



РЪКОВОДСТВО ЗА

ПРОМЯНА

Сборник с практики и дейности
за специализираните услуги за подкрепа на жените

TRUST



Co-funded by
the European Union

MEDITERRANEAN
INSTITUTE OF
GENDER STUDIES

INSTITUTO
DE INVESTIGACI
SOCIAIS
lrs

SUBT

BGRF
Bulgarian Gender
Research Foundation

UMAR



Съдържание

- 01 Въведение
- 02 Приоритизирането на грижата за себе си и благосъстоянието на професионалистите в услугите за подкрепа на жените
- 03 Супервизия
- 04 Набиране на средства
- 05 Управление на случаи в ситуация на криза
- 06 Дигитални измерения на насилието
- 07 Предоставяне на услуги в онлайн среда
- 08 Реклама на услуги
- 09 Информационни дейности в общността
- 10 Заключение



ВЪВЕДЕНИЕ

Проектът „ТРЪСТ - Към приложими за обмен форми на подкрепа и средства в кризисни ситуации“ (TRUST - Towards Replicable forms of Support and Tools in Crisis Situations) – е 24-месечен международен проект, финансиран по програма CERV-2021-DAPHNE. Проектът има за цел да разработи методология за реинженеринг на процесите на услугите за подкрепа на жените и да повиши устойчивостта и ефективността на тези организации, особено по време на криза, като пандемията от КОВИД -19. Специализираните услуги за подкрепа на жените бяха изправени пред безпрецедентни предизвикателства по време на пандемията от КОВИД -19, тъй като кризата изостри съществуващите неравенства между половете и създаде нови пречки за жените. Една от основните трудности беше нарастването на търсенето на услуги. Пандемията доведе до драстично увеличение на случаите на домашно насилие и насилието, основано на пола, в световен мащаб, което постави огромна тежест върху организациите за подкрепа. Големият брой жени, търсещи помощ по проблеми, свързани с насилие, малтретиране и травма, доведе до претоварване на тези организации, които от своя страна използваха ресурсите си до краен предел.

Финансовите ограничения представляват значително препятствие за организациите за подкрепа на жените. Пренасочването на средства към непосредствени здравни и икономически проблеми по време на ограничителните мерки и икономическите спадове принуди тези организации да се борят с недостига на ресурси. Финансовият натиск не само възпрепятства способността им да поддържат съществуващите услуги, но и възпрепятства усилията им да разширят обхвата си, за да отговорят на ескалиращото търсене.

Ограничителните мерки и поставянето под карантина създадоха логистични предизвикателства при осигуряването на безопасни пространства за жените, подложени на насилие. Ограниченията на придвижването по време на пандемията и необходимостта от социално дистанциране затрудниха достъпа на жените до специализирани места за настаняване като подслони, което изостря въздействието на нарастващото домашно насилие. Поддържането и функционирането на места за настаняване при тези условия се превърна в допълнително предизвикателство за организациите, работещи в тази сфера.

Преминването към виртуална комуникация по време на ограничителните мерки въведе технологични бариери. Жените без достъп до технологии или тези, които не се чувстват комфортно с онлайн платформите, срещаха трудности да се свържат с организации за подкрепа. Това дигитално разделение допълнително маргинализира уязвимите групи, ограничавайки способността на тези организации да се свързват и да помагат на нуждаещите се, особено след като много услуги за подкрепа се преместиха в онлайн платформи.

Икономическите последици от пандемията засегнаха непропорционално жените, особено тези в нископлатените и неформалните сектори. Това

имаше каскаден ефект върху работата на организациите за подкрепа на жените, което наложи корекция за справяне с дискриминация с наслагващи се признаци (intersectionality) по въпросите, свързани с икономическото овластяване и сигурността на работните места. Подкрепата за жените в работната сила се превърна в неразделна част от мисиите на тези организации.

Професионалното прегаряне на персонала се очерта като критично предизвикателство за организациите за подкрепа на жените, които се борят с насилието по време на пандемията от КОВИД -19. Повишеното търсене на услуги, съчетано с висока емоционалната цена при справянето с травми и случаи на насилие, се отрази на персонала на специализираните услуги. Преминаването към виртуални платформи, личните отговорности и интензивността на работата допринесоха за допълнително за изтощението на специалистите.

Въздействието на пандемията върху психичното здраве породи допълнителни предизвикателства. Организациите за подкрепа трябваше да адаптират услугите си, за да отговорят на повишените нужди на психичното здраве на жените. Стресът, тревожността и травмата, изострени от пандемията и ограничителните мерки, изискваха допълнителни консултации и ресурси, за да се помогне на жените да се справят.

Усилията за застъпничество за справяне с насилието, основано на пола, и проблемите, свързани с правата на жените, срещнаха пречки. Пандемията измести общественото и политическото внимание към непосредствените здравни проблеми, което доведе до смяна на приоритетите на политическите инициативи и законодателните усилия, свързани с правата на жените. Това възпрепятства напредъка, който тези организации са постигнали в застъпничеството за системна промяна и правна защита.



Проблемите с дискриминацията с наслагващи се признаци (intersectionality) станаха по-изразени, тъй като жените от маргинализираните общности бяха изправени пред сложни предизвикателства. Организациите за подкрепа на жените трябваше да се справят със случаите на дискриминация с наслагващи се признаци (intersectionality) като пол, раса, етническа принадлежност, социално-икономически статус и други фактори, за да гарантират, че техните услуги са приобщаващи и адаптирани към различните нужди. Пандемията изостри съществуващите различия и уязвимости, пред които са изправени жените в различен социален контекст.

Прекъсванията на работата в общността представляваха друга значителна пречка. Ограничителните мерки и мерките за социално дистанциране възпрепятстваха усилията за провеждане на кампании за повишаване на осведомеността и за предоставяне на обучение в общностите. Тази липса на работа на терен превърна жените в различните общности в по-уязвими за насилие и експлоатация, тъй като те може да не са били наясно с наличните ресурси и подкрепа.

Въпреки тези предизвикателства организациите за подкрепа на жените демонстрираха забележителна устойчивост и адаптивност. Много организации бързо се насочиха към онлайн платформи, предлагайки услуги за виртуално консултиране и подкрепа. Сътрудничеството с други заинтересовани страни, включително правителства и НПО, придоби решаващо значение за справяне със сложните предизвикателства, породени от пандемията. Тези организации намериха иновативни начини да продължат да предоставят основни услуги, демонстрирайки ангажимента си да подкрепят жените в лицето на безпрецедентни предизвикателства.

Наръчникът за промяна очертава новите практики и процеси, въведени от партньорите по проекта в отговор на предизвикателствата, възникнали по време на пандемията, и се фокусира върху осем основни сектора.

- Приоритизирането на грижата за себе си и благосъстоянието на професионалистите в услугите за подкрепа на жените
- Супервизия
- Набиране на средства
- Управление на случаи в кризисна ситуация
- Дигитално измерение на насилието
- Предоставяне на онлайн услуги
- Реклама на услугите
- Информационни дейности в общността

ПРИОРИТИЗИРАНЕ НА ГРИЖАТА ЗА СЕБЕ СИ И БЛАГОСЪСТОЯНИЕ НА РАБОТЕЩИТЕ В УСЛУГИТЕ ЗА ПОДКРЕПА НА ЖЕНИТЕ

Приоритизирането на грижата за себе си и благосъстоянието на професионалистите в услугите за подкрепа на жените е от жизненоважно значение. Справяйки се с чувствителни въпроси, служителите могат да се сблъскат с емоционално напрежение и професионално прегаряне. Грижата за тяхното психическо и физическо здраве е от решаващо значение за поддържане на професионалната ефективност, намаляване на текучеството и насърчаване на положителна организационна култура. Фокусът върху благосъстоянието на персонала не само предотвратява професионалното прегаряне, но и дава възможност на организациите да подкрепят по-добре жените в нужда. Чрез осигуряване на ресурси, обучение и подкрепяща работна среда, тези организации могат да поддържат своята мисия, създавайки трайно въздействие върху живота на жените и насърчавайки култура на съпричастност и устойчивост.

Като част от проекта ТРЪСТ партньорската организация SURT представя в тази глава процеса на разработване на своя План за равнопоставеност на мъжете и жените като добра практика по време на пандемията от КОВИД-19.

От съществено значение е да се има предвид, че пандемията оказва различни въздействия върху феминистките организации и специализираните услуги за жените (СУЖ). Подобно на по-голямата част от организациите и субектите, SURT се сблъска с големи трудности: резки промени във видовете подкрепа, предоставяна на бенефициентите, нестабилност и икономическа несигурност, както и нарастваща несигурност на условията на труд. В резултат на това се наблюдава увеличаване на умствената натовареност на специалистите, което води до стрес и общо изтощение сред работещите в социалния сектор, особено тези, специализирани в пряка работа с бенефициенти. Стана ясно, че е необходимо да се създадат нови вътрешни механизми и протоколи, за да се гарантира благосъстоянието на целия персонал.

2. Въпреки че е трудно да се даде определение на понятието „грижа“ – поради множеството теории и разбирания за това понятие – отправната точка за този документ беше, че личната грижа за себе си и благосъстоянието на всички работници е основен хоризонт за човешките ресурси, заети в услугите за подкрепа на жените. Планът за равенство между половете има за цел да създаде тези основи. Подчертаваме този опит като добра практика по отношение на грижите за себе си и благосъстоянието, тъй като той е документ с цел избягване на кризи, свързани с полагането на грижи, като например кризата с пандемията, и насърчаване на работна практика, съответстваща на етика на грижата за служителите във феминистките организации. За тази цел разделяме този процес на два етапа: 1) фазата на диагностициране и определяне на нуждите на служителите, 2) разработването и изпълнението на Плана за равенство между половете.
4. Докато нуждите на всяка феминистка организация и всяка специализирана услуга за жени са различни, ние вярваме, че инструментите, които използвахме за организационната диагностика и етапите, които оформиха Плана за равнопоставеност между половете, могат да се възпроизведат - или поне да вдъхновяват други организации и институции.

ПЛАН ЗА РАВНОПОСТАВЕНОСТ НА ПОЛОВЕТЕ

Диагностичната фаза на плана за равенство между половете започна през май 2020 г. и приключи през юли 2021 г. Диагностичната фаза беше определена като отправна точка на процес на участие, който осигури пространства за съвместно обсъждане на тематиката. За да се създаде изчерпателна диагноза за изграждане на практики, основани на косвено включване на етиката на грижите, бяха определени четири фази:

- 1) Диагностика, основана на участието: Основната цел беше да се съберат очаквания, възприятия и конкретни разсъждения за вътрешните начини за изграждане на справедливост. За тази цел Диагностичната комисия[1] разработи и внедри количествени и качествени методологични инструменти, които бяха утвърдени от Съвета на директорите на SURT. Количественият инструмент, използван по време на етапа на диагностициране, беше анонимно онлайн проучване, адресирано до всички служители на SURT. По отношение на качествените инструменти проведохме сесии за размисъл и анализ на групата за участие с цел обмен на идеи.
- 2) Документален анализ: Съществуващите вътрешни документи бяха анализирани и класифицирани като подходящи, за да допринесат за

различни области на промяна за организацията. Сред тях са документи, свързани с управленските политики на организацията; публични изявления; наръчници за комуникация; методически ръководства; процедури за управление и общи доклади.

3) Доклад за заетостта: Този документ предоставя подробни количествени данни за персонала, включително разпределението му в различни области и сфери на работа. Той включва и анализ на системата за професионална класификация, както и преглед на работното време, гъвкавостта, съвместната отговорност и комуникация без сексизъм.

4) Резултати от диагностиката: Резултатите от диагностиката са обобщени в окончателен доклад, който представя и обобщава резултатите и оценъчните заключения от различните области на промяна. Планът за равенство между половете е разработен чрез провеждане на диагностика на участието, която идентифицира силните страни, конфликтите и предизвикателствата на същността и ги синтезира. Благодарение на анализа и систематизирането на информацията, събрана в този процес, бяха идентифицирани специфични нужди, свързани с грижите.

Необходими ресурси

Екипът, отговорен за създаването на методологичните инструменти за диагностика, бяха членовете на Диагностичната комисия. Съветът одобри цялата работа преди прилагането на тези методологии.

Сред ресурсите, използвани за разработване на диагностичната фаза, ние подчертаваме инструментите за събиране на информация като основен и ефективен ресурс. Ето защо тук коментираме по-подробно спецификите на използваните количествени и качествени методологии.

Както беше споменато, проучването беше методологичният инструмент, използван за събиране на количествени данни. До момента са проведени две проучвания: първото по време на фазата на диагностициране, а второто – което в момента се провежда – за оценка на напредъка по изпълнението на Плана за равенство между половете.

Въпреки че второто проучване не е част от диагностичния процес, то се споменава, за да се подчертае процесът на проследяване на плана за равенство между половете. Четвъртата област, фокусирана върху организацията на равнопоставеност и ефективно време от гледна точка на подхода за грижа за себе си, беше разделена на три части във въпросника. Оценката на модела за управление на времето, съвместната отговорност и мерките за гъвкавост, както и управлението на дистанционната работа бяха осите, на които се основаваше този раздел с въпроси. Правилното управление на времето е от съществено значение за благосъстоянието на служителите както на работното място, така и извън него.

Освен това въпросите бяха включени в приложение, посветено на

сексуалния тормоз на работното място. Целта е да се оцени, от една страна, възприятието на служителите относно степента на излагане на тормоз, и от друга страна, степента на познаване на съществуващите инструменти в SURT в случаи на такива форми на тормоз.

Освен това за основаната на участието диагноза резултатите от това проучване бяха допълнени от сесии за групова работа по осмисляне и анализ.

Целта на тези групови сесии беше да се споделят резултатите от проучването и да се изгради общо виждане относно изтъкнатите силни и слаби страни. Сесиите също бяха структурирани според областите на промяна. Чрез методология за участие, в която участниците бяха активни агенти в изграждането на знания, беше проведена следната организация на сесиите: динамично идентифициране на очакванията, представяне на резултатите от диагностиката, съвместна оценка на резултатите, преглед на трудностите и изготвяне на предложения и споделяне на груповата работа.

Групите за размисъл дадоха възможност за споделяне на съответната качествена информация за различните концепции за грижи и благосъстояние и предложиха инициативи за интегриране на етиката на грижите в организацията. По време на сесиите възникнаха няколко опасения, които се превърнаха в очаквания по отношение на Плана за равенство между половете. Едно от най-важните е изпълнението на грижата за плана и организацията. В допълнение към изричното споменаване на въпроса за грижите се появиха и други тясно свързани очаквания, като например по-добро опознаване на колегите, подобряване на участието на всички в работата и дори подобряване на условията на труд - от основно значение за благосъстоянието на хората.

Както и при проучването, дискуссионните групи бяха ръководени от предложените области за промяна. В резултат на тези обсъждания се появиха конкретни предложения, включително разработване на протокол или наръчник за грижи с цел подобряване на подходите за разрешаване на конфликти и решаване на проблеми. Следователно един от най-важните аспекти на Плана за равнопоставеност на половете е създаването на този документ.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Основната цел на събирането на данни беше да се установят предполагаемите силни страни, слабите места, предизвикателствата и препоръките според служителите на SURT, за да се определят общи теми, които биха могли да послужат за основа на Плана за равенство между половете. Резултатите от проучването и работните групи са подробно описани в два отделни доклада.

Въпреки че препоръките и предложенията бяха многобройни и

разнообразни, се открояват два основни въпроса. От една страна, необходимостта от укрепване на грижите в рамките на организацията, а от друга страна, предизвикателството да се намерят ефективни и приобщаващи механизми за комуникация. Самият План за равенство между половете включва действия за постигане на напредък в тези области.

ТРУДНОСТИ И РИСКОВЕ

Една от трудностите, срещнати по време на диагностичния процес, беше достигането до общата работна сила. Извадката от изследването е общият брой на хората в предприятието, което означава 102 души с обвързващи договори. Онлайн въпросникът беше изпратен до всички служители, но само 66 - т.е. 64% - отвориха въпросника, а 50 - т.е. 49% от работната сила - отговориха.

Освен това в дискуссионните групи станахме свидетели на активното участие на 51 души, което показва процент на участие, почти идентичен с този на проучването.

Казано по-просто, включването на всички служители в този диагностичен процес беше предизвикателство. Въпреки че смятаме, че числата, които получихме, са достатъчно значими, важно е да отбележим, че те може да не са напълно представителни.

КОМИСИЯ ЗА РАВНОПОСТАВЕНОСТ

Въз основа на опита и нуждите на жените служители на SURT Планът за равенство между половете беше одобрен от Съвета на директорите и Съвета на Фондацията през октомври 2021 г., представен и обсъден с цялата организация и окончателно утвърден от Комитета за преговори през декември 2021 г. Изпълнението му беше планирано за периода 2022 г. - 2025 г. (с четиригодишен срок), така че общият брой на действията и мерките все още трябва да бъде изпълнен.

Комисията за равнопоставеност бе създадена с цел да бъде инструмент за цялата организация, за да гарантира - по глобален и трансверсален начин - напредъка на предприятието към организация, основана на равенство между половете, и да консолидира организационните модели, основани на феминистка етика. По този начин, заедно със Съвета на директорите на SURT, Комисията за равенство между половете отговаря за изпълнението на Плана за равенство между половете и комуникацията с цялата организация, освен че е централна част от процеса на изготвяне. Комисията се състои от по едно лице, представляващо всяка област на работа в SURT: Централни служби, звено за икономическо овластяване, звено за лично овластяване, отдел за консултации, общо управление,

представител на Съюза, човешки ресурси.

Основната цел на Плана за равенство между половете на предприятието е да се премине към модел на организация и практика - както вътрешна, така и външна - въз основа на феминистките ценности на равенството между половете и включването на етиката на грижите. За всяка област на промяна бяха определени специфични цели, показатели и няколко действия. Въз основа на това беше изготвен План за действие, разбран като работен план, в който мерките за постигане на целите бяха интегрирани и систематизирани. Това планиране се състои от конкретна цел и очаквани резултати; действия, които трябва да бъдат разработени през периода на валидност на плана (2022–2025 г.); области и лица, отговорни за изпълнението на целите; календар, в който се посочва периодът, през който следва да започне разработването на действията. Комисията по равнопоставеност отговаря за спазването на изискванията.

Необходими ресурси

Финансирането на този проект - неговата диагностична фаза и неговото изготвяне и изпълнение - беше осъществено чрез два публични фонда от Градския съвет на Барселона. Целта на тези фондове е да допринесат за разработването на вътрешни инструменти за развитието на различни социални организации.

По отношение на инструментите за събиране на данни, ресурсите, използвани във втората фаза на проекта "План за равенство между половете", са идентични с тези, използвани в предишната фаза, която вече въведохме.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Чрез изготвянето на конкретен план за действие се очаква всички цели и действия, предложени в документа, да бъдат постигнати по ефективен и уместен начин.

Две действия са определени като приоритети по отношение на конкретните грижи: Вътрешна лаборатория на SURT или протокол за сексуален тормоз и ръководство за грижи със специфични определения и инструменти около етичната страна на грижите за пострадали лица.

Що се отнася до преразглеждането на лабораторен план или план за сексуален тормоз на SURT, се очаква - и е установено в рамките на Плана за равнопоставеност - актуализация и прилагане на протоколите. По този начин петата област на промяна е предназначена да постигне тази цел. В допълнение към прегледа целта е да се постигнат иновации и подобрения за предотвратяване на тормоза, както и да се повиши осведомеността на равнището на организацията. За да се постигне този резултат, беше създадено участието на ръководителя на отдела за управление на човешки

ресурси, комитета за превенция и външен консултант.

Също така се очаква завършването на Ръководството за полагане на грижи, което е очертано в Плана за равенство между половете и произтича от текущия процес на изграждане, да бъде постигнато до 2025 г. За да се постигне тази цел, Планът за равенство между половете включва ново проучване на организационно ниво, което специално се занимава с темата за грижите.

Основната му цел е да получи цялостно разбиране за нашата интерпретация на грижата и как вярваме, че тя трябва да бъде интегрирана в ежедневието на служителите. Освен това планът следва да предложи конкретни примери и препоръки за изпълнението на тази визия. Резултатът ще бъде подробен доклад, съдържащ изпълними предложения, които в крайна сметка ще допринесат за разработването на окончателното ръководство.

Този процес вече е в ход и се основава на Ръководството за самодиагностика на организациите - феминистка перспектива за етика и грижа, разработено от мрежата на Организациите за глобално правосъдие. Настоящото ръководство е организирано в шест оси, които могат да се използват самостоятелно или заедно: хегемонни стойности; конфликти, взаимоотношения и емоции; участие и демокрация; организация на дейността и работните задачи; помирителна процедура и съвместна отговорност; сексуален тормоз и насилие, основано на пола. Чрез тези измерения Ръководството за самодиагностика разглежда етиката на грижите в сферата на работата и лабораторията или отношенията от гледна точка на феминистката перспектива.

ТРУДНОСТИ И РИСКОВЕ

Тъй като това е обширен план с множество действия, една от трудностите е да му се осигури приемственост и да се изпълнят действията в рамките на предвидения срок. Тази задача се изпълнява главно от Комисията по равнопоставеност, която, за да преодолее тази трудност, дава приоритет на някои действия пред други според контекстуалните нужди, като дава на плана определена адаптивност.

Друга трудност е свързана с комуникацията и постоянното участие на всички части на организацията в процеса на изпълнение на плана за действие. Определените действия са за всички, работещи в SURT; въпреки това е трудно информацията да бъде предоставена на всички тях. Понастоящем Комитетът отговаря за прехвърлянето на цялата информация в комуникационния отдел на SURT, за да се гарантира постоянен поток от информация. Това е важно за ефективното изпълнение на плана и за преодоляването на всички пречки.

РАЗСЪЖДЕНИЯ

В контекста на пандемията от КОВИД -19 необходимостта от обмисляне и разгръщане на инициатива, която насърчава справедливостта на грижите от феминистка гледна точка, става очевидна в SURT. Оттук и в съответствие с прегледа на Плана за равенство на организацията беше решено да се изготви протокол, който да отговаря на този въпрос, и да се създаде План за равенство между половете.

Това решение и предприетата работа могат да се считат за добра практика, която трябва да бъде подчертана. Всъщност изпълнението на Плана за равенство между половете е средносрочен проект, който има за цел екип от специалисти да бъде по-добре информиран и обучен по въпросите на личната грижа и благосъстоянието. Изграждането на динамика на работата на тези основи е от ключово значение за професионалния капацитет за справяне с криза.

Всички процеси, разсъждения и мерки, предприети за разработване на плана, отразяват необходимостта от вътрешна политика за полагане на грижи. Някои конкретни действия обаче отговарят по-пряко на тези амбиции, като например Ръководството за полагане на грижи и Протокола относно тормоза. Първият документ все още е в етап на изготвяне, за който се провеждат проучвания, за да се събере по-конкретна информация относно идеите, свързани с грижите. SURT вече има протокол за тормоз, но също така се преразглежда, за да се интегрират резултатите, получени от проучванията, особено второто.

Това, което се опитахме да установим тук, беше кратко описание на процесите на диагностика и разработване на Плана за равенство между половете, за да дадем идеи за възможни стратегии за справяне с кризата с грижите на работното място.

СУПЕРВИЗИЯ

Супервизията е изключително важен инструмент за постигане на по-добри резултати в услугите за подкрепа на жените след пандемията. Това е отговорен, двупосочен процес, който мотивира служителите и подпомага развитието на добри практики. За да контролират своята клинична и теоретична работа от основаването на Виенското психоаналитично общество (Counselman & Weber, 2004) психолозите се срещат в групи. Супервизията е форма на образователен процес, който може да се случи в различни области или професии. Супервизията представлява професионалното образование като форма на обучение. Супервизираните лица, участващи в процеса, следва да имат възможност да се учат от експерти в своята професионална област. В някои случаи обаче те могат да се учат и от експерти в други

области (American Psychological Association, 2015).

Супервизията дава възможност на служителите: да обмислят практиката си, да се съсредоточат върху силните си страни, да получат обратна връзка, насоки и подкрепа, да идентифицират и прегледат области за личностно развитие. Ползите са: подпомагането на служителите да развиват и надграждат своите умения и знания и да водят до положителни резултати за тези, на които предоставят грижи и подкрепа, да се подпомагат служителите да се чувстват в безопасност в своята практика (особено когато са изправени пред сложни и предизвикателни ситуации). Ръководителите и организациите могат да наблюдават и правят преглед на напредъка на служителите.

За да се развие в положителна посока трябва да се създаде ефективна връзка с взаимно уважение чрез оценяване на приноса и идеите на другия между супервизирани и супервизиращи. Водещите ценности са доверие, откритост и честност и по този начин супервизираният ще бъде подкрепен да развие положителни отношения с хората, децата и семействата в собствената си практика.

В подкрепа на продължаващия професионален опит на супервизирания супервизията ще трябва да включва известно обучение и менторство. Супервизираните лица следва да се чувстват комфортно да обсъждат всички аспекти на своята работа със супервизиращия орган и следва да се спазва принципът на поверителност. И двете страни следва да имат достъп до регистъра на записките от супервизията по всяко време.

ГРУПОВА СУПЕРВИЗИЯ

При избора на модел за супервизия терапевтите трябва да съгласуват своя план за професионално развитие с целите на модела, теоретичната ориентация, ролите и взаимоотношенията на членовете (ръководени от лидер/без лидер), степента на структура на процедурата, ролите на членовете и фокуса върху обратната връзка, както и етапите в развитието на групата. Съществуват два вида групова супервизия: вертикална и хоризонтална. Вертикалната супервизия е йерархична връзка със супервизията като идентифициран експерт в процеса и включва супервизия на обучението, супервизия на управлението и консултантските дейности. Хоризонталната супервизия е нейерархична връзка, обикновено наричана партньорска супервизия, а супервизията е на едно и също ниво под формата на консултации. Супервизията между равни се различава от по-традиционните форми на супервизия по това, че не изисква присъствието на по-квалифициран, определен експерт в процеса (супервизизор) и в този процес на партньорската супервизия се набляга на обратната връзка за развитието, критичната и подкрепящата обратна връзка и се подпомага самонасоченото обучение, като същевременно се отнема акцентът върху

оценката.

Опитът в груповата супервизия може да помогне за създаването на много специфични професионални решения, които могат да бъдат осъществени само в групова среда, като активно слушане на другите, въздържане от участие в конкурентни дейности и допринасяне по начин, който поддържа групата да се развива по положителен и продуктивен начин. Ползите от устройването на групата са многобройни, заедно с необходимите умения.

Чрез груповата супервизия, изпълнявана с ръководител или между колеги, и независимо от прилагания по конкретни причини модел на супервизия специалистите, стажантите, ръководителите и участниците могат да постигнат: непрекъснато професионално развитие;

- разширена (социална) работа в мрежа;
- учене чрез наблюдение;
- наличие на множество слушатели за едно и също събитие;
- намаляване на зависимостта от властта;
- повишена способност за рефлексия и възможности от различни рамки;
- намаляване на ограниченията на работата, автономността и разрешаването на конфликти, когато е необходимо;
- развиване на емпатия;
- обратна връзка от равнопоставени партньори;
- справяне с изолацията на частната практика, получаване и предоставяне на подкрепа, насърчаване и практически идеи;
- моделиране и репетиция на позитивна и продуктивна дискусия;
- практикуване на публично говорене и презентиране;
- разработване на професионални репертоари;
- изпълнение на индивидуални цели, свързани с трудни казуси, етични и професионални въпроси;
- чувство за безопасност при представяне, придобита общност, колегиалност, валидиране и принадлежност.

Терминът „рефлексивната практика“ е въведен от Шьон (Schön) през 1983 г., като се набляга на „знанието в действие“ и оттогава се използва в по-широк смисъл. Дюи (Dewey) (1933) за първи път описва размисъла като „мислене за мисленето“, като насърчава специалистите да изследват основните причини за своя избор и действия, тъй като рефлексивната практика е реципрочен процес, при който опитът е стимул за размисъл и разумна практика за практикуващите.

Рефлексивната практика се ражда като процес, в който практикуващите придобиват умения да идентифицират и променят различни предположения, за да повишат осведомеността, ефективността и компетентността. Тя представлява форма на учене чрез преживяване, която позволява на професионалистите да преминат от собствения си конкретен опит към абстрактна концептуализация на идея, за да действат върху новата идея и да преминат към по-нататъшен опит. Практиката може да осигури обща среда за обучение, в която могат да се преподават и развиват рефлексивни практически умения. Ранните мисли включват описание, докато по-дълбоките нива на размисъл включват по-голямо изследване на предпоставките и критичен синтез.

Рефлексивната практика се научава ефективно:

- в рамките на малка група
- чрез повествователни методи
- със структурирана супервизия, която насърчава безопасността и доверието
- в рамките на ръководен и наставяван опит
- в рамките на структуриран подход „учене чрез практика“, при който рефлексията може да мотивира ученето и улесняване на усвояването на опит със знания и умения

- критичната осведоменост се постига чрез разсъждаване върху това, което е направено по време на дадена интервенция (рефлексия в действие), чрез започване на анализ след факта (рефлексия за действието)

- Рефлексивната практика е повтарящ се процес, в който опитът е спусъкът за размисъл. Повърхностната рефлексия включва описание, докато по-дълбоките нива на рефлексия включват по-голямо изследване на помещението и критичен синтез. Капацитетът за отразяваща практика е област на изисквания за компетентност за служителите във всички области на здравеопазването. Рефлексивната практика може да приеме следните три формата:

1. Групата за рефлексивна супервизия се отнася до явлението, при което в групата се „задейства“ несъзнателна динамика от терапевтичния контекст и се нарича „паралелен процес“. Групата, включително супервизирацията, отразява несъзнателната динамика, подчертана от презентацията на супервизираното лице. В този случай ръководителят помага на членовете на групата да използват опита си в групата за супервизия, за да получат представа за терапевтичната връзка.
2. Практиката на рефлексивно консултиране е съзнателна практика за практики.
3. В този случай осъзнаването на силни страни и/или ограничения, собствените нива на стрес и вниманието към личните въпроси е фундаментално, защото личните въпроси могат да повлияят на представянето. След всяка консултация специалистът оценява представянето си.

Като стратегия за обучение тя позволява на професионалистите да се запознаят с теоретичната си база и да се учат от опита си. Практиката на рефлексивно консултиране с практикуващи или персонал в болниците е метод за повишаване на осведомеността за собствените силни страни и/или ограничения. Нивата на стрес и внимание към личните въпроси представляват ключови точки, тъй като личните въпроси могат да повлияят на изпълнението.

Практикумът включва предимно учене чрез преживяване (учене чрез правене), в което стажантите или професионалистите разсъждават върху своя опит, за да учат непрекъснато и да прилагат отново обучението

СИ КЪМ НОВ ОПИТ.

Но супервизията не е само за учене...

Става въпрос и за подкрепа.

Полезна е превенцията на професионалното прегаряне.

Това е вид отговорност, която професионалистите трябва да носят за своите бенефициенти.

РАЗМИСЛИ

Супервизията е крайъгълен камък в сферата на услугите за подкрепа на жените, като предлага многостранен подход за поддържане както на емоционалното благосъстояние на персонала, така и на ефективността на помощта, предоставяна на жените в беда. Емоционално зареденият характер на работата, често включващ случаи на травма и насилие, изисква поддържаща структура. Редовните сесии за супервизия осигуряват специално пространство за служителите да обсъждат трудни случаи, да споделят опит и да търсят насоки. Това не само предотвратява прегарянето и умората от състрадание, но и култивира чувство за професионално развитие и растеж.

Освен това супервизията играе ключова роля в усъвършенстването на уменията и разпространението на знания. Тя служи като платформа за текущо обучение, като гарантира, че членовете на персонала са в крак с най-добрите практики и нововъзникващите тенденции в тази област. Този непрекъснат процес на обучение повишава качеството на предоставянето на услуги и предоставя на персонала необходимите инструменти за посрещане на променящите се нужди на жените, които те подкрепят.

По същество супервизията е инвестиция в устойчивостта и овластяването на работната сила. Един добре контролиран екип е по-добре подготвен да се ориентира в сложността на услугите за подкрепа на жените, като в крайна сметка предоставя по-устойчива и въздействаща помощ на нуждаещите се. Чрез даването на приоритет на супервизията тези организации укрепват своите инициативи за застъпничество, насърчават култура на непрекъснато усъвършенстване и гарантират, че мисията им продължава със сила и състрадание.

Набиране на средства

Набирането на средства е съвкупността от дейности, които организациите с нестопанска цел предприемат, за да увеличат и развият и увеличат наличните си средства и/или ресурси за изпълнение на своята мисия и дейност. Има редица видове набиране на средства, които са много различни един от друг, включващи много различни методи и практики. Дарителите могат да бъдат разнообразни и да включват частния сектор (дружества), фондации и международни организации.

Що се отнася до специализираните услуги за жени, дейността по набиране

на средства не може да се разглежда просто като дейност за „набиране на средства“, а за култивиране, разрастване и развитие на ресурси, необходими за осъществяването на мисията на организацията, насърчаване и укрепване на нейната социална и политическа идентичност в референтната общност и към множество заинтересовани страни.

В тази глава партньорската организация Rel.Azione Positive описва две въздействащи практики, които бяха приложени по време на пандемията от КОВИД -19 в подкрепа на набирането на средства за тяхната организация.

ОНЛАЙН ПАЗАР ЗА СОЛИДАРНОСТ

Преди КОВИД -19 една от стратегиите за набиране на средства, изпълнявана от Центъра за борба с насилието (ЦБН) в Падуа, беше участието в местни „пазари за солидарност“. Такива събития се провеждаха в контекста на местни фестивали, посветени на организации с нестопанска цел, събития, организирани от други водещи или публични администрации, както и по време на събития за повишаване на осведомеността. В тези случаи ЦБН може да разпространява, в замяна на дарение, ръчно изработени продукти (ръчни чанти, гривни, обеци, ластици/панделки за коса), произведени от жени, участващи в работилници, организирани от ЦБН, както и персонализирани приспособления (тениски, потници, чаши, тетрадки, магнити, стикери).

Поради ограниченията, наложени от КОВИД -19, и следователно липсата на възможности за участие в обществени прояви като посочените по-горе, изгубихме важен източник на средства, на който ЦБН можеше да разчита за изпълнението на своята мисия. Поради това беше необходимо да се намерят начини за продължаване на тази дейност чрез алтернативни канали.

Вдъхновен от съществуващите онлайн пазари, „онлайн пазарът на солидарността“ беше създаден и продължава да съществува и днес. Той се състои главно от специална

интернет страница, на която се публикува каталог на наличните продукти. За всеки продукт има снимка, описание и минимално поискано дарение. Бяха предоставени прости и достъпни инструкции за извършване на поръчки (по телефон, електронна поща или социални медии), приемане на форми на плащане (чрез банков превод или в брой), събиране на продукти (определени часове от деня или седмицата) и/или доставка на продукти по пощата (единствените налични условия по време на ограниченията във връзка с КОВИД -19). Всички стъпки са били управлявани от персонала на ЦБН без подкрепата на специфичен или професионален софтуер или програми. Беше разработена комуникационна стратегия в подкрепа на „онлайн пазара на солидарността“, като беше обърнато специално внимание на съответния период, като например за празника Рождество Христово, 8-ми март, 25-ти ноември. Понастоящем „онлайн пазарът за солидарност“ функционира успоредно и интегрира пазарите за солидарност,

осъществявани присъствено.

Необходими ресурси

Средствата, необходими за осъществяването на „онлайн пазара за солидарност“, включваха време, човешки ресурси и разходи за технологии:

- Материално обезпечение (кутия или маса), инструменти и умения за правене на снимки на продукти (мобилен телефон, фотоапарати, осветление);
- Софтуер и умения за редактиране на снимки (например Photoshop);
- Софтуер или програми за създаване на каталог (пример програми за дизайн или безплатна алтернатива - „canva“);
- Човешки ресурси за управление на уебсайтове и социални медии;
- Човешки ресурси за управление на поръчки, плащания, събиране/доставка;
- Човешки ресурси за комуникационен план и дейности;
- Наличие на средства за предварително инвестиране в създаването на продукти или закупуване на приспособления;
- Подходящо място за съхранение на продукти (тъкани, копчета, шнурове) и приспособления;
- Креативност при предлагането на нови продукти и приспособления.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

„Онлайн пазарът на солидарността“ е практика, която има за цел главно да отговори на условната необходимост от осигуряване на традиционен източник на набиране на средства по време на криза и физически ограничения като КОВИД-19. Извън очакванията тази практика доказва потенциала за устойчивост, възпроизводимост, измеримост и ефективност на разходите.

Трудности и рискове

„Неусъвършенстваната“ система за събиране на поръчки и управление на събирането, доставката и плащанията на продукти предполага някои рискове и трудности, включително:

- Възможни грешки в управлението на поръчките на продукти, особено за уникални продукти;
- Каталогът на наличните продукти не винаги се актуализира.

Допълнителните трудности и рискове могат да включват:

- Инвестицията, направена предварително в създаването на продукти или закупуването на приспособления, не се покрива от дарения;
- Пространствени ограничения за съхранение на продукти;
- Ограничени човешки ресурси;
- Конкуренция с много други организации с нестопанска цел.
- След избухването на пандемията от КОВИД -19 беше консолидирана нова категория заинтересовани страни за развитието на дейности по набиране на средства: спортни организации и мениджъри на спортни събития. Инициативите за набиране на средства с такива участници често

предлагат различни дейности/инструменти за набиране на средства, така че сътрудничеството е много по-сходно с пълноценно партньорство.

АНГАЖИРАНЕ ЧРЕЗ СПОРТНИ СЪБИТИЯ

По време на КОВИД -19 спортните събития бяха организирани онлайн като „виртуални предизвикателства“ с възможност участниците да допринесат за мисията на организациите с нестопанска цел. В момента, където всички спортни събития се организират присъствено, най-ангажиращият спорт е бягането и/или трекинга, с най-важното събитие Маратона на Падуа. Понякога могат да бъдат включени волейболни, ръгби или футболни събития. Такива спортни събития могат да бъдат създадени с конкретна цел за солидарност (например: Pink Run) или биха могли да предоставят подкрепа на Центъра за борба с насилието като съпътстваща мисия за солидарност (Маратонът на Падуа).

По-конкретно, дейностите/инструментите за набиране на средства в контекста на спортни събития могат да включват:

- производство и продажба на персонализирана тениска и състезателни нагръдници;
- специален щанд в зоната на входа/изхода на събитието за разпространение на съответните предмети;
- участие на високопоставени бегачи/играчи;
- индивидуални инициативи за набиране на средства, насърчавани от състезатели;
- участие на дружества и други заинтересовани страни чрез искания за спонсорство (например, при минимално дарение, логото на компанията може да бъде добавено върху тениската);
- представяне на участието в конкурса като дейност за „изграждане на екип“ пред дружествата.

Добра практика е всяко спортно събитие да се свързва с конкретен проект, който да бъде подкрепен, вместо да се свързва с обща подкрепа за центъра за борба с насилието. Поради това трябва да се разработи специална комуникационна стратегия.

Положителен индиректен ефект е, че участието в такива събития представлява тиймбилдинг дейност и за персонала на центъра за борба с насилието. Участието на персонала като „екип“ е знак за ангажираност, който се вижда и оценява от другите участници и поддръжници.

Необходими ресурси

Средствата, необходими за изпълнение на дейността по набиране на средства, включваха време, човешки ресурси и разходи за технологии:

- Човешки ресурси за управление на контакти с мениджъри на спортни събития, регистрации на участници, дистрибуция на тениски, нагръдници, приспособления;
- Човешки ресурси за комуникационен план и дейности;
- Наличие на средства за предварително инвестиране за закупуване на

тениски и нагръдници;

- Участие на персонала на центъра за борба с насилието;
- Човешки ресурси за управление на уебсайтове и социални медии;
- Участие на доброволци.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

„Набирането на средства чрез спортни събития“ е практика, насочена към посрещане на условната нужда от осигуряване на средства по време на КОВИД -19, тъй като благодарение на режима „виртуални предизвикателства“ беше възможно участниците в състезанията да бъдат включени в дейности за солидарност. След връщането на присъствените събития, набирането на средства чрез спортни мероприятия, особено с бягане/трекинг събития, се доказва като много рентабилна стратегия за набиране на средства.

Трудности и Рискове

Трудностите и рисковете могат да включват:

- Лошите метеорологични условия могат да окажат дълбоко въздействие върху участието в спортни събития като състезания;
- Предварителната инвестиция за закупуване на тениска и нагръдници не се покрива от дарения;
- Оскъдно участие на доброволци поради факта, че спортните събития са планирани през почивните или празнични дни;
- Ограничени човешки ресурси;
- Конкуренция с много други организации с нестопанска цел.

Размисли

Въпреки че двете практики, представени по-горе, бяха разработени в контекста на кризата с КОВИД - 19 с основната цел да се отговори на условната необходимост от осигуряване на средства във време на криза и физически ограничения, надхвърлящи очакванията, и двете доказаха потенциала за устойчивост, възпроизводимост, измеримост и ефективност на разходите.

Понастоящем „онлайн пазарът за солидарност“ функционира успоредно и интегрира пазарите за солидарност, осъществявани присъствено. Онлайн версията позволи на Центъра за борба с насилието да разшири обхвата на своя пазар за солидарност и да разшири мрежата от донори и поддръжници. Що се отнася до практиката „фондонабиране чрез спортни дейности“, въпреки инвестицията (особено по отношение на човешките ресурси), възвръщаемостта по отношение на подкрепата и видимостта е доста добра.

УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЧАИ В СИТУАЦИЯ НА КРИЗА

Работата по случаи на домашно насилие е предизвикателство за персонала. Да се справяш с насилието в продължение на много часове от деня, да се опитваш да намериш творчески решения и да се изправиш пред бедстващи и отчаяни жертви е трудна работа. Страхът от неуспех и загрижеността за здравето и благосъстоянието на жертвата са постоянни и персоналет е податлив на професионално прегаряне. Наличието на лични и професионални умения за справяне с този вид стрес и за успешно управление на случаите е от основно значение за персонала, който работи в тези условия.

Очаквано КОВИД -19 увеличи трудностите при справянето с домашното насилие. КОВИД -19 постави нови предизвикателства пред жертвите на домашно насилие, но и пред персонала, работещ в тази област.

За жертвата на домашно насилие пандемичната ситуация представляваше нови условия на живот, които в много ситуации въплъщаваха повишен риск от насилие (Bullinger, Carr, & Packham, 2020 г.; Kaukinen, 2020 г.). Със задължителното ограничаване на свободата на движение жертвите, които са живели заедно с извършителя, са почувствали, че са в капан у дома; тези, които се опитваха да напуснат общото жилище, може да са забавили това решение, а тези, които вече са били изправени пред раздялата или са разделени, може да са почувствали изолацията поради ограничителните мерки и ограничението на социалния живот. По време на КОВИД -19 станахме свидетели на нови форми на насилие, като например заплахата от самозаразяване с вируса; или сплашване за несправяне с грижата за децата поради възможно излагане на жертвите на досег с вируса във връзка с професионалния им опит (напр. работа в сектора на здравеопазването или в обслужването на клиенти в супермаркетите). Други форми на насилие, като например онлайн насилието, потенциално се увеличиха. Въпреки проявите на домашното насилие общото правило по време на КОВИД -19 бе заповед за „оставане у дома“.

Някои жертви може да не са знаели, че тази заповед не е приложима за тях. Други жертви може би (алтруистично) са смятали, че проявата на насилие не е достатъчно сериозна, за да се разкрие и да се поиска помощ по време на пандемична ситуация, когато много хора са изправени пред сериозни

здравословни проблеми, а някои дори умират. Тези, които вече са получили подкрепа от специализирани услуги, са се справили с предизвикателството да продължат тази подкрепа онлайн и разполагат с необходимия технически експертен опит за това (Erskine, 2020 г.). Жертвите на насилие, основано на пола, като цяло също бяха изправени пред по-интензивна изолация по отношение на ограничителните мерки във връзка с КОВИД -19.

За служителите, работещи в специализираните услуги за жени (СУЖ), КОВИД -19 също беше предизвикателство (Pfitzner et al., 2020 г.; Pontedeira, 2020 г.). Присъствената работа със случаи на насилие трябваше бързо да се пригоди за дистанционна работа, но в същото време за това как да осигури услуги лице в лице, ако е необходимо в здравословна и сигурна среда.

Работата от разстояние често означаваше работа от дома, място, което за тези хора беше безопасното им място за почивка и избягване от тежки ситуации, които срещат на работното си място. Осъществяването на дистанционна работа за тези членове на персонала беше трудно не само при намирането и придобиването на необходимата технология, но и по отношение на намирането на място в домовете им, за да запазят поверителността на работата си и да защитят членовете на семейството. Персоналът на СУЖ очевидно е бил загрижен и за собственото си здраве и за семейството си и се е страхувал от последиците от пандемичната ситуация върху личния живот (Pfitzner et al., 2020 г.; Pontedeira, 2020 г.).

Поради всички тези причини управлението на случаите в кризисни ситуации, особено когато става въпрос за домашно насилие, стана дори предизвикателство. „Работната група срещу насилието“ може да спомогне за подобряване на управлението на работата по случаи. Работната група е термин, с който се определя екип или звено, които работят по определена задача или дейност. Терминът първоначално е бил използван за описание на екипи за военни действия. В днешно време много невоенни организации създават този вид временен специализиран екип за извършване на ad hoc дейности.

Работни групи срещу насилието и по-специално срещу домашното насилие са създадени от различни видове организации за разработване на специфични политики или продукти. Например ООН създаде междуведомствената агенция.

Работна група по въпросите на насилието срещу жени за засилване подкрепата за усилията на национално равнище за премахване на всички форми на насилие срещу жени от страна на структурите на системата на ООН. Тази работна група включва важни членове, които трябва да бъдат включени, като Световната здравна организация (СЗО), Световната банка, Службата на ООН по наркотиците и престъпността (UNODC); Детски фонд на ООН (УНИЦЕФ); Службата на Върховния комисар на ООН по правата на човека (UNHCHR) и други.

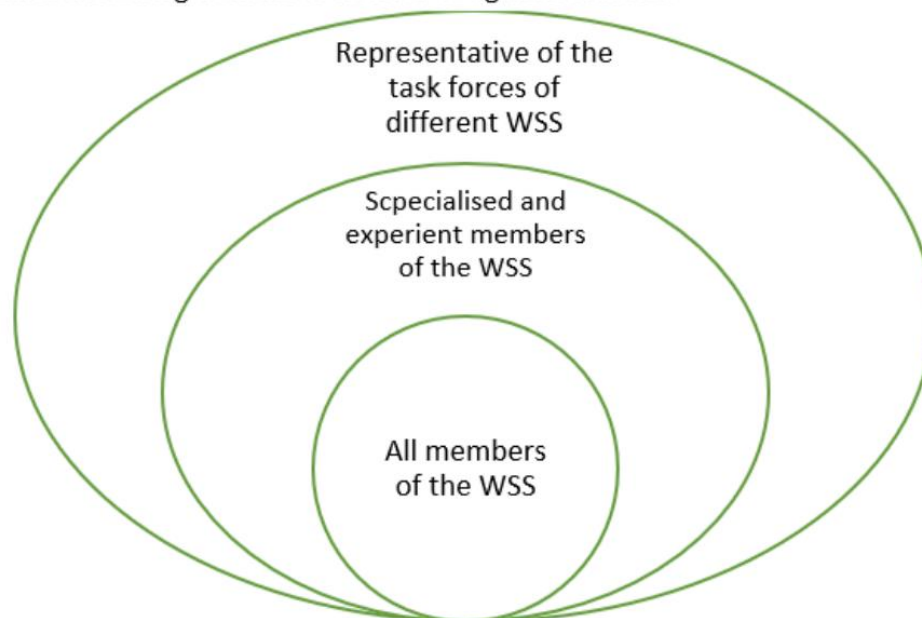
През 2005 г. в Европа беше създадена Работната група на Съвета на Европа за борба с насилието над жени, включително домашното насилие (EG-TFV), която определи осем международни експерта в областта на предотвратяването и борбата с насилието над жени. В резултат на тази работна група през 2008 г. беше публикуван доклад, в който се определят основните приоритети, а през август 2014 г. влезе в сила Конвенцията на

Съвета на Европа за превенция и борба с насилието над жени и домашното насилие (Истанбулската конвенция).

Създаването на работна група срещу насилието по време на кризисна ситуация е от решаващо значение, за да се реагира адекватно на уникални моменти, които се характеризират с неочаквани борби.

Работната група срещу насилието следва да бъде сформирана от специализирани екипи с конкретна цел (или цели). Работната група в рамките на СУЖ може да има различни конфигурации (фигура 1).

Figure 1. Different configurations of task force against violence



От една страна работната група може да бъде съставена от всички членове

на конкретна СУЖ, така че всички да могат да участват активно. От друга

страна, работната група може да бъде формирана от няколко служители с по-голям опит или служители с по-голям опит по конкретната обсъждана тема. И накрая, би могло също така да бъде важно да се създаде междуинституционална работна група с представител на всяка институция, която да предоставя подкрепа на жените за дискусии, които могат да бъдат от значение за няколко институции. Във всяка от конфигурациите е много важно всички членове на персонала да са запознати с основните разисквания на тези заседания. Целите на създаването на работна група срещу насилието могат да варират в зависимост от нуждите на всяка институция; в зависимост от контекста, в който е установена, и което е по-важно, в зависимост от възникналата кризисна ситуация.

Кризата с КОВИД -19 породи няколко безпрецедентни трудности, които се нуждаеха от незабавна и спешна реакция от страна на специализираните служби, които предоставят подкрепа на жените. На фигура 2 са посочени

някои примери за конкретни предизвикателства, пред които са били изправени СУЖ поради пандемията. За да започнат, например, центровете за подкрепа трябваше да се справят със задължителна инструкция за затваряне и да решат дали да продължат да предоставят услуги лице в лице. В някои държави не е имало задължително правило и следователно то е било в зависимост от решението на всяка услуга. Повечето СУЖ започнаха дистанционното предоставяне на подкрепа без никакво време за обучение и понякога при несигурни технически условия. Плановите за действие при извънредни ситуации за гарантиране на здравето също често са били трудни за изпълнение в контекста на предоставянето на услуги (напр. физическо разстояние в услугата за подкрепа).

В подслоните общите планове за действие в извънредни ситуации също се оказаха неефективни. Някои държави са въвели специални мерки по отношение на услугите по настаняване, но често тези мерки са били насочени към общи услуги за настаняване (напр. домове за възрастни хора) и не са били подходящи за жертвите на домашно насилие.

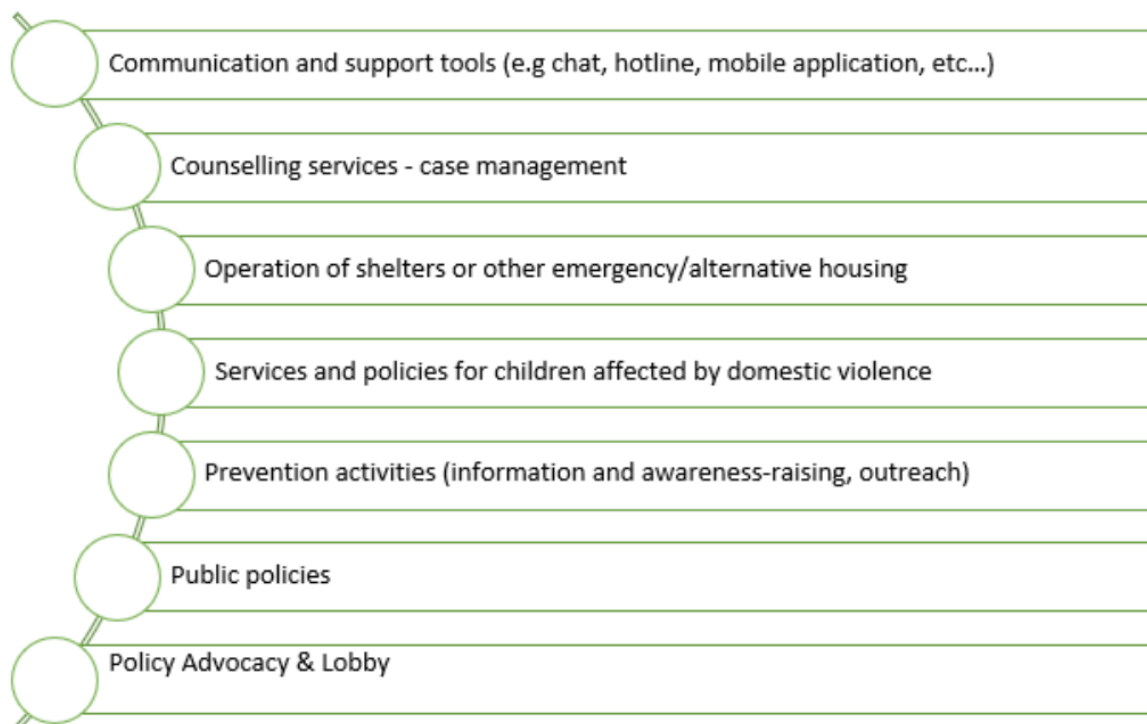
Figure 2. Examples of the specific challenges faced by the specialized services during the COVID-19

Support centers	Shelters and other accomodation services	Court services
<ul style="list-style-type: none"> • Face-to-face services • Providing support remotely • Contingency plans to ensure health • Risk case management 	<ul style="list-style-type: none"> • Contingency plans to ensure health • Testing as mandatory • 15 days isolation as mandatory • Food rationing in supermarkets • Vacancies in shelters vs fears of contamination 	<ul style="list-style-type: none"> • Domestic violence cases • Restriction orders • Child custody

Например поставянето на задължително изискване за тестване за КОВИД, преди постъпването в услуги за настаняване, като подслони, в моменти, когато е имало огнище на заразяване, е било трудно. Решението за задължителна изолация при влизане в подслона в продължение на 15 дни, за да се гарантира, че лицето не е заразено, също се оказа неподходящо за жертвите на домашно насилие. Продоволствената дажба, наложена като цяло в супермаркетите, също води до известни трудности за онези членове на персонала, които обикновено купуват по-голямо количество стоки за зареждане за подслоните. Националните здравни власти също затвориха хостели и хотели и наложиха ограничение на мобилността, което възпрепятства хората да пътуват. Това също беше ограничение за онези жени, които започваха процеса на самостоятелен живот и напускаха подслона. Фактът, че жените трябваше да останат по-дълго време и нарасналата нужда от подслони доведе до намаляване на броя на свободните работни места в началото на пандемията.

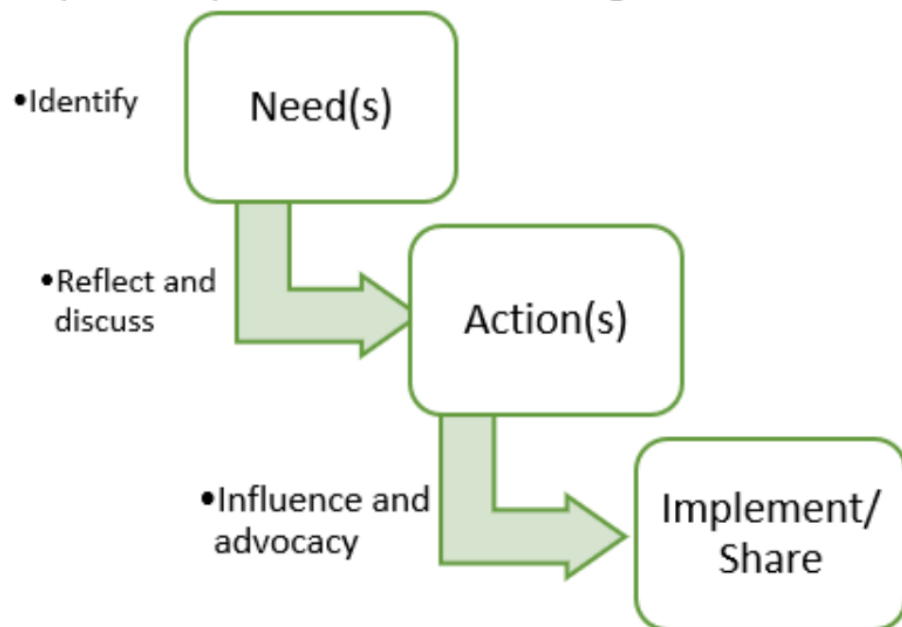
Съдебните органи на някои места прекратиха работа дори за дела за домашно насилие, което доведе до значително забавяне в осигуряването на правосъдие и до проблем с безопасността на жертвите. В случаите, когато услугите са продължили, това също е било предизвикателство поради наложените здравни ограничения, например маски за лице, които са намалили капацитета за комуникация на хората. Упражняването на родителските права върху детето също беше объркано в началото на пандемията, като няколко извършители заплашиха жертвите, че няма да им предадат децата си поради ограничителните мерки и здравните ограничения. На някои места делата, свързани с упражняването на родителски права, бяха спрени от съдебните органи.

Figure 3. Dimensions/categories of possible task forces



Изправени пред тези нови предизвикателства, измеренията или категориите, в които може да бъде създадена работна група, са многобройни (фигура 3). Може да бъде създадена работна група за създаване или оценка на нов инструмент за комуникация (като например чат; или гореща линия). Що се отнася до новата динамика на домашното насилие и предоставянето на услуги от разстояние, работната група също може да бъде важна за осигуряване на супервизия и управление на случаите. При управлението на случаите би било важно да се съберат няколко местоположения на услугите (напр. персонал от различни услуги за подкрепа), така че да могат да се обсъждат практики и случаи. В тази работна група могат да се споделят най-трудните случаи, така че да се обсъдят различни решения и да се споделят отговорностите на специалистите. Същият вид работна група може да бъде създадена, за да се обсъдят нуждите на подслоните по отношение на операциите и да се определят партньори, които биха могли да помогнат за подобряване на услугите (напр. супермаркети, които доставят храната директно в подслона). Обсъждането на публичните политики и застъпничеството също е много важно по време на тези кризисни периоди. Правителството и законодателите може да не са наясно със специфичните нужди на жертвите на домашно насилие и следователно общите здравни мерки, наложени на жертвите на домашно насилие, може ги превърнат отново в жертви. Службите могат да предоставят важна информация, за да помогнат за подобряване на реакцията на жертвите по време на криза.

Figure 4. Step-by-step of the operation of a Task force against violence



На фигура 4 е описано как работна група срещу насилието би могла да работи за постигане на желаните резултати. Първата стъпка би била да се идентифицират най-неотложните нужди или нужди, с които трябва да се справи този специализиран екип. Работната група е трябвало да бъде

сформирана от персонала, който отговаря на тези специфични нужди (напр. ако спешността е свързана с подслони, е много важно да се включат членове на персонала, работещи в тази услуга). След като бъдат определени исканията, работната група ще бъде отговорна да обмисли възможни решения и действия, които биха могли да се предприемат за подобряване на качеството на услугите или за решаване на конкретен проблем. Тези действия следва да бъдат обсъдени с други членове на СУЖ, така че целият персонал да участва и да бъде приведен в съответствие с процеса на вземане на решения. Последният етап от работата на работната група е изпълнението на мярката(ите) или споделянето на препоръките. Ако е възможно, работната група следва да се стреми към застъпничество, тъй като е вероятно в кризисна ситуация други служби да са изправени пред същите трудности. Споделянето с други СУЖ или предоставянето на застъпничество на членове на правителството във връзка с извънредна ситуация може да бъде от значение за подобряване на националната система за подкрепа.

Необходими ресурси

По отношение на ресурсите, необходими за създаването на работна група срещу насилието, най-важни са специализираните човешки ресурси. Колкото по-мултидисциплинарен е екипът и колкото повече услуги са представени в екипа, толкова по-вероятно е дискусиите да са продуктивни. Също така е много важно да се определят съответните заинтересовани страни (напр. членове на министерството и правителството) и тези хора да са готови да се срещнат с работната група и да обсъдят предложенията.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Общият резултат от работата на работна група срещу насилието, независимо от наложените действия, е да се подобрят услугите, предоставяни на жертвите, и предотвратяването на насилието. По време на пандемична ситуация като пандемията от КОВИД-19 целта следва да бъде управлението и привеждането в действие на здравните нужди (и наложените впоследствие ограничения) с нуждите на жертвите на домашно насилие. Като цяло целите на работната група могат да бъдат свързани с:

- Обсъждане на данните за всички наблюдавани промени в докладването на случаи на домашно насилие;
- Запознаване с уникалните предизвикателства, пред които са изправени потърпевшите лица и организациите по време на КОВИД-19;
- Идентифициране и приоритизиране на действията за засилване на дейността на институцията;
- Разработване на стратегии за справяне с насилието, основано на пола, по време на криза;
- Супервизия на екипите по отношение на управлението на случаите;
- Създаване на институционален план за действие при извънредни ситуации;
- Споделяне на информация за политиките в рамките на институцията;
- Идентифициране на пропуски в политиката, законодателството и

услугите в СУЖ по време на криза;

- Отправяне на препоръки относно ново законодателство, политики или планове за действие за това как могат да бъдат подобрени услугите и подкрепата;
- Застъпничество и/или предоставяне на съвети по възникващи въпроси на правителства или други институции.

Трудности и рискове

Възможно е да възникнат трудности при работата на работна група. Първата трудност е свързана с отхвърлянето на предложените мерки от правителството или съответните заинтересовани страни. В тези случаи е много важно работната група да настоява да участва в обсъждането на решението за мярката, което ще се проведе в тези служби, така че създаденият отговор да е подходящ за услугата.

Други рискове са свързани с наличието на заседания на съответните служители, които вече са били претоварени. За да се преодолее това препятствие, може да се предложи периодичните заседания да се насрочват предварително. Друг риск е, че между срещите се случва извънредна ситуация. В този случай могат да бъдат идентифицирани двама или трима от тези по-опитни членове (във всяка област) и може да бъде насрочено бързо обаждане или среща за обсъждане на извънредната ситуация.

КООРДИНИРАНА РАБОТНА ГРУПА СРЕЩУ НАСИЛИЕТО

Координираната работна група от ангажирани заинтересовани страни формира непоколебим съюз срещу насилието, основано на пола. Заедно правоприлагащите органи, здравните специалисти, социалните работници и групите за застъпничество създават мощен фронт, безпроблемно интегрирайки своя опит. Тази съвместна синергия не само осигурява бърза и съпричастна реакция при инциденти, но и означава споделена отдаденост на изкореняването на насилието, основано на пола. Като работим заедно, ние сме по-силни в подкрепата за пострадалите, наказателното преследване на извършителите и застъпничеството за трайна обществена промяна. Този единен фронт не е просто отговор; Това е категорично изявление, което осъжда насилието, основано на пола, и подчертава нашия непоколебим ангажимент към свят, свободен от вреда, страх и неравенство.

ДИГИТАЛНИ ИЗМЕРЕНИЯ

НА НАСИЛИЕТО

Дигиталните форми на насилие над жени, основано на пола, следва да бъдат поставени в контекста на по-широката рамка на явлението насилие над жени. Въпреки че използването на технологии променя динамиката, пространството и обстоятелствата на насилието, то следва да се разглежда като непрекъснатост на различните форми на такова насилие, което засяга и изостря преживяванията на жените и момичетата, жертви на насилие, основано на пола. Всъщност онлайн и офлайн насилието не се изключват взаимно и често се припокриват. За съжаление, насилието, основано на пола и това в дигитална среда често се считат за по-малко вредни от физическото насилие и може да бъдат приемани по-малко сериозно и да получават по-малко внимание. Поради това е важно към това явление да се подхожда не като към изолиран въпрос, а по-скоро цялостно и съгласувано с други форми на насилие срещу жени на теоретично равнище, както и на политическо и оперативно равнище.

Дигиталните форми на насилие над жени, основано на пола, могат да включват всеки акт на насилие над жени и момичета, който е извършен, подпомогнат или утежнен частично или изцяло чрез използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ). Такива ИКТ могат да включват мобилни телефони и смартфони, интернет, платформи на социални медии или електронна поща, устройства за проследяване на географското местоположение, безпилотни летателни апарати и записващи устройства, които не са свързани с интернет, и изкуствен интелект (ИИ). Някои от най-често срещаните употреби на технологиите с намерение да се причини вреда на жените могат да включват сплашване, тормоз, експлоатация, злоупотреба, преследване, заплахи и изнудване, всичко, което може да се случи в онлайн пространство, или благодарение на технологично устройство, което определя условията за злоупотреба.

Цифровите форми на насилие над жени, основано на пола, не са ново явление; тяхната употреба обаче нараства и се увеличава през последните години в световен мащаб. Тази тенденция е резултат от няколко пресичащи се фактора, включително факта, че жените все повече получават достъп до технологии, онлайн платформи и споделени пространства онлайн, както и

факта, че жените все повече използват такива пространства за обществени цели, като например практики, свързани с работата, самореклама, работа на свободна практика, застъпничество или онлайн активизъм. Началото на пандемията от КОВИД -19 през 2020 г. засили явлението дигитално насилие, което доведе до значително увеличаване на използването на интернет поради преминаването от присъствено към онлайн взаимодействие и зависимостта от технологиите (50-70%), като допълнително увеличи уязвимостта на жените към онлайн насилие.

Въпреки че достъпът на жените до технологии и участието им в онлайн пространства е положителна тенденция, която следва да бъде насърчавана с по-широка цел за постигане на равенство между половете, това може да бъде постигнато само чрез гарантиране на безопасността на онлайн обществените пространства за всички жени. Колкото повече жени придобиват публично присъствие онлайн, толкова по-висок е рискът от преживяване на цифрови форми на насилие и злоупотреба, ако не се предприемат действия за предотвратяване и/или смекчаване на свързаните с тях рискове.

ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ДИГИТАЛНОТО НАСИЛИЕ

Различните форми на цифрово насилие, които могат да възникнат, са толкова многобройни и разнообразни, колкото и офлайн насилието над жени, основано на пола. Извършителите могат да бъдат част от ежедневието на пострадалите лица – като партньори или бивши партньори – както и напълно непознати. Например проучване, проведено в Бразилия през 2018 г., показва, че по-голямата част от извършителите са настоящи или бивши партньори. Освен това потенциалните жертви могат да принадлежат към всяка демографска група, епизодите на насилие могат да бъдат повтарящи се или изолирани и да се случват в много различен контекст. Цифровото насилие обаче има някои особености, различни от офлайн злоупотребата, тъй като може да се извършва отвсякъде и от всеки при пълна анонимност, което потенциално затруднява идентифицирането на извършителите. То може също така да се извършва многократно и систематично, да представлява постоянна заплаха и дори да включва множество извършители. То може да се извършва и на обществени места, което увеличава свързаните с това вреди, тъй като често е трудно да се премахне вредното съдържание онлайн.

Могат да бъдат идентифицирани четири категории насилие, при които се използват ИКТ:

1. форми на тормоз, насилие и злоупотреба, които се улесняват от използването на конкретна технология или технологично устройство (например: насилие от страна на интимния партньор, извършено чрез използване на шпионски софтуер или други устройства с цел проследяване на местоположението на лицето);
2. злоупотреба, която се извършва или се засилва онлайн (например форми на сексуално насилие, основано на изображения, като

3. например споделяне на интимни изображения без съгласие);

4. случаи, при които технологията е генерирала нова форма на злоупотреба (като например дълбоко фалшива порнография и злоупотреба с нашата дигитална същност в метавселената); и случаи, в които технологичната среда се използва, за да се даде възможност за осъществяване на форми на насилие и злоупотреба.

Сред тези (понякога пресичащи се) категории могат да бъдат предоставени някои по-конкретни определения за различните форми на злоупотреба. Например сексуалният тормоз онлайн (съгласно определението за сексуален тормоз в Истанбулската конвенция) може да обхваща редица специфични форми на този тормоз, като например:

- споделяне на изображения или видеоклипове без съгласие (споделянето на голи или сексуални изображения на лице без съгласие или заплахите за това включват актове на сексуално насилие въз основа на изображения);
- заснемане, продуциране или набавяне без съгласие на интимни изображения или видеоклипове (като например действия на „upskirting“ и правене на „creepshots“, както и продуциране на цифрово променени изображения, при които лицето или тялото на даден човек се наслагват или „пришиват“ в порнографска снимка или видеоклип, известни като „фалшива порнография“, като „дълбочинни фалшификати“, когато синтетичните изображения се създават с помощта на изкуствен интелект);
- експлоатация, принуда и заплахи (като насилствен секстинг, сексуално изнудване, заплахи за изнасилване, сексуализирано действие или процес на търсене и публикуване на лична или идентифицираща информация за конкретно лице в интернет, обикновено със злонамерени намерения, представяне за чужда самоличност и разкриване на сексуален тормоз);
- киберфлашинг (изпращане на нежелани сексуални изображения чрез приложения за запознанства или съобщения, текстове или използване на Airdrop или Bluetooth технологии).

Други форми на такова насилие включват онлайн и технологично улеснено преследване, като например:

- говорящи практики, извършвани в цифровата сфера, включително заплахи (от сексуално, икономическо, физическо или психологическо естество);
- накърняване на репутацията;
- наблюдение и събиране на лична информация за жертвата,
- кражба на самоличност;
- склоняване към секс;
- имитиране на жертвата; тормоз с помощта на съучастници, за да се изолира жертвата.
- Тези практики обикновено включват тактиката на наблюдение в социалните медии или платформите за съобщения на жертвите, електронните писма и телефона, кражбата на пароли или разбиването

или хакването на техните устройства за достъп до личните им пространства чрез инсталиране на шпионски софтуер или приложения за геолокализация или чрез кражба на техните устройства. Извършителите могат също така да нахлуят в самоличността на другото лице или да наблюдават жертвата чрез технологични устройства, свързани чрез интернет на нещата (IoT), като например интелигентни домакински уреди.

- И накрая, цифровите измерения на психологическото насилие обхващат редица видове поведение като:
 - Домашно насилие, при което се използват цифрови средства, като например притежаване на интимни изображения на жертвата, и използване на технологии за проследяване на местонахождението на жертвата;
 - Индивидуалните актове на насилие, които не са криминализирани, могат да достигнат прага на психологическото насилие, когато се комбинират с моб-манталитета и повторението от тълпата, улеснени от интернет: шега или дразнеш коментар може да ескалира до кибертормоз, когато се прави многократно или от голям брой хора;
 - сплашване, заплахи, обиди, срам и клевета (често припокриване с речта на омразата);
 - Икономическо насилие (контрол на банковата сметка или наблюдение на разходите чрез онлайн банкиране).
- Следва да се отбележи, че в някои случаи технологията може да се използва от посредници, които могат да играят роля при определянето на условията за извършване на дигитално насилие (например рекламирането на забранени, незаконни или вредни услуги онлайн).

РАЗПРОСТРАНЕНИЕ И ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ДИГИТАЛНОТО НАСИЛИЕ

Според оценките почти 3/4 от жените са преживели някаква форма на дигитално насилие. Съществуващите оценки и данни обаче може да не разкрият истинските измерения на явлениято, тъй като много случаи остават недокладвани поради лични фактори (смушение, страх от отмъщение, икономическа зависимост), както и поради обществени (небалансираны властови отношения между мъжете и жените в обществото, неприкосновеност на личния живот на семейството, нагласи за обвиняване на жертвите). Освен това много жени може да не са наясно, че срещу тях се извършва цифрово насилие (например не знаят, че техните интимни изображения се споделят онлайн). Както бе споменато по-горе, всички жени могат да бъдат изложени на риск от насилие в цифровата сфера. Съществуват обаче някои групи жени, изложени на повишен риск, като например жените в обществения живот: например в политиката, журналистиката, активизма и застъпничеството, особено тези, които участват активно в политиката, в насърчаването на равенството между половете и правата на човека, както и в справедливостта в областта на проблемите, свързани с климата. Жените, подложени на множествена

и/или пресичаща се дискриминация и потисничество, също са изложени на повишен риск и са непропорционално засегнати, тъй като цифровите форми на насилие могат да бъдат изострени от фактори като увреждане, сексуална ориентация, политическа принадлежност, религия, социален произход, миграционен статут или статут на знаменитост, наред с други. Поради това е важно да се възприеме междусекторен подход към цифровото насилие, за да се гарантират подходящи правни и политически отговори и да се даде възможност за достъп до защита и помощ. Младите момичета също могат да бъдат изложени на повишен риск от дигитални форми на насилие, включително онлайн сприятеляване с цел сексуална злоупотреба - грууминг, крафтфишинг (grooming, catfishing) поради по-високия процент на използване на технологии и платформи на социалните медии от ранна възраст и поради нерегулираната до голяма степен онлайн среда и липсата на подходящо познаване на дигиталната среда и подкрепа за възрастни. Дигиталното насилие може да има опустошително психическо и физическо въздействие върху жените и момичетата. Последниците могат да включват психологическо и психическо увреждане, включително хроничен стрес, параноя, депресия и тревожност, обществен срам, чувство за вина и самообвинение и чувство за загуба на контрол. Такива психологически въздействия могат да доведат до самонараняване или самоубийство. То може също така да окаже въздействие върху финансовото благосъстояние и независимостта чрез загуба на работни места, въздържане от онлайн активност, увреден кредитен рейтинг, невъзможност за контрол или загуба на икономически ресурси, наред с другото.

МЕРКИ ЗА ИНТЕГРАЦИЯ НА ДИГИТАЛНОТО НАСИЛИЕ ПРЯКО В УСЛУГИ ЗА ПОДКРЕПА

Както вече беше посочено, дигиталното насилие е сложно и многостранно явление, което се корени в структурните неравенства и дискриминацията срещу жените.

Специализираните услуги за жените играят важна роля за справяне със случаите на дигитално насилие и предоставят специализирана подкрепа на засегнатите жени и момичета. Особено по време на пандемията от КОВИД-19, СУЖ трябваше да адаптират своя модел на подкрепа, за да включат тези елементи на онлайн насилие, свързани с принудителния контрол и други характеристики на домашното насилие.

В рамките на предоставянето на пряка подкрепа на жертвите/преживелите дигитално насилие в контекста на насилието срещу жени и момичета могат да бъдат приложени следните мерки:

Предоставяне на информация

СУЖ може да създаде специфични канали за информация за жените и момичетата относно проявите на цифрово насилие, наличните услуги за

докладване, както и наличната подкрепа и помощ. Повечето жени не са запознати с дигиталното насилие и неговите прояви и въздействие, на кого да докладват и как да получат достъп до подкрепа. Тази информация трябва да бъде изчерпателна, подходяща от културна гледна точка, достъпна по безопасен начин, изчерпателна и достъпна.

Примери и ресурси за предоставяне на информация относно дигиталното насилие:

- Уебсайтът на комисаря по въпросите на електронната безопасност на австралийското правителство предоставя информация за различни форми на онлайн злоупотреби, насочени към жени, често задавани въпроси, налични механизми за гражданска защита, връзки към съответни проучвания, съвети как да се премахва съдържание, включително изображения и видеоматериали, как да се докладва в социалните медии или уебсайтове и как да се получи помощ от полицията и информация за семейството и приятелите. Той също така разполага с портал за докладване и получаване на помощ от e-Safety за кибертормоз, IBSA и материали, съдържащи сексуално насилие над деца.
- Инициативата Cyber Civil Rights Without My Consent¹¹ предоставя информация за онлайн тормоза, включително ръководство, наречено Something Can be Done.
- YWCA Канада е разработила информационни пакети за IBSA¹² за подрастващи момичета и млади жени, за да обясни законните права, как да докладват IBSA и къде да получат подкрепа.

Източник: GBV AoR Helpdesk, Learning Series on technology-facilitated gender-based violence (Поредица от обучения относно насилието, основано на пола, улеснено от технологиите), Learning Brief #2

Създаване на механизми за докладване

СУЖ може да създаде механизми за докладване, за да гарантира, че жените могат да съобщават за цифрово насилие и да имат достъп до подкрепа по безопасен и анонимен начин. Освен това ролята на тези ресурси може да има още по-дълбоко въздействие в контекст, в който няма ефективни законодателни или институционални отговори на цифровото насилие, поради което СУЖ и подобни услуги са единствената подкрепа за пострадалите. Примери: поддръжка на цифрова гореща линия, приложения.

Примери за ресурси за механизми за докладване и горещи линии за цифрово насилие:

- [Информационна линия](#)⁷ на Пакистанската фондация за цифрови права за кибертормоз предоставя безплатни и поверителни правни съвети, подкрепа в областта на цифровата сигурност, психологически консултации и система за насочване на жертви на онлайн тормоз.
- UK Revenge Porn Helpline⁹ предоставя телефонна, електронна поща и уеб базирана услуга за преживелите насилие и професионалистите, които ги подкрепят. Телефонната линия за помощ предоставя неосъждащи и поверителни съвети, помощ при

докладването и премахването на съдържание, съвети в социалните медии, докладване на полицията, правни съвети.

- INHOPE (Международна асоциация на горещите линии в интернет) е мрежа от асоциации¹⁰, насочени към реагиране на незаконно съдържание и дейност, по-специално материали, съдържащи сексуално насилие над деца, онлайн сприятеляване с цел сексуална злоупотреба и онлайн омраза, включително ксенофобия.

Интегриране на цифровото насилие в управлението на случаите

Интегрирането на отговорите на цифровото насилие в съществуващите процеси и практики за управление на случаите е важна стъпка, която СУЖ може да предприеме, за да гарантира цялостно управление на явлението, интегриращо различните му аспекти в планирането на безопасността и управлението на риска[1]. В това отношение могат да се предприемат стъпки по следните начини:

- Рискът следва да се управлява на всички равнища, а не само в ситуациите близо до ескалация. Оценка и управление също така на нисък и среден риск, също и поради непрекъснатия характер на домашното насилие, което може да съществува съвместно или да взаимодейства с дигитални форми на насилие.
- Оценката на риска следва да бъде замислена като част от по-широк междуинституционален механизъм, насочен към защита на жертвите от заплахата от допълнително насилие при издаването на заповеди за защита. В тази връзка може да бъде полезно да се изготвят индивидуални планове за безопасност.
- Когато даден случай се разглежда, специалистите следва не само да разгледат отделния случай на дигитално насилие, но и по-цялостно да вземат предвид цялата картина на случая на насилие.
- В протоколите[1] следва да се съдържат списъци на видовете доказателства, които трябва да бъдат събрани за целите на наказателното преследване, но също така следва да се отправят предупреждения в това отношение: ако обстоятелствата не позволяват безопасното събиране на доказателства, това не следва да се прави.
- Включване в списъците за управление на случаите на предупредителни знаци за дигитално насилие.

Примери и ресурси за интегриране на дигитално насилие в управлението на случаи:

WESNET разполага с редица ресурси за подпомагане на работещите на първа линия в областта на основаното на пола насилие да предоставят информация и подкрепа на жертвите на дигитално насилие. Те включват:

- Случвало ли ви се е насилие с технологични средства?
- План за технологична безопасност
- Документация Съвети за пострадалите от технологично насилие и преследване
- Оценка на технологичното насилие и неприкосновеността на личния живот

Справяне с тормоза чрез обаждания, текстове и съобщения 10 лесни стъпки за увеличаване на поверителността Преследване и технологично улеснено насилие
Организацията Безопасна Ирландия е изготвила брошура в помощ на работниците и служителите мрежи за идентифициране на предупредителни знаци за цифрово насилие и режими на онлайн злоупотреба от извършители.

Предоставяне на помощ за премахване на съдържание, представляващо злоупотреба, и защита срещу по-нататъшни злоупотреби

Много от преживелите насилие просто искат злоупотребата да спре и искат злоупотребяващото съдържание и изображения да бъдат премахнати. СУЖ може да предостави информация и помощ, за да даде възможност на пострадалите да намалят уязвимостта си към по-нататъшно насилие, и може да помогне да премахнат обидното съдържание и изображения. Подходите за подпомагане на пострадалите да премахват съдържание, да подобряват безопасността си и да предотвратяват по-нататъшни злоупотреби включват:

- Предоставяне на пострадалите на технически съвети и насоки за повишаване на тяхната безопасност в дигиталното пространство, сигурност и неприкосновеност на личния живот, включително помощ за премахване на приложения и софтуер, използвани за наблюдение и следене, изтриване на историята на сърфирането, промяна на настройките за поверителност и местоположение и управление на пароли.
- Подпомагане на преживелите лица да използват механизмите за докладване, предоставени от онлайн платформите, за да поискат от компанията да премахне съдържание, представляващо злоупотреба. Платформите на социалните медии обикновено имат политики за премахване и механизми за докладване на неподходящо съдържание и искане за неговото премахване. Въпреки че тези правила могат да бъдат ефективни, те не винаги са лесни за навигация и освен ако изображение или друго съдържание не нарушава стандартите на общността, може да бъде трудно да го премахнете.
- Създаване на канал за пряка комуникация с платформите на социалните медии на регионално или национално равнище и искане за премахване на съдържание от името на пострадалото лице. Някои платформи на социални медии изискват засегнатото лице да поиска премахване на съдържание, като в този случай услугите предоставят насоки за това как да се направи това.
- Ангажиране на експерт по премахване на онлайн съдържание за изтриване на нежелано или обидно съдържание. Има физически лица и дружества, които премахват онлайн съдържание срещу заплащане и въпреки че това обикновено не е достъпно за пострадалите, това е разход, който някои услуги за подкрепа включват в бюджетите си.

Когато са налични компютърни експерти те могат да получат техническо оборудване и да изградят цифрова инфраструктура, ако е необходимо, също така с цел да помогнат на пострадалите при премахването на съдържание, когато е необходимо, тъй като това е задача, която може да бъде сложна и изисква специфичен технологичен експертен опит. Като алтернатива има физически лица и дружества, които премахват онлайн съдържание въз основа на такса за услуга и въпреки че това обикновено не е достъпно за преживелите насилие, това е разход, който някои услуги за подкрепа включват в бюджетите си. Ако не може да бъде нает експерт, на СУЖ работниците следва да бъде предоставено обучение, за да

помогнат за премахването на съдържание.

Примери и ресурси, които да помогнат на пострадалите да премахнат съдържание и да се предпазят от по-нататъшни злоупотреби:

- Комплектът за детоксикация на данни 14 на Tactical е набор от инструменти за насърчаване на цифровата безопасност.
- Наборът от инструменти за безопасност¹⁵ на Tech Safety предоставя насоки и връзки към инструменти за подобряване на цифровата безопасност, сигурност и неприкосновеност на личния живот на жените и момичетата, достъпни на английски и испански език.
- Cyber Civil Rights има ръководство за премахване на онлайн съдържание и може също така да насочи преживелите насилие към безплатна услуга, за да помогне да се гарантира премахването на лични изображения, видеоклипове и друго съдържание.
- Take Back the Tech предоставя информация и насоки за пострадалите, за да се предпазят от онлайн преследване,¹⁷ онлайн изнудване и реч на омразата.
- Ръководството за онлайн безопасност 21 на Chaune, написано в подкрепа на преживелите насилие и преследване от страна на интимния партньор, въпреки че е приложимо и за други форми на онлайн насилие, основано на пола.
- Cornell Tech ръководи клиника за компютърна сигурност²² за пострадали от насилие от страна на интимния партньор, където обучени доброволци работят индивидуално с клиентите, за да подобрят тяхната безопасност и да намалят злоупотребите, свързани с технологиите. Те също така предлагат набор от насоки²³ за подпомагане на пострадалите от злоупотреба, свързана с технологиите.
- Уебсайтът за кибер права има подробни съвети²⁴ за голям брой политики на платформата за социални медии и механизмите за докладване за IBSA. Ръководството за безопасност на правителството на Австралия предоставя конкретни знания за платформите и социалните медии, лежащо в основата на докладването механизми за всеки от тях.

Предоставяне на психологическа помощ и подкрепа

Както вече беше показано, дигиталното насилие може да има тежки последици за психичното здраве на някого и изисква специфична подкрепа за неговото въздействие. Какво може да се направи в това отношение:

- Да се обучи персоналът на СУЖ относно неосъждащите нагласи и поведение, за да се намали обвиняването на жертвите, както и да се оборудва персоналът на първа линия със знания, нагласи и умения за валидиране и справяне със страха, чувството за безпомощност и други въздействия, които преживелите дигитално насилие изпитват.
- Подобряване на уменията на персонала на първа линия за откриване на рискови фактори за свързани рискове (самонараняване, вреди и насилие, свързани с името на честта).
- Предлагање на психологически консултации, съобразени във

възможно най-голяма степен с опита от дигиталното насилие, и разработване на система за насочване на жертвите на онлайн тормоз към местни мрежи от професионални консултанти с опит в подкрепата за пострадали от дигитално насилие.

- Осигуряването на анонимен и безопасен онлайн форум за пострадалите, за да се ангажират с други хора с подобен опит, за да споделят опит и стратегии за справяне, може да бъде полезно за някои от преживелите насилие. Всяка виртуална услуга за партньорска подкрепа трябва да бъде внимателно управлявана и модерирана от някой, обучен да управлява груповата динамика и да предоставя подходящи подкрепа, включително интервенция, ако някои от пострадалите иска да се самоанарани или изразява суицидни мисли. От жизненоважно значение е също така да има високо равнище на сигурност на тези услуги, за да се защитят поверителността и безопасността на пострадалите лица.

Примери и ресурси за подкрепа на пострадалите лица:

- YWCA Canada разработи пакет за тези, които подкрепят момичета, подложени на дигитално насилие 46, включително родители, учители, доставчици на услуги, полицейски и компютърни специалисти, с практически съвети за предоставяне на състрадателна и неосъждаща подкрепа.
- HeartMob е сайт, където тези, които са изправени пред онлайн тормоз, могат да получат подкрепа от други 25, които имат подобен опит.
- TechSafety предлага информация за управлението на онлайн групи за подкрепа на пострадали.
- Bloom е безплатна, веб-базирана група за подкрепа на жертвите на домашно насилие и всеки, който е преживял насилие, основано на пола. Ръководена от доброволци на Chaun, тя има за цел да пресъздаде доверието, ангажираността и поверителността на физическата група в онлайн среда. Всяка група предлага ежедневни съвети, инструменти и утешителни думи. С курсове, вариращи между 4 седмици и 2 месеца, пострадалите научават, размишляват, завършват домашните си и обработват това, което са преживели, в безопасно и инвестирано пространство. Съдържанието и методите на Bloom се валидират от травматолози и водещи експерти в тази област.
- Maru Chatbot има за цел да подкрепя и овластява хора, които изпитват, стават свидетели или се борят с онлайн тормоза, като предоставя съвети и ресурси от експерти и активисти. Потребителите могат да научат повече за онлайн тормоза, как да се предпазят от него, да докладват и да реагират на него или да подкрепят други, които преминават през него.

Стратегии за превенция

Освен пряката подкрепа за преживелите дигитално насилие СУЖ могат също така да извършват превантивни мерки и мерки за повишаване на осведомеността, които допринасят за дългосрочна промяна на политическо

и обществено равнище. Те включват:

- Превантивни действия, като например програми за равенство между половете, както и инициативи за цифрова грамотност (GREVIO, 2021 г.; IACHR 2019 г.);
- Застъпничество за приемането на закони, които криминализират явлението в опит за борба с културата на безнаказаност, свързана с него;
- застъпничество за търсене на отговорност от частните интернет платформи за благоприятстващите форми на цифрово и онлайн насилие;
- обучение на специалистите на първа линия, които влизат в контакт с пострадали от дигиталното насилие, за да се гарантира по-добро разбиране на явлението, междусекторните нужди на жертвите и да се предотврати вторичната виктимизация или повторна травматизация, като например полицейски или съдебни специалисти, и насърчаване на междуведомствената координация;
- Повишаване на осведомеността и насърчаване на обществения диалог както онлайн, така и офлайн, и разработване и разпространение на информация за конкретни целеви групи (млади хора, родители и учители)
- Събиране и анализиране на сегрегирани по полов признак данни и публикуване на доклади.

Примери и ресурси, които да помогнат на пострадалите да премахнат съдържание и да се предпазят от по-нататъшни злоупотреби:

- Интернет обществото повишава осведомеността относно онлайн насилието в Барбадос чрез проекта C.A.R.E - Combating (online) Abuse through Research and Education („Борба с (онлайн) насилието чрез научни изследвания и образование“), който включва кампания за повишаване на осведомеността относно въздействието на онлайн насилието върху жените и момичетата, както и диалог с общността по този въпрос. В Палестина⁴¹ същата организация провежда сесии за повишаване на осведомеността с деца от средните училища.
- Peace Women Across the Globe и палестинската неправителствена организация Women and Media Development изпълняват съвместен проект To be safe, който има за цел да изгради капацитет на учителите и социалните работници в палестинските училища да подкрепят пострадалите от онлайн насилието, основано на пола, и да изградят умения на учениците за защита на тяхната цифрова неприкосновеност и сигурност. Проектът включва и план за учениците за прилагане на инициативи за по-нататъшно повишаване на осведомеността сред техните връстници.
- Онлайн образователните ресурси на Webwise Ireland в IBSA включват безплатни учебни ресурси за училищата и подрастващите, включително видеоматериал за кампанията, факти за секстинга и какво да се прави, ако дадено изображение се споделя без разрешение. Включени са и средства за родителите.
- Инструментариумът Cybersafe е предназначен за учители или други специалисти, работещи с млади хора, които искат да се справят с онлайн насилието срещу жени и момичета, включително онлайн сексуалния тормоз и онлайн безопасността, в класната стая или в друга среда. Инструментариумът предоставя материали за фасилитирана четири семинара по темите за споделяне на сексуални изображения без съгласие, експлоатация, принуда и заплахи, сексуален тормоз и нежелана сексуализация, включително онлайн инструмент, който насърчава дискусиата и ролевата игра и ръководство с практическа информация за учителите.
- YWCA Canada разработи пакет за тези, които подкрепят момичета, **HYPERLINK** http://projectshift.ca/wp-content/uploads/YWCA-Guide-for-Trusted-Adults-Jan.-18_FormattedV4.pdf подложени на цифрово насилие, включително родители, учители, доставчици на услуги, полицейски и ИКТ специалисти, с практически съвети за предоставяне на състрадателна и неосъждаща подкрепа.

I

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ В ОНЛАЙН СРЕДА

Пандемията от КОВИД-19 и наложените ограничения на свободата на движение на национално равнище създадоха необходимост от нови услуги, които биха могли да се предоставят онлайн. Услугата чат на живо може да бъде включена в асинхронните форми на комуникация, които използват съвременни технологии, за да се предоставят насоки и консултации (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003-6). Пандемията от КОВИД-19 увеличи трудностите на жертвите да общуват със SPAVO/APHVF чрез националната телефонна линия за помощ, тъй като бяха принудени да останат при своя насилник. Подкрепата и насоките, които човек може да получи от услугата чат на живо, са в съответствие с нарастващата тенденция на обществото за онлайн търсене на информация и услуги, увеличаване на участието в консултации, повишаване на чувството за безопасност, мотивиране на индивида да споделя информация; въпреки че изглежда, че има по-добри резултати при някои групи от населението, включително тези, които са преживели травма и особено малтретиране (Newman, Szkodny, Llera, & Przeworski, 2011 г.; Richards & Ritsarntson, 2012-6).

На първо място, това е доста безопасна форма на комуникация, ако връзката е поверителна, тъй като разговорът е конфиденциален с обучени професионалисти в областта на психичното здраве. Второ, искането за разговор на жертвата се обработва незабавно и необходимостта от насоки, подкрепа, консултации и овластяване се удовлетворява в реално време. Не на последно място, услугата е лесно достъпна дори от мобилен телефон с достъп до интернет. Въз основа на горепосоченото услугата за чат на живо дава възможност на жертвите да напишат, вместо да говорят, да споделят проблемите си по начин, който им помага да останат в безопасност, далеч от знанието на насилника.

Услугата чат на живо скоро се превръща в необходимост за SPAVO/APHVF поради многобройните си предимства, както много изследователи са посочвали преди (Cook and Doyle, 2002; Mallen et.al., 2003 г.; Rochlen Land & Wong, 2004 г.)

Услугата чат на живо свързва географските разстояния между организацията и мястото на пребиваване на жертвата и елиминира социално-демографските характеристики. Тя също така улеснява канала за помощ за

жертвите с увреждания, например слухови, зрителни или говорни затруднения или увреждания. Освен това тя дава възможност на децата и тийнейджърите да получават съвети, тъй като се чувстват по-запознати с цифровите медии. Услугата за чат на живо дава достъп на жертвите, които иначе по различен начин биха били в опасност, ако се опитат да комуникират чрез телефонно обаждане, и покрива необходимостта от незабавна намеса в критични моменти. Като цяло тази онлайн услуга подобрява достъпа до услуги за помощ и улеснява споделянето на повече информация поради отдалечеността и анонимността. Тя също така помага на жертвите, за които е трудно да изразят себе си чрез говорене, и мобилизира хората да получат достъп до услуги за подкрепа.

Теоретичната рамка, чрез която работим с жертвите на насилие, се фокусира върху феминисткия подход, който концептуализира насилието като резултат от патриархалната структура на обществото, чрез която мъжете чувстват, че имат право на контрол и власт над жените. Във феминисткия подход акцентът се поставя върху овластяването на жените чрез равнопоставени и съвместни терапевтични отношения. Процесът на овластяване се фокусира върху повишаване на самочувствието, укрепване на личните убеждения и ежедневното функциониране, подобряване на грижата за себе си и усвояване на нови умения за справяне с решаването на проблеми. Основната цел на тази интервенция е жертвата най-накрая да предприеме действия срещу насилието и да може да се справи със ситуацията и да продължи напред (Brown, 1994 г.; Enns, 2004 г.).

УСЛУГИ ЗА ПОДКРЕПА ЧРЕЗ ЧАТ НА ЖИВО

Този раздел включва предложения от SPAVO/APHVF модел на интервенция чрез услугата за чат на живо. В APHVF/SPAVO услугата за чат на живо е достъпна чрез интернет страницата (<https://domviolence.org.cy/en/>). Услугата е достъпна 24 часа в денонощието, от понеделник до неделя, както всяка друга услуга, предоставяна от организацията. Когато някой посети интернет страницата, се появява покана за чат, с автоматизирано съобщение, което благодари на посетителя за комуникацията и информирането за регулирането на личните данни и нарушаването на поверителността.

Софтуерът за чат на живо на SPAVO/APHVF е избран, за да се гарантира и защити комуникацията. По-конкретно, всеки оператор има уникално потребителско име и парола и има достъп само до своите комуникационни преписи. Като има предвид, че само администраторът на платформата има достъп до всички съобщения, които се правят. За да се гарантира безопасността на посетителя, комуникационният чат автоматично се изключва след няколко минути бездействие. Освен това, когато посетителят напусне платформата, всички данни относно комуникацията не се появяват в социално-демографските тори на брауъра.

Модел на интервенция чрез чат на живо

Моделът на интервенция чрез чат на живо, който прилагаме в SPAVO/APHVF, се основава на петстепенен модел (Sindahl, 2013 г.), допълнен с емпирични данни. Основната идея зад концепцията за етапите е, че жертвите действат по начин, който да намери възможни решения на техните проблеми. Операторът трябва да има предвид, че за жертвите на насилие е много трудно да намерят силата и смелостта да говорят открито за това, което се случва зад затворени врати. Понякога услугата за чат на живо е единственият начин жертвата да получи информация, насоки и евентуално насочване към компетентните органи и службите за подкрепа. Първият етап се основава на необходимостта да се създаде чувство на доверие, така че жертвите да могат да споделят за това, което ги притеснява. Операторът на този етап се опитва да помогне на жертвите да разкажат своята история с помощта на основни техники за консултиране, напр. перифраза и да останат честни относно следващите стъпки, които операторът ще предприеме (например: Може ли да Ви задам някои въпроси, за да разберете по-добре какво се случва?). Установено е емпирично, че ако операторът обясни и обсъди с жертвата какво ще се случи по-нататък, това улеснява споделянето на повече информация.

Във втория етап операторът има предвид, че трябва да разбере и оцени положението/проблема на жертвата. Операторът задава няколко въпроса, за да идентифицира и изясни неясните точки за разговор. На този етап операторът трябва да определи какво е важно за жертвата и какви са ресурсите ѝ за справяне с проблема. След това и след като целите на този етап са изпълнени, операторът мисли за това, което може да се случи и помага на жертвата и започва да прави предварителен целенасочен план съвместно с нея.

На четвъртия етап операторът, за да защити жертвата от разочарованието от поставянето на цели, я информира за различни възможности да помогне в нейния случай по безопасен начин. Във всеки случай операторът информира жертвата за всички възможности за насочване, подходящи за нея, по начин, който отчита всички проблеми, свързани с безопасността.

Последният етап от модела на интервенция се отнася до приключването на онлайн комуникацията, което е важно да бъде определено от специалиста. Операторът се опитва да постигне гладко приключване на интервенцията, тъй като е много важно жертвата да напусне разговора с чувството, че някой я разбира и подкрепя, развила е първоначално сътрудничество с

организацията и е имала достатъчно правомощия да действа срещу насилието.

Важни въпроси за операторите на чат на живо

На операторите на чатове на живо настоятелно се препоръчва да разгледат всички въпроси, свързани с дискриминацията с наслагващи се признаци; да проучат възможното въздействие, което техните интервенции биха могли да имат върху различните социално-образователни и културни индивидуални характеристики. Освен това те трябва да имат предвид как всички въпроси, свързани с дискриминацията с наслагващи се признаци, като например уврежданията и възрастта на жертвата, могат да повлияят на качеството и контекста на разговора. Също така имайте предвид, че онлайн услугите са лесно достъпни за непълнолетни лица, които се опитват да прикрият възрастта си. Операторите трябва да бъдат предпазливи, за да информират жертвата за всяко действие, което ще предприемат, например насочване към компетентните органи, за да получат съгласието на жертвата и кога да нарушат поверителността. Установено е, че е много полезно емпирично операторът да задава по един въпрос и да отговаря честно на въпросите на всяка жертва, особено в случай на нарушения на поверителността. Всеки оператор трябва да бъде предпазлив по отношение на техническите трудности и да информира жертвата за алтернативни начини за комуникация с организацията. Не на последно място е важно всички оператори да участват в сесиите по супервизия.

Управление на кризи в услугата за чат на живо

Има много жертви, които използват услугата чат на живо като спешен контакт, тъй като тя се обслужва 24/7. Персоналът на SPAVO/APHVF е обучен да действа в случай на извънредна ситуация, например ако в този конкретен момент се случва епизод на злоупотреба и жертвата не може да се обади на полицията. Ако жертвата е в опасност, тя може да изпрати съобщения като „Аз съм в опасност“, „Имам нужда от помощ“, „Той ще ме убие“, за да получи помощ по какъвто и да е начин. Ако оператор получи съобщения като посочените по-горе, той трябва да зададе конкретни въпроси, за да оцени опасността и да предприеме съответните действия. Операторът трябва да попита „Вие с насилника ли сте в момента?“, „Вие наранена ли сте?“, „Имате ли нужда от незабавна полицейска намеса или линейка?“.

Ако жертвата не отговори на въпросите на оператора или прекрати разговора, операторът се свързва с полицията и се опитва да помогне за намирането на местоположението на жертвата, за да изпрати помощ. Операторът си сътрудничи с полицията, като предоставя цялата информация, която може да има за жертвата, тъй като очевидно съществува непосредствена опасност.

Във всеки случай на възможна опасност жертвата се насърчава да комуникира с полицията и ѝ се предоставя информация за контакт. Операторът може също така да се обади, за да информира полицията, ако жертвата поиска това. Ако по време на разговора се случи епизод на насилие, операторът има право незабавно да информира органите, за да

може да бъде предоставена помощ на жертвата.

НЕОБХОДИМИ РЕСУРСИ

Услугата чат на живо трябва да бъде проектирана по начин, който зачита стандартите за поверителност и защита на неприкосновеността на личния живот и качеството на предоставяните услуги. За да планира и създаде услуга за чат на живо, организацията преди всичко се нуждае от софтуер, който е добре защитен от възможни заплахи за сигурността. Тя трябва също така да разполага с план за действие в извънредни ситуации в случай на неправомерно поведение на персонала или неразрешена намеса от страна на трети страни. За SPAVO/APHVF добрата практика за защита е, че всеки член на персонала има собствено потребителско име и парола, така че да има достъп само до транскрипцията на комуникацията си.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Основната идея зад стартирането на услугата чат на живо беше да се улесни достъпът на жертвите до услуги за помощ. Чрез нея SPAVO/APHVF има за цел да осигури по-лесен достъп до информация за правата и възможностите, необходими на жертвите. Освен това тази онлайн услуга имаше за цел да предложи подкрепа и консултации, да улесни сътрудничеството с други съответни услуги; да предоставя информация на други съответни публични служби чрез писмени доклади до органите. Не на последно място, тя функционираше като портал към други услуги на организацията, като например приюти, консултантски услуги, защитени жилища за жени, социални услуги и др. По време на пандемията и местните ограничителни мерки услугата за чат на живо също действаше като алтернативен спешен призив за помощ в случаите, когато жертвите не бяха в състояние да напуснат дома си, но се нуждаеха от незабавна помощ.

ТРУДНОСТИ И РИСКОВЕ

Научни изследвания в областта на синхронното консултиране и комуникационните интервенции (Fenichel et al., 2002 г.; Grohol, 1999 г., 2001–2016 г.; Barak et al., 2009) показват, че съществуват много предизвикателства и трудности. Операторите на услугата чат на живо се сблъскват с трудности, които произтичат от липсата на вербални и невербални комуникационни знаци в процеса. Освен това операторите трябва да бъдат обучени да предоставят насоки, консултации и спешна помощ онлайн. За да се решат тези трудности, трябва да има усъвършенстван софтуер, който осигурява лесна употреба и онлайн комуникация, защита на личния живот, предотвратяване на нарушения на сигурността. Освен това, за да се преодолее опасността от възможно погрешно разбиране на представения проблем, SPAVO/APHVF се опитва да предостави на операторите насоки, които да помогнат за предотвратяване на възможното неразбиране на представения проблем. Не на последно място, друга трудност е свързана с трудностите при свързването и молбите за помощ от жертви, които пребивават в различни държави, което означава различна правна рамка, различни домашни телефонни линии за помощ и

услуги за подкрепа на жертвите. Операторите на чат на живо трябва да предприемат предпазни мерки, за да сведат до минимум опасността от загуба на контакт или други технически трудности и да информират жертвите за алтернативни начини за комуникация (например телефонен номер, електронна поща), които да бъдат на разположение, ако има някакви проблеми. Това трябва да се случи от началото на онлайн разговора, ако операторът е наясно с проблеми като тези.

РАЗСЪЖДЕНИЯ

Как да подобрим услугата?

За да се усъвършенства услугата чат на живо, организацията следва да обмисли лесни за ползване опции, които могат да бъдат инсталирани или разгледани, както и опции за защита на данните и т.н.

По-долу са изброени няколко варианта (ориентировъчно):

- Отбелязано е, че операторите са в състояние да видят какво пише лицето, преди лицето да изпрати съобщението си. За тази цел и за целите на защитата на личните данни операторът информира лицето преди началото на разговора, че всичко, което е написано, може да бъде видно от оператора, преди да бъде изпратено.
- Инсталиране на избор за размер на шрифта, цвят на екрана или фон за хора със зрителни увреждания: това ще осигури лесен за ползване интерфейс за тях.
- Наличност за осъществяване на видеоразговор чрез услугата чат на живо: това ще бъде полезно като опция за хора, които не могат да пишат.
- Стандартизирани отговори в случай на забавяне на отговора на повикването в чата, например "Извиняваме се за забавянето. Операторът ще отговори в рамките на 2 минути" или "Извиняваме се за закъснението. Ако желаете, можете да запишете данните си за контакт и оператор ще се свърже с Вас скоро."
- Стандартизирани въвеждащи въпроси, преди операторът да отговори, за да събере първоначална информация, например „Какъв е предметът на вашето запитване?“ или „В момента в опасност ли сте? Ако отговорът е „да“ ... (действия, които лицето може да предприеме, напр. оставяне на съобщение с Вашата информация за проследяване и ние ще се свържем с компетентните органи).“
- Тъй като има хора със сензорни увреждания, които знаят само жестомимичен език, а не националния език на страната, за тях е невъзможно да знаят как могат да се свържат с услугата за чат на живо. За тази цел от голямо значение ще бъде създаването на материал на жестомимичен език, който се публикува на уебстраниците и социалните медии на организацията, като се споменава как те могат да се свържат с организацията чрез чат на живо.

Кратък въпросник за оценка може да бъде предложен след края на разговора в чата, като се оцени качеството на разговора и полезността на услугата.

Въпросникът следва да бъде анонимен и кратък, за да се съберат само основни отговори за оценка на осигуряването на качеството, което ще даде възможност на организацията да подобри услугата за чат на живо и да гарантира нейното осигуряване на качеството.

- Полезно е един или два пъти месечно операторите/консултантите да получават правни съвети от юристи, за да актуализират съответните правни въпроси или да изяснят правни въпроси, които се задават в разговорите, така че да могат да предоставят правилна юридическа информация на физическите лица.
 - Услугите чат на живо могат да бъдат предизвикателство за консултантите, тъй като взаимодействието лице в лице или глас липсва. На операторите/консултантите може да бъде предложена супервизия като част от цялостния им процес на супервизия на работното място или специално за случаи на чат на живо, като се има предвид броят на чатове на живо.

РЕКЛАМА

НА УСЛУГИТЕ

Организацията за подкрепа на жени има за цел да предлага качествени услуги на жените, преживели насилие. Можем да кажем, че е еднакво важно предоставянето на качествени услуги на потребителите и те също така да имат информация за тях. Защото в друг случай упоритата работа на специалиста не е капитализирана до степеня, до която би била възможна.

Ефективният комуникационен план играе ключова роля за вашата организация. По-специално, разработването на комуникационен план за дадена организация е многостранен процес, който изисква внимателно разглеждане на целите, заинтересованите страни, каналите, съдържанието, механизмите за обратна връзка, графици, ролята, управлението на кризи, обучението и текущата оценка.

Създаването на успешен комуникационен план за организация за подкрепа на жените е от съществено значение за ефективното изразяване на нейната мисия, ангажиране с общността и насърчаване на подкрепата. Процесът включва няколко ключови стъпки, за да се гарантира, че посланията на организацията резонират с целевата аудитория и постигат желаното въздействие.

Първо, от решаващо значение е да се определят ясни комуникационни цели. Тези цели могат да включват повишаване на осведомеността за мисията на организацията, насърчаване на предстоящи събития или осигуряване на ресурси за жени в нужда. Наличието на добре определени

цели ще ръководи останалата част от комуникационния план и ще спомогне за измерването на неговия успех.

Идентифицирането на целевата аудитория е следващата критична стъпка. Разбирането кого се опитваме да достигнем ще определи тона, съдържанието и каналите, използвани за комуникация. Публиката може да включва жени в нужда, потенциални донори, доброволци или широката общественост. Адаптирането на посланията към специфичните нужди и интереси на целевата аудитория е от съществено значение за ефективната комуникация.

Изработването на ключови послания е друг жизненоважен аспект на комуникационния план. Тези послания трябва да предават накратко мисията, ценностите и въздействието на организацията върху живота на жените. Яснотата и простотата са от ключово значение, като гарантират, че посланията са лесни за разбиране и резонират с аудиторията.

Изборът на подходящи канали за комуникация е също толкова важен. Използването на социални медийни платформи като Facebook, Twitter, Instagram и LinkedIn може да помогне за достигането до разнообразна аудитория. Поддържането на информативен и лесен за ползване уебсайт е от решаващо значение за предоставянето на задълбочена информация за работата и услугите на организацията. Електронните бюлетени могат да информират поддръжниците за събития и инициативи. Могат да се публикуват съобщения за медиите, за да се споделят важни новини с местните медии. Активното участие в събития на общността дава възможност за директна връзка с аудиторията.

Създаването на календар със съдържание помага за предварително планиране на комуникационните усилия. Това гарантира последователен и стратегически подход към посланията. Визуализации, като снимки, инфографики и видеоклипове, могат да подобрят ефективността на комуникацията, като направят съобщенията по-ангажиращи и споделяеми. Ангажирането с общността е основен аспект на успешния комуникационен план. Отговарянето на коментари, съобщения и обратна връзка в платформите на социалните медии насърчава чувството за общност и връзка. Активното ангажиране с аудиторията помага за изграждането на доверие и лоялност.

Сътрудничеството с други организации, инфлуенсъри или лидери на общността, които споделят подобни цели, може да разшири обхвата на организацията. Партньорствата могат да увеличат въздействието на комуникационните усилия и да създадат по-значително положително влияние.

Установяването на показатели за мониторинг и оценка е от съществено значение за оценката на успеха на комуникационния план. Показателите могат да включват трафика на уебсайта, ангажираност в социалните медии, посещаемост на прояви и други подходящи показатели. Редовният преглед на ефективността на комуникационните усилия дава възможност за корекции и подобрения с течение на времето.

Разработването на план за комуникация при кризи е проактивна мярка за справяне с потенциални кризи или негативни ситуации. Да бъдеш готов да

реагираш бързо и ефективно при предизвикателни обстоятелства помага да се запази репутацията и доверието в организацията. Когато планираната цел е рекламирането на услуги на организации за подкрепа на жените, Сдружение „Съюз на жените“ е разработило и използвало две различни практики, адаптирани към местния контекст и нуждите на бенефициерите.

ПАКЕТИ С МОКРИ КЪРПИЧКИ С ИНФОРМАЦИЯ ЗА СПЕШНИ СИТУАЦИИ

Мокрите кърпички трябва да бъдат дискретни и да съдържат само необходимата информация, за да може потенциалният ползвател да достигне до услугите.

Те се раздават на здравни заведения и специалисти, за да бъдат предложени на потенциални пострадали от насилие. В същото време медицинският персонал е информиран как да разпознае инцидент на насилие и как да ги информира по безопасен и приятелски начин за наличните ресурси.

По-специално медицинският персонал следва да се увери, че потенциалната жертва на насилие е отделена от потенциалния насилник, който може да я е придружил до лекарския кабинет или спешното отделение.

Освен това тя е устно информирана за наличните услуги, напр. консултации, кризисно настаняване и телефонната линия за спешни случаи и се предлагат две или три от мокрите кърпички, които да държи в чантата си и да може да се обади на номера за спешни случаи в случай на бъдещ инцидент или просто да поиска повече информация.



Необходими ресурси

Прилагането на тази практика изисква цялостно разпределение на ресурсите. Първо, финансовите ресурси са от съществено значение за производството на хигиенни кърпички, включително материали, производство и разходи за опаковане. Необходими са услуги за проектиране и печат, за да се създаде дискретен и информативен дизайн за кърпичките, като се подчертае номерът на телефонната линия за помощ. Образователните материали, като например брошури, в които подробно се

описват услугите и ресурсите за подкрепа, изискват допълнително финансиране. Сътрудничеството с медицински заведения изисква ресурси за срещи, обучения и комуникационни материали, за да се образуват здравните специалисти за инициативата. Логистиката на дистрибуцията, включително транспортирането и съхранението, изисква специални ресурси за безпроблемна доставка до медицинските заведения.

Операциите на горещата линия се нуждаят от достатъчно персонал и технологични ресурси, за да се справят с потенциалното увеличаване на обажданията, като се гарантира, че жертвите получават навременна и състрадателна подкрепа. Усилията за спазване на правните и етичните норми, включително консултациите с юристи и разработването на политики за защита на неприкосновеността на личния живот, са от решаващо значение за защитата на лицата, търсещи помощ.

И накрая, услугите за последваща подкрепа изискват специални ресурси, включително персонал, обучен в областта на грижите, свързани с травми, за да се предоставя постоянна помощ на лицата, които се свързват чрез телефонната линия за помощ. Стратегическото разпределение на ресурсите в тези области е от основно значение за успешното прилагане на тази услуга, което позволява на организацията ефективно да достига и подкрепя жертвите на насилие.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Тази инициатива осигурява решаваща връзка за нуждаещите се. Чрез поставянето на номера на горещата телефонна линия върху кърпичките на жертвите се предлага дискретен и незабавен ресурс по време на уязвимите им моменти, като по този начин се улеснява пътят за подкрепа.

Съпътстващите информационни сесии играят ключова роля за повишаване на осведомеността относно наличните услуги, премахване на стигмите, свързани с търсенето на помощ, и активно ангажиране на общността в борбата срещу насилието.

Сътрудничеството с медицински специалисти повишава ефективността на инициативата, тъй като доставчиците на здравно обслужване стават застъпници на жертвите, насочвайки ги към подкрепата, от която се нуждаят. Дискретното разпределение на тези кърпички гарантира, че за жертвите се полагат не само физически грижи, но и емоционална подкрепа по време на взаимодействието им с медицинските заведения. Успехът на тази инициатива се измерва не само с увеличеното използване на телефонната линия за помощ, но и с нейното положително въздействие върху връзките с обществеността, което показва ангажираността на организацията към благосъстоянието на общността.

Непрекъснатата оценка чрез механизми за обратна връзка и последваща подкрепа подчертава ангажимента за усъвършенстване и подобряване на услугата въз основа на ефективността в реални условия. Освен непосредственото въздействие, тази инициатива има потенциала да укрепи партньорствата с лечебните заведения и организациите за подкрепа, като допринесе за създаването на по-всеобхватна и взаимосвързана мрежа за подкрепа на жертвите на насилие.

СЪТРУДНИЧЕСТВО СЪС СЕКТОРА НА УСЛУГИТЕ

Съюзът на асоциацията на жените в Ираклион установи отношения на сътрудничество със сектора на услугите в Ираклион. По-конкретно, от 2018 г. насам се провежда мащабна кампания във всеки от дните на кампанията, посветена на „Международния ден за премахване на насилието срещу жените“ (25-ти ноември). Около 33 000 подложки за хранене и за чаши са отпечатани и разпространени съответно в повече от 30 кафенета и ресторанти в град Ираклион, участващи в кампанията. Подложките за хранене и за чаши изобразяват всяка година различно послание срещу насилието и съдържат информация за контакт с денонощната телефонна линия за помощ.

Тази дейност е замислена с двойна цел. Първо, повишаване на осведомеността и повишаване на ангажираността на широката общественост по въпроси, свързани с насилието срещу жените, както и да осигури началото на разговор по време на такива социални поводи. Второ, да се информират потенциалните жени или тяхната система за подкрепа за функционирането на горещата линия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. По-специално, често се счита, че това социално време е най-доброто за въвеждане на тема за обсъждане, като например насилието срещу жени, както и за информиране за наличната услуга.

Необходими ресурси

Изпълнението на тази кампания заедно с индустрията на услугите включва няколко ключови ресурса. На първо място са необходими финансови ресурси за ангажиране на услугите за графичен дизайн, за да се създадат визуално привлекателни и дискретни дизайни за подложките за хранене и за чаши. Разходите за печат представляват значителна част от бюджета за производство на достатъчно количество за широко разпространение.

Материалите са от решаващо значение, като изискват ресурси за снабдяване с висококачествени, трайни материали, които могат да издържат на строгите условия на редовна употреба в ресторантска среда. Логистиката на дистрибуцията изисква усилия за координиране на търсенето и ресурси за системи за транспортиране, съхранение и проследяване, за да се гарантира ефективното разполагане на подложки за хранене и за чаши в целевите места.

Сътрудничеството с ресторантите изисква ресурси за срещи, презентации и комуникационни материали, за да се получи тяхната подкрепа при разпространението и използването на промоционалните артикули. Създаването на придружаващи рекламни материали, като плакати, банери или информационни карти, е от съществено значение, за да се обясни целта на кампанията на персонала на ресторанта и на ръководителите.

Необходими са непрекъснати усилия, включително ресурси за комуникация и последващи действия с участващите ресторанти, за да се гарантира устойчивото използване на подложките за хранене и за чаши. Кампаниите за популяризиране и повишаване на осведомеността изискват бюджет за

популяризиране на инициативата чрез различни канали, докато механизмите за обратна връзка и правните консултации допринасят за ефективността на кампанията и спазването на разпоредбите. Разпределянето на ресурси за оценка, събиране на данни и докладване е от съществено значение за измерване на успеха на кампанията и за събиране на информация за потенциални подобрения. Чрез стратегическо разпределение на ресурсите между тези области кампанията може ефективно да повиши осведомеността и да осигури дискретна система за подкрепа на нуждаещите се.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Чрез интегрирането на номера на горещата телефонна линия в ежедневната среда на тези социални пространства инициативата осигурява дискретна и достъпна подкрепа за лицата, преживели насилие. Повишената видимост на номера на горещата телефонна линия повишава осведомеността относно наличните услуги за подкрепа, като допринася за намаляване на стигматизирането, свързано с търсенето на помощ.

Освен това кампанията насърчава ангажираността на общността, тъй като местният бизнес участва активно в насърчаването на благоприятна среда. Сътрудничеството с ресторанти и кафенета не само разширява обхвата на услугите за подкрепа, но и създава ценни партньорства, създавайки мрежа от предприятия, ангажирани с решаването на социални въпроси. Положителното въздействие върху връзките с обществеността показва отдадеността на организацията към благосъстоянието на общността и подкрепата за психичното здраве.

Успехът на кампанията може да бъде измерен чрез повишено използване на телефонната линия за помощ, обратна връзка от участващите предприятия и повишена обществена осведоменост. Редовните оценки ще предоставят ценна информация за корекциите и подобренията, като гарантират продължаващата ефективност на инициативата. В крайна сметка тази кампания допринася за създаването на общност, която активно се занимава с въпросите, свързани с насилието, като предлага дискретна и непрекъсната система за подкрепа на нуждаещите се.

РАЗСЪЖДЕНИЯ

Практиките, които рекламират услугите на организациите за подкрепа на жените чрез иновативни инициативи, демонстрират проактивен и състрадателен подход за справяне с проблемите, свързани с насилието. Разпространението на мокри кърпички с номера на телефонни линии за помощ и включването на информация за подкрепа чрез подложки за маса и за чаши са похвални стратегии, които подобряват достъпността и намаляват стигмата, свързана с търсенето на помощ. Тези практики признават значението на интегрирането на услугите за подкрепа в ежедневната среда, като осигуряват дискретни възможности за хората в нужда. Чрез сътрудничество с медицински заведения, ресторанти и други обществени пространства, организациите за подкрепа на жените насърчават чувството

за ангажираност на общността и насърчават колективните усилия за борба с насилието.

Освен това тези инициативи допринасят за премахване на пречките чрез активно участие в диалога, свързан с насилието срещу жени. Те не само правят услугите за подкрепа по-видими, но и създават партньорства, които разширяват обхвата на помощта.

Положителното въздействие върху връзките с обществеността показва ангажираността на организацията към благосъстоянието на общността, изграждането на доверие. Освен това включването на механизми за обратна връзка и услуги за последваща подкрепа показва ангажимент за непрекъснато подобряване и предоставяне на текуща помощ.

В заключение, тези рекламни практики надхвърлят обикновеното популяризиране; те представляват цялостен и ориентиран към общността подход за справяне с многостранните предизвикателства, свързани с насилието срещу жените. Като превръщат услугите за подкрепа в неразделна част от ежедневието, тези инициативи създават по-подкрепяща и приобщаваща среда, насърчавайки култура, в която търсенето на помощ се нормализира и активно се насърчава.

ИНФОРМАЦИОННИ ДЕЙНОСТИ В ОБЩНОСТТА

Информационните дейности в общността са от жизненоважно значение за организациите, работещи за подкрепа на жените, за да се повиши осведомеността, да се осигури достъп до услуги и да се изгради доверие в местните общности. Като се ангажират директно с общността, тези организации могат да приспособят своите услуги за подкрепа, да обърнат внимание на културните нюанси и да дадат възможност на жените да потърсят помощ. Усилията за осведомяване също играят превантивна роля, като се намесват на ранен етап в потенциални проблеми и насърчават партньорствата за сътрудничество с други заинтересовани страни. Премахването на стигмите, насърчаването на открит диалог и бързата реакция при кризи са допълнителни ползи от ангажираността на общността и това допринася за цялостната ефективност и целесъобразност на инициативите за подкрепа на жените.

StoP© - Концепция за райони без партньорско насилие (Stadtteile ohne Partnergewalt)©

Концепцията StoP© - Райони без партньорско насилие (Stadtteile ohne Partnergewalt) е иницирана и осъществена от проф. д-р Сабине Щювесанд, професор в Хамбургския университет за приложни науки (HAW), Факултет по икономика и социални въпроси, катедра "Социална работа". Основно изискване за установяване на StoP в дадена област е завършването на обучителен курс с 4 модула за работа по превенция на насилието и работа в общността, организиране на общността и работа със социални пространства срещу насилието от страна на партньора.

StoP© е добре обмислена, висококачествена, научно изследвана и устойчива концепция, базирана на метода "Организиране на общността" в областта на партньорското насилие и домашното насилие в социалния сектор. Следователно, StoP е защитен с авторско право, за да се гарантира качество и отговорно изпълнение.

Организирането на общността е метод, който първоначално идва от САЩ и има за цел да подкрепи хората в оформянето и промяната на собственото им жизнено пространство колективно и организирано: „Целта е гражданите да могат конструктивно да оформят собствения си град. Те се обединяват и подкрепят в отстояването на собствените си интереси и постигането на устойчиво подобряване на условията им на живот и труд.“

Организирането на общността може да се отнася до много теми. В някои проекти организаторите отиват в квартала и работят с жителите, за да разберат кои теми са важни за тях и върху които си струва да се работи. В някои проекти обаче организаторите отиват в социално пространство с конкретна тема и търсят хора, които също се интересуват от него и искат да променят нещо заедно. Проектът StoP спада към тази философия. От самото начало StoP беше за насилието от страна на партньора и за превръщането на квартал или (малък) град в място за живеене без насилие. През 2019 г. Асоциацията на автономните австрийски подслони за жени, AÖF, стартира новия проект за превенция на насилието, насочен към общността StoP - Области без насилие от страна на партньори - във Виена като пилотен проект. Оттогава е възможно да се създаде и разшири StoP на 25 места (области и общини) във всичките девет федерални провинции на Австрия. Асоциацията на автономните подслони за жени, AÖF, отговаря за координацията и съдържанието за всички места в Австрия. www.aeof.at

StoP – нов и устойчив подход към работата по превенция на насилието

Проектът, ориентиран към социалното пространство, съчетава концепции и практики в областта на насилието и работата за защита на жертвите с работа в социалната общност. Това е нов начин за защита на жертвите. Поради това StoP се разглежда като важна връзка, допълнение и обогатяване на централната, отдавна установена и професионална работа на подслоните за жени и организациите за защита на жертвите. StoP свързва работата на подслоните за жени, центровете за консултиране на жени и центровете за защита от насилие с гражданското общество, особено с непосредствената среда на засегнатите от насилие, както и с извършителите: с квартала, със съседите, с жителите и с всички ключови хора и разпространители в съответния район.

Цели на StoP

Най-важната цел на StoP е да намали убийствата на жени и насилието срещу жени и да доведе до промяна в информираността на обществото. StoP дава възможност на съседите да покажат гражданска смелост в случай на домашно насилие и да заемат ясна позиция срещу всяка форма на насилие. В StoP има невероятен потенциал за положителна промяна в обществото, защото всеки може да допринесе за прекратяване на насилието от страна на партньора. Активното съседство може да доведе до обществена „изменение на климата“ срещу патриархата, така че насилието срещу жените вече да не се пренебрегва и толерира.

Информационни листове по инициативата StoP

Информационни листове се поставят на стълбища и обществени места, за да могат съседите да знаят как да реагират, когато станат свидетели на насилие срещу жени. Те съдържат най-важната информация за службите за подкрепа в случай на насилие и как да реагират като свидетели на

насилие в тяхната среда.

В информационните брошури са разгледани следните специфични въпроси:

- Информация за телефонни номера и предложения за подкрепа в случаи на насилие, като например полицията или телефонната линия за помощ на жени срещу насилие (0800 222 555), която е безплатна, достъпна 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, дори през почивните дни и официалните празници.
- Популяризиране на идеята за гражданска смелост и посланието, че насилието не е частен проблем. Една от препоръките е да се прекъсне насилието, като се обадите на полицията или да позвъните на звънеца на съответния апартамент, самостоятелно или с някого. Попитайте дали всичко е наред или поискайте нещо обикновено като захар/брашно – просто за да прекъснете насилието.

Друга препоръка е да говорите със съседите си, за да можете да направите нещо заедно. Препоръчва се да се говори открито за насилието между партньорите и да се сигнализира на жертвите, че не е необходимо да се срамуват.

- Информация за това как да се включите в каузата извън интервенциите, посочени по-горе, и как да се свържете - в нашия случай - със StoP - райони без насилие от страна на партньора (www.stop-partnergewalt.at).

По време на свързаните с КОВИД -19 ограничения на свободата на движение (дори по време на първия локдаун) служителите на StoP продължиха да гарантират, че по стълбите на къщите и жилищните сгради в района има табели с информация за това как да се реагира на ситуации на насилие. Доброволците по проекта StoP подкрепиха това и поставиха плакати в собствените си или други къщи/обществени пространства.

Необходими ресурси

Изготвянето на информационни табели с подходяща информация за местоположението е начин за повишаване на защитата на жените. Плакатите могат да бъдат достъпни онлайн за всеки, който може да ги разпечата и да се поставят в жилищните сгради. В случая StoP служителите, заедно с доброволците, поставиха информационните листове на стълбищата, а безплатните за изтегляне плакати бяха популяризирани чрез социалните медии.

Моля, имайте предвид, че проектът StoP е защитен с авторско право и възпроизвеждането на програмата е свързано със завършването на обучението по StoP.

Линк към различните езици: <https://stop-partnergewalt.at/materialien-links/>

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Чрез информационните материали хората (засегнати от насилие) биват осведомявани за предложения за помощ. Опитът показва, че съседите искат да се включат и да помогнат на други хора. Те искат да покажат

гражданска смелост, но не знаят точно как. Партньорското насилие се случва във всички социални класи и етнически общности, заради патриархалната система. Това е мястото, където StoP идва на помощ. Съседите са информирани, мотивирани и чувствителни да прекъсват и спират насилието. Табуто на насилието от страна на интимния партньор се превръща в публична дискусия в рамките на квартала. Тя е извадена от частната сфера и от нейната невидимост. Насърчава се готовността за публичност по този въпрос и за намеса. Местните хора се насърчават активно да се справят с проблема.

Трудности и рискове

С този метод (разпространението на плакати) наистина не възникват рискове.

ОНЛАЙН ДИСКУСИОННИ КРЪГЛИ МАСИ

В центъра на проекта StoP са групи за действие в квартала, наречени женски и мъжки дискуссионни маси. Това са кръгли маси, на които съседите придобиват знания за насилието над жени и след това се научават да заемат активна позиция срещу насилието.

На редовните женски и мъжки маси обменяме идеи за добросъседство, гражданска смелост и насилие в рамките на партньорствата. Всяка дамска / мъжка маса се фокусира върху различна тема и графикът се променя. В допълнение към обмена на съдържание и дискусии често се канят експерти, провеждат се упражнения и обучения, провеждат се семинари или темите се разглеждат по творчески начин. Нови теми и дейности обикновено се разработват въз основа на желаниа и предложения от самата група. По този начин всяка дискуссионна маса и група имат различни подходи, но винаги една и съща цел: да се изправим заедно срещу насилието и да направим нещо срещу домашното насилие над жени* и насилието от страна на интимния партньор!

От началото на април 2019 г. ангажирани жени от квартал Маргаретен (5-ти район на Виена) се срещат на всеки две седмици на женските дискуссионни маси по инициативата StoP и работят заедно, за да сложат край на насилието от страна на интимния партньор и домашното насилие и да говорят открито за насилието, основано на пола.

По време на пандемията от КОВИД -19 и последвалите ограничения през 2020 г. женските дискуссионни маси бяха проведени онлайн 10 пъти. След много строгите ограничения през 2020 г. беше обичайна практика да се срещаме навън в парк за провеждането на дискуссионните маси. Масите за мъже също бяха проведени онлайн. Онлайн инструментът, който беше използван в началото, беше WhatsApp-Video Call, но след това премина към онлайн инструмента Zoom. Онлайн масите за дискусия бяха добър инструмент за покана на повече хора (които не са базирани във Виена) и за свързване в мрежа, например с други проекти за спиране на насилието в Германия.

През 2021 г. четири нови района на Виена – Виеден, Мария Хилфер, Фаворитен и Мейдлинг – започнаха да прилагат StoP. Първите дискуссионни маси за жени в Мария Хилфер и Мейдлинг се проведоха по време на втория широкомащабен локдаун в Австрия. Онлайн масите за дискусии гарантираха, че комуникацията в общността по тази тема може да продължи. Могат да се наблюдават както ползите, така и недостатъците на провеждането им онлайн, например достигане до хора у дома, които не биха могли да оставят децата/възрастните родители без надзор, но също така и липса на неприкосновеност на личния живот при обсъждането на чувствителни теми.

НЕОБХОДИМИ РЕСУРСИ

Необходими са добре свързани служители, за да се установят контакти с ключови лица и разпространители на информация в квартала. Тъй като SToP -проектът е насочен към всички хора, независимо от техния пол, важно е да има не само жени координатори. Необходимо е да се изгради мрежа в квартала, което означава, че персоналът трябва да работи/да е

разпознаваем в квартала (т.е. на различни събития и обществени пространства). Други необходими ресурси са пространство, където могат да се провеждат честите срещи (дискусионни маси), или онлайн инструмент, който е лесен за използване за много хора, например Zoom или WhatsApp-Video Group Calls.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Нов и разширен подход към превенцията на насилието. Работата в общността е съчетана с работа за защита на жертвите. Проект за устойчива превенция на насилието. Участва гражданското общество/кварталът. StoP е допълнение към съществуващата работа за защита на жертвите, която, разбира се, не може да замени институциите за защита на жертвите (подслони за жени, центрове за защита от насилие).

Трудности и рискове

Проектът StoP е защитен с авторско право, което гарантира качествена работа за правата на жените. Трудностите във всички проекти, които зависят от доброволци, са необходимите финансови, социални и времеви ресурси. Друга трудност е да накарате хората да се активизират по въпрос, от който не са пряко засегнати. За някои хора също е трудно да видят положителните ефекти от превантивната работа.

РАЗСЪЖДЕНИЯ

„Да кажем нещо. Да направим нещо“ — това е мотото на StoP. StoP означава изграждане на отношения в квартала и по този начин да се направи видим големият проблем с насилието от страна на интимния партньор и домашното насилие над жени и деца.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Оценяването и реинженерингът на практиките и процесите на организациите за подкрепа на жените е от съществено значение, за да се гарантира тяхната актуалност, ефективност и въздействие. Тези организации често работят в динамична среда, където нуждите и предизвикателствата, пред които са изправени жените, се развиват. Редовните оценки осигуряват систематичен подход за разбиране на силните и слабите страни на настоящите практики, което дава възможност за стратегически корекции.

Ефикасността и ефективността са основни аспекти на всяка организация за подкрепа. Чрез оценки организациите могат да идентифицират неефективност, съкращения или пропуски в своите процеси, което им позволява да рационализират операциите и да подобрят способността си да предоставят навременна и целенасочена подкрепа на жените в нужда. Адаптивността е друг критичен фактор. Обществените промени, законодателните промени и възникващите проблеми, засягащи благосъстоянието на жените, изискват отзивчив и адаптивен подход. Оценкаите помагат на организациите да останат в крак с тези промени, като гарантират, че техните практики остават актуални и ефективни в справянето с променящите се нужди на жените. Оптимизирането на ресурсите е от решаващо значение за организациите, работещи с ограничено финансиране и персонал. Чрез реинженеринг на процесите организациите могат да идентифицират области, в които ресурсите могат да бъдат по-добре разпределени, като насърчават ефективността на разходите и увеличават максимално въздействието на своите интервенции. Качеството на услугите е от първостепенно значение в организациите за подкрепа на жените. Редовните оценки и усилията за реструктуриране въз основа на обратна информация от бенефициерите и заинтересованите страни допринасят за непрекъснатото подобряване на услугите. Този подход, ориентиран към клиента, подобрява цялостния опит на жените, търсещи подкрепа, и гарантира, че услугите отговарят на най-високите стандарти както и това, което се нуждае от подобрене, позволява на организациите да растат и непрекъснато да усъвършенстват своите подходи.

Иновациите и приемането на най-добри практики се улесняват чрез оценки. Като останат отворени за нови идеи и подходи, организациите могат непрекъснато да подобряват своите стратегии, въвеждайки иновации, които могат по-добре да отговорят на нуждите на жените.

Освен това оценкаите насърчават отчетността и прозрачността. Споделянето

на резултатите от оценката със заинтересованите страни изгражда доверие както в рамките на организацията, така и сред външните партньори, донорите и по-широката общност.

Устойчивите практики са неразделна част от дълголетието и въздействието на организациите за подкрепа на жените. Оценките помагат да се идентифицират областите, в които процесите могат да бъдат усъвършенствани, за да се гарантира дългосрочна устойчивост, подготвяйки организацията за мащабируемост и непрекъсната ефективност.

И накрая, оценките предоставят възможности за организационно обучение. Разбирането на това, което работи добре и какво се нуждае от подобрене, позволява на организациите непрекъснато да развиват и усъвършенстват своите подходи.

В заключение, значението на оценката и реинженерството на практиките и процесите в организациите за подкрепа на жените не може да бъде преувеличено. Това е стратегически императив, който гарантира, че тези организации остават отзивчиви, ефективни и въздействащи в мисията си да подкрепят и овластяват жените.



Проект, съфинансиран от програма „Дафне“ на Европейския съюз.

Тази публикация е изготвена с финансовата подкрепа на Европейския съюз.

Отговорност за съдържанието на настоящата публикация носи единствено проектът ТРЪСТ и то не отразява непременно становището на Европейския съюз.



Тази дейност е лицензирана под Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License (CC BY-NC-SA).

Този лиценз позволява на потребителите да разпространяват, преразказват, адаптират и надграждат материала във всякаква среда или формат само за нетърговски цели и само докато се приписва на създателя. Ако преразказвате, адаптирате или надграждате материала, трябва да лицензирате модифицирания материал при идентични условия.

CC BY-NC-SA включва следните елементи:

BY BY – Трябва да се отдаде кредит на създателя

NC NC – Разрешава се само използване на производението с нетърговска цел

SA SA – Адаптациите трябва да се споделят при същите условия