

**STANDARDI U PRUŽANJU PSIHOLOŠKIH USLUGA  
U CENTRIMA ZA ŽRTVE SEKSUALNOG NASILJA  
CENTRA ZA PODRŠKU ŽENAMA**

Novi Sad, novembar 2021. godine

Biljana Delić

## **SADRŽAJ**

1. AKRONIMI
2. UVOD

I deo

1. PRAVNI OSNOV ZA USLUGE CŽSN
2. SVRHA USLUGA CŽSN
3. SVRHA PSIHOLOŠKE PODRŠKE U CŽSN
4. VRSTE I CILJEVI PSIHOLOŠKIH USLUGA U CŽSN
5. KORISNICE/I PSIHOLOŠKIH USLUGA U CŽSN
6. NAČELA U RADU SA KORISNICAMA U CŽSN
7. TEHNIČKO-PROSTORNI USLOVI ZA PRUŽANJE PSIHOLOŠKIH USLUGA CŽSN
8. RAZVOJ OSOBLJA I PREVENCIJA SAGOREVANJA U CŽSN
9. USLOVI ZA RADNO ANGAŽOVANJE SAVETNICA
10. KOMPETENCIJE I EDUKACIJE SAVETNICA U CŽSN

II deo

1. SPECIFIKACIJA SADRŽAJA, ŽELENI ISHODI I INDIKATORI REZULTATA ZA PSIHOLOŠKE USLUGE IZ GRUPE PIK
2. SPECIFIKACIJA SADRŽAJA, ŽELENI ISHODI I INDIKATORI REZULTATA ZA PSIHOLOŠKE USLUGE IZ GRUPE 4P
3. SPECIFIKACIJA SADRŽAJA, ŽELENI ISHODI I INDIKATORI REZULTATA ZA PSIHOLOŠKE USLUGE IZ GRUPE USLUGA ZA POTENCIJALNE ŽRTVE SN

Prilozi

1. PRILOG 1: PSIHOLOŠKE POSLEDICE SN
2. PRILOG 2: ASP, PTSP
3. PRILOG 3: SPISAK USLUGA CŽSN
4. PRILOG 4: GRAFIKON USLUGA CŽSN

## **AKRONIMI**

<b>CPŽ</b> - Centar za podršku ženama	<b>PTSP</b> - postraumatski stresni poremećaj
<b>CŽSNC</b> - Centar za žrtve seksualnog nasilja	<b>CPZV</b> - Centar za proizvodnju znanja i veština
<b>OCD</b> - organizacija civilnog droštva	<b>PIK</b> - psihološke intervencije u krizi
<b>SN</b> - seksualno nasilje	<b>4P</b> - produžena psihosocijalna i psihološka podrška
<b>ASP</b> - akutni stresni poremećaj	

## UVOD

U Republici Srbiji prvih sedam pilot CŽSN su uspostavljeni na teritoriji AP Vojvodine u okviru projekta "ZAUSTAVI–ZAŠTITI-POMOZI". Ovaj projekat su uz podršku UNTF realizovali Pokrajinski sekretarijat za zdravstvo, Novi Sad i Udruženje građana i građanki "Centar za podršku ženama", Kikinda u periodu od 2016.-2019. godine. Prva iskustava u pružanju usluga zdravstvene i psihosocijalne podrške u navedenim CŽSN su pretočena u sledeća dva dokumenta:

1. Vodič za postupanje u slučajevima seksualnog nasilja u Centrima za žrtve seksualnog nasilja u Autonomnoj pokrajini
2. i Vojvodini, - drugo unapređeno izdanje, iz januara 2019. godine, grupe autora: Danica Todorov, mr Ljiljana Stevković, prof. dr Igor Veselinović i Slobodan Josimović (**u daljem tekstu: Vodič**)
3. Preporuke za standarde za rad Centara za žrtve seksualnog nasilja koje u decembru 2018. godine sačinio stručni tim za pilotiranje CŽSN angažovan od strane CPZV (**u daljem tekstu: Preporuke**)
4. Predlog praktične politike za CŽSN, CPŽ, jul 2021.

Zaključci završne spoljne evaluacije projekta "ZAUSTAVI–ZAŠTITI-POMOZI" su bili nedvosmisleni u vezi sa izuzetnim značajem uvođenja i dostupnosti usluge psihosocijalne podrške u tretmanu žrtava seksualnog nasilja u CŽSN, kako iz perspektive korisnika CŽSN tako i iz perspektive profesionalaca. Psihosocijalnu podršku osnivanja CŽSN pružaju savetnice Centra za podršku ženama, organizacije koja i sada koordiniše aktivnosti četiri CŽSN u AP Vojvodini. Navedena četiri CŽSN su još uvek jedini centri ove vrste u Republici Srbiji, iako se potvrđivanjem Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici država obavezala da će uspostaviti dovoljan broj ovakvih centara. U dokumentu "Predlog praktične politike za CŽSN" koji je CPŽ sačinio jula 2021. godine date su detaljne smernice za razvoj CŽSN u našoj zemlji.

Ovaj dokument "**Standardi u pružanju psiholoških usluga CPŽ/CŽSN**"(**u daljem tekstu: Standardi**) sa jedne strane sadrži pravila i smernice za rad savetnica za psihosocijalnu podršku sa korisnicama CŽSN, a sa druge strane daje zajednički okvir za evidencije i izveštavanje CŽSN o psihosocijalnoj podršci i za analizu rezultata i unapređenje rada savetnica za psihosocijalnu podršku (**u daljem tekstu: savetnice**). Standardi predstavljaju nadogradnju Preporuka i Vodiča u delu koji se odnosi na rad savetnica.

Osnove za izradu Standarda su:pravila socijalnog rada, psihološkog savetovanja i psihoterapije, pravila psihološkog savetovanja u radu sa ženama žrtvama rodno zasnovanog nasilja,sistematska praćenja i naučna saznanja u vezi posledica i tretmana traumatskih iskustava I seksualnog nasilja I dosadašnja iskustva savetnica CŽSN.

Savetnice CŽSN u narednom periodu treba da testiraju i unapređuju Standarde pre svega da bi u što većoj meri usluge koje pružaju bile prilagođene potrebama žrtava seksualnog nasilja. Pored toga, Standardi treba da budu i u funkciji prevencije eventualnih štetnih uticaja rada sa traumatizovanim osobama na savetnice (posredna traumatizacija)što se postiže utvrđivanjem jasnih pravila u vezi sa kompetencijama i edukacijama, kao i ustanovljavanjem empirijski validnih i potvrđenih protokola intervencija u radu sa savetnicama i njihove evaluacije.

## I DEO

### **1. PRAVNI OSNOV ZA USLUGE CŽSN**

Aktuelni pravni okvir i osnov za rad CŽSN je detaljno naveden u Predlogu praktične politike za CŽSN iz jula 2021. godine.

Kao praktično najvažniji ističemo Zakon o rodnoj ravnopravnosti ("Službeni glasnik RS", br. 52/21) koji predviđa postojanje specijalizovanih usluga podrške, a u članu 55. stav 1. tačka 4. navodi se da su specijalizovane usluge, pored ostalih i "pružanje besplatne podrške žrtvama seksualnog nasilja, koje su dostupne 24 časa, sedam dana u nedelji, kao i pružanje kontraceptivne zaštite i zaštite od polno prenosivih bolesti i sudskomedicinskog pregleda."

### **2. SVRHA CŽSN**

CŽSN radi na umanjivanju traume izazvane seksualnim nasiljem kroz osnaživanje žena žrtava i pružanje neposredne podrške u prevazilaženju posledica traumatizacije. CŽSN obezbeđuje dokumentovanje materijalnih tragova i posledica izazvanih seksualnim nasiljem.

### **3. SVRHA PSIHOLOŠKE PODRŠKE - PSIHOLOŠKIH USLUGA U CŽSN**

**Svrha psiholoških uslug** koje obezbeđuje CŽSN je umanjivanje traume izazvane SN kroz osnaživanje žena žrtava i pružanje psihološke podrške u prevazilaženju posledica traumatizacije.

SN kod žrtve izazva stanje psihološke krize. CŽSN obezbeđuje psihološku podršku kako bi se prevenirale komplikacije kriznog stanja i kako bi se podržao oporavak žrtve. Psihološka prva pomoć u CŽSN, kao prva intervencija u okviru PIK, je za veliki procenat žrtava dovoljna podrška za uspešan izlazak iz stanja krize. Jedan broj žrtava SN zahteva intenzivniju i dužu podršku jer ne uspeva da se vrati na nivo funkcionalnosti koji je postojao pre traumatskog dešavanja.

Faktori rizika u pogledu šansi za uspešan oporavak žrtve SN su brojni. Žrtva će se teže oporavljati ako je trauma SN bila povezana sa direktnom ugrošenošću života. Ako je SN počinio član porodice, staratelj ili prijatelj verovatne posledice će biti potpuno pokidane porodične i prijateljske veze što predstavlja komplikaciju koja u značajnoj meri otežava oporavak od SN, naročito ako je žrtva zavisna od počinioca. Ako je osoba pre traumatskog događaja imala mentalni poremećaj, oporavak će biti teži jer trauma može prouzrokovati pogoršanje ili recidiv. Ako žrtva SN ima slabe socijalne sisteme za podršku (porodica, prijatelji, zdravstvena, socijalna, sudska zaštita i dr.) može se očekivati sporiji oporavak. Ako traumatski događaj nije bilo isključivo SN nego su se istovremeno dešavale i druge povrede fizičkog i psihičkog integriteta osobe (na primer, fizičko povređivanje, ponižavanje i drugi vidovi nasilja) žrtva će se takođe

sporije oporavljati. Ako je osoba u ranijem iskustvu već imala traume, naročito ako su se one desile u detinjstvu, oporavak će biti otežan.

U Prilogu broj 1 ukratko je dat prikaz psiholoških posledica SN, kao i opis mogućih i preporučenih tretmana kada je potrebno uključivanje psihijatra i drugih stručnjaka za mentalno zdravlje u podršku oporavku žrtve SN.

#### **4. VRSTE I CILJEVI PSIHOLOŠKIH USLUGA ČSN**

**Razlikujemo tri grupe psiholoških usluga u ČSN:**

- 1. psihološke intervencije u krizi (PIK)**
- 2. usluge produžene psihosocijalne i psihološke podrške (4P)**
- 3. usluge za potencijalne žrtava seksualnog nasilja**

Lista svih usluga je data u **Prilogu broj 3.**

Usluge PIK i usluge 4P imaju za CILJ da:

- smanje intezitet krize
- zaštite od dodatnih stresora
- pomognu u mobilizaciji unurašnje psihološke snage
- pomognu bržem i lakšem uspostavljanju nivoa funkcionisanja iz perioda pre krize
- spreče ili ublaže buduća neprilagođena ponašanja i emocionalne slomove.

Usluge za potencijalne žrtve imaju za cilj da kroz edukaciju u iskustvu pojedinih grupa u riziku podstaknu prepoznavanje eventualnog preživljenog SN, pruže psihološku podršku u prevazilaženju posledica prepoznate traumatizacije i podršku razvoju veština samozaštite.

Cilj usluga za potencijalne žrtve (grupe u riziku) je da kroz njihovu edukaciju u pogledu prepoznavanja SN i razvijanja veština samozaštite doprinesu i prepoznavanju preživljenog SN u sopstvenom iskustvu pojedinih polaznika obuke. Na ovaj način će se pružiti mogućnost da žrtve SN koje se desilo u prošlosti dobiju potrebnu psihološku podršku za integraciju traumatskog iskustva i prevazilaženje posledica traumatizacije.

#### **5. KORISNICE/I PSIHOLOŠKIH USLUGA U ČSN**

Razlikujemo dve grupe osoba koje mogu koristiti usluge psihološke podrške isavetovanja u ČSN prema tome da li se radi o neposrednim žrtvama SN ili osobama koje su važne i bliske žrtvi i zbog toga bitne za njen oporavak.

### **Prva grupa korisnica: NEPOSREDNE ŽRTVE SN**

Usluge savetovanja u CŽSN mogukoristitižene I devojke koje su neposredne žrtve SN, bez obzira na nacionalnu pripadnost, seksualnu orijentaciju, invaliditet, poreklo, bračno stanje i drugo lično svojstvo, I to:

- 1. žena ili devojka koja je preživela bilo koji vid seksualnog nasilja, bez obzira kada se nasilje desilo i**
- 2. žena ili devojka u riziku da postane žrtva seksualnog nasilja.**

### **Druga grupa korisnica/ka: OSOBE KOJE SU VAŽNE NEPOSREDNOJ ŽRTVI SN**

Usluge savetovanja u CŽSN mogu koristiti osobe koje su neposrednoj žrtvi SN, bilo formalno bilo suštinski, važne ili bliske. Navedeni savetodavni rad je bitanjer žrtvi važne i bliske osobe mogu značajano uticati na proces njenog oporavka, bilo da je žrtva dete, devojka ili žena. **Savetodavni rad u CŽSN se ne radi sa važnim i bliskim osobama ukoliko su ih žrtve označile kao počinioce SN. Osobe važne neposrednoj žrtvi su u najvećem broju slučajeva posredne žrtve SN.** U ovoj grupi korisnica/ka usluga su:

- 1. roditelji/usvojitelji/hranitelji maloletne žrtave (devojke ili deteta),**
- 2. staratelj punoletne žene pod starateljstvom i**
- 3. osobe od poverenja žene / devojke / deteta.**

### **Napomena u vezi savetodavne podrške za decu žrtve SN**

Psihološku podršku, psihološko savetovanje i psihoterapiju za decu žrtve SN, uzrasta od 0 do 14 godina, kao ni za dečake uzrasta od 15 do 17 godina ne obezbeđuju savetnice u CŽSN nego nadležne službe za mentalno zdravlje koje su specijalizovane za rad sa decom I mladima i nadležni centri za socijalni rad. Doprinos oporavku deteta koje je žrtva SN se u CŽSN obezbeđuje pružanjem savetodavne podrške roditeljima, usvojiteljima, hraniteljima i detetovim drugim osobama od poverenja.

### **Napomena u vezi kalendarskog I mentalnog uzrasta korisnika**

Usluge savetovanja u CŽSN se mogu pružati ženama i devojkama starim 15 I više godina. Kad je kod žrtave SN prisutan mentalni invaliditet potrebno je proceniti da li njen **mentalni uzrast** odgovara **kalendarskom uzrastu** osobe stare 15 I više godina, kako bi se donela odluka o vrsti usluga. Ukoliko se radi o žrtvi SN čiji je mentalni uzrast ekvivalentan uzrastu deteta do 14 godina, onda savetnica pruža usluge kao da se radi o detetu, tj. osobi mlađoj od 15 godina.

Psihološku podršku, psihološko savetovanje I psihoterapiju za devojku ili ženu žrtvu SN čiji je mentalni uzrast ekvivalentan uzrastu deteta do 14 godina ne obezbeđuju savetnice u CŽSN nego nadležne službe mentalnog zdravlja I centri za socijalni rad.

Doprinos oporavku devojke ili žene žrtve SN čiji je mentalni uzrast ekvivalentan uzrastu deteta do 14 godina se u CŽSN obezbeđuje pružanjem savetodavne podrške njenim bliskim osobama

(roditeljima, usvojiteljima, hraniteljima, starateljima I drugim osobama od poverenja) ukoliko one nisu počinoci SN.

#### **Napomena u vezi korisnika usluga - žena ili devojka u riziku da postanu žrtva seksualnog nasilja**

Sve žene ili devojke mogu da postanu žrtva seksualnog nasilja. Istraživanja I iskustvo CŽSN ukazuju da je kod nekih grupa prisutan veći rizik da postanu žrtve SN. Te grupe su: adolescentkinje, žene sa mentalnim invaliditetom (zaostajanjem u intelektualnom razvoju I osobe sa problemima mentalnog zdravlja), žrtve partnerskog I porodičnog nasilja, nezaposlene žene, žene zaposlene na određeno vreme.

#### **Napomena u vezi grupa korisnica koje su se najčešćejavljale u CŽSN u periodu od njegovog osnivanja**

*Od osnivanja CŽSN veliki je procenat maloletnih žrtava SN.*

Verovatni razlog je da se roditelji/usvojitelji/hranitelji/vaspitači osećaju odgovornim da slučaj SN prijave i da traže pomoć i zaštitu za decu.

*Od osnivanja CŽSN među punoletnim korisnicama velikije i procenat žena lošijeg materijalnog statusa.*

Prepostavlja se da zaposlene žene i žene koje imaju na raspolaganju druge prihode, odnosno žene nešto boljeg materijalnog statusa,zdravstvenu zaštitu i psihološku pomoć u vezi sa preživljenim SN obezbeđuju u privatnom sektoru te se ne obraćaju CŽSN. Verovatni razlog za neprijavljanje je pre svega strah od stigmatizacije I traumatizacije I očekivanja žrtava da institucije neće sačuvati njihovu privatnost. Kako obraćanje CŽSN povlači obavezu prijavljivanja krivičnog dela SN i pokretanje istražnih radnji ovo je najverovatniji razlog nespremnosti žena nešto boljeg materijalnog statusa da zatraže zaštitu i pomoć u CŽSN. Verovatno je da ove žene nisu spremne da uđu u pravosudni sistem iz više razloga. Jedan od mogućih razloga je da ne veruju da je moguće dokazati SN kada nema svedoka. Pored toga, kako je poznato da većina sudskih postupaka traje godinama kod nas, moguće je i da većina nije spremna da budu izložena neizvesnosti dugotrajnog i iscrpljujućeg sudskog postupka. Takođe je verovatno i da ne očekuju dobar tretman u policiji tokom istrage.

**Imajući navedeno u vidu, CŽSN svoje usluge u određenoj meri treba da prilagodi potrebama navedenih grupa korisnika. Tako se recimo može raditi na unapređenju kvaliteta psihološke podrške za roditelje maloletnih žrtava SN (kroz standardizaciju usluge, obuku savetnica i dr.) ili se u budžetu budućih projekata CPŽa mogu obezrediti sredstva za putne troškove za dolazak korisnika CŽSN na razgovore radi psihološke podrške (jer je eventualna novčana podrška CSR prevashodno usmerena na obezbeđivanje najosnovnijih potreba kao što je pokrivanje troškova za hranu, grejanje i slično, a osim toga neretko se isplaćuje i sa višemesečnim zakašnjnjem zbog načina funkcionisanja budžeta lokalnih samuprava).**

## **6. NAČELA CŽSN**

Preporuke iz 2018. godine na sledeći način određuju načela:

1. "Žrtva je u središtu postupanja – podržavajuće okruženje u kojem se poštjuju prava i potrebe žrtava/žena koje su preživele seksualno nasilje.
2. Zaštita i bezbednost korisnica i osoblja – Centar je sigurno i bezbedno mesto (procena stepena rizika i mera u skladu sa tom procenom, jer seksualno nasilje može biti praćeno i pretnjama da će biti povređeni članovi porodice, ukoliko neko bude saznao za nasilje).
3. Razumevanje da je rodno zasnovano i seksualno nasilje posledica nejednake raspodele društvene moći među polovima– muško nasilje prema ženama je iskazivanje moći i oblik kontrole žena.
4. Poverljivost i verovanje u iskaz žrtve – njen iskaz i svedočenje nikome neće biti saopšteni ukoliko to žrtva ne želi, ali će joj biti predviđena zakonska obaveza prijavljivanja krivičnog dela policiji/tužilaštву.
5. Žrtva se ne okriviljuje i ne osuđuje za nasilje – za nasilje je odgovoran počinilac.
6. Poštovanje dostojanstva korisnica i samostalnost u donošenju odluka - one najbolje znaju svoje potrebe, želje i mogućnosti, a u Centru dobijaju podršku za prevazilaženje preživljene traume i pokretanje procesa oporavka.
7. Osnaživanje i učešće – osnaživanje za preuzimanje ponovno uspostavljanje poljuljanog osećanja žene da ima kontrolu nad svojim životom.
8. Ravnopravnost i pravično postupanje bez obzira na nacionalnost, rasu, invaliditet, religiju, godište, seksualnu orientaciju, bračni status i druga lična svojstva."

**NAČELA U RADU SAVETNICE:** savetnica veruje žrtvi, ne osuđuje je i ne okriviljuje, ne nameće svoje mišljenje i rešenja, ne obećava rešenje problema.

## **7. TEHNIČKO-PROSTORNI USLOVI ZA PRUŽANJE PSIHOLOŠKIH USLUGA CŽSN**

Usluga se pruža kroz razgovor savetnice i žene/devojke u uslovima koji obezbeđuju privatnost.

Razgovor se može organizovati tokom:

- susreta savetnice i korisnice u prostoriji CŽSN koji se nalazi u okviru zdravstvene ustanove ili u prostoru CPŽ namenjenom za rad sa žrtvama SN,
- telefonskog razgovora
- razgovora putem video veze (Viber, Wats Up, i dr)

Razgovor putem video veze se može primeniti samo u posebnim situacijama, kada su rizici i izazovi po lični dolazak žrtve ili komunikaciju drugim putem, vrlo visoki i samo uz pristanak žrtve na ovu vrstu komunikacije. Tokom pandemije Kovid 19 tražili su se alternativni načini za komunikaciju i pružanje

podrške žrtvama, te su organizovane psihološke podrške i bez dolaska žrtve u prostor u kojem se inače odvija savetodavni rad.

## **8. RAZVOJ OSOBLJA I PREVENCIJA SAGOREVANJA U CŽSN**

Psihološke usluge u CŽSN pružaju savetnice za psihosocijalnu podršku.

Kao pružalac usluge CŽSN, CPŽ obezbeđuje izbor irazvoj osoblja - savetnica za psihosocijalnu podršku. Podrška savetnicama da razvijaju kompetencije potrebne za pružanje usluga psihološke podrške žrtvama SN, CPŽ obezbeđuje organizovanjem:

- OBUKA (predavanja, radionice),
- INTERVIZIJE (interne evaluacije rada savetnica) i
- SUPERVIZIJE (spoljne evaluacije rada savetnica).

Sve navedene aktivnosti kojima se obezbeđuje potreban nivo veština i znanja i omogućava unapređivanje kompetencija savetnica su istovremeno bitni za **prevenciju sagorevanja** kojem su izložene sve osobe koje pružaju usluge PIK.

**Planskim pristupom selekciji i razvoju osoblja koje pruža psihološku podršku CPŽ treba da spreči i preveliku fluktuaciju savetnica kako bi se obezbedio kontinuitet i kvalitet usluga za korisnice CŽSN i kako bi zadržalo osoblje za čiji razvoj je CPŽ ulaže sredstva i vreme.**

Imajući u vidu da se u postojećim okolnostima u Republici Srbiji ne može očekivati stalna finansijska podrška za CŽSN, način radnog angažovanja savetnica ne može biti na bazi ugovora o radu na neodređeno vreme, nameće se rešenje prema kojem je najoptimalniji način ugovaranja usluga savetnica kroz ugovore na trećinu radnog vremena (većina je ili već u radnom odnosu ili je nezaposlena, pa se očekuje da će u nekom momentu zasnovati radni odnos).

Posledica navedenog je ograničenje raspoloživog broja sati rada na mesečnom nivou za jednu savetnicu u okviru kojeg je potrebno da ona bude angažovana za rad u pripravnosti sa pokrivanjem 24/7/365, za neposredan rad sa korisnicama ili trening za održavanje potrebnog nivoa utreniranosti, za učešće na sastancima, obukama, komunikaciju i obavljanje administrativnih poslova.

**Jasna pravila i realna očekivanja u vezi sa angažovanjem savetnica su bitna za razvoj kadrovske kapaciteta CŽSN, za prevenciju sagorevanja kod savetnica, kao i za smanjenje nivoa fluktuacije osoblja.**

Kako je težina posla savetnica uporediva sa težinom posla stručnih radnika u centrima za socijalni rad, imamo situaciju da se savetnice trebaju angažovati u režimu beneficiranog radnog

vremena koji iznosi 7,5 h dnevno. Kako 22 radna dana na mesečnom nivou iznosi 165 h (22 dana\*7,5h), trećina radnog vremena iznosi 55 h.

Kako se rad u pripravnosti uglavnom plaća 10%, može se analogno tretirati vrednost vremena, te se 10 dana rada u pripravnosti može tretirati kao 24 h redovnog rada (10% od 240 h), a 15 dana rada u pripravnosti može tretirati kao 36 h redovnog rada (10% od 360 h).

U okviru preostalih 31 h (55-24) ili 19 h (55-36), potrebno je:

- 6h (10% od 55) za komunikaciju, administrativne i druge poslove - preostaje 25/13 h,
- 10 h - minimum neposrednog rada sa korisnicama ili obaveznog treninga za igranje uloga radi održavanja kvaliteta usluge - preostaje 15/3 h
- 3 h intervizija - preostaje 13/0 h
- 13 sati preostaje samo za savetnice koje su imale 10 dana rada u pripravnosti. Preostali sati mogu biti: rad sa korisnicama koji prevazilazi minimalnih 10 h, sesije na koje korisnice nisu došle (zbog bolesti ili drugih razloga) a nisu otkazale na vreme, sastanci sa drugim službama i organima, obuke, konferencije, samostalno učenje i dr.

Potrebno je radi prevencije sagorevanja uvažiti i posebne napore koje imaju savetnice zbog rada 7/24/365, odnosno treba ustanoviti i posebnu novčanu naknadu za rad noću i vikendom, kao i rad na državne praznike, bilo da se radi o pripravnosti ili ostalim radnim aktivnostima, ili na drugi način vrednovati navedeno.

## **9. USLOVI ZA RADNO ANGAŽOVANJE SAVETNICA SU:**

1. ŽENSKI POL – usluge psihološkog savetovanja treba da pružaju osobe ženskog pola kako bi se poštovalo načelo da žene pomažu ženama.
2. FORMALNO OBRAZOVANJE–diplome fakulteta humanističkih nauka, i to: psihologije, socijalnog rada, pedagogije, sociologije, filozofije, politikologije i prava.
3. NEFORMALNO OBRAZOVANJE - razvoj KLJUČNIH KOMPETENCIJA koje su uslov za rad savetnica i koje su neophodne da bi mogle da pružaju psihološke usluge u CŽSN
4. INTERVIZIJA – savetnice imaju obavezu da učestvuju u intervizi, kao vidu međusobne podrške i zajedničke analize iskustva što im omogućava učenje i unapređenje znanja i veština tokom rada.(Tokom inetrvizije bitno je da se ne koriste prava imena korisnica i drugi podaci o ličnosti koji bi mogli da dovedu do otkrivanja njihovog identiteta.)  
Pošto se savetnice nalaze u četiri grada optimalan način intervizijske podrške je komunikacija putem mejla, odnosno MEJLING LISTE. Na ovaj način savetnice mogu svoje dileme da podele sa grupom i da traži mišljenje jedne ili više savetnica.

Takođe se preporučuje organizovanje INTERVIZIJSKIH SASTANAKA dva do tri puta godišnje na kojima bi se mogli prezentovati i zajednički analizirati pojedini slučajevi.

**Napomena:** Tokom intervizijskih sastanaka mogu biti organizovana i predavanja i radionice za sticanje i unapređenje kompetencija savetnika (neformalno obrazovanje savetnika).

## 5. SUPERVIZIJA

Kada CPŽ obezbedi supervizijsku podršku, odnosno kada angažujeiskusne stručnjake u oblastima mentalnog zdravlja i psihološke intervencije u krizi savetnika je obavezna da aktivno učestvuje radi supervizije njenog rada.

## **10. KOMPETENCIJE I EDUKACIJE SAVETNICA U CŽSN**

Kompetencije koje savetnice CŽSN stiču u najvećem broju slučajeva kroz neformalno obrazovanje su podeljene u dve grupe, i to:

- I. KLJUČNE KOMPETENCIJE koje su uslov za rad savetnica i koje su neophodne da bi mogle da pružaju psihološke usluge CŽSN i
- II. OSTALE POŽELJNE KOMPETENCIJE koje mogu doprineti unapređenju usluga psihološke podrške koje pružaju savetnice u CŽSN.

### **KLJUČNE KOMPETENCIJE SAVETNICA**

**Ključne kompetencije koje savetnice u CŽSN treba da imaju i kontinuirano razvijaju su:**

1. znanja i veštine za pružanje usluga PIK i
2. znanja i veštine za pružanje usluga iz grupe 4P osim psihoterapije, odnosno osnovna znanja i veštine psihološkog savetovanja
3. znanja i veštine za pripremu i realizaciju edukacija prilagođenih za pojedine grupe žena i devojaka u riziku da postanu žrtve SN.

Poslednja kompetencija je u vreme izrade Standarda uslovna dok se ne prošire resursi CŽSN/CPŽ za implementaciju dela programa koji se odnosi na potencijalne žrtve SN.

**Znanja i veštine za pružanje usluga PIK** se obezbeđuju kroz formalno obrazovanje (u okviru kurikuluma za studije psihologije za neke studijske grupe) ili kroz neformalno obrazovanje. Ukoliko tokom svog formalnog ili neformalnog obrazovanja nisu imale obuku u vezi PIK za savetnice u CŽSN treba da se obezbedi osnovni nivo edukacije za usluge PIK.

Sve savetnice treba da imaju **kontinuirani napredni trening za uvežbavanje intervencija** koje čine navedene usluge. Mali broj slučajeva koje je jedna savetnica do sada imala na mesečnom nivou nije dovoljan za uvežbavanje neophodnih veština. Kako bi se nadomestio nedostatak iskustva u neposrednom radu sa korisnicama i održavao **potreban nivo utreniranosti savetnica**

za pružanje ovih usluga potrebno je na mesečnom nivou nadomestiti stvarno iskustvo iskustvom kroz igranje uloga u okviri kontinuiranog trening.

**Minimalan broj slučajeva NA MESEČNOM NIVOU za jednu savetnicu, bilo kroz stvarni rad sa korisnicom bilo kroz igranje uloga u okviru radionice, ne bi trebao da bude manji od dve PRVE PIK (psihološka prva pomoć), jedne DRUGE PIK i jedne ČETVRTE PIK.**

**Minimalan broj slučajeva NA TROMESEČNOM NIVOU za jednu savetnicu, bilo kroz stvarni rad sa korisnicom bilo kroz igranje uloga u okviru radionice, ne bi trebao da bude manji od jedne TREĆE PIK (integracija traume).**

**Znanja I veštine za pružanje svih usluga iz grupe 4P osim psihoterapije**, odnosno osnovna znanja I veštine psihološkog savetovanja, psiholozi i socijalni radnici stiču kroz formalno obrazovanje, a za savetnice ostalih struka CPŽ treba da obezbedi odgovarajuće obuke. Savetnice u CŽSN koje nisu psihološkinje ili socijalne radnice treba da završe osnovni trening za usvajanje znanja I veština za psihološko savetovanje.

Sve savetnice treba da imaju kontinuirani napredni trening za uvežbavanje veštine psihološkog savetovanja u vezi sa uslugama 4P osim psihoterapije.

**Minimalan broj slučajeva NA MESEČNOM NIVOU za jednu savetnicu, bilo kroz stvarni rad sa korisnicom bilo kroz igranje uloga u okviru radionice, ne bi trebao da bude manji od jednog slučaja pružanja USLUGE PROCENE I PLANIRANJA.**

**Druge ključne kompetencije - znanja koja savetnice treba da imaju su:**

1. najosnovnija znanja o pravnom okviru u vezi zaštite žrtava SN
  2. najosnovnija znanja o nadležnostima I procedurama u postupanju sa žrtvama SN svih nadležnih institucija (policija, tužilaštvo, zdravstvene ustanove, centar za socijalni rad, sud)
  3. najosnovnija znanja o rodnoj ravnopravnosti i rodno zasnovanom nasilju
- CPŽ treba da obezbedi odgovarajuće obuke za savetnice u cilju usvajanja navedenih znanja ukoliko ih već nisu stekle.

#### **OSTALE POŽELJNE KOMPETENCIJE SAVETNICA**

**Znanja I veštine za pružanje usluge psihoterapije (usluga iz grupe 4P)**, odnosno napredna znanja I veštine psihološkog savetovanja I psihoterapije, **nisu uslov za rad savetnica**. Ukoliko savetnica ima navedene kompetencije svoja znanja može koristiti za obezbeđivanje psihoterapije simptoma PTSP za žrtve SN, a u zavisnosti od procene raspoloživosti ljudskih resursa (savetnica) u odnosu na aktuelni obim usluga koje CŽSN treba da obezbedi korisnicama.

**Druga znanja koja savetnice treba da poseduju su:**

1. najosnovnije o nadležnostima centra za socijalni rad kao Organa starateljstva

## **II DEO**

### **UVOD**

**Usluge su razvrstane u tri grupe:**

- A) psihološke intervencije u krizi (PIK),**
- B) usluge produžene psihosocijalne i psihološke podrške (4P) i**
- C) usluge za potencijalne žrtava seksualnog nasilja.**

Za svaku uslugu su definisani:

- specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge sa fazama i koracima
- željeni ishodi usluge
- indikatori napretka u radu sa korisnicom
- izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN.

### **PRVO PRAVILA "NE NAUDITI"**

Kakve efekte mogu imati intervencije? Prema efektu razlikujemo:

1. terapijske intervencije - intervencije sa terapijskim efektom, popravljaju stanje korisnice;
2. neutralne intervencije – intervencije koje niti pomažu, niti odmažu korisnici;
3. antiterapijske intervencije - intervencije koje odmažu, prave štetu korisnici.

Savetnice ne smeju koristiti antiterapijske intervencije, mogu koristiti neutralne intervencije, a terapijske intervencije su neophodne da bi korisnica imala koristi od savetovanja.

Terapijske intervencije podstiču promenu kod korisnice, ali nisu dovoljne da se promena desi jer je bitno da li i na koji način korisnica percipira intervenciju, njeno trenutnog stanja uslovljeno kriznim/traumatskim iskustvom i ličnost, odnosno njeno poimanje sebe, drugih ljudi i sveta (referentni okvir korisnice).

### **PRAVILA KO MOŽE DA PRUŽA USLUGE PIK**

Psihološke krizne intervencije su u suštini preventivni postupci, smatra seda nisu psihoterapijski postupci te ih zato mogu sprovoditi savetnice koje nisu psiholozi ili socijalni radnici.

## A) USLUGE PSIHOLOŠKE INTERVENCIJE U KRIZI

PIK su usluge psihološke podrške u situaciji akutnog nasilja koje se pružaju tokom prvih nekoliko susreta savetnice sa korisnicom. Ove usluge imaju karakter preventivnog savetodavnog rada jer je njihov cilj prevencija težih psiholoških i psihopatoloških posledica, odnosno sprečavanje ili ublažavanje budućih neprilagođenih ponašanja i emocionalnih slomova i ublažavanje psiholoških posledica traumatskog iskustva.

PIK treba da doprinesu smanjenju intenziteta krize, zaštiti od dodatnih stresora, osnaživanju žrtve u smislu mobilizacije unutrašnjih psiholoških snaga, uspostavljanju odnosa poverenja, razrađivanju simptoma nasilja i traumatizacije, identifikovanju mreže podrške, a sa krajnjim ciljem prevencije posttraumatskog stresnog poremećaja, kao i prihvatanja sebe, ponovnog uspostavljanja kontrole nad sopstvenim životom, odnosno omogućavanje bržeg i lakšeg uspostavljanja nivoa funkcionisanja iz perioda pre krize.

U OVOJ GRUPI IMAMO 4 USLUGE:

1. PRVA PIK - PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ- prvi razgovor
2. DRUGA PIK - drugi razgovor (uvod u savetovanje ili uvod u praćenje ili završetak podrške)
3. TREĆA PIK - INTEGRACIJA TRAUMATSKOG ISKUSTVA
4. ČETVRTA PIK - PRAĆENJE OPORAVKA

### 1. USLUGA PIK - PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ

**1. PRVA USLUGAPIK - PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ se pruža tokom prvog susreta savetnice sa korisnicom i obuhvata postupke uspostavljanja kontakta, pribavljanja saglasnosti za savetodavni rad, rasterećenja (eng. defusing) i informisanja korisnice.**

Usluga PRVA PIK - PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ se pruža u prostoriji CŽSN, gde savetnica dolazi po pozivu medicinske sestre ili policije.

Usluga se pruža neposredno nakon ili u toku traumatskog ili stresnog događaja (tokom istražnog postupka).

#### Napomena u vezi trajanja krznog/traumatskog događaja

Na osnovu iskustava savetnica konstatiše se da je način ispitivanja žrtve SN tokom istražnog postupka u policiji, koji obično sledi neposredno nakon krznog/traumatskog događaja, i dalje neprilagođen i izvor je nove traumatizacije žrtve SN. Mada je neophodna za sprovođenje istrage, situacija u kojoj žrtva mora veoma detaljno i eksplicitno da opisuje detalje okolnosti i čin SN pred nepoznatim osobama (policijskim inspektorima, lekarima) je dodatni izvor stresa.

Na osnovu prethodnog, može se zaključiti da je postupak istrage nastavak kriznog/traumatskog događaja za žrtvu.

Prvi susret savetnice i korisnice se u najvećem broju slučajeva dešavtokom procesa istrage kada žrtva dolazi u CŽSN u pratnji policije, kada se obavlja zdravstveni pregled i od strane lekara sprovodi dokumentovanje tragova SN. Navedeno utiče na način rada savetnice i termine kada se zakazuje drugi razgovor savetnice sa korisnicom, odnosno planiranje pojedinih usluga PIK.

Prvi susret savetnice i korisnice je jako važan jer **žrtvi treba poslati poruku da u sistemu u koji je ušla prijavom nasilja postoji osoba koja je tu za nju - savetnica**, čime se stvara osnova za njen uspešan oporavak koji bi mogao biti doveden u pitanje zbog postupaka drugih institucija, pre svega policije koji mogu da dovedu i obično dovedu do sekundarne traumatizacije.

#### **Napomena u vezi preporučene tehnike-postupka u prvih 24 h od traumatskog događaja**

Na osnovu istraživanja PIK preporučuje se da u prvih 24 sata od kriznog/traumatskog događaja može da se koristiti POSTUPAK RASTEREĆENJA (ENGL. DEFUSING) u okviru prve psihološke pomoći. Ovaj postupak traje orijentaciono od 20 minuta do sat vremena.

### **FAZE I KORACI TOKOM PRVOG SUSRETA I PRUŽANJA PRVE PSIHOLOŠKE POMOĆI**

Koraci nisu dati hronološki (mada su numerisani zbog preglednosti), a FAZE razgovora treba sprovesti prema zadatom redosledu.

#### **FAZE**

1. I FAZA - PRIPREMA ZA RAZGOVOR SA KORISNICOM
2. II FAZA - UVODNI DEO RAZGOVORA
3. III FAZA - CENTRALNI DEO RAZGOVORA
4. IV FAZA - ZAVRŠNI DEO RAZGOVORA
5. V FAZA - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA

#### **KORACI**

##### **KORACI I FAZE - PRIPREME ZA RAZGOVOR SA KORISNICOM**

1. Tokom telefonskog poziva i prijema obaveštenja da je potrebno da dođe u CŽSN savetnica dobija inačicu informacija o slučaju od strane službenog lica koje ju je pozvalo (med. sestra, policajac).
2. Savetnica informiše službeno lice koliko joj treba vremena da stigne u CŽSN.

## KORACI II FAZE - UVODNOG DELA RAZGOVORA

1. **OBAVEZAN KORAK:** Savetnica se predstavlja korisnici i uspostavlja kontakt sa njom, uz neutralni i neosuđujući stav.
2. **OBAVEZAN KORAK:** Savetnica proverava da li postoje teškoće u ostvarivanju komunikacije sa korisnicom; ako postoje o čemu se radi (invaliditet, ne zna srpski, ...) i da li je potrebna asistencija ili tumač ili neka druga vrsta podrške i po potrebi preduzima odgovarajuće aktivnosti za obezbeđivanje potrebne podrške.
3. **OBAVEZAN KORAK:** Savetnica proverava da li je prisutna osoba od poverenja korisnice (roditelji, prijatelj, srodnik...). Ako jeste, savetnica uspostavlja kontakt i sa osobom/osobama od poverenja.
4. **OBAVEZAN KORAK:** Savetnica korisnici i osobi/osobama od poverenja daje jasnu i razumljivu pisano INFORMACIJU O PSIHOLOŠKIM POSLEDICAMA SEKSUALNOG NASILJA I PSIHOSOCIJALNOJ I PRAVNOJ POMOĆI ZA ŽRTVE U OKVIRU CŽSN koja sadrži i njene kontakt podatke.  
**Informacija treba da bude što kraća, napisana jednostavnim jezikom bez stručnih termina i da sadrži sledeće teme:** o stanju šoka (emocionalnim, telesnim, bihevioralnim i kognitivnim reakcijama), stresu, traumi i traumatskim reakcijama, stanju stresa, o drugim mogućim posledicama SN, o mogućim simptomima u vezi sa traumatskim iskustvom, važnosti psihološke podrške i načinu na koji može da koristi ovu podršku u CŽSN, važnosti podrške od osoba u koje ima poverenja, pravnoj pomoći, neprirodnosti situacije i nelagodnosti i stidu usled iznošenja detalja pred nepoznatim osobama u vezi sa seksualnim radnjama i odnosom, važnosti davanja preciznih podataka o traumatskom događaju tokom istrage i sudskog postupka). Savetnica naglašava da korisnica može da je pozove ukoliko želi na kontakt telefon koji joj je dala.
5. Savetnica pribavlja pisano saglasnost - Izjavu korisnice da prihvata savetodavni rad.

## KORACI III FAZE - CENTRALNOG DELA RAZGOVORA

1. Savetnica identificuje dominantne teme za korisnicu, radi sa osećanjima i emocijama, uz aktivno slušanje i korišćenje ohrabrujućih izraza, empatije, refleksije i parafraziranja.
2. Savetnica primenjuje postupak- TEHNIKU RASTEREĆENJA (ENGL. DEFUSING) - korisnica, uz pomoć i podsticanje savetnice, izražava svoje utiske i doživljaje povodom krznog/traumatskog događaja, dok joj savetnica daje osnovne informacije o stresu, traumi i traumatskim reakcijama, pomažući joj tako da svoje reakcije prihvati kao uobičajene i normalne za takvu vrstu događaja kao što je silovanje ili neka druga vrsta SN.
3. **OBAVEZAN KORAK:** Savetnica treba da utvrdi da li je korisnica ili neko od članova porodice u opasnosti (naročito ako je ona žrtva višestrukog nasilja, koja je upravo pobegla od kuće, a ako ima decu proveriti da li su deca ostala sa počiniocem). Ako je neko u opasnosti preduzima odgovarajuće mere.
4. Savetnica informiše korisnicu o psihološkoj i pravnoj podršci koja joj je na raspolaganju u okviru CŽSN, kao i o zdravstvenoj zaštiti.

5. **OBAVEZAN KORAK**: Savetnica predlaže da za dan ili dva telefonom pozove korisnicu ili dogovara naredni susret sa njom u prostoriji CŽSN/CPŽ i, ukoliko ona to prihvata, uzima njene kontakt podatke (telefon, mejl, viber...).
6. **OBAVEZAN KORAK**: Savetnica pomaže korisnici da se orijentiše u vezi sa istražnim postupkom - informiše je i priprema za zdravstvene preglede i prikupljanje dokaza, informiše je o nadležnostima i postupanju drugih aktera (policija, tužilaštvo, centar za socijalni rad).
7. Savetnica pribavlja pisanu saglasnost - Izjavu korisnice za ginekološki pregled.
8. **OBAVEZAN KORAK**: Savetnica sa korisnicom istražuje mogućnosti za prevazilaženje trenutne situacije, uz identifikaciju ranijih uspešnih mehanizama koje je ona koristila u prevaziлаženju teških situacija.

#### **KORACI IV FAZE - ZAVRŠNOG DELA RAZGOVORA**

1. **OBAVEZAN KORAK**: Savetnica kratko rezimira sadržaj razgovora i dogovore
2. Savetnica na kraju razgovora pita korisnicu da li ima još neka pitanja i, ukoliko može, daje odgovore. Ukoliko ne zna odgovore, informiše korisnicu da će se raspitati i dati joj povratnu informaciju (ili je uputiti na izvor informacija).

TRAJANJE RAZGOVORA treba prilagoditi psihofizičkom stanju korisnice. Sve što ne uspe da realizuje u prvom razgovoru savetnica planira za drugi razgovor.

#### **Napomena u vezi procene rizika**

Ukoliko tokom razgovora savetnica uoči potrebu za dodatnom medicinskom negom žrtve SN ili za uključivanjem psihijatra (sumanutosti, halucinacije i druge simptome psihoze, pretnju suicidom, rizik agresivnog ponašanja žrtve, eventualnu upotrebu psihoaktivnih supstanci) o ovome obaveštava zdravstvene radnike u CŽSN koji su zaduženi za zbrinjavanje i medicinski tretman žrtve.

#### **KORACI V FAZE - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA**

1. ZADATAK 1 - Savetnica popunjava Obrazac: IZVEŠTAJ O PRVOM RAZGOVORU SA PLANOM koji sadrži sledeće podatke.

#### **IZVEŠTAJ SAVETNICE SADRŽI:**

1. *Ime i prezime korisnice*
2. *Kontakt podaci korisnice*
3. *Datum i vreme kada je savetnica primila poziv za dolazak u CŽSN*
4. *Koliko je vremena proteklo od poziva do dolaska savetnice u CŽSN*
5. *trajanje razgovora savetnicesa korisnicom*
6. *Trajanje boravka savetnice u CŽSN*

7. Da li je korisnica bila u pratični bliske osobe, a ako jeste navesti o kome se radi?
8. Beleška o psihofizičkom stanju korisnice
9. Da li postoje teškoće u ostvarivanju komunikacije sa korisnicom; ako postoje o čemu se radi (invaliditet, ne zna srpski, ...) I da li je potrebna asistencija ili tumač ili neka druga vrsta podrške
10. Koje korake ove usluge je savetnica uspela da realizuje (zaokružiti brojeve u listi koraka)
11. Beleška o saradnji savetnice sa ostalim učesnicima zaštite i poštovanju procedura u CŽSN
12. Dominantne teme za korisnicu
13. Druga važna zapažanja

**PLAN RADA SAVETNCE SADRŽI:**

1. koje korake savetnica nije realizovala tokom prvog razgovora (zaokružiti brojeve u listi koraka)
  2. na koja pitanja treba pripremiti ili potražiti odgovor
  3. da li je potrebno uključiti druge aktere u zaštitu i koje
  4. nešto drugo: \_\_\_\_\_
- 
2. ZADATAK 2 - Savetnica popunjava FORMULAR sa podacima o korisnici i SN predviđen u Vodiču.
  3. ZADATAK 3 - Savetnica otvara Dosije korisnice i u njega odlažepopunjten obrazac IZVEŠTAJA I FORMULAR (Rok: 48 h).
  4. ZADATAK 4 - Savetnica na dogovoren način (telefonom ili mejlom) informiše zaduženu osobu u CPŽ o novom slučaju u CŽSN (Rok: 48 h)

**ŽELJENI ISHODI USLUGE, INDIKATORI NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM**

**I IZRADA DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE**

**Željeni ishodi usluge PRVE PIK u radu sa korisnicom CŽSN:**

- A. stvoreni su uslovi da žena/devojka/roditelji/staratelji/usvojitelji donesu informisanu odluku o prihvatanju naredne usluge savetnice
- B. savetnica je sprovođenjem psihološke prve pomoći doprinela smanjenju intenziteta krize, odnosno intenziteta ukupnog nivoa stresa kojem je izložena žrtva SN
- C. korisnica prepoznaće sopstvene snage za prevazilaženje traume

**Indikatori napretka u radu sa korisnicom:**

1. dogovoren naredni razgovor korisnice sa savetnicom (indikator za ishod A)
2. savetnica realizovala obavezne korake prvog razgovora (indikator za ishod B)
3. savetnica sa korisnicom identifikovala najmanje jedan od njenih uspešnih mehanizama koje je ranije koristila za prevazilaženje teških situacija (indikator za ishod C)

**Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN:**

1. savetnica otvorila DOSIJE za korisnicu
2. savetnica popunila Obrazac Izveštaja sa planom aktivnosti za DOSIJE
3. savetnica popunila Formular iz Vodiča sa podacima o korisnici za DOSIJE

## **2. USLUGA PIK: DRUGA PSIHOLOŠKA INTERVENCIJA U KRIZI**

**2. USLUGA: DRUGA PSIHOLOŠKA INTERVENCIJA U KRIZI - tokom drugog kontakta savetnice sa korisnicom - postupci izgradnje odnosa savetnice i korisnice, rasterećenja i informisanja korisnice (uvod u savetovanje ili uvod u praćenje ili završetak podrške)**

### **Napomena o podacima na osnovu istraživanja PIK**

Ako im je dat izbor, samo 10% onih koji su preživeli traumu traži da razgovara o svom iskustvu sa nekim od pomagača (psiholog, psihijatar, socijalni radnik i sl.) (Rose et al., 2000, prema Mc.Nally, Brayant & Ehlers, 2003).

Usluga se pruža tokom telefonskog razgovora, po pozivu savetnice ili u prostoriji CŽSN (u zdravstvenoj ustanovi) ili u prostoriji CPŽ.

Ovaj razgovor se zakazuje nakon 24-48 h posle prvog razgovora u CŽSN. U skladu sa dogovorom tokom prvog susreta, savetnica se sastaje sa korisnicom u dogovrenom prostoru ili je poziva telefonom (proaktivni pristup).

### **FAZE I KORACI TOKOM DRUGOG SUSRETA I SPROVOĐENJA DRUGE PIK**

#### **FAZE:**

1. I FAZA - PRIPREMA ZA RAZGOVOR SA KORISNICOM
2. II FAZA - UVODNI DEO RAZGOVORA
3. III FAZA - CENTRALNI DEO RAZGOVORA
4. IV FAZA - ZAVRŠNI DEO RAZGOVORA
5. IV FAZA - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA

#### **KORACI:**

##### **KORACI I FAZE - PRIPREME ZA RAZGOVOR SA KORISNICOM**

1. Savetnica pregleda svoj Izveštaj sa planom i Formular.
2. Savetnica traži dva slobodna termina u naredna 3 dana za korišćenje prostorije CPŽ.
3. Ukoliko je potrebno preduzima neke od aktivnosti iz svog plana (kontakt sa akterima koje treba uključiti, prikupljanje informacija koje su potrebne za korisnicu i dr.)

##### **KORACI II FAZE - UVODNOG DELA RAZGOVORA /ako se obavlja telefonom/**

1. Savetnica se predstavlja i poziva na dogovor da će se javiti korisnici.
2. Savetnica proverava da li je trenutno dobar momenat za razgovor. Ako nije, pita kada je zgodno da se čuju.

### KORACI III FAZE - CENTRALNOG DELA RAZGOVORA

1. Savetnica se interesuje kako je korisnica.
2. Ako savetnica nije uspela da odgovori na neka pitanja korisnice tokom prvog susreta u CŽSN podseća korisnicu na sadržaj tih pitanja i daje odovore.
3. Savetnica pita korisnicu da li ima neka pitanja i daje odgovore na njih (omogućava aktivnu poziciju korisnice)
4. Savetnica primenjuje postupak-tehniku RASTEREĆENJA (ENGL. DEFUSING) - korisnica, uz pomoć savetnice, izražava svoje utiske i doživljaje povodom kriznog/traumatskog događaja, dok joj savetnica daje osnovne informacije o stresu, traumi i traumatskim reakcijama, pomažući joj tako da svoje reakcije prihvati kao uobičajene i normalne za takvu vrstu događaja.
5. Savetnica sa korisnicom istražuje mogućnosti za prevazilaženje trenutne situacije, uz identifikaciju ranijih uspešnih mehanizama koje je ona koristila u prevazilaženju teških situacija.
6. Savetnica pita korisnicu da li je uspela da pogleda pisanu informaciju o stresu, traumi i traumatskim reakcijama i o psihološkoj i pravnoj podršci koje pružaju savetnice CŽSN.
7. Savetnica pita korisnicu da li želi da joj zakaže razovor za psihološku podršku.  
-Ako korisnica želi nastavak psihološke podrške, dogovaraju se o:
  - a) načinu obavljanja psihološke podrške (susret u prostoriji CPŽa ili telefonski ili video poziv);
  - b) vremenu (predlaže joj dva termina koja su na raspolaganju u naredna 3 dana), kao i
  - c) želji korisnice da se u psihološku podršku uključi neka njoj bliska osoba.  
-Ako ne želi, savetnica ostavlja otvorenu mogućnost da se korisnica predomisli i predlaže da dogovore način praćenja korisnicinog oporavka.  
-Ako korisnica ne želi nastavak psihološke podrške kroz sesije, savetnica ostavlja otvorenu mogućnost da se korisnica predomisli i predlaže da dogovore praćenje njenog oporavka u vezi sa čim se dogovaraju o:
  - a) načinu praćenja (susret u prostoriji CPŽa ili telefonski ili video poziv);
  - b) vremenu (dogovara se dinamika kontakata),
  - c) ako se dogovaraju pozivi da li zove savetnica ili korisnica.
8. Savetnica po potrebi daje dodatne informacije o pravnoj podršci i pomoći u okviru CŽSN i drugih vidova ove pomoći koji su na raspolaganju.

### KORACI IV FAZE - ZAVRŠNOG DELA RAZGOVORA

1. Savetnica kratko rezimira sadržaj razgovora.
2. Savetnica na kraju razgovora pita korisnicu da li ima još neka pitanja i, ukoliko može, daje odgovore. Ukoliko ne zna odgovore, informiše korisnicu da će se raspitati i dati joj povratnu informaciju (ili je uputiti na izvor informacija).

Trajanje razgovora treba prilagoditi spremnosti korisnice da razgovara.

## KORACI V FAZE - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA

ZADATAK 1 - Savetnica dopunjava IZVEŠTAJ sadržajima koji proizilaze iz drugog razgovora i pravi PLAN za naredni savetodavni razgovor. Plan se pravi bez obzira da li je zakazan naredni susret/razgovor ili nije, kako bi plan bio spreman za slučaj da se korisnica predomisli.

ZADATAK 2 - Ako je potrebno savetnica dopunjava FORMULAR sa podacima o korisnici i seksualnom nasilju.

ZADATAK 3 - Savetnica prilaže IZVEŠTAJ I FORMULAR u DOSIJE korisnice (Rok: 48 h)

ZADATAK 4 - Ako je korisnica prihvatile usluge psihološke podrške savetnica rezerviše korišćenje prostorije CPŽ prema zakazanom terminu.

ZADATAK 5 - Ako korisnica želi pravnu pomoć CŽSN, savetnica kontaktira nadležnu osobu u CPŽ.

## ŽELJENI ISHODI USLUGE, INDIKATORI NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM

### I IZRADA DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE

#### **Željeni ishodi usluge DRUGE PIK u radu sa korisnicom CŽSN:**

- A. stvoreni su uslovi da žena/devojka/roditelji/staratelji/usvojitelji donesu informisanu odluku o prihvatanju naredne usluge savetnice ili završetku psihološke podrške
- B. savetnica je sprovođenjem DRUGE PIK doprinela smanjenju intenziteta krize, odnosno intenziteta ukupnog nivoa stresa kojem je izložena žrtva SN
- C. korisnica prepoznaje sopstvene snage za prevazilaženje traume
- D. stvoreni su uslovi da žena/devojka/roditelji/staratelji/usvojitelji donesu informisanu odluku o prihvatanju pravne pomoći i podrške CŽSN

#### **Indikatori napretka u radu sa korisnicom:**

1. dogovoren naredni razgovor - sesija (indikator 1. za ishod A)
2. dogovoreno naredni razgovor za praćenje oporavka (indikator 2. za ishod A)
3. dogovoren završetak psihološke podrške (indikator 3. za ishod A)
4. savetnica realizovala obavezne korake prvog razgovora (indikator za ishod B)
5. savetnica sa korisnicom identifikovala najmanje još dva od njenih uspešnih mehanizama koje je ranije koristila za prevazilaženje teških situacija (indikator za ishod C)
6. zakazana pravna pomoć i podrška CŽSN za korisnicu

#### **Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN:**

1. savetnica dopunila Obrazac Izveštaja sa planom za DOSIJE
2. savetnica dopunila Formular iz Vodiča sa podacima o korisnici za DOSIJE

### **3. TREĆA USLUGA PIK - INTEGRACIJA TRAUME**

**TREĆA USLUGA PIK - INTEGRACIJA TRAUME** je stručni postupak čiji je pun naziv **SAŽETA INTEGRACIJA TRAUME ("CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING")**. Radi se o specifičnom postupku PIK koji se sprovodi neposredno nakon kriznog događaja. Ciljevi postupka su sprečavanje emocionalnih teškoća te zaštita mentalnog zdravlja svih koji su uključeni u "događaj". Nije nužno učestvovanje u njemu, jer traumu može izazvati i samo prisustvovanje takvim situacijama, kao i kad nama bliska osoba proživi traumatsko iskustvo. To je tzv. posredna trauma. (prof. Roberta Krizmanić, psihološkinja, prof. Sandra Bušurelo-Erak, psihološkinja).

U osnovi, postupak podrazumeva strukturirano detaljno prorađivanje trumatske situacije uz usmeravanje na emocionalne, kognitivne i ponašajne reakcije korisnice, uz istovremeno stručno vođenje, edukaciju i informisanje o bitnim činjenicama iz područja stresa i traume. (Arambašić i sar., 2000). Osnovni ciljevi postupka pojednostavljeno se mogu predstaviti kao prevencija problema koje žrtve traume mogu imati u porodici, na poslu i u svakodnevnom životu, kao i prevencija težih posttraumatskih poremećaja.

Integracija traume može se sprovesti individualno ili grupno.

Nije preporučljivo da se postupak sprovodi prvih 24 sata nakon traumatskog/kriznog događaja kako bi popustili psihološki odbrambeni mehanizmi i postupak bio delotvorniji. Idealno vreme za DEBRIEFING je od jednog do tri dana nakon traumatskog dogadaja, a optimalno vreme je do 12 nedelja nakon dogadaja.

INTEGRACIJA TRAUME se sprovodi samo ukoliko korisnica želi ovaj vid podrške.

#### **Napomena u vezi trajanja TREĆE PIK - INTEGRACIJE TRAUME**

Integracija traume je postupak koji traje do 90 minuta, a ako ima više učesnika može trajati i do 3 sata. Ukoliko ima više korisnica i korisnika (žrtava posredne traumatizacije) poželjno je da postupak obavljaju dve savetnice.

#### **Napomena u vezi snimanja**

Poželjno je snimati razgovor (može i samo audio) uz pisani dozvolu korisnice a u svrhu analize rada i edukacije savetnica i obavezu anonimizacije snimka (izmene boje glasa, zatamnjivanja lica). Nužno je prethodno pribaviti i pisane izjave o obavezi čuvanja i načina obrade snimka (kao izvora poverljivih podataka o ličnosti) svih koji imaju pristup snimku bilo jer su uključeni u tehničku podršku (anonimizacije snimka) ili radi korišćenja snimka u analizi rada i obuci savetnica.

## **FAZE I KORACI TOKOM PRUŽANJA USLUGE TREĆE PIK - INTEGRACIJE TRAUME**

### **FAZE**

1. I FAZA - PRIPREMA ZA SPROVOĐENJE POSTUPKA INTEGRACIJE TRAUME
2. II FAZA – VOĐENJE KORISNICE KROZ SEDAM FAZA POSTUPKA INTEGRACIJE TRAUME
3. III FAZA - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA

### **KORACI**

#### **KORACI I FAZE - PRIPREME ZA SPROVOĐENJE POSTUPKA INTEGRACIJE TRAUME**

1. Priprema za sesiju u kojoj će se raditi integraciju traume se sprovodi tokom DRUGE PIK, odnosno prethodnih razgovora savetnice sa korisnicom.
2. Ukoliko korisnica želi da se u ovaj postupak uključe neke od njenih osoba od poverenja, savetnica obavlja pripremne razgovore sa osobama koje korisnica želi da uključi u ovaj postupak.
3. Ukoliko korisnica želi da se u ovaj postupak uključe neke od njenih osoba od poverenja, odnosno da se postupak sprovodi grupno, stručno vođenje postupka integracije traume se uključuje još jedna savetnica.
4. Ukoliko je dogovorenog snimanje postupka, savetnica priprema opremu uz podršku osoba zaduženih za tehničku podršku u CPŽ.

#### **KORACI II FAZE - VOĐENJE KORISNICE KROZ SEDAM FAZA POSTUPKA INTEGRACIJE TRAUME**

1. **Uvod (kognitivno područje)** - savetnica postupno upoznaje korisnicu sa načinom rada i ciljevima, pre svega u smislu prevencije PTSP, pokazujući empatičnost, stručnost, zainteresovanost i spremnost za pružanje podrške.
2. **Faza činjenica (kognitivno područje)** - suštinsko pitanje u ovoj fazi jeste: "Šta ste radili tokom kriznog događaja?" Korisnica treba da kaže šta je radila, videla, čula, tokom traumatskog događaja. Na taj način ponovo se oživljavaju detalji događaja što doprinosi njegovom ukupnom boljem razumevanju.
3. **Faza misli (kognitivno/emocionalno područje)** - savetnica u ovoj fazi obično pita ženu: "Šta Vam je prolazilo kroz glavu tokom traumatskog događaja?", pozivajući ženu da kaže svoju prvu misao koja joj se pojavila tokom kriznog događaja. "Ima li misli koje su Vam se neprestano »vrtele po glavi» nakon traumatskog događaja ili su još uvek prisutne?". U ovoj fazi, obzirom da se radi o mislima koje mogu biti teške i opterećujuće i duboko ličnim sećanjima može se очekivati da će nekim ženama biti teško da o tome govore, a druge mogu pokazivati agresivnost ili druge jake emocije koje savetnica mora uspešno «apsorbovati».

4. **Faza najteže pojedinosti (izvorno nazivana fazom reakcije; emocionalno područje)** - Savetnica poziva ženu da kažu šta joj je bilo najteže, šta ju je najviše potreslo, koja pojedinost događaja izaziva najjači bol, koju pojedinost iz sećanja bi najradije izbrisala. Ova faza je obično praćena jakim emocijama, a cilj je postići rasterećenje kroz razgovor. U ovoj fazi savetnica samo daje podršku.
5. **Faza simptoma/znakovi stresa i traume (emocionalno/kognitivno područje)** - po završetku prethodne faze i tek kad žena više ne želi da govori o najtežim pojedinostima pristupa se ovoj fazi. Savetnica poziva ženu da opisuje misaone, telesne, emocionalne i ponašajne znake stresa koje primećuju kod sebe, koje je osetila tokom kriznog događaja ili neposredno nakon njega. Iznošenje tih sadržaja omogućava njihovu podelu i normalizaciju jer su oni ponekad zbunjujući za ženu.
6. **Faza podučavanja (kognitivno područje)** - ona ima za cilj da ženu na izvestan način udalji od emocionalno teških sadržaja kojima su se ona i savetnica bavile tokom susreta. To je nastavak vraćanja na kognitivnu obradu informacija razmenjivanjem informacija o prirodi stresnih i traumatskih reakcija i fiziološkim i psihološkim reakcijama koje se mogu očekivati kao uobičajena reakcija na krizni događaj. Poželjno je napomenuti korisnici da će se posle ovog razgovora osećati nešto lošije, ali da će takvo osećanje proći i da će nastupiti rasterećenje.
7. **Faza zaokruživanja (kognitivno područje)** - to je završna faza, savetnica pojašnjava ako je nešto ostalo nejasno, daje priliku ženi da postavi pitanja, informiše gde će joj i kada biti na raspolaganju za eventualne individualne razgovore, upućuje ženu na neophodnost da još neko vreme prati svoje reakcije i daje se preporuka da se javi u odgovarajuće stručne službe ako se budu osećala loše.

#### KORACI III FAZE - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA

1. ZADATAK 1 - Savetnica sačinjava detaljan IZVEŠTAJ o korisnici.
2. ZADATAK 2 - Ako je potrebno savetnica dopunjava FORMULAR sa podacima o korisnici i seksualnom nasilju.
3. ZADATAK 3 - Ako je sesija snimana savetnica prosleđuje snimak osobi zaduženoj za tehničku podršku u CPŽ radi anonimizacije i preduzima neophodne mere zaštite podataka o ličnosti.
4. ZADATAK 4 - Savetnica prilaže IZVEŠTAJ, FORMULAR I SNIMAK u DOSIJE korisnice.

## **ŽELJENI ISHODI USLUGE, INDIKATORI NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM**

### **I IZRADA DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE**

**Željeni ishodi usluge TREĆE PIK - INTEGRACIJE TRAUME u radu sa korisnicom CŽSN:**

- A. Simptomi koji su posledica traumatkog iskustva ne postoje ili su svedeni na emocionalne i socijalne teškoće koje su blage do umerene, tj. ne utiču u većoj meri na život korisnice.

**Indikatori napretka u radu sa korisnicom:**

1. Korisnica 7-10 dana nakon sprovedenog postupka integracije traume izveštava da simptomi koji su posledica traumatkog iskustva ne postoje ili su svedeni na emocionalne i socijalne teškoće koje su blage do umerene, tj. ne utiču u većoj meri na život korisnice.

**Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN:**

1. savetnica dopunila Obrazac Izveštaja sa planom za DOSIJE
2. savetnica dopunila Formular iz Vodiča sa podacima o korisnici za DOSIJE
3. savetnica je sačinila detaljan Izveštaj o psihološkim posledicama traume

#### **4. ČETVRTA USLUGA PIK- PRAĆENJE OPORAVKA KORISNICE**

ČETVRTA USLUGA PIK - PRAĆENJE OPORAVKA KORISNICE je poslednji segment PIK, ali ne manje važan od drugih za ukupnu uspešnost postupka integracije traume. Neophodno je pratiti kako se korisnica oseća nakon prethodnog susreta, bilo da je tada bila pružena DRUGA ILI TREĆA PIK. Ako je bila pružena DRUGA PIK praćenje se odvija u dogovorenom terminu a ako je bila TREĆA PIK preporučeno je praćenje nakon 7-10 dana.

#### **FAZE I KORACI TOKOM PRUŽANJA USLUGE ČETVRTE PIK - PRAĆENJE OPORAVKA KORISNICE**

##### **FAZE**

1. I FAZA - PRIPREMA
2. II FAZA – RAZGOVOR
3. III FAZA - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA

##### **KORACI**

###### **KORACI I FAZE - PRIPREME ZA RAZGOVOR**

1. Savetnica se priprema za razgovor uvidom u aktuelni izveštaj i plan rada sa korisnicom

###### **KORACI II FAZE – TOKOM RAZGOVORA**

1. Tokom ponovnog susreta / razgovora mogu se postavljati pitanja kao što su: „Kako vam je na poslu / u porodici“, „oseća li da je naročito muči neki deo događaja“, „kako se oseća u slobodno vreme“, „šta bi vam olakšalo podnošenje tog kritičnog događaja“.
2. Ukoliko su prisutni simptomi PTSP savetnica korisnici predložiti psihoterapiju u nadležnoj zdravstvenoj ustanovi, u privatnoj praksi ili u CŽSN (ukoliko postoje resursi).
3. Ukoliko je prisutno stanje psihološke krize i uz nemirenosti, savetnica predlaže korisnici produženo psihološko ili psihosocijalno savetovanje u CŽSN
4. Ukoliko korisnici trenutno nije potrebna podrška CŽSN ostaviti otvorenu mogućnost zapsihološku i pravnu podršku, koja se može organizovati po potrebi ukoliko nivo stresa kojem je korisnica izložena bude visok i izazove recidiv simptoma (na primer ako dugo traje sudski postupaku vezi sa seksualnim nasiljem, ukoliko se na sudu ne uspe dokazati SN i sl.).

###### **KORACI III FAZE - ZADACI SAVETNICE NAKON RAZGOVORA**

1. savetnica dopunila Obrazac Izveštaja sa planom za DOSIJE
2. ako je potrebno savetnica dopunila Formular iz Vodiča sa podacima o korisnici za DOSIJE

## **ŽELJENI ISHODI USLUGE, INDIKATORI NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM**

### **I IZRADA DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE**

#### **Željeni ishodi usluge ČETVRTE PIK - PRAĆENJE OPORAVKA KORISNICE:**

- A. Simptomi koji su posledica traumatkog iskustva ne postoje ili su svedeni na emocionalne i socijalne teškoće koje su blage do umerene, tj. ne utiču u većoj meri na život korisnice.
- B. Ako simptomi koji su posledica traumatkog iskustva nisu svedeni na emocionalne i socijalne teškoće koje su blage do umerene, tj. ako utiču u većoj meri na život korisnice, obezbeđivanje potrebne podrške bilo u CŽSN bilo kod drugih pružalaca potrebnih usluga.

#### **Indikatori napretka u radu sa korisnicom:**

1. Korisnica izveštava da simptomi koji su posledica traumatkog iskustva ne postoje ili su svedeni na emocionalne i socijalne teškoće koje su blage do umerene, tj. ne utiču u većoj meri na život korisnice (indikator za ishod A).
2. Za tretman simptoma koji su posledica traumatkog iskustva koji nisu svedeni na emocionalne i socijalne teškoće koje su blage do umerene, tj. koje utiču u većoj meri na život korisnice, dogovoren način obezbeđivanje potrebne podrške bilo u CŽSN obezbeđivanjem usluga iz grupe 4P, bilo u kod drugih pružalaca usluga.

#### **Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN:**

1. savetnica dopunila Obrazac Izveštaja sa planom za DOSIJE
2. savetnica dopunila Formular iz Vodiča sa podacima o korisnici za DOSIJE

## **B) USLUGE PRODUŽENE PSIHOSOCIJALNE I PSIHOLOŠKE PODRŠKE– 4P**

**Grupa usluga 4P čine više od 20 usluga razvrstanih u sedam podgrupa.Imamo sledeće podgrupe:**

**I USLUGE PROCENE**

**II USLUGE PLANIRANJA**

**III USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA**

**IV USLUGE INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U VEZI SA POSLEDICAMA SN**

**V USLUGE INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U ZAJEDNICI**

**VI USLUGE PSIHOLOŠKOG SAVETOVANJA U UŽEM SMISLU / RADI OSNAŽIVANJA I PREVAZILAŽENJA PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN**

**VII USLUGE IZRADE IZVEŠTAJA PSIHOLOGA/SAVETNICE**

I **Pojedinačne usluge u PODGRUPI USLUGA PROCENE su:**

1. PROCENA ŽIVOTNIH OKOLNOSTI, PSIHOFIZIČKOG I SOCIJALNOG FUNKCIONISANJA I POTREBA ŽENE/DEVOJKE koji su osnova za planiranje odgovarajućih usluga iz grupe 4P
2. USMERENA PROCENA RADI IZVEŠTAVANJA NADLEŽNIH ORGANA (Grupe za KIS, Konferencije slučaja, suda)

**1. USLUGA PROCENE ŽIVOTNIH OKOLNOSTI, PSIHOFIZIČKOG I SOCIJALNOG FUNKCIONISANJA I POTREBA ŽENE/DEVOJKE**

**Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Procena životnih okolnosti, psihofizičkog i socijalnog funkcionisanja i potreba žene/devojke su osnova za planiranje odgovarajućih usluga 4P i za izradu plana produžene podrške.

Procena sadrži sagledavanja iz ugla korisnice, ali i iz ugla savetnice ako savetnica uočava bitne aspekte kojih korisnica nije svesna ili o kojima ne govori. Svi aspekti procene se takođe sagledavaju i iz vremenske perspektive u odnosu na traumatski/krizni događaj SN, da bi se uočile eventualne promene koje su nastale nakon traume.

**STRUKTURA PROCENE:**

**A. Anamnestički podaci, i to:**

- **Osnovni anamnestički podaci** (lični podaci: ime i prezime; datum rođenja; adresa stanovanja, telefon, mejl; maternji jezik; školska spremna, zanimanje, zaposlenje; bračni status, ima li decu, sa kim živi; osoba od poverenja i njeni kontakt podaci)
- **Fizičko zdravlje** (dijagnoze)
- **Mentalno zdravlje** (dijagnoze)
- **Da li je korisnica iz osetljive društvene grupe** prema Zakonu o rodnoj ravnopravnosti (osoba sa mentalnim invaliditetom, osoba sa fizičkim invaliditetom, Romkinja, pripadnica nacionalne grupe koja je u dатој sredini diskriminisana, žena sa sela tj. iz nerazvijenog područja, starija osoba, žrtva nasilja, pripadnica nacionalne manjina, migrantkinja, siromašna, lezbejka ili drugog ne-heteroseksualnog identiteta)
- **Da li je korisnica iz grupe koja je u povećanom riziku da postane žrtva SN** (dete, adolescentkinja, žene žrtve drugih vidova rodno zasnovanog nasilja, nezaposlene žene kada traže posao, zaposlene poslovno ambiciozne žene,...)

**B. Procene bezbednosnih rizika, teškoća i snaga u pojedinim segmentima funkcionisanja**

- **najvažnije teškoće i snage u socijalnom funkcionisanju** /u porodici, na poslu, sa prijateljima, u zajednici
- **najvažnije teškoće i snage u psihofizičkom funkcionisanju** /ukoliko postoje: teškoće u vezi sa narušenim zdravljem; intelektualno i emocionalno funkcionisanje; navike/
- **bezbednosni rizici**
- **strategije za prevladavanje stresa**

**C. Najbitniji aspekti aktuelnih okolnosti u kojima živi korisnica koji su bitni za produženu podršku** - kratak opis koji daje savetnica na osnovu saznanja do kojih je došla u komunikaciji sa korisnicom

**D. Rezime - lista potreba** u vezi sa ustanovljenim činjenicama i procenama (A, B, C).

Treba navesti najvažnije teškoće/probleme i potrebe iz ugla korisnice. Ako savetnica smatra da korisnica ima određene bitne probleme/potrebe kojih nije svesna (tzv. egosintoni problemi), može predložiti produženu psihološku podršku u vezi toga.

**Željeni ishodi:**

- prikupljeni osnovni podaci o korisnici (A) potrebni za izradu plana podrške
- izvršene procene potreba korisnice (D), koja je osnova za izradu plana podrške
- izvršene procene rizika, teškoća i snaga korisnice (B, C) potrebna za izradu plana podrške

**Indikatori napretka u radu sa korisnicom**

- Savetnica smatra da ima sveobuhvatnije sagledavanje životnih okolnosti, psihofizičkog i socijalnog funkcionisanja i potreba korisnice
- Korisnica smatra da savetnica ima sveobuhvatnije sagledavanje njenih životnih okolnosti, psihofizičkog i socijalnog funkcionisanja i potreba.

**Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

- Popunjeno *Formular za procenu* i odložen u DOSIJE korisnice

**2. USMERENA PROCENA RADI IZVEŠTAVANJA NADLEŽNIH ORGANA**

**Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Usmerena procena radi izveštavanja nadležnih organa se sačinjava, kako u pogledu sadržaja, tako i u pogledu roka, shodno sadržaju zahteva organa koji je tražio izveštaj (Grupe za koordinaciju i saradnju, CSR u vezi konferencije slučaja, suda).

**KORACI**

1. informisanje korisnice o zahtevu za dostavljanje izveštaja i dobijanje njene saglasnosti
2. analiza raspoložive dokumentacije o korisnici
3. po potrebi se obavljaju dodatni razgovori i eventualna testiranja korisnice psihološkim instrumentima radi ažuriranja podataka

**Željeni ishodi:**

- Izvršena procena potrebna za izradu izveštaja o korisnici u vezi sa zahtevom organa

**Indikatori napretka u radu sa korisnicom:**

- korisnica smatra da je procena i izveštavanje nadležnih organa od strane CŽSN/CPŽ o njoj situaciji važno za njenu zaštitu i oporavak

**Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

- psihološki testovi se prilažu u DOSIJE, kao i ažurirani *Formular za procenu*

**II Pojedinačna usluga u PODGRUPI USLUGA PLANIRANJA je:**

1. PLANIRANJE PRODUŽENE PSIHOSOCIJALNE I PSIHOLOŠKE PODRŠKE

**1. PLANIRANJE PRODUŽENE PSIHOSOCIJALNE I PSIHOLOŠKE PODRŠKE**

**Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Tokom izrade plana potrebno je da savetnica i korisnica procene koliko je i kakve podrške potrebno za korisnicu, pri čemu treba voditi računa da ne bude ni premalo ni previše podrške jer obe situacije dugoročno posmatrano ne vode do ostvarivanju njene dobrobiti. U skladu sa procenom samostalnosti i tipa potrebne podrške savetnica usmerava proces izrade plana aktivnosti. **Procena potrebnog tipa podrške** (dati joj potrebne informacije; obezbediti prisustvo osobe od poverenja; biti na raspolaganju za konsultovanje; obezbediti da neko uraditi nešto umesto nje i dr.) **zavisi od nivoa samostalnosti žene/devojke.** PRINCIP U RADU treba da bude da se tip podrške prilagođava aktuelnoj situaciji i ustanovljenom nivou samostalnosti žene/devojke.

Polazeći od nalaza procene korisnika, uz podršku i vođenje od strane savetnice, određuje sadržaj plana koji treba da sadrži sledeće:

- PRIORITYNE POTREBE/PROBLEMI/TEŠKOĆE (najviše 3)
- CILJEVI PODRŠKE (cilj treba da bude realan, ostvariv i da se odnosi na najmanju promenu kojoj se teži)
- OČEKIVANI ISHODI (kako ćemo znati da smo ostvarili cilj?)
- SNAGE KORISNICE za ostvarivanje svakog cilja
- LISTA ZADATAKA/aktivnosti/usluge/mere/ - ODGOVORNA OSOBA - ROK
- OKVIRNI DATUM REVIZIJE PLANA
- POTPISI korisnice i savetnice

**Indikatori napretka u radu sa korisnicom:**

- savetnica i korisnica su usaglasile *Plan produžene podrške* (dalje: *Plan podrške*) sa prioritetima i drugim zadatim elementima

**Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

- jedan primerak *Plana podrške* se odlaže u DOSIJE korisnice
- drugi primerak *Plana podrške* zadržava korisnica (kao podsetnik)

### **III Pojedinačne usluge u PODGRUPI USLUGA EDUKOVANJA/INFORMISANJA su:**

1. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O FENOMENU I VRSTAMA SN
2. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O REAKCIJAMA NA STRESNO/TRAUMATSKO ISKUSTVO SN I OPORAVKU
3. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O FENOMENU RODNO ZASNOVANOG NASILJA
4. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O DRUGIM TEMAMA RELEVANTNIM ZA OPORAVAK KORISNICE

#### **Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Za sve usluge iz ove grupe nezavisno od teme edukovanja/informisanja opis usluge će biti isti.

Usluga edukovanja/informisanja je prethodno uneta u *Plan podrške*. Ukoliko nije planirana ali se tokom savetovanja ispostavi da je ova usluga potrebna, ona se naknadno dodaje u plan.

#### **KORACI**

1. Savetnica procenjuje koje teme su relevantna za ostvarivanje postavljenih ciljeva, odnosno prioriteta u *Planu podrške* i izdvaja određenu relevantnu temu za razgovor sa korisnicom.
2. Savetnica ukazuje korisnici na važnost njenog boljeg informisanja o izdvojenoj temi za ostvarivanje postavljenih prioritetnih ciljeva u *Planu podrške*.
3. Savetnica postavlja pitanja korisnici kako bi proverila šta korisnica zna o izabranoj temi i koja su njena uverenja u vezi izabrane teme.
4. Savetnica edukuje/informiše korisnicu o izabranoj temi ispravljajući eventualne predrasude ili zablude i iznošenjem odgovarajućih argumenata.

#### **Indikatori napretka u radu sa korisnicom:**

- Korisnica prepoznaje važnost izdvojene teme za rešavanje postavljenih prioritetnih ciljeva iz *Plana podrške*
- Korisnica usvaja informacije i znanja koje dobija od savetnice u vezi izdvojene teme
- Korisnica je u značajnoj meri korigovala identifikovanu predrasudu ili zabludu

#### **Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

-Ukoliko usluga edukovanja/informisanja prvo bitno nije bila uneta u *Plan podrške*, dodaje se nakon sesije u kojoj je prepoznato da je potrebna

-Savetnica unosi odgovarajuću belešku u *Formular o napretku u realizaciji Plana podrške*.

**IV Pojedinačne usluge u PODGRUPI USLUGA INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U VEZI SA POSLEDICAMA SN su:**

1. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU **PSIHOLOŠKOG SAVETOVANJA I PSIHOTERAPIJE U VEZI SA POSLEDICAMA SN**
2. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU USLUGE **PRAVNE POMOĆI**
3. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU U VEZI SA OBAVLJANJEM **ZDRAVSTVENIH PREGLEDA U OKVIRU ISTRAŽNOG POSTUPKA I ZDRAVSTVENIH USLUGA ZA SANIRANJE POSLEDICA SN**
4. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU **ZDRAVSTVENIH USLUGA ZA DIJAGNOSTIKOVANJE I LEČENJE ZARAZNIH BOLESTI** koje mogu biti posledica seksualnog nasilja
5. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DONESE INFORMISANU ODLUKU O ZAŠТИTI OD NEŽELJENE TRUDNOĆE I **ZDRAVSTVENOJ USLUZI KONTRACEPCIJE**

**SVRHA PODGRUPE USLUGA**

Usluge iz ove podgrupe imaju za cilj ublažavanje posledica SN i one su sastavni deo usluga iz grupe PIK, ali se u fazi produžene podrške, iste usluge (iz ove podgrupe) mogu ponovo obezbediti ako postoji potreba korisnice na koju se tom uslugom može odgovoriti u fazi produžene podrške, odnosno ako ta usluge iz bilo kog razloga ranije nije pružena ili nije pružena na uspešan način.

**NAPOMENA:**

**Za usluge iz ove podgrupe biće data pojedinačna SPECIFIKACIJA SADRŽAJA a opis je isti za:**

- **NAČIN PRUŽANJA USLUGE I KORACI**
- **INDIKATORE NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM**
- **IZRADU DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE CŽSN**

**SPECIFIKACIJA SADRŽAJA USLUGA** (*iz podgrupe informisanja i podrške za ostvarivanje prava i usluga u vezi sa posledicama SN*)

1. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU **SAVETODAVNE PODRŠKE U VIDU PSIHOLOŠKOG SAVETOVANJE I PSIHOTERAPIJE U VEZI SA POSLEDICAMA SN**

Savetnica obezbeđuje potrebnu podršku ženi/devojci (prilagođenu njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti) da donese informisanu odluku o prihvatanju usluge psihološkog savetovanja i psihoterapije radi oporavka i saniranja psiholoških posledica preživljenog SN, I to:

- besplatne usluge CŽSN (novi ciljevi postojećeg savetodavnog rada) ili
- besplatne usluge zdravstvenih i socijalnih ustanova ili
- usluge u privatnoj praksi.

2. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU USLUGE **PRAVNE POMOĆI U VEZI SA PREŽIVLJENIM SN**

Savetnica je obezbedila potrebnu podršku ženi/devojci da doneše informisanu odluku o prihvatanju usluge pravne pomoći u vezi sa preživljenim SN, i to:

- besplatne usluge pravne pomoći u okviru CPŽ/CŽSNi/ili
- besplatna pravna pomoć lokalnoj zajednici i/ili
- plaćene advokatske usluge.

**3. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU U VEZI SA OBAVLJANJEM ZDRAVSTVENIH PREGLEDA U OKVIRU ISTRAŽNOG POSTUPKA I ZDRAVSTVENIH USLUGA ZA SANIRANJE POSLEDICA SN**

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti) da doneše informisanu odluku u vezi sa prihvatanjem zdravstvenih pregleda u okviru istražnog postupka radi ostvarivanja prava na sudsку zaštitu i zdravstvenih usluga za saniranje posledica SN, i to:

- Zbrinjavanje rana
- Pregledi radi dokumentovanja posledica SN

**4. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU ZDRAVSTVENIH USLUGA ZA DIJAGNOSTIKOVANJE I LEČENJE ZARAZNIH BOLESTI KOJE MOGU BITI POSLEDICA SN**

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnostiputem informisanja / zakazivanja / podsticanja da podnese zahtev ili da se prijavi / organizovanja / stvaranja drugih uslova) doneše informisanu odluku o prihvatanju zdravstvenih usluga za dijagnostikovanje i lečenje zaraznih bolesti koje mogu biti posledica SN, i to:

- 1.1. polno prenosivih bolesti
- 1.2. HIVa
- 1.3. hepatitisa B
- 1.4. hepatitisa C
- 1.5. Pregled na Korona virus

**5. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DONESE INFORMISANU ODLUKU O ZAŠTITI OD NEŽELJENE TRUDNOĆE I ZDRAVSTVENOJ USLUZI KONTRACEPCIJE**

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti) da doneše informisanu odluku o **zaštiti od neželjene trudnoće i zdravstvenoj usluzi kontracepcije** radi ostvarivanja prava na zdravstvene usluge u vazi sa saniranjem posledica SN. (Ovde se više ne radi o hitnoj, nego o standardnoj kontracepciji.)

**NAČIN PRUŽANJA USLUGE (isti je za sve usluge iz ove podgrupe)**

USLUGA INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U VEZI SA POSLEDICAMA SN je prethodno uneta u *Plan podrške*. Ukoliko nije planirana ali se tokom savetovanja ispostavi da je ova usluga potrebna, ona se naknadno dodaje u *Plan podrške*.

## KORACI

1. Savetnica proverava da li je korisnica upoznata sa postojanjem određene usluge ili prava koje je na raspolaganju i koje može doprineti njenom oporavku od SN, a koje ona nije koristila
2. Savetnica proverava sa korisnicom koje su eventualne druge prepreke za ostvarivanje te usluge ili prava (na primer: "Šta vas je sprečilo da obavite ili šta se desilo da niste obavili zdravstveni pregled za dijagnostikovanje i lečenje zarazne bolesti?")
3. Savetnica ukazuje/podseća na važnost te usluge ili prava za ostvarivanje postavljenih prioritetsnih ciljeva u *Planu podrške*. (ovaj korak može biti i sastavni deo izrade *Plana podrške*; u tom slučaju savetnica podseća korisnicu na već rečeno ili dodatno obrazlaže; ponavljanje je poželjno)
4. Savetnica daje one informacije korisnici koje je identifikovala kao potrebne i daje mogućnost korisnicima da postavi pitanja u vezi te usluge ili prava
5. Ako se korisnica saglasila da hoće da ostvari to pravo ili uslugu, savetnica zajedno sa korisnicom procenjuje koji tip podrške joj je potreban da bi ostvarila to pravo ili počela da koristi tu uslugu
6. Zajedno prave Listu zadataka (TODO lista), sa zaduženim osobama za svaki zadatak u vezi sa ostvarivanje tog prava ili usluge i sa rokovima za svaki zadatak.

### **INDIKATORI NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM: (isti su za sve usluge iz ove podgrupe)**

- Korisnica prepoznaže važnost ostvarivanja određenog prava ili usluge za rešavanje postavljenih prioritetsnih ciljeva iz *Plana podrške*
- Sačinjena je Lista zadataka sa rokovima i zaduženim osobama za ostvarivanje tog prava ili te usluge
- Korisnica CŽSN koristi tu uslugu ili to pravo koje može doprineti njenom oporavku od SN

### **IZRADA DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE CŽSN (isti je za sve usluge iz ove podgrupe)**

-Ukoliko USLUGA INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE TOG PRAVA ILI USLUGE U VEZI SA POSLEDICAMA SN prvobitno nije bila uneta u *Plan podrške*, dodaje se tokom sesije u kojoj je prepoznato da je potrebna

-Savetnica unosi odgovarajuću belešku u *Formular o napretku u realizaciji Plana podrške* (npr. "Sačinjena je Lista zadataka kako bi se ostvarilo pravo na zdravstveni pregled za dijagnostikovanje i lečenje zarazne bolesti")

**V Pojedinačne usluge u PODGRUPI USLUGA INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U ZAJEDNICI su:**

1. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI **ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**
2. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI **MENTALNOG ZDRAVLJA**
3. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA I KORIŠĆENJU USLUGE U OBLASTI **SOCIJALNE ZAŠTITE**
4. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI **OBRAZOVANJA I RADA**
5. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU USLUGE **PRAVNE POMOĆI KOJA NIJE U VEZI SA POSLEDICAMA SN**
6. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O KORIŠĆENJU **DUGIH USLUGA**
7. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA I KORIŠĆENJU USLUGA ZA DECU I NA TAJ NAČIN **OSNAŽIVANJE U ULOZI RODITELJA**

**SVRHA PODGRUPE USLUGA**

Usluge iz ove podgrupe imaju za cilj podršku za izlazak iz krize kroz smanjenje ukupnog (kumulativnog) nivoa stresa kojem je korisnica izložena. Ovde se ne radi o posledicama SN niti o događajima koji su u vezi sa preživljenim SN, nego o drugim segmentima života korisnice kao što su bolest, siromaštvo i slično, koji smanjuju kapacitete žrtve SN da se oporavi od preživljene traume.

**NAPOMENA:**

**Za usluge iz ove podgrupe biće data pojedinačna SPECIFIKACIJA SADRŽAJA a opis je isti za:**

- **NAČIN PRUŽANJA USLUGE I KORACI**
- **INDIKATORE NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM**
- **IZRADU DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE CŽSN**

**SPECIFIKACIJA SADRŽAJA**

1. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI **ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti putem informisanja / zakazivanja / podsticanja da podnese zahtev ili da se prijavi / organizovanja / stvaranja drugih uslova) da doneše informisanu odluku o prihvatanju usluga zdravstvene zaštite koje mogu značajno doprineti njenom osnaživanju i izlasku iz krize.

**2. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI MENTALNOG ZDRAVLJA** u vezi sa teškoćama koje nisu u vezi sa preživljenim SN

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti putem informisanja / zakazivanja / podsticanja da podnese zahtev ili da se prijavi / organizovanja / stvaranja drugih uslova) da donese informisanu odluku o ostvarivanju usluga u oblasti **mentalnog zdravlja** za teškoće koje nisu u vezi sa preživljenim SN, a koje mogu doprineti njenom osnaživanju i izlasku iz krize.

**3. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA I KORIŠĆENJU USLUGE U OBLASTI SOCIJALNE ZAŠTITE**

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti putem informisanja / zakazivanja / podsticanja da podnese zahtev ili da se prijavi / organizovanja / stvaranja drugih uslova) doneše informisanu odluku o ostvarivanju prava i usluga socijalne zaštite koje mogu doprineti njenom osnaživanju i izlasku iz krize, i to:

- smeštaj u Sigurnu kuću
- smeštaj u drugu ustanovu socijalne zaštite za smeštaj, i to: \_\_\_\_\_
- jednokratna novčana pomoć preko CSR
- stalna državnanočana pomoć preko CSR
- tuđa negu i pomoć
- penzija
- pomoć u naturi preko Crvenog krsta
- besplatan obrok preko Crvenog krsta
- Nešto drugo, i to: \_\_\_\_\_

**4. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI OBRAZOVANJA I RADA**

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti putem informisanja / zakazivanja / podsticanja da podnese zahtev ili da se prijavi / organizovanja / stvaranja drugih uslova) doneše informisanu odluku o prihvatanju usluga u oblasti obrazovanja i rada koje mogu doprineti njenom osnaživanju i izlasku iz krize, i to:

- školovanje, i to: \_\_\_\_\_
- kursevi za sticanje kompetencija za zaposlenje i to: \_\_\_\_\_
- program za obrazovanje odraslih, i to: \_\_\_\_\_
- Nešto drugo, i to: \_\_\_\_\_

**5. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU USLUGE PRAVNE POMOĆI KOJA NIJE U VEZI SA POSLEDICAMA SN**

Savetnica je obezbedila potrebnu podršku ženi/devojci da doneše informisanu odluku o prihvatanju usluge pravne pomoći u vezi sa prioritetom utvrđenim u *Planu podrške*, a koji se ne odnosi na posledice preživljenog SN, i to:

- besplatne usluge pravne pomoći u okviru CPŽ/CŽSNi/ili
- besplatna pravna pomoć u lokalnoj zajednici i/ili
- plaćene advokatske usluge.

## 6. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O KORIŠĆENJU DUGIH USLUGA

Podrška ženi/devojci (prilagođena njenom psihofizičkom stanju i stepenu samostalnosti putem informisanja / zakazivanja / podsticanja da podnese zahtev ili da se prijavi / organizovanja / stvaranja drugih uslova) doneše informisanu odluku o prihvatanju drugih usluga koje mogu doprineti njenom osnaživanju i izlasku iz krize, i to:

- 1.1. dnevni boravak za korisnicinu decu
- 1.2. Nešto drugo, i to: \_\_\_\_\_

### **NAČINA PRUŽANJA USLUGE (isti je za sve usluge iz ove podgrupe)**

USLUGA INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U ZAJEDNICI je prethodno uneta u *Plan podrške*. Ukoliko nije planirana ali se tokom savetovanja ispostavi da je ova usluga potrebna, ona se naknadno dodaje u *Plan podrške*.

### **KORACI**

1. Savetnica proverava da li je korisnica upoznata sa postojanjem određene usluge ili prava u zajednici koje je na raspolaganju i koje može doprineti njenom osnaživanju i izlasku iz krize, a koje ona nije koristila
2. Savetnica proverava sa korisnicom koje su eventualne druge prepreke za ostvarivanje te usluge ili prava u zajednici (na primer pitanje za devojku koja je napustila školu: "Šta vas je spremilo da završite srednju školu?")
3. Savetnica ukazuje/podseća na važnost te usluge ili prava za ostvarivanje postavljenih prioritetsnih ciljeva u *Planu podrške*. (ovaj korak može biti i sastavni deo izrade plana; u tom slučaju podseća korisnicu na već rečeno ili dodatno obrazlaže; ponavljanje je poželjno)
4. Savetnica daje one informacije korisnici koje je identifikovala kao potrebne i daje mogućnost korisnici da postavi pitanja u vezi te usluge ili prava
5. Ako se korisnica saglasila da hoće da ostvari to pravo ili uslugu, savetnica zajedno sa korisnicom procenjuje koji tip podrške joj je potreban da bi ostvarila to pravo ili počela da koristi tu uslugu
6. Zajedno prave Listu zadataka sa zaduženim osobama i rokovima za svaki zadatak u vezi sa ostvarivanjem tog prava ili usluge.

### **INDIKATORI NAPRETKA U RADU SA KORISNICOM: (isti su za sve usluge iz ove podgrupe)**

- Korisnica prepoznaće važnost ostvarivanja određenog prava ili usluge u zajednici za rešavanje postavljenih prioritetsnih ciljeva iz *Plana podrške*
- Sačinjen je Lista zadataka sa rokovima i zaduženim osobama za ostvarivanje tog prava ili te usluge
- Korisnica CŽSN koristi tu uslugu ili to pravo koje može doprineti njenom osnaživanju i izlasku iz krize

**IZRADA DOKUMENTACIJE ZA DOSIJE KORISNICE ČZSN (isti je za sve usluge iz ove podgrupe)**

-Ukoliko USLUGA INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE TOG PRAVA ILI USLUGE U ZAJEDNICI prvobitno nije bila uneta u *Plan podrške*, dodaje se tokom sesije u kojoj je prepoznato da je potrebna.

-Savetnica unosi odgovarajuću belešku u *Formular o napretku u realizaciji Plana podrške* (npr. "Sačinjena je Lista zadataka sa rokovima i zaduženim osobama za ostvarivanje prava na obrazovanje i upis u srednju školu")

**VI Pojedinačne usluge u PODGRUPI USLUGA PSIHOLOŠKOG SAVETOVANJA U UŽEM SMISLU / OSNAŽIVANJA I PREVAZILAŽENJA PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN su:**

- 1. SAVETOVANJE ZA OPORAVAK OD PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN I PREVAZILAŽENJE KRIZNIH STANJA**
- 2. PSIHOLOŠKO SAVETOVANJE ZA OSNAŽIVANJE RODITELJA, STARATELJA I DRUGIH OSOBA OD POVERENJA KORISNICE CŽSN**
- 3. USLUGE PSIHOTERAPIJE I MEDIKAMENTOZNE TERAPIJE PTSP**

**1. SAVETOVANJE ZA OPORAVAK OD PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN  
I PREVAZILAŽENJE KRIZNIH STANJA**

SAVETOVANJE ZA OPORAVAK OD PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN kao i izazovnih situacija i procesa u vezi sa SN I PREVAZILAŽENJE KRIZNIH STANJA je usluga koja je u pogledu specifikacije sadržaja i načina pružanja usluge, željenih ishoda, indikatora napretka u radu sa korisnicom i izrade dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN identična kao TREĆA USLUGA PIK - INTEGRACIJA TRAUMATSKOG ISKUSTVA i ČETVRTA USLUGA PIK- PRAĆENJE OPORAVKA KORISNICE, izuzimajući što se u ovom slučaju radi o psihološkom savetovanju koje se ne realizuje u jednoj nego u više seansi, odnosno savetodavnih razgovora.

Navedena usluga se bavi ublažavanjem psiholoških posledica kako samog SN, tako i izazovnih situacija sa kojima se korisnica CŽSN suočava upravo zato što je bila žrtva SN. Najčešće će se dešavati problemi za žrtvu SN u vezi sa reakcijama okoline, stigmatizacijom i postupcima pred pravosudnim organima. S obzirom na dužinu istražnih i sudskeih postupaka i teškoće u dokazivanju SN, može se очekivati da će navedeni postupci i njihovi ishodi povremeno dovoditi do gubitka rezultata dostignutog oporavka žrtve od posledica SN, te će biti potreban novi ciklus psihološke podrške.

## **2. PSIHOLOŠKO/INFORMATIVNO SAVETOVANJE ZA OSNAŽIVANJE RODITELJA, STARATELJA I DRUGIH OSOBA OD POVERENJA KORISNICE CŽSN**

### **Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Roditelji, usvojitelji, staratelj, prijatelji i druge osobe od poverenja žrtve SN (dalje: osobe od poverenja) treba da se uključe u podršku žrtvi SN. Podrška bliskih osoba je bitna za oporavak žrtve od posledica preživljenog SN.

Žrtve nekada dolaze u CŽSN u pratnji jedne ili više osoba od poverenja i to je obično situacija u kojoj savetnica uspostavlja prvi kontakt ne samo sa žrtvom nego i sa osobom od poverenja. Ukoliko iskažu potrebu, osobama od poverenja se može zakazati usluga podrške savetnice ili usluga pravne podrške. Kako bi podrška koju pružaju osobe od poverenja bila efikasnija, one treba da budu informisane o važnosti podrške koju one same mogu da obezbede žrtvi SN, o mogućim reakcijama žrtve na krizno/traumatsko iskustvo, a ukoliko je žrtva poslovno nesposobna (maloletna osoba ili osoba pod starateljstvom), osobe od poverenja treba da budu informisane i o postupanju nadležnih organa, kao i vidovima podrške i usluga koji su na rapolaganju u CŽSN. Navedene informacije se osobama od poverenja obezbeđuju u okviru usluge savetnice (psihološko/informativno savetovanje) ili usluga pravne podrške.

### **Željeni ishodi:**

Osobe od poverenja su, primereno njihovoj ulozi i odnosu sa žrtvom SN, informisani o važnosti podrške koju one mogu da obezbede žrtvi SN, o mogućim reakcijama žrtve na krizno/traumatsko iskustvo, o postupanju nadležnih organa, kao i vidovima podrške i usluga koji su na rapolaganju u CŽSN.

### **Indikatori napretka u radu sa korisnicom**

- Broj osoba od poverenja koje je savetnica identifikovala koje pružaju podršku žrtvi SN
- Broj informativnih razgovora savetnice sa svakom od osoba od poverenja
- Broj osoba od poverenja koje su uključene u TREĆU PIK - integraciju traume
- Žrtva SN izveštava da joj osobe od poverenja pružaju podršku na način koji je u najvećoj meri primeren njenim potrebama

### **Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

U DOSIJE korisnice se unose podaci o osobi od poverenja, datumu razgovora savetnice sa osobom od poverenja, načinu na koji osoba od poverenja obezbeđuje podršku žrtvi i kako žrtva doživljava podršku koju dobija od osobe od poverenja.

### **3. USLUGE PSIHOTERAPIJE I MEDIKAMENTOZNE TERAPIJE PTSP**

#### **PSIHOTERAPIJA**

Kako CŽSN ima skromne kapacitete za pružanje usluge psihoterapije (mali broj obučenih stručnjaka i nedovoljne finansijska sredstva) ovim dokumentom nisu utvrđeni standardi za ovu uslugu. Eventualno mogu se dati samo preporuke za tehnike ili pravce koji su se pokazali kao efikasni u tretmanu traume.

#### **MEDIKAMENTOZNA TERAPIJA**

Medikamentoznu terapiju prepisuje psihijatar.

## **VII Pojedinačne usluge u PODGRUPI USLUGA IZRADE IZVEŠTAJA SAVETNICE su:**

1. IZRADA IZVEŠTAJA O PRUŽENIM USLUGAMA ZA POTREBE CŽSN
2. IZRADA IZVEŠTAJA O KORISNICI ZA POTREBE ISTRAŽNOG I SUDSKOG POSTUPKA PO ZAHTEVU NADLEŽNOG ORGANA (dokumentovanja posledica SN na psihološko i socijalno funkcionisanje žene/devojke)
3. IZRADA IZVEŠTAJA O KORISNICI RADI OSTVARIVANJA NJENIH PRAVA I USLUGA (socijalnih, zdravstvenih, obrazovnih, u vezi sa zapošljavanjem i dr.)

1. IZRADA STATISTIČKIH IZVEŠTAJA O PRUŽENIM USLUGAMA I KORISNICAMA ZA POTREBE CŽSN/CPŽ

### **Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Statistički izveštaji se sačinjavaju za potrebe vođenja statistike CŽSN/CPŽ, za analizu i planiranje rada sa korisnicama, za izradu izveštaja o realizaciji projekata i dr. po unapred utvrđenim indikatorima. Podaci o svakoj korisnici se obrađuju na osnovu njene pisane saglasnosti u obrascu Izjeve koja je sastavni deo Vodiča. Korisnica daje saglasnost pre početka rada savetnice sa njom.

### **Željeni ishodi:**

CŽSN/CPŽ poseduje statističke podatke relevantne za ostvarivanja svoje misije i ciljeva. Podaci se mogu sakupljati radi predstavljanje rezultata rada, za analizu potreba korisnika i unapređenje usluga za korisnice, o kadrovskim i edukativnim potrebama savetnica i dr.

### **Indikatori napretka u radu sa korisnicom**

-Izrada navedenih statističkih izveštaja ne utiče direktno na napredak u radu sa korisnicom, nego na unapređenje kapaciteta CPŽ/CŽSN da svojim korisnicama pruža kvalitetne pravovremene i efikasne usluge podrške

### **Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

Podaci iz DOSIJE se koriste za izradu statističkih izveštaja savetnica.

2. IZRADA IZVEŠTAJA O KORISNICI ZA POTREBE ISTRAŽNOG I SUDSKOG POSTUPKA PO ZAHTEVU NADLEŽNOG ORGANA

### **Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Izveštaj se sačinjava na osnovu usmerene procene savetnice,a radi dokumentovanja posledica nasilja na psihološko i socijalno funkcionisanje žene/devojke. Sadržaj izveštaja treba prilagoditi svrsi i zahtevu organa koji je tražio izveštaj.

### **Željeni ishodi:**

- Izveštaj sadrži relevantne informacije o korisnici odnosno o posledicama seksualnog nasilja na njenu psihološko i socijalno funkcionisanje.

**Indikatori napretka u radu sa korisnicom**

- Sačinjen je izveštaj i dostavljen nadležnom organu u zadatom roku.

**Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

- Izveštaj se prilaže u DOSIJE korisnice

- 3. IZRADA IZVEŠTAJA O KORISNICI RADI OSTVARIVANJA PRAVA I USLUGA (socijalnih, zdravstvenih, obrazovnih, u vezi sa zapošljavanjem i dr.)**

**Specifikacija sadržaja i načina pružanja usluge**

Izveštaj se sačinjava na osnovu usmerene procene savetnice. Sadržaj izveštaja treba prilagoditi svrsi i zahtevu organa ili organizacije koja je tražila izveštaj. Izveštaj se sačinjava uz saglasnost korisnice.

**Indikatori napretka u radu sa korisnicom**

- Sačinjen je izveštaj i pravovremeno dostavljen nadležnom organu.
- Izveštaj sadrži informacije o korisnici relevantne za ostvarivanje prava i usluga

**Izrada dokumentacije za DOSIJE korisnice CŽSN**

- Izveštaj se prilaže u DOSIJE korisnice

## C) USLUGE ZA POTENCIJALNE ŽRTVE SN

Imamo jednu uslugu u GRUPI USLUGA ZA POTENCIJALNE ŽRTVE SN, I to:

### 1. PREDAVANJA O SN PRILAGOĐENA POJEDINAČNIM RIZIČNIM GRUPAMA

#### Specifikacija sadržaja, ciljeva i načina pružanja usluge

Sve žene ili devojke mogu da postanu žrtva SN. Istraživanja i iskustvo CŽSN ukazuju da je kod nekih grupa prisutan veći rizik da postanu žrtve ovog vida nasilja. Te grupe su: adolescentkinje, žene sa mentalnim invaliditetom (zaostajanjem u intelektualnom razvoju i osobe sa problemima mentalnog zdravlja), žrtve partnerskog i porodičnog nasilja, nezaposlene žene, žene zaposlene na određeno vreme.

CILJ usluga edukacije za potencijalne žrtve (pojedine grupe u riziku) je da budu bolje informisane u pogledu prepoznavanja SN i da razviju veštine samozaštite. Edukacija može dovesti do toga da neke polaznice u sopstvenom iskustvu prepoznaju da su bile žrtve SN u prošlosti, kao i da su neke teškoće u njihovom funkcionisanju kao danas posledice ove traume iz prošlosti. Njima se u CŽSN mogu ponuditi usluge psihološke podrške radi integracije traumatskog iskustva i prevazilaženje posledica traumatizacije. Usluge savetovanja u CŽSN se mogu pružati kako osobama koje su svesne da su bile žrtve bilo kog veda SN, tako i osobama koje su bile žrtve SN ali toga postale svesnekasnije, kada su u vezi toga edukovane, odnosno informisane. Razlozi odsustva svesti žrtve može biti posledica nedostatka obrazovanja u vezi sa SN ili se može raditi o potiskivanju, racionalizaciji i korišćenju drugih odbrambenih mehanizmima. Navedeno odsustvo prepoznavanja ili svesti o SN kojem su žrtve bile izložene može se očekivati kod osoba mlađeg kalendarskog i mentalnog uzrasta, kod žena koje su žrtve drugih vidova rodno zasnovanog nasilja, naročito ako su u braku, kod seksualnih radnica, kao i kod žena u situacijama koje su povezane sa zapošljavanjem, produžavanjem ugovora o radu i napredovanjem na poslu.

Neprepoznavanje SN od strane žrtve povećava rizik da će se SN desiti jer žrtva neće preuzimati ništa da se zaštiti i tako će postati laka meta za nasilnike. Navedena grupa žena i devojaka kod kojih je povećan rizik da postanu žrtve SN je vrlo heterogena i za svaku od njih CŽSN u budućnosti može razvijati posebne programe obuke koji se trebaju sastojati od edukacije usmerene na prepoznavanje SN, zatim razvoja veština samozaštite, kao i psihološku podršku u vezi sa preživljenim SN.

#### Željeni ishodi:

- Povećana informisanost grupa u riziku u vezi sa SN.

#### Indikatori napretka u radu sa korisnicom

- Broj polaznika obuke.

## **PRILOG 1**

### **PSIHOLOŠKE POSLEDICE SN**

SN kao traumatsko iskustvo može imati različite posledice u vezi sa mentalnim zdravljem žrtve. Žrtva SN može **snagamasopstvene ličnosti, uz podršku bliskih osoba i eventualno dodatno osnažena preventivnom podrškom stručnjakaza PIK ili stručnjaka za mentalno zdravlje** uspešno prevazići traumatsko iskustvo, a može doći i do pojave različitih **simptoma mentalnog poremećaja**, i to:

- A. Reaktivna stanja koja su direktna posledica traumatskog iskustva (ASP, PTSP, kratka reaktivna psihoza),
- B. Pogoršanja simptoma koji su bili prisutni i pre traumatskog iskustva (neuroze, psihoze, bolesti zavisnosti i dr),
- C. Recidiva simptoma ranije prisutne bolesti (neuroze, psihoze, bolesti zavisnosti i dr) i
- D. Psihoze koja je prva manifestacija mentalne bolesti za koju je traumatsko iskustvo bilo okidač.

### **TRETMAN SIMPTOMA KOJI SU SE JAVILI KAO PSIHOLOŠKA POSLEDICA SN**

Tretmanom (lečenjem) simptoma **AST i PTSP** mogu se baviti stručnjaci za mentalno zdravlje, a **savetnice u CŽSN su usko specijalizovane za prevenciju pojave i tretman (lečenje) simptoma AST i PTSP kod žrtava SN**. U tretman simptoma AST i PTSP u CŽSN se pored savetnica po potrebi mogu uključiti psihijatri, pre svega zbog medikamentozne terapije. U budućnosti treba razmotriti mogućnost da CŽSN imaju psihijatre kao stalne saradnike koje CPŽ po potrebi angažuje za uključivanje u tretman psiholoških posledica SN.

Ukoliko se kod žrtve SN u bilo kojoj fazi pružanja usluga u CŽSN registruju simptomi **psihoze** (u okviru kratke reaktivne psihoze, pogoršanja ili recidiva već dijagnostikovane psihoze ili prvog ispoljavanja psihoze) u tretman mentalnog zdravlja žrtve obavezno se uključuje nadležni psihijatar, odnosno nadležna psihijatrijska služba. **Nakon povlačenja psihotičnih simptoma i ulaska u remisiju ili ozdravljenje, savetnice CŽSN mogu pružiti usluge psihološke podrške žrtvi SN koja to želi**. Kada je moguće usluge savetnice se pružaju uz konsultacije sa psihijatrom.

Ukoliko SN dovede do pojave, pogoršanja ili recidiva simptoma **neuroze** žrtvu SN treba uputiti na nadležnu službu i stručnjake u oblasti mentalnog zdravlja. **Žrtva SN sa neurotskim simptomima može ukoliko želi istovremeno koristiti kako usluge navedene službe/stručnjaka u oblasti mentalnog zdravlja tako i usluga psihološke podrške CŽSN o čemu treba da se postigne saglasnost i koordinacija savetnice CŽSN i nadležnog stručnjaka.**

Ukoliko SN dovede do pogoršanja ili recidiva simptoma ranije dijagnostikovane **bolesti zavisnosti** žrtvu SN treba uputiti na nadležnu službu i stručnjake za identifikovanu vrstu zavisnosti ako postoje ili stručnjake za oblast mentalnog zdravlja. **Žrtva SN sa simptomima bolesti zavisnosti može ukoliko želi istovremeno koristiti kako usluge navedene službe/stručnjaka u oblasti mentalnog zdravlja tako i usluga psihološke podrške CŽSN o čemu treba da se postigne saglasnost i koordinacija savetnice CŽSN i nadležnog stručnjaka.**

## **PRILOG 2 a**

### **AKUTNI STRESNI POREMEĆAJ**

Akutni stresni poremećaj je kratko razdoblje nametljivih sećanja do kojeg dolazi vrlo brzo nakon viđenog ili doživljenog upečatljivog traumatizirajućeg događaja.

Kod akutnog stresnog poremećaja, osoba je doživela traumatizirajući događaj, ima recidivirajuća sećanja na traumu, izbegava podsticaje koji je podsećaju na traumu te je razdražljiva. Simptomi započinju unutar 4 nedelje od traumatizirajućeg dešavanja i traju najmanje 2 dana, no za razliku od posttraumatskog stresnog poremećaja, ne traju duže od 4 nedelje. Osoba s ovim poremećajem ima 3 ili više disocijativnih simptoma: osjećaj otupelosti, otuđenosti ili odsutnost emocionalnog odgovora; smanjenu svijest o okolini (npr. omamljenost); osjećaj nestvarnosti ili amneziju važnog dela traume.

Mnogi se ljudi oporave kada se izmeste iz traumatizirajućeg dešavanja te kad im se pokaže razumevanje, saosećanje i mogućnost opisivanja šta se dogodilo i kako su na to reagovali. Neki stručnjaci preporučuju sistematsko sažeto razmatranje proživljene traume (engl. debriefing) kako bi se pomoglo onima koji su učestvovali ili svedočili traumatizirajućem dešavanju dok razmišljaju o događaju i njegovim efektima. U jednom pristupu sažetom razmatranju traumatskog događaja, zbivanje se smatra kritičnim događajem a razmatranje traumatskog događaja (tzv. debriefing) se odnosi na sažetu integraciju traume (engl. critical incident stress debriefing = CISD). Drugi stručnjaci izražavaju zabrinutost zbog toga što CISD može pružati slabiju podršku od podržavajućeg, saosećajnog razgovora te za neke bolesnike može biti prilično uzinemiravajući.

### **POSTTRAUMATSKI STRESNI POREMEĆAJ**

Posttraumatski stresni poremećaj predstavlja recidivirajuća, nametljiva sćanja na teški traumatizirajući događaj. Patofiziologija poremećaja nije u potpunosti razjašnjena. Simptomi također obuhvataju izbjegavanje podražaja povezanih s traumatizirajućim zbivanjem, noćne more i bljeskove sećanja (proživljene slike). Dijagnoza počiva na anamnezi. Leči se izlaganjem i farmakoterapijom.

Kad se dogode strašna zbivanja, mnogi su ljudi njima trajno pogođeni; kod nekih su posledice tako trajne i izražene da osobu onesposobe te predstavljaju poremećaj. Uopšteno, zbivanja koja će verovatno izazvati posttraumatski stresni poremećaj (PTSP) su ona koja izazivaju osećanja straha, bespomoćnosti ili užasa. Ta zbivanja mogu obuhvatati pretrpljenje teške povrede ili pretnje smrću ili svedočenje kako su drugi bili teško povređeni, kako im je bilo prečeno smrću ili su bili ubijeni.

Doživotna prevalencija približava se 8%, s 12-mesečnom prevalencijom od oko 5%.

#### **Simptomi, znakovi i dijagnoza**

Najčešće bolesnici imaju česta, neželjena sećanja na početno dešavanje. Ružni snovi o njemu su česti. Rjeđa su prolazna budna disocijativna stanja kod kojih se dešavanje ponovno proživljava kao da se događa (bljeskovi sjećanja), ponekad uzrokujući reakciju bolesnika kao da je u originalnoj situaciji (npr. glasni zvukovi poput vatrometa mogu podstići bljesak sećanja na bitku, što može uzrokovati da se osoba pokuša skloniti ili se baciti na zemlju kako bi se zaštitila).

Osoba izbjegava podsticaje u vezi sa traumom te se često oseća emocionalno zatupljenom i nezainteresiranom za dnevne aktivnosti. Ponekad je početak simptoma odgođen, pojavljujući se nakon

više meseci ili čak godina nakon traumatizirajućeg događaja. PTSP se smatra hroničnim ako postoji više od 3 meseca. Kod osoba s hroničnim PTSP su česte depresija, drugi anksiozni poremećaji i zavisnosti.

Osim za traumu specifične anksioznosti, bolesnici mogu osećati krivicu zbog svojih postupaka tokom dešavanja ili zato što su oni preživeli, a drugi ne.

Dijagnoza se postavlja klinički a počiva na merilima iz *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, četvrto izdanje (DSM-IV).

### **Lečenje**

Nelečen, hronični PTSP se često ublažava bez da nestane, ali neki ljudi osećaju trajne smetnje. Prvotni oblik psihoterapije koji se primjenjuje, a to je lečenje izlaganjem, obuhvata izlaganje situacijama koje osoba izbjegava jer mogu dovesti do sećanja na traumu. Ponavljanje izlaganja samom traumatizirajućem dešavanju u mašti, obično ublažava patnju nakon određenog početnog pojačanja nelagode. Od pomoći je i prekidanje određenih ritualnih ponašanja, poput preteranog pranja kako bi se postigao osećaj čistoće nakon seksualnog napada.

Farmakoterapija je delotvorna, naročito SSRI (vidi str. 1708). Lekovi koji imaju efekat ustaljivanja raspoloženja, poput valproata, karbamazepina i topirimata mogu smanjiti razdraženost, noćne more i bljeskove sećanja (vraćanje proživljenih slika).

Budući da je teskoba često jaka, podrđavajuća psihoterapija ima važnu ulogu. Terapeuti moraju biti otvoreno saosećajni, prepoznajući i priznavajući bolesnikovu psihičku bol i stvarnost traumatizirajućih dešavanja. Terapeuti takođe moraju ohrabrvati bolesnike da se suoče sa sećanjima preko bihevioralne desenzibilizacije i učenjem načina za nadzor anksioznosti. Kod krivice zbog preživljavanja, može pomoći psihoterapija usmerena na pomaganje bolesniku da shvati i preoblikuje vlastito samokritično i kažnjavajuće ponašanje.

**Prethodni tekst je preuzet iz MSD PRIRUCNIK dijagnostike i terapije (prevod sa hrvatskog)**

## **PRILOG 2 b**

### **GRUPE SIMPTOMA PTSP**

Trajanje simptoma u vremenu od mesec dana je tačka gde prestaje ASP a počinje PTSP. Disocijativni simptomi su prisutni u ASP i oni se gube tokom vremena tako da nisu prisutni kod PTSP-a kao dijagnostički kriterijum. (ASP I PTSP uporedni pregled, B. Kuljić, LJU: Leposavić, S. Milovanović, J. Marić, )

#### **1. Simptomi ponovnog preživljavanja traume:**

- povratna, nametljiva i neprijatna sećanja na događaj, uključujući predstave, misli i opažaje;
- ponavljeni uz nemirujući snovi o događaju;
- ponašanja ili doživljavanja kao da se traumatski događaj ponovo odigrava (kroz osećanje ponovnog preživljavanja trauma, iluzije, halucinacije, slika iz prošlosti);
- intenzivna neprijatnost prilikom izlaganja unutrašnjim ili spoljašnjim dražima koje simbolizuju traumatski događaj ili liče na njega;
- fiziološka reaktivnost prilikom izlaganja unutrašnjim ili spoljašnjim dražima koje liče na traumatski događaj.

#### **2. Simptomi izbegavanja situacija u vezi s traumama i simptomi opšte otupelosti:**

- napori da se izbegnu misli, osećanja ili razgovori u vezi s traumom;
- napori da se izbegnu aktivnosti, mesta ili osobe koje podsećaju na traumu;
- poteškoće prilikom sećanja na opasan događaj;
- gubljenje interesa za aktivnosti koje su ranije bile predmet interesovanja;
- doživljaj odvojenosti ili otuđenosti od drugih ljudi;
- sužen opseg osećanja;
- doživljaj bez perspektivnosti.

Stvari koje podsećaju osobu na traumatičan događaj mogu pokrenuti simptome izbegavanja, te uzrokovati da osoba promeni vlastitu rutinu. Na primer, nakon teške saobraćajne nesreće, osoba koja inače vozi automobil može to početi izbegavati.

#### **3. Simptomi preterane uzbudjenosti/budnosti:**

- poteškoće sa spavanjem;
- razdražljivost ili ispadni besa;
- teškoće s koncentracijom;
- pažnja je preterano usmerena na moguće izvore opasnosti;
- preterano izražena reakcija trzanja.

Simptomi preterane budnosti obično su konstantni i ne pokreću ih samo stvari koje podsećaju na traumatičan događaj. Osoba se može osećati ljutom i pod stresom jer ovi simptomi otežavaju obavljanje svakodnevnih zadataka, kao i spavanje, ishranu ili koncentraciju.

## **PRILOG 3**

### **VRSTE PSIHOLOŠKIH USLUGA CŽSN**

**RAZLIKUJEMO TRI GRUPE PSIHOLOŠKIH USLUGA U CŽSN:**

- 1. PSIHOLOŠKE INTERVENCIJE U KRIZI (PIK)**
- 2. USLUGE PRODUŽENE PSIHOSOCIJALNE I PSIHOLOŠKE PODRŠKE (4P)**
- 3. USLUGE ZA POTENCIJALNE ŽRTAVA SEKSUALNOG NASILJA**

#### **1. PSIHOLOŠKE INTERVENCIJE U KRIZI (PIK)**

1. PRVA PIK - PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ
2. DRUGA PIK - drugi razgovor (uvod u savetovanje ili uvod u praćenje ili završetak podrške)
3. TREĆA PIK - INTEGRACIJA TRAUMATSKOG ISKUSTVA I
4. ČETVRTA PIK - PRAĆENJE OPORAVKA.

#### **2. USLUGE PRODUŽENE PSIHOSOCIJALNE I PSIHOLOŠKE PODRŠKE (4P)**

Grupa usluga produžene psihosocijalne i psihološke podrške čine više od 20 usluga razvrstanih u 7 podgrupa.

##### **PODGRUPE SU:**

**I USLUGE PROCENE**

**II USLUGE PLANIRANJA**

**III USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA**

**IV USLUGE INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U VEZI SA  
POSLEDICAMA SN**

**V USLUGE INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U ZAJEDNICI**

**VI USLUGE PSIHOLOŠKOG SAVETOVANJA U UŽEM SMISLU / RADI OSNAŽIVANJA I PREVAZILAŽENJA  
PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN**

**VII USLUGE IZRADE IZVEŠTAJA PSIHOLOGA/SAVETNICE**

## **POJEDINAČNE USLUGE UNUTAR PODGRUPA SU:**

### **I USLUGE PROCENE (2)**

1. PROCENA ŽIVOTNIH OKOLNOSTI, PSIHOFIZIČKOG I SOCIJALNOG FUNKCIONISANJA I POTREBA ŽENE/DEVOJKE koji su osnova za planiranje odgovarajućih usluga produžene psihosocijalne i psihološke podrške
2. USMERENA PROCENA RADI IZVEŠTAVANJA NADLEŽNIH ORGANA (Grupa za KIS, Konferencije slučaja, suda)

### **II USLUGE PLANIRANJA (1)**

1. PLANIRANJE CILJEVA I USLUGA PRODUŽENE PSIHOSOCIJALNE I PSIHOLOŠKE PODRŠKE

### **III USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA (4)**

1. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O FENOMENU SEKSUALNOG NASILJA
2. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O REAKCIJAMA NA STRESNO/TRAUMATSKO ISKUSTVO SN I OPORAVKU
3. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O FENOMENU RODNO ZASNOVANOG NASILJA
4. USLUGE EDUKOVANJA/INFORMISANJA O DRUGIM TEMAMA RELEVANTNIM ZA OPORAVAK KORISNICE

### **IV USLUGE INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U VEZI SA POSLEDICAMA SN (5)**

1. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU **PSIHOLOŠKOG SAVETOVANJA I PSIHOTERAPIJE U VEZI SA POSLEDICAMA SN**
2. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU USLUGE **PRAVNE POMOĆI U VEZI SA PREŽIVLJENIM SN**
3. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU U VEZI SA OBAVLJANJEM **ZDRAVSTVENIH PREGLEDA U OKVIRU ISTRAŽNOG POSTUPKA I ZDRAVSTVENIH USLUGA ZA SANIRANJE POSLEDICA SN**
4. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU **ZDRAVSTVENIH USLUGA ZA DIJAGNOSTIKOVANJE I LEČENJE ZARAZNIH BOLESTI KOJE MOGU BITI POSLEDICA SN**
5. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DONESE INFORMISANU ODLUKU O ZAŠТИTI OD NEŽELJENE TRUDNOĆE I **ZDRAVSTVENOJ USLUZI KONTRACEPCIJE**

### **V USLUGE INFORMISANJA I PODRŠKE ZA OSTVARIVANJE PRAVA I USLUGA U ZAJEDNICI (5)**

1. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI **ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**
2. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI **MENTALNOG ZDRAVLJA**
3. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA I KORIŠĆENJU USLUGE U OBLASTI **SOCIJALNE ZAŠTITE**

- 4. PODRŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O PRIHVATANJU USLUGE PRAVNE POMOĆI KOJA NIJE U VEZI SA POSLEDICAMA SN**
- 5. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O OSTVARIVANJU PRAVA U OBLASTI OBRAZOVANJA I RADA**
- 6. PODŠKA ŽENI/DEVOJCI DA DONESE INFORMISANU ODLUKU O KORIŠĆENJU DUGIH USLUGA**

**VI USLUGE PSIHOLOŠKOG SAVETOVANJA U UŽEM SMISLU / OSNAŽIVANJA I PREVAZILAŽENJA PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN (3)**

- 1. SAVETOVANJE ZA OPORAVAK OD PSIHOLOŠKIH POSLEDICA SN I PREVAZILAŽENJE KRIZNIH STANJA**
- 2. PSIHOLOŠKO SAVETOVANJE ZA OSNAŽIVANJE RODITELJA, STARATELJA I DRUGIH OSOBA OD POVERENJA KORISNICE CŽSN**
- 3. USLUGE PSIHOTERAPIJE I MEDIKAMENTOZNE TERAPIJE PTSP**

**VII USLUGE IZRade IZVEŠTAJA PSIHOLOGA/SAVETNICE (3)**

- 1. IZRADA STATISTIČKIH IZVEŠTAJA O PRUŽENIM USLUGAMA ZA POTREBE CŽSN /CPŽ**
- 2. IZRADA IZVEŠTAJA O KORISNICI ZA POTREBE ISTRAŽNOG I SUDSKOG POSTUPKA PO ZAHTEVU NADLEŽNOG ORGANA (dokumentovanja posledica nasilja na psihološko i socijalno funkcionisanje žene/devojke)**
- 3. IZRADA IZVEŠTAJA O KORISNICI RADI OSTVARIVANJA NJENIH PRAVA I USLUGA (socijalnih, zdravstvenih, obrazovnih, u vezi sa zapošljavanjem i dr.)**

**4. USLUGE ZA POTENCIJALNE ŽRTAVA SEKSUALNOG NASILJA**

- 1. PREDAVANJA ZA RIZIČNE GRUPE (1)**

