



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΛΛΑΓΗΣ

Συλλογή πρακτικών και διαδικασιών
για τις Υπηρεσίες Υποστήριξης Γυναικών

TRUST



Co-funded by
the European Union



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 01 Εισαγωγή
- 02 Ατομική φροντίδα & ευεξία
- 03 Εποπτεία
- 04 Άντληση κεφαλαίων
- 05 Διαχείριση Περιπτώσεων σε Καταστάσεις Κρίσης
- 06 Ψηφιακή διάσταση της βίας
- 07 Διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών
- 08 Διαφήμιση υπηρεσιών
- 09 Επαφή με τις τοπικές κοινωνίες
- 10 Συμπεράσματα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το TRUST (Towards Replicable forms of Support and Tools for Women's Specialist Services in crisis situations), είναι ένα διακρατικό έργο διάρκειας 24 μηνών, το οποίο χρηματοδοτείται στο πλαίσιο του προγράμματος CERV-2021-DAPHNE. Το έργο αποσκοπεί στην ανάπτυξη μίας μεθοδολογίας ανασχεδιασμού των διαδικασιών των Υπηρεσιών Υποστήριξης Γυναικών και στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας και της αποτελεσματικότητας των οργανώσεων αυτών, ιδίως σε περιόδους κρίσης όπως η πανδημία του κορωνοϊού (COVID-19).

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Γυναικών αντιμετώπισαν πρωτοφανείς προκλήσεις κατά την πανδημία του κορωνοϊού, καθώς η κρίση επιδείνωσε τις υφιστάμενες ανισότητες μεταξύ των φύλων και εισήγαγε νέα εμπόδια για τις γυναίκες. Μία από τις βασικές δυσκολίες ήταν η απότομη αύξηση της ζήτησης των υπηρεσιών. Η πανδημία δημιούργησε παγκοσμίως μία ανησυχητική αύξηση της ενδοοικογενειακής βίας και της βίας με βάση το φύλο, προσθέτοντας ένα τεράστιο βάρος στις οργανώσεις υποστήριξης. Οι γυναίκες που αναζητούσαν βοήθεια σε θέματα που σχετιζόνταν με βία, κακοποίηση και τραυματικές καταστάσεις κατέκλιναν τις οργανώσεις αυτές, δοκιμάζοντας τους πόρους τους πέρα από τα όριά τους.

Οι χρηματοοικονομικοί περιορισμοί αποτέλεσαν σημαντικό εμπόδιο για τις οργανώσεις υποστήριξης γυναικών. Με την ανακατεύθυνση των κεφαλαίων προς τις άμεσες υγειονομικές και οικονομικές ανάγκες κατά τη διάρκεια της απαγόρευσης της κυκλοφορίας, καθώς και με την επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας οι οργανώσεις αυτές βρέθηκαν αντιμέτωπες με ελλείψεις πόρων. Οι χρηματοοικονομικές πιέσεις όχι μόνο μείωσαν την ικανότητά τους να διατηρήσουν υφιστάμενες υπηρεσίες αλλά παρεμπόδισαν και τις προσπάθειές τους να επεκταθούν για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στην κλιμακούμενη ζήτηση. Η απαγόρευση της κυκλοφορίας και τα μέτρα καραντίνας αποτέλεσαν υλικοτεχνικές προκλήσεις για την παροχή ασφαλών χώρων για γυναίκες θύματα βίας. Οι περιορισμοί των μετακινήσεων και η

ανάγκη για αποφυγή κοινωνικών επαφών δυσκόλεψαν τις γυναίκες που αναζητούσαν πρόσβαση σε ξενώνες, επιτείνοντας τις συνέπειες της αυξανόμενης βίας στο σπίτι. Η λειτουργία και η συντήρηση ξενώνων υπό αυτές τις προϋποθέσεις αποτέλεσε επιπλέον πρόκληση για οργανώσεις που είναι αφοσιωμένες στην παροχή αυτών των ασφαλών ξενώνων ζωτικής σημασίας.

Η μετάβαση στην εικονική επικοινωνία κατά την απαγόρευση της κυκλοφορίας εισήγαγε τεχνολογικά εμπόδια. Οι γυναίκες που δεν είχαν πρόσβαση στην τεχνολογία ή αυτές που δεν ήταν άνετες με τις διαδικτυακές πλατφόρμες αντιμετώπισαν δυσκολίες επικοινωνίας με οργανώσεις υποστήριξης. Αυτό το ψηφιακό χάσμα περιθωριοποίησε περαιτέρω ευάλωτους πληθυσμούς, περιορίζοντας την ικανότητα των οργανώσεων αυτών να έρθουν σε επαφή και να βοηθήσουν όσους έχουν ανάγκη, ιδίως αφού πολλές υπηρεσίες υποστήριξης μετακινήθηκαν σε διαδικτυακές πλατφόρμες.

Οι οικονομικές συνέπειες της πανδημίας επηρέασαν τις γυναίκες δυσανάλογα, ιδίως τις χαμηλόμισθες και αυτές που εργάζονται στους άτυπους τομείς. Αυτό είχε αλυσιδωτές επιπτώσεις στο έργο των οργανώσεων υποστήριξης γυναικών, καθιστώντας αναγκαία μία κάποια προσαρμογή ώστε να αντιμετωπιστεί ο διατομεακός χαρακτήρας ζητημάτων που σχετίζονται με την οικονομική ενίσχυση και την ασφάλεια της απασχόλησης. Η υποστήριξη των γυναικών στον χώρο εργασίας αποτέλεσε αναπόσπαστη συνιστώσα της αποστολής των οργανώσεων αυτών.

Η εξουθένωση του προσωπικού προέκυψε ως μία σημαντική πρόκληση για τις οργανώσεις υποστήριξης γυναικών, οι οποίες καταπολεμούσαν τη βία κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού. Η απότομη αύξηση της ζήτησης των υπηρεσιών σε συνδυασμό με το συναισθηματικό κόστος της αντιμετώπισης τραυματικών καταστάσεων και βίας, εξουθένωσαν το προσωπικό. Η μετάβαση σε εικονικές πλατφόρμες, οι προσωπικές ευθύνες και η ένταση της εργασίας συνέβαλαν στην εξάντληση.

Η επίπτωση της πανδημίας στην ψυχική υγεία δημιούργησε επιπλέον προκλήσεις. Οι οργανώσεις υποστήριξης έπρεπε να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους για να αντιμετωπίσουν τις αυξημένες ανάγκες ψυχικής υγείας των γυναικών. Το στρες, το άγχος, οι τραυματικές καταστάσεις που επιδεινώθηκαν με την πανδημία και τα μέτρα απαγόρευσης της κυκλοφορίας

απαιτούσαν επιπλέον συμβουλές και πόρους εκ μέρους των οργανώσεων για να βοηθήσουν τις γυναίκες να ανταπεξέλθουν.

Οι προσπάθειες προώθησης της αντιμετώπισης της βίας με βάση το φύλο και των θεμάτων των δικαιωμάτων των γυναικών σημείωσαν υποχώρηση. Η πανδημία έστρεψε τη δημόσια και πολιτική προσοχή στα άμεσα υγειονομικά προβλήματα, οδηγώντας έτσι στη μη προτεραιοποίηση των πολιτικών πρωτοβουλιών και των νομοθετικών προσπαθειών που σχετίζονται με τα δικαιώματα των γυναικών. Αυτό παρεμπόδισε την πρόοδο που είχαν σημειώσει οι οργανώσεις αυτές στον τομέα της προώθησης μίας συστηματικής αλλαγής και της νομικής προστασίας.

Τα προβλήματα διατομεακού χαρακτήρα έγιναν πιο έντονα καθώς γυναίκες από περιθωριοποιημένες κοινότητες αντιμετώπισαν συνδυασμένες προκλήσεις. Οι οργανώσεις υποστήριξης γυναικών είχαν να αντιμετωπίσουν τον διατομεακό χαρακτήρα του φύλου με παράγοντες όπως η φυλή, η εθνότητα, η κοινωνικοοικονομική κατάσταση κ.α., ώστε να διασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες τους ήταν συμπεριληπτικές και ανταποκρίνονταν σε ποικίλες ανάγκες. Η πανδημία υπογράμμισε υφιστάμενες διαφορές και αδυναμίες που αντιμετώπιζαν οι γυναίκες σε διαφορετικά κοινωνικά πλαίσια.

Οι διαταραχές της επαφής με τις τοπικές κοινωνίες δημιούργησαν ακόμα ένα σημαντικό εμπόδιο. Η απαγόρευση της κυκλοφορίας και τα μέτρα αποφυγής κοινωνικών επαφών παρεμπόδισαν τις προσπάθειες για τη διεξαγωγή εκστρατειών ευαισθητοποίησης και την παροχή εκπαίδευσης στις κοινότητες. Η έλλειψη της επαφής αυτής έκανε τις γυναίκες σε διάφορες κοινότητες πιο ευάλωτες στην κακοποίηση και εκμετάλλευση, αφού ενδεχομένως να μην γνώριζαν τους πόρους και την υποστήριξη που είχαν στη διάθεσή τους.

Παρά τις προκλήσεις, οι οργανώσεις υποστήριξης γυναικών επέδειξαν αξιοσημείωτη αντοχή και προσαρμοστικότητα. Πολλές οργανώσεις μεταφέρθηκαν ταχέως σε διαδικτυακές πλατφόρμες, προσφέροντας εικονικές συμβουλευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες. Οι συνεργασίες με άλλους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων κυβερνήσεων και ΜΚΟ, έγιναν ζωτικής σημασίας για την περιήγηση μέσα από πολύπλοκες προκλήσεις που παρουσιάστηκαν με την πανδημία. Οι οργανώσεις αυτές βρήκαν καινοτόμους τρόπους για να συνεχίσουν να παρέχουν ουσιαστικές υπηρεσίες,

επιδεικνύοντας τη δέσμευσή τους στην υποστήριξη των γυναικών ενόψει πρωτοφανών προκλήσεων.

Το Εγχειρίδιο Αλλαγής υπογραμμίζει τις νέες πρακτικές και διαδικασίες που εισήχθησαν από τους συνεργάτες του έργου, ως απάντηση στις προκλήσεις που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, και εστιάζει σε οκτώ (8) βασικούς τομείς:

- Ατομική φροντίδα & ευεξία
- Εποπτεία
- Άντληση κεφαλαίων,
- Διαχείριση περιπτώσεων σε καταστάσεις κρίσης,
- Ψηφιακή Διάσταση της Βίας,
- Διαδικτυακές Υπηρεσίες Συζήτησης,
- Διαφήμιση υπηρεσιών,
- Επαφή με τις τοπικές κοινωνίες.

ΑΤΟΜΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ & ΕΥΕΞΙΑ

Η προτεραιοποίηση της ατομικής φροντίδας και ευεξίας των επαγγελματιών των Υπηρεσιών Υποστήριξης Γυναικών είναι ζωτικής σημασίας. Οι υπάλληλοι που ασχολούνται με ευαίσθητα ζητήματα ενδέχεται να αντιμετωπίσουν συναισθηματική ένταση και εξουθένωση. Η διασφάλιση της ψυχικής και σωματικής τους υγείας είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας, τη μείωση της εθελούσιας αποχώρησης και την ενίσχυση μίας θετικής οργανωτικής κουλτούρας. Η επικέντρωση στην ευεξία του προσωπικού όχι μόνο αποτρέπει την εξουθένωση αλλά προσφέρει και τη δυνατότητα στις οργανώσεις να στηρίξουν καλύτερα τις γυναίκες που έχουν ανάγκη. Παρέχοντας πόρους, κατάρτιση και ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, οι οργανώσεις αυτές μπορούν να διατηρήσουν την αποστολή τους, επηρεάζοντας μακροπρόθεσμα τις ζωές των γυναικών και προωθώντας μία κουλτούρα αλληλοκατανόησης και ανθεκτικότητας.

Στο πλαίσιο του έργου TRUST, η οργάνωση-εταίρος SURT προβάλλει στο κεφάλαιο αυτό την αναπτυξιακή διαδικασία του Σχεδίου Ισότητας ως καλής πρακτικής κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού.

Είναι σημαντικό να έχουμε υπόψη ότι η πανδημία είχε διάφορες επιπτώσεις στις φεμινιστικές οργανώσεις και στις Εξειδικευμένες Υπηρεσίες Υποστήριξης Γυναικών (ΕΥΥΓ). Όπως η πλειονότητα των οργανώσεων και φορέων, έτσι και η SURT αντιμετώπισε σημαντικές δυσκολίες: απότομες αλλαγές στα είδη υποστήριξης που παρέχονται σε δικαιούχους, αστάθεια και οικονομική ανασφάλεια, καθώς και μία αυξανόμενη αβεβαιότητα αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας. Κατά συνέπεια, υπήρξε αύξηση στον ψυχολογικό φόρτο των επαγγελματιών, η οποία οδήγησε σε στρες και γενικευμένη εξάντληση

των εργαζομένων στον κοινωνικό τομέα, ιδίως εκείνων που ειδικεύονται στην άμεση επαφή με τους δικαιούχους. Για να διασφαλιστεί η ευεξία όλου του προσωπικού κατέστη σαφές ότι έπρεπε να θεσπιστούν νέοι εσωτερικοί μηχανισμοί και πρωτόκολλα.

Αν και ο ορισμός της φροντίδας αποτελεί πρόκληση - λόγω του πλήθους των θεωριών και των κατανοήσεων της έννοιας αυτής - το σημείο εκκίνησης αυτού του εγγράφου ήταν ότι η προσωπική φροντίδα και η ευεξία όλων των εργαζομένων είναι ένας ουσιώδης ορίζοντας για μία φεμινιστική εργατική δομή. Το Σχέδιο Ισότητας Φύλων αποσκοπεί στη δημιουργία των θεμελίων αυτών.

Υπογραμμίζουμε την εμπειρία αυτή ως καλής πρακτικής για την ατομική φροντίδα και ευεξία αφού πρόκειται για έγγραφο που αποσκοπεί στην αποτροπή των κρίσεων φροντίδας όπως αυτή που βιώσαμε με την πανδημία, και στην προώθηση μίας εργασιακής πρακτικής που να συμφωνεί με τη φεμινιστική δεοντολογία για τη φροντίδα. Για τον λόγο αυτόν, μοιράσαμε τη διαδικασία αυτή σε δύο μέρη: 1) το στάδιο της διάγνωσης και του προσδιορισμού των αναγκών των εργαζομένων και 2) την κατάρτιση και εφαρμογή του Σχεδίου Ισότητας Φύλων.

Αν και οι ανάγκες κάθε φεμινιστικής οργάνωσης και κάθε ΕΥΥΓ είναι διαφορετικές, πιστεύουμε ότι τα εργαλεία που χρησιμοποιούμε για την οργανωτική διάγνωση και τα στάδια που διαμόρφωσαν το Σχέδιο Ισότητας Φύλων δυνατόν να αναπαραχθούν από άλλες οργανώσεις και φορείς, ή τουλάχιστον να αποτελέσουν έμπνευση.

ΣΧΕΔΙΟ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΦΥΛΩΝ

Το διαγνωστικό στάδιο του Σχεδίου Ισότητας Φύλων ξεκίνησε τον Μάιο του 2020 και ολοκληρώθηκε τον Ιούλιο του 2021. Το διαγνωστικό στάδιο ορίστηκε ως το σημείο εκκίνησης μίας συμμετοχικής διαδικασίας η οποία παρείχε χώρους για κοινό προβληματισμό αναφορικά με τον φορέα. Για να έχουμε μία πλήρη διάγνωση η οποία θα δημιουργήσει πρακτικές βασισμένες στην οριζόντια σύσταση της δεοντολογίας της φροντίδας, ορίστηκαν τέσσερα στάδια:

1. Συμμετοχική διάγνωση: Ο βασικός στόχος ήταν η συλλογή προσδοκιών, αντιλήψεων και συγκεκριμένων προβληματισμών για τους εσωτερικούς τρόπους δημιουργίας ισότητας. Για τον σκοπό αυτό, η Επιτροπή Διάγνωσης[1] ανέπτυξε και εφάρμοσε ποσοτικά και ποιοτικά εργαλεία μεθοδολογίας, τα οποία επικυρώθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της SURT. Το ποσοτικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε κατά το στάδιο της διάγνωσης ήταν μία διαδικτυακή ανώνυμη έρευνα που απευθυνόταν σε όλους τους εργαζόμενους της SURT. Αναφορικά με τα ποιοτικά εργαλεία, διεξαγάγαμε συνεδρίες συμμετοχικών ομάδων προβληματισμού και ανάλυσης με σκοπό την ανταλλαγή ιδεών.

2. Ανάλυση τεκμηρίωσης: υφιστάμενα εσωτερικά έγγραφα αναλύθηκαν και κατηγοριοποιήθηκαν ως σχετικά ώστε να συμβάλλουν σε διάφορες πτυχές της αλλαγής για τις οργανώσεις. Μεταξύ αυτών, υπήρχαν οι πολιτικές διοίκησης του φορέα, δημόσιες δηλώσεις, εγχειρίδια επικοινωνίας, οδηγοί μεθοδολογίας, διοικητικές διαδικασίες και γενικές εκθέσεις.

3. Έκθεση πληρότητας: το έγγραφο αυτό παρέχει λεπτομερή ποσοτικά δεδομένα για το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής του σε διάφορους εργασιακούς τομείς και πεδία. Επίσης περιλαμβάνει μία ανάλυση του επαγγελματικού συστήματος κατηγοριοποίησης, καθώς και εξέταση του χρόνου εργασίας, της ευελιξίας, της συνυπευθυνότητας και της μη σεξιστικής επικοινωνίας.

4. Αποτελέσματα διάγνωσης: Τα αποτελέσματα της διάγνωσης συγκεντρώθηκαν σε μία τελική έκθεση η οποία παρουσιάζει και συνοψίζει τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα αξιολόγησης των διαφόρων τομέων της αλλαγής. Το Σχέδιο Ισότητας Φύλων αναπτύσσεται με τη διεξαγωγή μίας συμμετοχικής διάγνωσης που προσδιορίζει τα ισχυρά σημεία, τις διαφορές και τις προκλήσεις, κάνοντας μία σύνθεση αυτών.

Χάρη στην ανάλυση και συστηματοποίηση των πληροφοριών που συλλέχθηκαν κατά τη διαδικασία αυτή, προσδιορίστηκαν συγκεκριμένες ανάγκες που σχετίζονται με τη φροντίδα.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Η ομάδα που είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία των εργαλείων μεθοδολογίας

της διάγνωσης αποτελείται από τα μέλη της Επιτροπής Διάγνωσης. Το Διοικητικό Συμβούλιο ενέκρινε όλο το έργο πριν από την εφαρμογή των μεθοδολογιών αυτών. Μεταξύ των πόρων που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάπτυξη του σταδίου της διάγνωσης, υπογραμμίζουμε τα εργαλεία συλλογής πληροφοριών ως μία ουσιώδη και αποτελεσματική πηγή. Γι' αυτό σχολιάζουμε εδώ με περισσότερες λεπτομέρειες τις ιδιαιτερότητες των ποσοτικών και ποιοτικών μεθοδολογιών που χρησιμοποιήθηκαν.

Όπως αναφέρθηκε, η έρευνα ήταν το εργαλείο μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή ποσοτικών δεδομένων. Μέχρι στιγμής, διεξήχθησαν δύο έρευνες: η πρώτη κατά το στάδιο της διάγνωσης και η δεύτερη - η οποία διεξάγεται τώρα - για την αξιολόγηση της προόδου της εφαρμογής του Σχεδίου Ισότητας Φύλων. Αν και η δεύτερη έρευνα δεν αποτελεί μέρος της διαγνωστικής διαδικασίας, αναφέρεται για να υπογραμμιστεί η διαδικασία παρακολούθησης του Σχεδίου Ισότητας Φύλων.

Ο τέταρτος τομέας, ο οποίος εστιάζει στην οργάνωση ίσου και αποτελεσματικού χρόνου από άποψη φροντίδας, διαιρέθηκε σε τρία μέρη στο ερωτηματολόγιο. Οι άξονες στους οποίους βασίστηκε το τμήμα αυτό των ερωτήσεων ήταν η αξιολόγηση του μοντέλου διαχείρισης χρόνου, η συνυπευθυνότητα και τα μέτρα ελαστικότητας, και η διαχείριση της εξ αποστάσεως εργασίας. Πράγματι, η σωστή διαχείριση του χρόνου είναι ουσιώδης για την ευεξία των εργαζομένων, τόσο εντός όσο και εκτός του χώρου εργασίας.

Επιπλέον, ενσωματώθηκαν ερωτήσεις σε ένα παράρτημα το οποίο αφορά στην σεξουαλική παρενόχληση και την παρενόχληση στον χώρο εργασίας. Σκοπός αφενός ήταν η αξιολόγηση του επιπέδου έκθεσης στην παρενόχληση, το οποίο εκλαμβάνουν οι εργαζόμενοι, και αφετέρου το επίπεδο γνώσης των υφιστάμενων εργαλείων της SURT σε περίπτωση καταστάσεων παρενόχλησης.

Περαιτέρω, για τη συμμετοχική διάγνωση, τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής συμπληρώθηκαν από τις ομαδικές συνεδρίες προβληματισμού και ανάλυσης.

Σκοπός των ομαδικών αυτών συνεδριών ήταν να κοινοποιήσουν τα αποτελέσματα της έρευνας και να δημιουργήσουν μία κοινά αποδεκτή άποψη για τις υπογραμμισμένες δυνατότητες και αδυναμίες. Επίσης, οι συνεδρίες ήταν δομημένες σύμφωνα με τους τομείς αλλαγής. Μέσω μίας συμμετοχικής μεθοδολογίας, όπου οι συμμετέχοντες ήταν δραστήριοι φορείς της οικοδόμησης της γνώσης, οι συνεδρίες οργανώθηκαν ως ακολούθως: δυναμική αναγνώριση προσδοκιών, παρουσίαση των αποτελεσμάτων της διάγνωσης, κοινή αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, αναθεώρηση των δυσκολιών και δημιουργία προτάσεων, και κοινοποίηση της ομαδικής εργασίας.

Οι ομάδες προβληματισμού επέτρεψαν την ανταλλαγή των σχετικών ποιοτικών πληροφοριών σχετικά με τις διαφορετικές αντιλήψεις φροντίδας και ευεξίας και πρότειναν πρωτοβουλίες για την ένταξη της δεοντολογίας της φροντίδας στην οργάνωση. Κατά τη διάρκεια των συνεδριών, διατυπώθηκαν κάποιες ανησυχίες οι οποίες μεταφράστηκαν σε προσδοκίες αναφορικά με το Σχέδιο Ισότητας Φύλων. Μία από τις πλέον σχετικές ήταν η εφαρμογή της φροντίδας για το Σχέδιο και τον φορέα. Εκτός από τη σαφή αναφορά στο ζήτημα της φροντίδας, προέκυψαν άλλες στενά συνδεδεμένες προσδοκίες, όπως το να γνωρίσει κάποιος καλύτερα τους συναδέλφους του, η βελτίωση της συμμετοχής όλων στο έργο, ακόμα και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, η οποία είναι καθοριστική για την ευεξία των ατόμων.

Όσο για την έρευνα, οι ομάδες συζήτησης καθοδηγήθηκαν από τους προτεινόμενους τομείς αλλαγής. Από τις συζητήσεις αυτές προέκυψαν συγκεκριμένες προτάσεις, συμπεριλαμβανομένης και της ανάπτυξης πρωτοκόλλου ή εγχειριδίου φροντίδας για την ενίσχυση της επίλυσης διαφορών και των προσεγγίσεων στην επίλυση προβλημάτων. Κατά συνέπεια, μία από τις πλέον σημαντικές πτυχές του Σχεδίου Ισότητας είναι η δημιουργία του εγγράφου αυτού.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ο βασικός στόχος της συλλογής δεδομένων ήταν να προσδιοριστούν τα διαπιστούμενα ισχυρά και αδύναμα σημεία, οι προκλήσεις και οι συστάσεις σύμφωνα με το προσωπικό της SURT, να προσδιοριστούν τα κοινά θέματα που θα μπορούσαν να ενημερώσουν το Σχέδιο Ισότητας Φύλων. Τα αποτελέσματα

της έρευνας και των ομάδων εργασίας περιέχονται λεπτομερώς σε δύο ξεχωριστές εκθέσεις.

Αν και οι συστάσεις και οι προτάσεις ήταν πολλές και ποικίλες, δύο θεμελιώδη ζητήματα ξεχωρίζουν. Αφενός η ανάγκη ενίσχυσης της φροντίδας εντός της οργάνωσης, και αφετέρου η πρόκληση εξεύρεσης αποτελεσματικών και συμπεριληπτικών μηχανισμών επικοινωνίας. Το ίδιο το Σχέδιο Ισότητας Φύλων περιλαμβάνει δράσεις που θα επιφέρουν βελτίωση στους τομείς αυτούς.

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Μία από τις δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διαγνωστική διαδικασία ήταν η προσέγγιση του συνόλου του εργατικού δυναμικού. Το δείγμα της έρευνας ήταν ο συνολικός αριθμός ατόμων του φορέα, δηλαδή 102 άτομα με δεσμευτικά συμβόλαια. Το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε όλους τους υπαλλήλους, αλλά μόνο 66 το άνοιξαν (το 64%) και 50 το απάντησαν (το 49% του εργατικού δυναμικού).

Επιπλέον, οι ομάδες συζήτησης βίωσαν την ενεργή εμπλοκή 51 ατόμων, επιδεικνύοντας ποσοστό συμμετοχής σχεδόν παρόμοιο με αυτό της έρευνας.

Για να το θέσουμε με απλά λόγια, η εμπλοκή όλων των υπαλλήλων στη διαγνωστική αυτή διαδικασία αποτέλεσε πρόκληση. Αν και πιστεύουμε ότι οι αριθμοί που εξασφαλίσαμε ήταν επαρκώς σημαντικοί, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ενδεχομένως να μην είναι απόλυτα αντιπροσωπευτικοί.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΙΣΟΤΗΤΑΣ

Βάσει των εμπειριών και των αναγκών των γυναικών που εργάζονται στη SURT, το Σχέδιο Ισότητας Φύλων εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο και το Συμβούλιο του Ιδρύματος τον Οκτώβριο του 2021, παρουσιάστηκε και συζητήθηκε με ολόκληρη την οργάνωση, και τέλος επικυρώθηκε από την Διαπραγματευτική Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 2021. Η εφαρμογή του προγραμματίστηκε για την περίοδο 2022 έως 2025 (με τετραετή διάρκεια), και έτσι ο συνολικός αριθμός ενεργειών και μέτρων αναμένεται ακόμα να εφαρμοστεί.

Η Επιτροπή Ισότητας συστάθηκε με σκοπό να αποτελέσει εργαλείο ώστε ολόκληρη η οργάνωση να μπορέσει να διασφαλίσει - με σφαιρικό και εγκάρσιο τρόπο - την πρόοδο του φορέα προς μία οργάνωση που θα βασίζεται στην ισότητα των φύλων, και να ενοποιήσει οργανωτικά μοντέλα βάσει μίας φεμινιστικής δεοντολογίας. Συνεπώς, μαζί με το Διοικητικό Συμβούλιο της SURT, η Επιτροπή Ισότητας, εκτός του ότι αποτελεί κεντρικό σημείο της διαδικασίας κατάρτισης, είναι επιφορτισμένη με την εφαρμογή του Σχεδίου Ισότητας Φύλων και την επικοινωνία με ολόκληρη την οργάνωση.

Η επιτροπή αποτελείται από ένα εκπρόσωπο του κάθε τομέα εργασίας της SURT: Κεντρικές Υπηρεσίες, Τομέας Οικονομικής Ενίσχυσης, Τομέας Προσωπικής Ενδυνάμωσης, Τομέας Παροχής Συμβουλών, Γενική Διεύθυνση, Εκπρόσωπος Συντεχνίας, Ανθρώπινο Δυναμικό.

Ο βασικός στόχος του Σχεδίου Ισότητας Φύλων του φορέα είναι να προχωρήσει προς ένα μοντέλο οργάνωσης και πρακτικής - τόσο εσωτερικό όσο και εξωτερικό - βάσει φεμινιστικών αξιών ισότητας των φύλων, και η ενσωμάτωση της δεοντολογίας της φροντίδας. Ορίστηκαν συγκεκριμένοι στόχοι, δείκτες και αρκετές δράσεις για κάθε τομέα αλλαγής. Βάσει αυτού, δημιουργήθηκε ένα Σχέδιο Δράσης, το οποίο θεωρήθηκε ως σχέδιο εργασίας, όπου τα μέτρα για την εκπλήρωση των σκοπών ενσωματώθηκαν και συστηματοποιήθηκαν. Το σχέδιο αυτό αποτελείται από συγκεκριμένο σκοπό και προσδοκώμενα αποτελέσματα, δράσεις που πρόκειται να αναπτυχθούν κατά την περίοδο ισχύος του Σχεδίου (2022-2025), τομείς και άτομα υπεύθυνα για την εκπλήρωση των σκοπών, καθώς και ένα ημερολόγιο που υποδεικνύει

την περίοδο έναρξης της ανάπτυξης των δράσεων. Η Επιτροπή Ισότητας είναι επιφορτισμένη με τη συμμόρφωση.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Το έργο αυτό - το διαγνωστικό του στάδιο, η κατάρτισή του και η εφαρμογή του - χρηματοδοτήθηκε από δύο δημόσια ταμεία, από το Δημοτικό Συμβούλιο Βαρκελώνης. Ο σκοπός των ταμείων αυτών ήταν να συμβάλουν στην ανάπτυξη εσωτερικών εργαλείων για την ανάπτυξη διαφόρων κοινωνικών φορέων.

Αναφορικά με τα εργαλεία συλλογής δεδομένων, οι πόροι που χρησιμοποιήθηκαν στο δεύτερο στάδιο του Σχεδίου Ισότητας Φύλων είναι παρόμοιοι με αυτούς που χρησιμοποιήθηκαν στο προηγούμενο στάδιο, το οποίο έχουμε ήδη παρουσιάσει.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μέσω της κατάρτισης συγκεκριμένου σχεδίου δράσης, αναμένεται ότι όλοι οι στόχοι και οι δράσεις που προτείνει το έγγραφο αυτό θα ολοκληρωθούν με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο.

Δύο δράσεις προσδιορίζονται ως προτεραιότητες υπό συγκεκριμένους όρους φροντίδας: το πρωτόκολλο εσωτερικού εργαστηρίου και/ή σεξουαλικής παρενόχλησης της SURT και ένας οδηγός φροντίδας με συγκεκριμένους όρους και εργαλεία αναφορικά με τη δεοντολογία της φροντίδας.

Αναφορικά με την αναθεώρηση του σχεδίου εργαστηρίου και/ή σεξουαλικής παρενόχλησης της SURT, αναμένεται - και καθιερώθηκε εντός του Σχεδίου Ισότητας Φύλων - η αναβάθμιση και εφαρμογή των πρωτοκόλλων. Συνεπώς, ο πέμπτος τομέας αλλαγής έχει σχεδιαστεί για να πληροί τον σκοπό αυτό. Εκτός από την αναθεώρηση, αποσκοπεί στην επίτευξη καινοτομίας και στη βελτίωση της πρόληψης της παρενόχλησης, καθώς και στην ευαισθητοποίηση σε επίπεδο φορέα. Για να επιτευχθεί το αποτέλεσμα αυτό, καθιερώθηκε η συμμετοχή του επικεφαλής του τμήματος ανθρωπίνου δυναμικού, της επιτροπής πρόληψης και ενός εξωτερικού συμβούλου.

Επίσης, εκτιμάται ότι η ολοκλήρωση του Οδηγού Φροντίδας, ο οποίος περιγράφεται στο Σχέδιο Ισότητας Φύλων και προκύπτει από τη συνεχιζόμενη

διαδικασία δημιουργίας, θα επιτευχθεί έως το 2025. Για την εκπλήρωση του σκοπού αυτού, το σχέδιο ισότητας περιλαμβάνει μία νέα έρευνα σε οργανωτικό επίπεδο, η οποία αφορά συγκεκριμένα το θέμα της φροντίδας.

Ο πρωταρχικός του σκοπός είναι η πλήρης κατανόηση της ερμηνείας που δίνουμε στη φροντίδα και πως πιστεύουμε ότι θα πρέπει να ενσωματωθεί στην καθημερινότητα των υπαλλήλων. Περαιτέρω, πρέπει να προτείνει συγκεκριμένα παραδείγματα και συστάσεις για την εφαρμογή του οράματος αυτού. Το αποτέλεσμα θα είναι μία περιεκτική έκθεση που θα περιέχει επιδεκτικές εισηγήσεις οι οποίες τελικά θα συμβάλουν στην ανάπτυξη του Τελικού Οδηγού.

Αυτή η διαδικασία που έχει ήδη ξεκινήσει βασίζεται στον οδηγό Self-Diagnosis Guide for Organizations - Feminist Ethical and Care Perspective, ο οποίος αναπτύχθηκε από το δίκτυο των Organizations for Global Justice. Ο Οδηγός αυτός αποτελείται από έξι άξονες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν αυτόνομα ή από κοινού: ηγεμονικές αξίες, διαμάχες, σχέσεις και συναισθήματα, συμμετοχή και δημοκρατία, οργάνωση εργασίας και καθηκόντων, συνδιαλλαγή και συνυπευθυνότητα, σεξουαλική παρενόχληση και παρενόχληση λόγω φύλου. Μέσω αυτών των διαστάσεων, ο Self-Diagnosis Guide αφορά στη δεοντολογία της φροντίδας στην εργασία και στο εργαστήριο ή στον κόσμο των σχέσεων από μία φεμινιστική προοπτική

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Καθώς πρόκειται για ένα ευρύτερο σχέδιο με πολλαπλές δράσεις, μία εκ των δυσκολιών είναι η συνέχισή του και η πραγματοποίηση των δράσεών του εντός του προβλεπόμενου χρονοδιαγράμματος. Το έργο αυτό πραγματοποιείται κυρίως από την Επιτροπή Ισότητας, η οποία, για να υπερπηδήσει τη δυσκολία αυτή, προτεραιοποιεί κάποιες δράσεις σε σχέση με κάποιες άλλες σύμφωνα με τις συγκυριακές ανάγκες, προσδίδοντας έτσι στο σχέδιο μία κάποια προσαρμοστικότητα.

Μία άλλη δυσκολία που προέκυψε είναι η επικοινωνία και η σταθερή συμμετοχή όλων των μερών του φορέα στη διαδικασία εφαρμογής του Σχεδίου Δράσης. Οι δράσεις που καθορίστηκαν είναι για όλους όσοι εργάζονται στην SURT. Ωστόσο, είναι δύσκολο να φτάσουν οι πληροφορίες σε όλους. Η Επιτροπή είναι σήμερα υπεύθυνη για τη διαβίβαση όλων των πληροφοριών στον τομέα επικοινωνίας της SURT, για να διασφαλιστεί μία σταθερή ροή πληροφοριών. Αυτό είναι σημαντικό για την αποτελεσματική εφαρμογή του σχεδίου και για την υπερπήδηση οποιωνδήποτε εμποδίων.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΙ

Στο πλαίσιο της πανδημίας του κορωνοϊού, η ανάγκη να εξεταστεί και να αναπτυχθεί μία πρωτοβουλία που να προωθεί την ισότητα υπό μία φεμινιστική προοπτική της φροντίδας, καθίσταται εύλογη για την SURT. Με τα δεδομένα αυτά και σύμφωνα με την αναθεώρηση του Σχεδίου Ισότητας του φορέα, αποφασίστηκε η δημιουργία ενός πρωτοκόλλου που θα ανταποκρίνεται στο ζήτημα αυτό και θα εφαρμόσει το Σχέδιο Ισότητας Φύλων.

Η απόφαση και το έργο που επιτελέστηκε μπορεί να θεωρηθούν ως καλή πρακτική που πρέπει να επισημανθεί. Πράγματι, η εφαρμογή του Σχεδίου Ισότητας Φύλων είναι ένα μεσοπρόθεσμο έργο που επιδιώκει να αποκτήσει μία ομάδα επαγγελματιών που θα είναι καλύτερα ενημερωμένοι και καταρτισμένοι σε θέματα προσωπικής φροντίδας και ευεξίας. Η δημιουργία δυναμικής στην εργασία με αυτές τις βάσεις, αποτελεί κλειδί στην επαγγελματική επάρκεια αντιμετώπισης κρίσεων.

Όλες οι διαδικασίες, οι προβληματισμοί και τα μέτρα που λαμβάνονται για την ανάπτυξη του Σχεδίου αντικατοπτρίζουν την ανάγκη μιας εσωτερικής πολιτικής για τη φροντίδα. Ωστόσο, κάποιες συγκεκριμένες δράσεις ανταποκρίνονται πιο άμεσα στις φιλοδοξίες αυτές, όπως ο Οδηγός Φροντίδας και το Πρωτόκολλο Παρενόχλησης. Το πρώτο έγγραφο βρίσκεται ακόμα στο στάδιο της σύνταξης, για το οποίο διεξάγονται έρευνες για τη συλλογή πιο συγκεκριμένων πληροφοριών για τις ιδέες που περιβάλλουν τη φροντίδα. Η οργάνωση SURT έχει ήδη ένα Πρωτόκολλο Παρενόχλησης αλλά και αυτό τυγχάνει επανεξέτασης για να ενσωματωθούν τα αποτελέσματα των ερευνών, ιδίως της δεύτερης έρευνας.

Αυτό που προσπαθήσαμε να κάνουμε εδώ ήταν μία σύντομη περιγραφή των διαγνωστικών διαδικασιών και των διαδικασιών κατάρτισης του Σχεδίου Ισότητας Φύλων και να δώσουμε ιδέες για τις πιθανές στρατηγικές αντιμετώπισης των κρίσεων φροντίδας στον χώρο εργασίας.

ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Η εποπτεία αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την επίτευξη της βελτιωμένης απόδοσης των υπηρεσιών υποστήριξης γυναικών μετά την πανδημία. Πρόκειται για μία δημοκρατική, αμφίδρομη διαδικασία που δίνει κίνητρα στους εργαζομένους και στηρίζει την ανάπτυξη καλής πρακτικής.

Για την εποπτεία του κλινικού και θεωρητικού τους έργου, ψυχολόγοι συναντιούνται σε ομάδες τουλάχιστον από την ίδρυση της Ψυχαναλυτικής Εταιρείας Βιέννης (Counselman & Weber, 2004). Η εποπτεία είναι ένα είδος εκπαιδευτικής διαδικασίας που μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορους τομείς ή επαγγέλματα. Η εποπτεία αντιπροσωπεύει την επαγγελματική εκπαίδευση ως ένα είδος κατάρτισης. Οι εποπτευόμενοι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να μάθουν από εμπειρογνώμονες του επαγγελματικού τους τομέα. Ωστόσο, σε κάποιες περιπτώσεις, μπορούν επίσης να μάθουν από εμπειρογνώμονες άλλων πεδίων (American Psychological Association, 2015).

Η εποπτεία παρέχει στους εργαζόμενους την ευκαιρία να αναλογιστούν τις πρακτικές τους, να εστιάσουν στις δυνάμεις τους, να λάβουν ανατροφοδότηση, συμβουλές και στήριξη, και να προσδιορίσουν και να επανεξετάσουν τομείς για την προσωπική τους ανάπτυξη. Τα ωφελήματα είναι τα ακόλουθα: παροχή βοήθειας στους εργαζομένους ώστε να αναπτύξουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις τους και να βασίζονται σε αυτές, γεγονός που θα επιφέρει θετικά αποτελέσματα για όσους παρέχουν φροντίδα και στήριξη, στήριξη των εργαζομένων ώστε να νιώσουν ασφάλεια στην εργασία τους (ιδίως όταν αντιμετωπίζουν πολύπλοκες και δύσκολες καταστάσεις). Οι διευθυντές και οι οργανώσεις μπορούν να επιβλέπουν και να επανεξετάζουν την πρόοδο των εργαζομένων.

Για να δημιουργηθεί θετική σχέση με τον εποπτευόμενο, ο εποπτεύων θα πρέπει να δημιουργήσει μία αποτελεσματική σχέση αλληλοσεβασμού, μέσω της αλληλοεκτίμησης της προσφοράς και των ιδεών του καθενός. Οι

κατευθυντήριες αξίες είναι η εμπιστοσύνη, η ευρύτητα σκέψης και η τιμιότητα και έτσι ο εποπτευόμενος θα στηριχθεί και θα αναπτύξει στην πράξη μία θετική σχέση με άτομα, παιδιά και οικογένειες. Για να στηριχθεί η συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη του εποπτευόμενου, η εποπτεία θα πρέπει να περιέχει κάποιο είδος εκπαίδευσης και καθοδήγησης. Ο εποπτευόμενος πρέπει να συζητά άνετα όλες τις πτυχές της εργασίας του με τον εποπτεύοντα και θα πρέπει να τηρείται η αρχή της εμπιστευτικότητας. Και οι δύο θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στο αρχείο εποπτείας ανά πάσα στιγμή.

ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Κατά την επιλογή ενός μοντέλου εποπτείας, οι θεραπευτές πρέπει να προσαρμόσουν το σχέδιο της επαγγελματικής τους ανάπτυξης με τους στόχους του μοντέλου, τον θεωρητικό προσανατολισμό, τους ρόλους και τη σχέση του μέλους (leader-led/leader-less), τον βαθμό της δομής εντός της διαδικασίας, τους ρόλους και την ανατροφοδότηση των μελών, και τα στάδια της ανάπτυξης της ομάδας. Υπάρχουν δύο είδη ομαδικής εποπτείας, η κάθετη και η οριζόντια. Η κάθετη εποπτεία είναι μία ιεραρχική σχέση όπου ο εποπτεύων είναι αναγνωρισμένος εμπειρογνώμονας της διαδικασίας, και περιλαμβάνει φροντιστηριακή εποπτεία, εποπτεία κατάρτισης, διοικητική και συμβουλευτική εποπτεία. Η οριζόντια εποπτεία είναι μία μη ιεραρχική σχέση και συνήθως αναφέρεται ως εποπτεία από ομότιμους. Η εποπτεία αυτή βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο και διεξάγεται υπό μορφή παροχής συμβουλών. Η εποπτεία από ομότιμους διαφέρει από πιο παραδοσιακές μορφές εποπτείας στο ότι δεν απαιτεί την παρουσία ενός πιο καταρτισμένου, αναγνωρισμένου εμπειρογνώμονα της διαδικασίας, ως προς τον εποπτεύοντα, και στο ότι η διαδικασία της εποπτείας από ομότιμους δίνει έμφαση στην αναπτυξιακή, κριτική και υποστηρικτική ανατροφοδότηση και ενθαρρύνει την αυτόνομη μάθηση ενώ μειώνει την έμφαση της αξιολόγησης.

Η εμπειρία της ομαδικής εποπτείας μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία πολύ συγκεκριμένων επαγγελματικών ρεπερτορίων τα οποία μπορούν να επιτευχθούν μόνο στο πλαίσιο ομάδας, όπως το να ακούμε ενεργά τους άλλους, η αποχή από ανταγωνιστικές δραστηριότητες και η συμβολή κατά τρόπο ώστε η ομάδα να προχωρά με θετικό και παραγωγικό τρόπο. Τα ωφελήματα της ομάδας είναι πολυάριθμα, όπως και οι απαιτούμενες δεξιότητες.

Μέσω της ομαδικής εποπτείας, είτε πρόκειται για κάθετη εποπτεία είτε για εποπτεία από ομότιμους, και ανεξαρτήτως του μοντέλου εποπτείας που εφαρμόζεται για συγκεκριμένους λόγους, οι επαγγελματίες, οι ασκούμενοι, οι εποπτεύοντες και οι συμμετέχοντες μπορούν να επιτύχουν:

συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη, καλύτερη (κοινωνική) δικτύωση, μάθηση με παρατήρηση, να έχουν πολλαπλούς ακροατές για την ίδια εκδήλωση, μειωμένη εξάρτηση από την εξουσία, αυξημένη αντανακλαστικότητα και επιλογές από διάφορα πλαίσια, μειωμένα όρια στην εργασία, αυτονομία και επίλυση διαφορών όποτε χρειάζεται, ανάπτυξη εμπάθειας, ανατροφοδότηση από ομότιμους, αντιμετώπιση της απομόνωσης του ελεύθερου επαγγελματία, λήψη και παροχή στήριξης, ενθάρρυνση και πρακτικές ιδέες, μοντελοποίηση και επανάληψη θετικών και παραγωγικών συζητήσεων, εξάσκηση δημόσιας εκφώνησης λόγων και παρουσίασης, ανάπτυξη επαγγελματικών ρεπερτορίων, εκπλήρωση ατομικών στόχων που σχετίζονται με δύσκολες υποθέσεις, δεοντολογικά και επαγγελματικά ζητήματα, αίσθημα ασφάλειας κατά τις παρουσιάσεις, συμμετοχή στην κοινότητα, συλλογικότητα, αναγνώριση και το αίσθημα ότι ανήκουν κάπου.

Ο όρος «αντανακλαστική πρακτική» επινοήθηκε από τον Schön το 1983, δίνοντας έμφαση στο «γνωρίζει στη δράση» και από τότε χρησιμοποιήθηκε με μία πιο ευρεία έννοια. Ο Dewey (1933) πρώτος περιέγραψε τον αναστοχασμό από την άποψη της «σκέψης για τη σκέψη», ενθαρρύνοντας επαγγελματίες να εξετάσουν τα βαθύτερα αίτια για τις επιλογές και τις δράσεις τους, καθώς η Αντανακλαστική Πρακτική είναι μία αμοιβαία διεργασία κατά την οποία η εμπειρία αποτελεί το έναυσμα για αναστοχασμό και μία επιμελής πρακτική για τους επαγγελματίες.

Η αντανακλαστική πρακτική γεννήθηκε ως διεργασία με την οποία οι επαγγελματίες αποκτούσαν δεξιότητες για να προσδιορίζουν και να αλλάζουν διάφορες υποθέσεις για την αύξηση της ευαισθητοποίησης, της αποδοτικότητας και της επάρκειας. Αποτελεί μορφή βιωματικής μάθησης η οποία δίνει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες να προχωρήσουν από τις δικές τους συγκεκριμένες εμπειρίες σε μία αφηρημένη εννοιολόγηση μίας ιδέας η οποία θα δράσει επί της νέας ιδέας και θα οδηγήσει σε περαιτέρω εμπειρία. Η πρακτική μπορεί να παρέχει μία κοινή δομή κατάρτισης στο

πλαίσιο της οποίας οι δεξιότητες αντανακλαστικής πρακτικής μπορούν να διδαχθούν και να αναπτυχθούν. Οι πρώιμες σκέψεις καλύπτουν την περιγραφή ενώ τα βαθύτερα επίπεδα αναστοχασμού καλύπτουν μία καλύτερη εξέταση του χώρου και της κριτικής σύνθεσης.

Η αντανακλαστική πρακτική μαθαίνεται αποτελεσματικά:

- εντός μικρής ομάδας
- μέσω αφηγηματικών μεθόδων
- με δομημένη εποπτεία που προωθεί την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη
- με καθοδηγούμενη εμπειρία
- με δομημένη προσέγγιση της «μάθησης μέσω βιωματικής εμπειρίας» με την οποία η αντανάκλαση μπορεί να ενθαρρύνει τη μάθηση και να διευκολύνει την εξομοίωση της εμπειρίας με γνώση και δεξιότητες
- η κριτική επίγνωση επιτυγχάνεται εξετάζοντας τι έγινε κατά τη διάρκεια μίας παρέμβασης (αναστοχασμός κατά τη διάρκεια της δράσης), αρχίζοντας την ανάλυση μετά το γεγονός (αναστοχασμός επί της δράσης) και προγραμματίζοντας μελλοντικές παρεμβάσεις (αναστοχασμός για δράση).

Η αντανακλαστική πρακτική είναι μία επαναληπτική διαδικασία στην οποία η εμπειρία αποτελεί το έναυσμα για αναστοχασμό. Ο επιφανειακός αναστοχασμός καλύπτει την περιγραφή ενώ τα βαθύτερα επίπεδα αναστοχασμού καλύπτουν μία καλύτερη εξέταση του χώρου και της κριτικής σύνθεσης. Η ικανότητα για αντανακλαστική πρακτική είναι ένας τομέας απαιτήσεων επάρκειας για εργαζόμενους στους τομείς της υγειονομικής περίθαλψης. Η αντανακλαστική πρακτική μπορεί να λάβει τις ακόλουθες τρεις μορφές:

1. Η ομάδα αντανακλαστικής εποπτείας αναφέρεται στο φαινόμενο κατά το οποίο μία ασυνείδητη δυναμική από το θεραπευτικό πλαίσιο «καθιερώνεται» εντός της ομάδας και ονομάζεται «παράλληλη διαδικασία». Η ομάδα, συμπεριλαμβανομένου και του εποπτεύοντος, παρακολουθεί τις ασυνείδητες δυναμικές που υπογραμμίστηκαν από την παρουσία του εποπτευόμενου. Στην προκειμένη περίπτωση, ο εποπτεύων βοηθά τα μέλη της ομάδας να χρησιμοποιήσουν την εμπειρία τους στην ομάδα εποπτείας για να μπορέσει να κατανοήσει τη θεραπευτική σχέση.
2. Η αντανακλαστική συμβουλευτική πρακτική είναι μία επιμελής πρακτική

για επαγγελματίες. Στην προκειμένη περίπτωση, η επίγνωση των ιδίων δυνάμεων και/ή ορίων, τα επίπεδα του στρες και η ενσυνειδητότητα των προσωπικών ζητημάτων είναι θεμελιώδη αφού τα προσωπικά ζητήματα μπορούν να επηρεάσουν την απόδοση. Μετά από κάθε συμβουλευτική συνεδρία, ο επαγγελματίας αξιολογεί την επίδοσή του. Ως στρατηγική μάθησης επιτρέπει στους επαγγελματίες να αντιληφθούν τη θεωρητική τους βάση και να μάθουν από την εμπειρία τους. Η αντανακλαστική συμβουλευτική πρακτική με επαγγελματίες ή νοσοκομειακό προσωπικό, είναι μία μέθοδος για την ενίσχυση της αντίληψης των ιδίων δυνάμεων και/ή ορίων. Τα επίπεδα του στρες και η ενσυνειδητότητα των προσωπικών ζητημάτων αποτελούν σημεία κλειδιά αφού τα προσωπικά ζητήματα μπορούν να επηρεάσουν την απόδοση.

3. Η πρακτική συνεπάγεται κυρίως βιωματική μάθηση (μάθηση μέσω βιωματικής εμπειρίας) κατά την οποία οι ασκούμενοι ή οι επαγγελματίες αναστοχάζονται τις εμπειρίες τους για να μαθαίνουν συνέχεια και να εφαρμόζουν ξανά τη μάθησή τους σε κάποια νέα εμπειρία.

Αλλά η εποπτεία δεν αφορά μόνο στη μάθηση...

Αφορά και στη στήριξη.

Αποτελεί χρήσιμη πρόληψη της εξουθένωσης.

Αποτελεί ένα είδος ευθύνης την οποία θα πρέπει να έχουν οι επαγγελματίες για τους δικαιούχους τους.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΙ

Η εποπτεία αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο στον τομέα των υπηρεσιών υποστήριξης της γυναίκας, προσφέροντας μία πολυπρόσωπη προσέγγιση στη διατήρηση τόσο της συναισθηματικής ευεξίας του προσωπικού αλλά και της αποτελεσματικότητας της βοήθειας που παρέχεται σε γυναίκες που κινδυνεύουν. Η συναισθηματικά φορτισμένη φύση της εργασίας, που συχνά αφορά σε περιπτώσεις τραυματικών καταστάσεων και κακοποίησης, απαιτεί δομημένη υποστήριξη. Οι τακτικές συνεδρίες στήριξης παρέχουν έναν ειδικό χώρο όπου το προσωπικό θα συζητά δύσκολες περιπτώσεις, θα ανταλλάσσει εμπειρίες και θα αναζητά καθοδήγηση. Αυτό, όχι μόνο προλαμβάνει την εξουθένωση και την κούραση που προκαλεί η συμπόνια, αλλά καλλιεργεί και ένα αίσθημα επαγγελματικής ανάπτυξης και μεγέθυνσης.

Περαιτέρω, η εποπτεία διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην ενίσχυση των δεξιοτήτων και στη διάδοση της γνώσης. Αποτελεί μία πλατφόρμα συνεχούς κατάρτισης, διασφαλίζοντας ότι τα μέλη του προσωπικού παραμένουν ενήμερα σχετικά με τις καλύτερες πρακτικές και τις αναδυόμενες τάσεις στον τομέα. Η συνεχόμενη διαδικασία μάθησης ενισχύει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλίζει το προσωπικό με τα εργαλεία που χρειάζονται για την αντιμετώπιση των εξελισσόμενων αναγκών των γυναικών τις οποίες στηρίζουν.

Ουσιαστικά, η εποπτεία είναι επένδυση στην ανθεκτικότητα και ενδυνάμωση του εργατικού δυναμικού. Μία ομάδα υπό τη σωστή εποπτεία είναι καλύτερα εξοπλισμένη ώστε να περιηγηθεί στις πολυπλοκότητες των υπηρεσιών υποστήριξης γυναικών, παρέχοντας τελικά περισσότερη αειφόρο και εποικοδομητική βοήθεια σε όσους έχουν ανάγκη. Με την προτεραιοποίηση της εποπτείας, οι οργανώσεις αυτές ενισχύουν τις πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης, προωθώντας μία κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης και διασφαλίζοντας ότι η αποστολή τους θα διαρκέσει με δύναμη και συμπόνια.

ΑΝΤΛΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Η άντληση κεφαλαίων είναι μία ομάδα δραστηριοτήτων τις οποίες οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί εφαρμόζουν για να αυξήσουν και να αναπτύξουν τα διαθέσιμα κεφάλαιά τους και/ή τους πόρους τους για την επιδίωξη της αποστολής και των δραστηριοτήτων τους. Υπάρχουν πολλοί τρόποι άντλησης

κεφαλαίων και είναι πολύ διαφορετικοί ο ένας από τον άλλο, καλύπτοντας πολλές διαφορετικές μεθόδους και πρακτικές. Οι δωρητές μπορεί να ποικίλουν και περιλαμβάνουν τον ιδιωτικό τομέα (εταιρείες), ιδρύματα και διεθνείς οργανισμούς.

Για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης γυναικών, η δραστηριότητα για την άντληση κεφαλαίων δεν μπορεί απλώς να θεωρηθεί ως μία δραστηριότητα «συγκέντρωσης κεφαλαίων», αλλά ως η δραστηριότητα για την καλλιέργεια και ανάπτυξη πόρων που είναι απαραίτητοι για την εκπλήρωση της αποστολής της οργάνωσης, προωθώντας και ενισχύοντας την κοινωνική και πολιτική της ταυτότητα στην κοινότητα αναφοράς και προς ένα πλήθος ενδιαφερομένων.

Σε αυτό το κεφάλαιο ο οργανισμός-εταίρος Rel.Azione Positive σκιαγραφεί δύο εποικοδομητικές πρακτικές που εφαρμόστηκαν κατά την περίοδο του κορωνοϊού για να στηρίξει την άντληση κεφαλαίων του οργανισμού.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΑΓΟΡΑ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Πριν την περίοδο του κορωνοϊού, μία από τις στρατηγικές άντλησης κεφαλαίων που εφαρμόζε το Anti-violence Centre (AVC) της Padua ήταν η συμμετοχή σε τοπικές «αγορές αλληλεγγύης». Τέτοιες εκδηλώσεις διεξήχθησαν στο πλαίσιο τοπικών φεστιβάλ που ήταν αφιερωμένα σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν από άλλους οργανωτικούς ή δημόσιους φορείς, και κατά τη διάρκεια εκδηλώσεων ευαισθητοποίησης. Στο πλαίσιο αυτό, το AVC θα μπορούσε να διανείμει, με αντάλλαγμα κάποια δωρεά, χειροποίητα προϊόντα (τσάντες, βραχιόλια, σκουλαρίκια, λαστιχάκια μαλλιών, τσάντες αγορών) κατασκευασμένα από γυναίκες που συμμετέχουν σε Εργαστήρια που διοργανώνει το AVC, καθώς και εξατομικευμένα αντικείμενα (μπλουζάκια, φούτερ, καπελάκια, σημειωματάρια, μαγνητάκια, αυτοκόλλητα).

Λόγω των περιορισμών που επιβλήθηκαν κατά την περίοδο του κορωνοϊού, και συνεπώς λόγω της έλλειψης ευκαιριών που θα δίδονταν σε δημόσιες εκδηλώσεις όπως αυτές που προαναφέρθηκαν, ξαφνικά εξαφανίστηκε μία σημαντική πηγή κεφαλαίων, στην οποία θα μπορούσε να βασιστεί το AVC για να εφαρμόσει την αποστολή του. Συνεπώς, υπήρξε η ανάγκη εξεύρεσης

τρόπων για να συνεχιστεί η δραστηριότητα αυτή μέσω εναλλακτικών καναλιών.

Αντλώντας έμπνευση από τις υφιστάμενες διαδικτυακές αγορές, δημιουργήθηκε η «διαδικτυακή αγορά αλληλεγγύης» η οποία υπάρχει ακόμα στις μέρες μας. Κυρίως πρόκειται για μία ιστοσελίδα στην οποία δημοσιεύεται ένας κατάλογος με τα διαθέσιμα προϊόντα. Για κάθε προϊόν υπάρχει και η αντίστοιχη φωτογραφία, περιγραφή και η ελάχιστη δωρεά που απαιτείται. Η ιστοσελίδα περιέχει απλές και προσβάσιμες οδηγίες για τις παραγγελίες (τηλεφωνικώς, με email ή μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης), τρόπους πληρωμής που γίνονται δεκτοί (μέσω τραπεζικού εμβάσματος ή με μετρητά), και ο ενδιαφερόμενος μπορεί είτε να παραλάβει τα προϊόντα (συγκεκριμένη ημέρα και ώρα ανά εβδομάδα) είτε να του αποσταλούν ταχυδρομικώς (οι μόνοι διαθέσιμοι τρόποι κατά τους περιορισμούς του κορωνοϊού). Όλα τα στάδια τα διαχειριζόταν το προσωπικό του AVC, χωρίς τη στήριξη συγκεκριμένου ή επαγγελματικού λογισμικού ή προγραμμάτων. Αναπτύχθηκε μία επικοινωνιακή στρατηγική για τη στήριξη της «διαδικτυακής αγοράς αλληλεγγύης», με ιδιαίτερη προσοχή σε συγκεκριμένες περιόδους όπως τα Χριστούγεννα, την 8η Μαρτίου, και την 25η Νοεμβρίου. Σήμερα, η «διαδικτυακή αγορά αλληλεγγύης» λειτουργεί παράλληλα με και ενσωματώνει αγορές αλληλεγγύης που διεξάγονται με φυσική παρουσία.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Οι πόροι που απαιτούνται για την εφαρμογή της «διαδικτυακής αγοράς αλληλεγγύης» περιλαμβάνουν χρόνο, ανθρώπινο δυναμικό και τεχνολογικό κόστος:

- φυσική δομή (κουτί ή τραπέζι), εργαλεία και δεξιότητες για φωτογράφιση των προϊόντων (κινητό, κάμερα, ringlight);
- λογισμικό και δεξιότητες επεξεργασίας φωτογραφιών (π.χ. photoshop);
- λογισμικό ή προγράμματα δημιουργίας καταλόγου (π.χ. in-desing ή εναλλακτικό για δωρεάν «canva»),
- ανθρώπινο δυναμικό για τη διαχείριση του ιστοτόπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης;
- ανθρώπινο δυναμικό για τη διαχείριση των παραγγελιών, των πληρωμών, της παραλαβής/αποστολής;
- ανθρώπινο δυναμικό για τον επικοινωνιακό σχεδιασμό και τις δραστηριότητες;

- διαθέσιμα κεφάλαια για την εκ των προτέρων επένδυση στη δημιουργία προϊόντων ή την αγορά αντικειμένων;
- κατάλληλο χώρο αποθήκευσης των προϊόντων (υφάσματα, κουμπιά, κορδόνια) και αντικειμένων;
- δημιουργικές προτάσεις για νέα προϊόντα και αντικείμενα.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η «διαδικτυακή αγορά αλληλεγγύης» αποτελεί πρακτική που αποσκοπεί και καλύπτει κυρίως την ενδεχόμενη ανάγκη διασφάλισης μίας παραδοσιακής πηγής χρηματοδότησης σε περίοδο κρίσης και φυσικών περιορισμών όπως η περίοδος του κορωνοϊού. Μία τέτοια πρακτική έχει επιβεβαιώσει την πιθανότητα αειφορίας, μαζικής παραγωγής, επέκτασης και σχέσης κόστους/αποτελεσματικότητας, πέρα από τις προσδοκίες.

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Το «ανεπιτήδευτο» σύστημα συλλογής παραγγελιών και διαχείρισης της παραλαβής, της αποστολής και των πληρωμών των προϊόντων ενέχει κάποιους κινδύνους και δυσκολίες, όπως:

- πιθανά λάθη στη διαχείριση των παραγγελιών των προϊόντων, ιδίως για κομμάτια που είναι μοναδικά;
- ο κατάλογος των διαθέσιμων προϊόντων δεν είναι πάντα επικαιροποιημένος.

Περαιτέρω δυσκολίες και κίνδυνοι περιλαμβάνουν:

- η εκ των προτέρων επένδυση στη δημιουργία προϊόντων ή την αγορά αντικειμένων δεν καλύπτεται από τις δωρεές,
- περιορισμένος χώρος αποθήκευσης προϊόντων,
- περιορισμένο προσωπικό για να ανταπεξέλθει σε αυτό,
- συναγωνισμός με άλλους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

Από την εμφάνιση του κορωνοϊού έχει εδραιωθεί μία νέα κατηγορία φορέων για την ανάπτυξη δραστηριοτήτων άντλησης κεφαλαίων: αθλητικές οργανώσεις και διαχειριστές αθλητικών εκδηλώσεων. Οι πρωτοβουλίες άντλησης κεφαλαίων με τέτοιους φορείς συχνά προσφέρουν μία ποικιλία από δραστηριότητες/εργαλεία άντλησης κεφαλαίων, και έτσι η συνεργασία είναι πολύ παρόμοια με μία πλήρη εταιρική σχέση.

ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΕΣΩ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Κατά τη διάρκεια του κορωνοϊού, οι αθλητικές εκδηλώσεις διεξάγονταν διαδικτυακά ως «εικονικές προκλήσεις», δίνοντας τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να συμβάλλουν στην αποστολή μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Σήμερα όπου όλες οι αθλητικές εκδηλώσεις διεξάγονται με φυσική παρουσία, το άθλημα με τη μεγαλύτερη συμμετοχή είναι το τρέξιμο και/ή η πεζοπορία, με τον Μαραθώνιο της Πάντοβα να είναι το πλέον σημαντικό αθλητικό γεγονός. Η πετοσφαίριση, το ράγκμπι ή το ποδόσφαιρο ενδέχεται να περιληφθούν και αυτά περιστασιακά. Τέτοιες αθλητικές εκδηλώσεις θα μπορούσαν να δημιουργηθούν με συγκεκριμένο σκοπό αλληλεγγύης (π.χ. Pink Run) ή θα μπορούσαν να παρέχουν στήριξη στο AVC, ως μία δευτερεύουσα αποστολή αλληλεγγύης (Padova Marathon).

Πιο συγκεκριμένα, οι δραστηριότητες/τα εργαλεία άντλησης κεφαλαίων στο πλαίσιο αθλητικών εκδηλώσεων ενδέχεται να περιλαμβάνουν:

- παραγωγή και πώληση εξατομικευμένων t-shirt και αριθμών συμμετοχής;
- περίπτερο στον χώρο εκκίνησης/τερματισμού για τη διανομή αντικειμένων;
- συμμετοχή σημαντικών αθλητών/παικτών
- ατομικές πρωτοβουλίες άντλησης κεφαλαίων, που προωθούνται από συμμετέχοντες στην κούρσα;
- συμμετοχή εταιρειών και άλλων ενδιαφερομένων μέσω αιτημάτων χορηγιών (π.χ. με ελάχιστη δωρεά, το λογότυπο της εταιρείας θα μπορούσε να προστεθεί στο t-shirt);
- παρουσίαση της συμμετοχής στον αγώνα ως δραστηριότητα «ομαδικού πνεύματος» για τις εταιρείες.

Μία καλή πρακτική είναι η σύνδεση κάθε αθλητικής εκδήλωσης με συγκεκριμένο έργο που χρίζει υποστήριξης, αντί να συνδέεται με τη στήριξη γενικά του AVC. Συνεπώς, θα πρέπει να αναπτυχθεί συγκεκριμένη επικοινωνιακή στρατηγική. Ένα θετικό, έμμεσο αποτέλεσμα είναι ότι η συμμετοχή σε τέτοιες εκδηλώσεις αντιπροσωπεύει επίσης μία δραστηριότητα ομαδικού πνεύματος για το προσωπικό του AVC. Η συμμετοχή του προσωπικού ως «ομάδα» αποτελεί σημάδι δέσμευσης, το οποίο είναι εμφανές και εκτιμάται

από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες και τους φιλάθλους.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Οι πόροι που απαιτούνται για την εφαρμογή δραστηριοτήτων άντλησης κεφαλαίων περιλαμβάνουν χρόνο, ανθρώπινο δυναμικό και τεχνολογικό κόστος:

- ανθρώπινο δυναμικό για τη διαχείριση των συμβολαίων με τους διαχειριστές αθλητικών εκδηλώσεων, τις εγγραφές των συμμετεχόντων, τη διανομή t-shirts, αριθμών συμμετοχής, αντικειμένων,;
- ανθρώπινο δυναμικό για το επικοινωνιακό σχέδιο και επικοινωνιακές δραστηριότητες;
- διαθεσιμότητα κεφαλαίων για την εκ των προτέρων επένδυση για αγορά t-shirt και αριθμών συμμετοχής;
- εμπλοκή και συμμετοχή του προσωπικού;
- ανθρώπινο δυναμικό για τη διαχείριση του ιστοτόπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης;
- συμμετοχή εθελοντών.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η «Άντληση Κεφαλαίων μέσω Αθλητικών Εκδηλώσεων» είναι μία πρακτική που αποσκοπούσε στην αντιμετώπιση της συνεπακόλουθης ανάγκης για εξασφάλιση κεφαλαίων κατά τη διάρκεια του κορωνοϊού καθώς, χάρη στις «εικονικές προκλήσεις», ήταν δυνατό να εμπλέξει δρομείς σε δραστηριότητες αλληλεγγύης. Μόλις επέστρεψε η φυσική παρουσία, η άντληση κεφαλαίων μέσω αθλητικών εκδηλώσεων, ιδίως με αγώνες δρόμου/πεζοπορίας, αποδείχτηκε ως μία αποδοτική στρατηγική άντλησης κεφαλαίων.

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Οι δυσκολίες και οι κίνδυνοι ενδέχεται να περιλαμβάνουν:

- κακές καιρικές συνθήκες που ενδέχεται να επηρεάσουν σημαντικά τη συμμετοχή σε αθλητικές εκδηλώσεις όπως οι αγώνες δρόμου;
- η εκ των προτέρων επένδυση για την αγορά t-shirt και αριθμών συμμετοχής δεν καλύπτεται από τις δωρεές;
- περιορισμένη συμμετοχή εθελοντών λόγω του γεγονότος ότι οι αθλητικές εκδηλώσεις διεξάγονται κατά τη διάρκεια σαββατοκύριακου ή αργιών;
- περιορισμένο ανθρώπινο δυναμικό για να ασχοληθεί με αυτό;
- συναγωνισμός με άλλους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ

Αν και οι δύο πρακτικές που παρουσιάστηκαν ανωτέρω αναπτύχθηκαν εντός του πλαισίου της κρίσης του κορωνοϊού με πρωταρχικό στόχο την αντιμετώπιση της συνεπακόλουθης ανάγκης για εξασφάλιση κεφαλαίων σε στιγμή κρίσης και περιορισμένης φυσικής παρουσίας, και οι δύο αυτές πρακτικές έχουν επιβεβαιώσει την πιθανότητα αειφορίας, μαζικής παραγωγής, επέκτασης και σχέσης κόστους/αποτελεσματικότητας, πέρα από τις προσδοκίες. Σήμερα, η «διαδικτυακή αγορά αλληλεγγύης» λειτουργεί παράλληλα με και ενσωματώνει αγορές αλληλεγγύης που διεξάγονται με φυσική παρουσία. Η διαδικτυακή εκδοχή επέτρεψε στο AVC να διευρύνει το πεδίο της αγοράς αλληλεγγύης και να επεκτείνει το δίκτυο δωρητών και υποστηρικτών. Αναφορικά με την πρακτική της «Άντλησης Κεφαλαίων μέσω Αθλητικών Εκδηλώσεων», εάν εξαιρέσουμε την επένδυση (ιδίως σε ανθρώπινο δυναμικό), η απόδοση σε στήριξη και έκθεση είναι σχετικά καλή.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

Οι περιπτώσεις που αφορούν στην ενδοοικογενειακή βία αποτελούν πρόκληση για το προσωπικό. Το να έρχεται κάποιος αντιμέτωπος με τη βία για πολλές ώρες κατά τη διάρκεια της ημέρας, η προσπάθεια εξεύρεσης δημιουργικών λύσεων και η αντιμετώπιση θλιμμένων και απελπισμένων θυμάτων είναι δύσκολη δουλειά. Ο φόβος της αποτυχίας και η ανησυχία για την υγεία και την ευεξία των θυμάτων είναι μόνιμα και το προσωπικό μπορεί εύκολα να εξαντληθεί. Οι προσωπικές και επαγγελματικές ικανότητες αντιμετώπισης αυτού του είδους στρες και επιτυχούς διαχείρισης των περιπτώσεων, είναι θεμελιώδεις για το προσωπικό που εργάζεται υπό αυτές τις συνθήκες.

Ο κορωνοϊός όπως αναμενόταν αύξησε τις δυσκολίες αντιμετώπισης της ενδοοικογενειακής βίας. Ο κορωνοϊός επέβαλε νέες προκλήσεις στα θύματα της ενδοοικογενειακής βίας αλλά και στο προσωπικό που εργάζεται σε αυτόν τον τομέα.

Για το θύμα της ενδοοικογενειακής βίας η κατάσταση της πανδημίας αντιπροσώπευε νέες συνθήκες διαβίωσης που σε πολλές περιπτώσεις εμπειρείαν έναν αυξημένο κίνδυνο επίθεσης (Bullinger, Carr, & Packham, 2020, Kaukinen, 2020). Με την υποχρεωτική απαγόρευση της κυκλοφορίας, τα θύματα που συγκατοικούσαν με τους δράστες ένοιωθαν παγιδευμένα στο σπίτι, τα άτομα που προσπαθούσαν να εγκαταλείψουν τη συζυγική κατοικία ενδεχομένως να καθυστέρησαν στο να λάβουν την απόφαση αυτή και όσοι βρίσκονταν ήδη σε διάσταση και έμεναν χωριστά ενδεχομένως να ένιωσαν την απομόνωσή τους να επιδεινώνεται λόγω της απαγόρευσης της κυκλοφορίας και της μείωσης της κοινωνικής ζωής. Νέες μορφές βίας εμφανίστηκαν κατά τη διάρκεια του κορωνοϊού, όπως η απειλή για αυτομόλυνση από τον ιό ή ο εκφοβισμός ότι δεν θα ασχοληθούν με τα παιδιά λόγω της πιθανής έκθεσης των θυμάτων στον ιό αναφορικά με την επαγγελματική τους εμπειρία (π.χ. εάν εργαζόταν στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης ή στην εξυπηρέτηση πελατών σε υπεραγορά). Άλλες μορφές βίας όπως η διαδικτυακή βία, ενδέχεται να εντατικοποιήθηκαν. Παρά την ενδοοικογενειακή βία, ο γενικός κανόνας κατά τη διάρκεια του κορωνοϊού ήταν η εντολή «μένουμε σπίτι».

Κάποια θύματα ενδεχομένως να μην γνώριζαν ότι η εντολή αυτή δεν τα αφορούσε. Άλλα θύματα ενδεχομένως να ένιωσαν (ανιδιοτελώς) ότι η βίαιη κατάσταση δεν ήταν αρκετά σοβαρή για να την γνωστοποιήσουν και να ζητήσουν βοήθεια κατά τη διάρκεια της πανδημίας, όταν πολλοί άνθρωποι αντιμετώπιζαν σοβαρά προβλήματα υγείας και μάλιστα κάποιοι απεβίωσαν. Όσοι είχαν ήδη εμπλακεί με τη στήριξη εξειδικευμένων υπηρεσιών αντιμετώπισαν την πρόκληση του να συνεχίσουν τη στήριξη αυτή διαδικτυακά και είχαν την απαραίτητη τεχνική εμπειρογνωμοσύνη να το πράξουν (Erskine, 2020). Τα θύματα της βίας με βάση το φύλο γενικά αντιμετώπισαν και την απομόνωση με πιο έντονο τρόπο αναφορικά με τα περιοριστικά μέτρα του κορωνοϊού.

Για το προσωπικό που εργάζεται σε εξειδικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης

γυναικών, ο κορωνοϊός αποτέλεσε επίσης πρόκληση (Pfitzner et al., 2020, Pontedeira, 2020). Το προσωπικό που είχε αναλάβει περιστατικά βίας έπρεπε να μάθει και να ανακαλύψει γρήγορα πως να εργάζεται εξ αποστάσεως και ταυτόχρονα πως να εξασφαλίζει δια ζώσης υπηρεσίες σε περίπτωση ανάγκης, μέσα σε ένα υγιές και ασφαλές περιβάλλον. Η εξ αποστάσεως εργασία συχνά μεταφραζόταν ως εργασία από το σπίτι, ένας χώρος που για τα άτομα αυτά ήταν ένα ασφαλές μέρος ξεκούρασης μακριά από τη βία και τις δύσκολες καταστάσεις που αντιμετώπιζαν στην εργασία τους. Το να καταστεί η εξ αποστάσεως εργασία λειτουργική για τα μέλη αυτά του προσωπικού ήταν δύσκολο όχι μόνο ως προς την εξεύρεση και την απόκτηση της απαραίτητης τεχνολογίας αλλά και ως προς την εξεύρεση ενός χώρου στο σπίτι τους όπου θα μπορούσαν να διατηρήσουν την εμπιστευτικότητα της εργασίας τους και να προστατεύσουν τα μέλη των οικογενειών τους. Το προσωπικό των ΕΥΥΓ ανησυχούσε, φυσικά, και για τη δική του υγεία και την υγεία της οικογένειάς του και φοβόταν τις επιπτώσεις της πανδημίας στην προσωπική του ζωή (Pfitzner et al., 2020, Pontedeira, 2020).

Για όλους αυτούς τους λόγους, η διαχείριση περιπτώσεων σε καταστάσεις κρίσεως, ιδίως όταν αφορά στην ενδοοικογενειακή βία, έγινε ακόμα δυσκολότερη. Μία «Ειδική Ομάδα κατά της Βίας» μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση της διαχείρισης των περιπτώσεων. Ο όρος Ειδική Ομάδα προσδιορίζει μία ομάδα ή μονάδα που δημιουργείται για να ασχοληθεί με μία συγκεκριμένη εργασία ή δραστηριότητα. Ο όρος χρησιμοποιήθηκε αρχικά για να περιγράψει στρατιωτικές ομάδες δράσης. Στις μέρες μας, πολλοί μη στρατιωτικοί οργανισμοί δημιουργούν αυτού του είδους τις προσωρινές εξειδικευμένες ομάδες για να ασκήσουν ειδικές δραστηριότητες.

Τα διάφορα είδη οργανώσεων δημιούργησαν Ειδικές Ομάδες κατά της βίας, και ιδίως κατά της ενδοοικογενειακής βίας, για να αναπτύξουν συγκεκριμένες πολιτικές ή προϊόντα. Για παράδειγμα, οι ΗΠΑ δημιούργησαν την Inter-agency Task Force on Violence Against Women για να ενισχύσουν τη στήριξη σε επίπεδο εθνικών προσπαθειών και να εξαλείψουν όλες τις μορφές βίας κατά των γυναικών από τους φορείς του συστήματος των ΗΠΑ. Η ειδική ομάδα περιλαμβάνει σημαντικά μέλη όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), η Παγκόσμια Τράπεζα, το Γραφείο των Ηνωμένων Εθνών για τον Έλεγχο των Ναρκωτικών και την Πρόληψη του Εγκλήματος, η UNICEF, το Γραφείο της Ύπατης Αρμοστείας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και άλλα. Στην Ευρώπη, η

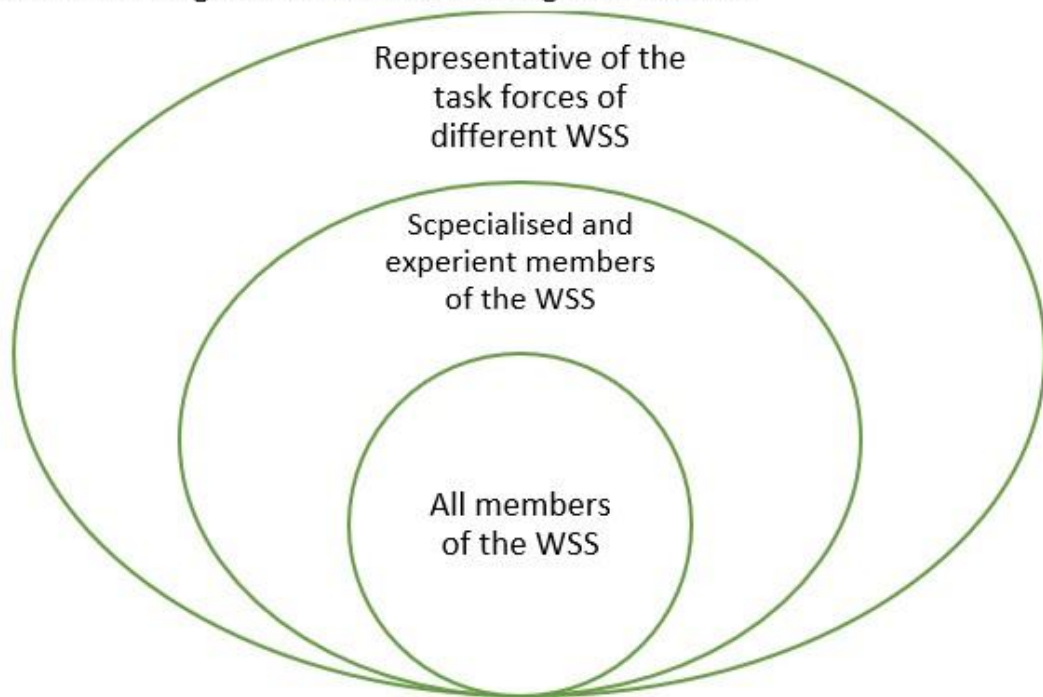
Ειδική Ομάδα του Συμβουλίου της Ευρώπης για την Καταπολέμηση της Βίας κατά των Γυναικών, συμπεριλαμβανομένης της Ενδοοικογενειακής Βίας (EG-TFV) δημιουργήθηκε το 2005 και αποτελείται από 8 διεθνείς εμπειρογνώμονες στον τομέα της πρόληψης και της καταπολέμησης της βίας κατά των γυναικών. Ως αποτέλεσμα της ειδικής αυτής ομάδας δημοσιεύτηκε μία έκθεση το 2008, η οποία ορίζει τις προτεραιότητες κλειδιά και τον Αύγουστο του 2014 τέθηκε σε ισχύ η Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης για την Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας κατά των Γυναικών και της Ενδοοικογενειακής Βίας (Σύμβαση της Κωνσταντινούπολης).

ΕΙΔΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΒΙΑΣ

Η δημιουργία Ειδικής Ομάδας κατά της βίας κατά τη διάρκεια μίας κατάστασης κρίσεως είναι ζωτικής σημασίας για να ανταποκριθεί καταλλήλως σε μοναδικές στιγμές που χαρακτηρίζονται από αναπάντεχους αγώνες.

Η Ειδική Ομάδα κατά της βίας πρέπει να σχηματίζεται από εξειδικευμένες ομάδες με συγκεκριμένο σκοπό (ή λόγους). Η ειδική ομάδα εντός της ΕΥΥΓ ενδεχομένως να έχει διαφορετικές συνθέσεις (Εικόνα 1). Αφενός, η ειδική ομάδα μπορεί να αποτελείται από όλα τα μέλη μίας συγκεκριμένης ΕΥΥΓ, ώστε όλα τα μέλη να μπορούν να συμμετέχουν ενεργά. Αφετέρου, η ειδική ομάδα μπορεί να αποτελείται από κάποια μέλη του προσωπικού τα οποία είναι πιο έμπειρα σε συγκεκριμένα ζητήματα. Τέλος, θα ήταν σημαντικό να δημιουργηθεί μία διοργανική ειδική ομάδα με έναν εκπρόσωπο από κάθε οργάνωση παροχής στήριξης σε γυναίκες, για συζητήσεις που ενδέχεται να σχετίζονται με κάποια όργανα. Ανεξαρτήτως της σύνθεσης, είναι πολύ σημαντικό όπως όλα τα μέλη του προσωπικού να γνωρίζουν τις βασικές σκέψεις των συνεδριάσεων αυτών.

Figure 1. Different configurations of task force against violence



Οι σκοποί της δημιουργίας μίας Ειδικής Ομάδας κατά της βίας ενδέχεται να ποικίλουν ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε οργάνωσης, το πλαίσιο εντός του οποίου δημιουργείται και, προπάντων, σύμφωνα με την κατάσταση κρίσης που θα προκύψει.

Η κρίση του κορωνοϊού δημιούργησε κάποιες πρωτοφανείς δυσκολίες που έχριζαν άμεσης και επείγουσας αντιμετώπισης από τις εξειδικευμένες υπηρεσίες που παρέχουν στήριξη σε γυναίκες. Στην Εικόνα 2 αναφέρονται κάποια παραδείγματα συγκεκριμένων προκλήσεων που αντιμετώπισαν οι ΕΥΥΓ λόγω της πανδημίας. Για αρχή, π.χ. τα κέντρα υποστήριξης είχαν να αντιμετωπίσουν τις οδηγίες της υποχρεωτικής απαγόρευσης της κυκλοφορίας και να αποφασίσουν εάν θα παρείχαν ή όχι δια ζώσης υπηρεσίες. Σε κάποιες χώρες δεν υπήρχε υποχρεωτικός κανόνας και συνεπώς εναπόκειτο στην απόφαση της κάθε υπηρεσίας. Οι πλείστες των υπηρεσιών ξεκίνησαν την εξ αποστάσεως παροχή στήριξης χωρίς να υπάρχει χρόνος για κατάρτιση και κάποιες φορές με επισφαλείς τεχνολογικές συνθήκες. Τα σχέδια έκτακτης ανάγκης για τη διασφάλιση της υγείας ήταν συχνά δύσκολο να εφαρμοστούν στο πλαίσιο της παροχής των υπηρεσιών (π.χ. απόσταση μεταξύ των ατόμων εντός της αίθουσας υποστήριξης).

Στους ξενώνες τα γενικά σχέδια έκτακτης ανάγκης αποδείχτηκαν και αυτά

αναποτελεσματικά. Κάποιες χώρες εφάρμοσαν ειδικά μέτρα για υπηρεσίες φιλοξενίας αλλά τα μέτρα αυτά συχνά απευθύνονταν σε γενικές υπηρεσίες φιλοξενίας (π.χ. γηροκομεία) και δεν ήταν κατάλληλα για θύματα ενδοοικογενειακής βίας. Για παράδειγμα, τα τεστ που ήταν υποχρεωτικά πριν από την είσοδο σε μία υπηρεσία φιλοξενίας, όπως ένας ξενώνας, σε στιγμές που αυξανόταν ο αριθμός τους, αποτελούσαν δυσκολία. Η απόφαση της υποχρεωτικής απομόνωσης κατά την είσοδο στον ξενώνα για 15 ημέρες ώστε να εξασφαλιστεί ότι το άτομο δεν είχε μολυνθεί, αποδείχθηκε και αυτή ακατάλληλη για τα θύματα της ενδοοικογενειακής βίας. Οι περιορισμοί στην αγορά κάποιων προϊόντων, οι οποίοι είχαν επιβληθεί γενικά στις υπεραγορές, οδήγησαν και αυτοί σε κάποιες δυσκολίες για τα μέλη του προσωπικού που συνήθως αγόραζαν μεγαλύτερες ποσότητες για τους ξενώνες. Επίσης, οι εθνικές νομοθεσίες έκλεισαν τους ξενώνες και τα ξενοδοχεία και επέβαλαν περιορισμούς στις μετακινήσεις, γεγονός που εμπόδιζε τον κόσμο να ταξιδέψει. Αυτό αποτελούσε επίσης περιορισμό για τις γυναίκες που ξεκινούσαν τη διαδικασία της αυτονόμησής τους και έφευγαν από τον ξενώνα. Το γεγονός ότι οι γυναίκες έπρεπε να μείνουν για περισσότερο χρονικό διάστημα στον ξενώνα και η αυξημένη ανάγκη για ξενώνες οδήγησε στη μείωση του αριθμού των κενών θέσεων κατά την έναρξη της πανδημίας.

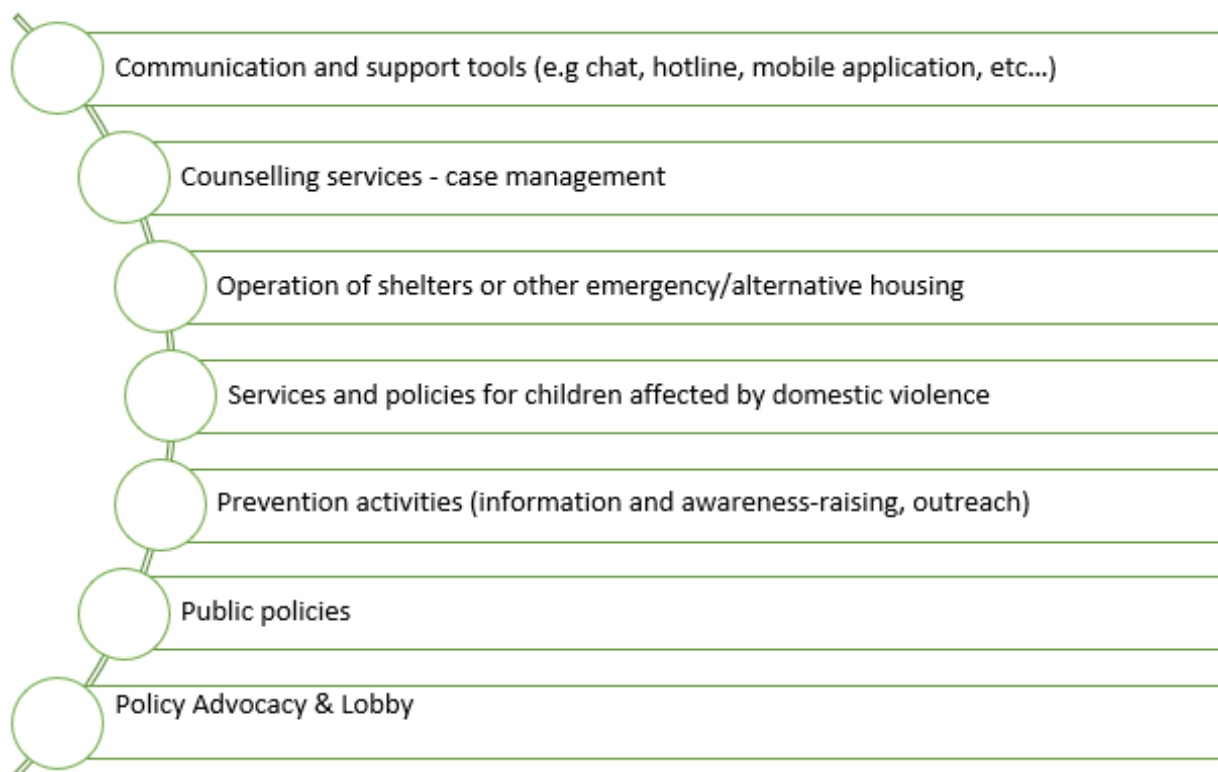
Σε κάποιες περιοχές τα δικαστήρια ανέστειλαν την εκδίκαση υποθέσεων ενδοοικογενειακής βίας, γεγονός που δημιούργησε σημαντική καθυστέρηση στην απόδοση της δικαιοσύνης και πρόβλημα στο να διατηρηθούν τα θύματα ασφαλή. Στις περιπτώσεις που η εκδίκαση συνεχίστηκε, αποτέλεσε πρόκληση λόγω των υγειονομικών περιορισμών που επιβλήθηκαν, για παράδειγμα η χρήση της μάσκας, η οποία μειώνει την ικανότητα της επικοινωνίας μεταξύ των ατόμων. Η γονική επιμέλεια επίσης επηρεάστηκε στην αρχή της πανδημίας με αρκετούς δράστες να απειλούν τα θύματα ότι δεν θα τους επέστρεφαν τα παιδιά τους λόγω της απαγόρευσης της κυκλοφορίας και των υγειονομικών περιορισμών. Σε κάποια μέρη, τα δικαστήρια σταμάτησαν να εκδικάζουν υποθέσεις γονικής επιμέλειας.

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

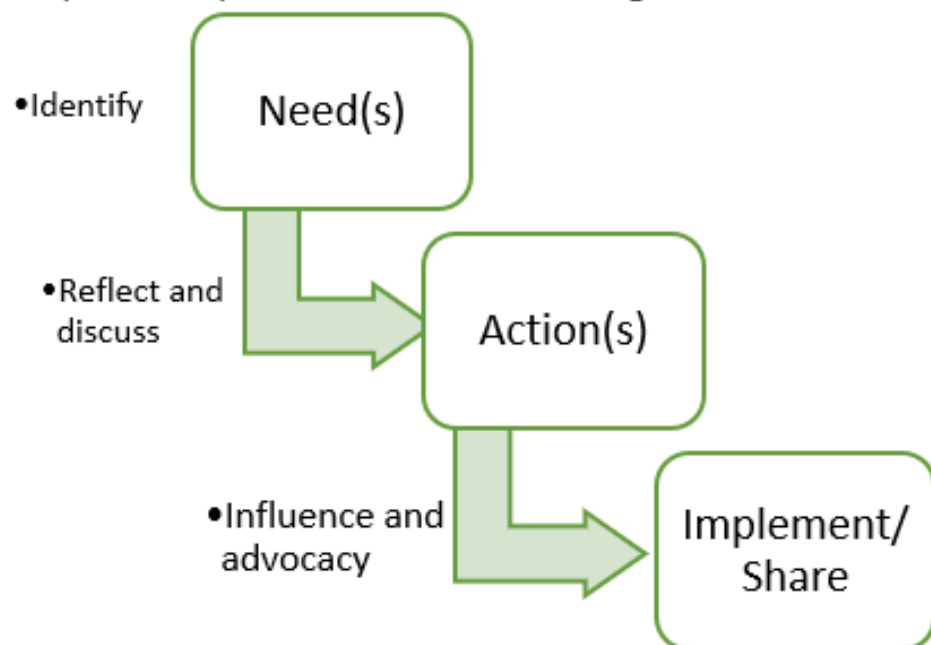
Με βάσει αυτές τις νέες προκλήσεις, οι διαστάσεις και οι κατηγορίες υπό τις οποίες θα μπορούσε να δημιουργηθεί μία ειδική ομάδα για την αντιμετώπιση των νέων αυτών προκλήσεων, είναι πολλές (Εικόνα 3). Μία ειδική ομάδα θα μπορούσε να συσταθεί για να δημιουργήσει ή να αξιολογήσει ένα νέο επικοινωνιακό εργαλείο (όπως η συζήτηση ή μία τηλεφωνική γραμμή βοήθειας). Αναφορικά με τις νέες δυναμικές της ενδοοικογενειακής βίας και την πρόνοια για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση, η ειδική ομάδα μπορεί επίσης να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην παροχή εποπτείας και τη διαχείριση περιπτώσεων. Αναφορικά με τη διαχείριση περιπτώσεων, θα ήταν σημαντικό να ενοποιήσουν αρκετούς τόπους εξυπηρέτησης (π.χ. προσωπικό από διάφορες υπηρεσίες υποστήριξης), ώστε οι πρακτικές και οι περιπτώσεις να μπορούν να συζητηθούν. Σε αυτή την ειδική ομάδα, θα μπορούσαν να ανταλλάσσονται οι πλέον δύσκολες περιπτώσεις ώστε να συζητούνται οι διάφορες λύσεις και να επιμερίζονται οι επαγγελματικές ευθύνες. Ο ίδιος τύπος ειδικής ομάδας μπορεί να δημιουργηθεί για να συζητήσει τις ανάγκες των ξενώνων σε θέματα λειτουργίας και να προσδιορίσει τους εταίρους που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στη βελτίωση των υπηρεσιών (π.χ. σουπερμάρκετ που παραδίδουν τρόφιμα κατευθείαν στον ξενώνα). Η συζήτηση των δημόσιων πολιτικών και προβολής είναι επίσης πολύ σημαντική κατά τη διάρκεια αυτών των περιόδων κρίσεων. Η κυβέρνηση και τα νομοθετικά όργανα ενδεχομένως να μην γνωρίζουν τις συγκεκριμένες ανάγκες των θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας και συνεπώς η επιβολή γενικών υγειονομικών μέτρων σε θύματα ενδοοικογενειακής βίας ενδεχομένως να συμβάλει στην επαναθυματοποίησή τους. Οι υπηρεσίες μπορούν να παρέχουν πληροφορίες ζωτικής σημασίας που θα βοηθήσουν στη βελτίωση της απόκρισης προς τα θύματα κατά τη διάρκεια της κρίσης.

Figure 3. Dimensions/categories of possible task forces



Στην Εικόνα 4 περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο μία ειδική ομάδα κατά της βίας θα μπορούσε να λειτουργήσει για την επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων. Το πρώτο βήμα θα ήταν να προσδιοριστεί η πλέον επείγουσα ανάγκη ή ανάγκες που πρέπει να αντιμετωπίσει αυτή η ειδική ομάδα. Η ειδική ομάδα πρέπει να αποτελείται από προσωπικό που είναι σχετικό με τις συγκεκριμένες αυτές ανάγκες (π.χ. εάν η επείγουσα ανάγκη αφορά σε ξενώνες, είναι πολύ σημαντικό να περιληφθούν μέλη του προσωπικού που εργάζονται σε ξενώνες). Μόλις προσδιοριστούν οι ανάγκες η ειδική ομάδα θα ήταν υπεύθυνη να σκεφτεί τις πιθανές λύσεις και δράσεις που πρέπει να εφαρμοστούν για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ή να λύσει κάποιο συγκεκριμένο πρόβλημα. Οι δράσεις αυτές πρέπει να συζητηθούν με τα μέλη της Υπηρεσίας Υποστήριξης Γυναικών ώστε ολόκληρο το προσωπικό να συμμετέχει και να ευθυγραμμίζεται με τη λήψη των αποφάσεων. Το τελικό στάδιο της ειδικής ομάδας είναι η εφαρμογή του/των μέτρου/ων ή η κοινοποίηση των συστάσεων. Εάν είναι δυνατόν, η ειδική ομάδα πρέπει να αποσκοπεί στην προβολή γιατί είναι πιθανόν σε καταστάσεις κρίσεων και άλλες υπηρεσίες να αντιμετωπίζουν τις ίδιες δυσκολίες. Η ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες Υπηρεσίες Υποστήριξης Γυναικών ή η παροχή πληροφόρησης σε μέλη της κυβέρνησης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης θα μπορούσε να βελτιώσει το εθνικό σύστημα υποστήριξης.

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



ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Σχετικά με τους πόρους που απαιτούνται για τη λειτουργία μίας ειδικής ομάδας κατά της βίας, το πιο σημαντικό είναι το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Όσο πιο διατομεακή είναι η ομάδα και όσο περισσότερες υπηρεσίες αντιπροσωπεύονται εντός της ομάδας τόσο πιο παραγωγικές είναι οι συζητήσεις. Επίσης, είναι πολύ σημαντικό να προσδιοριστούν οι ενδιαφερόμενοι (π.χ. μέλη υπουργείων και της κυβέρνησης) και αυτά τα άτομα θα πρέπει να θέλουν να συναντηθούν με την ομάδα και να συζητήσουν τις εισηγήσεις.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το συνολικό αποτέλεσμα μίας Ειδικής Ομάδας κατά της βίας, ανεξαρτήτως των επιβεβλημένων δράσεων, είναι η βελτίωση της υπηρεσίας που παρέχεται στα θύματα και η πρόληψη της βίας. Κατά τη διάρκεια μίας πανδημίας όπως αυτής του κορωνοϊού, θα έπρεπε να αποσκοπεί στη διαχείριση των υγειονομικών αναγκών και στο να καταστούν λειτουργικές οι υγειονομικές αυτές ανάγκες (και οι μεταγενέστεροι περιορισμοί που θα επιβληθούν) σε σχέση με τις ανάγκες των θυμάτων της ενδοοικογενειακής βίας.

Γενικά, οι σκοποί της ειδικής ομάδας μπορούν να συσχετιστούν με:

- τη συζήτηση δεδομένων επί οποιασδήποτε αλλαγής παρατηρήθηκε στην αναφορά της ενδοοικογενειακής βίας;
- τη συζήτηση των μοναδικών προκλήσεων που δημιουργούνται για τα θύματα και τις οργανώσεις κατά τη διάρκεια του κορωνοϊού;
- τον προσδιορισμό και την προτεραιοποίηση δράσεων για την ενίσχυση της δράσης της οργάνωσης;
- τον σχεδιασμό στρατηγικών για την αντιμετώπιση της βίας με βάση το φύλο κατά τη διάρκεια κρίσεων;
- την εποπτεία των ομάδων αναφορικά με τη διαχείριση περιπτώσεων;
- τη δημιουργία θεσμικών σχεδίων εκτάκτου ανάγκης;
- την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με πολιτικές εντός της οργάνωσης;
- τον προσδιορισμό πολιτικών και νομοθετικών ελλείψεων, καθώς και ελλείψεων στην παροχή υπηρεσιών εντός της Υπηρεσίας Υποστήριξης Γυναικών κατά τη διάρκεια κρίσεων;
- τη διατύπωση συστάσεων για νέες νομοθεσίες, πολιτικές ή σχέδια δράσης και για τον τρόπο βελτίωσης των υπηρεσιών και της στήριξης;

- την προβολή και/ή την παροχή συμβουλών για ανακύπτοντα προβλήματα σε κυβερνήσεις ή άλλους οργανισμούς.

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ & ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Ενδεχομένως να υπάρξουν κάποιες δυσκολίες στη λειτουργία της ειδικής ομάδας. Η πρώτη δυσκολία σχετίζεται με την απόρριψη των προτεινόμενων μέτρων από την κυβέρνηση ή τα ενδιαφερόμενα άτομα. Στις περιπτώσεις αυτές είναι πολύ σημαντικό η ειδική ομάδα να επιμείνει στο να συμμετέχει στη συζήτηση της απόφασης των μέτρων που θα εφαρμοστούν στις υπηρεσίες αυτές, ώστε η απόκριση να είναι κατάλληλη με την υπηρεσία.

Άλλοι κίνδυνοι σχετίζονται με τη διαθεσιμότητα στις συνελεύσεις των σχετικών μελών του προσωπικού, τα οποία έχουν ήδη αναλάβει υπερβολικό αριθμό περιπτώσεων. Για την υπερπήδηση του εμποδίου αυτού θα μπορούσε να προταθεί ο εκ των προτέρων προγραμματισμός των συνελεύσεων. Ένας άλλος κίνδυνος είναι όταν μία κατάσταση εκτάκτου ανάγκης επέλθει μεταξύ των συνελεύσεων. Στην προκειμένη περίπτωση, δύο ή τρία από τα πλέον έμπειρα άτομα (σε κάθε τομέα) θα μπορούσαν να προσδιοριστούν και να οριστεί μία γρήγορη κλήση ή συνέλευση για τη συζήτηση της επείγουσας αυτής κατάστασης.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ

Μία συντονισμένη ειδική ομάδα αφοσιωμένων ενδιαφερόμενων μερών αποτελεί μία ανυποχώρητη συμμαχία κατά της βίας με βάση το φύλο. Όλοι μαζί, τα όργανα επιβολής του νόμου, οι επαγγελματίες της υγείας, οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι ομάδες πίεσης δημιουργούν ένα ισχυρό μέτωπο, ενοποιώντας απρόσκοπτα την εμπειρογνωμοσύνη τους. Η συνεργασία αυτή όχι μόνο διασφαλίζει μία ταχεία και με κατανόηση απόκριση σε περιστατικά, αλλά συνεπάγεται και μία κοινή αφοσίωση στην εξάλειψη της βίας με βάση το φύλο. Η συλλογική εργασία μας κάνει ισχυρότερους στο να υποστηρίξουμε τα θύματα, να διώξουμε ποινικά τους δράστες και να προωθήσουμε μία μακροχρόνια κοινωνική αλλαγή. Το ενωμένο αυτό μέτωπο δεν αποτελεί απλώς μία απάντηση. Αποτελεί μία ηχηρή δήλωση που καταδικάζει τη βία με βάση το φύλο και τονίζει την ακλόνητη προσήλωσή μας σε έναν κόσμο απαλλαγμένο από το κακό, τον φόβο και την ανισότητα.

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΒΙΑΣ

Οι ψηφιακές μορφές βίας με βάση το φύλο κατά των γυναικών πρέπει να τοποθετηθούν σε ένα ευρύτερο πλαίσιο του φαινομένου της βίας κατά των γυναικών. Ενώ η χρήση της τεχνολογίας αλλάζει τη δυναμική, τον χώρο και τις περιστάσεις της βίας, θα πρέπει να εκληφθεί ως συνέχιση των διαφόρων μορφών τέτοιας βίας που επηρεάζει και επιδεινώνει τις εμπειρίες των γυναικών και των κοριτσιών σε θέματα βίας με βάση το φύλο κατά των γυναικών. Πράγματι, η διαδικτυακή βία και η βία εκτός διαδικτύου δεν αλληλοαποκλείονται, και συχνά επικαλύπτονται. Δυστυχώς, η υποβοηθούμενη με την τεχνολογία βία με βάση το φύλο συχνά κατανοείται ως λιγότερο επιβλαβής από τη σωματική βία και ενδέχεται να εκληφθεί ως ελάχιστος σημασίας και να λάβει μικρότερη προσοχή. Συνεπώς, είναι σημαντικό να προσεγγίσουμε το φαινόμενο αυτό όχι ως ένα μεμονωμένο περιστατικό αλλά μάλλον ολιστικά και συνεκτικά με άλλες μορφές βίας κατά των γυναικών σε θεωρητικό επίπεδο, σε επίπεδο πολιτικής και σε επιχειρησιακό επίπεδο.

Οι ψηφιακές μορφές βίας με βάση το φύλο κατά των γυναικών μπορεί να περιλαμβάνουν οποιαδήποτε πράξη βίας κατά των γυναικών και κοριτσιών, η οποία διαπράττεται, υποβοηθείται ή επιδεινώνεται εν μέρει ή εν όλω χρησιμοποιώντας τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ). Τέτοιες ΤΠΕ ενδέχεται να περιλαμβάνουν κινητά και έξυπνα τηλέφωνα, το διαδίκτυο, πλατφόρμες μέσων κοινωνικής δικτύωσης ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συσκευές γεωεντοπισμού, drones, συσκευές μαγνητοφώνησης μη συνδεδεμένες στο διαδίκτυο και τεχνητή νοημοσύνη. Κάποιες από τις πλέον κοινές χρήσεις της τεχνολογίας με την πρόθεση της πρόκλησης βλάβης σε γυναίκες ενδέχεται να περιλαμβάνουν εκφοβισμό, παρενόχληση, εκμετάλλευση, κακοποίηση, παρενοχλητική παρακολούθηση, απειλές και εκβιασμό. Όλα αυτά μπορεί να συμβούν σε κάποιον διαδικτυακό χώρο ή χάρη σε μία τεχνολογική συσκευή που θέτει τις προϋποθέσεις για κακοποίηση.

Οι ψηφιακές μορφές βίας με βάση το φύλο κατά των γυναικών δεν είναι πρόσφατο φαινόμενο. Αποτελεί ωστόσο φαινόμενο που αναπτύσσεται και αυξάνεται τα τελευταία χρόνια σε παγκόσμιο επίπεδο. Η τάση αυτή είναι το

αποτέλεσμα αρκετών τεμνόμενων παραγόντων, συμπεριλαμβανομένου και του γεγονότος ότι όλο και περισσότερες γυναίκες έχουν πρόσβαση στην τεχνολογία, στις διαδικτυακές πλατφόρμες και σε κοινούς διαδικτυακούς χώρους, καθώς και του γεγονότος ότι όλο και περισσότερες γυναίκες χρησιμοποιούν τέτοιους χώρους για δημόσιους σκοπούς όπως οι πρακτικές που συνδέονται με την εργασία, η αυτοδιαφήμιση, η ενασχόληση ως ελεύθεροι επαγγελματίες, η προβολή και ο διαδικτυακός ακτιβισμός. Η εμφάνιση της πανδημίας του κορωνοϊού το 2020 διόγκωσε το φαινόμενο της ψηφιακής βίας, οδηγώντας σε σημαντική αύξηση της χρήσης του διαδικτύου λόγω της μετατόπισης από τη δια ζώσης επικοινωνία στη διαδικτυακή διάδραση και στη χρήση της τεχνολογίας (50-70%), κάνοντας τις γυναίκες περισσότερο ευάλωτες στη διαδικτυακή κακοποίηση.

Αν και η πρόσβαση των γυναικών στην τεχνολογία και η συμμετοχή τους σε διαδικτυακούς χώρους είναι μία θετική τάση που θα έπρεπε να ενθαρρυνθεί με ευρύτερο σκοπό την επίτευξη της ισότητας των φύλων, αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο διασφαλίζοντας την ασφάλεια των διαδικτυακών δημόσιων χώρων για όλες τις γυναίκες. Όσο αυξάνεται η διαδικτυακή δημόσια παρουσία των γυναικών τόσο αυξάνεται ο κίνδυνος του να βιώσουν κάποια μορφή ψηφιακής βίας και κακοποίησης, εάν δεν ληφθούν μέτρα για την πρόληψη και/ή τη μείωση των σχετικών κινδύνων.

ΧΑΡΑΚΗΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΒΙΑΣ

Οι διάφορες μορφές ψηφιακής βίας είναι το ίδιο πολυάριθμες και ποικίλες με την εκτός διαδικτύου βία με βάση το φύλο κατά των γυναικών. Οι δράστες ενδέχεται να είναι μέρος της καθημερινότητας του θύματος, όπως σύντροφοι ή πρώην σύντροφοι, καθώς και εντελώς άγνωστοι. Για παράδειγμα, μία έρευνα που διεξάχθηκε στη Βραζιλία το 2018 αποκάλυψε ότι η πλειονότητα των δραστών ήταν υφιστάμενοι σύντροφοι ή πρώην σύντροφοι. Επιπλέον, τα δυνητικά θύματα ενδέχεται να ανήκουν σε οποιαδήποτε δημογραφική ομάδα, τα επεισόδια βίας ενδέχεται να είναι επαναλαμβανόμενα ή μεμονωμένα και εκδηλώνονται σε πολύ διαφορετικά πλαίσια. Ωστόσο, η ψηφιακή βία έχει ορισμένα χαρακτηριστικά που την κάνουν να διαφέρει από την εκτός του διαδικτύου κακοποίηση, όπως το γεγονός ότι μπορεί να διαπραχθεί από παντού και από οποιονδήποτε υπό απόλυτη ανωνυμία, καθιστώντας την αναγνώριση των δραστών δυνητικά δυσκολότερη. Μπορεί επίσης να εκδηλωθεί με επαναλαμβανόμενο τρόπο και συστηματικά, θέτοντας μία μόνιμη απειλή, και μάλιστα μπορεί να εμπλέκονται και πολλαπλοί δράστες. Μπορεί επίσης να διαπραχθεί σε δημόσιους χώρους, κλιμακώνοντας τη συνδεδεμένη βλάβη, καθώς συχνά είναι δύσκολο να αφαιρεθεί το βλαβερό περιεχόμενο από το διαδίκτυο.

Μπορούμε να προσδιορίσουμε τέσσερις κατηγορίες βίας που χρησιμοποιούν

το διαδίκτυο:

1. μορφές παρενόχλησης, βία και κακοποίηση που διευκολύνονται από τη χρήση συγκεκριμένης τεχνολογίας ή τεχνολογικών συσκευών (για παράδειγμα η συντροφική βία που εκδηλώνεται με τη χρήση κάποιου λογισμικού υποκλοπής ή άλλης συσκευής με σκοπό την ανίχνευση της θέσης της συντρόφου);
2. κακοποίηση που εκδηλώνεται ή ενισχύεται διαδικτυακά (π.χ. μορφές σεξουαλικής κακοποίησης βασισμένη σε φωτογραφίες όπως η δημοσίευση φωτογραφιών ευαίσθητου περιεχομένου χωρίς τη συγκατάθεση της συντρόφου);
3. περιπτώσεις όπου η τεχνολογία δημιούργησε μία νέα μορφή κακοποίησης (όπως η deepfake πορνογραφία και η αλλοίωση των ψηφιακών μας εαυτών στο metaverse);
4. περιπτώσεις όπου το τεχνολογικό περιβάλλον χρησιμοποιείται ώστε να ενεργοποιηθούν ορισμένες μορφές βίας και κακοποίησης.

Μεταξύ των κατηγοριών αυτών (ενίοτε τέμνονται), δίδονται και πιο συγκεκριμένοι ορισμοί των διαφόρων μορφών κακοποίησης. Για παράδειγμα, η διαδικτυακή σεξουαλική παρενόχληση (σύμφωνα με τον ορισμό της σεξουαλικής παρενόχλησης που προβλέπεται από τη Σύμβαση της Κωνσταντινούπολης), μπορεί να εμπεριέχει ένα φάσμα συγκεκριμένων μορφών αυτής, όπως:

- μη συναινετική δημοσίευση φωτογραφιών ή βίντεο (η δημοσίευση γυμνών φωτογραφιών ή φωτογραφιών σεξουαλικού περιεχομένου κάποιου ατόμου ή απειλές εναντίον του, αποτελούν ενέργειες σεξουαλικής κακοποίησης βασισμένης σε φωτογραφίες);
- μη συναινετική λήψη, παραγωγή ή προμήθεια φωτογραφιών ή βίντεο ευαίσθητου περιεχομένου (όπως οι φωτογραφίες κάτω από τις φούστες, η λήψη ανατριχιαστικών στιγμιότυπων, καθώς και η παραγωγή ψηφιακά αλλοιωμένων φωτογραφιών στις οποίες το πρόσωπο ή το σώμα κάποιου ατόμου τοποθετείται ή επικολλάται σε φωτογραφία ή βίντεο πορνογραφικού περιεχομένου, γνωστό και ως «ψευδοπορνογραφία», όπως τα «deepfakes», όταν δημιουργούνται συνθετικές φωτογραφίες με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης);
- εκμετάλλευση, εξαναγκασμός και απειλές (όπως η εξαναγκαστική αποστολή μηνυμάτων σεξουαλικού περιεχομένου, ο σεξουαλικός εκβιασμός, οι απειλές για βιασμό, το σεξουαλικοποιημένο/έμφυλο doxing,

πλαστοπροσωπία και σεξουαλικοποιημένος εκφοβισμός κατά την αποκάλυψη του σεξουαλικού προσανατολισμού);

- διαδικτυακή επιδειξιμανία (αποστολή ανεπίκλητων φωτογραφιών σεξουαλικού περιεχομένου μέσω εφαρμογών ραντεβού και αποστολής μηνυμάτων, κειμένων ή χρησιμοποιώντας τεχνολογίες Airdrop ή Bluetooth).

Άλλες μορφές τέτοιας βίας περιλαμβάνουν τη διαδικτυακή και τεχνολογικά υποβοηθούμενη παρενοχλητική παρακολούθηση, όπως:

- πρακτικές συζήτησης που διεξάγονται στην ψηφιακή σφαίρα, συμπεριλαμβανομένων και απειλών (σεξουαλικής, οικονομικής, σωματικής ή ψυχολογικής φύσεως);
- καταστροφή φήμης;
- παρακολούθηση και συλλογή ιδιωτικών πληροφοριών για το θύμα,
- Ταυτοποίηση;
- σεξουαλική παρενόχληση;
- πλαστοπροσωπία του θύματος;
- παρενόχληση με τη βοήθεια συνεργών για την απομόνωση του θύματος.

Οι πρακτικές αυτές συνήθως αφορούν στην τακτική παρακολούθηση των πλατφόρμων κοινωνικής δικτύωσης ή αποστολής μηνυμάτων, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφώνου των θυμάτων, την κλοπή συνθηματικού ή το άνοιγμα ή την υποκλοπή των συσκευών τους για να αποκτήσουν πρόσβαση στους ιδιωτικούς χώρους τους με την εγκατάσταση λογισμικού παρακολούθησης ή εφαρμογών γεωεντοπισμού, ή και με την κλοπή των συσκευών τους. Οι δράστες μπορεί επίσης να προβούν στην αντιποίηση της ταυτότητας του άλλου προσώπου ή να παρακολουθούν το θύμα μέσω τεχνολογικών συσκευών συνδεδεμένων στο Διαδίκτυο των Πραγμάτων (ΔτΠ), όπως οι έξυπνες συσκευές οικίας.

Τέλος, η ψηφιακές διαστάσεις της ψυχολογικής βίας περιλαμβάνουν συμπεριφορές όπως:

- ενδοοικογενειακή βία χρησιμοποιώντας ψηφιακά μέσα όπως η κατοχή ευαίσθητων φωτογραφιών των θυμάτων, και η χρήση τεχνολογίας για τον εντοπισμό των τόπων όπου ενδέχεται να βρίσκεται το θύμα;
- μεμονωμένες πράξεις βίας που δεν έχουν ποινικοποιηθεί ενδέχεται να φτάσουν στο όριο της ψυχολογικής βίας όταν συνδυάζονται με τη νοοτροπία του όχλου και η επανάληψη διευκολύνεται από το διαδίκτυο: ένα

αστείο ή ένα σχόλιο διατυπωμένο ως πείραγμα μπορεί να κλιμακωθεί σε διαδικτυακό εκφοβισμό όταν γίνεται επαναλαμβανόμενα ή από μεγάλο αριθμό ατόμων;

- ο εκφοβισμός, οι απειλές, οι ύβρεις, ο στιγματισμός και η δυσφήμιση (συχνά με υπερκάλυψη επί του λεκτικού μίσους);
- οικονομική κακοποίηση (ο έλεγχος του τραπεζικού λογαριασμού ατόμου ή επιτήρηση των εξόδων του μέσω της διαδικτυακής τραπεζικής υπηρεσίας).

Αξίζει να αναφερθεί ότι σε κάποιες περιπτώσεις η τεχνολογία μπορεί να χρησιμοποιηθεί από διαμεσολαβητές των οποίων ο ρόλος μπορεί να είναι η δημιουργία των συνθηκών για διάπραξη ψηφιακής βίας (παράδειγμα αποτελεί η διαφήμιση αθέμιτων, παράνομων ή κακόβουλων διαδικτυακών υπηρεσιών).

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΙΕΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΒΙΑΣ

Σύμφωνα με εκτιμήσεις, σχεδόν τα 3/4 των γυναικών έχουν βιώσει κάποια μορφή ψηφιακής βίας. Ωστόσο, οι υφιστάμενες εκτιμήσεις και τα δεδομένα ενδεχομένως να μην αποκαλύπτουν τις πραγματικές διαστάσεις του φαινομένου, αφού πολλές περιπτώσεις δεν καταγγέλλονται λόγω προσωπικών παραγόντων (ντροπή, φόβος αντιποίνων, οικονομική εξάρτηση) αλλά και κοινωνικών παραγόντων (ανισορροπία σχέσεων ισχύος μεταξύ ανδρών και γυναικών στην κοινωνία, ιδιωτικότητα της οικογένειας, νοοτροπία επίρριψης ευθυνών στα θύματα). Περαιτέρω, πολλές γυναίκες ενδεχομένως να μην γνωρίζουν ότι υφίστανται ψηφιακή βία (για παράδειγμα, δεν γνωρίζουν ότι οι φωτογραφίες τους με ευαίσθητο περιεχόμενο έχουν δημοσιευθεί στο διαδίκτυο). Όπως προαναφέρθηκε, όλες οι γυναίκες μπορεί να κινδυνεύουν από βία στην ψηφιακή σφαίρα. Ωστόσο, υπάρχουν κάποιες ομάδες γυναικών που είναι επιρρεπείς σε αυξημένο κίνδυνο, όπως οι γυναίκες της δημόσιας ζωής: για παράδειγμα, στην πολιτική, στη δημοσιογραφία, στον ακτιβισμό και στην υπεράσπιση σκοπών, ιδίως αυτές που εμπλέκονται ενεργά με την πολιτική, την προώθηση της ισότητας των φύλων και των δικαιωμάτων του ανθρώπου, καθώς και με την κλιματική δικαιοσύνη. Γυναίκες που βιώνουν πολλαπλή και/ή διατομεακή διάκριση και καταπίεση είναι επίσης επιρρεπείς σε αυξημένο κίνδυνο και επηρεάζονται δυσανάλογα, αφού οι ψηφιακές μορφές βίας μπορεί να επιδεινωθούν, μεταξύ άλλων, από παράγοντες όπως η αναπηρία, ο σεξουαλικός προσανατολισμός, τα πολιτικά φρονήματα, η θρησκεία, η κοινωνική καταγωγή, το καθεστώς μετανάστευσης ή το καθεστώς εξεχόντων προσωπικοτήτων. Συνεπώς, είναι σημαντικό να υιοθετηθεί μία διατομεακή προσέγγιση της ψηφιακής βίας για να διασφαλιστεί η κατάλληλη νομική και πολιτική απόκριση και να δοθεί πρόσβαση σε προστασία και βοήθεια. Τα νεαρά κορίτσια ενδεχομένως να είναι και αυτά επιρρεπή σε αυξημένο κίνδυνο ψηφιακής βίας, όπως το διαδικτυακό grooming και catfishing, λόγω του υψηλότερου ποσοστού χρήσης της τεχνολογίας και των πλατφόρμων κοινωνικής δικτύωσης από νεαρή ηλικία, του διαδικτυακού περιβάλλοντος που σε μεγάλο βαθμό δεν ρυθμίζεται, της έλλειψης κατάλληλης ψηφιακής εκπαίδευσης και στήριξης από ενήλικες.

Η ψηφιακή βία μπορεί να έχει καταστροφικές ψυχικές και σωματικές επιπτώσεις σε γυναίκες και κορίτσια. Οι επιπτώσεις μπορεί να περιλαμβάνουν ψυχολογικές και νοητικές βλάβες, όπως χρόνιο στρες, παράνοια, κατάθλιψη και άγχος, δημόσια ντροπή, αίσθημα ενοχής και αυτοενοχοποίησης, καθώς και αίσθημα απώλειας του ελέγχου. Οι ψυχολογικές αυτές επιπτώσεις ενδέχεται να οδηγήσουν σε αυτοτραυματισμό ή αυτοκτονία. Ενδέχεται επίσης να υπάρχει επίπτωση και στην οικονομική ευεξία και

εξάρτηση μέσω, μεταξύ άλλων, της απώλειας της εργασίας, της αποχής από τη διαδικτυακή συμμετοχή, της κατεστραμμένης πιστοληπτικής ικανότητας, της ανικανότητας ελέγχου ή της απώλεια οικονομικών πόρων.

ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΤΑΞΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΒΙΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΜΕΣΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

φαινόμενο που έχει τις ρίζες του σε δομικές ανισότητες και στη διάκριση κατά των γυναικών.

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Γυναικών διαδραματίζουν εξέχοντα ρόλο στην αντιμετώπιση περιπτώσεων ψηφιακής βίας και παρέχουν εξειδικευμένη υποστήριξη σε επηρεαζόμενες γυναίκες και κορίτσια. Ιδίως κατά την πανδημία του κορωνοϊού, οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Γυναικών έπρεπε να προσαρμόσουν το μοντέλο υποστήριξής τους για να ενσωματώσουν τα στοιχεία της διαδικτυακής βίας, τα οποία διασυνδέονται με τον καταναγκαστικό έλεγχο και άλλα χαρακτηριστικά της ενδοοικογενειακής βίας.

Εντός του πλαισίου της παροχής άμεσης υποστήριξης σε θύματα της ψηφιακής βίας στο πλαίσιο της βίας κατά των γυναικών και των κοριτσιών, τα ακόλουθα μέτρα μπορούν να εφαρμοστούν:

Παροχή πληροφοριών

Οι ΕΥΥΓ μπορούν να δημιουργήσουν συγκεκριμένες οδούς πληροφόρησης για γυναίκες και κορίτσια σχετικά με τις εκδηλώσεις ψηφιακής βίας, τις διαθέσιμες υπηρεσίες αναφοράς, καθώς και τη διαθέσιμη υποστήριξη και βοήθεια. Οι πλείστες των γυναικών δεν γνωρίζουν την ψηφιακή βία, τις εκφάνσεις της και τις συνέπειές της, που να την αναφέρουν και πως να έχουν πρόσβαση σε υποστήριξη. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι περιεκτικές, πολιτισμικά κατάλληλες, διαθέσιμες με ασφάλεια και προσβάσιμες.

Παραδείγματα και πηγές για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την ψηφιακή βία:

- • Ο ιστότοπος του Επιτρόπου Ηλεκτρονικής Ασφάλειας της κυβέρνησης της Αυστραλίας παρέχει πληροφορίες για τις διάφορες μορφές διαδικτυακής κακοποίησης κατά των γυναικών, περιλαμβάνει συχνές ερωτήσεις, τους διαθέσιμους μηχανισμούς αστικών ένδικων

μέσων, συνδέσμους σχετικών ερευνών, συμβουλές για την αφαίρεση περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων και φωτογραφιών και βίντεο, πως να κάνετε αναφορά στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε ιστοτόπους, και πως να λάβετε βοήθεια από την αστυνομία και πληροφορίες για την οικογένεια και τους φίλους σας. Επίσης διαθέτει μία πύλη για αναφορές και εξασφάλιση βοήθειας από το e-Safety για τον διαδικτυακό εκφοβισμό, τη σεξουαλική κακοποίηση βασισμένη σε φωτογραφίες (IBSA), καθώς και υλικό για τη σεξουαλική κακοποίηση παιδιών.

- Η πρωτοβουλία Cyber Civil Rights Without My Consent¹¹ παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη διαδικτυακή παρενόχληση, συμπεριλαμβανομένου και ενός οδηγού με την ονομασία Something Can be Done (Κάτι μπορεί να γίνει).
- Η YWCA Canada ανέπτυξε πακέτα πληροφοριών σχετικά με το IBSA¹² για ενήλικα κορίτσια και νεαρές γυναίκες, εξηγώντας τα νομικά δικαιώματα, πως να αναφέρουν τη IBSA και που να αναζητήσουν υποστήριξη.

Πηγή: GBV AoR Helpdesk, Learning Series on technology-facilitated gender-based violence, Learning Brief #2

Δημιουργία μηχανισμών αναφοράς

Οι ΕΥΥΓ μπορούν να δημιουργήσουν μηχανισμούς αναφοράς για να διασφαλίσουν ότι οι γυναίκες μπορούν να αναφέρουν περιστατικά ψηφιακής βίας και ότι θα έχουν πρόσβαση σε υποστήριξη με ασφάλεια και ανωνύμως. Περαιτέρω, ο ρόλος τέτοιων πόρων μπορεί να έχει ακόμα πιο σοβαρές επιπτώσεις σε περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει αποτελεσματική νομοθετική και θεσμική αντιμετώπιση της ψηφιακής βίας, και συνεπώς οι ΕΥΥΓ και άλλες παρόμοιες υπηρεσίες είναι η μόνη στήριξη προς τα θύματα. Για παράδειγμα, ψηφιακή τηλεφωνική στήριξη και εφαρμογές.

Παραδείγματα και πόροι για μηχανισμούς αναφοράς και τηλεφωνικές γραμμές ψηφιακής βίας:

Στο Πακιστάν, η Digital Rights Foundation Cyber Harassment Helpline⁷ παρέχει δωρεάν εμπιστευτικές νομικές συμβουλές, στήριξη ψηφιακής

ασφάλειας, συμβουλές ψυχολόγων και ένα σύστημα αναφοράς για τα θύματα της διαδικτυακής παρενόχλησης.

Η τηλεφωνική γραμμή του Ηνωμένου Βασιλείου Revenge Porn Helpline⁹ παρέχει υπηρεσίες στα θύματα μέσω τηλεφώνου, email και διαδικτύου, και στήριξη από επαγγελματίες. Η γραμμή βοήθειας παρέχει εμπιστευτικές συμβουλές χωρίς τη διατύπωση υποκειμενικής κρίσης, βοήθεια για αναφορά και αφαίρεση περιεχομένου, συμβουλές για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αναφορά στην αστυνομία και νομικές συμβουλές. Η INHOPE (International Association of Internet Hotlines) αποτελεί ένα δίκτυο συνδέσμων¹⁰ που εστιάζει στην αντιμετώπιση εγκληματικού περιεχομένου και δραστηριότητας, ιδίως υλικού που αφορά σε σεξουαλική κακοποίηση παιδιών, διαδικτυακό grooming και διαδικτυακό μίσος, συμπεριλαμβανομένης και της ξενοφοβίας.

Ενσωμάτωση της ψηφιακής βίας στη διαχείριση περιπτώσεων

Η ενσωμάτωση μέσω αντιμετώπισης της ψηφιακής βίας σε υφιστάμενες διαδικασίες και πρακτικές διαχείρισης περιπτώσεων, αποτελεί σημαντικό βήμα το οποίο οι ΕΥΥΓ μπορούν να κάνουν για να διασφαλίσουν μία περιεκτική διαχείριση του φαινομένου, ενσωματώνοντας τις διαφορετικές πτυχές του στον σχεδιασμό ασφαλείας και στη διαχείριση κινδύνων. Ως προς το θέμα αυτό, βήματα μπορούν να γίνουν με τους ακόλουθους τρόπους:

- ο κίνδυνος πρέπει να αντιμετωπίζεται σε όλα τα επίπεδα και όχι μόνο όταν βρισκόμαστε κοντά στην κλιμάκωση. Ο χαμηλός και ο μέσος κίνδυνος θα πρέπει και αυτός να αξιολογείται και να αντιμετωπίζεται, λόγω του συνεχούς χαρακτήρα της ψηφιακής βίας, η οποία μπορεί να συνυπάρχει ή να αλληλεπιδρά με ψηφιακές μορφές αυτού.
- η εκτίμηση του κινδύνου πρέπει να νοείται ως μέρος ενός ευρύτερου διυπηρεσιακού μηχανισμού ο οποίος θα αποσκοπεί στην προστασία των θυμάτων από την απειλή επιπρόσθετης βίας, εκδίδοντας διατάγματα προστασίας. Ως προς το θέμα αυτό, θα ήταν χρήσιμο εάν καταρτιζόταν ατομικά σχέδια ασφάλειας.
- κατά τη διαχείριση κάποιας περίπτωσης, οι επαγγελματίες δεν πρέπει να ερευνούν μόνο το μεμονωμένο περιστατικό της ψηφιακής βίας, αλλά να λαμβάνουν υπόψη πιο ολιστικά την όλη εικόνα της κακοποίησης.
- κατάλογοι με τα είδη της απόδειξης που πρέπει να συλλεχθεί για σκοπούς ποινικής δίωξης, πρέπει να περιέχονται σε πρωτόκολλα αλλά να εκδίδονται και προειδοποιήσεις προς τον σκοπό αυτό: εάν οι περιστάσεις δεν επιτρέπουν την ασφαλή εξασφάλιση αποδείξεων, δεν πρέπει να γίνεται.
- συμπερίληψη, κατά τη διαχείριση περιπτώσεων, καταλόγων σημάτων προειδοποίησης για ψηφιακή βία.

Παραδείγματα και πόροι για την ενσωμάτωση της ψηφιακής βίας στη διαχείριση περιπτώσεων:

Το WESNET έχει κάποιους πόρους για τη στήριξη των εργαζομένων της GBV, οι οποίοι βρίσκονται στην πρώτη γραμμή, παρέχει πληροφορίες και στηρίζει τα θύματα της ψηφιακής βίας. Αυτοί περιλαμβάνουν:

- [Είσαστε Θύμα Τεχνολογικής Κακοποίησης](#),
- [Σχέδιο Τεχνολογικής Ασφάλειας](#),
- [Συμβουλές Τεκμηρίωσης για Θύματα Τεχνολογικής Κακοποίησης και Παρενοχλητικής Παρακολούθησης](#),
- [Εκτίμηση Τεχνολογικής Κακοποίησης και Ιδιωτικότητα](#),
- [Αντιμετώπιση παρενοχλητικών κλήσεων, κειμένων και μηνυμάτων](#),

- [10 Εύκολα Βήματα για Μεγιστοποίηση της Ιδιωτικότητάς σας,](#)
- [Ημερολόγιο Παρενοχλητικής Παρακολούθησης και Τεχνολογικά Υποβοηθούμενης Κακοποίησης.](#)

Η Safe Ireland δημιούργησε ένα εγχειρίδιο για να βοηθήσει τους εργαζόμενους και τα δίκτυα στήριξης να προσδιορίσουν τα προειδοποιητικά σημάδια ψηφιακής βίας και τους τρόπους διαδικτυακής κακοποίησης από δράστες.

Παροχή Βοήθειας για την αφαίρεση καταχρηστικού περιεχομένου και για την προστασία από περαιτέρω κακοποίηση

Πολλά θύματα θέλουν απλώς να παύσει η κακοποίηση και να αφαιρεθεί το καταχρηστικό περιεχόμενο και οι φωτογραφίες. Οι ΕΥΥΓ μπορούν να παρέχουν πληροφορίες και βοήθεια ώστε τα θύματα να μειώσουν την ευπάθειά τους σε περαιτέρω βία, και μπορούν να υποστηρίξουν τα θύματα να αφαιρέσουν το καταχρηστικό περιεχόμενο και τις φωτογραφίες. Οι προσεγγίσεις που βοηθούν τα θύματα να αφαιρέσουν περιεχόμενο, να βελτιώσουν την ασφάλειά τους και να ενισχύσουν την πρόληψη της κακοποίησης περιλαμβάνουν:

- παροχή τεχνικών συμβουλών και καθοδήγηση των θυμάτων για το πως να βελτιώσουν την ψηφιακή τους ασφάλεια και ιδιωτικότητα, συμπεριλαμβανομένης και της βοήθειας για την αφαίρεση εφαρμογών και λογισμικών που χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση και επιτήρηση, τη διαγραφή ιστορικού περιήγησης, την αλλαγή ρυθμίσεων ιδιωτικότητας και τοποθεσίας και τη διαχείριση κωδικών χρήστη.
- βοήθεια προς τα θύματα για τη χρήση μηχανισμών αναφοράς, οι οποίοι παρέχονται από διαδικτυακές πλατφόρμες, ώστε να ζητήσουν από την εταιρεία να κατεβάσει το καταχρηστικό περιεχόμενο. Οι πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης συνήθως έχουν πολιτικές για το κατέβασμα και μηχανισμούς για την αναφορά ακατάλληλου περιεχομένου και την υποβολή αιτήματος αφαίρεσής του. Αν και οι πολιτικές αυτές μπορεί να είναι αποτελεσματικές, δεν είναι πάντα εύκολη η εφαρμογή τους και εκτός και εάν μία φωτογραφία ή άλλο περιεχόμενο παραβιάζει τα πρότυπα της κοινότητας, μπορεί να είναι δύσκολο να αφαιρεθεί.
- δημιουργία άμεσης οδού επικοινωνίας με πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης σε περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο και υποβολή αιτήματος για την αφαίρεση περιεχομένου εκ μέρους του θύματος. Κάποιες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης απαιτούν όπως το ίδιο το επηρεαζόμενο πρόσωπο ζητήσει την αφαίρεση περιεχομένου, στην οποία περίπτωση οι υπηρεσίες

παρέχουν καθοδήγηση για το πως να γίνει αυτό.

- απασχόληση ενός ειδικού στην αφαίρεση διαδικτυακού περιεχομένου για να διαγράψει το ανεπιθύμητο ή καταχρηστικό περιεχόμενο. Υπάρχουν άτομα και εταιρείες που αφαιρούν διαδικτυακό περιεχόμενο έναντι αμοιβής και αν και οι τιμές δεν είναι γενικά προσιτές, πρόκειται για κόστος που κάποιες υπηρεσίες υποστήριξης το περιλαμβάνουν στον προϋπολογισμό τους.

Ειδικοί σε θέματα πληροφορικής μπορούν να εξασφαλίσουν τον απαιτούμενο τεχνικό εξοπλισμό και να κατασκευάσουν ψηφιακή υποδομή με σκοπό να βοηθήσουν τα θύματα με την αφαίρεση περιεχομένου όπου απαιτείται, αφού πρόκειται για εργασία που είναι πολύπλοκη και απαιτεί συγκεκριμένη τεχνολογική εμπειρογνωμοσύνη. Ως εναλλακτική λύση, υπάρχουν άτομα και εταιρείες που αφαιρούν διαδικτυακό περιεχόμενο έναντι αμοιβής και αν και οι τιμές δεν είναι γενικά προσιτές, πρόκειται για κόστος που κάποιες υπηρεσίες υποστήριξης το περιλαμβάνουν στον προϋπολογισμό τους. Εάν δεν είναι δυνατή η πρόσληψη κάποιου ειδικού, θα πρέπει να καταρτιστούν οι εργαζόμενοι της ΕΥΥΓ ώστε να βοηθήσουν με την αφαίρεση περιεχομένου.

Παραδείγματα και πηγές που θα βοηθήσουν τα θύματα να αφαιρέσουν περιεχόμενο και να προστατευτούν από περαιτέρω κακοποίηση:

- TacticalTech's [Data Detox Kit](#) είναι ένα σύνολο εργαλείων για την προώθηση της ψηφιακής ασφάλειας.
- TechSafety's [Safety Toolkit](#) παρέχει καθοδήγηση και συνδέσμους για εργαλεία που βελτιώνουν την ψηφιακή ασφάλεια και ιδιωτικότητα γυναικών και κοριτσιών, και διατίθεται στα αγγλικά και ισπανικά.
- Cyber Civil Rights έχει έναν διαδικτυακό οδηγό αφαίρεσης περιεχομένου [content removal guide](#) και μπορεί επίσης να παραπέμψει τα θύματα σε μία δωρεάν υπηρεσία που θα τους βοηθήσει στην αφαίρεση ιδιωτικών φωτογραφιών, βίντεο και άλλου περιεχομένου.
- TakeBacktheTech παρέχει πληροφορίες και καθοδήγηση σε θύματα, για προστασία κατά της [διαδικτυακής παρενοχλητικής παρακολούθησης](#), [του διαδικτυακού εκβιασμού](#) και [του λεκτικού μίσους](#).
- Chayn's [Online Safety Guide](#) συντάχθηκε για να στηρίξει τα θύματα που υπέστησαν βία από τον σύντροφό τους και τα θύματα

διαδικτυακής παρενοχλητικής παρακολούθησης, αν και εφαρμόζεται και σε άλλες μορφές διαδικτυακής έμφυλης βίας.

- Cornell Tech λειτουργεί μία Computer Security Clinic για θύματα που υπέστησαν βία από τον σύντροφό τους, όπου καταρτισμένοι εθελοντές εργάζονται μεμονωμένα με πελάτες για να βελτιώσουν την ασφάλειά τους και να μειώσουν την κακοποίηση που συνδέεται με την τεχνολογία. Προσφέρουν επίσης και ένα εύρος οδηγιών για τη στήριξη θυμάτων που βίωσαν κακοποίηση που συνδέεται με την τεχνολογία,
- ο ιστότοπος Cyber Rights website παρέχει [λεπτομερείς συμβουλές](#) για έναν μεγάλο αριθμό πολιτικών των πλατφόρμων κοινωνικής δικτύωσης και μηχανισμών αναφοράς σεξουαλικής κακοποίησης βασισμένης σε φωτογραφίες.
- ο οδηγός Esafety της αυστραλιανής κυβέρνησης παρέχει συγκεκριμένες γνώσεις για πλατφόρμες και μέσα κοινωνικής δικτύωσης, υπογραμμίζοντας τους μηχανισμούς αναφοράς για το κάθε ένα από αυτά.

Παροχή ψυχολογικής βοήθειας και ανακούφισης

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, η ψηφιακή βία μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις στην ψυχική υγεία κάποιου ατόμου και απαιτείται συγκεκριμένη στήριξη. Αυτό που μπορούν να κάνουν οι ΕΥΥΓ είναι:

να καταρτίσουν το προσωπικό τους σε θέματα μη επικριτικής στάσης και συμπεριφοράς ώστε να μειωθεί η ενοχοποίηση του θύματος, καθώς και να εξοπλίσουν το προσωπικό πρώτης γραμμής με γνώσεις, νοοτροπία και δεξιότητες για να επιβεβαιώσουν και να αντιμετωπίσουν τον φόβο, το αίσθημα της ανημπόριας και άλλες επιπτώσεις που βιώνουν τα θύματα της ψηφιακής βίας,

να ενισχύσουν τις δεξιότητες του προσωπικού πρώτης γραμμής στο να εντοπίζει τους παράγοντες επικινδυνότητας για συνδεδεμένους κινδύνους (αυτοτραυματισμός, τραυματισμός για λόγους τιμής),

να προσφέρουν όσο το δυνατόν πιο εξατομικευμένη ψυχολογική υποστήριξη σε όσους έχουν βιώσει ψηφιακή κακοποίηση και να αναπτύξουν ένα σύστημα παραπομπής για θύματα διαδικτυακής παρενόχλησης στα τοπικά δίκτυα επαγγελματιών συμβούλων με εμπειρία

στην υποστήριξη θυμάτων ψηφιακής βίας,

να παρέχουν ένα ανώνυμο και ασφαλές διαδικτυακό φόρουμ για θύματα που επιθυμούν να μοιραστούν με άλλους παρόμοιες εμπειρίες και στρατηγικές αντιμετώπισης, πράγμα που μπορεί να βοηθήσει κάποια θύματα. Οποιαδήποτε εικονική υπηρεσία υποστήριξης πρέπει να τυγχάνει προσεκτικής διαχείρισης από κάποιον που είναι καταρτισμένος στο να διαχειρίζεται δυναμικές ομάδες και να παρέχει την κατάλληλη υποστήριξη, συμπεριλαμβανομένης και της παρέμβασης σε περίπτωση που κάποιο μέλος εκφράσει κάποιες ιδέες αυτοτραυματισμού ή αυτοκτονίας. Είναι επίσης ζωτικής σημασίας να υπάρχει ένα υψηλό επίπεδο ασφαλείας σε τέτοιες υπηρεσίες ώστε να προστατεύεται η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια των θυμάτων,

Παραδείγματα και πόροι για στήριξη θυμάτων:

Η YWCA του Καναδά ανέπτυξε [ένα πακέτο](#) για όσους στηρίζουν κορίτσια [που βίωσαν](#) ψηφιακή βία, συμπεριλαμβανομένων γονέων, δασκάλων, παρόχων υπηρεσιών, αστυνομίας, επαγγελματιών του τομέα της πληροφορικής, με πρακτικές συμβουλές για την παροχή παρηγορητικής και μη επικριτικής στήριξης.

Το [HeartMob](#) είναι [ένας ιστότοπος](#) όπου τα θύματα διαδικτυακής παρενόχλησης μπορούν να λάβουν στήριξη από άλλα άτομα με παρόμοιες εμπειρίες.

TRUST



Co-funded by
the European Union

- Η TechSafety [παρέχει πληροφορίες για τη διαχείριση διαδικτυακών ομάδων στήριξης θυμάτων](#).
- Το Bloom είναι μία [δωρεάν διαδικτυακή ομάδα στήριξης](#) θυμάτων ενδοοικογενειακής κακοποίησης και ατόμων που βίωσαν βία με βάση το φύλο. Η ομάδα λειτουργεί με εθελοντές της Chayn και αποσκοπεί στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης, της συμμετοχής και της εμπιστευτικότητας μίας διαδικτυακής φυσικής ομάδας. Κάθε ομάδα προσφέρει καθημερινές συμβουλές, κόλπα, εργαλεία και παρήγορα λόγια. Με μαθήματα που διαρκούν από 4 εβδομάδες έως και 2 μήνες, τα θύματα μαθαίνουν, αναστοχάζονται, ολοκληρώνουν κατ'οίκον εργασίες και επεξεργάζονται αυτό που βίωσαν μέσα σε ένα ασφαλές και αφοσιωμένο περιβάλλον. Το περιεχόμενο και οι μέθοδοι του Bloom επιβεβαιώνονται από θεραπευτές τραύματος και κορυφαίους εμπειρογνώμονες του χώρου.
- Στόχος του Maru Chatbot είναι να στηρίξει και να δώσει δύναμη σε άτομα που βιώνουν, είναι μάρτυρες ή καταπολεμούν τη διαδικτυακή παρενόχληση, παρέχοντας συμβουλές από εμπειρογνώμονες και ακτιβιστές. Οι χρήστες μπορούν να μάθουν περισσότερα για τη διαδικτυακή παρενόχληση, πως να προστατεύουν τους εαυτούς τους από αυτή, να την αναφέρουν και να την αντιμετωπίζουν, [ή να στηρίζουν άλλους που τη βιώνουν](#).

Στρατηγικές πρόληψης

Πέρα από την άμεση στήριξη των θυμάτων ψηφιακής βίας, οι ΕΥΥΓ μπορούν επίσης να λάβουν προληπτικά μέτρα και μέτρα ευαισθητοποίησης, τα οποία συμβάλλουν στη μακροπρόθεσμη αλλαγή σε επίπεδο πολιτικής και σε κοινωνικό επίπεδο. Αυτά περιλαμβάνουν:

- προληπτική δράση όπως τα προγράμματα ισότητας φύλων, καθώς και πρωτοβουλίες ψηφιακού αλφαριθμητισμού (GREVIO 2021, IACHR 2019);
- σθεναρή υποστήριξη για την υιοθέτηση νόμων που να ποινικοποιούν το φαινόμενο, σε μία προσπάθεια να καταπολεμηθεί η ατιμωρησία που σχετίζεται με αυτό;
- προσπάθεια απόδοσης ευθυνών σε ιδιωτικές διαδικτυακές πλατφόρμες που επιτρέπουν μορφές ψηφιακής και διαδικτυακής βίας;
- κατάρτιση των επαγγελματιών της πρώτης γραμμής, όπως η αστυνομία ή

οι επαγγελματίες της δικαστικής εξουσίας, οι οποίοι έρχονται σε επαφή με θύματα ψηφιακής βίας, για να διασφαλιστεί η καλύτερη κατανόηση του φαινομένου και των διατομεακών αναγκών των θυμάτων, να προληφθεί η επιπλέον θυματοποίηση ή ο επανατραυματισμός και να προωθηθεί η διυπηρεσιακή συνεργασία;

- αύξηση της ευαισθητοποίησης και προώθηση του δημόσιου διαλόγου τόσο διαδικτυακά όσο και εκτός διαδικτύου, και ανάπτυξη και διάδοση πληροφοριών για συγκεκριμένες ομάδες-στόχοι (νεαρά άτομα, γονείς και δάσκαλοι)
- συλλογή και ανάλυση ξεχωριστών δεδομένων για κάθε φύλο και δημοσίευση εκθέσεων.

Παραδείγματα και πόροι που θα βοηθήσουν τα θύματα να αφαιρέσουν περιεχόμενο και να προστατευθούν από περαιτέρω κακοποίηση:

- η Internet Society προωθεί την ευαισθητοποίηση σε σχέση με τη διαδικτυακή κακοποίηση στα Barbados μέσω του προγράμματος [C.A.R.E - Combating \(online\) Abuse through Research and Education](#), το οποίο περιλαμβάνει εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την επίδραση της διαδικτυακής κακοποίησης γυναικών και κοριτσιών, και κοινωνικό διάλογο επί του θέματος. Στην Παλαιστίνη, η ίδια οργάνωση διοργανώνει συνεδρίες ευαισθητοποίησης με παιδιά της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης,
- η PeaceWomen Across the Globe και η παλαιστινιακή ΜΚΟ Women and Media Development εφαρμόζουν το κοινό έργο [To be safe](#) το οποίο αποσκοπεί στην ανάπτυξη της ικανότητας των δασκάλων και των κοινωνικών λειτουργών των σχολείων της Παλαιστίνης να στηρίζουν τα θύματα διαδικτυακής βίας με βάση το φύλο, και στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των μαθητών στο να προστατεύουν την ψηφιακή ιδιωτικότητά τους και ασφάλεια. Το έργο περιλαμβάνει επίσης ένα σχέδιο για μαθητές για την εφαρμογή πρωτοβουλιών ώστε να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση μεταξύ ομήλικων,
- οι διαδικτυακές εκπαιδευτικές πηγές του [Webwise Ireland](#) σχετικά με τη σεξουαλική κακοποίηση με βάση τις φωτογραφίες περιλαμβάνει δωρεάν διδακτικούς πόρους για σχολεία και ενήλικους, συμπεριλαμβανομένου και ενός βίντεο εκστρατείας, γεγονότα για την αποστολή μηνυμάτων σεξουαλικού περιεχομένου και τι πρέπει να κάνετε εάν μία φωτογραφία σας δημοσιευτεί χωρίς την άδειά σας. Επίσης περιλαμβάνει πόρους για τους γονείς,
- το [Cybersafe Toolkit](#) είναι για δασκάλους ή άλλους επαγγελματίες που εργάζονται με νεαρά άτομα, οι οποίοι επιθυμούν να αντιμετωπίσουν τη διαδικτυακή βία κατά των γυναικών και των κοριτσιών, συμπεριλαμβανομένης της διαδικτυακής σεξουαλικής παρενόχλησης και της διαδικτυακής ασφάλειας, στην τάξη και άλλες δομές. Το σύνολο αυτό των εργαλείων παρέχει υλικό για τη διευκόλυνση τεσσάρων εργαστηρίων σε θέματα μη συναινετικής δημοσίευσης φωτογραφιών σεξουαλικού περιεχομένου, εκμετάλλευσης,

εξαναγκασμού και απειλών, σεξουαλικοποιημένου εκφοβισμού και ανεπιθύμητης σεξουαλικοποίησης, καθώς και ένα διαδικτυακό εργαλείο που ενθαρρύνει τη συζήτηση και το παιχνίδι του ρόλου, και έναν οδηγό με πρακτικές πληροφορίες για διαμεσολαβητές,

- η YWCA του Καναδά ανέπτυξε [ένα πακέτο για όσους στηρίζουν κορίτσια](#) που βίωσαν ψηφιακή βία, συμπεριλαμβανομένων γονέων, δασκάλων, παρόχων υπηρεσιών, αστυνομίας, επαγγελματιών του τομέα της πληροφορικής, με πρακτικές συμβουλές για την παροχή παρηγορητικής και μη επικριτικής στήριξης.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ

ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η πανδημία του κορωνοϊού και οι εθνικοί περιορισμοί της κυκλοφορίας που επιβλήθηκαν δημιούργησαν την ανάγκη για νέες υπηρεσίες που θα μπορούσαν να προσφερθούν διαδικτυακά. Η υπηρεσία Live Chat μπορεί να περιληφθεί στις ασύγχρονες μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιούν σύγχρονες τεχνολογίες για την παροχή καθοδήγησης και συμβουλών (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003-6). Η πανδημία του κορωνοϊού αύξησε τη δυσκολία των θυμάτων στο να επικοινωνήσουν με τον Σύνδεσμο για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Βίας στην Οικογένεια (ΣΠΑΒΟ) μέσω της εθνικής γραμμής βοήθειας, αφού ήταν αναγκασμένα να μένουν εντός της οικίας με αυτόν που τις κακοποιούσε. Η στήριξη και η καθοδήγηση που μπορεί να λάβει κάποιο άτομο από την υπηρεσία Live Chat συνάδει με την αυξανόμενη τάση της κοινωνίας για τη διαδικτυακή αναζήτηση πληροφοριών και υπηρεσιών, αυξάνοντας τη συμμετοχή στην παροχή συμβουλών, ενισχύοντας τα συναισθήματα της ασφάλειας, δίδοντας κίνητρα σε άτομα να μοιραστούν πληροφορίες, ενώ φαίνεται να υπάρχουν βελτιωμένα αποτελέσματα σε κάποιους πληθυσμούς, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που βίωσαν τραυματικές καταστάσεις και ιδίως κακοποίηση (Newman, Szkodny, Llera, & Przeworski, 2011, Richards & Ritsarntson, 2012-6).

Κατά πρώτον, πρόκειται για μία μάλλον ασφαλή μορφή επικοινωνίας εάν η σύνδεση είναι ιδιωτική, αφού η συνομιλία είναι εμπιστευτική και γίνεται με καταρτισμένους επαγγελματίες της υγείας. Κατά δεύτερον, το αίτημα του θύματος για συνομιλία τυγχάνει άμεσης επεξεργασίας και η ανάγκη για καθοδήγηση, στήριξη, παροχή συμβουλών και ενδυνάμωση εκπληρώνεται σε πραγματικό χρόνο. Τέλος, η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι εύκολη ακόμα και από ένα κινητό τηλέφωνο με πρόσβαση στο διαδίκτυο. Βάσει των ανωτέρω, η υπηρεσία Live Chat έδωσε την ευκαιρία στα θύματα να δακτυλογραφούν αντί να μιλούν, να μοιράζονται τα προβλήματά τους κατά τρόπο που τα βοηθά να παραμείνουν ασφαλή, χωρίς να το γνωρίζει αυτός που τα κακοποιεί.

Η υπηρεσία Live Chat έγινε γρήγορα αναγκαία για τον ΣΠΑΒΟ λόγω των πολλών πλεονεκτημάτων της, όπως πολλοί ερευνητές το υπογράμμισαν στο παρελθόν (Cook & Doyle, 2002, Mallen et.al., 2003, Rochlen Land & Wong,

2004).

Η υπηρεσία Live Chat γεφυρώνει τη γεωγραφική απόσταση μεταξύ της οργάνωσης και του τόπου διαμονής των θυμάτων και εκμηδενίζει τα κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά. Διευκολύνει επίσης το κανάλι βοήθειας για τα θύματα με αναπηρίες, όπως δυσκολίες στην ακοή, την όραση ή τον λόγο. Επιπλέον, επιτρέπει σε παιδιά και έφηβους να λάβουν συμβουλές, αφού αισθάνονται πιο οικεία με τα ψηφιακά μέσα.

Η υπηρεσία Live Chat δίνει πρόσβαση σε θύματα τα οποία με οποιονδήποτε άλλο διαφορετικό τρόπο θα κινδύνευαν εάν προσπαθούσαν να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά και καλύπτει την ανάγκη για άμεση παρέμβαση σε στιγμές ζωτικής σημασίας. Γενικά, η διαδικτυακή αυτή υπηρεσία ενισχύει την πρόσβαση σε υπηρεσίες βοήθειας και διευκολύνει την ανταλλαγή περισσότερων πληροφοριών λόγω της απόστασης και της ανωνυμίας. Επίσης, βοηθά τα θύματα που δυσκολεύονται να εκφραστούν μέσω της ομιλίας και ενθαρρύνει άτομα να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης.

Το θεωρητικό πλαίσιο μέσω του οποίου δουλεύουμε με θύματα βίας εστιάζει στη φεμινιστική προσέγγιση που ενοιοποιεί τη βία ως αποτέλεσμα της πατριαρχικής δομής της κοινωνίας μέσω της οποίας οι άνδρες νιώθουν λες και έχουν το δικαίωμα να ελέγχουν και να εξουσιάζουν τις γυναίκες. Κατά τη φεμινιστική προσέγγιση η έμφαση δίδεται στην ενδυνάμωση των γυναικών μέσω μίας ίσης και συνεργατικής θεραπευτικής σχέσης. Η διαδικασία της ενδυνάμωσης εστιάζει στην ενίσχυση της αυτοεκτίμησης, ενισχύοντας προσωπικά πιστεύω και καθημερινές λειτουργίες, ενισχύοντας την ατομική φροντίδα και μαθαίνοντας νέες δεξιότητες αντιμετώπισης του προβλήματος. Ο βασικός σκοπός της παρέμβασης αυτής είναι το θύμα να μπορέσει τελικά να αντισταθεί στη βία, να είναι ικανό να αντιμετωπίσει την κατάσταση και να έχει τη δύναμη να συνεχίσει (Brown, 1994; Enns, 2004).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ LIVE CHAT

Στο σημείο αυτό παρουσιάζεται το προτεινόμενο μοντέλο παρέμβασης του ΣΠΑΒΟ μέσω της υπηρεσίας Live Chat. Η υπηρεσία Live Chat του ΣΠΑΒΟ είναι προσβάσιμη μέσω του ιστοτόπου μας (<https://domviolence.org.cy/en/>) σε 24ωρη βάση, από Δευτέρα έως Κυριακή, όπως και οι υπόλοιπες υπηρεσίες

της οργάνωσης. Όταν κάποιος επισκέπτεται τον ιστότοπο αναδύεται η επιλογή της συζήτησης, με ένα αυτοματοποιημένο μήνυμα που ευχαριστεί τον επισκέπτη για την επικοινωνία του με την οργάνωση και τον πληροφορεί σχετικά με την παραβίαση του κανονισμού περί προσωπικών δεδομένων και της εμπιστευτικότητας.

Το λογισμικό για την υπηρεσία του Live Chat επιλέχθηκε ώστε να διασφαλίζει και να προστατεύει την επικοινωνία. Πιο συγκεκριμένα, ο κάθε τηλεφωνητής έχει ένα μοναδικό όνομα χρήστη και κωδικό και έχει πρόσβαση μόνο στα δικά του πρακτικά επικοινωνίας. Έτσι, μόνο ο διαχειριστής της πλατφόρμας έχει πρόσβαση σε όλες τις επικοινωνίες. Για να διασφαλιστεί η ασφάλεια του επισκέπτη, η συζήτηση αυτομάτως διακόπτεται μετά από μερικά λεπτά αδράνειας. Επιπλέον, όταν ο επισκέπτης φύγει από την πλατφόρμα, τα δεδομένα που αφορούν στην επικοινωνία δεν εμφανίζονται στο ιστορικό του προγράμματος πλοήγησης.

Μοντέλο παρέμβασης του Live Chat

Το μοντέλο παρέμβασης που εφαρμόζουμε στον ΣΠΑΒΟ βασίζεται σε ένα μοντέλο πέντε σταδίων (Sindahl, 2013) το οποίο συμπληρώνεται με εμπειρικά δεδομένα. Η βασική ιδέα πίσω από την έννοια των σταδίων είναι ότι τα θύματα κινούνται μέσα από τα στάδια με έναν τρόπο ώστε να αντιληφθούν πιθανές λύσεις στα προβλήματά τους. Ο τηλεφωνητής πρέπει να έχει υπόψη του ότι τα θύματα κακοποίησης δυσκολεύονται πολύ να βρουν τη δύναμη και το κουράγιο να μιλήσουν ανοικτά για το τι συμβαίνει πίσω από τις κλειστές πόρτες. Ενίοτε, η υπηρεσία του Live Chat είναι ο μόνος τρόπος για ένα θύμα να λάβει πληροφορίες και καθοδήγηση, και πιθανόν να το παραπέμπουν στις αρμόδιες αρχές και υπηρεσίες στήριξης.

Το πρώτο στάδιο βασίζεται στην ανάγκη δημιουργίας ενός αισθήματος εμπιστοσύνης, ώστε τα θύματα να ανοιχτούν σχετικά με το τι τα προβληματίζει. Ο τηλεφωνητής στο στάδιο αυτό προσπαθεί να βοηθήσει τα θύματα να πουν την ιστορία τους με τη βοήθεια βασικών τεχνικών παροχής συμβουλών, π.χ. παραφράζοντας και παραμένοντας ειλικρινής για τα επόμενα στάδια που θα ακολουθήσουν (π.χ. είναι οκ εάν σου κάνω κάποιες ερωτήσεις για να κατανοήσω καλύτερα τι συμβαίνει;). Εμπειρικά διαπιστώθηκε ότι εάν ο τηλεφωνητής εξηγήσει και συζητήσει με το θύμα τι πρόκειται να γίνει στα επόμενα στάδια, διευκολύνει τα θύματα να μοιραστούν περισσότερες

πληροφορίες.

Στο δεύτερο στάδιο ο τηλεφωνητής έχει υπόψη του ότι θα πρέπει να κατανοήσει και να εκτιμήσει την κατάσταση/το πρόβλημα του θύματος. Ο τηλεφωνητής κάνει κάποιες ερωτήσεις για να προσδιορίσει και να αποσαφηνίσει τα ασαφή σημεία της συζήτησης. Στο στάδιο αυτό, ο τηλεφωνητής πρέπει να προσδιορίσει τι είναι σημαντικό για το θύμα και ποιοι είναι οι πόροι του θύματος για να μπορέσει να αντιμετωπίσει το πρόβλημα. Στη συνέχεια και αφού εκπληρωθούν οι στόχοι του σταδίου αυτού, ο τηλεφωνητής σκέφτεται τι θα μπορούσε να διευκολύνει το θύμα και αρχίζει να δημιουργεί μαζί τους ένα αντικειμενοστρεφές προσχέδιο.

Κατά το τέταρτο στάδιο, ο τηλεφωνητής για να προστατέψει το θύμα από την απογοήτευση της θέσης των στόχων, πληροφορεί τα θύματα για τις διάφορες επιλογές που θα βοηθήσουν την περίπτωση τους, με έναν μη απειλητικό τρόπο. Εν πάση περιπτώσει, ο τηλεφωνητής πληροφορεί τα θύματα για όλες τις επιλογές παραπομπής, οι οποίες είναι κατάλληλες για αυτά, κατά τρόπο που να λαμβάνει υπόψη οποιαδήποτε θέματα ασφάλειας.

Το τελευταίο στάδιο του μοντέλου επέμβασης ασχολείται με την ολοκλήρωση της διαδικτυακής επικοινωνίας, η οποία είναι σημαντικό να οριοθετηθεί από τον επαγγελματία. Ο τηλεφωνητής προσπαθεί να επιτύχει μία ομαλή ολοκλήρωση αφού είναι πολύ σημαντικό για τα θύματα να εγκαταλείψουν τη συνομιλία με το αίσθημα ότι κάποιος τα κατανοεί και τα στηρίζει, ότι ανέπτυξαν μία πρώτη συνεργασία με την οργάνωση και ότι απέκτησαν αρκετή δύναμη για να δράσουν κατά τις βίαιες.

Σημαντικά σημεία για τους τηλεφωνητές του Live Chat

Συνιστάται ιδιαίτερα στους τηλεφωνητές του Live Chat να λαμβάνουν υπόψη οποιαδήποτε διατομεακά θέματα, να εξετάζουν την πιθανή επίπτωση που ενδεχομένως να έχει η επέμβασή τους σε διάφορα ατομικά, κοινωνικά, εκπαιδευτικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά. Επιπλέον, πρέπει να έχουν υπόψη τους πως κάποια διατομεακά θέματα, όπως τυχόν αναπηρίες και η ηλικία του θύματος, μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα και το πλαίσιο της συζήτησης. Επίσης, θα πρέπει να έχουν υπόψη τους ότι οι διαδικτυακές υπηρεσίες είναι εύκολα προσβάσιμες και από ανήλικους που προσπαθούν να

αποκρύψουν την ηλικία τους. Οι τηλεφωνητές πρέπει να είναι προσεκτικοί, να πληροφορούν τα θύματα για τυχόν ενέργειες που πρόκειται να κάνουν, π.χ. παραπεμπτικά για αρμόδιες αρχές, για να εξασφαλίσουν τη συγκατάθεση του θύματος, και τότε να παραβιάζουν την εμπιστευτικότητα. Αυτό που διαπιστώθηκε εμπειρικά ως πολύ βοηθητικό είναι όταν ο τηλεφωνητής θέτει τις ερωτήσεις μία μία και απαντά ειλικρινά σε κάθε ερώτηση του θύματος, ιδίως σε περίπτωση παραβίασης της εμπιστευτικότητας. Κάθε τηλεφωνητής πρέπει να είναι προσεκτικός με τις τεχνικές δυσκολίες και να πληροφορεί το θύμα για τους εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας με την οργάνωση. Τέλος, είναι σημαντικό όλοι οι τηλεφωνητές να συμμετέχουν σε συνεδρίες εποπτείας.

Διαχείριση κρίσεων στην υπηρεσία Live Chat

Πολλά θύματα χρησιμοποιούν την υπηρεσία Live Chat ως επικοινωνία έκτακτης ανάγκης, καθώς λειτουργεί με προσωπικό 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Το προσωπικό του ΣΠΑΒΟ έχει καταρτιστεί για να ενεργεί σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, για παράδειγμα εάν κάποια κακοποίηση συμβαίνει εκείνη τη στιγμή και το θύμα αδυνατεί να καλέσει την αστυνομία. Εάν κάποιο θύμα κινδυνεύει μπορεί να στείλει μηνύματα όπως «κινδυνεύω», «χρειάζομαι βοήθεια», «θα με σκοτώσει», για να λάβει βοήθεια με οποιονδήποτε τρόπο μπορεί. Εάν ο τηλεφωνητής λάβει μηνύματα όπως αυτά, πρέπει να κάνει συγκεκριμένες ερωτήσεις για να εκτιμήσει τον κίνδυνο και να δράσει αναλόγως. Ο τηλεφωνητής πρέπει να ρωτήσει «Α, είσαι αυτή τη στιγμή με το άτομο που σε κακοποιεί;», «Α, έχεις τραυματιστεί;», «χρειάζεσαι άμεση επέμβαση της αστυνομίας ή ασθενοφόρο;».

Εάν το θύμα δεν απαντήσει στις ερωτήσεις του τηλεφωνητή ή διακόψει τη συζήτηση, ο τηλεφωνητής επικοινωνεί με την αστυνομία και προσπαθεί να βοηθήσει στον εντοπισμό της θέσης του θύματος για να στείλει βοήθεια. Ο τηλεφωνητής συνεργάζεται με την αστυνομία, παρέχοντας όλες τις πληροφορίες που ενδεχομένως να έχει για το θύμα, αφού υπάρχει σαφέστατα άμεσος κίνδυνος.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση πιθανού κινδύνου, το θύμα ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει με την αστυνομία και του παρέχονται τα στοιχεία επικοινωνίας. Ο τηλεφωνητής μπορεί επίσης να καλέσει και να ενημερώσει την αστυνομία εάν το θύμα του το ζητήσει. Εάν κατά τη διάρκεια της συζήτησης συμβεί

κάποιο επεισόδιο κακοποίησης, ο τηλεφωνητής δικαιούται να ενημερώσει τις αρχές άμεσα, ώστε να παρασχεθεί βοήθεια στο θύμα.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Η υπηρεσία Live Chat πρέπει να σχεδιαστεί κατά τρόπο ώστε να σέβεται τα πρότυπα προστασίας της εμπιστευτικότητας και της ιδιωτικότητας, καθώς και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για να σχεδιάσει και να δημιουργήσει μία υπηρεσία Live Chat, μία οργάνωση χρειάζεται πρώτα από όλα ένα λογισμικό το οποίο να είναι καλά προστατευμένο από πιθανές απειλές ασφαλείας. Επίσης θα πρέπει να έχει και ένα σχέδιο επέμβασης σε περίπτωση ανάρμοστης συμπεριφοράς του προσωπικού ή μη εξουσιοδοτημένης παρέμβασης τρίτων. Το γεγονός ότι κάθε μέλος του προσωπικού του ΣΠΑΒΟ έχει το δικό του όνομα χρήστη και κωδικό ώστε να έχει πρόσβαση μόνο στα δικά του πρακτικά επικοινωνίας, αποδείχθηκε ως μία καλή πρακτική προστασίας για την οργάνωση.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η βασική ιδέα πίσω από τη δρομολόγηση της υπηρεσίας Live Chat ήταν η διευκόλυνση της πρόσβασης των θυμάτων σε υπηρεσίες βοήθειας. Μέσω της υπηρεσίας Live Chat, ο ΣΠΑΒΟ είχε την πρόθεση να διευκολύνει την πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα, τις δυνατότητες και τις επιλογές που χρειάζονταν τα θύματα. Επιπλέον, η διαδικτυακή αυτή υπηρεσία προσέβλεπε στο να προσφέρει στήριξη και συμβουλές, να διευκολύνει τη συνεργασία με άλλες σχετικές υπηρεσίες, να παρέχει παραπεμπτικά προς άλλες σχετικές δημόσιες υπηρεσίες μέσω γραπτών εκθέσεων προς τις αρχές. Τέλος, λειτουργούσε ως πύλη προς άλλες υπηρεσίες της οργάνωσης, όπως οι ξενώνες, οι συμβουλευτικές υπηρεσίες, το Σπίτι της Γυναίκας, το πρόγραμμα Πρωτέας, η κοινωνική υπηρεσία κ.λπ. Κατά την πανδημία του κορωνοϊού και τις τοπικές απαγορεύσεις κυκλοφορίας, η υπηρεσία Live Chat ενέργησε και ως εναλλακτική κλήση εκτάκτου ανάγκης για αναζήτηση βοήθειας σε περιπτώσεις που τα θύματα δεν μπορούσαν να φύγουν από το σπίτι αλλά χρειάζονταν άμεση βοήθεια.

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η έρευνα στον τομέα της σύγχρονης συμβουλευτικής και των επικοινωνιακών

επεμβάσεων (Fenichel et al., 2002, Grohol, 1999, 2001-6, Barak et al., 2009-6) έδειξε ότι υπάρχουν πολλές προκλήσεις και δυσκολίες. Οι τηλεφωνητές της υπηρεσίας Live Chat έρχονται αντιμέτωποι με δυσκολίες που απορρέουν από την έλλειψη λεκτικών και μη λεκτικών επικοινωνιακών σημείων κατά τη διαδικασία. Επιπλέον, οι τηλεφωνητές πρέπει να είναι καταρτισμένοι στο να παρέχουν καθοδήγηση, συμβουλές και διαδικτυακή βοήθεια σε περίπτωση εκτάκτου ανάγκης. Για την επίλυση των δυσκολιών αυτών, πρέπει να υπάρχει ένα εξειδικευμένο λογισμικό το οποίο να διασφαλίζει την εύκολη χρήση και τη διαδικτυακή επικοινωνία, την προστασία της ιδιωτικής ζωής και την πρόληψη των παραβιάσεων ασφαλείας. Περαιτέρω, για την αντιμετώπιση του κινδύνου μίας ενδεχόμενης παρανόησης των προβλημάτων, ο ΣΠΑΒΟ προσπαθεί να παρέχει στους τηλεφωνητές οδηγίες που θα τους βοηθήσουν στην πρόληψη ενδεχόμενων παρανοήσεων των προβλημάτων. Τέλος, ένα άλλο εμπόδιο αφορά στις δυσκολίες σύνδεσης και τα αιτήματα βοήθειας από θύματα που κατοικούν σε διαφορετικές χώρες, πράγμα που σημαίνει διαφορετικό νομικό πλαίσιο, διαφορετικές τοπικές γραμμές βοήθειας και διαφορετικές υπηρεσίες στήριξης των θυμάτων. Οι τηλεφωνητές του Live Chat πρέπει να λάβουν μέτρα προφύλαξης ώστε να μειώσουν τον κίνδυνο να χαθεί η επικοινωνία ή άλλων τεχνικών δυσκολιών και να ενημερώσουν τα θύματα για εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας (π.χ. αριθμός τηλεφώνου, e-mail) που είναι διαθέσιμοι σε περίπτωση προβλήματος. Αυτό πρέπει να γίνει με την έναρξη της διαδικτυακής συνομιλίας σε περίπτωση που ο τηλεφωνητής γνωρίζει την ύπαρξη τέτοιων προβλημάτων.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ

Για να βελτιωθεί η υπηρεσία Live Chat, η οργάνωση θα πρέπει να μελετήσει επιλογές φιλικές προς τους χρήστες, οι οποίες μπορούν να εγκατασταθούν ή να μελετήσει επίσης επιλογές για την προστασία δεδομένων κ.λπ.

Ακολουθεί κατάλογος με τις επιλογές (ενδεικτικός):

- Παρατηρήθηκε ότι οι τηλεφωνητές είναι ικανοί να βλέπουν τι γράφει το θύμα πριν στείλει το μήνυμα. Προς τον σκοπό αυτόν, για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων, ο τηλεφωνητής ενημερώνει το άτομο πριν την έναρξη της συζήτησης ότι οτιδήποτε γράφει μπορεί να το δει ο τηλεφωνητής πριν την αποστολή του.
- Να εγκατασταθεί επιλογή για το μέγεθος της γραμματοσειράς, του χρώματος της οθόνης ή του φόντου για άτομα με προβλήματα όρασης: αυτό θα τους παρέχει μία διεπαφή φιλική προς τον χρήστη.
- Δυνατότητα για βιντεοκλήση μέσω της υπηρεσίας Live Chat: αυτό θα είναι χρήσιμο ως επιλογή για άτομα που δεν μπορούν να δακτυλογραφούν.
- Αυτοματοποιημένες απαντήσεις σε περίπτωση που καθυστερεί η απάντηση της κλήσης στο Live Chat, π.χ. «Απολογούμαστε για την καθυστέρηση. Ένας τηλεφωνητής θα απαντήσει εντός δύο λεπτών» ή «Απολογούμαστε για την καθυστέρηση. Εάν επιθυμείτε μπορείτε να στείλετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας και ένας τηλεφωνητής μας θα σας καλέσει σύντομα».
- Αυτοματοποιημένες εισαγωγικές ερωτήσεις πριν την απάντηση της κλήσης του Live Chat, για τη συλλογή των αρχικών πληροφοριών, π.χ. «Ποιο είναι το θέμα του αιτήματός σας;» ή «Κινδυνεύετε αυτή τη στιγμή; Εάν ναι, ...(ενέργειες στις οποίες μπορεί να προβεί το άτομο, π.χ. αφήστε μήνυμα με τις πληροφορίες εντοπισμού σας και εμείς θα ειδοποιήσουμε τις αρμόδιες αρχές)."
- Καθώς υπάρχουν κωφά άτομα που γνωρίζουν μόνο τη νοηματική γλώσσα και όχι την εθνική γλώσσα της χώρας τους είναι αδύνατον να γνωρίζουν πως να επικοινωνήσουν με την υπηρεσία Live Chat. Για τον σκοπό αυτόν είναι πολύ σημαντικό να δημιουργηθεί υλικό στη νοηματική γλώσσα και να αναρτηθεί στις ιστοσελίδες και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της οργάνωσης, ενημερώνοντάς τους πως να επικοινωνήσουν με την οργάνωση και μέσω της υπηρεσίας Live Chat.
- Μετά το τέλος της συζήτησης στο Live Chat ένα σύντομο ερωτηματολόγιο θα μπορούσε να είναι διαθέσιμο, αξιολογώντας την ποιότητα της συζήτησης

και τη χρησιμότητα της υπηρεσίας. Το ερωτηματολόγιο θα μπορούσε να είναι ανώνυμο και σύντομο ώστε να συλλεχθούν μόνο οι βασικές απαντήσεις αναφορικά με την αξιολόγηση της διασφάλισης της ποιότητας, οι οποίες θα επιτρέψουν στην οργάνωση να βελτιώσει την υπηρεσία Live Chat και να διασφαλίσει τη διασφάλιση της ποιότητάς της.

- Θα ήταν χρήσιμο εάν μία ή δύο φορές μηνιαίως οι τηλεφωνητές ή οι σύμβουλοι λάμβαναν νομική συμβουλή από επαγγελματίες νομικούς για την επικαιροποίηση κάποιων νομικών θεμάτων που τίθενται στις συζητήσεις, ώστε να μπορούν να δίνουν τη σωστή νομική πληροφόρηση στους ενδιαφερόμενους.
- Η υπηρεσία Live Chat μπορεί να αποτελεί πρόκληση για τους συμβούλους αφού δεν υπάρχει η διάδραση πρόσωπο με πρόσωπο ή η διάδραση με φωνή. Επιτήρηση θα μπορούσε να προσφερθεί σε τηλεφωνητές/συμβούλους είτε ως μέρος της συνολικής διαδικασίας επιτήρησης στην εργασία ή ειδικά για περιπτώσεις του Live Chat, λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ζωντανών συζητήσεων.

ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Γυναικών αποσκοπούν στο να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες σε γυναίκες θύματα βίας. Μπορεί να υποστηριχθεί ότι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών είναι εξίσου σημαντική με το να έχουν επίγνωση αυτών οι πιθανοί δικαιούχοι. Σε διαφορετική περίπτωση, η σκληρή δουλειά του επαγγελματία δεν κεφαλαιοποιείται στον βαθμό που θα ήταν δυνατόν.

Ένα αποτελεσματικό σχέδιο επικοινωνίας διαδραματίζει ρόλο κλειδί στην προώθηση της οργάνωσής σου. Πιο συγκεκριμένα, η ανάπτυξη ενός σχεδίου επικοινωνίας για κάποια οργάνωση είναι μία πολύπλευρη διαδικασία που απαιτεί προσεκτική μελέτη των στόχων, των ενδιαφερομένων, των καναλιών, του περιεχομένου, των μηχανισμών ανατροφοδότησης, των σχεδίων, των ρόλων, της διαχείρισης κρίσεων, της κατάρτισης και της συνεχούς αξιολόγησης.

Η δημιουργία ενός επιτυχούς σχεδίου επικοινωνίας για κάποια οργάνωση στήριξης γυναικών είναι ουσιώδης για να επικοινωνήσει την αποστολή του, να έρθει σε επαφή με την κοινότητα και να ενθαρρύνει τη στήριξη. Η διαδικασία περιλαμβάνει αρκετά στάδια κλειδιά για να διασφαλιστεί ότι τα μηνύματα της οργάνωσης βρίσκουν ανταπόκριση στο στοχευμένο ακροατήριο και επιτυγχάνουν την επιθυμητή αντίδραση.

Κατά πρώτον, ο καθορισμός σαφών επικοινωνιακών στόχων είναι ζωτικής σημασίας. Οι στόχοι αυτοί θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν την αύξηση της ευαισθητοποίησης για την αποστολή της οργάνωσης, την προώθηση επερχόμενων εκδηλώσεων ή την παροχή πόρων για τις γυναίκες που έχουν ανάγκη. Οι σαφώς καθορισμένοι στόχοι θα καθοδηγήσουν το υπόλοιπο επικοινωνιακό σχέδιο και θα βοηθήσουν στον υπολογισμό της επιτυχίας.

Ο προσδιορισμός του στοχευμένου ακροατηρίου είναι το επόμενο βήμα ζωτικής σημασίας. Η αναγνώριση του ακροατηρίου που προσπαθεί να προσεγγίσει η

οργάνωση θα δώσει τον τόνο, το περιεχόμενο και τα κανάλια που θα χρησιμοποιηθούν για την επικοινωνία. Το ακροατήριο ενδέχεται να περιλαμβάνει γυναίκες που βρίσκονται σε δύσκολη θέση, πιθανούς δωρητές, εθελοντές ή κάποιο ευρύτερο κοινό. Η εξατομίκευση των μηνυμάτων για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων αναγκών και ενδιαφερόντων του στοχευμένου ακροατηρίου είναι ουσιώδεις για μία αποτελεσματική επικοινωνία.

Η δημιουργία μηνυμάτων κλειδιών είναι ένα άλλο βασικό στοιχείο του επικοινωνιακού σχεδίου. Τα μηνύματα αυτά θα πρέπει να επικοινωνούν συνοπτικά την αποστολή, τις αξίες και την επίδραση της οργάνωσης στις ζωές των γυναικών. Η σαφήνεια και η απλότητα αποτελούν κλειδιά, διασφαλίζοντας ότι τα μηνύματα είναι ευκολονόητα και βρίσκουν ανταπόκριση στο ακροατήριο.

Η επιλογή των σωστών οδών επικοινωνίας είναι εξίσου σημαντική. Η χρήση πλατφόρμων μέσω κοινωνικής δικτύωσης όπως το Facebook, το Twitter, το Instagram και το LinkedIn μπορεί να βοηθήσει στην προσέγγιση ενός ποικίλου ακροατηρίου. Η διατήρηση ενός ενημερωτικού και φιλικού προς τον χρήστη ιστοτόπου είναι ζωτικής σημασίας για την παροχή αναλυτικών πληροφοριών σχετικά με τις εργασίες και τις υπηρεσίες της οργάνωσης. Η αποστολή ενημερωτικών δελτίων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί να διατηρήσει τους υποστηρικτές σας ενήμερους ως προς τις εκδηλώσεις και τις πρωτοβουλίες. Τα δελτία τύπου εκδίδονται για τη δημοσίευση σημαντικών νέων στα τοπικά μέσα ενημέρωσης. Η ενεργή συμμετοχή στις εκδηλώσεις της κοινότητας αποτελεί ευκαιρία άμεσης σύνδεσης με το κοινό.

Η δημιουργία ημερολογίου περιεχομένου βοηθά εκ των προτέρων στον σχεδιασμό των επικοινωνιακών προσπαθειών. Αυτό διασφαλίζει μία συνεπή και στρατηγική προσέγγιση στην αποστολή μηνυμάτων. Η χρήση οπτικών μέσων όπως οι φωτογραφίες τα infographics και τα βίντεο μπορούν να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, κάνοντας τα μηνύματα πιο αποδοτικά και πιο ανταλλάσσόμενα.

Η συνεργασία με την κοινότητα αποτελεί θεμελιώδη πτυχή ενός επιτυχούς επικοινωνιακού σχεδίου. Η απάντηση σε σχόλια, μηνύματα και ανατροφοδότηση σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης ενισχύει το αίσθημα της κοινότητας και της σύνδεσης με αυτή. Η ενεργή συνεργασία με το ακροατήριο βοηθά στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και αφοσίωσης.

Η συνεργασία με άλλες οργανώσεις, με influencers ή με επικεφαλής κοινοτήτων, οι οποίοι έχουν τους ίδιους στόχους, μπορεί να διευρύνει το κοινό της οργάνωσης. Οι συνεργασίες μπορούν να ενισχύσουν την επίδραση των προσπαθειών επικοινωνίας και να δημιουργήσουν μία σημαντικά θετική επίδραση.

Η καθιέρωση μετρήσεων για την παρακολούθηση και αξιολόγηση είναι σημαντικό για την αξιολόγηση της επιτυχίας του επικοινωνιακού σχεδίου. Οι μετρήσεις θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν την κίνηση του ιστοτόπου, την παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τη συμμετοχή σε εκδηλώσεις και άλλους σχετικούς δείκτες. Ο τακτικός έλεγχος της αποτελεσματικότητας των επικοινωνιακών προσπαθειών επιτρέπει τις διορθώσεις και τις βελτιώσεις με το πέρασμα του χρόνου.

Η ανάπτυξη ενός επικοινωνιακού σχεδίου κρίσεων αποτελεί ένα ενεργό μέτρο για τον χειρισμό ενδεχόμενων κρίσεων ή αρνητικών καταστάσεων. Η οργάνωση διατηρεί τη φήμη και την αξιοπιστία της με το να είναι έτοιμη να ανταπεξέλθει γρήγορα και αποτελεσματικά σε δύσκολες περιστάσεις.

Εάν ο επιδιωκόμενος στόχος είναι η διαφήμιση των υπηρεσιών των οργανώσεων στήριξης γυναικών, η Union of Women Association σχεδίασε και χρησιμοποιεί δύο διαφορετικές πρακτικές οι οποίες είναι προσαρμοσμένες στο τοπικό πλαίσιο και στις ανάγκες των δικαιούχων.

ΥΓΡΟΜΑΝΤΗΛΑ ΕΚΤΑΚΤΟΥ ΑΝΑΓΚΗΣ

Τα υγρομάντηλα εκτάκτου ανάγκης πρέπει να είναι διακριτικά και να αναγράφουν πάνω τους μόνο τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται ο πιθανός δικαιούχος που θέλει να επικοινωνήσει με τις υπηρεσίες.

Διανέμονται στα ιδρύματα υγειονομικής

περίθαλψης και στους επαγγελματίες υγείας για να τα προσφέρουν με τη σειρά τους σε πιθανά θύματα βίας. Παράλληλα, το ιατρικό προσωπικό έχει ενημερωθεί για το πως να αναγνωρίζει ένα επεισόδιο βίας και πως να ενημερώνει τα θύματα με ασφαλή και φιλικό τρόπο για τους διαθέσιμους πόρους.

Πιο συγκεκριμένα, το ιατρικό προσωπικό πρέπει να βεβαιωθεί ότι το εν δυνάμει θύμα βίας έχει απομακρυνθεί από τον δράστη ο οποίος ενδεχομένως να το συνόδεψε στο ραντεβού του με τον γιατρό ή στις πρώτες βοήθειες.

Επιπλέον, το θύμα ενημερώνεται προφορικά για τις διαθέσιμες υπηρεσίες, π.χ. παροχή συμβουλών, παροχή στέγης και τηλεφωνική γραμμή έκτακτης ανάγκης, και του προσφέρονται δύο ή τρία υγρομάντηλα έκτακτης ανάγκης για να τα έχει στην τσάντα του και να μπορέσει να καλέσει τον τηλεφωνικό αριθμό εκτάκτου ανάγκης σε περίπτωση μελλοντικού επεισοδίου ή απλώς για να ζητήσει περισσότερες πληροφορίες.



ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Η εφαρμογή αυτής της πρακτικής απαιτεί ολοκληρωμένη κατανομή πόρων. Κατά πρώτον, οι χρηματοοικονομικοί πόροι είναι ουσιώδεις για να παραχθούν τα υγρομάντηλα υγιεινής, συμπεριλαμβανομένου του κόστους των υλικών, της παρασκευής και της συσκευασίας. Απαιτούνται επίσης υπηρεσίες σχεδιασμού και εκτύπωσης για τη δημιουργία ενός διακριτικού και ενημερωτικού σχεδίου για τα υγρομάντηλα, δίδοντας έμφαση στον αριθμό της γραμμής βοήθειας.

Το εκπαιδευτικό υλικό, όπως φυλλάδια με λεπτομερή περιγραφή των υπηρεσιών στήριξης και των πόρων, απαιτεί επιπλέον χρηματοδότηση. Η συνεργασία με ιατρικές εγκαταστάσεις απαιτεί πόρους για τις συνεδριάσεις, τις συνεδρίες κατάρτισης, καθώς και ενημερωτικό υλικό για την εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας σχετικά με την πρωτοβουλία. Οι μηχανισμοί διανομής, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς και τις αποθήκευσης, απαιτούν συγκεκριμένους πόρους για την αδιάκοπη παράδοση σε ιατρικές εγκαταστάσεις.

Οι τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας απαιτούν επαρκές προσωπικό και τεχνολογικούς πόρους για τη διαχείριση πιθανής αύξησης των κλήσεων, διασφαλίζοντας ότι τα θύματα λαμβάνουν έγκαιρη και συμπονετική υποστήριξη. Οι προσπάθειες νομικής και δεοντολογικής συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένων των διαβουλεύσεων με επαγγελματίες νομικούς, και η ανάπτυξη πολιτικών ιδιωτικότητας είναι ζωτικής σημασίας για την προστασία ατόμων που ζητούν βοήθεια.

Τέλος, οι υπηρεσίες παρακολούθησης της στήριξης απαιτούν συγκεκριμένους πόρους, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού που είναι καταρτισμένο στην ενημερωμένη φροντίδα τραυματικών καταστάσεων, για να παρέχουν συνεχή βοήθεια σε όσους καλούν τη γραμμή βοήθειας. Η στρατηγική κατανομή πόρων σε αυτούς τους τομείς είναι θεμελιώδης για την επιτυχή εφαρμογή της υπηρεσίας αυτής, επιτρέποντας στην οργάνωση να προσεγγίζει και να στηρίζει αποτελεσματικά τα θύματα βίας.

ΠΡΟΣΔΟΚΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η πρωτοβουλία αυτή παρέχει έναν ζωτικής σημασίας σύνδεσμο σε όσους έχουν ανάγκη. Βάζοντας τον αριθμό βοήθειας πάνω στη συσκευασία των υγρομάντηλων, δίδεται στα θύματα ένα διακριτικό και άμεσο μέσο κατά τις

στιγμές που είναι ευάλωτα, διευκολύνοντας την εξεύρεση στήριξης.

Οι ενημερωτικές συνεδρίες που συνοδεύουν την πρωτοβουλία αυτή, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες, διαλύοντας το στίγμα που συνδέεται με την αναζήτηση βοήθειας και κάνοντας την κοινότητα να συμμετέχει ενεργά στον αγώνα κατά της βίας.

Η συνεργασία με επαγγελματίες της υγείας ενισχύει την αποτελεσματικότητα της πρωτοβουλίας, αφού οι πάροχοι υγειονομικής φροντίδας γίνονται υποστηρικτές των θυμάτων, καθοδηγώντας τα προς τη στήριξη που απαιτούν. Η διακριτική διανομή των υγρομάντηλων αυτών διασφαλίζει ότι τα θύματα δεν δέχονται μόνο σωματική φροντίδα αλλά δέχονται και συναισθηματική στήριξη κατά τη διάδρασή τους με τις ιατρικές εγκαταστάσεις. Η επιτυχία αυτής της πρωτοβουλίας δεν μετριέται μόνο με την αύξηση της χρήσης της γραμμής βοήθειας. Μετριέται και με τη θετική επίδραση των δημοσίων σχέσεων, η οποία δείχνει τη δέσμευση της οργάνωσης για την ευημερία της κοινότητας.

Η συνεχής αξιολόγηση μέσω των μηχανισμών ανατροφοδότησης και της παρακολούθησης της στήριξης υπογραμμίζει τη δέσμευση για βελτίωση και ενίσχυση της υπηρεσίας βάσει της αποτελεσματικότητας του πραγματικού κόσμου. Πέρα από την άμεση επίδραση, η πρωτοβουλία αυτή έχει τη δυνατότητα να ενδυναμώσει τη συνεργασία με ιατρικά ιδρύματα και να στηρίξει οργανώσεις, συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός πιο ολοκληρωμένου και διασυνδεδεμένου δικτύου υποστήριξης θυμάτων βίας.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο Σύνδεσμος Μελών Γυναικείων Σωματείων Ηρακλείου δημιούργησε μία σχέση συνεργασίας με τη βιομηχανία παροχής υπηρεσιών του Ηρακλείου. Πιο συγκεκριμένα, από το 2018, με την ευκαιρία της «Διεθνούς Ημέρας για την Εξάλειψη της Βίας κατά των Γυναικών» (25η Νοεμβρίου) διεξάγεται καθημερινά μία μεγάλη εκστρατεία. Περίπου 33.000 ειδικά κατασκευασμένα σουπλά και σουβέρ έχουν τυπωθεί και διανεμηθεί σε περισσότερες από 30 καφετέριες και

εστιατόρια στην πόλη του Ηρακλείου, συμμετέχοντας στην εκστρατεία. Τα σουπλά και τα σουβέρ απεικονίζουν κάθε χρόνο και ένα διαφορετικό μήνυμα κατά της βίας και περιέχουν στοιχεία επικοινωνίας με τη γραμμή βοήθειας η οποία λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Η δραστηριότητα αυτή σχεδιάστηκε για έναν διπλό σκοπό. Κατά πρώτον, για την ευαισθητοποίηση του γενικού κοινού σε θέματα που σχετίζονται με τη βία κατά των γυναικών, και για να δώσει έναυσμα για συζήτηση σε τέτοιες κοινωνικές εκδηλώσεις. Κατά δεύτερον, για να ενημερώσει τις γυναίκες ή το σύστημα στήριξής τους για τη γραμμή βοήθειας η οποία λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Πιο συγκεκριμένα, πάντα θεωρούνταν ότι αυτή η κοινωνική στιγμή είναι η καλύτερη για να εισαχθεί ένα θέμα προς συζήτηση, όπως η βία κατά των γυναικών αλλά και να ενημερωθούν για τη διαθέσιμη υπηρεσία.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Η εφαρμογή της εκστρατείας αυτής μαζί με τη βιομηχανία παροχής υπηρεσιών ενέχει κάποιους βασικούς πόρους. Κατ' αρχάς, χρειάζονται χρηματοοικονομικοί πόροι για την εμπλοκή γραφιστών που θα δημιουργήσουν οπτικά ελκυστικά και διακριτικά σχέδια για τα σουπλά και τα σουβέρ. Τα έξοδα εκτύπωσης αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι του προϋπολογισμού για να παραχθεί μία σημαντική ποσότητα για εκτεταμένη διανομή.

Τα υλικά είναι ζωτικής σημασίας και απαιτούνται πόροι για την αγορά υψηλής ποιότητας ανθεκτικών υλικών τα οποία να μπορούν να αντέχουν την έντονη χρήση σε περιβάλλον εστίασης. Οι μηχανισμοί διανομής απαιτούν προσπάθειες συντονισμού και πόρους για τη μεταφορά, την αποθήκευση και τα συστήματα εντοπισμού ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματική διανομή των σουπλά και των σουβέρ στα εστιατόρια και στις καφετέριες.

Η συνεργασία με εστιατόρια απαιτεί πόρους για συναντήσεις, παρουσιάσεις και υλικό επικοινωνίας, ώστε να εξασφαλιστεί η στήριξη τους στη διανομή και στη χρήση των προϊόντων αυτών. Η δημιουργία προωθητικού υλικού που να συνοδεύει τα προϊόντα αυτά, όπως αφίσες, πανό ή ενημερωτικές κάρτες, είναι σημαντική για την εξήγηση του σκοπού της εκστρατείας στο προσωπικό και στους ιδιοκτήτες των εστιατορίων.

επικοινωνιακών πόρων και πόρων για την παρακολούθηση των συμμετεχόντων εστιατορίων, για να διασφαλιστεί η αιεφόρος χρήση των σουπλά και των σουβέρ. Η διαφήμιση και οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης απαιτούν προϋπολογισμό για την προώθηση της πρωτοβουλίας μέσω διαφόρων οδών, ενώ οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης και οι νομικές διαβουλεύσεις συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα και τη συμμόρφωση της εκστρατείας με τους κανονισμούς. Η κατανομή των πόρων για την αξιολόγηση, τη συλλογή δεδομένων και την αναφορά είναι ουσιώδης για τη μέτρηση της επιτυχίας της εκστρατείας και για τη συλλογή διευκρινήσεων για μελλοντική βελτίωση. Με τη στρατηγική κατανομή των πόρων σε αυτούς τους τομείς, η εκστρατεία μπορεί να ευαισθητοποιήσει αποτελεσματικά και να παρέχει ένα διακριτικό σύστημα στήριξης σε όσους έχουν ανάγκη.

ΠΡΟΣΔΟΚΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ενσωμάτωση του αριθμού βοήθειας στο καθημερινό περιβάλλον αυτών των χώρων κοινωνικής συνεύρεσης, η πρωτοβουλία παρέχει διακριτική και προσβάσιμη στήριξη σε άτομα που βιώνουν βία. Η αυξημένη ορατότητα του αριθμού βοήθειας αυξάνει την ευαισθητοποίηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης, συμβάλλοντας στη μείωση του στίγματος που είναι συνδεδεμένο με την αναζήτηση βοήθειας. Επιπλέον, η εκστρατεία προάγει τη συμμετοχή της κοινότητας καθώς οι τοπικές επιχειρήσεις συμμετέχουν ενεργά στην προώθηση ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος. Η συνεργασία με εστιατόρια και καφετέριες όχι μόνο διευρύνει το πεδίο των υπηρεσιών στήριξης αλλά δημιουργεί και πολύτιμες συνεργασίες, δημιουργώντας ένα δίκτυο επιχειρήσεων που είναι δεσμευμένες στην αντιμετώπιση κοινωνικών ζητημάτων. Η θετική επίδραση στις δημόσιες σχέσεις δείχνει την αφοσίωση της οργάνωσης στην ευημερία της κοινότητας και στη στήριξη της ψυχικής υγείας. Η επιτυχία της εκστρατείας μπορεί να μετρηθεί μέσω της αυξημένης χρήσης της γραμμής βοήθειας, της ανατροφοδότησης από τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις και της ενισχυμένης ευαισθητοποίησης του κοινού. Οι τακτικές αξιολογήσεις θα παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες για προσαρμογές και βελτιώσεις, διασφαλίζοντας τη συνεχή αποτελεσματικότητα της πρωτοβουλίας. Τέλος, η πρωτοβουλία αυτή συμβάλλει στη δημιουργία μίας κοινότητας η οποία αντιμετωπίζει ενεργά ζητήματα που σχετίζονται με τη βία, προσφέροντας ένα διακριτικό και συνεχές σύστημα στήριξη σε όσους έχουν ανάγκη.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ

Οι πρακτικές που διαφημίζουν τις υπηρεσίες των οργανώσεων στήριξης γυναικών μέσω καινοτόμων πρωτοβουλιών καταδεικνύουν μία ενεργητική και συμπονετική προσέγγιση της αντιμετώπισης ζητημάτων που σχετίζονται με τη βία. Η διανομή υγραμάντηλων υγιεινής με τηλεφωνικούς αριθμούς βοήθειας και η ενσωμάτωση υποστηρικτικών πληροφοριών σε σουπλά και σουβέρ εστιατορίων αποτελούν αξιέπαινες στρατηγικές που ενισχύουν την προσβασιμότητα και μειώνουν το στίγμα που σχετίζεται με την αναζήτηση βοήθειας.

Οι πρακτικές αυτές αναγνωρίζουν τη σημασία της ενσωμάτωσης των υποστηρικτικών υπηρεσιών στο περιβάλλον της καθημερινότητας, παρέχοντας διακριτικές οδούς σε όσους έχουν ανάγκη. Με το να συνεργάζονται με ιατρικές εγκαταστάσεις, εστιατόρια και άλλους κοινωνικούς χώρους, οι οργανώσεις στήριξης γυναικών καλλιεργούν το αίσθημα της κοινωνικής συμμετοχής και ενθαρρύνουν μία συλλογική προσπάθεια για τον αγώνα κατά της βίας.

Επιπλέον, οι πρωτοβουλίες αυτές συμβάλλουν στην κατάργηση των εμποδίων με την ενεργή συμμετοχή τους στο διάλογο γύρω από τη βία κατά των γυναικών. Δεν κάνουν μόνο πιο ορατές τις υπηρεσίες στήριξης αλλά δημιουργούν και συνεργασίες που επεκτείνουν το πεδίο εφαρμογής της βοήθειας.

Η θετική επίδραση στις δημόσιες σχέσεις δείχνει τη δέσμευση της οργάνωσης στην ευεξία της κοινότητας, οικοδομώντας την εμπιστοσύνη και αξιοπιστία. Επιπλέον, η ενσωμάτωση μηχανισμών ανατροφοδότησης και παρακολούθησης των υπηρεσιών στήριξης καταδεικνύει τη δέσμευση στη συνεχή βελτίωση και στην παροχή συνεχούς βοήθειας.

Συνεπώς, οι διαφημιστικές αυτές πρακτικές ξεπερνούν την απλή προώθηση, αντιπροσωπεύουν μία ολιστική και κοινοτική προσέγγιση της αντιμετώπισης των πολύπλευρων προκλήσεων της βίας κατά των γυναικών. Κάνοντας τις υπηρεσίες υποστήριξης αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής ζωής, οι πρωτοβουλίες αυτές δημιουργούν ένα πιο

υποστηρικτικό και συμπεριληπτικό περιβάλλον, ενισχύοντας μία κουλτούρα όπου η αναζήτηση βοήθειας ομαλοποιείται και ενθαρρύνεται ενεργά.

ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Η επαφή με τις τοπικές κοινωνίες είναι ζωτικής σημασίας για τις οργανώσεις στήριξης γυναικών, για την αύξηση της ευαισθητοποίησης, την παροχή πρόσβασης σε υπηρεσίες και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης εντός των τοπικών κοινοτήτων. Αλληλοεπιδρώντας άμεσα με την κοινότητα, οι οργανώσεις αυτές μπορούν να προσαρμόσουν τις υποστηρικτικές τους υπηρεσίες, να αντιμετωπίσουν πολιτισμικές διαφορές και να δώσουν δύναμη στις γυναίκες να αναζητήσουν βοήθεια. Οι προσπάθειες επαφής με τις τοπικές κοινωνίες διαδραματίζει επίσης έναν προληπτικό ρόλο, επεμβαίνοντας πρόωρα σε πιθανά ζητήματα και ενισχύοντας τις συνεργασίες με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Η εξάλειψη του στίγματος, η προώθηση του ανοιχτού διαλόγου και η ταχεία απόκριση σε κρίσεις αποτελούν επιπρόσθετα οφέλη της αλληλεπίδρασης με την κοινότητα, συμβάλλοντας στη γενική αποτελεσματικότητα και καταλληλότητα των πρωτοβουλιών στήριξης των γυναικών.

StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt) concept©

Το StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt) ξεκίνησε και εφαρμόστηκε από τον Prof. Dr. Sabine Stövesand, καθηγήτη του Τμήματος Κοινωνικής Μέριμνας της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Κοινωνικών Υποθέσεων του Πανεπιστημίου Εφαρμοσμένων Επιστημών του Αμβούργου (HAW). Η βασική προϋπόθεση για τη δημιουργία του StoP σε κάποιο γεωγραφικό διαμέρισμα είναι η ολοκλήρωση ενός προγράμματος κατάρτισης με 4 μαθήματα σχετικά με την πρόληψη της βίας και την κοινωνική εργασία, την κοινοτική οργάνωση και τη συνεργασία με κοινωνικούς χώρους ενάντια στη συντροφική βία.

Το StoP© αποτελεί μία καλά σχεδιασμένη, υψηλής ποιότητας, επιστημονικά διερευνημένη και αιεφόρο ιδέα που βασίζεται στη μέθοδο του «Community

Organizing» για την αντιμετώπιση της συντροφικής και της ενδοοικογενειακής βίας στον κοινωνικό τομέα. Συνεπώς, το StoP προστατεύεται από πνευματικά δικαιώματα για να διασφαλιστεί η ποιότητα και η υπεύθυνη εφαρμογή. Η μέθοδος του Community Organizing αρχικά εμφανίστηκε στις ΗΠΑ και αποσκοπεί στο να στηρίξει άτομα να διαμορφώσουν και να αλλάξουν συλλογικά τον δικό τους ζωτικό χώρο και με οργανωμένο τρόπο: «Ο σκοπός είναι οι πολίτες να μπορέσουν να διαμορφώσουν εποικοδομητικά τη δική τους πόλη. Συνενώνονται και στηρίζονται για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους και για να επιτύχουν μία αειφόρα βελτίωση των συνθηκών ζωής και εργασίας τους.»

Το Community Organizing μπορεί να αφορά σε πολλά θέματα. Σε ορισμένα έργα, οι οργανωτές μεταβαίνουν στην επαρχία και δουλεύουν με τους κατοίκους για να μάθουν ποια θέματα είναι σημαντικά για αυτούς και με ποια αξίζει να ασχοληθούν. Ωστόσο, σε κάποια άλλα έργα, οι οργανωτές μεταβαίνουν σε έναν κοινωνικό χώρο με συγκεκριμένο θέμα και αναζητούν άτομα που ενδιαφέρονται και αυτά για το θέμα και θέλουν να αλλάξουν κάτι όλοι μαζί. Το έργο StoP ανήκει στην τελευταία κατηγορία. Εξ αρχής το StoP αφορούσε στη συντροφική βία και στην εξάλειψη της βίας από κάποιο γεωγραφικό διαμέρισμα ή (μικρή) πόλη.

Το 2019, η Association of Autonomous Austrian Women's Shelters, AÖF, ξεκίνησε το νέο κοινοτικού χαρακτήρα έργο StoP κατά της βίας - Διαμερίσματα χωρίς Συντροφική Βία - στη Βιέννη ως πιλοτικό έργο. Έκτοτε, το StoP κατέστη δυνατό να εφαρμοστεί και να επεκταθεί σε 25 περιοχές (διαμερίσματα και δήμους) και στα 9 ομοσπονδιακά κρατίδια της Αυστρίας. Η Association of Autonomous Austrian Women's Shelters, AÖF, είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό και το περιεχόμενο για όλες τις περιοχές της Αυστρίας. www.a oef.at

StoP - μία νέα και αειφόρος προσέγγιση στον αγώνα για την πρόληψη της βίας

Το σχέδιο αυτό που επικεντρώνεται στους κοινωνικούς χώρους συνδυάζει έννοιες και πρακτικές βίας και προστασίας θυμάτων με την κοινωνική κοινοτική εργασία. Πρόκειται για έναν νέο τρόπο προστασίας θυμάτων. Συνεπώς, το StoP παρουσιάζεται ως ένας σημαντικός σύνδεσμος, συμπλήρωμα και εμπλουτισμός

της βασικής, από μακρού καθιερωθείσας και επαγγελματικής εργασίας των ξενώνων γυναικών και των οργανώσεων προστασίας θυμάτων. Το StoP συνδέει την εργασία που συντελείται στους ξενώνες γυναικών, στα κέντρα συμβουλευτικής γυναικών και στα κέντρα προστασίας από τη βία με την κοινωνία των πολιτών και ειδικά με το άμεσο περιβάλλον αυτών που επηρεάστηκαν από τη βία, καθώς και των δραστών: με τη γειτονιά, με τους γείτονες, με τους κατοίκους και με όλους τους ανθρώπους και τους παράγοντες κλειδιά στο ανάλογο γεωγραφικό διαμέρισμα.

Στόχοι του StoP

Ο πιο σημαντικός στόχος του StoP είναι η μείωση των γυναικοκτονιών και της βίας κατά των γυναικών, και να επιφέρει αλλαγή στην ευαισθητοποίηση της κοινωνίας. Το StoP δίνει δύναμη και επιτρέπει στους γείτονες να επιδείξουν πολιτικό θάρρος σε περίπτωση ενδοοικογενειακής βίας και να έχουν σαφή στάση κατά οποιασδήποτε μορφής βίας. Με το StoP υπάρχει μία απίστευτη δυνατότητα για θετική αλλαγή στην κοινωνία, αφού οποιοσδήποτε μπορεί να συμβάλει στον τερματισμό της συντροφικής βίας. Μία ενεργή γειτονιά μπορεί να επιφέρει μία κοινωνική «κλιματική αλλαγή» κατά της πατριαρχίας, ώστε η βία κατά των γυναικών να μην αγνοείται και να μην είναι πλέον ανεκτή.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ STOP

Ενημερωτικά φυλλάδια αναρτώνται σε κλιμακοστάσια και δημόσιους χώρους ώστε οι γείτονες να γνωρίζουν πως να αντιδράσουν όταν γίνονται μάρτυρες περιστατικών βίας κατά των γυναικών. Περιέχουν τις πλέον σημαντικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες υποστήριξης σε περίπτωση βίας και πως να συμπεριφέρεται κάποιος ως μάρτυρας περιστατικού βίας που συνέβη στο περιβάλλον του.

Τα ενημερωτικά φυλλάδια περιλαμβάνουν τα ακόλουθα συγκεκριμένα θέματα:

- Πληροφορίες για τηλεφωνικούς αριθμούς και παροχή υποστήριξης σε περιπτώσεις βίας, όπως η αστυνομία ή η γραμμή βοήθειας για γυναίκες θύματα βίας (0800 222 555) η οποία είναι δωρεάν και διατίθεται καθημερινά, ακόμα και τα Σαββατοκύριακα και τις δημόσιες αργίες 24 ώρες/24ωρο.

- Προώθηση της ιδέας του πολιτικού θάρρους και του μηνύματος ότι η βία ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ιδιωτική υπόθεση. Συστήνεται η διακοπή της βίας καλώντας την αστυνομία ή χτυπώντας το κουδούνι του συγκεκριμένου διαμερίσματος, είτε μόνος σας είτε με κάποιον άλλο. Ρωτήστε εάν όλα είναι ΟΚ ή ζητήστε κάτι απλό όπως ζάχαρη/αλεύρι - απλώς για να διακόψετε τη βία. Συστήνεται επίσης να μιλήσετε στον γείτονα ή στους γείτονές σας ώστε να κάνετε κάτι μαζί. Ενδείκνυται όπως οι σύντροφοι μιλούν ανοιχτά για τη βία και να επισημαίνουν στα θύματα ότι δεν πρέπει να ντρέπονται.
- Πληροφορίες για το πως να συμμετέχετε στον αγώνα αυτόν πλην των ενεργειών που αναφέρονται ανωτέρω και πως να επικοινωνήσετε, στην περίπτωση μας, με το StoP - Districts without partner violence (www.stop-partnergewalt.at).

Κατά τη διάρκεια του κορωνοϊού και τις σχετικές απαγορεύσεις κυκλοφορίας (ακόμα και στην πρώτη απαγόρευση), τα μέλη του προσωπικού του StoP συνέχισαν να διασφαλίζουν ότι πινακίδες με πληροφορίες για το πως να αντιδράσετε σε καταστάσεις βίας υπήρχαν στα κλιμακοστάσια των σπιτιών και των πολυκατοικιών του γεωγραφικού διαμερίσματος. Οι εθελοντές του έργου StoP το υποστήριξαν αυτό και μάλιστα αναρτούσαν πινακίδες στα ίδια τους τα σπίτια ή και σε άλλα σπίτια και δημόσιους χώρους.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Η προετοιμασία ενημερωτικών πινακίδων με τις κατάλληλες πληροφορίες για την τοποθεσία είναι ένας τρόπος που μπορεί να αυξήσει την προστασία των γυναικών με ελάχιστη προσπάθεια. Οι αφίσες είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο και ο κάθε ένας μπορεί να τις τυπώσει και να τις αναρτήσει στην πολυκατοικία του. Στην περίπτωση του StoP, το προσωπικό μαζί με εθελοντές αναρτούσαν τα ενημερωτικά φυλλάδια σε κλιμακοστάσια και οι δωρεάν πινακίδες προωθήθηκαν με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Σημειώνεται ότι το έργο StoP προστατεύεται από πνευματικά δικαιώματα και η αντιγραφή του προγράμματος συνδέεται με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης StoP. Ο σύνδεσμος για τις διαφορετικές γλώσσες είναι: <https://stop-partnergewalt.at/materialien-links/>.

ΠΡΟΣΔΟΚΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με τα ενημερωτικά φυλλάδια, τα άτομα (που επηρεάζονται από τη βία) ενημερώνονται για τις προσφορές παροχής βοήθειας. Η εμπειρία δείχνει ότι οι

γείτονες επιθυμούν να συμμετέχουν και να βοηθούν άλλους ανθρώπους. Επιθυμούν να επιδείξουν πολιτικό θάρρος αλλά δεν γνωρίζουν πως ακριβώς. Η συντροφική βία υφίσταται σε όλες τις κοινωνικές τάξεις και εθνοτικές κοινότητες, λόγω του πατριαρχικού συστήματος. Και εδώ υπεισέρχεται το StoP. Οι γείτονες είναι ενήμεροι, έχουν κίνητρο και έχουν την ευαισθησία να διακόψουν και να σταματήσουν τη βία. Το ταμπού της συντροφικής βίας αποτελεί δημόσια συζήτηση εντός της γειτονιάς. Βγαίνει εκτός της ιδιωτικής σφαίρας και γίνεται ορατό. Προωθείται η επιθυμία της δημοσιοποίησής και της παρέμβασης. Ο τοπικός πληθυσμός ενθαρρύνεται να αντιμετωπίσει το ζήτημα ενεργά.

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ & ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Με τη μέθοδο αυτή (πινακίδες) δεν υπάρχει πραγματικά κανένας κίνδυνος.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΣΤΡΟΓΓΥΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ STOΡ

Ένα από τα κεντρικά σημεία του έργου StoP είναι οι ομάδες δράσης της γειτονιάς, οι οποίες ονομάζονται στρογγυλές τράπεζες γυναικών και στρογγυλές τράπεζες ανδρών. Πρόκειται για στρογγυλές τράπεζες όπου οι γείτονες αποκτούν γνώση σχετικά με τη βία κατά των γυναικών και στη συνέχεια μαθαίνουν πως να έχουν μία ενεργή στάση κατά της βίας.

Στις τακτικές στρογγυλές τράπεζες γυναικών και ανδρών, ανταλλάσσουμε ιδέες σχετικά με την καλή γειτονία, το πολιτικό θάρρος και τη βία στις σχέσεις. Κάθε στρογγυλή τραπέζη εστιάζει σε διαφορετικό θέμα και το πρόγραμμα αλλάζει. Εκτός από την ανταλλαγή περιεχομένου και των συζητήσεων, συχνά προσκαλούνται εμπειρογνώμονες, γίνονται ασκήσεις και κατάρτιση, γίνονται εργαστήρια ή τα θέματα αντιμετωπίζονται με δημιουργικό τρόπο. Νέα θέματα και δραστηριότητες συνήθως αναπτύσσονται βάσει των επιθυμιών και των εισηγήσεων της ίδιας της ομάδας. Έτσι κάθε στρογγυλή τραπέζη και ομάδα έχουν διαφορετικές προσεγγίσεις, αλλά πάντα τον ίδιο στόχο: να αντισταθούν στη βία και να κάνουν κάτι κατά της ενδοοικογενειακής βίας κατά των γυναικών * και κατά της συντροφικής βίας!

Από τις αρχές του Απριλίου του 2019, δραστηριοποιημένες γυναίκες της γειτονιάς του Margareten (5ο διαμέρισμα της Βιέννης) συναντιούνται κάθε δύο εβδομάδες στις στρογγυλές τράπεζες γυναικών του StoP και συνεργάζονται για να θέσουν τέλος στη συντροφική και στην ενδοοικογενειακή βία, και συζητούν ανοιχτά για τη βία με βάση το φύλο.

Κατά την πανδημία του κορωνοϊού και τους μεταγενέστερους περιορισμούς το 2020 οι στρογγυλές τράπεζες διοργανώθηκαν διαδικτυακά 10 φορές. Μετά τους πολύ αυστηρούς περιορισμούς του 2020, ήταν συνήθη πρακτική να συναντιούνται έξω σε ένα πάρκο και να διεξάγουν εκεί τις στρογγυλές τράπεζες. Οι στρογγυλές τράπεζες των ανδρών διοργανώνονταν και αυτές διαδικτυακά. Το διαδικτυακό εργαλείο που χρησιμοποιούσαν στην αρχή ήταν το WhatsApp-Video Call, αλλά στη συνέχεια άλλαξαν και χρησιμοποιούσαν το διαδικτυακό εργαλείο Zoom. Οι διαδικτυακές στρογγυλές τράπεζες αποτελούσαν ένα καλό

εργαλείο για να προσκαλέσουν περισσότερο κόσμο (που δεν είχε την έδρα του στη Βιέννη) και να δικτυωθούν για παράδειγμα με άλλα έργα StoP στη Γερμανία.

Το 2021, τέσσερα νέα διαμερίσματα της πόλης της Βιέννης (Wieden, Mariahilf, Favoriten και Meidling) άρχισαν να εφαρμόζουν το StoP. Οι πρώτες στρογγυλές τράπεζες γυναικών στο Mariahilf και Meidling διοργανώθηκαν κατά τη δεύτερη ευρεία απαγόρευση κυκλοφορίας στην Αυστρία.

Οι διαδικτυακές στρογγυλές τράπεζες διασφαλίζουν ότι θα μπορούσε να συνεχιστεί η επικοινωνία στην κοινότητα αναφορικά με το θέμα αυτό. Οι διαδικτυακές στρογγυλές τράπεζες έχουν τα πλεονεκτήματά και τα μειονεκτήματά τους, όπως η επικοινωνία με άτομα που βρίσκονται στο σπίτι, τα οποία δεν θα μπορούσαν να αφήσουν μόνα τους τα παιδιά ή τους ηλικιωμένους γονείς, αλλά και η έλλειψη ιδιωτικότητας κατά τη συζήτηση ευαίσθητων θεμάτων.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Well-connected staff is necessary to establish contacts with key people and multipliers in the neighbourhood. As the stop-project addresses all people regardless of their gender, it is important to have not exclusively female coordinators. It is necessary to build up a network in a neighbourhood, this means the staff needs to be seen in the neighbourhood (i.e. at different events and public spaces). Other necessary resources are a space where the frequent meetings (tables) can take place, or an online tool easy to use for many, e.g. Zoom or WhatsApp-Video Group Calls.

ΠΡΟΣΔΟΚΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μία νέα και διευρυμένη προσέγγιση στην πρόληψη της βίας. Η κοινοτική εργασία συνδυάζεται με την εργασία για την προστασία των θυμάτων. Ένα αειφόρο έργο για την πρόληψη της βίας. Συμμετέχουν η κοινωνία των πολιτών και η γειτονιά. Το StoP αποτελεί ένα επιπλέον εργαλείο στην εργασία για την προστασία των θυμάτων, το οποίο φυσικά δεν μπορεί να αντικαταστήσει τα θεσμικά όργανα προστασίας των θυμάτων (ξενώνες γυναικών, κέντρα προστασίας από τη βία).

ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ & ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Το έργο StoP προστατεύεται από πνευματικά δικαιώματα που διασφαλίζουν μία ποιοτική φεμινιστική εργασία. Όλα τα έργα που εξαρτώνται από εθελοντές αντιμετωπίζουν δυσκολίες όπως οι απαραίτητοι χρηματοοικονομικοί και κοινωνικοί πόροι, καθώς και ο χρόνος. Μία άλλη δυσκολία έγκειται στο να εξασφαλιστεί η δραστηριοποίηση των ανθρώπων για ένα θέμα το οποίο δεν τους επηρεάζει άμεσα. Κάποιοι δυσκολεύονται να δουν τα θετικά αποτελέσματα της προληπτικής εργασίας.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ

Το μότο του StoP είναι «Πες κάτι. Κάνε κάτι». Το StoP σημαίνει δημιουργία σχέσεων στη γειτονιά και συνεπώς ανάδειξη του μεγάλου προβλήματος της συντροφικής και της ενδοοικογενειακής βίας κατά των γυναικών και των παιδιών.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αξιολόγηση και ο ανασχεδιασμός των πρακτικών και των διαδικασιών που χρησιμοποιούν οι οργανώσεις υποστήριξης γυναικών είναι ουσιώδεις για τη διασφάλιση της διαρκούς σημασίας, της αποτελεσματικότητας και της επίδρασής τους. Οι οργανώσεις αυτές συχνά λειτουργούν σε δυναμικά περιβάλλοντα όπου οι ανάγκες και οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες εξελίσσονται. Οι τακτικές αξιολογήσεις παρέχουν συστηματική προσέγγιση στην κατανόηση των δυνατών και αδύναμων σημείων των υφιστάμενων πρακτικών, επιτρέποντας στρατηγικές προσαρμογές.

Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα είναι θεμελιώδεις πτυχές κάθε οργάνωσης υποστήριξης. Μέσω της αξιολόγησης οι οργανώσεις μπορούν να προσδιορίσουν τις ανεπάρκειες, οτιδήποτε δεν είναι απαραίτητο ή τα κενά στις διαδικασίες τους, επιτρέποντας την εξομάλυνση των εργασιών τους και ενισχύοντας την ικανότητά τους να παρέχουν εγκαίρως στοχευμένη στήριξη σε γυναίκες που την έχουν ανάγκη.

Η προσαρμοστικότητα είναι ένας άλλος ζωτικός παράγοντας. Οι κοινωνικές αλλαγές, οι νομοθετικές εξελίξεις και τα ανακλύπτοντα προβλήματα που επηρεάζουν την ευεξία των γυναικών, απαιτούν αποτελεσματική και προσαρμοστική προσέγγιση. Οι αξιολογήσεις βοηθούν τις οργανώσεις να ανταποκρίνονται σε αυτές τις αλλαγές, διασφαλίζοντας ότι οι πρακτικές τους παραμένουν σημαντικές και αποτελεσματικές για την αντιμετώπιση των εξελισσόμενων αναγκών των γυναικών. Η βελτιστοποίηση των πόρων είναι ζωτικής σημασίας για τις οργανώσεις που λειτουργούν με περιορισμένη χρηματοδότηση και προσωπικό. Μέσω του ανασχεδιασμού της διαδικασίας, οι οργανώσεις μπορούν να προσδιορίσουν τομείς με καλύτερη κατανομή των πόρων, προωθώντας τη σχέση κόστους - αποτελεσματικότητας και μεγιστοποιώντας την επίδραση των επεμβάσεών τους.

Η ποιότητα των υπηρεσιών είναι καθοριστική για τις οργανώσεις υποστήριξης γυναικών. Οι τακτικές αξιολογήσεις και ο ανασχεδιασμός των προσπαθειών που βασίζονται σε ανατροφοδότηση από δικαιούχους και εμπλεκόμενους

φορείς συμβάλλουν στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών. Η πελατοκεντρική αυτή προσέγγιση ενισχύει τη συνολική εμπειρία των γυναικών που αναζητούν υποστήριξη, και διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες πληρούν τα πλέον αυστηρά πρότυπα.

Η καινοτομία και η υιοθέτηση καλύτερων πρακτικών διευκολύνονται μέσω της αξιολόγησης. Με το να είναι ανοικτές σε ιδέες και προσεγγίσεις, οι οργανώσεις μπορούν να βελτιώνουν συνεχώς τις στρατηγικές τους, εισάγοντας καινοτομίες που μπορούν να αντιμετωπίσουν καλύτερα τις ανάγκες των γυναικών.

Επιπλέον, η αξιολόγηση προωθεί τη λογοδοσία και τη διαφάνεια. Η ανταλλαγή των αποτελεσμάτων αξιολόγησης με τους ενδιαφερόμενους φορείς δημιουργεί εμπιστοσύνη τόσο εντός της οργάνωσης όσο και μεταξύ εξωτερικών συνεργατών, δωρητών και της ευρύτερης κοινότητας.

Οι αιεφόρες πρακτικές αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της μακροβιότητας και της επίδρασης των οργανώσεων υποστήριξης γυναικών. Οι αξιολογήσεις βοηθούν στον προσδιορισμό τομέων όπου οι διαδικασίες μπορεί να γίνουν πιο λεπτομερείς για να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη αιεφορία, προετοιμάζοντας την οργάνωση για επεκτασιμότητα και συνεχή αποτελεσματικότητα.

Τέλος, η αξιολόγηση παρέχει ευκαιρίες οργανωτικής μάθησης. Η κατανόηση του τι λειτουργεί καλά και τι βελτιώσεις πρέπει να γίνουν, επιτρέπει στις οργανώσεις να αναπτύσσονται και να βελτιώνουν τις προσεγγίσεις τους συνεχώς.

Εν κατακλείδι, η σημασία της αξιολόγησης και του ανασχεδιασμού των πρακτικών και των διαδικασιών των οργανώσεων υποστήριξης γυναικών δεν μπορεί να υπερεκτιμηθεί. Πρόκειται για στρατηγική προϋπόθεση που διασφαλίζει ότι η αποστολή τους για στήριξη και ενδυνάμωση των γυναικών παραμένει αποτελεσματική, αποδοτική και εποικοδομητική.



101049329/TRUST/CERV-2021-DAPHNE

Έργο συγχρηματοδοτούμενο από το πρόγραμμα DAPHNE της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η έκδοση αυτή δημιουργήθηκε με τη χρηματοοικονομική στήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τα περιεχόμενα της έκδοσης αυτής είναι αποκλειστική ευθύνη του έργου TRUST και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



Το έργο αυτό αδειοδοτήθηκε βάσει της Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License (CC BY-NC-SA).

Η άδεια αυτή επιτρέπει στους χρήστες να διανέμουν, να διασκευάζουν, να προσαρμόζουν και να δημιουργούν επί του υλικού σε οποιοδήποτε μέσο ή μορφότυπο, αποκλειστικά για μη εμπορικούς σκοπούς και με την προϋπόθεση ότι θα γίνεται αναφορά στον δημιουργό. Εάν διασκευάσετε, προσαρμόσετε ή δημιουργήσετε επί του υλικού, οφείλετε να εξασφαλίσετε άδεια για το τροποποιημένο υλικό υπό τους ίδιους όρους.

Το CC BY-NC-SA περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

BY BY - Τα εύσημα πρέπει να αποδίδονται στον δημιουργό,

NC NC - Επιτρέπονται μόνο μη εμπορικές χρήσεις του έργου,

SA SA - Οι προσαρμογές πρέπει να δημοσιεύονται υπό τους ίδιους όρους