűklátókörűen. Az erőszakot elszenvedett nőknek és gyerekeknek joguk van a lehető legjobb támogatáshoz.

4.1.8. A menhely helyiségeinek tervezése

Helyiségek a nők számára

Minden nő és gyereke számára külön szobát kell biztosítani. Maximum két nő osztozzon egy fürdőszobán. A menhelyre menekülő nők (és gyerekeik) krízishelyzetben vannak. Ez nem hasonlítható össze azzal, amikor az ember nyaralni megy, és diákszálláson vagy turistaházban lakik. Ahhoz, hogy ezek a nők meggyógyuljanak az őket ért traumából, létfontosságú olyan környezetet teremtenünk számukra, ahol lehetőségük van egyedül lenni és pihenni. Sajnos a szűkös anyagi források ritkán bizonyulnak elegendőnek arra, hogy a menhelyek valóban felvegyék a versenyt egy négycsillagos szálloda szolgáltatásaival.

Közös helyiségek

A női menhely mindemellett olyan hely is, ahol hasonló tapasztalatokkal rendelkező nők kerülnek össze. Ez lehetőséget teremt számukra, hogy megismerjék a nők közötti szolidaritást, megértsék, hogy a partnerük által elkövetett erőszak nem személyes, hanem társadalmi probléma, az erőszakot meg lehet állítani, és hogy az emberi együttélés sokféle formát ölthet.

Ezért a menhelyen szükség van legalább két nagyobb helyiségre, egy tágas konyhára és egy mosókonyhára. Az egyik nagyobb helyiséget nappaliként lehet használni, a másikat használhatónak kell lenni csoportos tevékenységre, és elég nagyoknak kell lenni ahhoz, hogy ünnepeket is lehessen ott tartani (az összes lakó, valamint a teljes személyzet számára). Néhány menhely utánkötő képzéseket és csoportfoglalkozásokat is szervez nők számára. Ezt is figyelembe kell venni a menhely tervezésekor.

A nőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy közösen főzzenek és együtt egyenek. Mivel a nők gyakran csupán néhány ruhadarabbal érkeznek, szükséges megfelelő mosási lehetőséget biztosítani (mosógépeket és szárítógépeket).

Equal Project FEMQUA. (www.a oef.at)
--

Személyzeti helyiségek

A munkatársaknak külön helyiségre van szükségük a személyes tanácsadáshoz és az adminisztrációra. Ehhez egy központi iroda kell, amely az összes fő biztonsági előírás betartásával rendezünk be. Amennyiben a személyzet a házban tartózkodik éjszaka, szükségük lesz egy hálószobára teakonyhával és saját fürdőszobával. Szintén legalább egy helyiség szükséges a tanácsadáshoz (a nagyobb menhelyeken ennél több). Az összes irodát és tanácsadásra szolgáló helyiséget fel kell szerelni telefonokkal és Internet-eléréssel rendelkező számítógépekkel.

4.1.9. Személyzeti terv

A részleteket lásd a 6.2. alfejezet „A személyzet és a szervezet irányítása” címszava alatt.

4.1.10. Biztonsági előírások

A részleteket lásd a 7. fejezet „Biztonsági intézkedések” címszava alatt.

Amikor a menhely helyiségeinek számát, fajtáját és méretét tervezzük, már ismernünk kell, hogy maximum hány nő lakhat ott és milyen számú személyzet áll majd rendelkezésre. Mindazonáltal a tervezés folyamatában megkülönböztethetünk alapvető követelményeket (☐) valamint értékes pluszokat (☼).

Helyiségek a nők és gyerekeik számára:

- Lakóegységek a nők és gyerekeik számára (1 szoba egy nőre és a gyerekére/gyerekeire)
- ☼ Plusz egy helyiség a nagycsaládok számára
- ☼ Családonként egy fürdőszoba
- Egy fürdőszoba két lakóegységre
- Nagy konyha (amennyiben a lakóegység nem rendelkezik önálló főzési lehetőséggel)
- Gyülekezőterem (a napi és heti „lakógyűlésekre”), egyben ebédlő is
- ☼ Nappali szoba/szobák a nők számára (könyvtár, TV, hifiberendezés, tea/kávéfőzési lehetőség, stb.)
- ☼ Számítógépekkel felszerelt dolgozószoba/tanulószoba
- Játékszobák a gyerekek számára a menhely méretétől függően. (Bővebben lásd az 5.2. alfejezet „A gyerekek számára nyújtott szolgáltatások” címszavát.)
- ☼ Külön szobák a különböző korcsoportok számára (0-5 éves, 6-12 éves, 12 évnél idősebb), a kornak megfelelő játékokkal és szolgáltatásokkal felszerelve
- ☼ Helyiség bármiféle tevékenység végzésére
- ☼ Multifunkciós helyiség
- ☼ Olvasásra, házi feladat írásra (tanulószoba) szolgáló helyiség

Helyiségek a személyzet és a tanácsadó tevékenység számára:

- Kríziskezelésre és tanácsadásra szolgáló helyiség(ek) (a személyzet számától függően)
- A gyerekgondozó személyzet számára szolgáló helyiségek
- Adminisztratív-és irodahelyiség(ek) (telefonokkal, számítógépekkel, fénymásolóval és faxszal)
- Helyiség az éjszakai műszak számára (ágygal, mosási és teafőzési lehetőséggel)

Helyiségek a háztartási munkával kapcsolatos tevékenységekre:

Nagy raktárhelyiség a háztartási cikkeknek, leginkább közösségi háztartási struktúrával (étel és ital, irodaszerek, ruhák, személyes higiénét szolgáló áruk, stb.)

☀ Plusz raktárterület (a menhely területén kívül) a magántulajdonban lévő bútorok, adományok stb. számára

Mosókonyha

Gépészeti helyiség (fűtés és melegvíz-előállítás céljára)

Raktárhelyiség a biciklik, babakocsik, stb. tárolására

☀ Plusz raktárhelyiség a kerti bútor, kerti szerszámok, stb. tárolására

4.2. A menhely finanszírozása

Az anyagi megfontolások a menhely alapításának és működtetésének minden aspektusát tekintve elsődleges fontosságúak. A pénzügyi forrásoknak azonnali és jelentős hatásuk van a személyzet és a nyújtott szolgáltatások minőségére, valamint a menhelyeken tapasztalható életkörülményekre. A finanszírozás mindenkori állapota világosan jelzi azt az értéket, amelyet a társadalom a nők elleni erőszak elleni küzdelemnek tulajdonít. Az elegendő anyagi támogatás megszerzése általában az egyik legfontosabb feladat, amikor megpróbálunk menhelyet alapítani és működtetni. A legtöbb országban az adománygyűjtés mind a nyilvános, mind a magánszférában nehéz feladat.

4.2.1. Állami finanszírozás

A női menhelyek olyan intézmények, amelyek az áldozatoknak nyújtott szolgáltatások révén fontos társadalmi funkciót töltenek be. Ilyen értelemben egy szinten kell őket tekinteni bármely más társadalmi szolgáltatással, amelyet az állam nyújt. Az államnak kötelessége gondoskodni az erőszak minden fajtája elleni védelemről a magán-és a nyilvános szférában egyaránt.

Így a kormányokat és az állami szerveket fel kell szólítani arra, hogy megfelelően finanszírozzák a női menhelyeket és az egyéb, a nők védelmével foglalkozó szervezeteket (lásd a 2. fejezetet). Az utóbbi évtizedekben a modern, demokratikus államok, amelyek az alapvető egészségügyi és

társadalmi gondoskodást egyik legfontosabb funkciójukként határozzák meg, egyre több állami feladatot bíztak non-profit szervezetekre. Ezek a non-profit szervezetek olyan független szerveződések, amelyek állami finanszírozást kapnak annak érdekében, hogy társadalmi vagy társadalompolitikai feladatokat láthassanak el, illetve speciális szolgáltatásokat nyújtsanak. Európában a női menhelyek nagy részét civil nőszervezetek működtetik, amelyek az évek során hatalmas gyakorlati tapasztalatra és szakértelemre tettek szert a partnerük által bántalmazott nők számára biztosított segítségnyújtás terén. A nők számára nyújtott szolgáltatás ezen struktúrája igen hatékonynak bizonyult. E tapasztalatokat mindenképpen érdemes átvenni, amikor új menhelyeket alapítunk, mivel a civil nőszervezetek rugalmasabbak a segítségnyújtás terén, valamint az erőszak áldozatainak kevesebb fenntartásuk van azzal egy civil szervezettel, mint egy állami hatósággal kapcsolatban.

Ausztria szövetségi tartományában, Felső-Ausztriában az összes női menhelyet non-profit szervezetek működtetik, és létüket a törvény is védi. Bécs négy női menhelye szerződést írt alá az önkormányzatokkal, amelynek értelmében azok korlátlan ideig biztosítják a menhelyek finanszírozását.

Andalúzia spanyol tartományban többéves akciótervet fogadtak el, amely biztosítja a tartomány menhelyeinek finanszírozását.

A menhelyeket finanszírozó állami szervezetek érthető módon megkövetelik, hogy a menhely megfeleljen bizonyos minőségi követelményeknek, és professzionális szolgáltatásokat nyújtson (lásd a színvonalról szóló fejezetet). Ugyanakkor fontos, hogy az állami szervezetek elismerjék a menhely szakmai függetlenségét. A menhelyeken végzett munka minőségét folytonosan belső és külső értékelésnek kell alávetni. (lásd az Értékelés című fejezetet.) Nem szabad azonban elfelejtenünk, hogy a szolgáltatások minősége a megfelelő finanszírozás és egyéb források meglétének függvénye. A nők és gyerekek elleni erőszak költségekkel jár. Mint a második fejezetben idézett tanulmányok is mutatják, a nők és gyerekek elleni erőszak, a társadalomra gyakorolt hatásán túl, hatalmas anyagi kiadást jelent az államnak és az állami hatóságoknak. Amennyiben a preventív jellegű cselekvésbe fektetünk be, és ezzel kevésbé erőszakos jövőt alakítunk ki, a családon belüli erőszak által generált közki költség is kevesebb lesz. Ez különösen igaz

a nőknek szóló szolgáltatások finanszírozására. Íme néhány ajánlás a női menhelyek finanszírozására:

- A női menhelyet professzionális női non-profit szervezetek működtetik.
- A menhely finanszírozását törvényi háttér biztosítja.
- Amennyiben a menhelyek és segélyvonalak megfelelő működését biztosítani akarjuk, hosszú távú és korlátlan idejű szerződéseket kell kötni a hatóságokkal, amelyek garantálják a szükséges finanszírozás folyósítását. A pénzért folytatott állandó küzdelem sok időt és energiát emészt fel, amit a nőkkel és gyerekekkel folytatott tényleges munkától kell elvenni. A menhely anyagi bizonytalansága és függése ellentétben áll azzal, hogy a nőknek biztonságot és függetlenséget adjunk.
- A finanszírozási szerződésnek biztosítani kell az összes szolgáltatást. A támogatási szerződés nem szabdalható fel külön szerződésekre. („Mindent vagy semmit”-elv.)
- A finanszírozásnak minden tevékenységre ki kell terjednie: tartalmaznia kell a PR munka és a tudatbresztő munka költségeit is.
- A szerződésnek el kell ismernie a menhely által nyújtott szolgáltatások szakmai függetlenségét és a teljesítendő szakmai követelményeket.
- A finanszírozásnak elegendőnek kell lennie a szakmai követelmények teljesítéséhez.
- A menhelyeken való tartózkodást ingyenesen kell tudni biztosítani a nőknek és gyerekeiknek.
- Megvalósíthatónak kell lenni, hogy a finanszírozási szabályoktól függetlenül minden nő az általa választott menhelyet vehesse igénybe. Csupán maga a nő képes megítélni, hogy biztonságban van-e a legközelebbi menhelyeken, vagy esetleg egy távolabbi menhelyre kell mennie. A finanszírozás mértéke nem korlátozhatja a nőket e szabad döntésükben.
- A menhelyek nem kényszeríthetők arra, hogy önmaguk finanszírozzák az általuk nyújtott szolgáltatásokat és csak a teljes költségvetésük kis hányadát kelljen saját adománygyűjtő tevékenységük révén biztosítaniuk.
- A magánadományok célja ne a menhely állandó költségeinek finanszírozása legyen. Ezekből a pénzből csak speciális kiegészítő szolgáltatásokat szerezzünk be (például a gyerekek játszótéri eszközeinek megvétele, tévékészülékek vagy továbbképzésre használható számítógépek beszerzése).

- A szerződéseknek arról is rendelkeznie kell, hogy a magánforrásból szerzett adományok nem befolyásolhatják az állami finanszírozás mértékét, hiszen ez azt jelentené, hogy az állam kibújik a feladatai felelőssége alól. Az erőszakáldozatoknak nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban a menhely szakértőit be kell vonni a nyilvános finanszírozás kritériumainak meghatározásába. A téma női szakértői tudásukkal segíthetnek a szóban forgó feladatok realisztikus meghatározásában és a menhelyeken végzett munka minőségi követelményeinek megállapításában. Szakértelmüket ezért figyelembe kell venni a finanszírozás alapelveinek meghatározásakor, hogy ezek az alapelvek inkább elősegítsék, mint akadályozzák a menhelyeken végzett munkát. Amennyiben az eljárási mód túl bürokratikussá válik, értékes forrásokat von el a munkától.

4.2.2. Az alapfinanszírozás akadályai

Még mindig az a helyzet, hogy sok női menhely csupán magánadományokból tartja fent magát. Az újonnan csatlakozott Európai Unió tagállamokban sok női segítő szervezet kizárólag külföldi vagy nemzetközi szervezetek által biztosított adományokból él. Célkitűzésünk, hogy a női menhelyeket minden országban az állam finanszírozza. Ehhez szükséges, hogy az Európai Unió kötelező érvényű direktívákat adjon ki e témában. A női menhelyeknek mindenhol fel kell ismerniük: továbbra is küzdeniük kell azért, hogy ezen alapvető célkitűzéseket a belátható jövőben elérhessék. Amikor az állami hatóságok képviselőivel tárgyalunk, fontos rámutatnunk a strukturális (vagyis a társadalmi struktúrából fakadó) és egyéni erőszak közötti kapcsolatra, a nőknek nyújtandó támogatás szükségességére és az ehhez szükséges anyagi forrásokra. Az alapítóknak és munkatársaknak minden menhelyeken maguknak kell meghatározniuk, hogy vajon „mindenáron” hajlandók-e menhelyet alapítani és fenntartani, vagy van egy olyan pont, amikor úgy döntenek, hogy a szolgáltatásaik nem biztosíthatók tovább. Nem lehet elégszer hangsúlyozni: a bántalmazott nőkkel végzett jó minőségű munka csupán a megfelelő pénzügyi háttér biztosításával lehetséges, ugyanakkor e tény állandó tájékoztató és tudatébresztő munkát igényel, főképp a politikusok körében, akiket újra és újra meg kell győzni arról, hogy támogassák, illetve továbbra is támogassák a női menhelyeket. Sok menhelyeken a nőknek bérleti díjat kell fizetniük, saját pénzükből vagy segélyekből. Kellő anyagi háttér híján legalább azt próbáljuk meg garantálni, hogy a nőknek csupán a bérleti díjat kelljen fizetniük. Mivel az erőszak megfékezése a társadalom felelőssége, az erőszak

női áldozataitól és gyerekeiktől nem kérhetünk pénzt a tanácsadásért és a többi segítő szolgáltatásért. A gyerekeknek nyújtott szolgáltatásokat szintén ingyen kell biztosítani. Ezek a szolgáltatások olyan kötelezettségek, amelyet az államnak kell biztosítania, és amelyek minden nőnek rendelkezésére kell, hogy álljanak.

4.2.3. Magánadományok

A fent leírt modell szerint a magánadományokat csupán speciális beszerzésekre használjuk, a menhely rendszeresen előforduló költségeit pedig állami forrásokból fedezzük. Mindazonáltal a valóság az, hogy sok menhely még mindig főként vagy kizárólag magánadományokból tartja fenn magát. Így érdemes felsorolnunk néhány ötletet az adományszervezésre. A magánadományokat illetően le kell szögeznünk, hogy a családon belüli vagy a partner által nők ellen elkövetett erőszak nehezen megragadható és kommunikálható téma. Bizonyos mértékig tabuk veszik körül, amelyek miatt sokan kényelmetlenül érzik magukat. Ezt minden kampány vagy akció során figyelembe kell vennünk. Ezzel együtt meg kell keresnünk az embereket, tájékoztatnunk kell őket a menhelyeken és a női segítő szervezetek által végzett munkáról, hogy megtaláljuk azokat a pontokat, ahol az embereket érdekeltté tehetjük munkánk támogatásában. A nonprofit szervezetek és projektek számára végzett adománygyűjtés többféle támogatást jelenthet (készpénzt, eszközöket, szolgáltatásokat, személyes segítséget, stb.). A pénzügyi támogatás az alábbi formákat öltheti:

- Adomány
- Ajándék
- Magánadomány
- Események szervezése (adománygyűjtő összejövetelek)
- Jótékonyági bazárok (játékok, használt ruhák, kézműves cikkek)
- Együttműködés vállalatokkal

Mi a teendő adománygyűjtéskor?

- Mutassuk be a csoport erőfeszítéseit a menhely alapítása és működtetése kapcsán.
- Növeljük az emberek tudatosságát a nők elleni erőszak problémájával kapcsolatban, és mutassuk be a női menhely előnyeit. E célból készítsünk rövid tájékoztató anyagot. Ne

felejtünk el ajánlásokat és határozatokat idézni olyan nemzetközi szervezetek részéről, amelyek hazánk is tagja (lásd a 2. fejezetet). Idézzünk kutatási eredményeket is.

- Figyeljünk azonban, hogy a menhelyről pozitív képet alakítsunk ki. Kerüljük a negatív képek használatát. A nyilvánosság szempontjából az előnyökre koncentráljunk.
- Jellemezzük a menhelyeken/krízisközpontokban végzett munka hatását és hatékonyságát. A szponzorok szeretnek erős partnerekkel dolgozni.

Kapcsolatok kialakítása a szponzorokkal és támogatókkal

- A partnerek és támogatók keresése azt jelenti, hogy egy olyan hálózatot hozunk létre, amely támogatja a menhely létrehozásának és működtetésének tervét.
- Törekedjünk személyes kapcsolatok kialakítására: szervezzünk találkozót helyi politikusokkal, médiával, szociális szolgáltatókkal, egyházi csoportokkal és befolyásos személyiségekkel a közösségben/célterületen.
- Készítsünk listát a kapcsolattartó személyekről. A listát tartsuk naprakészen.
- Motiváljunk különböző embereket, hogy tegyenek valamit a menhelyért.

Célcsoportok

Ne feledjük, hogy a különböző célcsoportoknak különböző információkra van szüksége. Minden célcsoportról annak igényei szerint kell gondoskodnunk: például részletes információkkal, személyes köszönő levelekkel, rendszeres körlevelekkel vagy hírlevelekkel, amely leírja tevékenységeinket.

- A szponzorokat a gazdasági eredményesség érdekli. Profi és hatékony munkát várnak el. Akkor fognak támogatni, ha munkánk beleillik a vállalatukról kialakított képbe.
- A támogatókat a társadalmi problémák érdeklik. Szeretnék, ha céljaink inspirálnák őket. Mutassuk meg nekik, hogy adományuk szükséges és hasznos. Legyen meg az az érzésük, hogy a támogatásukat értékelik.
- A politikusok (és újságírók) tényeket és számokat akarnak.
- Az újságírók személyes történeteket akarnak.
- A helyi hatóságoknak le kell írunk a nyújtott szolgáltatásokat és támogatást.

Szponzorok keresése

- Ellenőrizzük a támogató hálózatot. Tud esetleg valaki valami hasznosat egy bizonyos vállalatról, vagy ismer ott valakit, aki vezető pozícióban van, és akinek be tud mutatni bennünket?
- Kérjünk információt a vállalatról: hívjuk fel a PR vagy marketingosztályt.
- Tudakozódjunk a vállalt céljai felől. Talán a vállalat imidzsén akarnak javítani, érzékeltetni szeretnék, hogy számukra fontos a társadalmi szerepvállalás, talán nagyobb publicitást szeretnének elérni, vagy azért támogatnának egy non-profit szervezetet, hogy javítsák kommunikációjukat üzleti partnereikkel, ügyfeleikkel vagy a hatóságokkal, netán alkalmazottaik vállalattal való azonosulását kívánják erősíteni, stb.
- Ügyeljünk arra, hogy helyesen tudjuk partnereink nevét, titulását, telefonszámát és címét. Partnereinknek ugyanazt illik tudniuk személyünkről és az általunk képviselt szervezetről. Szintén pontosan tisztázni kell, hogy konkrétan ki a felelős a következő lépésekért.
- Tisztázzuk, hogy a szponzor mit tudna nyújtani nekünk (készpénzt, felszerelést, szolgáltatásokat).
- Tisztázzuk, hogy mi magunk mit tudunk nyújtani a vállalatnak. Amellett, hogy a menhely fontos társadalmi szükségletet elégít ki és javítja a vállalatról kialakított képet, ha az támogatja a szervezetet, rámutathatunk a vállalat médiaszereplésére, információs anyagokban történő feltüntetésére, megemlítésére az adománygyűjtő összejöveteleken stb.
- Az első találkozás alkalmával mutassuk be a munkánkat, és adjunk át egy írásos összefoglalót a támogatási tervekről. Az anyag legyen rövid és egyszerű (maximum 1-2 oldalas). Később a felmerülő kérésre természetesen részletesebb információkkal is szolgálhatunk. Részletezzük a menhely pénzügyi terveit. Kérjünk egy adott célra egy adott összeget (például bútorra, gyerekjátékra, haszongépjárműre a menhely számára, speciális alkalmakra, stb.) A szponzorok választhassanak legalább két támogatási lehetőség közül.
- A találkozó után hasznos lehet írásos emlékeztetőt küldeni a megbeszélte ügyekről, hogy mindkét fél ugyanúgy értette-e a feladatokat.

Támogatók keresése

Mindenkit fel lehet kérni, hogy akár adományokkal, akár tevékenységével támogassa a munkánkat:

- Írjunk listát arról, mire van szükségünk.

- Terjesszük ezt a listát találkozók alkalmával, a hírleveleinkben, a weblapunkon, egyházi csoportoknak, stb.
- A listát rendszeresen frissítjük.
- A lista tartalmazhat mind aktuális, mind speciális igényeket (például az iroda vagy a gyerekekkel folytatott tevékenység számára).
- A listának tartalmaznia kell a pénzadományok szükségességét.
- Adjunk az adományozóknak számlát/nyugtát/átvételi elismervényt.
- A létező kapcsolatokat megfelelően felhasználva további támogatókat találhatunk. Az egyházi csoportok vagy jótékonyági szervezetek szintén támogathatják a munkánkat. Zenészek vagy együttesek koncertet adhatnak, a művészek nyilvános aukciót rendezni a műveikből a menhely javára. Egy szomszéd esetleg megjavíthatja a menhelyeken lakó gyerekek biciklijeit.
- A támogatóknak személyes kapcsolatra van szükségük. Ne feledjük, hogy szeretik ők megválasztani, mennyi időt és erőfeszítést hajlandóak befektetni a cél érdekében.

Ötödik fejezet: A nők és gyerekek számára nyújtott szolgáltatások

A női menhelyek számos segítő szolgáltatást nyújtanak a hozzájuk forduló nőknek. A tevékenységi körük igen széles, és létfontosságú feladatot töltenek be a társadalomban. Ami a szolgáltatásokat illeti, a menhelyek oltalmat, krízistámogatást és tanácsadást nyújtanak a bántalmazott nőknek és gyerekeiknek – nemcsak a bentlakók, hanem a külsősök és volt lakók számára is. Mi több, a női menhelyek arra törekednek, hogy gátat vessenek a nők elleni férfierőszaknak: mind inkább felhívják a közvélemény figyelmét a családon belüli erőszak kérdésére, annak okaira és következményeire, valamint arra, hogy az áldozatok speciális segítséget nyújtó szolgáltatásokat igényelnek. E cél érdekében komoly segítséget a támogató magánszemélyek és szervezetek hálózata, valamint a más szakemberekkel fenntartott szoros együttműködés. A szolgáltatások színvonalának biztosítása érdekében szükség van továbbá a megfelelő dokumentációra és értékelésre is (lásd a 11. fejezetet).

5.1. A nők számára nyújtott szolgáltatások

Az alábbiakban leírt tevékenységi körök a legtöbb menhely esetében alapvető szolgáltatásnak tekinthetők bántalmazott nők és gyerekek számára. A szolgáltatások megvalósításához különféle szervezeti modellek állnak rendelkezésre. Alapvető fontosságú, hogy e szolgáltatásokat a harmadik fejezetben felvázolt célokkal és elvekkel összhangban biztosítsák.

24 órás szolgáltatások

Alapvető, hogy a nők krízistámogatásban részesüljenek, és bármikor (akár éjjel is) bejuthassanak a menhelyre.

Sajnos az elszállásolás lehetőségei korlátozottak lehetnek. Ezért át kell gondolnunk, hogyan kezeljük a kapacitásunk korlátait. Elvi kérdés azonban, hogy egyetlen akut veszélyben lévő nőt se utasítsunk el és kényszerítsünk arra, hogy erőszakos partnerével maradjon, vagy visszatérjen hozzá. Ha csak egyetlen női menhely van egy adott térségben, akkor ennek a nap 24 órájában nyitva kell állnia a nők és gyerekek fogadására. Ha egy térségben vagy városban több menhely is van, legalább az egyiknek éjjel-nappal nyitva kell lennie. Az odajutást is biztosítani kell, méghozzá a lehető

legalacsonyabb költséggel (lehetőleg ingyenesen), hogy a nők és gyerekek eljuthassanak a menhelyre anélkül, hogy annak költsége miatt aggódniuk kelljen.

A bécsi menhelyek egy külön e célra létrehozott keretből fizetik a taxi viteldíját.

A menhelyre menekülés rendszerint nem az első lépés, amit egy bántalmazott nő megtesz. Az első kapcsolatfelvétel általában telefonon történik. Sok menhely ezért 24 órás segélyvonalat és telefonos tanácsadást működtet. Itt is fontos, hogy legalább egy 24 órás segélyvonal elérhető legyen a térségben/városban, hogy telefonon krízistámogatást nyújtson és útbaigazítsa a hívókat a legközelebbi menhelyhez. A menhelyek és segélyvonalak telefonszámait a lehető legszélesebb körben ismertté kell tennünk, hogy a nők tudjanak ezek létezéséről és valóban segítségért fordulhassanak a menhelyekhez (lásd a 9. fejezetet). A menhely egyik munkatársa minden esetben beszéljen a nővel, mielőtt a megjelenik a menhelyen (lásd lentebb „A felvétel mente” részt).

Tanácsadás

A tanácsadás (*counseling*) az egyik legfontosabb tevékenység a női menhelyek által nyújtott szolgáltatások között.* Egyes menhelyek nem bentlakó nők számára is végeznek tanácsadást. Más menhelyek külön központokat tartanak fent. E központok néha kapcsolatfelvételi pontként szolgálnak azon nők számára, akik menhelyi elhelyezést keresnek.

Bárhogy is szervezzük meg a tanácsadói szolgáltatást, a legfontosabb, hogy a bántalmazott nő szakavatott segítővel beszélhessen, és hogy minden szóba jöhető szolgáltatásról tájékoztassák, amely önmaga és gyereke számára rendelkezésre áll.

AMCV, Portugália; Casa delle Donne, Bologna, Olaszország, Women's Aid, Egyesült Királyság.

Az első találkozás célja a bizalmi kapcsolat kialakítása. A menhely munkatársának figyelmesen kell hallgatnia, és fel kell ismernie a segítséget kérő nő igényeit. A nőknek joguk van a szakavatott és pártatlan segítséghez, bármilyen döntést is hoznak. A tanácsadónak mindig szavatolnia kell a nő

* A 'tanácsadás' kifejezés némileg megtévesztő jellege miatt (valójában soha nem adunk 'tanácsot', hanem csak információt és támogatást) e tevékenységet néha a 'segítő beszélgetés' kifejezéssel fordítjuk.

számára azt, hogy minden adatot bizalmasan kezelnek, és hogy a segítségkérés során anonim maradhat.

Fontos felmérni a bántalmazó veszélyességét, valamint biztonsági tervet kidolgozni (lásd a „Biztonsági intézkedések” című részt). A segítséget kérő nőt tájékoztatni kell jogairól és lehetőségeiről is. Ezen információk egy része írásos formában is átadható. Saját biztonsága érdekében szükséges lehet figyelmeztetni őt, hogy ezeket az információkat ne ossza meg az elkövetővel.

Szintén fontos felderíteni a nő erőforrásait és társas hálózatát (család, barátok, közösségi szolgáltatások és így tovább), amelyekhez további segítségért fordulhat.

Minden nő számára egyéni tervet kell készíteni, amely részletezi az igénybe vehető segítséget.

A felvétel menete

Fontos kérdés, hogy miként találhatják meg a nők és a gyerekek a menhelyet? E dilemmára többféle modell létezik. Az egyik modell szerint a menhely kapcsolatban áll egy krízisközponttal, amelynek címe széles körben ismert, a menhely címe ugyanakkor titkos. A nő először a krízisközpontba megy el, onnan irányítják tovább. Egy másik modell szerint a nők a – szintén titkos címen működő – menhellyel telefonon lépnek kapcsolatba, ahol a segítséget kérő megkapja a menhely pontos címét. Léteznek olyan menhelyek is, amelyek a nőket egy előre megbeszélte találkozóhelyen felveszik, és a menhelyre szállítják.

A nőt (és gyerekeit) a menhely egy hivatalos munkatársának kell felvennie. Mivel sok menhelynek nincs elég munkatársa ahhoz, hogy a nap 24 órájában rendelkezésre álljanak, ez nehéznek bizonyulhat. A nőnek mindenkor biztosítani kell a jogot, hogy a menhelyen töltött első pár órában szakavatott krízistanácsadásban részesüljön.

A menhelyre érkezés először meglehetősen kínos élmény lehet. Fontos, hogy hathatós segítséget nyújtsunk a nő ott tartózkodásának kezdetén, és kezdettől fogva legyen kapcsolattartója (ideális esetben a menhelynek az a munkatársa, aki felvette vagy az első segítő beszélgetést folytatta vele).

Ez fontos tényező ahhoz, hogy bizalmi kapcsolatot alakíthassunk ki és segítsünk a nőnek kiismerni magát. A krízishelyzet okozta stresszt nem szabad alábecsülni – és ezt még fokozza az új környezet és ismeretlen arcok keltette feszültség.

Számos menhelyen található hirdetőtábla, amelyen rajta van az összes munkatárs fényképe, neve és beosztása, hogy ezzel könnyítsék meg a nők és a gyerekek számára a dolgozók megismerését.

Az orientációs fázis után a nőnek elvileg joga van tanácsadót választani, aki azután a menhelyen való tartózkodása alatt végig az ő kapcsolattartója lesz. Ez gyakran ugyanaz a személy, aki megérkezésekor segített neki, és akivel szoros kapcsolatot alakított ki. Amennyiben ez nem lehetséges (például mert a kiválasztott tanácsadó nem ér rá), működő alternatívát kell találni a nővel a tanácsadás terén.

Amikor egy nő elmegy a krízisközpontba vagy a menhelyre, fel kell mérni az ő és gyerekei igényeit, valamint az őt fenyegető veszély mértékét (veszélyfelmérés, biztonságtervezés témában lásd a 7. fejezetet). A nőket és a gyerekeket el kell látni a menhelyre vonatkozó legfontosabb információkkal, és ismertetni kell velük a menhelyen zajló élet szabályait (lásd a 8. fejezetet).

A tartózkodás első fázisa – A megnyugvás időszaka

Az első fázis – a megnyugvás időszaka – az a periódus, amely során a nő megismerkedik a menhellyel és annak dolgozóival, amely során felépül a traumából, hozzászokik a menhelyen való élethez, szükségletein és gondjain elmélkedik, és elkezd meg hozni a további lépésekhez szükséges döntéseit. Ez a fázis néhány órától pár napig vagy akár hétig is eltarthat.

E szakaszban a nőnek el kell döntenie, a menhelyen akar-e maradni vagy inkább valahová máshova menni, továbbá hogy ideiglenesen vagy végleg külön akar-e válni partnerétől. Fontos, hogy a segítőtje világosan és ismételten tudtára adja, hogy saját maga hozhatja meg döntéseit, joga van ahhoz, hogy partnerével maradjon, de ahhoz is, hogy elhagyja. Szintén fontos, hogy a nő tudja, mindig visszajöhet a menhelyre, még ha időközben vissza is tér a bántalmazóhoz. Ha a nő úgy dönt, visszamegy partneréhez, mindekképpen meg kell beszélni vele a biztonság kérdését és közösen

stratégiákat kidolgozni arra nézve, hogy miként védheti meg magát és gyerekeit, valamint azt, hogyan és hol kaphat segítséget.

Sok nő kérdezi, hogy az erőszakos férfiak megváltozhatnak-e, vagy hogy az ő partnerük megváltozhat-e? A válaszadáshoz meg kell vizsgálni a rendelkezésre álló lehetőségeket. Egyes országokban léteznek programok bántalmazó férfiak számára. Ebben az esetben a nő feltételül szabhatja partnere számára az ilyen programban való részvételt, ahhoz, hogy visszatérjen. Azonban csak akkor ajánlatos erőszakos férfiakat efféle programokra kötelezni, ha az áldozatok biztonsága a legfontosabb szempont, és a program vezetői szorosan együttműködnek a nőt támogató szervezetekkel. Az elkövetői programoknak áldozat-orientáltak kell lenniük, és komolyan kell foglalkozniuk az áldozatok biztonságával (lásd a 12. fejezetet).

Ebben a szakaszban különösen fontos biztosítani, hogy a nő intenzív és gondosan kidolgozott tanácsadásban részesüljön, hiszen a legtöbb nő ebben a szakaszban dönti el, visszatérjen-e partneréhez vagy sem.

Segítő beszélgetés és belső megerősítés

A segítő beszélgetés (egyéni tanácsadás) során felmérjük a nő igényeit és gondjait, és azok között rangsort állítunk fel. Ezen információk alapján személyre szabott ütemtervet készítünk számára. A segítő dolga az, hogy a rendelkezésre álló összes lehetőséget megvitassa a nővel és segítse őt céljai elérésében.

A bántalmazott nőknek segítségre van szükségük ahhoz, hogy önállóan döntéseket hozhassanak. Mind belső megerősödésük folyamata során, mind önbecsülésük és önrendelkezési joguk megerősítéséhez támogatásra van szükségük. Fontos, hogy éreztessük ügyfelünkkel: igenis megvan az ereje és joga ahhoz, hogy ő válasszon és eldöntse, mihez kezd az életével. Lehetőséget kell adni neki arra is, hogy beszélhessen az erőszakkal kapcsolatos élményeiről és azokra reflektálhasson (ha akar, és amikor csak akarja). Nem szabad elfelejtenünk, hogy az erőszakáldozatoknak gyakran hosszú időre van szükségük ahhoz, hogy önbizalmat és bátorságot gyűjtsenek, és beszélni kezdjenek az erőszakkal kapcsolatos élményeikről (ez különösen igaz a nemi erőszakra).

A segítővel való beszélgetések során a nő megérti, partnere milyen stratégiákat használt arra, hogy uralkodjon felette és irányítsa őt. A megértés olyan stratégiák kialakítására ösztönzi, amelyek segítségével ellenállhat és megvédheti magát a további erőszaktól.

A menhely munkatársainak a különféle adminisztratív testületekkel történő ügyintézésben is gyakorlati segítséget kell nyújtaniuk a hozzájuk forduló nőknek: el kell kísérni őket a rendőrségre, bírósági tárgyalásokra stb. Szintén hasznos lehet beszélgetni velük a nők társadalomban betöltött szerepéről, a nemi sztereotípiákról, a nemi egyenlő(tlen)ségről és hasonló témákról, hogy mind jobban tudatosuljon bennük a klasszikus női nemi szerepekkel együtt járó kiszolgáltatottság.

Még ha nem is feledkezünk meg arról, hogy célunk a nők és gyerekek öntudatra ébresztése, fennáll annak veszélye, hogy esetleg helyette teszünk meg dolgokat ahelyett, hogy vele együtt cselekednénk. Ez a hiba abból a hatalmi egyenlőtlenségből ered, amely elkerülhetetlenül jelen van a segítséget kérő nő és a segítő között. Ezért fontos, hogy a segítő mindig gondolja át a kapcsolatukat és figyeljen rá, hogy a nő úgy érezze: segítenek rajta, de nem úgy, hogy közben megfosztják cselekvőképességétől.

Csoportfoglalkozások

A női menhelyek sokféle csoportfoglalkozási lehetőséget kínálnak. A csoportmunka értékes kiegészítője az egyéni segítői kapcsolatnak abban az értelemben, hogy ráébreszti a nőket, nem ők az egyetlenek, akiket partnerük bántalmaz.

A reflektív (önelemző) csoportok és a bántalmazással foglalkozó csoportok különböző témák megvitatásának biztosítanak teret: az erőszak mellett más témák is napirendre kerülhetnek, amelyeket a tagok fontosnak vélnek. Az egyéni tanácsadás mellett a csoportok eszközként szolgálnak ahhoz, hogy a menhelyen lévő nők tudatosan gondolkodjanak önmagukról és társas környezetükről. Mivel a nők célja az, hogy visszanyerjék önbizalmukat és párbeszédet tudjanak kezdeni más nőkkel, fontos, hogy a csoport tagjai felelősséget érezzenek a csoport haladásáért. A közös foglalkozások másik formája az olyan tematikus csoport, ahol a résztvevők anyaszerepüket, gyereknevelési gondjaikat stb. vitatják meg. Egy másfajta alakzat a kreativitásra építő

csoporthoz tartozás, ahol a nőknek lehetőségük van a festés, éneklés, színjátszás stb. által önmaguk kifejezésére.

A csoportfoglalkozásokat a menhely egy munkatársának kell segítenie. Működő modell lehet az is, hogy a csoportot a menhelyen élő nőkkel közösen működtetjük.

Alapelv, hogy ezekben a csoportokban a nők egyéni hangját és véleményét mindvégig tiszteletben kell tartanunk.

Biztonság és biztonsági terv

Minden segítői és menhelyi munka legfontosabb prioritása a nők és gyerekeik biztonságának elősegítése. Ahogy a „Személyes biztonsági terv” című függelékben olvasható, a megfelelő biztonsági óvintézkedéseket tudatosan kell megtervezni és végrehajtani, a nőnek azon döntésétől függetlenül, hogy a menhelyen marad-e vagy sem. (A menhely biztonságára vonatkozó részeket lásd a 7. fejezetben.)

Önvédelem

A menhelyeknek önvédelmi tanfolyamot kell biztosítaniuk, hogy a nők elsajátíthassák azokat a technikákat, amelyek segítségével megvédhetik önmagukat és gyerekeiket, ha erőszakos helyzettel kerülnek szembe. (Lásd még Seith/Kelly, 2003.)

Női harcművészek egy speciális önvédelmi rendszert fejlesztettek ki nők számára, melyet WenDo-nak neveznek.

Jogi tanácsadás

Az áldozatokat tájékoztatnunk kell jogaikról és jogi lehetőségeikről, ezért minden menhelynek jogi tanácsadási kell nyújtania, és támogatnia kell a jogi eljárások során. A jogtanácsadásnak ki kell térnie a következőkre:

- Specifikus törvények az azonnali és/vagy hosszútávú erőszak elleni védelemről
- Rendőrségi eljárás indítása
- Korlátozó végzések igénybe vétele (például távoltartás)
- A házasságra és a válásra vonatkozó törvények

- Szülői jogok
- Büntetőjogi lehetőségek
- Büntető- és polgári jogi lehetőségek az áldozatok jogairól és kárpótlásról
- Társadalombiztosítási jogszabályok
- Szociális juttatások
- Lakástulajdoni törvények
- Bevándorlásra vonatkozó törvények

A menhely munkatársainak szükség esetén el kell kísérniük a nőket a rendőrségre, a bíróságra és más jogi intézményekhez, valamint segíteniük kell őket a jogi eljárásokra és bírósági procedúrákra való felkészülésben. Például tájékoztathatják a nőket a várható események sorrendjéről vagy szerepjátékkal gyakoroltathatják velük a vallomástételt. Szintén fontos lehet a nőt elkísérni a bírósági tárgyalásokra, ezzel is megelőzendő a másodlagos traumatizáció kialakulását. Egy vázlatos EU direktíva szerint minden áldozatnak joga van a tájékoztatáshoz és a támogatáshoz a büntetőjogi eljárás folyamán. (Lásd az 1. függelék „Belső dokumentumok” című részt.)

Az összetett jogi eljárások során általában szükséges, hogy a nőt ügyvéd képviselje. Ajánlatos olyan (női) ügyvédek választani, akik azonosulnak az áldozatok helyzetével, érzékenyen állnak hozzá ügyfelük képviseletéhez, és hajlandók kevés tiszteletdíjért vagy ingyen elvállalni az ügyet.

Bécsben létrehoztak egy „Nők Jogi Alapja” nevű keretet, amelyből a bántalmazott nők bírósági ügyekben szükséges jogi képviseletének költségeit fedetik. Az Alap a nők jogai érvényesítésének eszközeként próbaperek sorát indítja el.

Elkötelezett feminista ügyvédnők létrehoztak egy európai hálózatot Európai Ügyvédnők Szövetsége néven, amelynek célja „a női egyenjogúság javítása jogi eszközök segítségével” Európában. (www.ewla.org)

Anyagi támogatás

Amikor egy nő megérkezik a menhelyre, általában anyagi támogatásra szorul. Ha nincs saját jövedelme, első lépésként segítenünk kell abban, hogy anyagi erőforrásokra találjon. Számos

országban különféle szociális segélyekre és juttatásokra jogosultak azok a nők, akik nem tudják magukat fenntartani. A menhely egyik fontos feladata, hogy segítsen a nőknek hosszadalmas bürokratikus késedelem nélkül szociális támogatáshoz jutni. Ehhez alapvető, hogy a menhely jó kapcsolatot alakítson ki a szociális intézményekkel.

A menhely azt a célt is szolgálja, hogy segítse a nőket jogaik érvényesítésében és anyagi követeléseik foganatosításában (például tartásdíj önmaguk és gyerekeik számára, munkanélküli segély, gyerekek után járó állami támogatások, stb.)

A menhelynek gondoskodnia kell arról, hogy a nő partnere ne juthasson hozzá a nő pénzéhez. Ha a gyerek utáni juttatások és a család részére utalt másfajta járandóságokat az elkövető nevére utalják, ezt meg kell változtatni úgy, biztosítva, hogy a juttatásokat a nő számára fizessék ki.

A bevándorló nőknek gyakran diszkriminációval kell szembesülniük, amikor szociális juttatásokért folyamodnak. Ebben az esetben a menhelynek segítenie kell a nőket abban, hogy magánadományokból és nem-állami szponzoroktól kapjanak pénzt.

A bécsi menekültek létrehozták a Monika Burdak Alapot, amelyet egy fiatalon elhunyt, bevándorló nők jogai iránt elkötelezett menhelyi dolgozóról neveztek el. A menhelyszövetség magánszponzorálás útján gyűjt pénzt az Alap számára. Az Alap anyagi segítséget nyújt bevándorló nők és gyerekeik számára.

Lakhatási támogatás

A családon belüli erőszakot elszenvető nőknek (főleg a kisgyerekes anyáknak) gyakran funkcionális szegénységgel vagy egyenesen nyomorgással kell szembenézniük, ha az elkövetők – a hatalom és uralomgyakorlás rendszerének részeként – nem engedik őket pénzhez vagy saját jövedelemhez jutni. Ez azt jelenti, hogy menekülés esetén nehezen találhatnak megfizethető szállást. Fontos, hogy az idevágó törvények szavatolják az erőszak női áldozatai és gyerekeik számára a jogot ahhoz, hogy a menhely elhagyása után azonnal visszaköltözhesse a családi otthonba, illetve a jogot, hogy otthonukban maradhassanak ahelyett, hogy mindnyájuknak menhelyre kelljen menekülniük. (Erről bővebben lásd a 12. fejezetet.)

Ha a nők bármilyen oknál fogva nem maradhatnak a családi otthonban vagy nem térhetnek oda vissza, segítenünk kell nekik lakhelyet találni. Ennek érdekében ajánlatos a szoros együttműködés kialakítása a helyi hatóságokkal és lakásügyekben illetékes hivatalokkal, hogy felhívjuk a figyelmet a bántalmazott nők helyzetére. E közhivataloknak felelősséget kell érezniük azért, hogy ezeket a nőket azonnal alacsony költségű átmeneti szálláshoz juttassák. (Lásd még a 10. fejezetet.)

Bécsben igen hatékony lakhatási programot hoztak létre, amely lehetővé teszi, hogy a nők heteken belül megfizethető szálláshoz jussanak. A rendszer a bevándorló nőket is támogatja.

Egészségügyi segítség

Amikor a nő a menhelyre érkezik, elképzelhető, hogy azonnali egészségügyi segítségre van szüksége. Ez esetben a menhely munkatársának el kell őt kísérnie az egészségügyi intézménybe és kérnie kell sérüléseinek mindenre kiterjedő írásbeli rögzítését. A dokumentáció bizonyítékként szolgálhat a bíróságon.* A nőknek ingyenesen kell olyan egészségügyi szolgáltatáshoz jutniuk, amelyeket az állam vagy a menhellyel együttműködő egészségügyi központok vagy klinikák biztosítanak.

Munkaügyi és képzési segítség

A menhely egyik fontos feladata, hogy a nőknek munkaügyi kérdésekben adjon támogatást: segítsen megtartani állásukat, állást szerezni számukra vagy elhelyezni őket egy szakképzési programban.

A bántalmazás akadályozza a nők munkaerőpiaci alkalmazását és egyenjogúságát. Például a nő elvesztheti állását, mert bántalmazó partnere nem engedi őt dolgozni, vagy zaklatja a munkahelyén. Szintén megtörténhet, hogy a nő felmond vagy elbocsátják, mert nem tud munkába menni, miután a partnere megverte. Ezért a menhely vagy krízisközpont fontos feladata a munkaügyi kérdésekkel való foglalkozás. További feladat a munkanélküli nők bátorítása és segítése abban, hogy munkát találjanak vagy továbbképezzék magukat.

Amikor a nők egy állásra jelentkeznek vagy állásinterjúra készülnek, például szerepjátékokkal segíthetjük őket. A menhelyek ideális esetben a különféle munkaerőpiaci elhelyezkedést segítő

* A dokumentáció és az egészségügyi szakemberek érzékeny tételeinek módszereiről bővebben a WAVE 2000-ben kiadott képzők képzése kézikönyve ad bővebb tájékoztatást. A kézikönyv magyarul is hozzáférhető a NANE Egyesület kiadásában.

programokkal is szoros együttműködést tartanak fent. Egyes országokban külön nőknek szóló szolgáltatások és programok léteznek.

A bevándorló nők számára az első lépés talán az lehet, hogy beíratjuk őket nyelvtanfolyamra, ahol a helyi nyelvet elsajátíthatják. Egyes menhelyek maguk is tartanak képzést.

Az AÖF Európai Unió égisze alatt működő „femqua” Equal Programme Project-je. (www.aof.at)

A bevándorló és egyéb kisebbségi nők

A menhelynek alkalmaznia kell az országra vonatkozó összes releváns etnikai csoportból női munkatársat, és a fontos nyelveken tanácsadást kell tudnia biztosítani. A tájékoztató és szóróanyagoknak is több nyelven elérhetőnek kell lenniük.

Amikor etnikumhoz tartozó vagy bevándorló nőkkel dolgozunk, fontos tudatában lennünk a szocio-kulturális sokszínűségnek, és azt tiszteletben tartanunk. A menhely munkatársainak tudatában kell lenniük saját sztereotípiáiknak és előítéleteiknek, amelyek akadályozhatják őket a megfelelő segítség nyújtását.

A bevándorló nők és a menhelyet kérők jogi státusza sok országban férjük tartózkodási engedélyétől függ. Emeljük fel hangunkat azért, hogy a nőknek önálló, egyéni joguk legyen egy országban tartózkodni és ott munkát vállalni. Egyes országokban speciális szervezetek alakultak a bevándorló nők számára.

A Southall Black Sisters központ, amely tanácsadást és kampányokat folytat, a családon belüli erőszakot elszenvedő ázsiai és afrikai-karibi nőket segíti. A szolgáltatások sora a gyakorlati segítségtől a tanácsadásig és a segítő csoportmunkáig terjed. A szervezet szintén foglalkozik politikai lobbitevékenységgel is, különösen a bevándorlás, kényszerházasság és a bűnügyi igazságszolgáltatás terén.

Tel: ++44 – (0)20-8571 95

Hasonló szervezet a berlini Interkulturelles Frauenhaus/Beratungsstelle, Pf. 370542, 14135

E-mail: interkulturelleninitiative@t-online.de

Internet: www.interkulturellesfrauenhaus.de

Szolgáltatások speciális szükségletekkel bíró nők számára

A menhelyeknek fel kell készülniük arra, hogy fogyatékkal élő nőket szállásoljanak el, ne zárják ki őket a ház mindennapos életéből, hanem megfelelő ellátást és feltételeket biztosítsanak számukra. A szobáknak például olyan bútorzattal kell rendelkezniük, amelyeket alacsonyabbra állíthatók, hogy megkönnyítsék ezeknek a nőknek a mozgását.

Az idősebb nőknek speciális orvosi ellátásra és segítségre lehet szükségük, valamint egy békés és csendes szobára. Az idősebb nők gyakran férjük nyugdíjától függenek, ezért fontos, hogy segítők szorosan együttműködjenek a szociális intézményekkel. A segítőknek meg kell kísérelniük megtörni ezeknek a nőknek az elszigeteltségét, segíteni őket új túlélési stratégiák elsajátításában és önbecsülésük megerősítésében.

A terhes nőknek és a kisbabás anyának különösen csendes szobára van szükségük. A menhelyre szükség esetén bejáró szülésznőt kapcsolattartó személyként regisztrálhatjuk.

A közelmúltig a leszbikus nők közötti, családon belüli erőszak egyáltalán nem volt téma. A női partnertől erőszakot elszenvedő leszbikus nőnek ezért különösen nehéz volt segítséget kérnie. A nőket segítő szervezeteknek a leszbikus kapcsolatokban előforduló erőszak sajátos aspektusaival is foglalkozniuk kell.

Egy német Daphne projekt kiváló gyakorlati munkát végzett e téren. (www.broken-rainbow.de)

Távozás a menhelyről

A menhely elhagyása fontos lépés minden nő számára. Ez új életének kezdete lehet, ezért alapos tervezést igényel. A menhely munkatársainak segíteniük kell a nőt, hogy amikor gyerekeivel elhagyja a menhelyet, ideális esetben rendelkezzen az alábbiakkal:

- Rendszeres jövedelem: fizetés és/vagy szociális juttatások;
- Biztonságos lakhellyel (átmeneti szállás vagy saját ház/lakás);
- Gondoskodás a gyerekekről (óvoda, iskola, egészségügyi ellátás és más szükséges szolgáltatások);
- Személyre szabott biztonsági terv. Ehhez a nővel közösen kell biztonsági tervet kidolgoznunk a nő és gyerekei új életkörülményeinek figyelembe vételével (lásd a függelékét és a 7. fejezetet).
- További segítség és tanácsadás megszervezése (a nőnek és gyerekeinek) a menhely vagy más szervezet által.

Amikor a nő távozik a menhelyről, emlékeztetni kell arra, hogy ne adja tovább a más nőkről, gyerekekről és a menhely munkatársairól megtudott információkat, valamint hogy a menhely címét tartsa titokban.

Segítségnyújtás a menhely elhagyása után

A menhelyről távozó nőnek és gyerekeinek folyamatos utánkövetési lehetőséget és hozzáférést kell biztosítani mindahhoz a segítséghez, amire szükségük van. A támogatás megszervezésére többféle modellt is ismerünk. Azon országokban, ahol a női menhelyek mellett krízisközpontok is működnek a családon belüli erőszak áldozatai számára, a nők e központokban is segítséget kaphatnak jogi és egyéb speciális kérdéseikben. Ha egy nő valamilyen oknál fogva nem tudja igénybe venni ezen szolgáltatásokat, tájékoztatnunk kell őt az egyéb helyi intézményekről, és lehetőleg együttműködést kell kialakítanunk velük.

5.2. A gyerekek számára nyújtott szolgáltatások

A bántalmazott nők gyerekei speciális figyelmet igényelnek a menhelyeken való tartózkodásuk idején. Ehhez képzett munkatársakra és különlegesen kialakított gyerekszobákra van szükség. A gyerekek ellátására külön költségvetési keretet kell biztosítani.

A menhelyre bekerülő gyerekek szemtanúi és gyakran maguk is áldozatai az erőszaknak. Az átéltek mindkét esetben traumatikus élményt jelentettek számukra, ezért külön figyelmet kell szentelnünk az ő szükségleteiknek. A témában végzett kutatások szerint ezeknél a gyerekeknél sokkal nagyobb a kockázata annak, hogy felnőttként maguk is az erőszak áldozataivá vagy elkövetőjévé válnak, mint azoknál a gyerekeknél, akik erőszakmentes családban nőnek fel.

A gyerekeknek nyújtott szolgáltatások céljai

Elsődleges célunk minden esetben a gyerekek testi és érzelmi biztonságának szavatolása és biztonságérzetük kialakulásának elősegítése.

A menhelyre anyjukkal együtt érkező gyerekeknek lehetnek sérüléseik és különféle betegségekben szenvedhetnek. Szükség lehet orvosi kezelésre. A biztonsági tervezés szintén fontos része a gyerekek számára nyújtott szolgáltatásoknak. A legfontosabb célok:

- A gyerekek szellemi, érzelmi egészségének és jólétének erősítése.
Ez a gyerekek számára nyújtott szolgáltatások egyik hosszú távú célja, de krízishelyzetben, amikor önpusztító viselkedésminták is megjelenhetnek, mindenképpen elsőbbséget élvezhet. A gyerekek érzelmi és szellemi egészségéhez nyújtott támogatás segítségével biztonságuk is növelhető (lásd a „Biztonság” című részt).
- Segíteni a gyerekeknek visszanyerni és élvezni gyerekkorukat.
Azok a gyerekek, akik családon belüli erőszakot éltek meg, az átélt események hatására felnőtt szerepeket vehetnek fel, vagy szélsőségesen idegesek és feszültek lehetnek. Ha teret biztosítunk számukra a játékra, pihenésre, vagy csupán arra, hogy jól érezzék magukat, újra élvezhetik gyerekkorukat.
- Támogatni az anya—gyerek kapcsolatot.

Ideális esetben az anyák tudnak leginkább segíteni gyerekeiknek abban, hogy begyógyuljanak az erőszak okozta sebeik. Az anyával való közös munka az egyik leghatékonyabb módja lehet annak, hogy a gyerek szükségleteit kielégítsük.

A gyerekek számára nyújtott szolgáltatások a bentlakás idején

Alapelv, hogy mindenre kiterjedő, a menhelyen élő gyerekek számára magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtsunk. A gyerekek számára nyújtott szolgáltatások között kell lennie a krízisintervenciónak, pszicho-szociális, pedagógiai, terápiás és csoportdinamikai munkának. A gyerekek, akik az erőszak szemtanúi vagy szenvedő alanyai voltak, gyakran önbizalomhiányban szenvednek, sok esetben pedig idegesek és agresszívak is. Néhány gyerek auto-agresszív (önpusztító) viselkedést is produkálhat. A legtöbb gyereknél a képességek csökkenésének és a fejlődés lelassulásának tünetei jelentkeznek. Társas készségeik is sérültek lehetnek. Szintén gyakoriak a pszichoszomatikus tünetek: alvászavarok, gyomor- és fejfájás, hányinger, ágybavizelés, emésztési rendellenességek stb.

A menhelyre költözéssel a gyerekeknek új kihívásokkal és az azokkal járó nehézségekkel kell megbirkóznuk. Amikor egy nő menhelyet keres, gyerekeinek ugyanolyan válsággal kell szembenéznük, és életük is ugyanúgy darabokra hullik. A menhelyen dolgozó szakemberek figyelemmel kísérik a gyerekek érzelmi és fizikai nehézségeit. Az egészségügyi problémák, valamint az a veszteség, düh, félelem, szomorúság, bűntudat és a különféle beilleszkedési problémák az alábbi tényezők eredményei (Peled/Davis 1995):

- Az otthon látott erőszakot követő krízis;
- Az apától és a tágabb családtól vagy barátoktól, iskolától, otthontól stb. való elszakadást követően a támogató rendszerek széthullása kapcsán kialakult normális megbirkózási viselkedésminták és;
- A menhely nyújtotta új élethelyzethez való gyors alkalmazkodás kényszere;
- A menhelyen uralkodó nehéz életfeltételek (köztük a magánélet hiánya és a többi lakó által mutatott magas érzelmi intenzitás);
- Az anyák érzelmi és/vagy fizikai hiánya saját problémáik és a családi élet újjászervezésének szükségessége által támasztott gyakorlati követelmények.

Amikor a menhelyen élő gyerekekkel dolgozunk, fontos figyelembe venni egyéniségüket és egyediségüket, egyúttal pedig szem előtt tartani közös élményeiket és esetleges szükségleteiket. A gyerekeknek közvetlenül vagy közvetve az alábbi témák kapcsán van segítségre szükségük: krízisintervenció és folyamatos érzelmi támogatás, orvosi felügyelet, az oktatási intézményekkel való együttműködés, jogi és gyermekvédelmi szolgáltatások, valamint az anyák szülői készségeit fejlesztő munka.

Felvétel

Rendszerint a nők azok, akik a menhelyre való felvételükért jelentkeznek, a gyerekek pedig anyjukat kísérik. Fogadáskor fázisban mind a gyerek, mind az anya kezdeti felmérésére szükség van. Szintén fontos, hogy a gyereket felkészítsük a menhelyen zajló életre és az esetleg előforduló változásokra. Ezáltal biztonságérzetet nyújthatunk számára. A kezdeti felmérés területei:

- Állapítsuk meg, milyen súlyos a helyzet, és hogy van-e igény krízisintervencióra.
- Ismerjük fel a gyerekek és anyák igényeit, hogy elkészíthessük a biztonsági tervet.
- Mérjük fel, milyen hatással volt az erőszak a gyerekekre.
- Mérjük fel a védelmi tényezőket, valamint a gyerekek és az anya védelmi, egészségügyi és biztonsági forrásait.
- A gyerekeket a következő szempontok mentén készíthetjük fel a menhelyen való életre:
 - Magyarazzuk el a menhely céljait és az ott folyó tevékenységeket.
 - Biztosítsuk őket arról, hogy a menhely biztonságos hely.
 - Tájékoztassuk a gyerekeket a menhely házirendjéről és a titoktartás elvéről.
 - A gyerek – életkorától függően – írásos megállapodás aláírásával igazolhatja a szabályok megértését.

Egyéni munka

Az egyéni segítő beszélgetés támogató környezetet biztosít a gyerek számára, és lehetővé teszi számára, hogy erőszakmentes bizalmi kapcsolatot alakítson ki egy felnőttel, ami modellként szolgálhat jövőbeli kapcsolatai számára. Ezek a foglalkozások a gyerek érzéseire (félelem, zavarodottság, magány, büntudat, düh) és szükségleteire összpontosítanak. A tanácsadók segítenek a gyerekeknek élményei feldolgozásában és abban, hogy megértse, a felnőttek által elkövetett erőszak

nem az ő hibája. E munka fontos része a gyerek önbecsülésének megerősítése. Néhány ötlet a gyerekekkel végzett segítői munkához:

- Teremtsünk biztonságos terápiás környezetet:
 - Érthetően közöljük a gyerekekkel, hogy nem kell beszélnie olyan dolgokról, amikről nem akar.
 - Magyarázzuk el neki a titoktarással kapcsolatos kérdéseket.
- Kezdetből fogva foglalkozunk a biztonsági tervezéssel. A gyerekek számára készített biztonsági terveknek realisztikusnak, egyszerűnek és az életkornak megfelelőnek kell lenniük. A gyerek tudatosságának erősítésére irányuló lehetséges biztonsági stratégiák a következők: (1) Hogyan kerülje el a korábbi erőszakhoz hasonló helyzeteket; (2) Hogyan telefonáljon; (3) Hogyan kérjen segítséget vészhelyzetben; (4) Milyen menekülési tervet vehet igénybe; (5) Mit tegyen abban az esetben, ha elrabolják.

A biztonsági tervet az anyával és a gyerekekkel közösen kell kidolgozni, és azt el is kell próbálni velük.

- A menhely elhagyásának kérdéséről már a tanácsadási folyamat elején szót kell ejteni. A különválásról való beszélgetés és az arra való felkészítés fontos kérdés az erőszakot elszenvedett gyerekek számára.
- A gyerekeknek nem mindig van szükségük formális tanácsadásra, néha elég nekik, ha csak baráti légkörben találkoznak egy felnőttel. Ha akad valaki, akivel beszélhetnek, és aki örömmel tölt velük egy kis időt, már az is gyümölcsöző és pozitív élmény lehet a gyerekek számára.
- A gyerekekkel folytatott segítő beszélgetés és a velük végzett munka életkoruktól függően sokféle lehet. Kamaszok esetében lehetséges kidolgozni azt, hogyan érezhetik magukat újra biztonságban, és milyen további intézményekhez/szervezetekhez fordulhatnak ők vagy az anyjuk. A serdülőkel végzett munka során szót ejthetünk arról, hogyan viszonyulnak a barátságokhoz és más emberi kapcsolatokhoz, és arról, mit gondolnak a családon belüli erőszakról. Érdekes beszélgetni velük a családon belüli erőszakkal szembeni attitűdökről, a társadalmi változásról, és arról, hogy a bántalmazás bűncselekmény, és hogy senkinek sincs joga egy másik embert bántani (Mullender/Debonnaire 2000).

Csoportfoglalkozások

A csoportmunka elismerten hatékony intervenciós eszköz családon belüli erőszakot átélt gyerekek és fiatalok számára. A menhelyen tarthatunk mind formális, mind informális csoportfoglalkozásokat, melyekkel támogató és elfogadó környezetet teremthetünk, ami lehetőséget ad a gyerekeknek arra, hogy egymást is segítsék, és hogy a kommunikációnak, és érzéseik, gondolataik és igényeik kifejezésének új és hatékony módjait sajátíthassák el.

A legtöbb gyerekcsoport célja az, hogy az alábbi témákban segítsen a gyerekeknek:

- Mi számít erőszaknak?
- Ki a felelős az erőszakért?
- Hogyan fejezhetik ki érzéseiket (köztük a dühöt)?
- Kommunikációs és egyéb képességeik fejlesztése.
- Önbecsülésük növelése.
- Társas támogató hálózatok fejlesztése.
- Biztonsági terv kidolgozása.
- Pozitív élményeket szerzése a csoportban.

A képzést, tájékoztatást és megelőzést ötvöző csoportokat minden gyerek számára elérhetővé kell tenni. Bármiféle csoportos tevékenységeknek figyelembe kell vennie a résztvevők életkorát, fejlettségi szintjét és figyelemmel kell lenniük a más kultúrájú vagy fogyatékkal élő gyerekekre igényei iránt is.

Az anyákkal végzett közös munka

A menhelyen a gyerekek számára nyújtott szolgáltatásokat nem lehet kizárólag a gyerekekkel végzett gyakorlati munkára korlátozni. Az anyákkal végzett munka éppoly fontos, hiszen ők tudják legjobban kielégíteni gyerekük igényeit. Egyes esetekben a gyerekekre specializált munkatársak dolgozhatnak csak az anyával is, és külön találkozt beszélhetnek meg az anya vagy a segítő kérésére. A cél az, hogy közvetítsük a nő felé a gyerek igényeit, félelmeit és gondjait, amikor a gyerek ezt kéri, vagy ha a helyzet ezt követeli meg (például ha erőszak fordul elő a menhelyen). Az anyákkal végzett másfajta munka a csoportmunka (női csoportfoglalkozás), ahol a gyerekek segítőinek lehetőségük nyílik megosztani a gyerekek nézőpontját a szülőkkel, nem elfeledkezve a titoktartás szabályáról. Az anyákkal végzett munka során használt támogató vagy konfrontatív

(szembesítő) módszerekre tekintettel a gyerekek segítőinek szerepe a gyerekek szükségleteinek közlése és azok védelmezése.

Játékterápia

A játékterápia értékes módszer lehet, amikor olyan gyerekekkel dolgozunk, akik fejlettségi vagy érzelmi szintjük miatt nem képesek érzéseiket, gondolataikat és élményeiket szavak útján kifejezni. A játék a gyerek természetes közlési eszköze, amelyet arra használ, hogy „irányítsa az erőszakkal kapcsolatos félelmeit és aggodalmát, kifejezze érzéseit arról, mi is történt vele, és megmutassa, mit tud az emberi kapcsolatokról és mit ért meg azokból. A játékterápia lehetővé tesz a gyerek számára, hogy jelképesen fejezze ki azokat az eseményeket, amelyek félelmet és aggodalmat keltenek benne, és segít a gyerekeknek elindulni az ijesztő élmény megoldása és feldolgozása felé.” (Urquiza & Winn, 1994, p. 59) A játékterápiát egyaránt használhatjuk egyéni és csoportos tanácsadás során.

Művészetterápia/Kifejező művészeti terápia

A művészetterápia fontos kommunikációs, értékelési és kezelési módszer. A gyerek arra használja a különféle művészeti eszközöket, hogy kifejezze azon érzéseit és érzelmeit, amelyeket képtelen szavakkal megfogalmazni. A rajzolás, festés, szobrászkodás, versírás, színjátszás, zene vagy mesélés segíthet a gyerekeknek kiereszteni a benne felgyülemlett feszültségeket és aggodalmakat. Ez a módszer mind az egyéni, mind a csoportmunkának hasznára válhat.

Rekreációs és oktatási tevékenységek

Az olyan informális környezetben tartott játék- és a rekreációs foglalkozások, amelyek nem az erőszakra koncentrálnak, jó lehetőséget teremtenek arra, hogy elősegítsék a gyerekek egymás felé irányuló segítségnyújtását. E tevékenységek során lehetőséget biztosíthatunk a sportolásra, sétára, mozgásra, táncra stb. Egyes gyerekeknek külön oktatási segítségre is szükségük lehet, hogy az iskolával kapcsolatos készségeiket fejleszthessék.

Támogatás törvényi beavatkozás esetén

Egy olyan gyereknek, akinek egy bírósági eljárás során tanúskodnia kell, sokat segíthet, ha megismerteti a bírósági eljárással egy olyan szakember (pszichológus vagy szociális munkás), aki

megérti a gyereket, és fel tudja készíteni bírósági szereplésére. Javaslatok a gyerek segítségére a bírósági meghallgatás idején:

- Körülbelül egy héttel a meghallgatás előtt kísérjük el a gyereket a bíróság épületébe.
- Vigyük el abba az ülésterembe, ahol majd vallomást fog tenni és engedjük meg neki, hogy felálljon a tanúk emelvényére.
- Mondjuk el a gyerekeknek minden egyes személy szerepét, és azt, hol állnak vagy ülnek majd.
- Adjunk meg a gyerekeknek minden olyan érzelmi és tájékoztatási segítséget, ami szükséges ahhoz, hogy a lehető legnyugodtabb legyen a jogi eljárás e részével kapcsolatban.

5.3. Munkatársak

Szakképzett munkatársak

A gyerekgondozóknak megfelelő képesítéssel kell rendelkezniük valamely általános pszichoszociális területen, továbbá speciális képzésen kell részt venniük a családon belüli erőszakról. A menhelyen elő gyerekekkel gyerekpszichológusok, gyerekvédelmi szakemberek, gyógypedagógusok is dolgozhatnak. A gyerekgondozókat szakmai képzettségük szintje szerint kell megfizetni. A gyerekgondozók munkáját önkéntesek is segíthetik, de ne feledjük, hogy a menhelyre való bekerüléskor a gyerekeknek éppen annyi figyelemre van szükségük, mint anyjuknak.

A bántalmazott nőkkel dolgozó munkatársak mellett a gyerekekkel külön szakembereknek is dolgozniuk kell, akik képesek felmérni a gyerekek igényeit és érdekükben cselekedni. Ők képviselik a gyerekek igényeit a menhelyen és a személyzet egészének munkájában.

Munkaerőigény

A munkatársak között főállású gyerekjogi szakemberekre is szükség van. Ők biztosítják a gyerekeknek szóló szolgáltatásokat, és gondoskodnak a továbbirányítási lehetőségek felkutatásáról is. A gyerekekkel dolgozó munkatársak kiválasztásához a következő szempontokat javasoljuk:

- Pszichológus, szociális munkás vagy pedagógus végzettség.
- Alapos képzés és felkészítés az értékelési eljárásokból, krízisintervencióból és a gyerekekre szabott tanácsadási technikákból.

- A családon belüli erőszak dinamikájának és a gyermeki fejlődésnek az ismerete.
- A gyermekvédelem jogi vonatkozásainak ismerete.
- Nyitottság és igény a menhely többi tanácsadójával/terapeutájával való együttműködésre, különösképpen az anyákkal dolgozók esetében, a gyerek jólétének növelése érdekében.
- Nyitottság és igény más szakemberekkel való együttműködésre (rendőrség, nyomozók, ügyészek és bírák).

A dolgozók létszáma

Menhelyenként legalább két gyerekgondozó ajánlott annak érdekében, hogy (a) szakavatott módon elláthassák az összes fent felsorolt feladatot; (b) a gyerekek érdekében elősegítsék a tapasztalatcserét; (c) garantálják a gyerekek ellátását betegszabadság vagy szabadságolás esetén is.

Egyes menhelyeken férfi gondozók is vannak a munkatársak között. Az elgondolás az, hogy a gyerekeknek pozitív képe alakuljon ki a férfiakról, és hogy lássák, egy férfi is lehet gyengéd és szeretetteljes, és elítélheti az erőszak minden formáját. Mások viszont úgy érezhetik (például a belgiumi Liège városában működő menhelyen lakó nők), hogy nem férne össze az általuk vallott feminista felfogással – amelyen a menhely működése alapul – ha egy férfi fontos pozíciót töltene be a menhelyen élő gyerekek gondozásában.

Infrastruktúra

A szobákat és felszerelést érintő infrastrukturális követelmények között szerepel, hogy elegendő hely legyen biztosítva a gyerekek gondozásához, pihenéséhez és a számukra végzett tanácsadói munkához. A szobák között legyen:

- Játékszobá(k) sokféle felszereléssel mindenféle korú gyerek és fiatal számára
- Terápiás játékok, babák, babaházak, bábfigurák, építőkockák, labdák, homok stb.
- Játékok: társasjátékok és olyan játékok, amelyekkel a gyerekek kreatív módon kell építenie vagy problémákat megoldania; rajzolás, festés, írás stb. készletek; oktatási segédanyagok
- Tanácsadói szoba
- Multifunkciós szoba
- Szabadidős tevékenységeknek kijelölt szoba
- Kert vagy udvar, ahol a gyerekeknek és anyjuk testi és rekreációs tevékenységeket végezhetnek

- Külön szoba a serdülők számára

A szobáknak igazodniuk kell a menhelyen élő gyerekek speciális igényeihez. Ezek közül különösen fontosak: a biztonság, a szóbeli érintkezés, az egyedüllét, a kreativitás és a mozgás (önkifejezés, a feszültség kiengedése stb.). A gyerekek számára jól megvilágított, robosztus bútorzattal rendelkező szobák ajánlottak. A szobákban biztonságos játékoknak kell lenniük. A jól összeválogatott játékok elősegítik a kulturális sokszínűséget és a fogyatékkal élő gyerekek igényeit is kielégítik. Adminisztratív és szervezeti célból a gyerekgondozóknak elkülönített, telefonnal, faxszal és számítógéppel felszerelt irodára van szükségük.

Akadályok és hátrányok

Jelenleg a valóság eléggé eltérő a fent meghatározott ajánlott színvonaltól. Európa legtöbb országában a menhelyen végzett gyerekgondozói munka túl kevés vagy éppen semmi anyagi támogatást nem kap közforrásokból (ahol a közadakozás pedig általában elterjedt). A gyerekek támogatása gyakran magánadományoktól vagy a pénzgyűjtési akcióktól függ. Ez különösen problematikus, mivel a menhelyre való bekerülés idején a gyerekek szükségletei legalább olyan fontosak és sürgetőek, mint a nőké. Akár szemtanúi, akár áldozatai az erőszaknak, valamilyen fokú trauma érte őket. Ezt erősíti még az is, hogy a gyerekeknek el kellett hagyniuk otthonukat: ruháikat, játékaikat és kisállataikat hátrahagyva kiszakadnak megszokott környezetükből (óvoda, iskola, barátok, rokonok stb.) Anyjuk csak korlátozott mértékben tudja segíteni és gondozni őket.

A gyerekgondozóknak közbe kell lépniük, foglalkozni kell a gyerekek szükségleteivel, és el kell kezdeniük a traumatikus történetek újraértékelésének folyamatát. Egy menhelyen mindenféle korú, különböző szociális és kulturális háttérrel rendelkező gyerek él. Ezekkel a gyerekekkel dolgozni azt is jelenti, hogy meg kell birkózni a magas fluktuációval és az eltérő traumatizáltsági szintekkel. Ha akár a munkatársak, akár az infrastruktúra elégtelen forrásokkal rendelkeznek, az súlyosan meggátol mindenféle fejlődést, amit a gyerekek javára lehetne fordítani a menhelyeken való tartózkodásuk alatt.

Alapelvek a gyerekekkel végzett munkában (Artemis 2001)

A bántalmazott gyerekekkel végzett munkában a gyerekek jóléte és biztonsága a legfontosabb prioritás. A menhely azért van, hogy véget vessen az erőszaknak, valamint megvédje a gyereket és kielégítse alapvető szükségleteiket. Erőszakot elszenvedett gyerekekkel dolgozni azt is jelenti, hogy felnőttekkel is kapcsolatba kell lépni, különösen azokkal, akik a gyerek jólétéért felelősek. A gyerek segítségének egyik legjobb módja az, ha az anyát segítjük, aki a nem bántalmazó, megbízható gondoskodó szülő. Meg kell beszélnünk vele, mire van szüksége a gyereknek. Szintén tudatunk kell vele, hogy addig biztosítunk számára védelmet a további erőszaktól, ameddig igényli. Az anyát vonjuk be a létező legjobb megoldás kitalálásába és segítsük a helyzet megoldásához szükséges változások megtételében.

A gyerekekkel csak a biztonság szavatolása után lehet beszélni az erőszak aktuális kérdéseivel kapcsolatos pszichológiai munkáról. A munkánk fókuszában az álljon, a gyerek megértse: nem ő tehet az erőszakról. A gyerekekkel történő párbeszéd kialakítása során fontos szempontok:

- A találkozások ismerős környezetben jöjjenek létre.
- Magyarázzuk el a gyereknek, miért jött létre a beszélgetés/terápia.
- A nem erőszakos, megbízható gondozónak engedélyt kell adnia a gyereknek arra, hogy mindenről beszéljen.
- Világosan le kell szögeznünk, hogy az erőszak nem a gyerek hibája.
- Használjunk érthető és egyszerű mondatokat és egyenes kérdéseket. Kerüljük a „Miért?”-tel kezdődőkérdéseket, amelyek gyakran védekezést váltanak ki, vagy azt sugallják, hogy a gyerek felelős a történetekért.
- Beszéljünk a gyerekekkel a „jó” és „rossz” titkokról/érintésekről.
- Adjunk neki lehetőséget arra, hogy saját szavaival/nyelvén beszélgesse az esetleges szexuális problémákról. A gyerekek néha átveszik az elkövető „csúnya” szavait.
- Használjunk rajzokat, bábokat. A gyerekeknek sokkal könnyebb az erőszakos eseményt nonverbális eszközök segítségével elmagyaráznia.
- Tartsunk közvetlen szemkontaktust a gyerekekkel anélkül, hogy hozzáérnénk. (A nem várt testi kontaktus hasonlíthat egy erőszakos helyzethez: a gyerek egy felnőttel van, aki azt várja tőle, hogy csináljon valamit.)

- Beszéljünk vele az érzéseiről, különösen a félelemről, a fenyegetésekről és az ambivalenciáról.
- Ne teremtünk újabb titkokat vagy ígéreteket. A találkozó végén köszönjük meg a bizalmat és magyarázzuk el a következő lépéseket.
- A beavatkozás és segítségnyújtás során értsük meg és vegyük figyelembe a bántalmazó—áldozat kapcsolat dinamikáját. A gyerekeket támogató hálózatnak (a nem bántalmazó szülő, nem bántalmazó rokonok, pszichológus, terapeuta, szociális munkás és mások) tudnia kell azt, hogy bármiféle, a gyerekre irányuló újbóli erőszakos magatartás újra traumatizálni fogja, és súlyosbítja a kárt.
- Kerüljük az erőszak normalizálását: figyeljünk az attitűdjeinkre, viselkedésünkre, sztereotip gondolkodást sugalló üzeneteinkre. Az erőszak vagy bűncselekmények minimalizálásának kerülése különösen fontos, amikor éppen azért avatkozunk be, hogy véget vessünk a gyermek bántalmazásának.

Hatodik fejezet: Vezetés, személyzet és pénzügyi adminisztráció

A menhelyek által nyújtott védelem és segítség, amelyet a családon belüli erőszaknak kitett nők és gyerekek számára szól, világosan lefektetett célokon és elveken alapul. A célok megvalósítása hatékony irányítást és szakértő szervezeti színvonalat, különlegesen képzett és mélyen elkötelezett dolgozói gárdát, valamint mindenre kiterjedő költségvetési tervezést igényel.

6.1. Vezetés és szervezés

A menhely igazgatása az első pillanattól fogva szakértő szervezést igényel. Céljaik megvalósítása érdekében a különféle menhelyek számos irányítási modellt fejlesztettek ki. Egyes menhelyeken a dolgozók összessége csapatmunkában dolgozik, együtt irányítva a menhelyet. Máshol egy vezető az irányító. Egy harmadik modell csoportos vezetést vázol fel, ahol minden egyes területnek megvan a felelőse, ezáltal a csoportvezetők önállóan terveznek és hajtják végre terveiket, de beszámolnak a csoportnak. Természetesen nemcsak ezek a modellek léteznek. Minden menhelynek ki kell dolgoznia azt az irányítási struktúrát, amely a leginkább megfelel az adott körülményeknek. A menhely munkatársainak rugalmasan kell reagálniuk, nyitottnak kell lenniük minden egyes új feladat iránt, és késznek kell lenniük megválni az alkalmatlanná vált struktúráktól.

6.1.1. Alapvető szempontok

Az alábbiakban néhány alapvető szempontot sorolunk fel a csoportmunkával, a hatalommal és felelősséggel, dolgozói jogokkal és vezetési kultúrával kapcsolatban.

Csoportmunka

A legfontosabb szempont, hogy az egymásra épülő, világos hierarchia, a demokratikus struktúrák és részvétel elveit mind a menhely irányítása, mind a csapatot alkotók együttműködésének módja tekintetében meg kell vizsgálni. Mint arra már rámutattunk, a menhely munkatársai példaképpül szolgálnak a menhelyen élő nők és gyerekek számára, céljuk pedig az, hogy megmutassák, a nők is képesek önállóan igazgatni egy létesítményt és/vagy demokratikusan együtt dolgozni.

A túlzottan hierarchikus felépítés – például hogy egyetlen személy hozza meg az összes döntést – hitvány példája lenne a nők megerősítésének. (Bővebben lásd a 3. fejezet elvekről szóló részét.)

Ezen túl a modern vezetéskutatás is kimutatta, hogy azok a munkatársak, akik csapatban dolgoznak és részt vesznek a döntéshozási folyamatban, sokkal hatékonyabban és nagyobb örömmel dolgoznak, és jobb eredményeket érnek el.

Az irányítással kapcsolatos problémákat időben fel kell deríteni és eredményesen meg kell oldani. Előfordulhat például, hogy a menhely munkáját akadályozzák az elnyúló döntéshozási folyamatok, mert az összes döntés meghozatala előtt mindenkit meg kell kérdezni. A túl széleskörű konzultáció konfliktusokhoz is vezethet, amely ugyanolyan gátló hatású.

Nagyobb csoport esetén különösen nehéz egy üzemet közösen irányítani. Barbara Sichtermann feminista szervezeti konzultáns rámutat arra, hogy a legfeljebb hat, végső esetben hét személyből álló kiscsoportok jó alapját képezik a közös irányításnak. (Érdekes módon zenekarok esetében is ez az a határ, amikor a zenészek még karmester nélkül képesek együtt játszani.) Ha a csoport létszáma ennél nagyobb, nehézségek adódnak: a döntéshozatal túlságosan hosszadalmassá válhat, ami a munka minőségének rovására mehet. Egy nagyobb csoport akkor tud jobban dolgozni, ha vezetője. A szervezeti és irányítási struktúra létrehozásának alapelve, hogy elérjük a lehető legmagasabb hatékonysági és szakmai színvonalat.

Tekintély és felelősség

Bár a kívánatos struktúra mindig is az egyenlőségi alapon együttműködő csoport lesz, léteznek olyan formális tekintély-alapú struktúrák is, amelyeket tiszteletben kell tartani. Ha például egy menhelyet valamilyen külső szervezet irányít, az általában egy irányító testületből és annak tagjaiból áll. Az irányító testület viseli a végső felelősséget a szervezet minden tevékenységéért, és pénzügyi kérdésekben is ők döntenek. A tanács különböző vezetési feladatokkal bízhatja meg a menhely munkatársainak csoportját vagy külön egy vagy több munkatársat. A menhely munkatársai általában fizetett alkalmazottak lesznek, alkalmazotti státuszban. A szervezet tanácsának hatalmában áll felvenni és elbocsátani őket. A munkaerővel illető kérdések azonban fontos vezetői megfontolás tárgyát kell képezzék, és gondos mérlegelést és tervezést igényelnek. A foglalkoztatással kapcsolatos kérdések düh és konfliktusok forrásává válhatnak.

Meglátásunk szerint a menhely munkatársai könnyebben azonosulnak munkahelyükkel és annak céljaival, ha a szervezetnek nemcsak alkalmazottjai, hanem egyben tagjai is. Sok menhely működése alapul ezen az elven. Egyes menhelyeken a munkatársak – vagy legalábbis egy részük – egyben az irányító testület tagjai is. Azonban ebből is adódhatnak nehézségek, mert a menhely munkatársai között érdekellentétek alakulhatnak ki. Irányítótestületi tag minőségükben például munkatársakat kell elbocsátaniuk pénzügyi megszorítások miatt, ugyanakkor ez az intézkedés őket is személy szerint érinti. Általánosságban véve hasznos, ha a következő pontokat a lehető legvilágosabban meghatározzuk és világossá tesszük:

- Kinek mi a beosztása?
- Milyen felelősség (anyagi is) jár az egyes pozíciókkal?
- Melyek az ide vonatkozó jogi struktúrák és ezek hogyan hatnak a működési folyamatokra és a munkakapcsolatokra?

Munkavállalói jogok

A legtöbb országban a menhelyek munkatársait – más munkavállalókhöz hasonlóan – a munka törvénykönyve szerint megilletik bizonyos jogok, például bizonyos számú szabadnap évente, elbocsátás esetén az előírt felmondási idő és így tovább. Általánosságban véve ezen jogok biztosításáért az irányító testület és a mindenkori menedzsment felel.

A vezetés tagjai ily módon alapvető szerepet játszanak az általános vezetői feladatok ellátásának terén, tehát ismerniük kell a foglalkoztatás szabályait, és ügyelniük kell azok betartására. Természetesen egy menhely szélesebb jogkört adhat munkatársainak a törvényben előírtaknál – ezek a mindenkit megillető jogok. További jogok fektethetők le a szervezet működési szabályzatában vagy a tanács és a dolgozók között létrejött kollektív szerződésben.

Pozitív vezetési kultúra – konzultáció szervezeti kérdésekben

Ahogy bármely más szervezet, a női menhelyek is különböző fejlettségi szinteken mennek keresztül. Bármelyik szintnél adódhatnak problémák.

A menhely szolgáltatásainak megtervezése és kidolgozása idején ajánlatos kihasználni a rendszeres külső konzultációt, ami megvalósulhat egyéni konzultáció (coaching), csoportos szupervízió vagy

szervezeti konzultáció formájában is. A csoportos szupervízió arra lett kifejlesztve, hogy segítsen növelni a csoport együttműködését, míg a szervezeti konzultáció általában átfogóbb és a szervezet egészére kiterjed a konzultáció – vagyis a szervezetet mint egységet, az irányítótestület tagjait, stb. is felöleli.

A konzultáció óhatatlanul pénzbe kerül, ezért ezt a költséget be kell építeni a költségvetési tervezésbe. A szupervízió nem csupán a tanácsadás kérdéseinek megvitatására szolgál, hanem általában a menhelyen végzett munka minőség-növelésének eszköze. Ha a szponzorok megkérdezik, hogy miért szükséges a konzultáció, a válasz az, hogy fontos befektetni a hatékony vezetésbe, mert a vezetési problémák rengeteg energiát emészthetnek fel a későbbiekben, ezáltal erőforrásokat és pénzt is.

A pozitív vezetési kultúra, az elégedettség a munkával, a motivált munkatársak, akik teljes erőbedobással és kreativitással tudnak hozzájárulni a munkához, különösen fontos tényezők a menhely munkájában és általában a nők és gyerekek ellen irányuló erőszakkal szembeni harcban. Számos országban már léteznek a nőket segítő szervezetek munkájára szakosodott konzulensek, akik komoly munkát végeznek e téren.

Ezeket a tanácsadói szolgáltatásokat már a menhelyen végzett munka korai fázisaiban ajánlatos igénybe venni.

6.1.2. A vezetési feladatok megtervezése és végrehajtása

Vezetői készségekre a menhelyen végzett munka számos területén van szükség, ahol elengedhetetlen a gondos tervezés és a feladatok, valamint a felelősségi körök egyértelmű meghatározása.

A feladatok és felelősség egyértelmű kijelölése

A feladatok és felelősség egyértelmű kijelölése a vezetés hatékonyságának alapvető előfeltétele. A feladatok és felelősség kijelölését a menhely működtetésének megszervezésekor írásban kell rögzíteni. A vezetési terv felvázolásában a következő kérdések segíthetnek:

- Milyen vezetési területek vannak? Ki felel az egyes területekért?
- Mit foglalnak magukban a feladatok és a felelősség ezekben az esetekben?
- Ki hozza a döntéseket az egyes területeken, és milyen alapon? (Egyedül, a csoporttal tartott konzultáció során, a csoport által szolgáltatott értesülések alapján, stb.)

Hatékony tervezés

Fontos, hogy a menhelyen végzett munka minden egyes területéről részletes terveket készítsük. Gondoskodjunk arról, hogy a csoportból mindenki ismerje a tervet, hogy ellenőrizhessük a tervezés hatékonyságát, értékelhessük azt, és szükség szerint módosíthassunk rajta. A pontos tervezés önmagában a minőségbiztosítás egyik tényezője. (Bővebben lásd a 11. fejezetet.)

Íme egy jegyzék/lista a különböző területeken végzett munka megtervezéséhez:

- Készítsünk vázlatos tervet (például egy évre).
- Készítsünk részletes tervet (célok, feladatok, források, ütemtervek, stb.).
- Ismertessük a tervet a csoporttal.
- Hozzunk döntéseket.
- Hajtsuk végre a döntéseket.
- Ellenőrizzünk és értékeljünk: mi az, ami működik, min kell még javítani?
- Mutassuk be az eredményeket a csoportnak.
- Módosítsuk a tervet.

6.1.3. Vezetési területek a menhelyen

A menhely különböző területeinek adminisztrációját és felelősségét a választott vezetési modelltől függően egyetlen vezetőre oszthatjuk, vagy megoszthatjuk több vezető között. Az alábbiakban vázoljuk a különböző vezetési területeket. Az egyes területek irányításnak feladatát egy vagy több munkatársra lehet osztani, de lehetőleg ne túl sokra, mivel az gátolja a hatékony vezetést. Bármiféle vezetési területeket jelölünk is ki, alapvető fontosságú, hogy minden egyes területet lefedjünk.

Segítő beszélgetés, tanácsadás és támogatás (egyéni tanácsadás, csoportmunka)

Ehhez a területhez a támogató szolgáltatások megtervezése és működtetése tartozik, amelyeket a menhely biztosít nők és gyerekek számára (lásd az 5.1. fejezetet).

Sok menhely éjjel-nappal elérhető, segélyvonalat üzemeltet és a nap vagy az éjszaka bármely órájában fel tudja venni a nőket. Ezen a területen az egyik fontos pont e folyamatos szolgáltatások megszervezése. Erre több modell létezik, köztük:

- Egy bentlakó munkatárs, aki mindig felveszi a telefont.
- Egy napközben bent tartózkodó munkatárs, aki éjjel mobiltelefonon fogadja a hívásokat.
- Önkéntesek az éjszakai és hétvégi műszakra.
- 24 órás (helyi és országos) segélyvonal, amely krízistámogatást nyújt és ahol szükséges, felveszi a kapcsolatot a megfelelő menhellyel.
- Egyes menhelyeken régóta ott lakó nők végzik az újonnan érkezett nőkkel és gyerekekkel kapcsolatos adminisztratív munkát, a menhely egy munkatársa pedig mindig elérhető mobiltelefonján. (Ennél a modellenél számolni kell a nőket érő másodlagos trauma és a túl nagy feszültség kockázatával. Másfelől ez a megközelítés – ha jól működik – jelentősen elősegítheti a belső megerősítés és hatalomátadás folyamatát egy újonnan érkezett számára, aki megéli, hogy egy korábban hasonló élményeken átesett nő a segítségére lehet.)

Ehhez a területhez tartozik a tanácsadás kidolgozása és működtetése, a nem bentlakók számára nyújtott támogató és utánkövetéses szolgáltatások, valamint annak ellenőrzése, hogy a szolgáltatások az ütemtervnek megfelelően folynak-e.

A gyerekekkel végzett munka

Általánosságban véve ezért a területért a menhely gyerekeket gondozó munkatársai felelnek. A tervezés, végrehajtás és a változó feltételekhez való alkalmazkodás tekintetében a gyerekek számára nyújtott szolgáltatásokat is folyamatosan vizsgálni és értékelni kell.

Demokratikus struktúrák és közösségi élet a menhelyen

Ezen a területen a cél az, hogy biztosítsuk: a menhely közösségi élete a nők és gyerekek számára a lehető legpozitívabb élmény legyen, jól érezzék magukat, izgalom és stressz nélkül élhessenek. E feladat lényege a menhely „kultúrájának”, mint az általános menedzsmentkultúra egy aspektusának elősegítése (lásd a 8. fejezetet). Ez azt jelenti, hogy foglalkozunk a konfliktusokkal, és alkalmazzuk a konfliktuskezelés elveit. E területért egy vagy lehetőleg két munkatárs feleljen, akik ideális esetben képzetek a csoportmunka és a konfliktuskezelés területén.

Belső kommunikáció, csoport-megbeszélések, egyesületi találkozók

A belső kommunikáció olyan aspektus, amelyet nem szabad elhanyagolni. Az értesítéseket haladéknélkül és hatékonyan kell továbbítani. Az e téren végzett munka további aspektusai: a menhelyen folyó élet alapszabályainak és más szükséges információknak a közzététele, csoporttalálkozók, egyesületi gyűlések, valamint a munkatársak és az irányítótestület közötti munkatalálkozók rendszeres megtervezése és levezetése.

Hasznos lehet, ha ugyanaz(ok) a munkatárs(ak) felel(nek) a közösségi életért és a belső kommunikációért, mivel e területen rengeteg kiaknázható előnyük van. A nők és gyerekek gondjait ily módon a csoport és az irányító testület megismerheti, és fordítva.

Biztonság

A női menhelyek egyik legfontosabb feladata, hogy védelmet és biztonságot nyújtsanak lakóik számára (lásd a 7. fejezetet). Emiatt a csoport külön tagjának kell felelnie ezért a területért, terveket készítenie a biztonsági intézkedésekre, felügyelni azok végrehajtását, ellenőrizni a biztonsági előírások betartását, folyamatosan értékelni azok hatékonyságát, és ha kell, változtatni rajtuk. A biztonsági procedúrák megtervezésébe és végrehajtásába az összes lakót (a nőket és gyerekeiket), valamint munkatársat mindig be kell vonni.

Alkalmazottak és személyzet

Ez az egyik klasszikus vezetési terület, ezért e döntéseket logikusan a menhelyért felelős személyre/testületre kell bízni. A személyzettel kapcsolatos teendők munkaköri köteleességek széles skáláját foglalják magukban. (Bővebben lásd a 6.2. fejezetet.)

- Új személyzet keresése: munkaköri leírások készítése, felvételi beszélgetés, kiválasztás.
- Új munkaező felvétele és képzése.
- Távozó dolgozók munkaviszonyának megszüntetése
- Munkaszerződések készítése.
- Bármilyen új dolognál a munkatársak felé irányuló információáramlás biztosítása.
- Az alkalmazottak tájékoztatása jogaikról.
- Az alkalmazottak segítése jelenlegi munkájukban és karrierjük tervezésében. (Milyen munkát végzek most? Hogyan érzek ez iránt? Milyen módon fejlődhetnek munkájukban?)
- Segítségnyújtás gond esetén, kiegészítés megelőzése.
- Segítségnyújtás a dolgozók közötti konfliktusok esetén.
- Szupervízió megszervezése.
- A szabadságolás, egyéb hiányzások és helyettesítés megszervezése.
- Pozitív vezetési kultúra elősegítése, dolgozói kirándulások, születésnap partik, kiemelkedő dolgozók megünneplésére tartott összejövetelek szervezése, a kudarcokra és megoldatlan problémákra való közös reflektálás stb.

Figyelem: A személyzettel közölni kell, hogy kötelesek titkot tartani és erről írásban kell nyilatkozniuk a szerződésük aláírásakor.

Költségvetés és adományszervezés

Ez magától értetődően kulcsfontosságú terület, mivel egy női menhely csak akkor képes működni, ha megfelelő források állnak rendelkezésére (lásd a 4.2. fejezetet). A költségvetés és adományszervezés különösen érzékeny terület, mivel anyagi felelősséggel jár, és arra a személyre/személyekre kell bízni, aki(k) a menhelyet vezeti (amennyiben van ilyen személy). A pénzügyítés szintén olyan feladat, amelyet a szervezet irányító testületének kell átvennie.

Amennyiben a menhely adósságot halmoz fel, megtörténhet, hogy azt a szervezetnek kell fedeznie. Fontos eldönteni és világosan leszögezni, hogy ki férhet hozzá a szervezet (egy vagy több) bankszámlájához, és kinek áll jogában pénzügyi tranzakciókat végrehajtani. Az ezért a területért felelős munkatársaknak megfelelő végzettséggel kell rendelkezniük.

A költségvetés és adományszervezés az alábbi feladatokat és kötelességeket foglalja magában:

- Adományszervezés
- Aktuális költségvetési terv készítése és működési költségek kiszámítása
- Pontos és törvényes könyvelés
- Bérszámfejtés
- Adók, társadalombiztosítási járulékok és egyéb levonások kifizetése
- A kihelyezett megbízások keretében elvégzendő szerződések kijelölése és felülvizsgálata
- Pénzügyi átutalások (munkabér, számlák stb. kifizetése)
- Évközi és éves kimutatások és pénzügyi jelentések elkészítése
- Beszámolás az irányító testületnek, testületi audit
- Érvényes szponzori szerződések, világos megállapodás a könyvelést és a kifizetési procedúrákat illetően stb.

Figyelem: Számos menhely szabadúszó munkatársakat bíz meg a fenti feladatokkal (pl. a könyveléssel) Nem szabad azonban elfelejtenünk, hogy a menhely pénzügyei végső soron mindig is a személyzet pénzügyeiért felelős munkatárs és/vagy az irányító testület vállán nyugszanak, ezért a lehető legnagyobb óvatossággal kell eljárni ezen a téren. Biztosítani kell, hogy a szervezet pénzügyi lépései törvényesek legyenek, nem utolsósorban tekintettel a hatóságoktól (remélhetőleg) érkező pénzügyi támogatásokra. Bármiféle könyvelési pontatlanság problémákat okozhat, különösen akkor, amikor a szervezet újra pénzügyi támogatásért folyamodik. Épp ezért tanácsos az érintett pénzügyi procedúrákat illetően világos egyezségeket kötni a pénzt folyósító testülettel. Ugyanakkor a pénzt folyósító testületeknek figyelembe kell venniük azt, hogy a menhelyeknek általában nincs „tőkéjük” (valójában egyáltalán nem lehetnek anyagi forrásaik), így abban kell bízniuk, hogy folyamodványaikkal azonnal foglalkoznak és a pénzt késedelem nélkül átutalják.

Belső adminisztráció

Az adminisztráció az egyik legnagyobb kiterjedésű vezetési terület. A menhelyek általában nagy forgalmat bonyolítanak le, mivel egy nő és gyerekei elköltöznek, a helyüket pedig újonnan érkezők foglalják el. A bútorzat és a felszerelés állandó használatban van, ezért gyakran kell javítani. Ijesztő vállalkozás a menhelyet oly mértékben formában tartani, hogy lakói teljes kényelemben élhessenek ott, ezért ez a terület külön felelőst igényel. A felelőnek örömmel kell végeznie a szervezési feladatokat, és szorosan együtt kell működnie nagyszámú nővel és gyerekekkel. A legtöbb menhelyen

a nőket kéri, hogy vegyék ki részüket a házimunkából. Ez hasznos és jó lehet a nők számára. Az adminisztrátornak azonban nem szabad elfeledkeznie arról, hogy ezek a nők kritikus élethelyzetben lehetnek, elsősorban önmagukkal kell foglalkozniuk, ezért nem lehet indokolatlan feszültségnek kitenni őket. Semmilyen körülmények között nem szabad elvárni a lakóktól azt, hogy maguk lássák el a házimunka összes teendőit. A menhelynek ajánlatos például fizetett takarítókat alkalmazni.

Önkéntesek és gyakornokok koordinációja

Számos nőket támogató szervezet alkalmaz önkéntesek munkatársakat. Erre két okuk is van: a szervezetnek túl kicsi a költségvetése, továbbá bizonyos munkaterületeken fontos és hasznos önkénteseket bevonni. Az önkéntesek egyúttal multiplikátorok is, akik a nők és gyerekek elleni erőszakkal szembeni harc terén megszerzett tudásukat és tapasztalatukat más helyszíneken is hasznosíthatják (lásd 6.2. fejezet). Sok menhely gyakornokokat is fogad, akik képzésük (például társadalomtudományi szakok) részeként pár hétig vagy hónapig hasonló szervezetekben dolgoznak. A gyakornokok kiválasztása, eligazítása és felügyelete külön tervezést igényel.

Anglia egyik legrégebbi menhelye, a The Haven több területen is foglalkoztat önkénteseket. Bővebb információ: www.havenrefuge.org.uk

PR, hálózatépítés és lobbizás

Sok menhelyen a személyzet jó pár (ha nem az összes) tagja részt vesz ezekben a munkákban, mivel ezek rengetegféle tevékenységet foglalnak magukban. Azonban fontos, hogy egy vagy két személy felelős legyen az e területhez tartozó tevékenységek megtervezéséért és összehangolásáért, ezáltal biztosítva azok folyamatosságát és a megfelelően megtervezett megközelítést (lásd a 9. fejezetet). A vezetés e területéhez tartozik a potenciális szponzoroknál és adományozóknál és a felelős politikai pozíciót betöltő személyeknél folytatott lobbitevékenység is.

Statisztika, adatok összeállítása, értékelés és minőségellenőrzés

A menhelyen folyó segítői munkával összefüggő adatok folyamatos összeállítása, valamint a statisztikák és jelentések készítése szintén fontos része e munkaterületnek. Nyilvánvaló, hogy ezt a feladatot olyan munkatársaknak kell végezniük, akik rendelkeznek az ehhez szükséges

képesítésekkel. A folyamatos értékelés és minőségellenőrzés további aspektusai a menhelyen végzett munkának (lásd a 11. fejezetet).

Politikai irányelvek, médianyilatkozatok, fejlesztés és hosszú távú tervezés

A különféle speciális kérdésekkel, törvénytervezetekkel kapcsolatos vélemények készítése és médianyilatkozatok adása, valamint újságcikkek írása és megjelentetése fontos eszköze annak, hogy a közvélemény számára átadjuk a menhelyen szerzett tapasztalatokat és szakértelmet.

A menhelyen végzett munka és annak hosszú távú tervezése fejlesztésével kapcsolatban rendszeres munkacsoport-találkozókat kell tartani. A csoportos megbeszélések lehetővé teszik, hogy a szükséges változtatásokat felderítsük és eszközöljük.

A hosszú távú perspektíva kialakítása és a „Milyen lesz a menhely 10, 15, 20 év múlva?” kérdés vizsgálata segítenek meghozni azokat a szükséges döntéseket, amelyek segítségével az elkövetkező években a helyes úton tarthatjuk a menhely fenntartását és fejlesztését. Ahogy az angol mondás tartja: „A ma látomása a holnap valósága.” (*Today's visions are tomorrow's reality.*)

6.2. A személyzet és a szervezet irányítása

6.2.1. A személyzet irányításának alapelvei

Az európai női menhelyek évek során felgyülemlett tapasztalata azt mutatja, hogy egy nő, akivel egy férfi erőszakosan viselkedett, könnyebben megnyílik és bízik, ha egy másik nővel beszélgethet. Ezért a menhelyen végzett munka egyik alapelve az, hogy a menhely dolgozói gender-érzékeny* nők legyenek. A gender-érzékeny női munkaerő alkalmazásának társadalmpolitikai oka is van: mivel a nők elleni erőszak gender-specifikus jelenség, az erőszak megszüntetésére irányuló módszernek is gender-specifikusnak kell lennie. Nem a társadalom egésze volt az, amely felszínre

* Gender (ejtsd: dzsender) = társadalmi nem, vagyis a nőiesség és férfiasság tradicionális szerepei. A társadalmi nemi szerepek kritikus vizsgálata elengedhetetlen ahhoz, hogy a nők hátrányos társadalmi helyzetét és a nők elleni (többek között a családon belül elkövetett) erőszakot egyéni probléma helyett társadalmi jelenségként tudjuk értelmezni és kezelni.

hozta a nők elleni férfierőszak kérdését, inkább maguk a nők voltak azok, akik az erőszak megállítása végett útjára indították e mozgalmat. A mozgalmat elindító nőknek súlyos diszkriminációkkal kellett szembenézniük, ami miatt életül számos területén hátrányos helyzetbe kerültek. A női menhelyekhez és segélyvonalakhoz hasonló projektek kitalálása és megvalósítása által a nők felhívták a társadalom figyelmét erre a kérdésre. Az „alulról felfelé” politikája igen jellemző a nőszervezetekre és más olyan társadalmi mozgalmakra, amelyek sajátos csoportok igényeivel foglalkoznak.

Egy menhely megnyitásához elengedhetetlen feltétel a megfelelő anyagi források megléte, ugyanakkor a megfelelően képzett és motivált személyzet egyaránt fontos tényező. A menhelyen dolgozó nőknek világos motivációra van szükségük. Fontos, hogy teljes mértékben elkötelezettek legyenek a menhelyen végzett munka céljai és elvei iránt (lásd a 3. fejezetet). A képzés célja az, hogy az erőszak kérdésében speciális szakértelemre tegyenek szert, ami a későbbiekben lehetővé teszi számukra, hogy hatékony segítséget nyújtsanak más nőknek.

Alapvető fontosságú, hogy az alkalmazottak munkáját elismerjék és díjazzák. A menhely munkatársait képesítésük és az ehhez a képzettséggel tartozó átlagfizetés (azaz a kollektív munkabér egyezség) szerint kell megfizetni.

Amikor egy menhelyet hozunk létre, a szervezetnek el kell döntenie, mely szolgáltatásokat nyújtja majd, és hogy e szolgáltatások milyen szakmai készségeket igényelnek, valamint hogy milyen más kiegészítő készségekre lesz szükség.

A komplex munka elvégzéséhez a menhelyeknek általában sokféle képesítésre van szükség: krízisintervenció, egyéni és csoportos tanácsadás, csoportvezetés, konfliktusfeloldás és meditáció, szociális munkás végzettség, terápiás készségek a traumatizált folytatott munkához, pszichológiai és pedagógiai végzettség, jogi végzettség, vezetési és menedzsment készségek, adománygyűjtés és pénzügyi irányítás készségei, PR, kulturális mediátori, nyelvi készségek, stb. Mivel a menhelyek nem tudnak az összes felsorolt területről külön szakembereket felvenni, szükséges, hogy a menhely munkatársai többféle végzettséggel és szaktudással rendelkezzenek, és hogy megfelelő képzésben részesüljenek.

Ha a munkatársakat már kiképezték és a szolgáltatás beindult, az összegyűlt tapasztalat növelése és a specializáltabb szakértelem megszerzése miatt fontossá válik a további képzés. A továbbképzés lehetővé teszi, hogy a menhely növelje szolgáltatásai színvonalát és egyben az új problémákkal (például új menhely megnyitása, másfajta szolgáltatások nyújtása) is megbirkózhasson. A képzés és a rendszeres szupervíziós találkozók segítenek a munkatársaknak megtartani és fejleszteni szaktudásukat, valamint mind érzelmi, mind kognitív szinten tudatosítani önmaguk számára tapasztalataikat.

6.2.2. Foglalkoztatási szintek

A személyzet létszámának meghatározásakor figyelembe kell venni a menhely méretét, a szolgáltatások számát és fajtáit, valamint az adott szervezeti felépítést (külön menhely/krizisközpont). A külön krízisközponttal rendelkező menhelyeknek rendszerint két csapata van, az egyik a menhely szolgáltatásaival, a másik pedig a segélyvonallal és a tanácsadói szolgálattal foglalkozik. A nők és gyerekek számára több alapvető szolgáltatást is biztosítani kell (Lásd az 5. fejezetet)

6.2.3. Egy példa: a menhelyen szükséges munkaórák

A következő számítás egy közepes méretű, alább felsorolt szolgáltatásokat nyújtó menhely munkaerő-igényeit írja le:

- Menhely 10-15 család számára (összesen 25-35 férőhely)
- 24 órás telefonvonal működtetése
- Tanácsadás szolgáltatások és segítségnyújtás az 5.1. fejezetben leírtak szerint
- PR és hálózatépítés

Heti munkaidő:

- Legalább heti 200 óra (1 teljes státusz = 40 óra, 5 teljes státusz vagy annak megfelelő részmunkaidős pozíció = 200 óra) a menhely működtetéséhez, beleértve a 24 órás telefonvonalat (Egyes nyugati országokban az erre kiképzett munkatársaknak legalább 80-100 órát kell a bevándorló nőkre fordítaniuk, mivel a menhelyen élő nők fele vagy még

nagyobb része bevándorló vagy etnikai kisebbségbe tartozik. Erről bővebben lásd a 2. és az 5.1. fejezetet.)

- Tanácsadás és segítségnyújtás (legalább 80 óra)
- Gyerekgondozási munka (legalább 60 óra)
- Adminisztráció (legalább 40 óra)
- Management és PR (legalább 40 óra).

Egy közepes méretű, szakszerű és hatékony segítséget nyújtó menhelynek így módon körülbelül tízfőnyi teljes munkaidős gárdára van szüksége.

Figyelem: a fenti közelítő becslés független attól, hogy a menhelyen hogyan osztják ki a munkát. Sok esetben minden egyes munkatárs (a képzett gyerekgondozók kivételével) több munkaterületen is dolgozik (segélyvonal, felvételi procedúrák, tanácsadás, csoportfoglalkozások, stb.) számukra e feladatok fogják kitenni munkaidejük egy részét. Idejük maradék részét egyéni tanácsadással és segítségnyújtással vagy speciális feladatok elvégzésével töltik (lásd a 6.1. fejezetet). A fenti számítási módszer nem tartalmazza a speciális feladatokhoz szükséges személyzeti erőforrásokat, mint rész munkaidős ügyvédek és jogi szakértők, könyvelő, PR szakértők és így tovább. A foglalkoztatási szintek kiszámításakor fontos emlékezni arra, hogy a munkatársak szabadságra és betegszabadságra is mehetnek, valamint továbbképzésekre/tanfolyamokra járhatnak. Így a munkaerő-költségvetésbe az állandó munkatársak helyettesítését is bele kell építeni.

6.2.4. Munkateher és díjazás – kockázati tényezők

Ahogy már fentebb rámutattunk, fontos, hogy az alkalmazottak száma megfeleljen a munkatehernek, valamint hogy a díjazás mértéke tükrözze a szükséges szakértelmet. A menhelyen való munka segítői hivatás, ahol súlyos traumát elszenvedett emberekkel kell dolgozni, így ugyanazt a társadalmi státust érdemli, mint az egyéb területen végzett hasonló hivatások.

Alapvető, hogy dolgozók munkaterhét gondosan ellenőrizzük (csoportban és egyénileg), és szükség esetén különféle eszközökkel (például a személyzet számának növelésével vagy amennyiben a források nem teszik lehetővé további munkaerő felvételét, az egyes szolgáltatások megszüntetésével) csökkentjük azt. A humán és szakmai erőforrásokat óvnunk kell, hogy biztosítsuk: azok hosszú távon rendelkezésre állhatnak a nők számára. Ez azt jelenti, hogy minden

egy munkacsoport és minden egyes dolgozó maga is felelős egy bizonyos területért: időt kell szakítani munkájuk megtervezésére, a végrehajtásukra, az elvégzett munka értékelésére és – nem utolsósorban – a munka/beavatkozás végrehajtási módjának finomítására. (Bővebben lásd a 6.1. fejezetet.)

Amikor az egyéni tanácsadásra jutó időt kiszámoljuk, a következő részfeladatokat se felejtjük el: személyre szabott előkészítés, a megbeszélés lefolytatása a nővel, a találkozó után az eredmények feljegyzése, az esetre és az elhangzottakra való reflektálás, (ha szükséges) kérdések megfogalmazása a következő szupervízióra (ez utóbbi lehetővé teszi, hogy átalakítsuk a beavatkozást az adott nővel kapcsolatban).

Csoportként tervezzük meg egy projektet egy esti találkozóra a menhelyen nőknek és gyerekeiknek (például egészségügyi felvilágosítás témában), hajtsuk végre a projektet, találkozzunk a csoporttal, hogy reflektáljanak a találkozókon történetekre és a nők reakcióira, esetleges új felfedezésekre, majd tervezzük meg hasonló jövőbeli projekteket.

Ha úgy vesszük észre, hogy mindennapi munkánkban ezeket a lépéseket nem vagyunk képesek beépíteni vagy túl kevés idő jut mindegyikükre, erre a problémára fel kell hívnunk munkatársaink figyelmét és meg kell próbálnunk megoldást találni rá, mert a következmények mind a munkatársak, mind pedig a szervezet számára ártalmasnak bizonyulhatnak. Ha a munkateher túl nagy (nincs elég munkaerő) vagy a kereset kevés (nem ismerik el a szakértelmet), a következő kockázati tényezők léphetnek fel:

- A munkatársak kiégése (*burn-out*). A munkaerő többé nem képes szakmai segítséget nyújtani:
 - Az ellátás színvonala egyre csökken.
 - Konfliktusok robbannak ki a kollégák között.
 - A munkatársak tehetetlenség-érzéssel küzdenek.
 - A munkatársak úgy érzik, a hatalom egyenlőtlenül van elosztva.
 - Jellemzővé válik a felelősség áthárítása.
 - Megjelenik a személyes szabadság hiánya.
 - A szervezet szolgáltatása teljesen összeomlik.

- A munkaerő nagyfokú fluktuációja. A sok eltávozott és új alkalmazott miatt a szervezet mint egész nem képes tapasztalatot felhalmozni és emelni a szakmai színvonalat.

6.2.5. Munkabeosztás

Amikor (a választott szervezeti modelltől függően) munkabeosztást készítünk a menhely számára, a csoportnak vagy a koordinátornak a következő irányelveket kell szem előtt tartania:

- Egyetlen személy legyen felelős a munkabeosztásért és az irányításért. Ennek a személynek olyan beosztást kell készítenie, ami kielégíti a szolgáltatás ellátásának igényeit. A beosztást ki kell osztani, és a munkatársaknak el kell azt fogadnia.
- Az ügyeleti beosztást a munkatársak bevonásával készítsék el (minimum munkanapszám, amelyet utána a felelős jóváhagy).
- Egyes szolgáltatásoknak a hét minden napján, a nap 24 órájában kell elérhetőnek lennie, míg mások (tanácsadás, gyerekfoglalkozások, terápia stb.) csak az ügyfélfogadási időben vehetők igénybe.
- A műszakok beoszthatók hónapos rendszerben, de kéthetes rotációs alapon legyen lehetőség a változtatásokra is. Amikor havi beosztást tervezünk, vegyük figyelembe az éjszakai műszakban dolgozók szabadnapjait és a kérdéses időszakban szervezett különleges eseményeken (ünnepek, partik) részt vevő dolgozókat.
- A menhely méretétől és az esetleges vészhelyzetektől függően ajánlott, hogy – az éjszakát leszámítva – két munkatárs mindig legyen jelen a menhelyen.

6.2.6. A személyzet képzése

A személyzet képzésének célja, hogy kompetencia-területeket alakítsunk ki a nők és gyerekek elleni erőszakba történő beavatkozás és a megelőzés terén, és a munkatársakat jártassá tegyük a menhelyen végzett munka gyakorlati aspektusaiban. A követett képzési módszer a belső megerősítés elvén alapuló feminista közelítés. (Erről lásd a 3. fejezetet.)

A képzőknek többéves tapasztalattal rendelkező, képzett oktatók és előadók legyenek. Minden nonprofit szervezet a képzés sajátos követelményei alapján válassza ki oktatóit.

A képzésnek kezdeti szakasza legyen viszonylag intenzív és legalább 80 órás (10 szemináriumi nap vagy kétheti munka). Ezt további képzés és szupervíziós órák követik. A képzési program tartalmi részét kétfelé oszlik:

a) Alapmodul.

- A nemi-alapú erőszak *tudományos és elméleti aspektusai*: meghatározás, a probléma gyakorisága, a nők elleni erőszak formái, az erőszak ciklikus természete, az erőszak rövid és hosszú távú hatása, az elkövetők stratégiái.
- A beavatkozás és a belső megerősítés *irányelvei*: védelmet és biztonság nyújtunk, megnevezzük és kimondjuk a megélt erőszakot, erkölcsi állásfoglalás teszünk és reálisan állapítjuk meg a felelősséget (kihangsúlyozva a társadalom felelősségét), az áldozat mellé állunk, hiszünk neki, többet teszünk, mint csupán tiszteletben tartjuk a döntéseit, közösen készítünk vele tervet a biztonsága szavatolására, figyelembe vesszük a beavatkozási lehetőségek bonyolultságát, stb.).
- *Kapcsolattartás* más szervezetekkel (helyi, országos és nemzetközi szinten).

a) Specifikus modul.

- A menhely *szervezeti felépítése* szerint.
- A menhely által nyújtott különféle *szolgáltatások* (felvétel, segélyvonal, tanácsadás, megelőzés, PR stb.) szerint.
- A *célcsoportok* (nők, gyerekek, serdülők, idős nők, fogyatékkal élő nők, bevándorló nők, stb.) szerint.

Hasznos lehet, ha néhány (vagy ideális esetben akár az összes) dolgozó eltölt valamennyi időt egy már létező és működő menhelyen. Amikor új dolgozót vesznek fel menhelyre, őt is ki kell képezni egyrészt egyszemélyes képzés formájában egy tapasztalt munkatárs által, másrészt a menhely többi tapasztalt munkatársával való együtt dolgozás révén.

6.2.7. A személyzet továbbképzése

A kezdeti képzést továbbképzésnek kell követnie. A szolgáltatások színvonalának megőrzése érdekében a menhelynek rendszeresen továbbképzéseket kell tartania egyes speciális témákban, mint például nemi erőszak, gyerekbántalmazás, nőkereskedelem, női nemiszerv-csonkítás

(‘körülmetélés’), törvények és jogszabályok változása, bevándorló és menekült nőkre vonatkozó törvények, fogyatékkal élő nők és gyerekek segítése, poszttraumás stressz szindróma stb.

A munkatársak szakmai tudásukat úgy is növelhetik, hogy konferenciákon, szemináriumokon és a nemi-alapú erőszakról szóló egyéb eseményeken vesznek részt, és olvassák az általuk hozzáférhető szakirodalmat. A munkatársaknak (beleértve a vezetőket is) évente legalább két hetet kell a továbbképzésnek szentelnie.

A szolgáltatások és a prevenció intézkedések javításának szintén értékes módja, ha a menhelyek dolgozói egymás képzéseiben is részt vesznek mind helyi, mind országos, mind pedig nemzetközi szinten. A képzések másik hozadéka, hogy felhívják a figyelmet a nemi-alapú erőszakra.

6.2.8. „Képzők képzése” szeminárium

A legalább két év gyakorlattal rendelkező munkatársaknak lehetőséget kell kapnia, hogy részt vegyenek valamilyen ‘képzők képzése’ jellegű szemináriumon (minimum 40 óra vagy 5 napos szeminárium), amelyet szakemberek (orvosok, jogászok, szociális munkások, pszichológusok) képzésére fejlesztettek ki a nők és gyerekek ellen elkövetett erőszak kezelése témájában. (Lásd például a WAVE által 2000-ben kiadott képzőanyagot, amely magyarul is hozzáférhető.)

6.2.9. Szupervízió

A szupervízió munkánk áttekintésének és fejlesztésének eszköze. A szupervízorok speciálisan képzett szakemberek, akik tanácsadást végeznek egy csapat, csoport vagy egyének számára. Sok országban a szupervízorok kapcsolatban állnak azon szervezetekkel, amelyek kialakították a szupervízor képző programok standardjait, és amelyek a képzett szupervízorok listáit közzéteszik. Tanácsos olyan szupervízort keresni, aki fogékony a társadalmi nemi szerepek kérdései iránt és van tapasztalata a nők és gyerekek elleni erőszak területén.

A csoportvezető szakmai távolsága nélkülözhetetlen eleme a csapat vagy az egész szervezet számára nyújtott hatékony szupervízióknak, ezért az egyik minőségi kritérium az, hogy ezt külső szupervízor végezze.

A szupervízióknak meghatározott keretek között kell történnie, amelyek összefüggésben állnak mind az attitűddel, mind pedig a felállított szabályokkal.

A szupervíziót kötelezővé kell tenni minden munkatárs és önkéntes számára: egyetlen munkatárs sem tekinthető szakmailag megbízhatónak, ha nem hajlandó önmagán is dolgozni és változtatni.

A menhelynek biztosítania kell legalább a csoportos szupervíziót. Ugyanakkor hasznos egyéni szupervíziót is biztosítanunk a személyes segítői munka áttekintésének eszközeként. Ez különösen új munkatársak esetében fontos.

A szupervíziós összejövetelek gyakorisága a dolgozók számától és a csoport általános tapasztalatától függ. Amennyiben a szervezet új, heti rendszerességű találkozókra is szükség lehet, más esetben a havi egy foglalkozás is elégnek bizonyul.

Miért oly fontos a szupervízió a menhelyen?

A szupervízió a segítő kapcsolat kialakításának fontos és elengedhetetlen feltétele. A szupervíziót részben a másodlagos poszttraumás stressz szindróma teszi szükségessé, hiszen a traumát átélt emberekkel való munka kiválthat ilyet. A menhely munkatársai folyamatosan nők által elmesélt erőszak történetekkel szembesülnek. Az is megesik, hogy a dolgozóknak tanúskodniuk kell a bíróságon, amennyiben például a bántalmazó a menhelyen is zaklatja a nőt.

A bántalmazott nővel vagy gyerekekkel fennálló viszony néha olyan érzelmeket válthat ki a segítőben, amelyek megnehezítik a munka folytatását. Például ha egy nő személyes története vagy helyzete bármely munkatársban kellemetlen vagy túl erős érzéseket vált ki (dühöt, tehetetlenséget vagy az egyenlőtlen hatalom érzését, szánalmat, túlzott szeretetet vagy múltbéli személyes élményeit idézi fel benne), a segítő kapcsolat megrekedhet. Ilyenkor a szupervízió segíthet abban, hogy a munkatárs új utakat találjon a nővel végzett munka folytatásához. A szupervízióban segítenek az érintett munkatársnak felismerni saját érzéseit, és mind kognitív, mind érzelmi szinten tudatosítania magában saját személyes élményeit. A szupervíziót szükségessé tevő néhány helyzet:

- Düh, amiért valaki megszegte a titoktartás szabályát.
- Gyász/bánat, amiért a nő távozik a menhelyről.

- Tehetetlenség, amikor egy nő úgy dönt, visszatér erőszakos partneréhez.
- A bántalmazott nőkkel kialakított mindennapos kapcsolat során felmerülő gondok és nehézségek.
- Munkatársak közötti személyes és szakmai konfliktusok.
- A menhely szabályainak betartása, illetve annak eldöntése, mi történjen akkor, ha egy nő megszegte a szabályokat.
- A munkatársak találkozási során felmerülő tartalmak levezetése.
- A munkatársak különféle szakmai szerepeinek kijáró figyelem és tisztelet kérdései.

Ha egymáshoz ennyire közel dolgozunk, ráadásul nehéz és traumatizáló helyzetekben, a munkatársak között is könnyen adódhatnak konfliktusok. Ilyenkor a problémák megosztása és elemzése a csoporttal a külső szupervizor irányítása és segítségével mellett, a környezet adta védetség- és biztonságérzettel együtt elősegíti a munkatársak közötti konfliktusok feloldását. A szupervízió eredményei között általában szerepel az érzelmi gátak feloldása és a súlyosan traumatizált nőkkel végzett munka folytatásához szükséges megnyugtató és támogatás.

Természetesen a menhely tapasztalt dolgozói is megfelelő képzettséggel rendelkeznek ahhoz, hogy tanácsot adjanak az új munkatársaknak és segítsenek nekik munkájuk áttekintésében. A belső segítségnyújtás e formáját intervízióknak nevezzük, ám ez nem ugyanaz, mint a szupervízió.

A szupervízió szervezetfejlesztési célokra is hatékonyan alkalmazható, amely esetben fórumként szolgál a létesítmény struktúráinak és feladatainak megvitatására, valamint fejlődésének és céljainak elősegítésére (lásd a Vezetés című részt).

6.2.10. Önkéntesek

Alapvetően az adott menhely döntésén múlik, hogy foglalkoztat-e önkénteseket vagy sem. Kézikönyvünk alapelveinek értelmében mi azt javasoljuk, hogy a menhely munkatársai kapjanak fizetést munkájukért, és a menhely ne kényszerüljön arra, hogy pénzhány miatt kelljen önkénteseket foglalkoztatnia. Az 5. fejezetben felvázolt alapvető szolgáltatásokat fizetett munkatársakkal kell ellátnia.

Amikor önkéntesekkel dolgozunk, figyeljünk az alábbi követelményekre:

- Az önkéntesek munkáját egy fizetett munkatárs koordinálja, aki az önkénteseket érintő összes kérdésért felelősséggel tartozik.
- Olyan női önkénteseket keressünk, akik ismerik a nemi alapú diszkrimináció jelenségét, és erős késztetést éreznek arra, hogy idejük egy részét a bántalmazott nőkkel és gyerekekkel végzett munkának szenteljék.
- Amikor egy nő önkéntesnek jelentkezik a menhelyre, beszéljünk vele az elvárásairól és véleményéről.
- Csak e találkozó után dönthetik el a felek, hogy a nő alkalmas-e a munkára, illetve, hogy valóban egy menhelyen akar-e dolgozni. Ha mindkét fél kívánatosnak tartja az együttműködést, írjunk szerződést, amely részletezi az önkéntesmunka időtartamát és a feladatokat. Az önkénteseknek el kell fogadniuk a menhely szabályait (titoktartás, viselkedési kódex, stb.).
- Az önkénteseknek megfelelő képzésben és szupervízióban kell részesülniük.

Az önkénteseket maximális tisztelet illeti munkájukért. Míg a fizetett munkatársak irányában tanúsított kisebb gondatlanságok (megvárakoztatni valakit, elfelejteni átadni neki egy információt stb.) előfordulhatnak, az effajta hibáknak jóval súlyosabb következményei lehetnek, ha önkéntesekkel esnek meg, mivel könnyen azt az érzést keltheti bennük, hogy munkájuk nem fontos.

6.2.11. Az önkéntesmunka fajtái

Minden menhelynek van egy támogató személyekből álló szélesebb „holdudvara”, amelyet olyan nők alkotnak, akik nemrég kezdtek érdeklődni a társadalmi nemeken alapuló erőszak iránt. A menhely tudatosan támaszkodhat ezekre a nőkre, amikor további munkatársakat keres vagy több segítségre van szükség (kampányok, adományszerző tevékenységek kapcsán). Többféle önkéntes létezik:

- Önkéntes munkatársak, akik teljes mértékben kiveszik részüket a menhely mindennapos tevékenységeiből (tanácsadás, munkaértekezlet, szupervízió).

- Egyetemi hallgatók és gyakornokok. Elkötelezettségük a legtöbbször átmeneti és az egyetemi tanulmányai idejére korlátozódik.
- Más menhelyek képződő tagjai. Elkötelezettségük szakmai természetű és rendszerint hosszabb távú.
- Szimpatizánsok és barátok, akik adományokkal támogatják a menhelyet és besegítenek olyan különleges alkalmakkor, mint a pénzgyűjtési akciók, kampányok stb.

Az önkéntesek igen eltérő háttérrel és tapasztalatokkal rendelkeznek. Egyesek csak nemrég ismerkedtek meg a nők elleni erőszak kérdésével vagy csak átmenetileg dolgoznak a menhelyen, mások széleskörű tapasztalatokkal rendelkeznek, és vannak, akik teljes mértékig ebben a témában élnek (például az önkéntes munkatársak vagy a menhelyet fenntartó szervezetek testületi tagjai).

A szervezetben vagy az irányítótestületben lévő nőknek gyakran fontos feladataik és szaktudásuk van, és lehet, hogy már az alapítás óta a menhelyen dolgoznak. Ők az önkéntesek egy speciális csoportját alkotják, és pénzügyi felelősségük is van. Hivatalosan a menhely vezetőségéhez tartoznak.

Az önkéntesek gyakran kulcsszerepet játszanak az eljárásokkal, kezdeményezésekkel és projektekkal kapcsolatos új elgondolások kiötlésében. Ezen túl információt terjesztenek a nőkkel szembeni erőszak kérdéséről, valamint a menhely szerepéről és szolgáltatásairól. Összességében ezek az emberek kulcsfontosságú multiplikátorok és értékes feladatot töltenek be a főállású munkatársakkal és a szervezet tagjaival együtt.

6.3. Pénzügyi tervezés

A gondos és megfontolt pénzügyi tervezés már a menhely felállítását szolgáló kezdeti lépések idején is szükséges. Ugyanilyen gondosságot és figyelmet kell szentelni az éves költségvetésnek és az egyes események, tevékenységek stb. finanszírozásának. Fontos, még mielőtt keresni kezdjük a pénzforrásokat, már legyünk tisztában a valós költségekkel.

Lehetetlen pontos adatokat megadni arról, mennyibe fog kerülni a menhely felállítása és éves üzemeltetése, mivel túl sok múlik a helyi árak és bérek mértékétől. Az alábbi költségvetési tervezetek mindenesetre eszközül szolgálnak az összes várható költség kiszámolásához, bárhol is található a menhely. A költségvetési tervek azonban sosem nem tekinthetők véglegesnek. A szolgáltatásoktól és tevékenységektől függően valószínűleg idővel további költségek merülnek fel.

6.3.1. Költségvetési kalkuláció a menhely felállítására

Bár nem tudunk pontos becslést adni arról, hogy mennyibe fog kerülni a menhely felállítása, a helyi árak és bérek közötti eltéréstől eltekintve is eltérő költségek merülhetnek fel attól függően, hogy házat vagy telket veszünk, építtetünk vagy egy kész épületet kapunk, amit viszont át kell építeni stb.) Bizonyos fix költségek azonban biztosan meg fognak jelenni.

Különösen abban az esetben, ha a menhelyet a nulláról kell kialakítanunk, hasznos egy szakértő tanácsadó segítségét igénybe venni. Nagy segítség, ha itt személyes kapcsolatainkra is támaszkodhatunk, de a közintézmények és más nőket támogató szervezetek is adhatnak tanácsot. Mindenesetre a tervek és a becsült költségek tisztázása érdekében konzultáljunk építőipari szakértőkkel és műszaki biztonsági rendszerek szakértőivel.

(Az alábbi táblázat segíthet a durva becslés kialakításában. A megvalósításkor megjelenő valós összegek eltérhetnek ezektől.)

A létesítmény kialakításának költségei:	Összeg
Az ingatlan megvásárlása (vagy létesítmény bérlése) vagy telek vásárlása	
Építési költségek (négyzetméterre számoljunk, helyi becslést használva)	
Villanyszerelő, vízvezeték-szerelő, parkettázó, festő stb.	
Biztonsági berendezések	
Felszerelés költsége	
Nők szobáinak bútorzata (ágyak, ruhásszekrények, aszalok, székek)	
Étkező	
Nappali	
Konyha (főzőedényekkel, tálakkal, evőeszközökkel)	
Fürdőszobák	
Irodahelyiségek	
Tanácsadói szobák	
Gyerekszobák	
Játékok, oktatási felszerelések és segédanyagok	
Előtér	
Raktárhelyiségek	
Kert (növények, kerti szerszámok, kerti bútor, játszótér)	
Mosógép(ek), ruhák	
Irodai felszerelés (telefonok, számítógépek, fénymásoló, fax stb.)	
Összesen	

6.3.2. Költségvetési terv a menhely éves üzemeltetésére

A női menhely éves pénzügyi terve gondos tervezést igényel. Minden esetben a helyi árakat kell alapul venni. Ez a személyzeti költségekre is igaz, nevesen a munkatársak fizetésére és a menhelyen dolgozó más személyek munkadíjára. A menhelyen végzett munkáért járó fizetés mértéke nem lehet alacsonyabb a más téren ugyanilyen képzettséggel rendelkező alkalmazottak fizetésénél.

A kérdéses összegek évről évre változhatnak, a változók között vannak az átlagbérek változása/emelkedése, több munkáltatott felvételére való igény megjelenése, változó speciális kiadások és befektetések, az energiaárak növekedése stb.

Általában a következő költségek merülnek fel:

Kiadások	Éves összeg
Alkalmazottak fizetésének költsége (lásd a 7. fejezetet)	
Tanácsadó a bentlakó nők és gyerekek számára	
Tanácsadók nem bentlakók számára	
Éjszakai műszak személyzete	
Könyvelő	
Gyakornokok	
Szabadúszók, konzultánsok	
Takarító személyzet	
Adótanácsadó	
Infrastruktúra	
Bérleti díj	
Rezsiköltség	
Energiaköltségek (villany, fűtés, víz stb.)	
Karbantartás (javítások, felújítás stb.)	
Biztosítás	
Befektetés nem mozdítható dolgokba (bútorzat, irodai berendezések)	

Autó/furgon (biztosítás, javítás, üzemeltetési költségek)	
Üzemeltetési költségek	
Telefon	
Levelezés	
Takarítószer	
PR és figyelemfelhívás	
Utazási költségek	
Továbbképzések	
Szupervizor	
Szakirodalom beszerzése	
Irodai és képzési készletek	
Háztartási készletek	
Kiadások gyerekekre	
Gyerekekre vonatkozó költségek	
Élelem költsége	
Összesen	

A költségbecslés összeállítása csupán e feladatkör egy aspektusa. A pénzügyi tervezéssel és az igényelt dotáció becslésével is időben foglalkoznunk kell. Egyes pénzforrások és költségkategóriák (például kampányok) esetében több évre előre kell tervezni. Például:

Bevétel	Éves összeg
Rendszeres bevétel	
Közfinanszírozás (országos, térségi és/vagy helyi testületek)	
Előfizetés/tagdíj	
Változó bevétel	
Adományok	
Szponzorálás	
Nők/közhivatalok által fizetett bérleti díj	
Összesen	

Hetedik fejezet: Biztonsági intézkedések

A fizikai bántalmazás elől menedéket kereső nőknek és gyerekeknek olyan biztonságos helyre van szükségük, ahol védelmet kapnak az erőszakos partner vagy apa viselkedésétől. Nem egy esetben az elkövetők nem tesznek le agresszív és fenyegető viselkedésükről pusztán azért, mert a nő és a gyerekek egy menhelyre menekültek. Gyakran azt akarják, hogy a nő menjen haza, és ezt számos stratégia révén próbálják elérni: könyörögnek, fogadkoznak, virágot hoznak, megígérik, hogy soha többet nem bántják a nőt. Amennyiben azonban ezek a stratégiák nem hozzák meg a kívánt eredményt, az hirtelen erőszak-kitörésbe torkollhat. Néhány erőszakos férfi különösen veszélyessé válhat, mivel nem akar megbirkózni az elválás tényével, és hatalma és uralma visszaállítása érdekében durva, vagy akár életveszélyes erőszakhoz is folyamodhat.

Emiatt nemcsak a menhelyeken lakó nő és gyerekek lehetnek veszélyben, hanem a menhely többi lakói és dolgozói is. Az ausztriai Sankt Pöltenben egy elkövetőnek sikerült bejutnia a menhelyre, ahol elővett egy fegyvert, megölt egy rendőrt és súlyosan megsebesített egy ott lakó idegen nőt és annak fiát. A férfinak úgy sikerült bejutnia az épületbe, hogy bombafenyegetést küldött, és a kiürítés és átkutatás alatt egyszerűen besurrant. Svájcban egy luzerni menhelyen egy férfi, akinek felesége és gyerekei éltek a menhelyen, egy kerti partin több nőt és gyereket megölt és súlyosan megsebesített. Bár a végeredmény nem mindig ilyen tragikus, Európa-szerte sok menhelyen fordulnak elő erőszakos cselekmények. A női menhelynek ezért fel kell készülnie az esetleges fenyegetésekre és támadásokra.

A biztonság ezért kulcsfontosságú téma, cél és tennivaló a női menhelyeken. Szűklátókörűségre utal az állami hatóságok részéről, hogy ezen próbálnak spórolni, mert a szélsőséges helyzetekben a biztonsági óvintézkedések és rendszerek életet menthetnek.

Az állampolgárok biztonságának védelméért a rendőrség felelős, így a menhelyeken élő biztonságáért is. Ezért fontos, hogy bevonjuk őket a biztonsági stratégiák kialakításába és a biztonsági terv kidolgozásába. Az alábbi lista a legfontosabb biztonsági szempontokat tartalmazza.

7.1. Technikai biztonsági óvintézkedések

A legfontosabb technikai biztonsági óvintézkedések egy női menhelyen:

- Biztonsági ajtók, amelyeket nem lehet kívülről kinyitni.
- A bejárati ajtókat mindig zárni kell, és az épületbe történő belépést figyelemmel kell kísérni. Ideális körülmények között lennie kell technikai megfigyelő rendszernek (kamerák, automata ajtónyitó-és zárórendszerek).
- Biztonsági kockázatot jelent, az épületnek több bejárata van. A menhelynek lehetőleg csak egy főbejárata legyen. Minden egyéb szabadba nyíló ajtót zárni kell, és el kell torlaszolni oly módon, hogy ne lehessen kívülről erővel kinyitni.
- Az udvar vagy kert nagy érték a nők és gyerekek számára, de bizonyos biztonsági kockázatot is jelent. Az udvart vagy kertet be kell biztosítani egy esetleges erőszakos behatolás ellen: ne lehessen belátni, tárgyakat bedobni vagy az ott tartózkodó személyekre rálőni. Legyen egy magas fal, valamiféle akadály, továbbá védőkerítés vagy riasztórendszer.
- Az udvar- vagy kertkapu legyen megerősítve, és a menhely dolgozói mindig zárják be, főképp éjszaka. A földszinti ablakok szintén biztonsági kockázatot jelentenek, ezért ezekre rács kell. Az utcára nyíló földszinti helyiségeket nem használjuk lakóhelyiségként vagy irodaként.
- Az ablakokra rácsot kell szerelni, azokra legalábbis mindenképpen, amelyek a földszinten vannak.
- Minden menhely legyen felszerelve rendőrségre bekötött riasztórendszerrel. Ennek egy példája a legközelebbi rendőrségre bekötött közvetlen telefonvonal. (Lásd a 7.2.2. részt „Rendőrségi védelem”).
- A legfontosabb biztonsági intézkedések összefoglalása:
 - Erős, biztonságos ajtók.
 - Állandóan zárva tartott ajtók, megfigyelt bejárat.
 - Rácsok az ablakokon.
 - Közvetlen telefonvonal a rendőrségre.

Egy példa: Az új bécsi női menhely, amelyet 2002-ben nyitottak meg, egy újjépítésű ház zsilipes bejárati ajtóval (azaz a második ajtó nem nyílik ki addig, míg az első be nem záródott). Az épület előtti terület megfigyelésére több kamerát szereltek fel. A kertet magas fal veszi körül, és riasztórendszer védi.

7.2. Biztonság a menhelyen

Néhány helyen a menhely igen kicsi, gyakran csak egy lakás, így nincs éjjel-nappali személyzettel ellátva. Fontos azonban, hogy ez az ilyen jellegű szállás is megfeleljen legalább az alapvető biztonsági követelményeknek. A nőket, akik nemrég költöztek el erőszakos partnerüktől, és akik emiatt veszélyben vannak, lehetőleg ne olyan lakásban helyezzük el, ahol nincs huszonnégy órás ügyelet és szigorúan betartott biztonsági követelményrendszer.

7.3. Titkos címek, anonimitás

Sok menhely titokban tartja a címét, hogy ezzel is védje az ott élő nőket és gyerekeket, és csak a telefonszámát teszi nyilvánossá. A segítséget kereső nők csak akkor kapják meg a címet, amikor ténylegesen a menhelyre akarnak menni. Néhány menhely gyakorlatában elsőre nem is mondják meg a nőknek a címet, hanem őt és a gyerekeit nyilvános helyen veszik fel, és autóval a menhelyre viszik. Ám bármennyire próbáljuk is titokban tartani a menhely címét, az kideríthető, különösen, ha már régebb óta működik. Így szükség van plusz biztonsági intézkedésekre.

Kisvárosokban gyakran praktikus okokból is lehetetlen a menhely címét titokban tartani, hiszen az emberek egyszerűen látják, hogy hol mi történik. Ilyen esetekben tanácsos megelőző ellenstratégiát választanunk: minden fórumon terjesszük, hogy a menhely hol található, ugyanakkor jelezzük, hogy bár a cím nyilvános, a rendőrség és a helyi hatóságok részt vesznek a biztonsági intézkedések kidolgozásában. A szomszédok bevonása főképp vidéken fontos, mivel a segítségükkel korábban kiderülhet egy esetleges fenyegetés, és azonnal lehet segítségről gondoskodni. A biztonsági intézkedések tervezése során a különböző állami intézményeket és a környéken lakókat aktív

feladatokkal ruházhatjuk fel (például gyakori rendőri járőrözés, a szomszédok tájékoztatása, a szomszédok megkérése, hogy értesítsék a menhelyet vagy a rendőrséget, ha bármi gyanúsat látnak). Minden egyes menhely a helyszín és a rendelkezésre álló források függvényében saját maga döntson az alkalmazandó stratégiákról, majd alakítsa ki saját biztonsági tervét. (Lásd a 7.2.4. Biztonsági tervezés.)

Elsődleges fontosságú, hogy ragaszkodjunk a biztonsági előírásokhoz, és ellenőrizzük, hogy ezeket mindig mindenki betartja.

7.4. Rendőrségi védelem – rendőrségi védelmi terv

A rendőrséggel biztonsági ügyekben való hatékony együttműködés elengedhetetlen. Mielőtt megnyílna a menhely, biztonsági tervet kell készíteni, majd azt működés közben folyamatosan felül kell vizsgálni. A szükséges biztonsági óvintézkedések:

- A menhelynek legyen technikai biztonsági rendszere, amelyen keresztül súlyos fenyegetés esetén a rendőrség közvetlenül hívható (gombnyomással aktiválható rendőrségi riasztás, mint a bankokban)
- A rendőrség legyen birtokában a menhely alaprajzának: tudja, hol vannak a bejáratok, melyik helyiségek merre találhatóak, stb.
- Legyen kész tervünk vészhelyzet esetére.
- Tartsunk rendszeres megbeszéléseket a rendőrséggel, ahol megvitatjuk a biztonsági kérdéseket.
- Mint minden biztonsági tervet, ezt is rendszeres időközönként (évente) felül kell vizsgálni és frissíteni kell.

7.5. Személyes biztonsági terv és az elkövető veszélyességének felmérése

Néhány nő és gyerek különösen nagy veszélyben van, mivel az őket fenyegető elkövető kiemelten veszélyes. Mint azt a fenti példák is illusztrálják, az ilyen elkövetők nemcsak saját partnerüket

fenyegethetik vagy veszélyeztethetik, hanem a menhely többi lakóját vagy dolgozóját is. Így fontos, hogy a menhelyeken tartózkodó minden nő esetében egyénileg mérjük fel az elkövető veszélyességét, és külön biztonsági tervet dolgozzunk ki az alábbi tényezők figyelembevételével:

- Mennyi ideje tartózkodik a nő a menhelyen?
- Mi történik akkor, ha visszatér a partneréhez?
- Mi történik akkor, ha úgy dönt, hogy különválnak a partnerétől és egyedül folytatja az életét?

A menhelyeken mindenkinek ismernie kell a különösen veszélyesnek tartott elkövetőket, és időnként speciális biztonsági intézkedések bevezetésére is szükség lehet. Az egyik legfontosabb intézkedés az, hogy tudatosítsuk az elkövetővel: nem fogják tolerálni, ha a menhely előtt vagy annak közelében várakozik, találkozik a partnerével és/vagy gyerekeivel, vagy „csak beszélni” akar velük. A menhely előtt folytatott beszélgetések veszélyesek lehetnek, és nemegyszer torkollanak erőszakba. Egy bécsi menhelyeken tartózkodó nő például kiment a bejárathoz, hogy „beszéljen a partnerével és megpróbálja megnyugtatni”. A férfi azt akarta, hogy a nő térjen haza, és amikor a nő nem engedelmeskedett, a férfi előhúzott egy kést és leszúrta. Bár ez a nő szerencsére nem halt meg, súlyos sérüléseket szerzett. Ugyanezen okok miatt a menhelyen kívüli találkozók is veszélybe sodorhatják a nőket. Mint a 2. fejezetben olvashattuk, a különválás és a válóper ideje alatt kiemelkedően nagy a veszélye a súlyos, esetleg életveszélyes erőszak előfordulásának, ezért a biztonsági tényezőknek ilyenkor külön figyelmet kell szentelnünk. Az elkövető veszélyességének megítélésére sok menhely formanyomtatványt használ, és külön nyomtatvány segítségével készít egyéni biztonsági tervet a menhelyeken tartózkodó nők számára (lásd a „Személyes biztonsági terv” című függelék).

7.6. Biztonságtervezés

Az egyéni nőkre szabott biztonsági tervek mellett szükséges a menhely számára is külön biztonsági tervet készíteni. Ez az alábbi célokat szolgálja:

- Óvintézkedéseket hozni a veszélyes helyzetek kivédésére.
- Biztosítani, hogy mindenki tudja, mi a teendő vészhelyzet esetén, így nem kell improvizálni egy esetleges vészhelyzetben.

- Lehetővé tenni a lakók és munkatársak számára, hogy a lehető leghamarabb és legprofibb módon reagáljanak a vészhelyzetekre, beleértve egy erőszakos támadás megelőzését és megfékezését.
- A vészhelyzet után profi módon kezelni az utóhatásokat, a támadás okozta sokkot és traumát, hogy mindenki megbirkózzon az eseményekkel és tanuljon belőle.

A biztonság fontos szerepet tölt be a menhely mindennapi életében. Az összes lakóval (és gyerekekkel) tudatni kell, hogy milyen veszélyek adódhatnak, és hogy nekik személy szerint milyen biztonsági óvintézkedéseket kell betartaniuk (például soha ne hagyják nyitva az ajtót). A biztonsági kérdéseknek így a menhely életét szabályozó házirendben meg kell jelenniük, és a nagycsoportos találkozókön is meg kell vitatni azokat.

A biztonsági óvintézkedéseket és a biztonsági terv rendelkezéseit mindenkinek be kell tartania. Fontos rendszeres időközönként biztonsági gyakorlatot tartani, és folytonosan értékelni és átdolgozni a menhely biztonsági tervét.

7.7. Önvédelem

Az önvédelmi készségek elsajátítása igen hatékony módja egy erőszakos támadás kivédésének. Az ilyen technikák elsajátítása nem azt a célt szolgálja, hogy erősebbek legyünk, mint az elkövető, hanem hogy okosabbak legyünk nála és olyan erőforrásokat élesítsünk ki magunkban, amelyek segítségével kimenekülhetünk a veszélyes szituációból vagy hatástalaníthatjuk az elkövetőt. A kifejezetten nők számára kifejlesztett önvédelmi technikák (például a WenDo) nem egy esetben bizonyultak sikeresnek. Mind a menhely dolgozóinak, mind a lakóknak lehetőséget kell biztosítani ilyen tanfolyamokon való részvételre.*

* Magyarországon hasonló tanfolyamokat kínál például a Krav Maga Szövetség (www.kravmaga.hu vagy www.kravmaga.hu).

7.8. Tűzvédelmi és egyéb intézkedések

A menhelyeknek természetesen meg kell felelniük mindenfajta más biztonsági előírásnak is. Például be kell tartani a vonatkozó tűzvédelmi előírásokat. Nem egy menhelynek kellett megbirkóznia tüzesettel, amelyek a saját bőrükön tapasztalták meg, milyen fontos a tűzvédelem és a megfelelő tűzoltási technika.

A legtöbb menhelyeken sok lakó él viszonylag kis helyen, ami növeli a tűzveszélyt, és ha tűz tör ki, a sérültek száma is igen magas. A legtöbb országban szigorú tűzvédelmi szabályok vannak érvényben. A menhelyeknek ismerniük kell és be kell tartaniuk ezeket a szabályokat. A menhelyeket finanszírozó állami hatóságoknak a hatékony tűzvédelmi óvintézkedésekhez is megfelelő finanszírozást kell biztosítaniuk. Természetesen ugyanez érvényes a többi biztonsági előírásra (például gyerekbiztos konnektorokra és a játékokra, háztartási gépekre stb. érvényes mindenkori biztonsági előírásokra).

Nyolcadik fejezet: Közösségi élet a menhelyen

A menhelyeknek a hatékonyság és a szakszerűség lehető legmagasabb fokán kell szolgáltatásokat nyújtani, ehhez viszont bizonyos fokú intézményesülésre van szükség. Az intézményi struktúráknak megvan a maguk szerepe, ugyanakkor magukban hordozzák annak veszélyét is, hogy az intézményi szabályok nagyobb fontosságot nyernek, mint az emberek, akik számára az intézmény létrejött. A szervezeti elvek olyannyira túlsúlyba kerülhetnek, hogy már az egyének szabadságának rovására mennek és úrrá lesznek azok életén. Ezért a menhelynek óvatosan és igazságosan kell egyensúlyoznia az egyéni, közösségi és intézményi érdekek között. Általánosságban elmondható, hogy a menhely életének megtervezésekor a következő feltételeket szükséges biztosítani:

- A személyes szabadság lehető legmagasabb foka
- A magánélet és az emberi jogok tiszteletben tartása
- Csak az adott helyzetben szükséges mennyiségű követelmény és szabály
- Részvétel, közös elkötelezettség és konzultáció
- Szolidaritás és közösségi szellem
- Lehetőség a visszajelzésre és a panasztételre

A menhelyi közösségi élet legfőbb ismérvei az autonómia, a szolidaritás, a sokszínűség és az emberi jogok tiszteletben tartása. Ezek azok a megfontolások, amelyek a menhely belső szervezetét és jellegzetes arculatát meghatározzák, ezáltal formálják összetéveszthetetlen szervezeti identitását.

8.1. A menhely házirendje – jogok és kötelességek

A menhelyet felkereső nők és gyerekek minden esetben vészhelyzetben vannak. Elsősorban arra van szükségük, hogy biztonságban érezzék és összeszedhessék magukat, ezért fontos, hogy az újonnan érkezőkkel ismertessük a menhelyi élet rendszerét és alapelveit. A menhelyi Házirend legyen írott formában, több nyelven elérhető. A Házirendnek tartalmaznia kell a menhely alapelveit, az ott élő nők és gyerekek jogait, a nekik nyújtott szolgáltatások ismertetését, valamint a szabályokat és követelményeket.

A Házirend ne csupán tiltásokból és kötelezettségekből álljon – ez kollégiumokra és ifjúsági szállókra emlékeztet, azonkívül egyirányú eljárás, amely nem tekinti a menhelyre érkező nőket egyenrangú félnek. A szabályok az együttélés alapjait biztosítják, tehát körültekintést igényelnek. A szabályokat jóval könnyebb betartani, ha a megértjük, mire jók, és miért fontosak. Ezért fontos, hogy a szabályok célját világossá tegyük az új tagok számára. A lakók a szabályokat a békés együttélést megkönnyítő eszköznek tekintsék, ne pedig kényszernek vagy önkényes tilalomfáknak. A tapasztalatok szerint az emberek hajlamosak olykor megfélemlkezni a szabályokról, ezért fontos azokat ismételtetni – inkább még mielőtt valami történik, mint utólag. Lehetséges, hogy a nők és a gyerekek számára kezdetben nehéz lesz minden szabályt észben tartani. Időre van szükségük, hogy mindent megtudjanak és megértsék, hogyan működik a menhely. Mivel a biztonsági előírások betartása élet-halál kérdése lehet, a lakókat folyamatosan emlékeztetni kell ezek fontosságára.

8.1.1. A menhelyi Házirend elemei

A menhelyi Házirendnek az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- A menhely szervezeti rendje és alapelvei
- A nők és gyerekek számára nyújtott szolgáltatások
- A személyzet tagjainak felsorolása
- Biztonsági előírások
- Látogatási rend
- A gyerekekről való gondoskodás
- A lakók jogai
- A közreműködés lehetőségei (heti gyűlések, menhelyi Tanács, stb.)
- Szabályok és kötelezettségek
- Konfliktus vagy panasz esetén illetékes személy(ek) neve
- A menhely elhagyásának és a kiköltözés szabályai

8.1.2. A szabályok módosítása

A menhely életét szabályozó előírások kötelező érvényűek, ám nincsenek kőbe vésve, ezért fontos rendszeres felülvizsgálatuk. A szabályok megalkotásának és elfogadásának folyamatába a lakókat be

kell vonni, például egy gyűlés keretében. Mindazonáltal a legfontosabb szabályok (például a biztonsági előírások) megalkotása a menhely dolgozóinak feladata. Fontos, hogy a lakók számára egyértelmű legyen, mely szabályok változtathatók meg, és melyek nem. Egy menhely működtetésének alapelvei az intézmény szervezeti identitásának részét képezik, így ezek nem változtathatók szabadon. Ezt szintén fontos egyértelműen tisztázni.

8.1.3. A döntési szabadság joga

A lakók saját életét érintő döntési szabadság jogára külön fel kell hívni a figyelmet. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a lakónak jogában áll bármikor elhagyni a menhelyet vagy visszatérni az erőszakos partnerhez, ha úgy dönt. Viszont mindig visszajöhet a menhelyre, ha védelemre vagy támogatásra szorul. Sok esetben a nők úgy hagyják el a menhelyet, hogy fel vannak vértézve azokkal az erőforrásokkal, amelyek segíthetik a bántalmazó kapcsolatból való kilépésüket.

8.1.4. Méltányos elbánás – meghallgatás

A menhelyeken megélhető egyik legnehezebb döntés, hogy a szabályokat és megállapodásokat megszegő nőt eltanácsoljuk-e vagy sem. Sokan közülük nem tudnak máshol lakni, ami nagyon megnehezíti a menhely munkatársainak kizárással kapcsolatos döntését, és akkor még nem beszéltünk a nő gyerekeiről, akiknek ugyanúgy szenvedniük kell a következmények miatt. Ám ha nem születik döntés, azt más nők és gyerekek szenvedhetik meg.

Az egyik alapvető szempont ilyenkor annak megállapítása, hogy milyen súlyos magatartás, illetve szabálysértés az, amely a menhelyből való kizárást vonja maga után. Mivel a következmények nem mindig beláthatók, a szankcionálás ezen formáját csak kivételes esetben szabad alkalmazni. A szabályok megszegésének másfajta szankcionálására is rendelkezünk kell lehetőségekkel. Azt is figyelembe kell vennünk, hogy a szabályok a közösségi lét rendjét hivatottak szolgálni, ám irreális elvárás, hogy a lakók azokat minden esetben betartsák. A menhely házirendje normákat állít fel, de nem definiálja az azok megszegése esetén alkalmazott eljárásokat és szankciókat. Ezért már előre alakítsuk ki a kihágások konstruktív kezelésének formális menetét. Ez a bentlakó nők jogainak figyelembevételével és tiszteletben tartásával készüljön.

A menhelyből való kizárás az egyik legmesszeemenőbb következményekkel járó döntés. E probléma kezelésére egy bécsi női hajléktalanszálló dolgozói egy szupervizorral közösen próbáltak egy méltányos eljárásrendet kialakítani. Javaslatuk szerint az eljárás a következő kérdések mentén épül fel:

- Mi volt a szankcionálandó kihágás?
- Ki az 'ügyész'? (Azaz ki a szabályok betartását felügyelő és a kihágások jelentésével megbízott személy?)
- Egyszeri vagy ismétlődő kihágásról van szó? Ha az utóbbi, az eddigieket hogyan rendezték?
- A meghallgatás milyen fórum előtt zajlik? Ki a megbízott?
- Ki vesz részt ebben a testületben?
- Mikor kerül sor az eset megtárgyalására?
- Ki fogja a menhely szabályait képviselni érveivel?
- Az érintett nő hogyan képviselteti magát, illetve van joga a meghallgatáson részt venni?
- Ki lesz az érintett nő 'védője' A tanácsadója vagy a személyzet egy másik tagja? (Fontos, hogy valaki elfogadott védőként állhasson a nő oldalán anélkül, hogy ezért a szabályzat ellenzőjének tekintenek őt.)
- A meghallgatáson részt vegyenek a lakók képviselői?
- Hogyan folyjon a meghallgatás?
- Hogyan érhető el a legjobb megoldás? Milyen alternatívák vannak?
- Ki hozza meg a végső döntést?
- Mikor, hogyan és kinek a segítségével kerül a döntés végrehajtásra?
- Ki és hogyan fogja a döntést ismertetni az érintettel és többi bentlakóval?

A méltányos meghallgatás, amely átlátható a lakók számára, segít a bizalmi légkör kialakulásában és fenntartásában. Az átlátható folyamatok segítségével elkerülhető, hogy a döntések a munkatársak önkényes határozatainak tűnjenek. A pontos szabályismertetés és az átláthatóság a dolgozók és a lakók közötti erőviszonyok aránytalanságának ellensúlyozásának egyik leghatékonyabb módja.

8.2. Az együttműködés formái

A menhelyeken élő nőket a szervezési és irányítási folyamatokba is be kell vonni. Ez a szemlélet az önszorgító magatartás elősegítésén keresztül aktív részvételt kíván a nőktől, és ezáltal segíti őket megerősödésükben és önbizalmuk visszaszerzésében. A menhelyeken védelmet kereső nők közül sokan súlyos erőszaknak és rendszeres bántalmazásnak voltak kitéve. Néhányuk akár éveket is eltöltött a partnere vagy férje által rájuk kényszerített elszigeteltségben. Egyes nők önértékelését módszeresen lerombolták. A menhelyi élet, amely az erőszakmentesség, a szolidaritás, az együttműködés és a demokratikus berendezkedés talajában gyökerezik, egy alternatív életmód lehetőségét kínálja az eddigi erőszakos párcapcsolat helyett. A következő rész a női menhelyeken megvalósítható együttműködés és demokratikus működés módjaira tesz javaslatot.

8.2.1. A menhely gyűlése

Sok menhelyeken a közösség életében való részvétel és az együttműködés legfontosabb fóruma a menhely gyűlése. Általában hetente egy gyűlést szokás tartani, ahol a lakók megfogalmazhatják problémáikat és ötleteiket. A gyűlés célja az alábbiakban foglalható össze: „A gyűlés a menhely demokratikus működésének integráns része. Jelentősége abban áll, hogy lehetőséget nyújt a lakók társas készségeinek fejlesztésére, segítve őket abban, hogy másokhoz alkalmazkodjanak és mások érdekeit is szem előtt tartva kiálljanak érdekeikért, és különbséget tudjanak tenni elfogadható és nem elfogadható elvárások között. (BMFSFJ 2000, 191. 2. kötet, 31.) A gyűlések szervezésekor a következőkre tanácsos figyelemmel lenni:

- Minden lakó vegyen részt.
- Az eljárás strukturálása érdekében a napirendet előre határozzuk meg.
- A gyűlés napirendje tartalmazhatja például a következőket: menhelyi szabályok meghozatala vagy módosítása, menhelyi tisztségviselők megválasztása, közös tevékenységek megtervezése, illetve meghatározott témák megvitatása (akár külső szakértők bevonásával is).
- A gyűlés levezetésével ajánlott két személyt megbízni. Célszerű például egy menhelyen élő nő és egy ott dolgozó személy együttes megbízása.

- Fontos a gyűlés jog- és hatáskörének pontos meghatározása, például a menhelyi szabályok meghozatala és módosítása stb.
- A gyűlésen meghozott minden döntést írásba kell foglalni, és a faliújságon kifüggeszteni vagy egyéb módon nyilvánosságra hozni.

8.2.2. A gyerekek gyűlése

A menhelyeken élő gyerekek számára is kell gyűlést tartani, ahol megbeszélhetik az őket foglalkoztató ügyeket. Az idősebb gyerekek gyakran saját gyűlést tartanak. Ezeken többnyire egy gyerekgyondozó elnököl, illetve idősebb gyerekek esetében saját maguk gondoskodnak erről.

8.2.3. Szervezeti megbeszélések

Egy női menhelyeken számos szervezésbeli kérdés merül fel. Sok helyen a nők aktívan részt vesznek a közös háztartás vezetésében, ami különféle feladatok kiosztásának részletes megtervezését igényli. Az ezzel kapcsolatos megbeszéléseket tanácsos nem a menhelyi gyűlést alkalmával megtartani, mivel esetleg túl kevés idő maradna a gyűlés eredeti napirendjének megvitatására.

8.2.4. A menhelyi Tanács

Fontos, hogy a menhely lakói a munkatársak és a vezetőség jelenlétében megfogalmazhassák problémáikat és kívánságaikat. Ebben segíthet a menhelyi Tanács létrehozása, amelynek találkozóit rendszeres időközönként kell tartani és amelyen a lakók képviselői, a dolgozók és a vezetőség tagjai vesznek részt. A lakók az őket képviselő személyek megválasztásához kapjanak segítséget (erre megfelelő fórum a menhelyi gyűlés). A menhelyi Tanács a lakók hatalomgyakorlásának kulcseleme: biztosítja, hogy a) a lakók részt vegyenek a döntéshozatali folyamatban; b) a nagyobb hangú lakók se jussanak aránytalanul nagy befolyáshoz.

8.2.5. Konfliktuskezelő team

A menhelyi körülmények gyakran igen szerények, ami ez könnyen konfliktusokhoz vezethet. Ezeket a konfliktusokat a lehető leghamarabb fel kell oldani. Ezért a dolgozók nagy részének tudása és tapasztalata a mediációs és konfliktuskezelési technikák ismeretére is terjedjen ki, hogy konfliktuskezelő teamet alakíthassanak. A konfliktuskezelési technikákat ajánlott a lakókkal is megismertetni.

8.2.6. Az együttműködést akadályozó tényezők

Előfordul, hogy a menhelyeken élő nők és gyerekek – különösen ott-tartózkodásuk kezdetén – nem szívesen vesznek részt a közösségi életben. Még időre van szükségük. Ezzel együtt a menhely gyakorlati működtetése és a tervezési folyamatok során a dolgozók mindig adjanak számukra részvételi lehetőséget. Fontos, hogy minden lakó bevonására hangsúlyt fektessünk. Az így létrejövő viták, beszélgetések, döntési folyamatok, az egymással ütköző érdekek és más konfliktusok mint már említettük, minden érintett számára értékes tanulságokkal szolgálnak. Lehetséges, hogy kevesebb időt venne igénybe, ha a dolgozók saját hatáskörükben hoznák meg a döntéseket, de így a lakók hamarosan úgy éreznék, hogy irányítják őket, ahelyett, hogy lehetőségük lenne aktívan beleszólni saját és a közösség életének alakulásába. A felülről meghozott döntések módszerének másik hátulütője, hogy a gyerekként kezelt emberek általában úgy is viselkednek, és ellenállással vagy passzivitással reagálnak ahelyett, hogy önállóan gondolkodó felnőttként viselkednének.

8.3. A menhelyi élet további aspektusai

A jogokon és kötelezettségeken túl léteznek egyéb tényezők is, amelyek a menhelyeken élő nők és gyerekek életét alakítják. Az erőszakmentesség és a hatalomgyakorlás igazságos megosztása mind fontos célok, noha nem mindig könnyű megvalósítani őket. A nőknek aktívan részt kell vállalniuk a menhely életében, mint ahogy ez a visszajelzés, a külső értékelésben való részvétel és társadalmi változások elősegítésében való közreműködés lehetőségeiben is megmutatkozik. A sokszínűség és a szolidaritás olyan lehetőségeket kínálnak, amelyeket a lehető legjobban ki kell használni.

8.3.1. Az erőszak megakadályozása

A menhelyeket életre hívó egyik legfontosabb alapelv az, hogy az erőszak nem elfogadható, ugyanakkor ha sok ember él egy fedél alatt gyakran kényelmetlen körülmények között, szükségszerűen adódhatnak érzelmi kitörések és konfliktusok. A menhelyeken is megjelenhet lelki és fizikai erőszak – a különféle korú gyerekek között, a nők között vagy egy anya által a gyerek ellen irányuló erőszak formájában. A menhelyi közösségi élet egyik fontos pillére az erőszak kezeléséhez való konstruktív hozzáállás. Nem elég pusztán kijelentenünk egy szabályt arról, hogy az erőszak nem megengedett. Az erőszakmentes együttélés mindenkitől aktív közreműködést kíván: fel kell ismernünk és meg kell akadályoznunk a potenciálisan erőszakos konfliktusokat, és konstruktív módon kell kezelnünk azokat (lásd fent). Ennek egyik része a nők és a gyerekek felkészítése arra, hogy képesek legyenek megvédeni magukat az erőszakkal szemben. A gyerekekben is tudatosítani kell, hogy a menhely olyan hely, ahol az erőszak nem megengedett. Ehhez a gyerekes nőknek külön foglalkozniuk kell az erőszakmentes gyereknevelés elveivel.

8.3.2. Hatalmi egyensúly

Még egy menhelyre is igaz, hogy a hatalom az egyenlőség legjobb szándéka ellenére sem oszlik meg egyenlően. A munkatársak nagyobb hatalommal bírnak a lakóknál, a felnőttek pedig a gyerekeknél, az illető ország nyelvét beszélő nők előnyösebb helyzetben vannak a külföldieknél, és így tovább. Ezeket az egyenlőtlenségeket lehetetlen elkerülni, tehát annál fontosabb, hogy hatékonyan kezeljük őket. Ebben az alábbi eszközeink lehetnek:

- Eleve felhívni a figyelmet a hatalmi egyenlőtlenségekre.
- Foglalkozni ezekkel a problémákkal, és amennyire lehetséges, kiiktatni ezeket (például a részvételi és egyéb jogok biztosításával a lakók számára).
- A különbségeket és a sokszínűséget pozitívumnak és nem hátránynak tekinteni (például úgy fogalmazni, hogy egy nő „XY nyelven beszél”, nem úgy, „hogy nem beszél a mi nyelvünket”).

Mint már kifejtettük, a részvétel és a demokratikus működés fontos eszközök az egyenlőtlen hatalommegosztás, a hatalommal való visszaélés és az erőszak megakadályozása érdekében.

8.3.3. Javaslat- és panasztétel

Egy menhely demokratikus és szakszerű működtetésének egyik jellemzője, hogy a működtetők kikérik a menhelyet és annak szolgáltatásait igénybe vevő nők véleményét. Ennek célja egy belső értékelés és ezáltal a színvonal emelése. (Lásd 11. fejezet.) A vélemények egyaránt szóljanak a menhelyi élet pozitív és negatív aspektusairól. A vélemények összegyűjtésének számos módszere létezik. A menhelyet éppen elhagyó nőktől kérhetjük, hogy töltsenek ki egy kérdőívet. Használhatjuk a „postaláda” megoldást is – a javaslatokat és panaszokat egy külön erre a célra kijelölt dobozban gyűjtjük.

A véleménynyilvánítás mindig legyen anonim: mivel a lakók a személyzet segítségére vannak utalva, a kritikák szemtől szemben történő megfogalmazása problematikus lehet. Ezen kívül kell lennie egy személynek vagy testületnek, akikhez a lakók panasszal fordulhatnak, ha úgy érzik, méltánytalanság érte őket. Ez a személy lehet a vezetőség egy tagja is. Arra is kell lehetőséget biztosítani, hogy külső testülethez fordulhassanak panaszukkal (például a menhely felettes szervéhez, amely a lakók számára a jogi előjáró szerepét töltheti be, és konfliktus esetén mediációs tevékenységet láthat el, vagy egy egyéb független testülethez, hiszen a legtöbb demokratikus ország rendelkezik a lakhatással kapcsolatos panaszok rendezésére működtetett jogsegélyszolgálatokkal). Bármilyen legyen is a gyakorlat, a lényeg, hogy minden lakó ismerje a lehetőségeket, hogy milyen módon tehet panaszt. Ezt a Házi rendben is szerepeljen. A menhelyek dolgozói általában erősen elkötelezett emberek és minden tőlük telhetőt megtesznek, ám ők is követhetnek el hibákat, és egy bonyolultabb helyzetben figyelmen kívül hagyhatják valakinek a gondját. A panasztétel jogát komolyan kell venni, mint a demokratikus társadalmak egy alapvető állampolgári jogát.

8.3.4. A külső értékelésben való részvétel

A rendszeres külső értékelések további biztosítékot jelentenek a menhelyek színvonalának ellenőrzésére és emelésére. A szolgáltatást igénybe vevő nőket és gyerekeket minden esetben be kell vonni ezekbe az értékelésekbe. (Lásd még 1. fejezet.)

8.3.5. A társadalmi változásokban való részvétel

A lakók számára nemcsak arra kell lehetőséget biztosítani, hogy a menhely belső életének és a közösségi életnek formálói lehessenek, hanem külső tevékenységekbe, PR-ral és tudatosságnöveléssel kapcsolatos munkába is bevonhatók. Természetesen erre senkit nem lehet kötelezni. A nők biztonsága és anonimitása mindenkor a legfontosabb szempont. Ugyanakkor szociálisan érzékeny és aktív embereknek kell őket tekinteni, és lehetővé tenni számukra, hogy bekapcsolódhassanak az érdekeikkel és szükségleteikkel összhangban álló tevékenységekbe.

- A menhely lakói részt vesznek a március 8-i Nemzetközi Nőnap kampányeseményeinek előkészítésében vagy a november 25 és december 10 között megrendezésre kerülő „16 akciónap a nők elleni erőszak ellen” kampány munkálataiban.
- A lakók elkísérik a menhely dolgozóit politikusokkal tervezett találkozókra.
- A menhelyi gyűlés olyan társadalmi jellegű témákat beszél meg, mint például a női szegénység.

8.3.6. Sokszínűség

A menhely által képviselt értékrend része a nőkkel és gyerekekkel szembeni tisztelet és tolerancia, és a sokféleség elfogadása. Sok menhelyen különféle nemzetiségű, kulturális és etnikai háttérű és vallású nő él együtt. A sokféleség létező tény, amely a gazdagodás forrása. Ugyanakkor a különbségek konfliktusok forrásai is lehetnek, és elszigetelődéshez vagy diszkriminációhoz vezethetnek. A társadalomban általánosan jelen lévő rasszista, szexista, idegengyűlölő és homofób* jelenségek a menhely életében is leképeződnek. A menhely egyik fontos szerepe ezen attitűdök kezelése és megváltoztatása. A kulturális és nyelvi sokféleség kérdésének kezelésében az alábbi ötletek használhatók:

- A munkatársak maguk is különféle kulturális háttérrel rendelkeznek. (A lakók előttük könnyebben megnyílnak, valamint mindig könnyebb az anyanyelven való kommunikáció.)
- A bevándorló és kisebbségi nőket különösen bátorítani kell a tevékenységekben való részvételre, például menhelyi képviselőnek való megválasztásukkal.

* Homofóbia = a leszbikusokkal és melegekkel szembeni félelem vagy gyűlölet

- A munkatársakat is képződjenek. (A különféle kulturális háttérrel rendelkező nőket megkérhetjük, hogy a mutassák be nekünk kultúrájuk jellegzetességeit.)
- Tartsuk meg a különféle vallások és kultúrák ünnepeit. (A lakók közösen ünnepelhetik a katolikus karácsonyt és újévet, a muszlim és zsidó ünnepeket.)
- Szervezzük egy adott kulturális szokás köré eseményt. (A roma, szinti és a vidéki nők mesélhetnek a saját kultúrájukról a csoportnak vagy közösen főzhetnek meg egy hagyományos ételt, stb.)

8.3.7. Szolidaritás

A menhely életének másik fontos célja a szolidaritás erősítése. Néhány példa, ahogyan a szolidaritás érzése erősíthető: közös tevékenységek, egymás kölcsönös segítése, a mindennapi feladatok ellátása vagy a beszélgetések arról, hogy kivel milyen erőszak történt. Azok a nők, akik már egy ideje a menhelyeken élnek, példaképpül szolgálnak az újonnan érkezők számára – egyfajta mentor-szerepet tölthetnek be, segítve azokat, akik még nem szedték össze magukat. Néhány régebbi lakó később önkéntesként vagy munkatársként is visszatérhet. Ezek mind a nők belső megerősítésének fontos elemei.

Kilencedik fejezet: PR és tudatosságélesztés

A PR és tudatosságélesztés céljai: a) a közbeszéd és kommunikáció folyamatának megteremtésére és befolyásolására; b) a nők elleni férfierőszak felismertetésére a tágabb társadalommal; c) a közfigyelem felhívása a női menhelyekre létére és tevékenységeire.

A menhelyek számára a PR elengedhetetlen! Ki foglalkozzon a női menhelyekkel, ha nem a nőjogi aktivisták és a menhely dolgozói? A nők elleni férfierőszak sok országban még mindig tabu. A közérdeklődés e téma iránt csekély. Az egyéni kapcsolatok és elszigetelt támogatók nem biztosíthatják a menhely munkájának folytonosságát. A menhely dolgozóinak támogató hálózatokra van szükségük a sikeres PR munka érdekében.

9.1. Információnyújtás a női menhelyekről

Amikor menhelyet alapítunk, fontos észben tartanunk, hogy még a menhelynek is szüksége van valamiféle reklámra. A menhelyeken folyó munkáról azért kell a külvilágot informálnunk, hogy:

- Az érintettek megtudják, hogy léteznek női menhelyek.
- Hangsúlyozzuk az efféle szervezetek fontosságát és társadalmi hasznosságát.
- Pozitív képet alakítsunk ki a helyi közösségben.
- Fokozzuk a politikai és társadalmi közélet tudatosságát.
- Meggyőzzük a nyilvánosság fontos szereplőit, hogy támogassák a menhely céljait és tevékenységeit.
- Támogatói hálózatokat alakíthatunk ki politikai lobbizásra és megfelelő pénzügyi támogatás megszerzésére.

Amikor átfogó információs stratégiát alakítunk ki magunkról, és üzenetet fogalmazunk meg a külvilág számára, öt pontot kell figyelembe vennünk. Az első kérdés a közösségi identitás kialakítása szempontjából meghatározó:

- Kik vagyunk?

Két kérdés általánosságban foglalkozik a tevékenység eredményével:

- Kik a célcsoportok?
- Milyen módszerek a legnagyobb multiplikációs hatásúak a céljaink szempontjából?

Az utolsó két kérdés direkt módon irányul a tartalomra:

- Hogyan határozzuk meg az általunk nyújtott szolgáltatásokat?
Vagy: Mi a menhely, és mi NEM az?
- Milyen következményei lehetnek a biztonság és titoktartás szempontjaira, ha információt szolgáltatunk ki a menhelyünkről?

9.1.1. Ki küldi az üzenetet?

Először is világossá kell tennünk, hogy ki küldi az üzenetet. Mi a menhely, és milyen szolgáltatásokat nyújt? Milyen ismeretekkel rendelkeznek a menhely dolgozói és a női menhely felelős vezetői? Ezek a kérdések segíthetnek a közös identitás kialakításában. Fontos, hogy a menhely dolgozói egyetértsenek a PR tevékenység céljait és tartalmát illetően. A sikeres PR alapfeltételei a pozitív énkép („Egy női menhelyen dolgozunk, és büszkék vagyunk arra, amit csinálunk.”), valamint a megoldásközpontú megközelítés (szemben a problémaközpontú közelítéssel).

9.1.2. Célcsoportok

Ideális helyzetben tudatosan át kell gondolni, hogy a női menhelyek kit akarnak megcélozni az információval. Kihez jut el az üzenetünk? Ezek a tények jelentős mértékben befolyásolják mind a tartalmat, mind pedig a módszereket. Tanácsos úgy a menhelyen belül, mint kívül a releváns célcsoportokra összpontosítanunk a figyelmünket.

A belső kommunikáció és információáramlás címzettjei:

- A menhely dolgozói, vezetősége, a szervezet és annak tagjai;
- A menhelyeken élő nők;
- A más menhelyeken vagy nőszervezeteknél dolgozó személyek.

A belső információk tartalma: a munka minden területét lefedő friss ismeretanyag, publikációk és tanulmányok, valamint a csoportfoglalkozásokról és képzésekről szóló értesítők. A belső kommunikáció lényege a rendszeres személyes találkozás: a menhely dolgozóinak heti munkamegbeszéléseket, a menhelyeken lakó nőknek pedig rendszeres gyűléseket kell szervezni. Az irányító testület tagjait évente kétszer vagy háromszor kell információkkal ellátni. A menhely dolgozóinak és a más menhelyeken dolgozóknak képzéseken kell részt venniük, tapasztalatokat kell cserélniük, és meg kell vitatniuk olyan kampányokat és kezdeményezéseket, amelyek túlmutatnak a napi munkán.

A külső PR-nak három fő csoportot kell célba vennie:

- Szakértők és a szakértői csoportok (például társszervezetektől, intézményektől, politikai pártoktól, a parlamenttől és parlamenti/tanácsadói bizottságokból vagy képviselők);
- A társadalom és üzleti élet területéről jövő támogatók (például a férfiak által elkövetett erőszak áldozatai/túlélői, a meggyilkolt áldozatok hozzátartozói, támogatók és szponzorok);
- A sajtó és a média képviselői és fogyasztói (például riporterek, szerkesztők, az olvasók vagy rádióhallgatók).

Érdemes nemcsak a célcsoportokat felsorolni, hanem az alapvető üzenetet is megfogalmazni, amely a kiválasztott tartalom fő szervező eleme lesz. Miután felsoroltuk az összes csoportot és a lehetséges üzenetet, természetesen dönthetünk úgy, hogy ugyanaz a kommunikációs eszköz több csoport számára is hasznos, de sikeresebbek lehetünk, amennyiben ez egy tudatos folyamat eredménye. Néhány példa:

Célcsoport:	Alapüzenet:
Bántalmazott nők	„Itt vagyunk, hogy segítsünk” „Önnek joga van a biztonsághoz.”
Egyéb szolgálatok (pl. gyermekjóléti szolgálat)	„A menhely biztonságot nyújt a bántalmazott nők és gyerekek számára.”
Potenciális adományozók	„Szükségünk van a támogatására, hogy biztonságos környezetet teremtsünk a bántalmazott nőknek és gyerekeknek, és öntudatra ébresszük őket.”

9.1.3. Módszerek

Mivel a menhelyek emberi és anyagi erőforrásai végesek, fontos olyan PR módszereket választanunk, amelyek a lehető legmagasabb multiplikációs faktorial rendelkeznek. Előbb azonban el kell döntenünk, hogy országos, regionális vagy helyi közönséget kívánunk az üzenetünkkel megszólítani.

Miután ezt eldöntöttük, hasznos lehet ötletbörzét tartani az adott környezetben igénybe vehető médiumokról, valamint a várható eredményességről és költségről. Az elektronikus média (rádió és televízió) a társadalom széles rétegeihez jut el, így a célcsoport anélkül jut birtokába az információnak, hogy keresnie kellene. Azonban ez az orgánus jár a legmagasabb előállítási költségekkel, és általában még a sugárzási idő is igen sokba kerül. Így ha a menhely úgy dönt, hogy ezt a lehetőséget választja, külön figyelmet kell fordítani az adománygyűjtésre, a megosztható forrásokra (például olyan reklám vagy videó-spotok használata, amelyet máshol állítottak elő, és amelyek könnyen adaptálhatók), valamint természetbeni médiatámogatás szerzésére a tévécsatornáktól és rádióadóktól. Egy másik lehetőség a „szabad média” megszerzésére fókuszálni (erről további információ található a 9.3. alfejezetben), amely nagyon hatékony lehet, de ha korábban nem használtuk ezt a lehetőséget, a hatások sokkal kevésbé kiszámíthatók, mint az adományozott vagy megvásárolt sugárzási idő esetén.

Hasznosabb lehet olyan újságírókat keresni, akik nyitottak és érdeklőnek a családon belüli erőszak témája. Fontos időt szentelni arra, hogy beszéljünk velük, és elmagyarázzuk nekik a családon belüli erőszak kontextusát, különös tekintettel az erőszak áldozatokra és társadalomra gyakorolt hatásaira. Nem fontos mindig a sajtó egészét informálnunk, de az általunk megbízhatónak tartott újságírókat érdemes releváns információkkal ellátni, és kidolgozni velük, hogyan foglalkozzanak saját médiumukban a családon belüli erőszak témájával. Egy fontos szempont, amellyel biztosan foglalkoznunk kell az, hogy hogyan interjúvolják meg az áldozatokat. A média működési elveinek ismeretében időnként fontos lehet, hogy az interjú előtt az áldozattal is beszéljünk. Ha az újságírókat érzékennyé tesszük a témával kapcsolatban, az a leghasznosabb megközelítés arra, hogy mindkét oldal szükségleteit közelebb hozzuk egymáshoz. Ezen kívül egyénileg elbeszélgetni újságírókkal realisabb és hálásabb feladat, mint egy egész szakmához tartozó minden szakembert kiképezni.

Mindazonáltal más módszerek is léteznek, amelyek hatékonyak lehetnek. Néha csodákat tesz, ha valaki jó érzéssel össze tud kombinálni két költséghatékony módszert, amelyeknek önmagukban különböző hátulütőik vannak. Ennek egy példája a szórólapok és az internetes oldalak vegyítése. A szórólapok igen olcsón előállíthatók (azért is, mert a felület egy részét fel lehet használni az adományozók felsorolására, és jól jöhet mondjuk egy nyomda természetbeni hozzájárulása), de ahhoz, hogy nagyobb mennyiséget tudjunk előállítani belőle, rövidnek kell lennie. Az Internet mind több nő számára válik elérhetővé. Az Internet önmagában nehézkes lehet, hiszen igen aktívan kell keresni ahhoz az információt, hogy megtaláljuk. Mindazonáltal ha egy linket ad a menhely weboldalához, ahol gyakorlatilag végtelen mennyiségű információ helyezhető el, két igen költséghatékony módszert kombináltunk. Az internetes oldal működtetéséről hasznos tudni, hogy főképp az újonnan induló vállalatok folyamatosan keresnek referencia-ügyfeleket, akik számára kis költséggel vagy ingyen állítják elő a weblapot, hogy az elkészült munkát meg tudják mutatni lehetséges ügyfeleiknek. Amennyiben a menhelyeken nincs olyan dolgozó vagy aktivista, akire rá lehetne bízni egy honlap létrehozását, érdemes egy ilyen vállalkozást keresni.

- Matricák (buszokra, taxikra, tömegközlekedési eszközökre)
- Poszterek iskolák, ifjúsági szállások, kórházak, orvosok, ügyvédek, szociális szolgálatok, tanácsadóközpontok, egyházak számára
- Információs anyagok, prospektusok, szórólapok
- Honlap
- Rendszeres hírlevél
- Sajtóanyagok és újságcikkek
- Részvétel munkaközösségekben, szakértői találkozók, konferenciákon és politikai előadásokon
- Események szervezése (adománygyűjtő összejövétel, nyilvános kiállítás, felvonulás)
- Politikai pártok, helyi szervezetek, társadalmi szervezetek, stb. meghívásainak elfogadása
- Rádió-, televízió-és sajtóinterjúk
- Együttműködés politikusokkal és egyéb döntéshozókkal
- Nyilvános megszólalások, ahol az áldozatok és az áldozatok hozzátartozói a nyilvánosság előtt beszélhetnek

9.1.4. Definíciók (Mi a menhely, és mi nem?)

Jelen kézikönyv célja, hogy bizonyos alapelveket teremtsen a menhelyekkel kapcsolatban. Néhány országban azonban egyáltalán nem állnak rendelkezésre olyan szolgáltatások, amelyeket menhelyként definiálhatnánk, így ezekben az országokban a célcsoportok tagjai csak a hírekből értesülnek a segítő szervezetek létezéséről, vagy közvetett, illetve közvetlen külföldi tapasztalatok alapján. A spektrum másik végén találhatóak azok az országok, ahol magas fokú aktivitás tapasztalható, és néhány esetben szerteágazó tevékenységek jellemzik.

Akár így van, akár úgy, amikor azt tervezzük, hogy szolgáltatásainkról információval látjuk el az adott célcsoportot, fontos figyelembe venni, hogy előfordulhat, hogy szolgáltatásaink definíciója nem ugyanaz. Ennek figyelembevételével hasznos az információba azt is belevenni, hogy MI valójában a menhely és mit tud nyújtani, azonban azt is, hogy mi NEM. Amikor ezen információt kis körben mutatjuk be, használjuk ki a menhely dolgozóinak és önkénteseinek tapasztalatait, hogy megfogalmazzuk a potenciális ügyfelek legtöbb közös pontját, amellyel az ügyfelek, szolgáltatók és adományozók esetleg nincsenek tisztában (ideértve olyan objektív szempontokat is, mint a befogadás regionális korlátai, a tartózkodás maximális ideje, egészen az olyan tévhitekig, mint hogy „a menhelyek tönkreteszik a családokat.”)

9.1.5. Akadályok (Milyen információkat ne adjunk meg?)

Az alábbi konklúziókat megtörtént események alapján vontuk le. Miután egy szórólap vagy hivatalos levél elhagyja az asztalunkat, nem tudhatjuk, hogy hol fog kikötni. Még akkor is, amikor valamit csak a menhelyen belül köröztetünk, az információs anyagok saját életre kelnek.

Ezt figyelembe véve, amennyiben a titkos cím a szolgáltatás fontos része, létfontosságú, hogy se a címet, se pedig a házról készített képeket ne használjuk semmilyen információs anyagban, de még a menhely levélpapírján sem.

A biztonságot illetően szintén fontos szempont lehet a menhely személyzetének anonimitása, így mielőtt automatikusan feltüntetnénk a személyzet tagjait a fényképünkkel nyilvános éves

jelentésünkben, feltétlenül beszéljük azt meg. Nem életszerű azt gondolni, hogy azokban az embereken, akikhez anyagi segítségért fordulunk, és azokban az embereken, akik elől el akarjuk rejteni a menhelyet, nincs közös vonás. Bármennyire is csábító lehet, hogy a menhelyeken rendezzünk adománygyűjtő összejevetelt, inkább válasszunk másik helyszínt. Az adományozóknak fel kell ismerniük, hogy a szigorú titoktartási kötelezettség betartásával csak a munkánkat végezzük, és támogatásuk ára nem lehet olyan esemény, amely veszélybe sodorhatja a szolgálat létét.

9.2. A probléma tudatosítása

Fontos, hogy a közvéleményben tudatosítsuk a nők elleni férfierőszakot, annak okait és következményeit, valamint a kitörés stratégiáit, különben a nők és gyerekek elleni erőszaknak soha nem lesz vége. A menhelyek szűkös forrásainak ismeretében két dolgot kell figyelembe venni ahhoz, hogy hatékony módon informáljuk a célcsoportot a problémáról. Az egyik a multiplikáció témája, amelyet a „Módszerek” címszó alatt már megtárgyaltunk egy előző alfejezetben az információs kampányokkal kapcsolatban. Mindazonáltal a társadalmi tudatosság nemcsak kampányok segítségével növelhető. Ugyanilyen hasznos lehet a multiplikátorok speciális csoportjait megcélozni, például tanárokat, a segítő foglalkozású szakembereket, a rendőrséget, stb. – vagyis olyan csoportokat, akik maguk is foglalkoznak áldozatokkal és túlélőkkel, vagy másokat képeznek erre. A másik téma a különböző szinteken található személyekkel való együttműködés, és ezzel a közösségben rejlő erő extra értékének kihasználása.

Országos szintű együttműködés

Az együttműködés legszembetűnőbb formája az ugyanolyan profillal rendelkező szervezetek együttműködése, ebben az esetben a menhelyeké, vagy a menhelyek és más nők elleni erőszakkal foglalkozó nőszervezetek közötti együttműködés. Ha megosztjuk a munka mennyiségét és az anyagi terheket, több erőt és pénzt fektethetünk abba, hogy a célcsoport(ok) figyelmét felkeltsük ügyünkkel kapcsolatban. Néhány elképzelés a munkamegosztásra és az együttműködésre:

- Olyan tervek, szövegek, stb. finanszírozása, amelyeket egyszer meg kell csinálni, és ugyanannyiba kerülnek, akár egy szervezet, akár több rendeli meg őket.

- Összehangolt tevékenységek, amelyek földrajzilag felosztják a célcsoportot vagy az együttműködő szervezetek intézményeit.
- Közös adománygyűjtés.
- Ugyanazon témával kapcsolatos különböző tapasztalatok megosztása (pl. a menhelyeknek mélyebb betekintésük van a nők történeteibe, míg a segélyvonalaknak szerteágazóbb tapasztalattal rendelkeznek a téma társadalmi vonatkozásaival kapcsolatban).

Az együttműködés másik bevett formája a többszektoros megközelítés, amely különböző típusú non-profit szervezetek vagy non-profit szervezetek és önkormányzati vagy kormányzati szervek között is létrejöhet. A leggyakrabban alkalmazott modell mindkét esetben az, hogy a menhelyek szakértelmükkel, valamint a jelenségről szóló kvalitatív és kvantitatív adataikkal járulnak hozzá az együttműködéshez, míg a partnerszervezet erős mainstreaming (népszerűsítő) hatással rendelkezik, így nyitottabbá és megértőbbé teszi a téma iránt azon célcsoportokat, amelyek a menhely számára nehezebben elérhetők.

Az Amnesty International különböző civil szervezetekkel működik együtt globális nők elleni erőszak kampányában: regionális és országos stratégiai partnereket választanak a nők elleni erőszakkal foglalkozó civil nőszervezetek közül.

Az állami—civil együttműködés legsikeresebb példái között szerepelnek a rendőrséggel közösen szervezett képzések és egyéb tevékenységek.

9.3. Kampányok és egyéb különleges alkalmak

Az ingyenes médiamegjelenés sok szervezet számára gyakran a közfigyelemkeltés egyetlen elérhető módja, főképp azoknál, akik közvetlen talajmunkát végeznek áldozatokkal, ahogyan a menhelyek is. Ha szerencsénk van, a helyi és országos sajtó már tudja, hogy bizonyos ügyekben hasznos, ha meghallgatnak bennünket. Ha nem ez a helyzet, nekünk kell tudatnunk a sajtóval az álláspontunkat. A kérdés csak az, hogy miként tegyük ezt hatékonyan.

Az újságírókat rendszeresen és aktívan kell tájékoztatnunk. Ez jó információs anyagokat kíván, amelyek rövidek és pontosak, valamint friss statisztikákat és összeállított dossziékat. A rendszeres sajtótájékoztatók aktuális eseményekről tudósítsanak. Hasznos lehet külön sajtólistát készíteni a helyi, regionális és országos címzettekéről, mint újságok, televíziós csatornák, rádiók, helyi szervezetek, valamint egyéni újságírók. A listát állandóan frissítsük!

9.3.1. Akadályok

Aki próbálta már bármire felhívni a sajtó figyelmét, tapasztalhatta, hogy egy újsághír vagy sajtótájékoztató – bármilyen fontos is legyen a téma – nem különösebben vonzó a sajtó számára. A sajtó általában valamilyen aktualitást vagy szenzációt keres egy-egy hírrel kapcsolatban. Természetesen nem célszerű ölbe tett kézzel várunk, amíg olyan tragédia történik, amely túlmutat a nyilvánosság általános tapasztalatán a családon belüli erőszakkal kapcsolatban, és ezért vonzó a sajtó számára. Egy lehetséges stratégia, hogy nyomon követjük a napi sajtót, és amikor valamilyen releváns sajtóhír megjelenik, azonnal sajtóközleményt adunk ki az eseménnyel kapcsolatban.

9.3.2. Jó gyakorlatok

A hosszú távú kampányok mindig hatékonyabbak, mint a rövidebbek, ugyanakkor a hosszabb kampányok nem szükségszerűen drágábbak. Számos lehetőségek léteznek ilyen kampányokra. Íme néhány példa: egyes nemzetközi napok a nők jogairól és a nők elleni erőszakról emlékeznek meg. Ebben a kontextusban sokkal valószínűbb, hogy idézni fogják a sajtóközleményünket, mivel a sajtónak így megvan az „aktualitás” a nagyobb témán belül. Ilyen nemzetközi napok és évfordulók például a Nemzetközi Nőnap (március 8), az Emberi Jogok Nemzetközi Napja (december 10.), a Nemzetközi HIV/AIDS nap (december 1.), a Mindenszentek (november 1.), amelyekről mint a nyomtatott, mind az elektronikus sajtó hajlandó tudósítani. A magyarországi NANE Egyesület tapasztalatai szerint, ahogy ezek a napok évről évre visszatérnek, az újságírók mindenáron szeretnék új szemszögből bemutatni a szokásos jelenséget. Hasznos lehet kikeresni minden ilyen napot a naptárból, és kijelölni egy határidőt úgy egy héttel előtte, amikor kiküldjük a közleményünket a sajtónak az adott nap és a családon belüli erőszak kapcsolatáról, így idézhetnek minket, amikor az adott évfordulón vagy ünnepnapon megjelennek a sajtóhírek.

E nemzetközi ünnepek mellett megteremthetjük saját, külön ünnepnapjainkat is, mint például a menhely alapításának évfordulóját. Ilyen esetben is igaz, hogy könnyebb felkelteni a média figyelmét, ha nemcsak egy sajtóközleményt adunk ki, hanem külön eseményt is szervezünk.

A Néma Tanúk Kiállítás

A magyarországi NANE Egyesület 1998-ban bocsátotta útjára a Néma Tanúk projektet a 16 Akciónap keretén belül. (A 16 Akciónap a Nők Elleni Erőszak Ellen eseménysorozatot világszerte nyilvános eseményekkel ünneplik a nőszervezetek minden évben.) A kiállítás ötlete a hasonló nevű Egyesült Államokbeli kampánytól származik (eredeti neve *Silent Witness Project*), és lényege, hogy ember nagyságú vörös női szilueteket mutat, melyeknek a mellkasán pajzs alakú felirat ismerteti egy családon belüli erőszak során meggyilkolt nő igaz történetét, így:

2003. október 24. Heves

Név nélküli lány

(élt 17 évet)

Volt barátja az utcán

pillangókéssel leszúrta.

Az Egyesület kapcsolatba lépett az eredeti szervezőkkel, akik rengeteg forrásanyagot és bátorítást adtak. Az első tizenöt magyar figurát az Egyesület maga készítette adományokból és aktivisták munkájával. Mivel a figurák a különböző szabadtéri események alatt lassan tönkrementek, az eredeti kiállítás mérete fokozatosan csökkent.

2002-ben az OSI-NWP (*Open Society Network Women's Program*) 16 napos médiakampányának finanszírozását arra használták, hogy egy negyven figurából álló Néma Tanúk Kiállítást csináltassanak, amely majdnem megfelel a Magyarországon évente családon belüli erőszakban meggyilkolt nők számának. Ez akkoriban meglehetősen szokatlan módja volt a pénzadományok felhasználásának (más országokban a pályázók általában tévéreklámokat vagy óriásplakátokat finanszíroztak). Mindazonáltal mivel a magyar média körülményeit tekintve még a maximális támogatási összeg is viszonylag kevés volt, és mivel a magyar médiavállalkozásokra (azaz a televíziókra vagy az óriásplakát-felületeket értékesítő hirdető cégekre) nem jellemző, hogy túlságosan szeretnének jótékonykodni, az Egyesület stratégiája azon alapult, hogy olyan eseményt hozzon létre, amely inkább felkelti a média érdeklődését.

A projekt beváltotta a hozzá fűzött reményeket, és olyan típusú és mértékű ingyenes médiaérdeklődést hozott, amely egyébként nem lett volna elérhető az OSI-NWP által nyújtott támogatásból: az első felvonulás után, amely 2003 novemberében zajlott le, minden esti híradó beszámolt a kiállításról, interjúkat mutatott be a résztvevőkkel és túlélőkkel, és másnapi számában pedig minden napilap beszámolt az eseményről, továbbá néhány bővebben is foglalkozott a témával a következő hétvégén. A Néma Tanúk eseményként való használata, valamint a tény, hogy igen erősen vizuális anyagról van szó, jó taktikának bizonyult. Az azóta szerzett tapasztalataink azt mutatják, hogy ez a hatás nehezen múlik el: ebben az évben [2003] újra használtuk a Tanúkat a Nemzetközi Nőnap alkalmából, és ismét csak jelentős volt a médiaérdeklődés. A projekt hasznosságáról másokat is sikerült meggyőznünk: több külföldi civil szervezet, amelynek tagjai látták a kiállításunkat nemzetközi fórumokon (például a budapesti Európai Ifjúsági Központban), vagy amely az OSI beszámolója alapján értesült róla, átvette az ötletet. Ma már több civil szervezet rendezi meg saját Néma Tanúk Kiállítását a kelet-közép-európai régióban.

Idézetek a kiállítás látogatóitól:

Budapesten egy nő ötéves fiával nézegette a figurákat, és olvasgatta a történetüket. Egyszer csak azt mondta a fiának: „Nézd, én is közöttük lehetnék.” Egy középkorú nő: „Maguk valami fontos dolgot csinálnak itt. Én is ilyen helyzetben voltam húsz éve. Senkinek nem beszélhettem róla. De most már látom, hogy szerencsés voltam. Élek és jól vagyok.”

9.4. Konferenciák és konzultációk

A konferenciák szervezése több előnnyel is járhat. Mint mindig, itt is érdemes megfontolnunk a multiplikáció kérdését, és ezzel biztosítanunk, hogy a rendelkezésre álló szűkös források a lehető legjobb eredményeket hozzák. Egy konferencia szintén olyan eseménynek számít, amely aktualitása miatt médiaérdeklődésre tarthat számot. Egy konferencia jó PR-ja biztosítja, hogy már az első naptól fogva sokkal a résztvevőknél jóval több ember profitáljon belőle. Mivel a konferenciák hagyományosabb események, pusztán az a tény, hogy a családon belüli erőszak, női menhelyek, stb. témájában konferenciát szerveznek, mainstreaming hatást fejthet ki a közösségre, amely hall róla. Mindazonáltal a konferenciákból és egyéb találkozókból legfőképp a résztvevők profitálnak.

Függelékünkben néhány szempontot soroltunk fel, amelyet egy hatékony találkozó szervezése során érdemes figyelembe vennünk.

9.5. Képzések

9.5.1. Belső képzések

Mivel a legtöbb országban az oktatási rendszeren belül nem szerezhető olyan szakképesítés, amely feljogosít arra, hogy menhelyeken dolgozzunk, a legtöbb menhely képzéseket tart új tagjainak, legyenek akár önkéntesek, akár a fizetett személyzet tagjai. A szolgáltatás folytonosságának biztosítására mindeközéig ez a módszer tűnik a legjobbnak. Mivel az ilyen képzéseknek komoly szerepe lehet az új emberek integrálásában a csapatba, érdemes tapasztaltabb alkalmazottakat vagy önkénteseket is bevenni a programba forrásszemélyként vagy akár képzőként.

9.5.2. Képzési programok szervezése partnerek számára

A menhelyek, akár működtetnek 24 órás segélyvonalat, akár nem, erősen rá vannak utalva azokra a szolgálatokra, amelyek klienseket küldenek hozzájuk, illetve amelyek a menhelyeken élő nőkkel és gyerekekkel foglalkoznak. Akár a menhely szervezi, akár több társszolgálat vagy intézmény, a küldő szervezetek által szervezett képzések is igen hasznosak a személyzet számára. Ezek tartalma nagyban változhat az adott körülményektől függően: néhány országban a családon belüli erőszakot övező társadalmi tudatosság nagyobb, mint másokban. Így néhány képzési program részletesebben foglalkozhat azzal, hogy mit tesz a menhely a klienseiért, míg mások inkább a családon belüli erőszak alapvető ismérveivel foglalkozhatnak. Néhány ajánlás az ilyen programok szervezésére:

- Amikor csak lehet, a képzések a résztvevők szokásos munkahelyén kívül kerüljenek megrendezésre.
- A képzést kis létszámú csoporttal kell szervezni (maximum 15 fő). Ez lehetővé teszi a képzők számára, hogy a tanulási folyamatot előadások helyett inkább interaktív gyakorlatokkal gyorsítsák.

- A képzők között legyen egy-egy személy a menhelyből, illetve abból a szektorból, amelynek a tagjait képzik. Amennyiben a csoport a nemek szempontjából vegyes összetételű, fontos, hogy a képzők között is legyenek nők és férfiak egyaránt.

A WAVE által 2000-ben kiadott Képzők Képzése anyag. (A kézikönyv magyarul a NANE Egyesület képzők képzésének részeként beszerezhető.)

9.6. Speciális szolgáltatások az adományozók (támogatók) és finanszírozók részére

Fontos, hogy olyan PR tevékenységet alakítsunk ki, amely bizonyítja az adományozók és a lehetséges adományozók felé, hogy a menhely működik, és megfelelő módon használja fel a finanszírozást és az adományokat. Néhány ötlet ennek megvalósítására:

- Rendszeres hírlevél megjelenítése (elegendő lehet csupán egy rövid összefoglaló kiadása a hivatalos pályázatokra stb. készített beszámolókból, amelyeket amúgy is meg kell írunk), és az információ elküldése a valós és potenciális finanszírozók és adományozók részére, akik a levelezőlistánkon szerepelnek. A listát rendszeresen frissítsük.
- A támogatók meghívása minden olyan nyilvános eseményre, amelyet szervezünk, vagy ahol részt veszünk.
- Mindenhol nevezzük meg és említsük meg a támogatókat (például a honlapunkon és publikációinkban).

Akadályok

A legtöbb menhely non-profit szervezet formájában működik. Ez a forma bizonyos területeken viszonylag erős függetlenséget biztosít, viszont jelentős pénzügyi nehézségek forrása is lehet. Ráadásul egyes országokban sok adományozó nem bízik a civil szervezetekben, mivel számos politikához kötődő szervezet és korrump pénzműsor szervezet létezik, amely civil státust birtokol.

Tizedik fejezet: Hálózatépítés és együttműködés

A menhelyen végzett munka olyan intézmények és szolgáltatások hálózatába ágyazódik be, amelyek segítségünkre lehetnek a bántalmazott nőkkel való munkánkban, amennyiben ezen intézmények munkatársai tisztában vannak a családon belüli erőszak dinamikájával. A menhely munkatársainak meg kell beszélniük ügyfeleikkel, hogy milyen eljárások és lehetőségek jöhetnek szóba esetükben, és hogy mely intézményekkel kell kapcsolatba lépni, vagy melyik tud valamiféle segítséget nyújtani ezekben. A menhelyi dolgozók igény szerint el is kísérhetik ügyfeleiket néhány ilyen intézménybe, például a rendőrségre vagy a bíróságra. Ennek eredményeképpen a női menhelyek mind inkább szoros és folyamatos együttműködést alakítanak ki más szervezetekkel. Éppen ezért tanácsos már előre együttműködési és hálózatépítési stratégiákat kidolgozni, hogy már legyenek működő kapcsolataink, amikor szükség lesz rájuk.

10.1. A női menhelyek szerepe a hálózatépítésben és az együttműködésben

A női menhelyek közötti hálózatépítés és együttműködés két szinten valósulhat meg:

- Egyfelől a hálózatok kiépítése más női menhelyekkel és a családon belüli erőszak megelőzésének terén aktív, nőket támogató szervezetekkel. E szervezetek között vannak a női krízisközpontok, valamint a lokális vagy országos segélyvonalak. A bántalmazott nőket és gyerekeiket segítő szervezetek hálózata befelé a segítség és tapasztalatcsere forrásaként szolgál, kifelé pedig a nőkkel szembeni erőszak ellen fellépő egységes hangként. Ezt az erősen témaspecifikus koalíciót más női és emberi jogi szervezetek bevonásával is bővíthetjük.
- Másfelől a szervezetek közötti együttműködés általában szükséges a konkrét bántalmazott nők és gyerekeik támogatásához, valamint a családon belüli erőszak megelőzéséhez.

A női menhelyek más közösségben vagy kormányzati intézményben dolgozó szakembereknek is átadják tudásukat és szakértelmüket, például szociális és egészségügyi dolgozóknak, rendőröknek, bírácoknak, ügyészeknek és pedagógusoknak. Fontos, hogy a menhelyeket általában bevonják az oktatásba és a tudatosság növelésébe. Bár a képzési programok és hasonló tevékenységek biztosítása

szakemberek számára alapvetően az állam feladata, ezeket a tevékenységeket a menhelyek is kezdeményezhetik. Az együttműködések keresztül a menhely munkatársai az áldozatok jogait előtérbe helyező nézőpontot is jobban tudják terjeszteni.

A más szervezetekkel való együttműködés azonban sokszor nehéznek is bizonyulhat. Ennek az alábbi okai lehetnek:

- Hiányos ismeretek a másik munkájáról, céljairól és problémáiról.
- Szektorfüggő gondolkodásmód (csak a saját szakterületre fókuszáló gondolkodás).
- Domináns fellépés vagy viselkedés a társszervezetek munkatársaival vagy a szervezettel szemben.
- A szervezetek közötti versengés.
- A pénzügyi források hiányából adódó bizalmatlanság vagy ellenségesség.
- Nem megfelelő attitűdök, előítéletek és rossz személyes tapasztalatok.

10.2. Hogyan segíthetjük elő a hálózatépítést és az együttműködést?

A menhelyek dolgozói és intézetek, szolgáltatások, valamint más szakemberek közötti kapcsolatot és együttműködést több úton-módon fejleszthetjük. Néhány példa:

- Szakmaközi képzések, tudományközi szemináriumok szervezése
- Közös projektekre való pályázás.
- Szakmaközi munkacsoportok kialakítása.
- Koordinátori hálózat kiépítése.
- Helyi cselekvési tervek kialakítása a nők elleni párkapcsolati erőszak megelőzéséről.

10.3. A hálózatépítés és együttműködés célcsoportjai

Az együttműködés sosem kielégítő, ha csak egyéni esetekben vesszük igénybe. Ahhoz, hogy segítő struktúrákat és szolgáltatásokat találjunk az erőszak női áldozatai és gyerekeik számára, személyes és szakmai kapcsolatok, valamint támogató hálózatok szükségesek.

A menhely és az egyéb nőjogi szervezetek hálózatai

A női menhelyek már számos helyi, országos és európai szinten hoztak létre hálózatokat. E hálózatok legfontosabb célja a tapasztalatcsere, valamint a kölcsönös segítségnyújtás, kampányok szervezése és a közös lobbitevékenység a politikai közéletben.

Országos női menhelyhálózatok (lásd még a Függelék a WAVE címszó alatt):

Women's Aid Federation England, www.womensaid.org.uk

Austrian Women's Shelter Network, www.a oef.at

ROKS, www.roks.de

Northern Ireland Women's Aid, www.niwaf.org

ZIF – Zentrale Informationsstelle der autonomen Frauenhauser, www.zif-frauen.de

LOKK (Dánia), www.lokk.dk

Egyéb női jogi hálózatok:

WIDE – Women in Development Europe, www.wide.org

EWLA – European Women's Lawyers Association, www.ewla.org

EWL – European Women's Lobby, www.womenlobby.org

Network of East-West Women, www.neww.org

Profem, www.profem.cz

Women's International League for Peace and Freedom, www.wilpf.int.ch

Women in Black, womeninblack.net

Gyermekvédelmi szolgálatok

A gyermekvédelemben dolgozó szociális munkásokkal, családsegítő szolgálatokkal, ifjúságjóléti intézményekkel fenntartott szoros együttműködés létfontosságú. Az együttműködés során a legfontosabb prioritásnak a nők és gyerekek biztonságának kell lennie.

Szociális támogatást nyújtó szolgálatok

Együttműködésünkkel ezek a szakemberek az alacsonyjövedelmű vagy jövedelemmel nem rendelkező nőknek nyújthatnak jobb anyagi támogatást.

Egészségügyi szolgálatok

Az egészségügyi szakembereket abban segíthetjük, hogy elkerüljék az áldozatok orvosi esetként történő elkönyvelését (például a bántalmazás nem pszichiátriai probléma), valamint hogy befolyásoljuk az egészségügyi szakma reakcióit az áldozatokra, és segítsük a nők elleni testi, lelki vagy szexuális erőszak egészségügyi bizonyítékainak dokumentálását. Ehhez a szakemberekkel meg kell osztanunk a bántalmazás nők és gyerekek egészségére gyakorolt hatásairól szóló tudásunkat. A menhely munkatársai az orvosi vizsgálatokra is elkísérhetik a nőket.

Rendőrség

Az áldozatok jogainak érvényesülését azzal segíthetjük, hogy általános tudnivalókat osztunk meg a rendőrökkel a nők elleni erőszakról. A rendőrök képzése létfontosságú és kihagyhatatlan.

A jogrendszer

A bírákat, ügyészeket és ügyvédeket abban segíthetjük, hogy érzékenyebbé tesszük szemléletmódjukat és fejlesztjük a női áldozatoknak általuk nyújtott vagy nyújtható szolgáltatások minőségét.

Lakásügyi hatóságok

Az együttműködés a nők biztonságos lakhatásának és gazdasági függetlenségének elősegítésében adhat támogatást.

Politikai intézmények

A politikai döntéshozókat tájékoztathatjuk az áldozatok problémáiról és igényeiről, valamint arról, hogy hogyan és miért szükséges megvédeni őket.

Bevándorló nőket támogató szolgálatok

Megoszthatjuk velük ismereteinket általában a bántalmazás hatásáról, és információt adhatunk a nők jogairól és a törvényekről az adott országban.

Bevándorlási hivatal

Általánosságban véve növelhetjük a tudatosságot a bevándorló nők speciális sebezhetőségével és problémáikkal kapcsolatban, amelyek gyakran a nők jogi státuszához kötődnek.

Multiszektoriális együttműködések

Az együttműködés nem csak két szervezet között jöhet létre. Ha több családon belüli erőszakkal foglalkozó szervezetet hozunk össze, nyilvánvalóan növekszik a megelőzés hatékonysága. Ehhez azonban az kell, hogy a résztvevő szervezetek közötti együttműködés rendszeresen működjön.

BIG (www.big-intervenzionszentrale.de)

Svájci intervenciós projektek (www.frauenhaus-schweitz.ch/d_links.html#bip)

Domestic Violence Flora az Egyesült Királyságban (www.womensaid.org.uk/network/a-z_for_a.htm)

Kerekasztal csoportok Németországban és máshol

Családon belüli erőszak krízisközpontok Ausztriában (www.interventionsstelle-wien.at)

10.4. Tiszteletteljes és együttműködő kapcsolatok kiépítése

A prevenciós munkával kapcsolatban minden szakmai csoportnak megvan a maga szemlélete. A megfelelő együttműködés érdekében fontos tisztázni a résztvevő csoportok szemléletét, szerepét és

feladatát, valamint megismerni egymás korlátait és gondjait. Ha nem tiszteljük a többi szakember munkáját, az együttműködés nem lehet sikeres. Néhány általános javaslat az együttműködésre*:

- Legyünk kezdeményezők és aktívak.
- Hagyjuk, hogy mások befejezzék gondolataikat, mielőtt mi megszólalunk.
- Álljuk ki álláspontunk mellett.
- Saját magunk döntsünk arról, hogy mit vélünk helyesnek.
- Próbáljuk megérteni mások érzéseit, mielőtt a magunkét megfogalmazzuk.
- Beszéljünk a problémákról, mielőtt azok krízissé alakulnak.
- A problémákkal és döntésekkel őszintén nézzünk szembe.
- Higgyük, hogy erősek és cselekvőképesek vagyunk, ugyanakkor másokkal egyenlőnek.
- Feladatainkkal a helyzetnek és a szükséges lépéseknek megfelelően nézzünk szembe.

Az együttműködés kidolgozásának kilenc lépése:

1. Alakítsunk ki kölcsönös filozófiai orientációt, elveket és célokat. A legfontosabb elvek az áldozatok biztonsága, az elkövető felelősségrevonása és az áldozathibáztatás elkerülése.
2. Dolgozzunk ki kölcsönös eljárásmenetet, a fókuszban az áldozatok tapasztalataival.
3. Kísérjünk figyelemmel vagy kutassunk fel ügyeket, ahol jól látható az érintett szakemberek felelőssége. Tisztázzuk minden szakmai csoport szerepét. Az egyes esetek elemzésével megjelölhetők a felelősségbeli hiányosságok.
4. Koordináljuk a szakemberek közötti információcserét, és alakítsuk ki a titoktartás szabályait és a megosztott információról alkotott közös felfogást.
5. Biztosítsunk forrásokat és szolgáltatásokat az áldozatok számára
6. Alkalmazzunk és használjunk szankciókat, korlátozásokat és szolgáltatásokat az elkövetők számára
7. Dolgozzunk ki cselekvési tervet a gyerekek bántalmazásának megelőzésére, illetve a velük folytatott terápiás munkára.

* Forrás: Examples of people working together. Ideas for collaboration at work. Interdisciplinary project on domestic violence. A resource kit from Canada.

8. Elemezzük az igazságügyi rendszer reakcióját:
 - A rendőrség reakciója
 - A ügyészek és bírák reakciója
 - A próbaidővel foglalkozó testületek reakciója
9. Folyamatos képzés

A tiszteletteljes és együttműködő kapcsolatok alapja a bizalom és a megértés. Bizalmat és megértést csak egymás elképzeléseinek és tapasztalatainak elmondásával és megvitatásával lehet kialakítani. Ha csupán a hibákra mutatunk rá, azzal nem segítjük az együttműködő kapcsolat megteremtését. Amikor akadályok merülnek fel, a folytatás legjobb módja, ha közösen kitaláljuk, hogyan csinálhatnánk jobban a dolgokat.

Néhány ötlet az együttműködő kapcsolatok létrehozásához:

- Találkozókat és vitákat szervezhetünk különböző szervezetek szakembereivel, ám egyszerre nem több mint egy-két szakma képviselőivel. (Nagyobb csoportokban az emberek hajlamosak tartózkodónak lenni, és a bizalom kiépítése túl hosszú időt vesz igénybe.) Ehhez a módszerhez ugyan több idő kell, de ez mindenképpen a hatékony együttműködés alapja lehet.
- A csoportos találkozók után rövid időn belül szervezhetünk olyan megbeszéléseket, ahol az összes érintett szakember/hatóság részt vesz.
- A találkozók során összegezhetjük a legfontosabb szakmai csoportokat, azok szerepei és feladatai.
- Megegyezhetünk egy vagy több 'koordináció-felelős' személyében.
- Megegyezhetünk abban, hogy kik legyenek a 'koordinált csoport' tagjai, és hogy a csoport miként működni.
- Megalakíthatjuk a 'koordináció-felelősök' munkacsoportját és meghatározhatjuk a nagyobb hálózat-koordinátorok személyét.
- A központi munkacsoport rendszeresen és gyakrabban üljön össze, mint a nagyobb hálózati csoport.

Ez a módszer igen hasznos lehet, különösen akkor, ha a menhely még új jelenségnek számít, vagy a többi szervezet még nem ismeri, ha nincs együttműködés a különböző szervezetek között, vagy ha a hatóságoknak problémáik vannak az egymás közötti hatalmi viszonyaikkal. (Waltz/Derry 1999 alapján)

Közös Párbeszéd (*Anticipation Dialogues*)

E finn modell egy sor módszerből áll, amelyet az Országos Népjóléti és Egészségügyi Kutató és Fejlesztési Központ (STAKES) fejlesztett ki. Ezeket a módszereket a Stakes a gyakorlatban több várossal és szakemberrel együttműködve próbálta ki Finnországban. A módszerek forrás-központúak és hálózat-orientáltak, céljuk a határok átlépése, a preventív munka kidolgozása a szociális és egészségügyi szervezetek, valamint más hálózati szereplők bevonásával, és a kliensekkel végzett munka minőségének javítása. A módszerek erősen strukturáltak, a kerekasztal megbeszéléseket két független moderátor vezeti. A Párbeszéd-készletet többféleképpen alkalmazhatjuk; a klienseket is bevonhatjuk a kerekasztalnál végzett munkájába vagy a fejlesztési munkába. A klienst arra biztatják, hogy hozza el barátait és más olyan személyt, akiben bízik. (lásd Arnkil / Eriksson / Arnkil 1999 és Seikkula / Arnkil / Eriksson 2003).

Tizenegyedik fejezet: Minőségirányítás, dokumentálás és értékelés

A minőségirányítás a vezetés felelősségi körébe tartozó terület, amelynek célja, hogy biztosítsa a menhely által nyújtott szolgáltatások magas színvonalát. A dokumentálás és értékelés nemcsak a menhelyi munka és az érintett folyamatok kritikai értékelésében létfontosságú tényező, hanem a szponzorok és a közvélemény számára készülő jelentések alapja is.

Az értékelésbe a menhely szolgáltatását igénybe vevő nőket és gyerekeket is be kell vonni, hiszen „végfelhasználóként” ők tudnak visszajelzést adni arról, hogy mit találnak hasznosnak, illetve szerintük mi javíthatna a jelenlegi gyakorlaton. A minőségbiztosítás fő célja, hogy folyamatosan segítse a menhely szolgáltatásainak felülvizsgálatát és fejlesztését. Mind a dokumentálás, mind az értékelés gondos tervezést és végrehajtást igényel.

11.1. Minőségirányítás

Nem feledjük, hogy a „minőségirányítás” kifejezés a gazdasági életből, tágabb értelemben pedig egy férfiközpontú kultúrából származik, és ezért a női menhelyek és alapelvek kontextusában problematikus lehet. Ahhoz, hogy a minőségirányítás koncepcióját a női menhely valóságához alakítsuk, a kifejezés új, innovatív értelmezést igényel a feminista menhelyek munkatársainak és a témával foglalkozó kutatók részéről. A helyzetet tovább nehezítheti, miszerint egyes adományozók azzal érvelhetnek, hogy a magas színvonal fenntartása sokba kerülhet, ezért minimális színvonalat kérnek és támogatnak.

Brigitte Sellach (2000, 262) erre válaszképpen kétrészes stratégiát javasol. Egyrészt a „női menhely” fogalma pontos és elfogadott színvonalat határoz meg, amelyet mindenkor és minden körülmények között fenn kell tartanunk. Másrészt pedig a menhely – amennyiben ezt a szponzorálás lehetővé teszi – felvázolhat olyan maximális (úgynevezett *best practice*, „jó gyakorlat” vagy „legjobb gyakorlat”) színvonalat, amit az adott menhely általános tevékenységi körének részeként hajtanak végre, és hatékonyságát vizsgálendő, külön értékelési folyamat és felülvizsgálat tárgyát képezi.

Ez a kézikönyv egy több mint 25 éves tapasztalaton alapuló, gyakorlat-orientált színvonalat határoz meg. A minőség színvonalának világos, alapvető értékeken kell alapulnia (lásd a 3. fejezetet). A minőségirányítás háttérében álló alapvető értékeknek tekinthetjük azon nők jogait, akik arra kényszerülnek, hogy egy menhelyen keressenek oltalmat. Sellach (200, 280) az alábbiak szerint határozza meg e jogokat:

„A nőknek joguk van:

- A testi és érzelmi sértetlenséghez;
- Az állam védelméhez és támogatásához önmaguk és gyerekeik számára biztonságos lakhely és magas szakmai színvonalon dolgozó munkatársak által nyújtott segítség formájában,
- Az önrendelkezéshez, a belső megerősítéshez és a méltósághoz.”

Maja Heiner (Sellach 2000, 277) a holisztikus minőségirányítást „folyamatos, önszervezésen alapuló tanulási folyamatként” határozza meg, amely négy elemből tevődik össze:

- „A minőség színvonalának kidolgozása (koncepció);
- E minőségi színvonal alkalmazása a szakmai tevékenység során és/vagy megfelelő cselekvésen keresztül (gyakorlat);
- Ezen alkalmazás eredményeinek felülvizsgálata (értékelés/önértékelés); valamint ennek fényében;
- A minőség színvonalának felülvizsgálata (koncepció).”

Amikor egy menhelyen a minőségellenőrzés koncepcióját tervezzük, három szempont szolgálhat irányelvként. A minőségirányításnak a következőkben kell segítenie:

- A menhely munkájának fejlesztése a nők belső megerősítésében;
- A menhely tevékenységeinek fejlesztése a szakembereknek szemléletének megváltoztatása terén a párkapcsolati erőszak nők áldozatairól;
- Stratégiák kidolgozása a nők jogainak érvényesítésére a tágabb társadalomban.

Néhány módszer, amelyek segíthetnek e célok elérésében:

- Az elvégzett munkát rendszeresen ellenőrizzük.
- Tevékenységeinket mind a koncepció, mind a gyakorlat szintjén igazítsuk a segítséget kérő nők és gyerekek igényeihez.
- Az ellenőrzéshez használható:
 1. Az áldozatok által kitöltött (anonim) kérdőívek

2. Az áldozatokkal készített interjúk
 3. A közös munkában részt vevő szakemberek által kitöltött kérdőívek
 4. Az iskolákban stb. tartott foglalkozások utáni visszajelzések
 5. Külső értékelések
- Adjunk lehetőséget az áldozatoknak, hogy véleményt mondjanak a munkáról és értékeljék azt.

Bármiféle dokumentációnak és értékelési módszernek a hatályos vonatkozó adatvédelmi jogszabályok betartásával kell készülnie, a lakók anonimitásának megőrzésével. A dokumentációban és értékelésben részt vevő személyeknek kötelezniük kell magukat arra, hogy minden információt bizalmasan kezelnek.

11.2. Dokumentáció

A menhelyeken a dokumentálásra többféle gyakorlat létezik, amelyek általában az alábbi kategóriák valamelyikébe tartoznak:

- Személyes adatok
- Belső statisztikák
- Jelentések

11.2.1. Személyes adatok

A tények dokumentálása a nőknek nyújtott hatékony szolgáltatások egyik fontos összetevője, ugyanakkor minden információt szigorúan bizalmasan kell kezelnünk. Különösen fontos, hogy az erőszakos partner semmiféle információt nem kapjon a nálunk tartózkodó nőkről. Az adatokat a hatóságoknak is csak az érintett nő határozott hozzájárulása esetén szabad átadnunk. E szabály alól csak akkor tehetünk kivételt, ha a nő vagy gyerekei élete vagy testi épsége van veszélyben (lásd a 3. fejezetet).

A segítő dönthet úgy, hogy nem adja tovább az információt – bár a nő már engedélyét adta erre – ha úgy érzi, ez veszélyes vagy hátrányos volna a nő (és gyerekei) számára. Egyes térségekben/országokban a menhely kénytelen adatokat gyűjteni és szolgáltatni a kliensekről ahhoz, hogy anyagi támogatást kapjanak a helyi hatóságoktól. Máshol a menhelyen tartózkodó nőket nyilvántartásba kell venni, mert az önkormányzat csak így fedezi napi költségeiket a menhelyen. Az effajta finanszírozás igencsak problematikus, mert veszélyezteti az áldozat anonimitását.

A legtöbb női menhely gyűjt valamennyi adatot a menhelyen tartózkodó nőkről és gyerekeikről, valamint az erőszakos férfiakról is a nő, a gyerekek és a menhely biztonsága kapcsán (például az elkövető veszélyességének felmérésekor).

11.2.2. Statisztikák

Egy menhely számára fontos, hogy belső statisztikát vezessen, bár az elemzés során az összes személyes adatot névtelenné teszik. Az, hogy a menhelyen milyen adatokat gyűjtenek, elemeznek, és milyen részletes a felhasznált adat, alapvetően az adott menhelyen múlik. Ezt mindenkor a menhely sajátos szükségleteihez kell igazítani. Irányelvként a statisztikának a következőket kell megmutatnia:

- Mennyi lakója (nők és gyerekek külön-külön) van a menhelynek (napi/heti/havi bontásban)?
- Meddig tartózkodnak a menhelyen a nők?
- Hányadik tartózkodásuk ez?
- Hány évesek?
- Hány gyerekük van?
- Hány évesek a gyerekek?
- Mi a nők családi állapota?
- Milyen kapcsolatban állnak az elkövetővel?
- Milyen hosszú ideig bántalmazta az illető őket, mielőtt a menhelyre menekültek?
- Milyen fajta erőszaknak voltak kitéve?
- Milyen fajta erőszaknak voltak kitéve a gyerekek?
- Mióta bántalmazzák a gyerekeket?
- A menhely elhagyásának körülményei (visszatérés az elkövetőhöz, új lakásba költözés, stb.).

A statisztika tartalmazhat adatokat a következőkkel kapcsolatban is:

- A nő állampolgársága.
- Állandó lakhelye.
- Állampolgársága és jogi státusza.

A fenti példák azonban általában kényes adatok, ezért alaposan meg kell gondolnunk, milyen adatot hozunk nyilvánosságra, és mit tartunk meg csupán belső használatra.

11.2.3. Jelentések

Számos finanszírozó hatóság kér a menhelyektől (általában éves) jelentést. A jelentés jó eszköze a menhely által nyújtott szolgáltatások és tevékenységek teljes skálájának részletezéséhez.

11.3. Értékelés

A menhely munkájának értékelését külsőleg és belsőleg végezhetjük el. A módszerektől, de főleg a céloktól függően folyamatosan vagy rendszeres időközönként is lehet végezni, például ötévente.

A szociális szolgálatok terén az értékelést úgy szokás tekinteni, mint a kliens-orientált szolgáltatások segítségének egyik eszközét. A szolgáltatások nyújtásakor a kliensek kulcspozícióban vannak, ezért be kell őket vonni az értékelésben felhasznált információ összegyűjtésének folyamatába. Fontos megismerni a szociális szolgálatokat igénybe vevő kliensek igényeit és véleményét, és ezen tevékenységek természetét figyelembe véve azt is, hogy elismerjük a kliensek által végzett értékelés jelentőségét.

A menhelyeken ezt utólagos feed-back kérdőívek segítségével tehetjük meg, amit a nők a menhely elhagyása előtt töltenek ki. E célból standardizált interjú is készíthető. A visszajelzésnek azonban névtelennek kell lennie, hogy a nők szabadon kifejezhessék véleményüket. A visszajelzés módját az adott szocio-kulturális kontextusban is érdemes megvizsgálni: egyes országokban a szigorúan anonim kérdőívek jobban beválnak, mint a személyes interjúk.

11.3.1. Az értékelőlap

A finnországi Espoo menhelyen használt kérdőív

Mielőtt a nő elhagyja menhelyet, az alábbi kérdéseket kérdezik meg tőle. Ajánlatos, hogy a visszajelzés során a nő tanácsadója ne legyen jelen. Az Espoo-ban a beszélgetés egy nő és a menhely vezetője között zajlik, aki egy személyben felelős a menhelyen végzett munka minőségét fejlesztő eszközök kidolgozásáért is. A kérdések:

- Melyik fajta segítség vált leginkább hasznára?
- Hogyan érzett a menhely munkatársaival folytatott beszélgetésekkel kapcsolatban?
- Hogyan érzett a menhelyen lakó többi nővel való viszonyával kapcsolatban?
- Milyen gyakorlati kérdésekkel foglalkozott a menhelyen való tartózkodása idején?
- Milyen kérdésekben kapott segítséget a menhely munkatársaitól?
- Megtudott valamiféle új információt a menhelyen való tartózkodása idején?
- Mely információ volt Önnek a leghasznosabb?
- Hogyan tenné jobbá a menhely munkáját?

11.3.2. Az értékelés tartalma és végrehajtása

Mint már említettük, az értékelést végrehajthatják a munkatársak vagy külső személy. Ez utóbbi esetben tanácsos írásos megállapodást kötni. A szerződés térjen ki a tervezett értékelési folyamatra, annak fázisaira és végtermékére, valamint az értékelési jelentésre. Külső értékelő választásakor célszerű figyelembe venni az értékelőre gyakorolt politikai nyomás mértékét. Az értékelő autonómiája fontos szempont, hiszen az értékelés egyben társadalmi cselekvést is jelent. Ezért alapvető fontosságú minden érintett fél igényeit és érdekeit elemezni, amelyek esetenként meglehetősen eltérők lehetnek. Az értékelés, az igények és érdekek erkölcsi kérdéseit még a megállapodás aláírása előtt meg kell tárgyalni.

Az értékelés ötvözheti a külső és belső értékelést is. A belső értékelés pozitív aspektusa az, hogy maga a szervezet is megtanulja értékelő szemszögből elemezni tevékenységeit és ezt a tudást

szolgáltatásai fejlesztésére használhatja fel. Másrészt a belső értékelés kockázata abban rejlik, hogy az érintett emberek nehezen ismerik fel a problémákat, azok okait és az azok közötti összefüggéseket. A belső értékelés ugyanakkor jelentősen kevesebbe kerülhet a külső értékelésnél, de nem árt gondos számításokat végezni, figyelembe véve az értékelés végrehajtásával töltött munkaórákat. Amikor kizárólag belső értékelést végzünk, külön figyelmet kell fordítanunk annak minőségére. A minőségi értékelés ismérvei:

- Az értékelés célja világosan meghatározott.
- Az értékelés az előre megtervezett tényezőkre összpontosít.
- Az eredmények megfelelnek az igazságnak.
- A következtetéseket széles perspektívából elemzik és az összes érintettnek bemutatják.

A belső értékelés leginkább a közvetlen fejlesztési igényeket szolgálja, melyekre megfelelően lehet válaszolni. A külső értékelés fontos előnye azonban a külső perspektíva. A menhely munkatársai általában erősen motiváltak, ami azt jelentheti, hogy hiányzik belőlük a kellő objektivitás. A pénzhány problémájának egyik megoldása az lehet, ha a külső értékelést egy egyetemi vagy főiskolai disszertáció keretében végzik el.

Az értékelés tartalmazhatja a szervezet által nyújtott szolgáltatásoknak, működéspolitikájának, tevékenységeinek és azok hatásának elemzését. A hatást gyakorta nehéz értékelni, de az értékelés nehézségeit nem szabad eltúlozni. A hatás a szolgáltatást igénybe vevő életében – a szolgáltatás igénybevételenek eredményeképpen – beálló látható változásokban manifesztálódik. Ami alapvető fontosságú, az az értékelési kritériumok és indikátorok, a mérés és az információn alapuló felmérés kialakítása. A kritériumokat alapozhatjuk például a kliensek igényeire, a cselekedetek és tevékenységek céljaira, a végrehajtók céljaira, a szakmai színvonalra, a rendszeres gyakorlatra és normákra, a törvényekre, erkölcsi értékekre, a körülményekre és a költségekre is.

Az értékelés végrehajtását az igények és az elvek irányítják. A szolgáltatások tevékenységeinek kulcsszereplői a kliensek. Az ő igényeiknek kell meghatározni az értékelést és annak végrehajtását. Az értékelés jelentheti azt, hogy a résztvevők szót és teret kapnak. A nők belső megerősítésének értékelésénél, ami a szolgáltatást igénybe vevők bevonására helyezi a hangsúlyt, utóbbiak lesznek az értékelés fő végrehajtói, valamint az értékelési célpontok és kritériumok megalkotói. A belső megerősítés értékelése segít a tevékenységeink haszonélvezőinek részt venni és tanulni, valamint

növeli függetlenségüket. A cél az, hogy növeljük az egyén képességét arra, hogy saját maga irányítsa sorsát.

Tizenkettedik fejezet: További társadalmi szükségletek és ajánlások

A segítségnyújtás és intervenció legyen átfogó, ugyanakkor vegye figyelembe a nő és gyerekei sajátos helyzetét. A segítségnyújtás során krízistámogatásra van szükség, amelyet közép-és hosszú távú támogatási stratégiák követnek. A menhelyek tevékenységét egyéb preventív beavatkozásoknak és tevékenységeknek kell kísérnie. Az alábbi fejezet e rendszer legfontosabb aspektusairól nyújt rövid áttekintést.

24 órás segélyvonal

A rendszer elsődleges fontosságú eleme egy ingyenesen hívható 24 órás segélyvonal, amely támogatást és krízistanácsadást nyújt, valamint olyan szolgálatokhoz irányítja a nőket, ahol személyes tanácsadásban részesülnek (például a menhelyeken, krízisközpontokban vagy a rendőrségen). A segélyvonalas támogatás gyakran az első lépés egy biztonságosabb élet felé. Minden országban működtetnie kell legalább egy, országosan hívható női segélyvonalnak. A nagyobb országokban emellett regionális segélyvonalakra is szükség van. Az országos vonalak fontos kezdeti munkát végeznek a bántalmazott nőkkel. (Erről Európa Tanácsi döntés is megemlékezik: ET Keretmegállapodás az áldozatok jogállásáról a büntetőügyekben, 2001. március 15.) A segélyvonalakat a mindenkori kormányoknak kell finanszíroznia, és olyan női civil szervezeteknek kell működtetnie, amelyeknek nagy tapasztalatuk van a tanácsadásban és segítő beszélgetésben a bántalmazott nőkkel.

Női segélyvonal a férfierőszak ellen, Ausztria (www.frauenhelpline.at)

Országos női segélyvonal, Finnország (www.finnishwomenline.com)

Országos segélyvonal a családon belüli erőszak áldozatainak, Egyesült Királyság (www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm).

Nem bentlakásos tanácsadás és segítségnyújtás

A menhelyek mellett a bántalmazott nőknek arra is szükségük van, hogy nem bentlakásos tanácsadást igénybe vehessenek. Sok nőnek van szüksége tanácsadásra és segítségnyújtásra, aki (még) nem akar menhelyre menekülni. Ennélfogva szükség van külön krízisközpont-hálózatra is. A súlyos traumán átesett nőknek és gyerekeknek extra szolgáltatásokra is szükségük lehet, például

olyan átmeneti helyre, ahol mindössze néhány órát pihenhetnek. Az ilyen úgynevezett „traumaközpontokban” tanácsadást, gyerekefelügyeletet, étkezést, orvosi ellátást, valamint krízistámogatást biztosítanak. Sok ország még mindig nem rendelkezik ilyen központokkal.

Hosszú távú segítség és támogatás

A bántalmazást megélt nők hosszú távú segítséget is igényelnek. Ez a támogatás esetenként akár egy évig vagy annál tovább is tarthat. Judith Herman már idézett koncepciója szerint a traumát csupán akkor gyógyíthatjuk, ha a nő már biztonságban van. Az erőszakos kapcsolatból való kilépést követően a nő pszichés krízisbe és depresszióba zuhanhat. Fontos, hogy az ilyen nők számára elérhető legyen hosszú távú pszichoterápiás szolgáltatás, még hozzá térítésmentesen.

Támogatás és védelem a gyerekek számára

Ahogy rámutattunk, a családon belüli erőszak közvetve vagy közvetlenül, de mindig hatással van a gyerekekre is, ezért ők is támogatást és gondoskodást igényelnek. A hosszú távú sérülés elkerülése érdekében minden érintett gyerekek krízistámogatásban és terápiában kellene részesülnie. A menhely egyik elengedhetetlen feltétele, hogy a tanácsadás és gondozás a gyerekekre is kiterjedjen. Emellett fontos, hogy módszereket és jó gyakorlatokat (*best practices*) fejlesszünk ki például az iskolák számára, amelyek megkönnyítik a bántalmazást és/vagy szexuális visszaélést elszenvedő gyerekek azonosítását, és egyértelmű útmutatást adnak a velük foglalkozó pedagógusok, gyerekvédelmi szakemberek számára abban, hogy miként segíthetnek.

A bántalmazó apa gyermek-felügyeleti és láthatási jogának korlátozása vagy megvonása

A gyerekek főleg a válási fázisban vannak abban a veszélyben, hogy erőszak áldozatául esnek. Egy angol tanulmány szerint (Hester 1998) a gyerekek az apánál töltött láthatás alatt szenvednek el különféle erőszakfajtákat. Egyes bántalmazó férfiak azzal állnak bosszút a feleségükön, hogy az erőszakot a gyerekekre viszik át. A bántalmazó apa kárt és sérülést okoz gyerekeinek, amivel alkalmatlanná válik az apaszerepre. Mielőtt gyermekfelügyeleti és láthatási jogával élhetne, fel kell hagynia bántalmazó viselkedésével, és szembe kell néznie e problémájával (például részt kell vennie valamilyen képzésen vagy csoportfoglalkozáson), továbbá lassan és külső kényszer nélkül el kell kezdenie dolgozni azon, hogy megnyerje vagy visszanyerje gyereke(i) bizalmát. Ezért a különválás kezdeti fázisában az erőszakos apának nem szabad láthatási jogot kapnia. A gyerekekkel való

kapcsolat csak állítható vissza – és ekkor is csak fokozatosan –, ha az apa részéről jövő erőszak egyértelműen véget ér, ha a férfi dolgozni kezd a problémáján, és ha a gyerekek is találkozni akar vele.

Migráns nők helyzete

A migráns (bevándorló) nőknek is hozzá kell jutniuk a tanácsadáshoz és terápiához, még hozzá az anyanyelvükön vagy azon a nyelven, amelyet a legjobban beszélnek. A vonatkozó jogszabályoknak biztosítaniuk kell, hogy a migráns nők férjüktől függetlenül tartózkodási engedélyhez, munkavállalási engedélyhez és szociális segélyekhez juthassanak. Az érvényes tartózkodási engedéllyel nem rendelkező bántalmazott nők általában nem fordulnak a rendőrséghez, hiszen ezzel a hazatoloncolást kockáztatják. Így az elkövető gyakran elkerüli a felelősségrevonást. Az ilyen helyzetben lévő nőket nem szabad kitoloncolni, hanem humanitárius alapon tartózkodási engedélyt kell kapniuk.

Fogyatékkal élő nők

A bántalmazott nőknek szóló tevékenységeknek a fogyatékkal élő nőkre is ki kell terjedniük, így a menhelyeket és krízisközpontokat akadálymentesíteni kell a kerekesszékekkel közlekedők számára, az információs anyagokat hozzáférhetővé kell tenni a hallásukban vagy látásukban akadályozott nők számára is. Emellett a személyzetet külön kell képezni a mentális fogyatékkal élő nőkkel való munkára.

Párterápia, családterápia és mediáció

A párterápia, családterápia és a mediáció bántalmazó párkapcsolatok esetén nem megfelelő módszer, mivel nem veszi (elégé) figyelembe az áldozat fenyegetettségét és az elkövető és áldozat közötti hatalmi egyenlőtlenséget. A nőpartner bántalmazása nem olyan probléma, amely a párkapcsolaton zajló folyamatok miatt fordul elő. Az erőszakot kizárólag az elkövető okozza, így az erőszak megfékezésére irányuló munka alanya is csak az elkövető legyen (lásd alább).

Munka az elkövetőkkel

Az erőszak felszámolásához alapvetően az elkövetőkkel kell dolgoznunk. Az elkövetőkkel foglalkozó programok azonban csupán az intervenció egyik formáját jelentik: a hatékonyság és ellenőrizhetőség érdekében a programokat egy általános intervenció sémába kell integrálni, és

azokat kombinálni az áldozatoknak nyújtott jogvédelemmel és támogatással. (*Gondolf 2001, in Logar/Rösemann/Zürcher 2002*). Az áldozat szükségletei és biztonsága elsődleges prioritás az elkövetőkkel foglalkozó programok számára, azért az elkövető-programok vezetőinek szorosan együtt kell működniük a nőket támogató szervezetekkel.

1999 óta a „Tanácsadás férfiak számára” nevű program a bécsi intervenciós központtal közösen egy nemzetközi előírásoknak megfelelő erőszakellenes képzési programot működtet (www.interventionsstelle-wien.at).

Jogi segítségnyújtás és védelem az erőszak ellen

A bántalmazott nőknek a női krízisközpontokban ingyen jogi tanácsadás és támogatás jár. E témában elkerülhetetlenül szükséges a törvény által nyújtott hatékony védelem: a rendőrségnek törvényes felhatalmazással kell bírnia arra, hogy az elkövetőt kiutasítsa a lakásból, és lehetővé tegye az áldozat számára, hogy ott maradhasson. (Ez az úgynevezett távoltarás.) Ilyen törvények léteznek Ausztriában, Németországban vagy Luxemburgban. Spanyolországban, Olaszországban és Törökországban már szintén vannak a családon belüli erőszak ellen védelmet biztosító törvényeket, ám e törvények alkalmazása még várat magára.

Intervenciós programok

A csupán papíron létező törvények senkin nem segítenek. A törvényeket végre kell hajtani. Amennyiben ez nem történik meg, fel kell tennünk a kérdést: az erőszak áldozatai miért nem képesek betartatni azokat a törvényeket, amelyek arra hivatottak, hogy megvédjék őket? E témában a törvényeket olyan intervenciós központok felállításának kell kísérnie, amelyek aktív támogatást nyújtanak az áldozatoknak és koordinációs tevékenységet végeznek. (Lásd: Logar, www.interventionsstelle-wien.at). Ilyen intervenciós programokat Ausztriához hasonlóan már Svájc és Németország is indított (lásd Gloor 2000, Kavemann 2001).

A családon belüli erőszak elkövetőinek felelősségre vonása

Mindig az állam – és nem az áldozat – felelőssége, hogy az elkövető ellen vádat emeljenek. Mivel az áldozat számos szempontból függ az elkövetőtől, a bántalmazott nőknek gyakran komoly nehézséget jelent jogi úton fellépni partnerük ellen.

Az az elv, mely szerint az elkövető elleni eljárás megindítása nem a túlélő, hanem az állam feladata, több nemzetközi dokumentumban is megtalálható. Az ENSZ bűnmegelőzéssel és igazságszolgáltatással foglalkozó bizottsága idevonatkozó modell-stratégiákat fejlesztett ki, amelyeket a Közgyűlés is elfogadott (ENSZ 1997).

A törvények a társadalom világos elkötelezettségét mutatják arra nézve, hogy a társadalom számára milyen viselkedések számítanak elfogadottnak, és melyeket nem tolerál. Az államok és az ENSZ-hez hasonló nemzetközi szervezetek törvénykezése világosan rendelkezzen arról, hogy a nők és a férfiak közötti egyenlőtlenséget nem fogják eltérni, kiemelve, hogy a nők elleni erőszak bűncselekmény, ezért az áldozatokat maximális védelem és támogatás illeti meg. Így a nők elleni erőszak minden formája törvényszegés, amit az államnak büntetnie kell. Ide tartozik a házasságon belüli nemi erőszak, a prostituáltak kerítése és futtatása, a nők rabszolgasorba kényszerítése, a női nemi szervek csonkítása, a kényszerházasság, a kényszerprostitúció, stb. (Logar in Keeler 2000).

Az ügyészek és bíróságok speciális osztályainak munkájához

A rendőrséghez hasonlóan az állami ügyészségek és bíróságok számára is irányelveket kell kidolgozni. Mivel a nagyobb, városi területeken nem minden hivatalnokot lehet kiképezni a nők elleni erőszak kezelésére, tanácsos e témában speciális osztályokat létrehozni. Ahol ezt megtették (például Berlinben), ott a családon belüli erőszakot általában komolyabban veszik, nagyobb figyelmet szentelnek a túlélő helyzetének, és a bűncselekmény hátterének (Logar in Keeler 2000).

Az áldozatok segítése és támogatása

A 2001. március 15-én kelt Európa Tanács Keretmegállapodás értelmében minden EU állam elkötelezte magát az áldozatok büntetőügyekben való jogállásával kapcsolatosan. Ebbe beletartozik a családon belüli erőszakot átélt nők és gyerekek számára való támogatás nyújtása a bírósági per alatt. Mivel a büntetőügyek azzal a kockázattal járnak, hogy az erőszak áldozatai tovább traumatizálódnak, az áldozatokat a bíróságra a támogató szervezetek szakértői kísérik el. Az áldozatok védelmére olyan ügyvédekre van szükség, akik érzékenyítve vannak a társadalmi nemek (gender) kérdésében, és térítésmentesen állnak a nők rendelkezésére. Biztosítani kell, hogy az áldozatnak nem kelljen találkoznia az elkövetővel, csak egyszer kelljen tanúskodnia, és a bírósági

eljárás során bejelenthesse kárigényét az elszenvedett sérelmek és veszteségek miatt. (Lásd bővebben az Európa Tanács Keretmegállapodást.)

Pénzügyi támogatás és szállás biztosítása

A bántalmazott nőknek pénzügyi segítségre van szükségük ahhoz, hogy védelmet találjanak az erőszak elől és különválhassanak az elkövetőtől. Amikor a nő menhelyre megy vagy az elkövetőt eltávolítják a közös lakásból, a nőnek azonnal szociális segítséget kell nyújtani, amennyiben kevés vagy egyáltalán nincs jövedelme. A helyi hatóságoknak emellett szállást és ellátást kell biztosítaniuk az áldozatok számára. A menhely ne a „végső megoldás” legyen, ahová a nők csak azért mennek, mert nem találnak máshol olyan szállást, amiért fizetni tudnak.

Szakképzés és munkalehetőség a nők számára

A gazdasági függésben és szegénységben élő nők nagyobb eséllyel lesznek bántalmazottak, ezért a bántalmazott nőknek szakképzési és oktatási programokra van szükségük, hogy megerősíthessék függetlenségüket. Az oktatás továbbá fontos tényező a személyiségfejlődésben, és önmagában is segíti a nőket, hogy megértsék saját helyzetüket és a társadalmi viszonyok életükre gyakorolt hatásait, így lehetővé téve számukra, hogy maguk is részesei legyenek a társadalmi változás folyamatában.

PR és megelőzés

A megelőzésnek minden társadalmi szinten meghatározó szerepe van, mivel az erőszak megelőzésének problémáját már a gyökereknél kezeli. A civil nőszervezetek fontos szerepet töltenek be ezen a területen (képzések tartása különböző területeken dolgozó szakemberek számára, előadások tartása iskolákban, szóróanyagok összeállítása és terjesztése stb.), néha közös együttműködésben állami hatóságokkal, mint például a közös kampányok esetén. E célokra elegendő pénzügyi forrást kell teremteni, mivel a nők elleni erőszak problémája nem oldható meg csupán azzal, hogy az áldozatokat egyéneként támogatjuk.

Kampányanyag ismertetése a WAVE weboldalon. (www.wave-network.org)

Prevenációs/tudatosság-növelő kampányok iskolákban és ifjúsági központokban

Mivel az erőszak a társadalomban mindenütt jelen van, elsődleges fontosságú, hogy a gyerekek és fiatalok a lehető legkorábban megismerjék a konfliktuskezelés, az együttélés, a problémamegoldás, stb. erőszakmentes módjait. Az erőszakmentességet hirdető tevékenységek minden szinten legyenek részei a gyerekek oktatásának. A nőszervezetek szakértőit, illetve nőjogi szakértőket a programfejlesztésbe, a tantervkészítésbe, stb., valamint a megvalósításba is be kell vonni.

Szakemberek képzése és továbbképzése

A bántalmazott nőkkel és gyerekekkel foglalkozó szakembereknek tudniuk kell, hogy a nők elleni erőszak bűncselekmény. Tisztában kell lenniük azzal, hogyan reagáljanak az ilyen ügyfelekre, és hogyan nyújtsanak megfelelő támogatást. Ehhez az szükséges, hogy a nők elleni erőszakkal kapcsolatos képzés ne csupán kiegészítő és fakultatív tárgy legyen a különféle szakképzésekben, hanem az alapképzések és továbbképzések szerves és kötelező részévé váljon. A célzott szakemberek főként az igazságszolgáltatásban, a rendőrségnél, az egészségügyben, az oktatásban és a szociális ellátásban dolgozók. Akik szeretnék bővíteni tudásukat, folytonos továbbképzési lehetőséget igényelnek, amit szintén biztosítanunk kell.

2000-ben a WAVE bécsi irodája, a DAPHNE pénzügyi támogatásával átfogó képzőprogramot dolgozott ki segítő szakemberek számára.*

Egyenlőség

A nők elleni erőszak gyökereként mind a nemzetközi szervezetek, mind a nőszervezetek a nők és férfiak közötti, történelmileg manifesztálódott egyenlőtlenséget jelölik meg. (Bővebben lásd a 2. fejezetet.) Így helyes a feltételezés, hogy amíg egyenlőtlenség létezik a nemek között, addig mindig létezni fog nők elleni erőszak is. Ezért az egyenlőség érdekében számos közegben kell intézkedéseket bevezetni, például a gazdasági életben (főképp a munkaerőpiacon). A nőknek saját jövedelemmel kell rendelkezniük, amely segítségével függetlenül élhetnek, akkor is – és főképp akkor –, ha gyerekeik vannak. A munkaerőpiacnak alkalmazkodnia kell a nők speciális szükségleteihez. Már nem elfogadható az a szemlélet, hogy a nők életét a gazdaság követelményei nyirbálják meg. Például a gyerekgondozás terhének javát általában a nők viselik, ezért az államnak

* A kézikönyv magyarul is hozzáférhető a NANE Egyesület kiadásában.

megfelelő mennyiségű és kiváló minőségű gyerekgondozási intézményekről kell gondoskodnia. A kevés vagy semmilyen jövedelemmel nem rendelkező nők számára ezek az intézmények legyenek térítésmentesek.

Nemzeti akcióterv – garantált megvalósítás a nőszervezetek segítségével

A nők elleni erőszak elleni nemzeti akcióterv minimumkövetelmény. Az ENSZ ötödik női világkonferencián az összes ország elkötelezte magát amellett, hogy nemzeti akcióterveket dolgoz ki és vezet be annak érdekében, hogy a nők érdekeit előmozdítsa és fellépjen a diszkrimináció ellen (lásd ENSZ 1996). A Nemzeti Akcióterv léte és megvalósulási foka mindenkor a téma politikai fontosságát jelzi.

2001-ben Andalúzia spanyol tartomány elfogadott egy akciótervet, amelynek keretében 2004 végéig több mint 38 millió eurót különítenek el a nők elleni erőszak elleni küzdelemre.

Németország átfogó akciótervet dolgozott ki, és munkacsoportot hozott létre, hogy felügyelje a szövetségi szinten történő megvalósítást.

Kitekintés

Az elmúlt években sok európai ország komoly erőfeszítéseket tett a nők elleni erőszak leküzdése terén. Néhány ország (például Ausztria) olyan jogi intézkedéseket hozott, amelyek felhatalmazást adnak a rendőrségnek, hogy az eltávolítsa az elkövetőt a lakásból, és az áldozatok továbbra is ottmaradhatnak (Dearing/Haller 2000, Logar 1998). Számos európai ország indított tudatosság-növelő kampányokat (Heiliger/Hoffmann 1998, Heiliger 2000). 1999-ben az EU európai szintű, a nők elleni erőszak elleni kampányt indított.

Ezen erőfeszítések ellenére még mindig sok az előítélet a nők elleni erőszakról, amelyek megakadályozzák, hogy az áldozatok megkapják az őket illető támogatást. Az áldozathibáztatás még mindig jellemző. A bántalmazott nők továbbra is előítéletekkel találkoznak a rendőrségek és bíróságok részéről, ami végül az elkövetőknek kedvez az áldozatok ellenében. Az előítélet és az áldozathibáztatás olyan kulcsfontosságú társadalmi tényezők, amelyek lehetővé teszik a nők elleni erőszak folytatódását, mivel azt sugározzák a férfiak felé, hogy a viselkedésüket elnézik.

Szintén probléma, hogy az államok kevés pénzt szánnak a nők és gyerekek elleni erőszak megelőzésére. Az erőszaknak azonban nemcsak az emberi jogok szempontjából van jelentősége; komoly gazdasági problémát is jelent, hiszen az erőszak nagy költségekkel jár (orvosi kezelés, betegállomány, pszichoterápia, rendőrségi intézkedés, büntetőper, börtönbüntetés, stb. költségei. (Erről lásd bővebben a 2. fejezetet.) Az állam számára is extra kiadást jelent, ha az áldozatok vagy hozzátartozóik beperelik, mivel nem tett eleget az áldozatok iránti kötelezettségének, és megsértette az élet, egészség és szabadság védelméhez való nemzetközi törvényeket (Európai Emberjogi Charta, CEDAW). Az azonnali, hatékony prevenció és intervenció segítségével elháríthatjuk az erőszak folytatását, így az állam hosszú távon pénzt takarít meg. A családon belüli erőszak elleni olyan védelem, amely az államnak nem kerül semmibe, pontosan annyira hatékony, mint a terrorizmus elleni olyan küzdelem, amelyre nem fordítanak állami pénzeket.

Szeretnénk, ha a következő tíz évben az EU és a többi európai ország elsődleges célja az lenne, hogy eltörölje az olyan társadalmi attitűdöket, amelyek elnézik és szentesítik a nők elleni és családon belüli erőszakot. Ez az EU számára azt jelenti, hogy olyan kötelező érvényű irányelveket kell

megfogalmaznia a nők elleni erőszak legyőzésére, és ösztönöznie kell az államokat, hogy kellő finanszírozás biztosítsanak a menhelyek és a nőszervezetek, a tudatosságnövelő kampányok, képzési programok és a prevenció számára. „A nők elleni erőszak az emberi jogok megsértése, és a nők egyenjogúságának útjában áll.”

1. függelék: Nemzetközi szervezetek által kibocsátott nyilatkozatok, határozatok és ajánlások

ENSZ

Az ENSZ Nyilatkozata a Nők Elleni Erőszak Megszüntetéséről (1993)

„Ezen nyilatkozat céljaira, a >>nők elleni erőszak<< kifejezés bármely olyan, a nőket nemük miatt érő erőszakos tettet jelent, amely testi, szexuális vagy lelki sérülést okoz vagy okozhat nőknek, beleértve az effajta tettekkel való fenyegetést, valamint a kényszerítést és a szabadságtól való önkényes megfosztást, történjen az a közéletben vagy a magánszférában.” (ENSZ 1993b, 1. és 2. cikkely).

A Nyilatkozat kihangsúlyozza, milyen fontos szerepet játszik a nőmozgalom és a női polgárjogi civil a nők elleni erőszak megszüntetésében. Ezzel kapcsolatban a következőt jelenti ki:

„A kormányoknak (...) fel kell ismerniük, mekkora szerepük van szerte a világon a női mozgalmaknak és civil szervezeteknek a tudatosság növelésében és a nők elleni erőszak problémájának megszüntetésében. (...) Segíteniük és javítaniuk kell a női mozgalmak és civil szervezetek munkáját, valamint együtt kell működniük velük helyi, országos és regionális szinten.” (ENSZ 1993b, 40 és p cikkely)

Az ENSZ tagállamai elismerik, hogy a nők elleni erőszak elleni küzdelemhez szükség van arányos pénzügyi támogatásra:

„A kormányoknak (...) megfelelő forrásokat kell biztosítaniuk az állami költségvetésben a nők elleni erőszak felszámolásával kapcsolatos tevékenységekre.” (ENSZ 1993b, 4.h cikkely)

Cselekvési Terv (Platform for Action) (1995):

„A nők elleni erőszak akadályozza az egyenlőség, a fejlődés és a béke céljainak elérését. A nők elleni erőszak megsérti, csorbítja vagy megsemmisíti a nők emberi jogainak és alapvető szabadságának gyakorlását. Azt, hogy hosszú ideje nem sikerül megvédeni és érvényesíteni ezeket a jogokat a nők elleni erőszak esetében, minden [tag]állam gondja, és foglalkozni kell ezzel. (...) A nők és lányok kisebb vagy nagyobb mértékben minden társadalomban ki vannak téve fizikai, szexuális és lelki erőszaknak, amely túllép a jövedelem, társadalmi osztály és kultúra határain. Az alacsony társadalmi és gazdasági státusz egyszerre lehet oka és következménye is a nők elleni erőszaknak.” (ENSZ 1995, 112. cikkely)

„A nők elleni erőszak az egyik legfontosabb társadalmi mechanizmus, amely által a nők alacsonyabb rendű helyzetbe kényszerülnek a férfikkal szemben. Sok esetben a nők és lányok elleni erőszak a családban vagy otthon esik meg, ahol az erőszakot eltűrik. A családtagok vagy a háztartás más tagjai által lányok és nők ellen elkövetett elhanyagolás, testi, szexuális vagy nemi erőszak, valamint a házastársi és nem házastársi erőszak gyakran titokban marad, s így nehéz felderíteni. Még ha fény is derül rá, gyakran nem sikerül megvédeni az áldozatokat vagy felelősségre vonni az elkövetőket.” (ENSZ 1995, 117. cikkely)

„A nők elleni egész életükben elkövetett erőszak alapvetően kulturális viselkedésmintákból ered, különösen bizonyos hagyományos és bevett gyakorlatok káros hatásaiból, valamint szélsőséges jellegű faji, nemi, nyelvi és vallási megnyilvánulásokból, amelyek állandósítják a nők alacsony státusát a családban, a munkahelyen, a lakóközösségben és a társadalomban. A nők elleni erőszakot súlyosbítja a társadalmi nyomás, nevezetesen az, hogy szégyen kimondani egyes, nők ellen elkövetett cselekedeteket; hogy a nők nem jutnak hozzá a jogi tudnivalókhoz, segítséghez vagy védelemhez; hogy hiányoznak az olyan törvények, amelyek hatékonyan tiltanak a nők elleni erőszakot; hogy nem sikerül megreformálni a hatályos törvényeket; valamint az, hogy hiányoznak azok az oktatási és egyéb eszközök, melyek az erőszak okaival és következményeivel foglalkoznának.” (ENSZ 1995, 118. cikkely)

Az ENSZ arra is rámutat, hogy a nők különösképpen ki vannak téve az erőszaknak: „A nők egyes csoportjai, mint például a kisebbségi csoportokhoz tartozók, bennszülött nők, menekült nők, bevándorlók, azon belül a vendégmunkások, vidéki vagy távoli közösségekben szegénységben élő nők, nincstelenek, intézetekben és fogságban élő nők, kislányok, fogyatékkal élő nők, idős nők, hajléktalan nők, visszatelepített nők, szegénységben élő nők és fegyveres konfliktus, idegen megszállás, agresszív háborúk, polgárháború, terrorizmus – azon belül túszszedés – körülményei között élő nők is különösen védtelenek az erőszakkal szemben. (ENSZ 1995, 116. cikkely)

A Cselekvési Tervben az aláíró államok kötelezik magukat, hogy átfogó intézkedéseket fogantossanak a nők ellen erőszakkal szembeni küzdelem céljából. A dokumentum részletezi azokat a meghatározott feladatokat, amiket „a kormányoknak, azon belül a helyi hatóságoknak, a civil szervezeteknek, az oktatási intézményeknek, a köz- és a magánszférának, különösen a cégeknek, valamint a sajtónak végre kell hajtania, szükség szerint:

- Biztosítsanak megfelelően finanszírozott menhelyeket és segítséget az erőszaknak kitett lányok és nők számára, valamint orvosi, pszichológiai és egyéb tanácsadó szolgáltatásokat és – ahol arra szükség van – ingyenes vagy olcsó jogi segítséget, valamint megfelelő segítséget ahhoz, hogy megélhetést találjanak maguknak.
- Hozzanak létre nyelvileg és kulturálisan elérhető szolgáltatásokat bevándorló nők és lányok számára, beleértve a vendégmunkásokat is, akik nők elleni erőszak áldozatai;
- Ismerjék fel a bevándorló nők, és azon belül a vendégmunkások fenyegetettségét az erőszakkal és a bántalmazás más formáival szemben, akiknek jogi státusza a befogadó országban a munkáltatóktól függ, akik talán ki akarják használni helyzetüket;
- Támogassák szerte a világon a nőszervezetek és a civil szervezetek arra irányuló kezdeményezéseit, hogy felhívják a figyelmet a nők elleni erőszak kérdésére, és járuljanak hozzá annak felszámolásához.” (ENSZ 1995, 125. cikkely)

EURÓPA TANÁCS

Az Európa Tanács által kibocsátott ajánlások a tagállamok és a civil szervezetek közötti szoros együttműködés fontosságát hangsúlyozzák. Az Európa Tanács „azt ajánlja, hogy a tagállamok kormányai:

1. Tekintsék át törvényhozásukat és elveiket a következőkre tekintettel: (...)
3. Biztosítani azt, hogy minden intézkedés országos szinten összehangolt és az áldozatok igényeire összpontosít, és hogy az érintett állami intézmények, valamint a civil szervezetek együtt munkálkodnak a szükséges intézkedések kidolgozásán és végrehajtásán, különösképpen azokon, amelyek az ajánlásban meg vannak említve;
4. A nők elleni erőszakban érdekelt civil szervezetek munkáját minden szinten támogassák, és aktív együttműködést alakítsanak ki ezekkel, beleértve a megfelelő logisztikai és pénzügyi támogatást is (...). (Európa Tanács 2005, 5. oldal)

Az ajánlások szintén kijelentik:

„A tagállamoknak (...)

23. Biztosítaniuk kell, hogy az áldozatok bármiféle diszkrimináció nélkül azonnali és teljes körű segítséget kapjanak egy összehangolt, multidiszciplináris és szakértő csapattól, akár éltek panasszal, akár nem, beleértve az orvosi és igazságügyi vizsgálatot és kezelést is, valamint a poszttraumás pszichológiai és szociális segítséget és jogi segítségnyújtást is; ezt bizalmi alapon, ingyenesen kell biztosítani a nap 24 órájában.” (Európa Tanács 2002, 9. oldal)

24. „A tagállamoknak külön biztosítaniuk kell, hogy a családon belüli erőszak áldozatai számára szóló minden szolgáltatás és jogorvoslat a bevándorló nők számára is rendelkezésre álljon, ha ezt kérik.”

EURÓPAI UNIÓ

A „Rendőrségi fellépés a nők elleni erőszak ellen” szakértői konferencia normái és ajánlásai – Baden, 1998. december*

36. A nőszervezetek voltak az elsők, amelyek nyilvánosan foglalkoztak a nők elleni erőszak kérdésével és támogatást, valamint segítséget nyújtottak az áldozatoknak. Minden államnak elismeréssel kell adóznia ezeknek a szervezeteknek, és prioritást kell adnia tevékenységüknek.

37. Az államok felelnek a nőket célzó intézmények megfelelő sűrűségű hálózatának létrehozásáért és a tevékenységük végzéséhez szükséges anyagi források folyósításáért. Az Európai Parlament Női Jogi Bizottságának ajánlásaival összhangban, a bántalmazott nők számára létrehozott otthonokban 10,000 lakosra legalább egy helyet kell biztosítani*.

40. Alapszintű pénzügyi forrást kell biztosítani mind a női intézmények, mind pedig az összes, nők elleni erőszakkal szembeni harc iránt elkötelezett intézmény számára.

A nők elleni erőszakkal foglalkozó EU konferencia szakértői fórumainak ajánlásai – Köln, 1999. március 29-30.

IV. szakértői fórum: Segítő szervezetek és a szervezetekkel, európai hálózatokkal történő együttműködés

Minden kormány köteles átfogó és ingyenes támogatást felállítani és finanszírozni a bántalmazott nők és gyerekeik számára, jogi státuszukra való tekintet nélkül, civil nőszervezetek irányítása alatt. Az ilyen támogatásnak magában kell foglalnia a női menhelyeket, a női tanácsadóközpontokat, ambuláns segítő szervezeteket, jogi és szociális segítő szervezeteket, gyerektámogatási és intervenciós projekteket, amelyekre a IV. szakértői fórum normákat dolgozott ki, és amiket meg kell valósítani.

* Magyarul: *Erőszak a családban. Mit tehet a rendőrség a családi kapcsolatokon belül a nők ellen elkövetett erőszak leküzdése érdekében?* Budapest 1999. Nőképviselési Titkárság.

* Az eredeti kiegészítése a nők elleni erőszakkal kapcsolatos Európa Parlamenti Határozat alapján, Doc A2-44/86.

A nők elleni erőszakról rendezett EU-szakértői találkozó ajánlásai – Jyvaskyla (Finnország), 1999. november 8-10.

Ajánlások a menhelyek színvonalával kapcsolatban

Előfeltételek

A nőket és gyerekeket védő törvények alapvető fontosságúak. Az áldozatoknak legyen joguk otthonukban maradni családon belüli erőszak esetén; ilyen esetekben az elkövetőt kell eltávolítani. Ha a nő inkább távozna, szállást kell neki biztosítani egy menhelyen.

Célok

- Megelőzés – a végső cél az erőszak megelőzése
- Védelem – az áldozatok védelme (a fennálló erőszak megállítása)
- Gondoskodás – a szolgáltatások biztosítása és a nők belső megerősítése

Elvek

- A nő belső megerősítése
- Garantálni kell az áldozatok anonimitását
- Az áldozat azon joga, hogy a menhelyen tartózkodhat, nem függhet anyagi helyzetétől. Addig maradhasson a menhelyen, ameddig szükséges ahhoz, hogy átgondolja lehetőségeit.
- A menhelyek álljanak nyitva minden nő számára, a gyerektelen és kisebbséghez tartozók számára is, akik a bármelyfajta erőszakot megélték.
- A gyerekeknek is jár a védelem az erőszaktól és az elkövetőktől.
- A menhelyeket civil nőszervezeteknek kell üzemeltetniük, amelyek feminista látásmóddal rendelkeznek és hisznek abban, hogy a nők segítik egymást. Mindazonáltal léteznek más modellek is, amelyek a nők és gyerekek jogainak szemszögére épülnek.

Szolgáltatások

- A férfierőszak áldozatainak fenntartott menhelyeknek könnyen elérhetőnek kell lenniük
- A pártfogó és segítő szolgáltatások között kell lennie segélyvonalaknak, azonnali ellátásra berendezkedett krízisközpontoknak, női terápiás csoportoknak, önsegítésnek, a proaktív

szolgáltatásoknak (tudatosítást célzó figyelemfelkeltő munka), utógondozásnak és ingyenes jogi segítségnyújtásnak.

Elérhetőség

10,000 lakosra legalább 1 hely szükséges a családi menhelyen, és 50,000 lakosra legalább 1 hely az ambuláns-jellegű krízisközpontban.

Személyzet

- A menhelyeken dolgozó munkatársaknak érteniük kell a családon belüli erőszak dinamikáját és folyamatos képzésben kell részesülniük
- A munkatársaknak munkájukért megfelelő díjazásban kell részesülniük.
- A munkatársak között legalább egy képzett gyerekgondozónak kell lennie minden menhelyen (mivel egy menhely összes lakóinak 2/3-át minden esetben gyerek teszik ki).

Képzés és kutatás

- A családon belüli erőszak áldozataival kapcsolatba kerülő összes munkatársnak, beleértve a szociális munkásokat, egészségügyi dolgozókat, rendőröket stb., speciális képzésben kell részesülnie a családon belüli erőszak áldozataival végzett munkájuk során.
- A férfierőszak áldozataival dolgozó összes munkatárs számára biztosítani kell a folyamatos képzést.
- Az áldozatok számára jogi segítséget nyújtóknak a családjogra kell szakosodniuk.
- A nők és gyerekek elleni erőszak minden formájával kapcsolatban további kutatásra van szükség.
- A létező szolgáltatások ellenőrzésének és értékelésének folyamatosnak kell lennie

Finanszírozás

- A kormányok kötelesek átfogó és ingyenes támogatást felállítani és finanszírozni bántalmazott nők és gyerekeik számára, jogi státuszukra való tekintet nélkül.
- Az erőszakért mindig egyedül az elkövetőt kell felelősségre vonni.
- A nők számára közvetlenül legyen elérhető a menhelyi férőhely.

A 2001. március 15-i ET keretmegállapodás az áldozatok jogállásáról a büntetőeljárásokban. (2001/220/JHA)

4. cikkely

Az információhoz jutás joga

1. Minden tagállamnak biztosítani kell, hogy különösen az áldozatok már a törvényi hatóságokkal történő első kapcsolatfelvétel alkalmától hozzáférhessenek – minden helyénvaló módon és amennyire lehetséges, közérthető nyelven – minden olyan információhoz, amely érdekeik védelméhez releváns. Az ilyen információk közé tartoznak mindenképpen a következők:

- (a) a szolgálatok és szervezetek, ahová segítségért fordulhatnak;
- (b) az igénybe vehető támogatások fajtái;
- (c) hol és hogyan jelenthetnek be szabálysértést;
- (d) a bejelentést követő procedúrák és az áldozatok szerepe ezekben;
- (e) hogyan és milyen feltételek mellett kaphatnak védelmet;
- (f) milyen mértékben és milyen feltételekkel juthatnak:
 - (i) jogi tanácsadáshoz vagy
 - (ii) jogi segítséghez vagy
 - (iii) bármilyen más tanácsadáshoz,ha az (i)-(iii) pontokban felvázolt esetekben joguk van hozzá;
- (g) a kártérítéshez való jog feltételei;
- (h) ha másik államban laknak, minden, érdekeik védelméhez rendelkezésre álló speciális

eljárás

3. A tagállamok megteszik a szükséges lépéseket annak biztosítására, hogy legalább azokban az esetekben, ahol az áldozatokat veszély fenyegetheti, amikor egy bűncselekményért perbe fogott vagy elítélt személyt szabadlábra helyeznek, szükség esetén döntést hozhassanak az áldozat értesítéséről.

6. cikkely

Speciális segítség nyújtása az áldozat számára

Minden tagállam biztosítani fogja azt, hogy az áldozatok a jogi eljárásban betöltött szerepük révén tanácsadásban részesülnek a 4. cikkely (1)(f)(iii) szerint, amely indokolt esetben ingyenes, és jogi

segítségben részesülnek a 4. cikkely (1)(f)(ii) szerint, amikor lehetséges, hogy büntetőügyekben szerepeljenek.

8. cikkely

A védelemhez való jog

1. Minden tagállam megfelelő szintű védelmet biztosít az áldozatok számára, és ahol szükséges, hasonló helyzetben lévő családtagjainak és más személyeknek is, különösen biztonságuk és adataik védelmével kapcsolatosan, amikor az illetékes hatóságok mérlegelik, fennáll-e komoly veszély a megtorlásra vagy van-e szilárd bizonyíték arra, hogy az elkövető zaklatni fogja őket.
2. E célból, és a 4. bekezdéssel szembeni előítélet nélkül, minden tagállam garantálja, hogy ha szükséges – a bírósági eljárás részeként – megfelelő intézkedések alkalmazhatók az áldozatok, családtagjaik és hasonló helyzetben lévő személyek személyes adatainak védelmére.
3. Minden tagállam biztosítja továbbá, hogy a bíróságon elkerülhessék az áldozat és az elkövető közötti találkozást, hacsak az eljárás nem követeli azt meg. Ahol szükséges, minden tagállam progresszívan külön várószobát fog biztosítani az áldozatok számára.
4. Minden tagállam biztosítja, hogy ahol szükség van az áldozatok – különösen a leginkább kiszolgáltatottak – védelmére a nyílt tárgyaláson történő vallomástétel kapcsán, az áldozatoknak bírósági döntés alapján joguk lehet oly módon vallomást tenni, hogy elérhető legyen bármiféle eszköz által, ami egyezik az alapvető jogi elvekkel.

9. cikkely

A kártérítéshez való jog a büntetőeljárás során

1. Minden tagállam biztosítja, hogy a bűncselekmények áldozatainak joguk van ésszerű időhatáron belül döntést kapni az elkövető által nekik fizethető kártérítésről a büntetőeljárás során, kivéve azon eseteket, amikor egy ország törvényei a kártérítés nyújtását más módon határozzák meg.
2. Minden tagállam megfelelő intézkedéseket dolgoz ki az elkövető ösztönzésére, hogy megfelelő mértékű kártérítést fizessen az áldozatoknak.
3. A bírósági eljárás során lefoglalt, az áldozatok tulajdonát képező, behajtható használati tárgyakat – hacsak az eljárás során nincs rájuk szükség – haladéktalanul visszaszolgáltatják számukra.

13. Speciális szolgáltatások és az áldozatokat segítő szervezetek

1. Minden tagállam az eljárásai keretén belül segíti az áldozatokat segítő rendszerek részvételét a kezdeti kapcsolatfelvétel idején és a későbbi segítségnyújtás során, vagy közszolgálati szervein belüli, különlegesen képzett szakember biztosításával, vagy az áldozatokat segítő szervezetek elismerésén és anyagi támogatásán keresztül.

2. Minden tagállam támogatja az ilyen személy vagy szervezet tevékenységét az eljárás során, különös tekintettel:

- (a) az áldozatok tájékoztatására;
- (b) az áldozatok azonnal igényeinek kielégítésére;
- (c) az áldozatok kíséretére, amennyiben az a büntetőeljárás során szükséges és lehetséges;
- (d) az áldozatok segítésére a büntetőeljárás lezárása után, amennyiben ezt kéri.

15. Cikkely

Az áldozatoknak az eljárás során betöltött helyzetére vonatkozó gyakorlati feltételek

1. Minden tagállam támogatja – általában az eljárással, és különösen a büntetőeljárás helyszínével kapcsolatban – a megfelelő feltételek progresszív kialakítását a másodlagos viktimizáció és az áldozat szükségtelen terhelésének elkerülésének érdekében. Ez különösen vonatkozik az áldozattal való első találkozóra és a helyzetüknek megfelelő feltételek megteremtésére a kérdéses helyszínen.

2. Az 1. bekezdésben foglalt célok érdekében minden tagállam külön figyelmet fordít a létesítményekre a bíróságokon, rendőrsősön, közhivatalokban és az áldozatokat segítő intézményekben.

2. függelék: Személyes biztonsági terv

Ha a menhely nem nyújt tanácsadást a bentlakó nők számára, és az ügyfél az elkövetőnél lakik, a következőket beszéljük meg vele:

- Kivel tud beszélni helyzetéről (tanárok az iskolában, rokonok, stb.)?
- Pakolja össze legszükségesebb dolgait egy táskába, különös tekintettel az összes fontos iratára, és hagyja olyasvalakinél, akiben megbízik. Emlékeztessük, hogy legyen nála a ház/lakás és a kocsikulcsa, hogy ha menekülnie kell, ezeket nem hagyja hátra.
- Tanácsoljuk ügyfelünknek, hogy a menhelyre menekülés esetére a következőket készítse össze:
 - Útlevél, születési anyakönyvi kivonat (eredeti vagy másolat)
 - Tb-kártya
 - Bankszámlaszám, hitelkártyák vagy betétkönyvek
 - Szociális és bevándorlási iratok
 - Gyógyszerek és vények
 - Házasságlevél, jogosítvány és az autó iratai
 - Válási dokumentumok és más bírósági iratok
 - A család, barátok és hivatalok telefonszámai és címei
 - Ruhanemű és tisztálkodási eszközök a maga és gyerekei számára
 - Kulcsok (ház, kocsikulcs)
 - A gyerekek kedvenc játéka, hogy a menhelyen tartózkodásuk kellemesebb legyen
 - Tankönyvek
- Ha van fegyverként használható eszköz a házban, találjon módot arra, hogy azt eltávolítsa. (A magyar jogszabályok szerint lőfegyverhez csak az a személy nyúlhat, akinek engedélye van rá. Ha az elkövető lőfegyverrel fenyegeti a családtagjait, feljelentés tehető ellene.)
- Kit tud felhívni vészhelyzetben?
- Vészhelyzetben mivel lehet leginkább szavatolni biztonságát?
- Hívná a rendőrséget, ha az erőszak újrakezdődik? Van telefon a házban? Meg tud állapodni egy jelben a gyerekekkel vagy a szomszédokkal, hogy hívják a rendőrséget vagy hívjanak segítséget?

- Ha ideiglenesen el kell menekülnie, hova tud menni? Segítsünk neki kigondolni néhány helyet, ahova vészhelyzet esetén mehet. Írjuk le vele ezeket a címeket és telefonszámokat, és állapodjunk meg vele, hogy ezeket titokban tartja az elkövető előtt.
- Ha menekülnie kell, hol vannak a menekülési útvonalak a lakásból/házból?
- Emlékeztessük, hogy sok jó megoldás létezik: néha a támadás közben kell menekülni, néha viszont hasznosabb megbékíteni a támadót, vagy bármi mást tenni, amivel az ember meg tudja védeni magát.

Ha az ügyfél el akarja hagyni az elkövetőt, tekintsük át vele együtt a következő kérdéseket:

- Hogyan és mikor tud a lehető legbiztonságosabban távozni? Van, aki szállítja? Van pénze? Van hova mennie?
- Fel meri hívni a rendőrséget, ha szüksége van rájuk?
- Kinek mondja el, hogy eljön, és kinek nem?
- Mit tehet ő és mások azért, hogy partnere ne találhassa meg?
- Vannak laikus és szakmai segítői, akiben bízhat, és akik megvédik?
- Hogyan fog biztonságosan munkába és a gyerekekért az iskolába menni?
- Milyen közösségi/jogi források segítenének abban, hogy jobban biztonságban érezze magát? Írjuk le ezeket a címeket és telefonszámokat, és állapodjunk meg vele abban, hogy ezeket titokban tartja az elkövető előtt.
- Tudja a legközelebbi menhely telefonszámát?
- Milyen gyerektartási és láthatási intézkedések szavatolnák az ő és gyerekei biztonságát?
- A bírósági végzés életképes lehetőség lenne?

Ha a bántalmazott nő már eltávolította az elkövetőt vagy most egyedül él, gondoljuk át vele a következőket:

- Az ajtó- és ablakzárak cseréje.
- Lehetséges-e jobb biztonsági rendszer – ablakrács, zárok, jobb világítás, tűzoltóberendezés – felszerelése?
- Gyakoroljuk a gyerekekkel vagy az egyéb családtagokkal és barátokkal, hogy veszély esetén hogyan hívják a rendőrséget.

- Beszéljünk az iskola tanáraival és a gyerekgondozókkal arról, kinek van engedélye elvinni a gyerek(ek)et, és találjunk ki egyéb speciális óvintézkedést a gyerek(ek) érdekében
- Építsünk ki társas hálózatot az áldozatok segítésére, például találjunk nőket támogató szervezeteket, amelyek tájékozottak a családon belüli erőszakkal kapcsolatban. Tájékozódjunk az őrizetbe vételi, láthatási és válási lehetőségekről, amelyek megvédik a gyerekeket és az áldozatot stb.
- Amennyiben lehetséges, folyamodjunk távoltartó bírósági végzésért.

IRODALOM

- Amnesty International USA, *End Domestic Violence. End Torture. A Fact Sheet on Domestic Violence as Torture*, 2003
<http://www.amnestyusa.org/stopviolence/factsheets/humanrights.html>, 2004-09-21
- Appelt, Birgit / Höllriegl, Angelika / Logar, Rosa, *Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder*, in: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001, p. 377 – 502
- Arnkil, Tom Erik / Eriksson, Esa / Arnkil, Robert, *Themes from Finland. Anticipation dialogues*, in: Themes 3/1999. National Research and Development Center for Welfare and Health (STAKES), Helsinki 1999
- Association of Women Against Violence – ARTEMIS, *Ghid de lucru pentru intervenție în violența domestică*, Romania 2001, contact: www.artemis.com.ro
- Austin, Juliet / Dankwort, Juergen, *A Review of Standards for Batterer Intervention Programs. Violence Against Women Online Resources* 1998
<http://www.vaw.umn.edu/vawnet/standard.htm>, 2004-09-20
- Baeriswyl, Pascale / Büchler, Andrea / Gloor, Daniela / Meier, Hanna, *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt – Gewalt*, Bern, Stuttgart, Wien 2002
- Bowker, Lee H. / Arbitell, Michelle / McFerron, Richard J., *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, in: Yllö, K. / Bograd, M. (Eds.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. Newbury Park, London, New Delhi 1989
- Brückner, Margrit, *Wege aus der Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Eine Einführung*, Frankfurt am Main 1998
- Bunch, Charlotte / Reilly, Niamh, *Demanding Accountability. The Global Campaign and Vienna Tribunal for Women's Rights*, New York 1994
- Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001
- Burton, S. / Regan, L. / Kelly, L., *Domestic Violence: Supporting Women and Challenging Men. Lessons from the Domestic Violence Intervention Project*, The Policy Press, Bristol 1998

- Campbell, J. C. (Ed.), *Assessing dangerousness: Violence by sexual offenders, batterers, and child abusers*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1995
- Chatzifotiou, Sevaste, *Keeping Domestic Violence in Silence: The Case of Greece*, Selected Proceedings from the International Conference on Family Violence: A Plan for Action, Nicosia, Cyprus, April 2000, p. 113-121
- Chatzifotiou, Sevaste, *Towards an International Approach for the Measurement of Violence Against Women: The Case of International Violence Against Women Survey*, Proceedings from the Expert meeting on Combating Family Violence Against Women and Trafficking of Women, under the auspices of the EU Greek Presidency, Athens, May, 30-31, 2003
- Chatzifotiou, Sevaste, *Violence Against Women and Institutional Responses: The Case of Greece*, European Journal of Social Work, Vol. 6, No 3, 2003, p. 242-256
- Chatzifotiou, S. / Dobash, R., *Marital Violence Against Women in Greece. Seeking Informal Support*. Special Issue, Global Examples of Violence Against Women, in: Violence Against Women, Vol. 7, No. 9, Sage, London 2001, p. 1024-1050
- Commission for Equality and Women's Rights (Ed.), *Violencia contra as mulheres*”, Caderbis Condicao Feminina N 48, Lissabon 1997
- Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW), adopted by the United Nations, General Assembly Resolution 34/80 of 18 December 1979 Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings (2001/220/JHA)
- Council of Europe / Group of Specialists for Combating Violence against Women (EG-S-VL): *Final Report of Activities of the EG-S-VL including a Plan of Action for combating violence against women*, Strasbourg, June 1997 Council of Europe, Recommendation No. 4 on violence in the family, Strasbourg 1979
- Council of Europe, Recommendation No. R 11 on the position of the victim within the framework of criminal law and procedure Strasbourg 1985
- Council of Europe, Recommendation No. R 21 on assistance to victims and the prevention of victimisation, Strasbourg 1987
- Council of Europe, Recommendation No. R 2 on social measures concerning violence within the family, Strasbourg 1990

- Council of Europe, Recommendation No. R 11 on action against trafficking in human beings for the purpose of sexual exploitation, Strasbourg 2000
- Council of Europe, *The Protection of Women from Violence*, Recommendation Rec(2002)5 of the Committee of Ministers to member States on the protection of women against violence adopted on 30 April 2002 and Explanatory Memorandum, 2002
- Crawford, M. / Gartner, R., *Woman Killing. Intimate femicide in Ontario 1974 – 1990*. Report for the Women We Honor Action Committee, Ontario 1992
- Dearing, Albin / Förg, Elisabeth, *Police combating violence against women: Documentation of the conference of experts*. Verlag Österreich, Vienna 1999 Dearing, Albin / Haller, Birgitt, *Das österreichische Gewaltschutzgesetz*, Vienna 2000
- Dobash, R.E. / Dobash, R.P., *Women, violence and social change*, London 1992
- Dobash, R.E. / Dobash, R.P. (Eds.), *Rethinking Violence Against Women*, Sage, London 1998
- Dobash, R.E. / Dobash, R.P / Cavanagh, Kate / Lewis, Ruth, *Changing Violent Men*, Thousand Oaks, London, New Delhi 2000
- Du Bois, Susanne / Hartmann, Petra, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Zwischen Frauensolidarität und Überforderung*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln 2000
- European Parliament, Doc. A2-44/86, OJ. C. 176, 14 July 86, p. 73-83
- European Parliament - Committee on Women's Rights, *Report on the need to establish a European Union wide campaign for zero tolerance of violence against women*, 16 July 1997
- European Women's Lobby, Brussels 2000, <http://www.womenlobby.org>
- Farmer, A. / Tiefenthaler, J., *An Economic Analysis of Domestic Violence. Review of Social Economy*, LV 3, 1997, p. 337 – 358
- Forsberg, Hannele, *Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista*, (Title in English: „Catching the viewpoint of a child. An Evaluation Study of the Project on how to Develop Refuges' Work with Children”), Helsinki 2000
- Frauenbüro der Stadt Wien: *Leitfaden zum Fakultativprotokoll der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau*, Vienna 2001
- Galtung, Johan, *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung*, Reinbek bei Hamburg 1975

- Galtung, Johan, *Gewalt, Frieden und Friedensforschung*, in: Dieter Senghaas (Ed.): *Kritische Friedensforschung*, Frankfurt am Main 1971, p. 55 – 104
- Gislason, Ingolfur, *Violence against women in Iceland*, Office for Gender Equality, Iceland 1997
- Gloor D. / Meier H. / Verwey M., *Frauenalltag und soziale Sicherheit. Schweizer Frauenhäuser und die Situation von Frauen nach einem Aufenthalt*, Zürich 1995
- Gloor, D. / Meier, H. / Baeriswyl, P. / Büchler, A., *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt-Gewalt*, Bern, Stuttgart, Wien 2000
- Godenzi, Alberto / Yodanis, Carrie, *Erster Bericht zu den ökonomischen Kosten der Gewalt gegen Frauen*, Universität Freiburg, Schweiz 1998
- Gondolf, W. Edward: *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes and Recommendations*. Thousand Oaks, London, New Delhi 2001
- Graham, Dee L. / Rawlings, Edna I. / Rigsby, Roberta K., *Loving to Survive. Sexual Terror, Mens' Violence and Women's Lives*, New York, London 1998
- Hagemann-White, Carol / Kavemann, Barbara / Ohl, Dagmar, *Parteilichkeit und Solidarität. Praxiserfahrungen und Streitfragen zu Gewalt im Geschlechterverhältnis*, Bielefeld 1997
- Hagemann-White, Carol, *Violence without end? Some reflections on achievements, contradictions, and perspectives on the feminist movement in Germany*, in: Klein, Renate (Ed.): *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998
- Hague, G. / Kelly L. / Malos, E. / Mullender, A./ Debonnaire, T., *Children, Domestic Violence and Refuges. A Study of needs and responses*, WAFE 1996
- Hamby, L. Sherry, *Partner Violence: Prevention and Intervention*, in: Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda (Eds.), *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998
- Hanetseder, Ch., *Frauenhaus: Sprungbrett zur Freiheit?*, Bern, Stuttgart, Wien 1992
- Hanmer, Jalna, *Women and violence: Commonalities and diversities*, in: Fawcett, B. / Fetherstone, B. / Hearn, J. / Toft, C. (Eds.), *Violence and gender relations: Theories and interventions*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1996, p. 7 - 21
- Heiliger, Anita, *Männergewalt gegen Frauen beenden. Strategien und Handlungsansätze am Beispiel der Münchner Kampagne gegen Männergewalt an Frauen und Mädchen/Jungen*, Opladen 2000

- Heise, Lori L., *The Hidden Health Burden*. World Bank Discussion Papers, Washington 1995
- Heiskanen, Markku / Piispa, Minna, *Faith, Hope, Battering. A Survey of Men's Violence against Women in Finland*, Statistics Finland, Helsinki 1998
- Herman, J. L., *Trauma and Recovery. The aftermath of violence – from domestic abuse to political terror*. Basic Books 1992
- Hester, Marianne / Radford, Lorraine, *Domestic Violence and Child Contact Arrangements in England and Denmark*, The Policy Press, Bristol 1996
- Hester, Marianne / Pearson, Chris, *From Periphery to Centre: Domestic violence in Work with Abused Children*, The Policy Press, Bristol 1998
- Hester, Marianne / Pearson, Chris / Harwin, Nicola, *Making an Impact: Children and Domestic Violence. A Reader*. Jessica Kingsley Publishers, London 1998
- Jaffe, P. G. / Wolfe, D. A. / Wilson, S. K., *Children of battered women*, Newbury Park 1990
- Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda, *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998
- Jaspard, Maryse / Brown, Elisabeth / Condon, Stéphanie, et al., *Les violences envers les femmes. Une enquête nationale*, Paris 2003
- Kavemann, Barbara / Leopold, Beate / Schirmacher, Gesa, *Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt. Wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt (BIG)*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, 2001
- Keeler, Laura (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999*, Jyväskylä, Finland, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001. p 13
- Kelly, Liz, *VIP Guide. Vision, innovation and professionalism in policing violence against women and children*, Produced for the Council of Europe Police and Human Rights Programme 1997 – 2000
- K.E.T.H.I. (Centre for Research on Women's Issues in Greece), Athens 2003, www.kethi.gr, 2004-09-20
- Kirkwood, C., *Leaving Abusive Partners: From the Scars of Survival to the Wisdom for Change*, Sage, London 1993
- Klein, Renate (Ed.), *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998

- Kofman, Eleonore / Phizacklea, Annie / Parvati, Raghuram / Sales, Rosemary, *Gender and International Migration in Europe. Employment, Welfare and Politics*, London, New York 2000
- Korf, Dick, *Economic Costs of Domestic Violence against Women*, Utrecht 1997 L.O.K.K. (National Organization of Shelters and Crisis Centers for Battered Women and Children), *A Summary of LOKK Statistics*. Denmark 2001, [http:// ww.lokk.dk/engelsk/index.htm](http://ww.lokk.dk/engelsk/index.htm), 2004-09-20
- Lahti, Minna, *Domesticated Violence. The Power Of The Ordinary*, in: *Everyday Finland*, University of Helsinki - Faculty on Arts. Institute for Cultural Reseach, Helsinki 2001
- Logar, Rosa/ Rösemann, Ute/ Zürcher, Urs (Hg.), *Gewalttätige Männer verändern (sich), Rahmenbedingungen und Handbuch für ein soziales Trainingsprogramm*. Bern, Stuttgart, Wien 2002a
- Logar, Rosa, *Gewalt, die Frauen süchtig macht? Annäherung aus zwei Perspektiven. Die Perspektive der Gewaltschutzeinrichtung*. in: HeXenhaus Espelkamp, *EU Daphne Projekt Sucht als Über-Lebenschance für Frauen mit Gewalterfahrungen / Addiction as Chance of Survival for Women with Experience of Violence*. Final Report 2002b, p. 30 – 57
- Logar, Rosa, *Proposed Measures to Preserve the Rights and Dignity of Survivors in Criminal Proceedings*. in: Laura Keeler (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999, Jyväskylä/Finnland*, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001
- London Borough of Greenwich Women's Equality Unit / Greenwich Asian Women's Centre / Greenwich Asian Women's Project, *Asian Women and Domestic Violence: Information for Advisers*. Kranti 1995, p.1-31
- Lundgren, Eva / Heimer, Gun / Westerstrand, Jenny / Kalliokoski, Anne-Marie, *Captured Queen. Men's violence against women in „equal” Sweden. A prevalence study*. The Crime Victim Compensation and Support Authority, Sweden 2001
- Mahoney, M.R., *Victimization or Oppression? Women's Lives, Violence, and Agency*, in: Fineman, M.A. / Mykitiuk, R., *The Public Nature of Private Violence: The Discovery of Domestic Abuse*. London, Routledge 1994, p. 59-92
- McWilliams, M./ McKiernan M., *Bringing it out in the Open: Domestic Violence in Northern Ireland*. HMSO, Belfast 1983

- Mirrlees-Black, C., *Estimating the Extent of Domestic Violence, Findings from the 1992 BCS*. Home Office Research Bulletin No. 37, 1995
- Mooney, Jayne, *Gender, Violence and the Social Order*. London 2000
- Mullender, Audrey, *Rethinking Domestic Violence – The Social Work and Probation Response*. London 1996
- Mullender, Audrey / Debonnaire, Thangam, *Child Protection and Domestic Violence. A Practitioner's Guide*. Venture Press, Birmingham 2000
- Mullender, Audrey, *Children's Perspective on Domestic Violence*. Sage, Thousand Oaks, London, New Delhi 2003
- Nyqvist, Leo, *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos* (In English: *Violent Partnership, Clienthood and Change*). Academic Dissertation, Helsinki 2001
- O'Connor, Monica/ Wilson, Niamh, *Vision, Action, Change. Feminist principles and practice of working on violence against women. Women's Aid Model of Work*. www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf, 2004-05-12
- Pehkonen, Pirjo, *Naisen puolesta, ei miestä vastaan. Suomalainen naisliike väkivaltaa vastustamassa*, (in English: *On Behalf of Women, not Against Men. Finnish Women's Movement Combating Violence against Women*). Joensuu 2003
- Peled E. / Davis D., *Group work with Children of Battered Women. A Practitioner's Manual*. Thousand Oaks/London/New Delhi 1995
- Peled E. / Jaffe P. G. / Edleson J. L., *Ending the Cycle of Violence. Community Response to Children of Battered Women*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1995, p. 121-144
- Pence, Ellen/ Paymar, M., *Educational Groups for Men who Batter. The Duluth Model*. New York 1993
- Pence, Ellen, *Moving women's safety from margins to the centre of institutional response*, in: *Northern Ireland Women's Aid Federation: Prevention Protection Provision. Effective Intervention in Domestic Violence. Report on a conference held on 11 and 12 of June 1997*. Belfast 1997
- Ramberg, Ingrid, *Violence Against Young Women in Europe. Seminar Report. European Youth Centre. 21-27 May 2001*, Council of Europe 2001

- Rautava, Marie / Perttu, Sirkka (Eds.), *Tavoitteena uhrin turvallisuus – näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn*, (in English: *To Ensure the Safety of the Victims – Viewpoints on how to Prevent Violence against Women*). Helsinki 2001
- Sauer, Birgit, *Geschlechtsspezifische Gewaltmäßigkeit rechtstaatlicher Arrangements und wohlfahrtsstaatlicher Institutionalisierung*, in: Dackweiler, Regina-Maria / Schäfer, Reinhild, *Gewalt-Verhältnisse. Feministische Perspektiven auf Geschlecht und Gewalt*. Frankfurt am Main 2002, p. 81 – 106
- Seith, Corinna / Kelly, Liz, *Achievements Against the Grain: Self-defence for Women and Girls in Europe*. Child and Women Abuse Studies Unit, London Metropolitan University, London 2003
- Sellach, Brigitte, *Qualitätssicherung im Frauenhaus*, in: Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Grundlagen des Managements im Frauenhaus*. Band 191.4, Verlag Kohlhammer, Stuttgart 2000
- Shepard, Melanie F. / Pence, Ellen L. (Eds.), *Coordinating Community Response to Domestic Violence – Lessons from Duluth and Beyond*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1999
- Stanko, E. / Crisp, D. / Hale, C. / Lucraft, H., *Counting the Costs: Estimating the Impact of Domestic Violence in the London Borough of Hackney*. Swindon: Crime Concern 1997
- Stanko, Elisabeth, *Everyday Violence*. London 1990 Strube, M.J. / Barbour, L.S., *The Decision to Leave an Abusive Relationship: Economic Dependence and Psychological Commitment*, in: *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 45, 1983, p.785-793
- Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?*, London 2001 The Lancet, *Domestic Violence*, Vol. 9, N.14, 2000 UNICEF, <http://www.unicef.org>, 2001
- United Nations / General Assembly Resolutions, *Resolution on crime prevention and criminal justice measures to eliminate violence against women. Resolution 52 / 86*. New York, December 12, 1997
- United Nations Commission on Human Rights, *Resolution on the Elimination of Violence against Women*. Commission on Human Rights 52nd meeting, Geneva, April 17, 1998
- United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Guide for Policy Makers on the Implementation of the United Nations*

Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power. New York 1999a

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Handbook on Justice for Victims On the use an application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999b

United Nations, *Strategies for confronting domestic violence: a resource manual*. United Nations 1993c

United Nations Commission on Human Rights, *Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences, Ms. Radhika Coomaraswamy, submitted in accordance with the Commission on Human Rights resolution 1995/85. A framework for model legislation on domestic violence*. (E/CN.4/1996/53Add.2), Geneva 1996

United Nations General Assembly Resolutions, *Resolution on Crime Prevention and Criminal Justice Measures to Eliminate Violence against Women, Resolution 52/86*. New York, December 12, 1997

United Nations, *Declaration on the elimination of violence against women*. New York, December 1993b

United Nations, *The Beijing Declaration and the Platform for Action, Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15 September 1995*. New York 1996

United Nations, *UN Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1985

United Nations, *Vienna Declaration, UN Document A/CONF.157/DC/1/Add.1*. Vienna 1993a

Urquiza, A. / Winn, C., *Treatment for Abused and Neglected Children: Infancy to Age 18*. US Department for Health and Human Services 1994

WAFE / Turner, Atuki (Eds.), *Building Blocks- A women's Aid guide to running refuges and support services*. 1996 WAFE, *Funding refuge services. A study of refuge support services for women and children experiencing Domestic Violence*, 1994

WAFE, *Briefing from the Women's Aid Federation of England. Domestic Violence: Funding for Refuges and Ancillary Support Services*. February 1998

Walby, Sylvia / Myhill, Andrew, *Assessing and managing the risk of domestic violence*, in: Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?* London 2001, p. 309 – 335

Walby. S. / Allen, J., *Domestic violence, sexual assault and stalking. Findings from the British Crime Survey*. Home Office Research Study, London 2004

Waltz, Catherine / Derry, Chuck, *Duluth's model of creating co- operation*. Seminar Report, Helsinki 1999

WAVE Office / European Information Centre Against Violence Against Women, *More than a roof over your head. A Survey of Quality Standards in European Women's Refuges*. Vienna 2002

WAVE Office, *Training Programme on Combating Violence against Women*, Vienna 2000

WAVE Office, *European Database on Violence against Women*. [http:// www.wave-network.org](http://www.wave-network.org)

WHO, *Report on Violence and Health*, Geneva 2002

WHO, *The economic dimension of interpersonal violence*, Geneva 2004

Magyar nyelvű ajánlott irodalom

Benedict, Helen: *Csak okosan! Önvédelem kamaszoknak.* (ford. Drixler Ildikó) Budapest, 2004. Háttér Kiadó – NANE Egyesület

Dickson, Anne: *A teljes jogú nő, avagy a természetes viselkedés kézikönyve.* (ford. Zentai Éva) Budapest, 1989. Park Kiadó

Evans, Patricia: *Szavakkal verve...* Szóbeli erőszak a párkapcsolatokban. (ford. Recski Ágnes) Budapest 2004. Háttér Kiadó – NANE Egyesület

Forward, Susan: *Mérgező szülők.* Budapest, 2000. (ford. Kövi György) Háttér Kiadó

Gordon, Thomas: P. E. T. A szülői eredményesség tanulása. A Gordon-módszer: Hogyan változtathatják a szülők a gyermekhez fűződő egyoldalú viszonyukat egyenrangú, örömteli kapcsolattá? (ford. F. Várkonyi Zsuzsa) Budapest, 1991. Gondolat Kiadó

Herman, Judith: *Trauma és gyógyulás.* Az erőszak hatása a családon belüli bántalmazástól a politikai terrorig. (ford. Kuszing Gábor) Budapest, 2003. Háttér Kiadó – Kávé Kiadó – NANE Egyesület

Miller, Alice: *A tehetséges gyermek drámája és az igazi én felkutatása.* (ford. Pető Katalin) Budapest, 2002. Osiris Kiadó

Miller, Alice: *Kezdetben volt a nevelés.* (ford. Fischer Eszter) Budapest, 2002. Pont Kiadó

Morvai Krisztina: *Terror a családban.* A feleségbántalmazás és a jog. Budapest, 1998. Kossuth Kiadó

Rosenberg, Marshall B.: *A szavak ablakok vagy falak.* Az erőszakmentes kommunikáció (ford. Bojtár Tamás) Budapest, 2001. Agykontroll Kiadó