

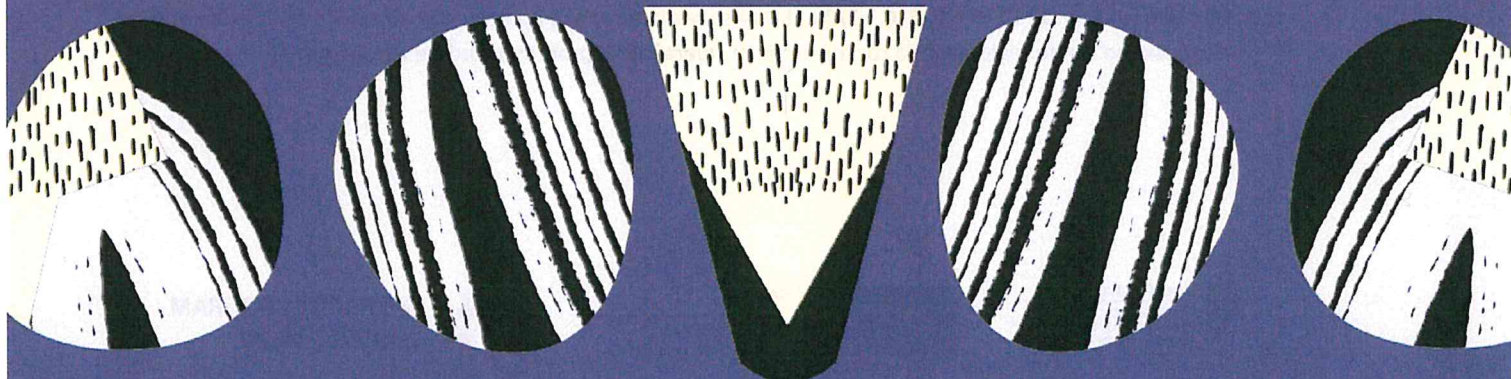


Inštitút pre výskum práce a rodiny
Institute for Labour and Family Research

METODIKA

práce na Národnej linke pre ženy
zažívajúce násilie

Mária Víteková, Monika Grochová



Metodika práce na Národnej linke pre ženy zažívajúce násilie

(doplnenie zo dňa 5.12.2025, Barbora Burajová)

Mária Víteková, Monika Grochová

Bratislava, 2023



Inštitút pre výskum práce a rodiny vydal túto publikáciu ako súčasť výstupov národného projektu Prevencia a eliminácia rodovej diskriminácie OP ĽZ NP 2018/4.1.2/01., ktorý sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje, www.esf.gov.sk

Obsah

ÚVOD.....	2
1. NÁRODNÁ LINKA PRE ŽENY.....	3
2. ZRIADENIE A PREVÁDZKOVANIE NÁRODNEJ LINKY PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE	
5	
3. VYMEDZENIE SLUŽIEB A POMOCI NLŽ	6
4. ZÁKLADNÉ PRINCÍPY FUNGOVANIA NLŽ.....	7
5. CIELE NÁRODNEJ LINKY PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE.....	10
6. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV NLŽ	12
6.1. Zaznamenávanie údajov a ochrana osobných údajov v interných databázach	
NLŽ 12	
6.2. Ohlásenie podozrenia z páchania násilia – postup a možnosti využitia	13
6.3. Uzatváranie zmluvy medzi ženou zažívajúcou násilie a NLŽ.....	13
6.4. Databázy NLŽ	14
6.5. Poskytovanie kontaktov volajúcim	15
6.6. Spolupráca s inými inštitúciami	15
7. POSTUPY PRÁCE A RIEŠENIE SITUÁCIÍ.....	17
7.1. Obsadenosť linky.....	17
7.2. Odkazová schránka a spätné volania	17
7.3. Prijímanie hovorov – odporúčaný postup	18
7.4. Odovzdávanie služieb poradkýň NLŽ a kniha odkazov	19
7.5. Anonymita a ochrana poradkýň NLŽ	20
7.6. Obťažovanie poradkýň pri prevádzke NLŽ.....	20
7.7. Iné cieľové skupiny (ICS) volajúcich na NLŽ	21
8. TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE NLŽ A RIEŠENIE SÚVISIACICH PROBLÉMOV	22
Technické vybavenie pracoviska	22
8.1. Písomné poradenstvo alebo využitie e-mailovej komunikácie v poradenstve	23
Režim odpovedania na e-mailovú komunikáciu klientely s NLŽ	23

8.2. Práca z domu.....	24
9. POSTUP PRI KONTAKTE S NAŠOU KLIENTKOU – ŽENOU ZAŽÍVAJÚCOU NÁSILIE	27
Úvodný postup pri hovore:	27
Prvý kontakt s klientkou	27
9.1. Osobitné postupy v situácii, ak je volajúca po útoku	28
9.2. O čom možno ženu ešte informovať?-	30
9.3. Rozchod pri spolužití	30
9.4. Ďalšou možnosťou ako uniknúť násiliu je rozvod	31
Návrh si možno napísať aj svojpomocne, musí však obsahovať zákonné náležitosti:	31
9.5. Osobitné kategória žien ohrozených domácim násilím.....	33
Žena zažívajúca násilie od otca	33
Žena zažívajúca násilie od nepľnoletého dieťaťa	34
Žena zažívajúca násilie od pľnoletého dieťaťa	34
10. POSTUP PRI TELEFONÁTE S TRETÍMI OSOBAMI	35

ÚVOD

Predkladaná metodika popisuje princípy, ciele a postupy práce špecializovanej krízovej linky pre ženy zažívajúce násilie.

Bola vytvorená za účelom predstaviť a systematizovať pracovné postupy, ktoré vychádzajú zo skúseností iných špecializovaných služieb pre ženy zažívajúcich násilie a postupy, ktoré sa odvíjajú od systematizácie Národnej linky pre ženy zažívajúce násilie v podporných službách pre ženy. Metodika reflektuje aj technologické zázemie linky a predstavuje aj praktické postupy riešenia neočakávaných situácií.

Zriadenie špecializovanej Národnej linky pre ženy na Slovensku je aj v európskom priestore výnimočné, mnohé krajiny ešte stále len budujú nástroje krízovej intervencie poskytovanej dištančnou formou, ktoré sú dostupné nepretržite a bezplatne. Osem rokov prevádzky tak naznačuje úspešný projekt. No práve v slove projekt sa ukrýva aj otázka, ktorú si kladieme všetky a všetci, komu na jej práci záleží, pretože ju považujeme za nevyhnutne potrebnú.

Počas celých ôsmich rokov sa totiž musíme pýtať, po aký čas a či vôbec, bude ešte Národná linka pre ženy zažívajúce násilie fungovať. Projektové financovanie má po každý raz svoj jasný koniec, v našom prípade to bude po piaty krát, kedy vieme, že financie na prevádzku končia a tým sa končia aj pracovné pomery poradkýň. Takmer vždy preto stavíme nový pracovný tím a každý raz sa prispôsobujeme novým administratívnym požiadavkám spojených s manažovaním toho ktorého projektu.

Na tomto mieste preto chcem poďakovať všetkým svojim minulým, súčasným a aj budúcim kolegyniam, ktoré sa napriek neistote v udržanie pracovného miesta, podujali na náročnú prácu poradkyne.

Ďakujem aj autorkám a poradkyni Irene Vavrincovej, ktorá k jej záverečnej podobe významne prispela, za ich prácu na tejto publikácii.

Snád' Vám aj táto publikácia bude dobrou pomôckou a pre všetkých ostatných aj zdrojom informácií a praktických návodov o riešení situácií, ktoré sa vyskytujú pri poskytovaní dištančného poradenstva prostredníctvom telekomunikačných zariadení.

Vážené kolegyne, snád' Vám táto publikácia bude dobrou pomôckou a pre všetkých ostatných aj zdrojom informácií a praktických návodov o riešení situácií, ktoré sa vyskytujú pri poskytovaní dištančného poradenstva prostredníctvom telekomunikačných zariadení.

Mgr. Barbora Burajová, PhD.

hlavná manažérka Koordinačno-metodického centra pre prevenciu násillia na ženách

1. NÁRODNÁ LINKA PRE ŽENY

Národná linka pre ženy zažívajúce násilie (ďalej ako „NLŽ“) bola zriadená v rámci Národného projektu Prevencia a eliminácia násilia na ženách, prijímateľom ktorého bol Inštitút pre výskum práce a rodiny a odborným garantom odbor rodovej rovnosti a rovnosti príležitostí MPSVR SR. Jej prevádzka bola spustená vo februári 2015.

Linka bola zriadená v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Kvalitatívne parametre NLŽ a jej ďalšie nastavenie sleduje minimálne štandardy Rady Európy 1 a článok 24 Dohovoru Rady Európy o predchádzaní násilia na ženách a domácejmu násiliu, a o boji proti nemu, ktorý vláda Slovenskej republiky podpísala v roku 2012.

Cieľovou skupinou NLŽ sú primárne ženy zažívajúce násilie, ktorým je poskytovaný nepretržitý (24/7/365) a bezplatný bezpečný priestor na dôverný a anonymný rozhovor, krízová pomoc, informácie o násilí na ženách, asistencia a delegovanie na nadväzujúce služby podpory a ochrany podľa potrieb žien a ich detí. *(Analýza dát vyplývajúcich z prevádzky Národnej linky pre ženy zažívajúce násilie, Správa o činnosti za rok 2015)*

Dáta o činnosti NLŽ

Ukazovateľ	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Spolu
Počet prichádzajúcich hovorov ¹	6 700	5 390	3 301	3 219	2 527	3 737	3 600	28 474
Počet prijatých hovorov ²	4 977	3 654	2 821	2 625	2 066	2 743	2 466	21 352
Počet volajúcich žien zažívajúcich násilie ³	495	475	392	328	306	420	454	2 870
Staré klientky ³				908	308	231	221	1 668
Počet hovorov týkajúcich sa násilia páchaného na	134	241	233	246	215	243	296	1 608

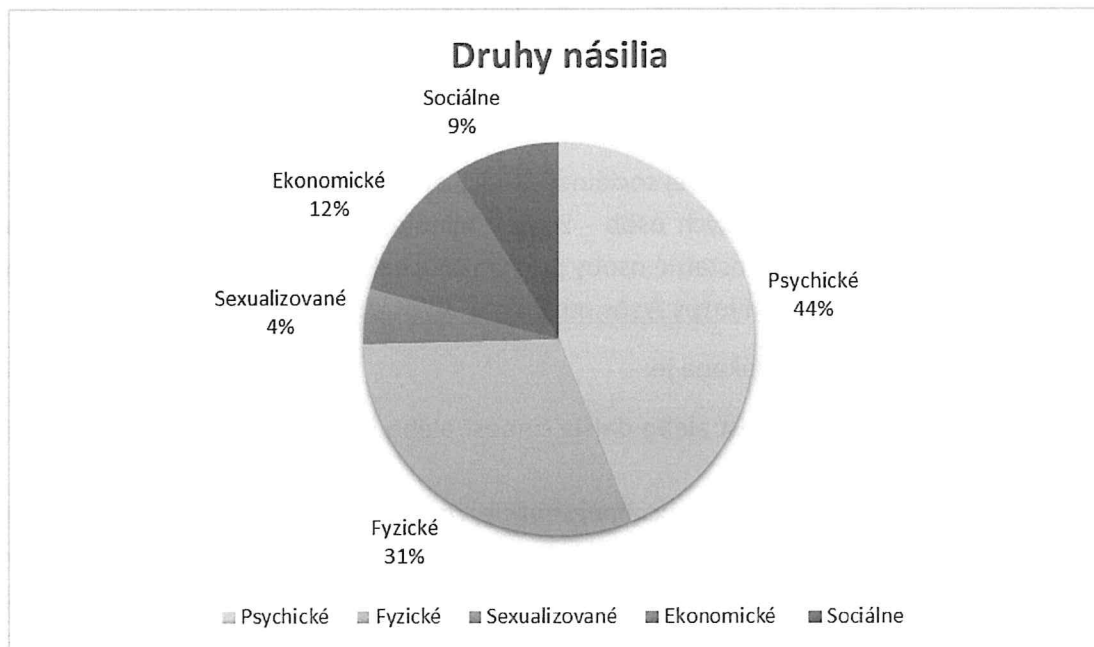
¹ Celkový počet prichádzajúcich hovorov predstavuje počet všetkých hovorov prichádzajúcich v danom období na NLŽ, vrátane hovorov, ktoré boli spadnuté v čakacej fronte alebo i v strome, a teda nebolo možné technicky dané hovory prijať.

² Počet prijatých hovorov predstavuje počet všetkých hovorov v danom období prepojených na poradkyňu. ³ Počet volajúcich žien zažívajúcich násilie predstavuje počet nových klientok v danom roku, ktoré kontaktovali NLŽ prvýkrát.

³ Staré klientky, ide o klientky, ktoré telefonovali NLŽ v predchádzajúcich rokoch.

ženách tzv. „tretie osoby“ ¹								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

V rokoch 2015 a 2016 sa používala iná metóda na sčítavanie počtu hovorov.



Zdroj: Reportingový systém call-centra prevádzkujúceho NLŽ a interné databázy NLŽ

¹ Tretími osobami sú známi a príbuzní ženy zažívajúcej násilie, ktorí kontaktujú linku za účelom získania informácií o možnostiach pomoci žene zažívajúcej násilie v ich blízkom okolí.

2. ZRIADENIE A PREVÁDZKOVANIE NÁRODNEJ LINKY PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE

NLŽ je zapísaná v registri poskytovateľov sociálnych služieb, pričom je evidovaná pod Inštitútom pre výskum práce a rodiny ako zriaďovateľom a poskytovateľom tejto sociálnej služby. Podľa §53 zákona č. 448/2008 Z. z o sociálnych službách NLŽ poskytuje krízovú pomoc prostredníctvom telekomunikačných technológií fyzickej osobe, ktorá je v krízovej sociálnej situácii, alebo v inej obťažnej životnej situácii, ktorú nemôže riešiť vlastnými silami a zabezpečuje sa najmä poskytnutím sociálneho poradenstva. Za telekomunikačné technológie podľa tohto ustanovenia sa považuje najmä telefón, fax, internet.

Cieľovou skupinou NLŽ sú FO v krízovej sociálnej situácii pre ohrozenie správaním iných osôb alebo obeť správania iných fyzických osôb - ženy v minulosti vystavené násiliu zažívajúce násilie alebo ohrozené násilím a ostatné osoby prichádzajúce do styku so ženami zažívajúcimi násilie alebo ohrozenými násilím <https://sos.mpsvr.gov.sk/pm/poskytovatel-sos/8472726>.

Sociálna služba v zmysle tohto zákona je:

Odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na:

- prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny,
- zabezpečenie starostlivosti o dieťa z dôvodu situácie v rodine, ktorá vyžaduje pomoc pri starostlivosti o dieťa.

Krízová intervencia predstavuje profesionálny zásah zo strany pomáhajúceho profesionála u klienta/klientky, ktorý/á sa ocitol/a v určitej kríze, a nedokáže adekvátne sám/sama riešiť svoju problémovú situáciu. Cieľom je eliminácia ohrozenia a vytvorenie takých strategických foriem pomoci, ktoré eliminujú ohrozenie klienta/klientky a jeho/jej okolia.

3. VYMEDZENIE SLUŽIEB A POMOCI NLŽ

NLŽ poskytuje v zásade anonymné poradenstvo a poskytnutie služby nepodmieňuje poskytnutím akýchkoľvek osobných údajov, s výnimkou údajov potrebných na prepojenie NLŽ a klientelou. Všetky informácie sú dôverné.

NLŽ poskytuje výhradne dištančné poradenstvo prostredníctvom telekomunikačných technológií (vrátane digitálnych prostriedkov) a pomoc pre ŽZN, pričom ide o:

- a) **Podporné strániace poradenstvo** – poradkyňa dôveruje volajúcej, podporuje ju v jej rozhodnutiach, rozhodnutia robí samotná volajúca s podporou poradkyne alebo poradkýň, ak telefonovala opakovane. Poradkyne nepreverujú pravdivosť informácií, ktoré sa dozvedeli z telefonátov so ženami, veria im všetko, o čom sa zdôverili.
- b) **Základné sociálne poradenstvo** – posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.
- c) **Krízovú intervenciu** ako druh podpory psychiky volajúcej.

Ďalej poskytuje aj nasledovné druhy pomoci:

- a) sprostredkovanie ďalších kontaktov a delegovanie na iné štátne aj neštátne inštitúcie,
- b) telefonické sprevádzanie a asistencia v krízových situáciách, ktoré ženu ohrozujú,
- c) telefonická asistencia poskytovaná žene pri zásahu polície na mieste, kde došlo k násiliu,
- d) bezplatné prepájanie na špecializované štátne a neštátne inštitúcie s cieľom riešenia situácie násillia, ktoré žena zažíva.

NLŽ neposkytuje:

1. Ambulantné poradenstvo.
2. Prepájanie hovoru cieľovej skupiny na rodinných príslušníkov, rôzne organizácie mimo databázy podporných služieb pre ženy zažívajúce násillie s výnimkou prepájania na štátne a verejné inštitúcie napr. ÚPSVaR, PZ SR alebo iné úrady vo veciach násillia na ženách, ak to prispieva k ochrane žien zažívajúcich násillie.
3. Informácie podané klientami a klientkami počas hovoru, ktoré sú dôverné.
4. Písomné potvrdenie na súdy alebo pre iné inštitúcie, ktoré by obsahovali neanonymizované údaje alebo údaje, z ktorých by bolo možné identifikovať volajúcu osobu alebo problém, s ktorým sa na NLŽ obrátila. NLŽ hovory nenahráva.
5. Osobné sprevádzanie na inštitúcie, status dôvernika v trestnom konaní a pod.
6. Dlhodobú psychologickú terapiu.
7. Dopravu na bezpečné miesto.
8. Finančnú pomoc a podporu.
9. Služby linky dôvery v prípadoch nesúvisiacich s násillím na ženách.
10. Zdravotnícke služby a služby RZP.

4. ZÁKLADNÉ PRINCÍPY FUNGOVANIA NLŽ

Princípy NLŽ vychádzajú z Metodiky poskytovania komplexnej podpory a ochrany ženám zažívajúcim násilie a ich deťom (IVPR, 2015), Minimálnych štandardov Rady Európy a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov a to v tomto rozsahu:

Prvoradým východiskom činnosti NLŽ sú bezpečie ženy a obhajoba jej práv, posilňovanie ženy k tomu, aby aj ona žila dôstojný život bez násillia a zneužívania. S týmto východiskom súvisia nasledujúce princípy:

Bezpečie

Prioritným cieľom práce poradkýň je bezpečie žien a ich detí. Poradkyne každý svoj krok podriaďujú zásade „**nikdy neuškodiť**“, preto zvažujú všetky riziká, ktoré môžu ohroziť bezpečie klientely.

Poradkyne, ak pri svojej práci spoločne s volajúcou vytvárajú stratégie riešenia, tak zvažujú všetky okolnosti, ktoré by mohli ohroziť ženu a jej deti. Poradkyne predovšetkým rešpektujú fakt, že volajúca sama najlepšie vie, čo je pre ňu bezpečné, nakoľko žije s násilníkom a teda ho najlepšie pozná. Úlohou poradkýň je pomôcť žene plne porozumieť nebezpečenstvu, ktoré jej hrozí a úprimne ju informovať o stupni nebezpečenstva a o dôsledkoch každého z krokov, ktoré bude žena robiť.

Poradkyne kladú na prvé miesto otázku bezpečia klientok aj v prípade, ak spolupracujú s tretími stranami.

Ženy ženám

Princíp „ženy ženám“ je jedným z odporúčaní Minimálnych štandardov Rady Európy k špecializovaným službám pre ženy zažívajúce násilie. Vyjadruje požiadavku, aby žena mohla zdieľať svoje skúsenosti otvorene a s predpokladom empatie a porozumenia, pričom súčasne osoba poradkyne poskytuje volajúcim možnosť posilnenia, že ženy sú schopné vyhodnotiť situáciu a prijímať rozhodnutia.

Poradkyne sú špeciálne vyškolené v problematike rodovo podmieneného násillia a dokážu žene poskytnúť empatický prístup a potrebné informácie, tak aby žena zažila, že jej niekto verí, dôveruje a rozumie.

Poradkyne rešpektujú individuálne skúsenosti každej ženy, jej vlastné spôsoby ako sa s násillím vyrovnáva a rozhoduje o vlastnom živote. Poradkyne pri svojej činnosti vždy rešpektujú individuálne potreby každej konkrétnej ženy.

Poradkyne v kontakte s volajúcou usilujú o nastolenie dôvery v zmysle, že NLŽ je bezpečný priestor, v ktorom ženy môžu vyrozprávať príbeh bez posudzovania a odsudzovania, a kde vzájomnou spoluprácou poradkyne a ženy im budú poskytnuté alternatívy riešení ich situácie, pričom akékoľvek ich rozhodnutie bude rešpektované.

Rešpekt a dôvera

NLŽ poskytuje strániace poradenstvo, ktorého podstatou je výsostná obhajoba záujmov klientky. Stáť na strane volajúcej znamená, že poradkyňa nemá byť v poradenskom kontakte s mužom. Aby žena verila, že poradkyňa je na jej strane, potrebuje pri kontakte s inštitúciami alebo inými osobami dostať informácie aj ubezpečenie, že poradkyňa nie je ovplyvnená verziou protistrany.

Súčasťou strániaceho poradenstva je aj vypočutie volajúcej bez spochybňovania jej výpovede alebo zľahčovania jej skúseností. Poradkyne nikdy neposudzujú ani neodsudzujú. V rámci prevencie druhej viktimizácie poradkyne ženu rešpektujú a dôverujú jej skúsenosti s násilím. Tento princíp vychádza aj z Metodiky poskytovania komplexnej podpory a ochrany ženám zažívajúcim násilie a ich deťom (IVPR, 2015): NLŽ je dôverným priestorom pre ŽZN, kde nie sú hodnotené ani posudzované.

Dostupnosť

NLŽ bola vytvorená ako nízkoprahový a nepretržite dostupný bezpečný priestor. Žena môže NLŽ kontaktovať z akéhokoľvek miesta na území SR počas 24 hodín denne bez toho, aby sa musela niekam osobne dostaviť. NLŽ je preto dostupná teda aj na miestach s nízkou dostupnosťou špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie poskytovanými alebo pre ženy, ktoré sa nachádzajú v odľahlých oblastiach.

Dištančný kontakt je výhodný aj pre ženy so zdravotným postihnutím, s psychickými poruchami, poruchami vnímania alebo pre ženy s inými obmedzeniami, ktoré im sťažujú prístup k službám, resp. ich pred takýmito službami nezdôveryhodňujú.

Princíp dostupnosti je pri kontakte s NLŽ podporovaný aj zásadou anonymity, ktoré u niektorých môže odbúravať pocity hanby a strachu a napomáhať v situáciách, kedy sú izolované alebo kontrolované zo strany násilníka.

Bezplatnosť

Volanie na číslo NLŽ 0800 212 212 nie je spoplatnené. Linka je určená pre všetky ženy bez ohľadu na ich majetkové pomery a sociálno-ekonomický status. Nakoľko je linka bezplatná, môžu ju kontaktovať aj ženy, ktoré si doteraz nemohli dovoliť kontaktovať iné obdobné služby z dôvodu ich spoplatnenia alebo z dôvodu, že nemajú finančné prostriedky na cestovné alebo iné náklady spojené s vyhľadáním a návštevou podpornej služby.

Anonymita

Poradkyne rešpektujú právo žien ostať v anonymite. Anonymita je predpokladom pocitu bezpečia, znižuje strach a pocity hanby, vedie k otvorenej výpovedi. Voľba anonymity je ponechaná na samotnom rozhodnutí ženy.

Poradkyne rešpektujú rozsah, v akom žena dobrovoľne poskytne informácie. Žena nesmie byť poradkyňou nútená k tomu, aby poskytla svoje osobné údaje. Potreba ženy ostať v anonymite nepredstavuje pre poradkyňu dôvod, aby nebola žene poskytnutá pomoc a

informácie. Voľba anonymity nevzbudzuje u poradkyne pocity nedôvery zo strany ženy v jej odbornosť pri poskytovaní tejto sociálnej služby.

NLŽ je dôverný a anonymný priestor, žena sa kontaktovaním NLŽ nezaväzuje k žiadnym ďalším záväzným krokom (či už právnym alebo iným), pričom rozhovor môže poslúžiť iba pre zorientovanie sa ženy vo vlastnej situácii násillia.

Dôvernosť

Dôvernosť NLŽ znamená, že všetky informácie, ktoré žena poskytne poradkyni na linke ostávajú dôverné a nebudú ďalej rozširované.

Všetky skutočnosti o prežívanom alebo hroziacom násillí ostávajú v bezpečných priestoroch NLŽ ako v dôvernom prostredí. Iba žena sama rozhoduje o tom, ktoré informácie poskytnuté poradkyni o sebe a jej deťoch sa dostanú k ďalším inštitúciám, a to na základe jej informovaného súhlasu (napr. asistované privolanie polície v prípadoch priamej hrozby nebezpečenstva života a zdravia).

Žena je zo strany poradkyne vždy informovaná o situáciách, v ktorých môže byť dôvernosť informácií porušená.

Individuálny prístup

Poradkyne rešpektujú individualitu každej ženy. Prístup poradkyne je nediskriminačný, akceptujúci osobnostnú rozmanitosť ženy a jej prostredia (kultúrneho, etnického a sociálneho a pod.). Poradkyne rešpektujú aj hodnoty, postoje a spôsob vyjadrovania volajúcej, čomu prispôsobujú aj komunikáciu a intervenciu tak, aby bola zrozumiteľná a jasná pre každú ženu, ktorá kontaktuje NLŽ.

Poskytovanie informácií o problematike násillia páchaného na ženách

NLŽ poskytuje informácie o problematike násillia na ženách ako ženám, tak aj iným osobám, ktoré majú vo svojom blízkom okolí ŽZN. Poradkyne informujú o dynamike/cykle násillia, druhoch násillia, formách násillia a stratégiách na zaručenie bezpečia pre seba a svoje deti. Poskytujú tiež základné informácie v oblasti právnej ochrany žien a ich detí, možnostiach pomoci prostredníctvom polície.

5. CIELE NÁRODNEJ LINKY PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE

Ciele NLŽ sú stanovené na základe odporúčaní Minimálnych štandardov rady Európy pre špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie, pričom takýmito cieľmi sa myslí:

- pomoc a podpora ŽZN pri riešení krízových situácií, ktoré priamo súvisia s rodovo podmieneným násilím, aby každá žena mohla žiť dôstojným životom bez násilia,
- výrazný dôraz na posilnenie a podporu ženy v jej ďalšom vlastnom rozhodovaní a rešpektovanie tohto rozhodnutia,
- vedomé vyhýbanie sa viktimizácii ženy.

Postup dosahovania cieľov pri práci poradkýň s klientkou

Poradkyňa pri hovore s klientkou postupuje v rámci nasledujúcich etáp a pritom rešpektuje potreby žien a ich aktuálnu situáciu a možnosti. Postupne sa usiluje o:

Etapu	Čiastkové ciele
Nadviazanie kontaktu	Vybudovať dôveru, zorientovať sa v aktuálnej situácii ženy, v jej aktuálnych potrebách.
Identifikácia násilia poradkyňou	Zistiť, či ide o násilný vzťah s použitím vzorca násilia, zorientovať sa v tom, aké konkrétne formy násilia volajúca zažíva resp. používa jej súčasný/bývalý manžel/partner, aby získal nad ženou kontrolu.
Proces identifikácie s násilím volajúcej	Pomôcť žene identifikovať sa s tým, že súčasný/bývalý manžel/partner sa k nej správa násilne. Cieľom je pomôcť žene porozumieť tomu, čo sa deje, zastaviť na jej strane pocity viny resp. spoluviny a pomenovať zodpovednosť za násilie. V rámci toho poradkyňa poskytuje odborné informácie o násilí, jej dynamike a možných reakciách ohrozených osôb.
Odhad rizika nebezpečenstva	Identifikovať rizikové faktory v násilnom vzťahu, ktoré predstavujú pre ženu ohrozenie a môžu viesť k eskalovaniu násilia, k závažným zraneniam alebo k zabitiu ženy, a pomôcť volajúcej porozumieť miere a povahe nebezpečenstva, ktoré jej alebo deťom hrozí.
Bezpečnostný plán	Spoločne so ženou identifikovať najvhodnejšie stratégie správania a kroky, ktoré neohrozia ženu a jej deti, ale naopak budú viesť k zvýšeniu ich bezpečia.
Distribúcia kontaktov	Poskytnutie informácií o možnostiach pomoci, kontaktov na organizácie a inštitúcie v závislosti od aktuálnych potrieb ženy (v rámci možností daného regiónu).

V rámci každej etapy a dosahovania cieľov poradkyňa rešpektuje princípy činnosti NLŽ a v ich rámci vymedzené postupy:

Princíp	Postup
Strániace poradenstvo	Upevňovať dôveru volajúcej/ho, pripomínať počas hovoru, že poradkyňa vníma podávané informácie ako autentické a pravdivé a nie je úlohou poradkyne poskytnuté informácie overovať.
Anonymita	Vysvetliť možnosť anonymity tak, že volajúca/i nemusí poskytnúť o svojej osobe žiadne informácie, ktoré by mohli viesť k jeho/jej identifikácii pokiaľ nechce.
Dôvernosť informácií	Vysvetliť, že volajúca/i môže dobrovoľne poskytnúť o svojej osobe informácie, ktoré sama/sám považuje za bezpečné a všetky tieto informácie nebudú sprostredkované žiadnej ďalšej verejnej inštitúcii ani mimovládnej organizácii alebo žiadnej inej osobe.

6. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV NLŽ

Údaje o žene zažívajúcej násilie môžu byť v obmedzenej podobe podané ďalšej inštitúcii iba v situácii, ak o to daná žena sama ústne požiada a NLŽ v jej mene hľadá a sprostredkúva pre ňu ubytovanie s cieľom zabezpečiť jej ochranu a bezpečie.

S cieľom predísť ohrozeniu volajúcej v dôsledku vyzradenia osobných údajov násilnej osobe zo strany inštitúcie, na ktorú sa NLŽ obracia s cieľom pomôcť žene zažívajúcej násilie, napríklad tým, že by rozsah jej kontaktu s NLŽ a obsah informácií, ktoré podala, mohol byť identifikovaný násilnou osobou, NLŽ poskytuje osobné údaje o volajúcej ďalšej inštitúcii v zásade ústne (prostredníctvom telefónu) a v obmedzenej podobe. Osobitne obozretne treba postupovať pri podávaní osobných údajov ako sú:

1. priezvisko a vek volajúcej,
2. presnú adresu jej trvalého alebo obvyklého pobytu,
3. telefónne číslo.

Výnimka: NLŽ poskytne vyššie uvedené údaje volajúcej len tým inštitúciám, ktorých pomoc NLŽ sprostredkovala alebo zabezpečila so súhlasom volajúcej, a táto inštitúcia si informácie vyžiada v záujme poskytnutia podpory a ochrany volajúcej¹. Pred poskytnutím skutočného čísla klientky, ktorá bola prepájaná, poradkyňa vždy najprv overí volajúce číslo a prostredníctvom neho skontroluje, či v skutočnosti ide o danú inštitúciu a nie napríklad o tretiu osobu, ktorá sa za danú inštitúciu vydáva. Číslo dožadujúcej sa inštitúcie poradkyňa porovnáva s databázou inštitúcií a organizácií, ktorú NLŽ vedie.

6.1. Zaznamenávanie údajov a ochrana osobných údajov v interných databázach NLŽ

Hovory na NLŽ nie sú nahrávané. S cieľom predchádzania druhotnej viktimizácii a efektívnosti krízovej intervencie poradkyňa do interných databáz NLŽ písomne zaznamenáva základné údaje ohľadom etáp postup dosahovania cieľov pri práci poradkýň s klientkou.

Tieto záznamy sú zachytením toho, ako vnímala informácie podané volajúcou poradkyňa a ich účelom je:

- a) odbremeniť volajúce od potreby opakovane rozprávať svoje skúsenosti s násilím,
- b) zaznamenania intervencie poradkyne,
- c) sledovania dynamiky násilia v konkrétnom prípade, teda či sa frekvencia jednotlivých násilných činov zvyšuje alebo sa menia formy či intenzita násilia.

Časť záznamov v interných databázach NLŽ slúži aj pre zaznamenávanie dát o prichádzajúcich hovoroch za účelom výročného vykazovanie činnosti NLŽ.

¹ Pri prepájaní klientky z NLŽ na inú inštitúciu je číslo zakódované (zobrazuje sa nereálna podoba tel. čísla klientky), t. z., že pre inštitúciu, na ktorú je klientka prepájaná je takéto číslo pre potreby spätného volania nefunkčné.

6.2. Ohlásenie podozrenia z páchania násilia – postup a možnosti využitia

Pri ohlasovaní spáchania trestného činu násilia sa NLŽ ako anonymná a dôverná linka riadi čl. 28 Dohovoru Rady Európy o predchádzaní násilia na ženách a domácomu násiliu a o boji proti nemu (ďalej len ako „Istanbulský Dohovor“ alebo ako „ID“) a pritom prihliada na Analýzu Istanbulského Dohovoru vo svetle verejných politík (Možnosť voľby, 2014, str. 123). V situáciách podozrenia z páchania násilia NLŽ vychádza z nasledovných zásad:

1. **Ak všetky zainteresované profesie, odborníci a odborníčky rôznych profesií (najmä polícia, ÚPSVaR, SPOD a SK a iné) nemajú schopnosti a zručnosti vyhodnotiť závažnosť ohrozenia ženy** v prípade ohlásenia násilia a to ju vystavuje väčšiemu ohrozeniu, **ohlasovanie násilia nie je možné vnímať ako povinnosť.**
2. Ohlásenie podozrenia zo spáchania násilia na dospelú volajúcu je možné len s jej výslovným ústnym súhlasom. Pokiaľ nie je nevyhnutné konať inak, je predovšetkým potrebné volajúcu smerovať k tomu, aby sama ohlásila násilie na políciu.
3. Ohlasovanie podozrenia zo spáchania trestného činu násilia bez súhlasu ženy je možné len po odbornom posúdení a vo výnimočných prípadoch a to konkrétne:
 - ak ide o bezprostredné ohrozenie života a zdravia ženy a/alebo jej detí v dôsledku násilia, kedy žena nemôže a/alebo nechce súhlas dať,
 - ak žena zjavne a očividne svojím konaním ohrozuje na živote a zdraví svoje deti,
 - ak je žena pod značným vplyvom alkoholu a/alebo iných omamných látok a nie je schopná posúdiť závažnosť vlastnej situácie alebo dať ústny súhlas.

6.3. Uzatváranie zmluvy medzi ženou zažívajúcou násilie a NLŽ

NLŽ vychádza z princípu rešpektovania absolútnej anonymity ženy, preto sa medzi ženou zažívajúcou násilie a NLŽ nevyhotovuje žiadny písomný druh zmluvy.

V prípadoch, ak samotná žena vyžaduje uzatvorenie akejkoľvek písomnej zmluvy, ktorá by dokazovala jej kontakt s NLŽ, poradkyňa volajúcej vysvetlí, že s ohľadom na podstatu dištančného poradenstva poskytovaného prostredníctvom telekomunikačných prostriedkov a princípy anonymity, dôvernosti a strániaceho poradenstva, poradkyne NLŽ žiadnej volajúcej osobe písomne nepotvrdzujú, že boli spolu v kontakte, vrátane písomného vyhotovenia zmluvy o poskytovaní poradenstva.

Poradkyne NLŽ volajúcej/volajúcemu vysvetlia, akú pomoc a služby linka poskytuje a z akých princípov činnosť NLŽ vychádza.

Žena zažívajúca násilie sa stáva klientkou NLŽ automaticky pri realizácii prvého rozhovoru a údaje, ktoré o sebe dobrovoľne poskytne sa v stanovenom rozsahu, vkladajú do interných databáz NLŽ.

NLŽ, prostredníctvom poradkyne poverenej vedením NLŽ, písomne potvrdí čas volania z konkrétneho telefónneho čísla na požiadanie súdu alebo polície.

6.4. Databázy NLŽ

Databázu všetkých volaní vedie NLŽ od začiatku prevádzky. Každý/á volajúci/a je evidovaný/á v interných databázach s cieľom ďalšieho anonymného spracovania údajov a dát do mesačných alebo výročných štatistík. Údaje v databáze volaní v žiadnom prípade nevedú k odhaleniu identity klientely NLŽ.

V databáze volaní sa evidujú údaje o klientele spočívajúce v informáciách o tom, že:

- a) volajúca bola ženou zažívajúcou násilie (primárna cieľová skupina)
- b) volajúca osoba patrila do skupiny tzv. „tretích osôb“. Ide o osoby, ktoré majú vo svojom blízkom okolí ženu zažívajúcu násilie alebo takú ženu poznajú,
- c) volajúca osoba patrila do iných cieľových skupín (ďalej iba ako „ICS“), okrem žien zažívajúcich násilie alebo medzi tzv. tretie osoby. Ide o skupiny, ktoré hľadajú pomoc v oblasti ochrany detí, susedských sporov, muži zažívajúci násilie, závislosti, obeť domáceho násillia, obeť ďalších trestných činov, seniori/seniorky, sexuálne zneužitie ženy a dievčatá, duševné a psychiatrické ochorenia, zdravotne a telesne hendikepovaní, ľudia bez vlastného bývania, obeť obchodovania s ľuďmi, šikana na pracovisku, psychologické poradenstvo a pomoc v iných životných situáciách, resp. linka dôvery a iné.

NLŽ vedie ďalšie databázy, do ktorých ukladá údaje o:

1. dĺžke a počte hovorov prijatých na NLŽ,
2. skúsenostiach volajúcich ŽZN s políciou,
3. kontaktoch štátnych aj neštátnych inštitúcií na Slovensku.

Databáza štátnych aj neštátnych organizácií spolupracujúcich s NLŽ

NLŽ spravuje databázu štátnych aj neštátnych inštitúcií a organizácií, ktoré pomáhajú ženám zažívajúcim násilie (ďalej iba ako „databáza inštitúcií“) a takisto spravuje databázu štátnych aj neštátnych inštitúcií pre iné cieľové skupiny (ďalej iba ako „databáza inštitúcií pre ICS“).

Databázu inštitúcií pravidelne aktualizuje a to najmenej raz ročne prostredníctvom priameho kontaktu. Pri tomto overení na podklade predchádzajúceho telefonického dohovoru s kontaktnou osobou príslušnej inštitúcie/organizácie pošle na poskytnutú mailovú adresu dotazník NLŽ overujúci údaje o tejto inštitúcii/organizácii a jej činnosti. Dotazník obsahuje predovšetkým všetky potrebné údaje k tomu, aby NLŽ vedela odporučiť volajúcej takú podpornú službu/zariadenie, ktoré bude najlepšie spĺňať jej potreby.

NLŽ rovnako pravidelne aktualizuje aj databázu inštitúcií pre ICS, t. j. najmenej raz ročne pričom po telefonickom dohovore s danou inštitúciou pošle na poskytnutú mailovú adresu dotazník špeciálne vytvorený pre inštitúcie poskytujúce pomoc iným cieľovým skupinám volajúcim na NLŽ.

S posielaným dotazníkom súčasne NLŽ vždy vyzýva všetky inštitúcie a organizácie, ktoré eviduje vo svojich databázach, aby akúkoľvek zmenu vo svojich poskytovaných službách a pomoci okamžite nahlásili na NLŽ s cieľom zabrániť šíreniu a poskytovaniu dezinformácií pre

volajúce/volajúcich. Túto databázu aktualizuje a priebežne dopĺňa a spravuje kolektív poradkýň podľa pokynov poradkyne poverenej vedením NLŽ.

Upozornenie: Žiadna z poradkýň, vrátane poradkyne poverenej vedením NLŽ, nesmie akékoľvek informácie a údaje z činnosti NLŽ používať na iný účel ako poskytovanie poradenstva volajúcim na NLŽ alebo spracovanie anonymizovaných výstupov pre prevádzkovateľa NLŽ.

6.5. Poskytovanie kontaktov volajúcim

Poradkyňa NLŽ poskytuje volajúcej ŽZN kontakty na tie organizácie, ktoré najviac vyhovujú jej očakávaniam a potrebám (ďalej ako „najvhodnejšia organizácia“). Pritom zohľadňuje aj komplexnosť služieb, ktoré organizácia poskytuje a ich prístupnosť z finančného hľadiska.

Poradkyňa pri odovzdávaní kontaktu na najvhodnejšiu organizáciu zohľadňuje aj jej geografickú dostupnosť od miesta, kde sa žena obvykle zdržiava a žije.

Poradkyňa volajúcej/mu poskytuje o najvhodnejšej organizácii len tie informácie, ktoré sú relevantné vo vzťahu k riešeniu aktuálnej problémovej situácie (či už ide o ŽZN alebo ICS).

Tieto informácie podá vždy vo všeobecnej rovine s tým, že volajúcu/eho smeruje a **navádza k tomu, aby sama/sám kontaktoval najvhodnejšiu organizáciu a overil si informácie, ktoré potrebuje**. Poradkyňa sa vedome vyhýba definitívnym tvrdeniam o poskytovaných službách a pomoci, ktorá bude poskytnutá najvhodnejšou organizáciou. Poradkyňa sa pred volajúcou/im, či už priamo alebo nepriamo, nezaväzuje k tomu, že bude daná služba poskytnutá v takej miere, v akej ju volajúca/ci očakáva. **Poradkyňa volajúcej/emu zdôrazňuje postavenie NLŽ voči príslušným organizáciám, ako rovnocennej organizácie bez akejkoľvek kompetencie požadovať od partnerských organizácií konkrétne služby alebo iné plnenia vo vzťahu k NLŽ alebo volajúcim.**

NLŽ nie je zodpovedná za zmenu poskytovaných služieb podpory a pomoci danej organizácie, ktorá nastala v priebehu roka, nakoľko postavenie NLŽ voči ostatným organizáciám nie je hierarchické, ale rovnocenné a aktuálnosť podaných informácií zo strany ostatných inštitúcií je vždy na báze dobrovoľnosti.

Upozornenie: Poradkyňa nikdy nesmie informácie volajúcej/emu sprostredkovať za osobnú výhodu, materiálneho a aj nemateriálneho charakteru, napr. kontakt na ňou zvolenú podpornú službu. Pri výbere odporúčaných kontaktov rozhodujú len identifikované potreby volajúcej a kritériá pre výber najvhodnejšej organizácie.

6.6. Spolupráca s inými inštitúciami

NLŽ sa snaží spolupracovať s ostatnými verejnými inštitúciami a mimovládnyimi organizáciami a to najmä v situáciách, keď:

- pre ŽZN hľadá a sprostredkúva ubytovanie,
- poskytuje kontakt pre ŽZN alebo ICS s cieľom riešenia danej situácie,

- poskytuje informácie o volajúcej/volajúcom, ak NLŽ poskytuje telefonickú asistenciu žene pri zásahu polície na mieste, kde došlo k násiliu,,
- daná inštitúcia alebo organizácia kontaktuje NLŽ s cieľom poradiť sa ohľadne ich klientky, ktorá sa ocitla v situácii násilia.

V prípade nestránkových hodín organizácií a inštitúcií venujúcich sa násiliu páchanému na ženách, s ktorými NLŽ spolupracuje a vedie ich vo svojich databázach, si môžu tieto organizácie a inštitúcie presmerovať svoje telefónne číslo na číslo NLŽ. Údaj o tom, aký je reálny tvar čísla NLŽ za účelom presmerovania poskytuje organizácii poradkyňa poverená vedením NLŽ. Klientky týchto organizácií sa tak majú možnosť dovolať a porozprávať o svojej situácii aj počas nočných hodín, víkendov a sviatkov, t.j. v čase, kedy by sa do organizácie nemali možnosť dovolať.

7. POSTUPY PRÁCE A RIEŠENIE SITUÁCIÍ

7.1. Obsadenosť linky

Každé volanie na NLŽ je zaznamenané, vrátane hovorov, ktoré neboli prijaté poradkyňou v dôsledku obsadenia linky. V prípade obsadenosti linky má každá/ý volajúca/i možnosť zanechať odkaz. Postup zanechania odkazu je uvedený v nahrávke, ktorú si volajúca/i vypočuje.

Poradkyňa je počas služby povinná priebežne kontrolovať odkazovú schránku. Robí tak vždy, keď:

- na začiatku svojej služby - po príchode na linku,
- prichádza z toalety alebo inej miestnosti, než kde je linka,
- práve vedie hovor a súčasne sa ďalšia osoba pokúša dovolať na NLŽ; v tomto prípade bezprostredne po ukončení tohto hovoru skontroluje odkazovú schránku.

Súčasne s nahraním odkazu do odkazovej schránky je do e-mailovej schránky NLŽ zaslaný oznam o nahratom odkaze. Po vypočutí si odkazu, poradkyňa odpovie na tento oznam e-mailom s textom „Vybavené“ až týmto úkonom je možné považovať odkaz za vypočutý.

7.2. Odkazová schránka a spätné volania

V prípade spätného kontaktovania volajúcich je prvoradé ich bezpečie a poradkyňa pri rozhodovaní o spätnom volaní zvažuje všetky riziká, ktoré sú s tým spojené – osobitne riziko, že sa násilná osoba dozvie, že ohrozená osoba hľadala pomoc a kontaktovala NLŽ.

Ak volajúci/a nezanechala odkaz, poradkyňa volajúcej osobe, ktorá sa pokúšala dovolať, nikdy nevolá späť. V prípade, ak volajúca osoba zanechala odkaz, ale poradkyňa má pochybnosť, či je spätné kontaktovanie bezpečné, nevolá späť.

Poradkyňa je povinná zavolať volajúcej osobe, ktorá zanechala odkaz iba ak:

- ide o ženu, ktorá uvádza, že sa potrebuje poradiť/porozprávať o svojej situácii, ktorú bližšie nemusí popisovať, a **uviedla presný časový horizont, v ktorom je bezpečné jej späť zavolať** resp. explicitne uviedla, že poradkyňa môže volať kedykoľvek,
- ide o klientku NLŽ, ktorá síce neuviedla presný časový horizont, v ktorom je bezpečné jej späť zavolať, ale **je u tejto klientky NLŽ evidované, že už nežije s násilným partnerom/manželom**, takže ju hovor zo strany NLŽ nevystavuje ohrozeniu na živote a zdraví,
- ide o ženu/muža, ktorá/ý uvádza, že **pozná vo svojom okolí ŽZN** a chce sa o situácii poradiť/porozprávať,
- poradkyňa identifikuje z nahraného odkazu, že ide o ICS a je možné tejto osobe dať kontakty z databázy inštitúcií pre ICS.

Poradkyňa nie je povinná zavolať volajúcej osobe, ktorá zanechala odkaz v prípade, ak:

- ide o muža, ktorý neuvádza a neopisuje bližšie svoju situáciu a teda nie je jasné, o čom sa potrebuje poradiť/porozprávať,

- ide o muža, pri ktorom poradkyňa nadobudne podozrenie, že môže ísť o násilného partnera/manžela niektorej z klientok NLŽ.

Poradkyňa je povinná nereagovať na odkaz, ak:

- ide o klientku NLŽ, ktorá neuviedla presný časový horizont, v ktorom je bezpečné jej späťne zavolať, a je u tejto klientky NLŽ evidované, že stále žije s násilným partnerom/manželom, takže by ju hovor zo strany NLŽ mohol ohroziť a vystaviť vyššiemu ohrozeniu života a zdravia,
- ide o muža, ktorý síce jasne uvádza dôvod, o ktorom sa potrebuje poradiť/porozprávať, avšak volá z čísla, ktoré NLŽ eviduje vo svojej internej databáze klientok ako číslo niektorej klientky, resp. ŽZN, takže môže ísť o jej násilného partnera/manžela,
- obsah nahraného odkazu vypovedá o tom, že ide o obťažujúci hovor,
- je na odkaze zachytený šum alebo vraga ľudí vytrhnutá z kontextu, príp. slová, ktoré sú nelogické a nedávajú zmysel a nie je jasné, čo sa daná osoba pokúšala komunikovať.

Vyššie uvedené pravidlá sa primerane vzťahujú aj na emailovú korešpondenciu. Platí preto, že poradkyňa neodpovedá na email, ak nemá istotu, že:

- email poslala ohrozená osoba, tretia osoba alebo osoba z tretej cieľovej skupiny s cieľom hľadania pomoci a je bezpečné na tento email odpovedať s ohľadom na riziko, že už aj potvrdenie prijatia emailu môže ohroziť bezpečie klientely, alebo
- odpoveď na email je spojený s rizikom, že už aj potvrdenie prijatia emailu môže ohroziť bezpečie klientely.

7.3. Prijímanie hovorov – odporúčaný postup

Poradkyňa prijíma hovor so slovami: „*Prosím*“ alebo „*Ako Vám pomôžem?*“ alebo „*Čo môžem pre Vás urobiť?*“.

Poradkyňa nikdy neprijíma hovor inými vlastnými (t.z. ňou zvolenými) slovami, ani slovami, ktoré by bližšie identifikovali NLŽ, akými sú: „*Tu Národná linka pre ženy...*“ alebo „*Tu poradkyňa Národnej linky pre ženy*“ a pod“.

Poradkyňa má na zreteli fakt, že NLŽ je anonymný a dôverný priestor, ktorý prioritne chráni volajúce ŽZN a klientky NLŽ.

V rámci ochrany bezpečia volajúcich a ochrany ich anonymity v prípade, ak volá osoba, ktorá neuvádza, alebo nechce uviesť konkrétny dôvod, pre ktorý na linku volá a vyslovene sa domáha odpovede, kam sa dovolala, poradkyňa je povinná jej iba stručne oznámiť, že „ide“ o omyl a hovor ukončiť. Môže zvoliť nasledujúcu formuláciu:

- „*Prepáčte, ale to je omyl.*“
- „*Asi ste sa pomýlili, skúste iné číslo.*“ Prípadne môže reagovať protiotázkou:
- „*A kam konkrétne ste sa chceli dovolať?*“

Poradkyňa týmto postupom volajúcemu neoznamuje, kam sa dovolal a eliminuje riziko, že sa násilný súčasný/bývalý partner/manžel ženy zažívajúcej násilie dozvie o tom, že hľadala podporu a pomoc.

7.4. Odovzdávanie služieb poradkýň NLŽ a kniha odkazov

Poradkyne si odovzdávajú služby v stanovenom čase podľa harmonogramu práce v nepretržitej prevádzke. Harmonogram poradkyniam poskytuje poradkyňa poverená vedením NLŽ.

Každá poradkyňa na konci služby zanechá poradkyni, ktorá nastupuje na nasledujúcu službu, krátky písomný odkaz o všetkých zrealizovaných hovoroch na danej službe. Tieto odkazy musia obsahovať všetky dôležité informácie, s ktorými by mala byť poradkyňa preberajúca službu oboznámená. Ide o informácie, ktoré sa týkajú:

- nových klientok NLŽ, ale aj stálych/opakujúcich sa klientok NLŽ
- akýchkoľvek volajúcich (napr. ICS alebo „tretích osôb“)
- nových inštitúcií a organizácií doplnených do databáz
- zmien v databázach klientok NLŽ a databázach inštitúcií (aj pre ICS)
- pokynov a inštrukcií zo strany vedúcej NLŽ smerom k poradkyniam

Odkazy o všetkých zrealizovaných hovoroch na danej službe sa evidujú v elektronickej forme a súčasne do na tento účel vyhradenej knihy/zošita. Táto kniha/zošit obsahuje aj dôležité záznamy, poznámky poradkýň a iné osobné údaje klientok, ktoré sú potrebné pre riadne vykonávanie poradenstva. Kniha/zošit je chránená pred odcudzením či zneužitím a nie je možné ju vynášať z priestorov, v ktorých sa nachádza prevádzka NLŽ. Vzhľadom na organizáciu práce poradkýň je kniha/zošit vedená aj v už spomenutej elektronickej podobe; táto verzia je zabezpečená heslom tak, aby nedošlo k odkrytiu citlivých údajov klientok. Heslo sa nachádza v priestoroch NLŽ, nie je možné ho vynášať z priestorov ani oznámiť osobám, ktoré nemajú formálne poverenie prevádzkovateľa NLŽ oboznamovať sa s informáciami plynúcimi z prevádzky NLŽ.

Do knihy odkazov smú nahliadnuť iba poradkyne NLŽ a poradkyňa poverená vedením NLŽ. Po osobnom zvážení ich v anonymizovanej podobe smie odovzdať svojim nadriadeným iba poradkyňa poverená vedením NLŽ a to iba v prípade, ak je cieľom poskytnutie ďalšej osobitnej pomoci pre danú volajúcu/volajúceho.

V prípade práce z domu si poradkyne v zaheslovaných súboroch posielajú po skončení služby súbory na mail. E-mail musí obsahovať krátky popis služby a ďalej zasielajú zápisky zo služby (dokument vo forme Word), dĺžka trvania hovorov (Excel), klientky (interná evidencia volajúcich, Excel).

Poradkyne majú vytvorenú súkromnú komunikáciu prostredníctvom aplikácie Messenger, za účelom porady v prípade nejasných postupov pri činnosti NLŽ, odovzdávajú si prostredníctvom nej dôležité informácie, ktoré potrebujú rýchlo medzi sebou distribuovať s výnimkou osobných údajov o volajúcich.

Upozornenie: Žiadna z poradkýň, vrátane poradkyne poverenej vedením NLŽ, nesmie akékoľvek informácie a údaje z činnosti NLŽ používať na iný účel ako poskytovanie poradenstva volajúcim na NLŽ alebo spracovanie anonymizovaných výstupov pre prevádzkovateľa NLŽ.

7.5. Anonymita a ochrana poradkýň NLŽ

Poradkyňa vystupuje na NLŽ anonymne. Poradkyňa pri poskytovaní poradenstva samú seba ako aj svoje kolegyne chráni pred vyzradením osobných informácií a údajov, na základe ktorých, by bolo možné identifikovať, kto je poradkyňou na NLŽ.

To znamená, že žiadna z poradkýň voči akémukoľvek volajúcemu/volajúcej nesmie vyzradiť:

- svoje krstné meno a priezvisko, ani žiadny iný osobný údaj (bydlisko, rodné číslo, dosiahnuté vzdelanie a pod.),
- svoj vek (resp. dátum narodenia),
- ďalšie údaje o svojej osobe (osobný mail, telefónne číslo, Fb účet a pod.)

Každá z poradkýň používa pri práci na NLŽ zvolený „nickname“ alebo „alias“, ktorým sa môže po zvážení predstaviť. „Nickname“ alebo „alias“ musí byť jedinečný a odlišný od mena a priezviska ktorejkoľvek inej poradkyne. V prípade, ak s tým poradkyňa súhlasí, môže byť jej totožnosť odhalená na účely propagácie NLŽ alebo za účelom odborných výstupov (písanie článkov, vystupovanie na besedách/konferenciách).

Žiadna z poradkýň nesmie vyzradiť volajúcej/volajúcemu časový pracovný plán inej poradkyne, a to ani v prípade, ak volajúca ŽZN je klientkou NLŽ, teda bola v kontakte s jednou z poradkýň a požaduje hovoriť výlučne s ňou. Poradkyňa nesmie prezradiť ani najbližší pracovný nástup do služby inej poradkyne. Poradenstvo je poskytované v mene NLŽ a nie individuálne v mene poradkýň. Uvedené opatrenie je podmienkou dostupnosti NLŽ pre krízové situácie a pre každú volajúcu osobu.

Pracovisko NLŽ a jeho priestory sú utajené, t. z., že poradkyne nemôžu žiadnej/žiadnemu volajúcej/emu, blízkym osobám alebo známym, vyzradiť konkrétnu adresu NLŽ či podávať akékoľvek informácie o blízkom okolí NLŽ, ktoré by mohli viesť k identifikovaniu miesta prevádzky NLŽ (napr. blízka známa reštaurácia, neďaleká ulica, mestská časť a pod.).

7.6. Obťažovanie poradkýň pri prevádzke NLŽ

Obťažovanie, vrátane obťažovania sexuálneho charakteru, môže byť častým javom, najmä ak ide o dištančné anonymné poradenstvo cez telefón.

Voči obťažujúcim telefonátom sa poradkyne môžu brániť ukončením hovoru a do budúcnosti aj zaradením čísla volajúceho na tzv. „black-list“ (čierna listina). Túto funkciu poskytuje priamo operačný systém prevádzky NLŽ (ďalej ako aj „callcentrový softvér“), prostredníctvom ktorého sú uskutočňované všetky hovory. Použitie funkcie „black-list“ zablokuje obťažujúci telefonát, pričom systém:

1. obťažujúcemu volajúcemu/volajúcej po vytočení čísla NLŽ zapne odkazovač bez toho, aby vznikla možnosť tento hovor prijať, ale volajúci/a môže zanechať odkaz, alebo
2. obťažujúcemu volajúcemu/volajúcej po vytočení čísla NLŽ vyšle tón signalizujúci neexistujúce číslo. V tomto prípade nie je možné zanechať odkaz a teda sa vôbec na NLŽ dovolať z blokovaneho telefónneho čísla.

Poradkyne sú povinné čísla vložené na „black-list“ pravidelne kontrolovať. V prípade, ak z blokovaneho čísla nie sú evidované ďalšie hovory nasledujúce 3 dni po zablokovaní, číslo je potrebné z black listu vymazať. V opačnom prípade, ak sú v priebehu niekoľkých dní z daného čísla evidované hovory, toto číslo ponechajú poradkyne na „black-liste“ trvalo, najviac však 2 mesiace.

Callcentrový softvér **umožňuje aj blokovanie hovorov z utajeného čísla** prostredníctvom funkcie „Anonymous“. Využitie tejto funkcie prichádza do úvahy, ak opakovane za sebou na NLŽ volá osoba z utajeného čísla, ktorá nerešpektuje účel a hranice linky. Pri využití tejto funkcie sú blokované všetky hovory prichádzajúce z utajených čísiel. Funkciu „Anonymous“ je preto možné zapnúť len dočasne na odradenie obťažujúcich telefonátov. Funkcia by nemala byť zapnutá po dobu dlhšiu ako 1 hodinu a opakovane je možné ju zapnúť len v prípade, ak obťažujúce telefonáty z utajeného čísla pokračujú. Po skončení služby jednej poradkyne a pri nástupe do služby druhej poradkyne je potrebné, aby obe skontrolovali, že funkcia pre blokovanie „Anonymous“ nie je zapnutá.

7.7. Iné cieľové skupiny (ICS) volajúcich na NLŽ

Poradkyne sa snažia v maximálnej možnej miere pomôcť aj osobám, ktoré nie sú cieľovou skupinou linky. Pritom aj volajúcim sprostredkujú kontakty na iné organizácie z databázy ICS. Pokiaľ identifikujú, že sú porušované práva osôb, ktoré nie sú cieľovou skupinou linky, poskytnú im základné informácie o tom, že sú vystavené alebo ohrozené protiprávnym konaním či zaobchádzaním a majú nárok na ochranu a pomoc.

Inými cieľovými skupinami môžu byť osoby, ktoré majú rodinné spory, susedské spory, muži zažívajúci násilie, osoby s konfliktami na pracovisku a podobne.

8. TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE NLŽ A RIEŠENIE SÚVISIACICH PROBLÉMOV

Fungovanie NLŽ

Dostupnosť NLŽ je zabezpečená osobitným telekomunikačným programom, ktorý spolu s technickým vybavením a podporou, je poskytovaný externou dodávateľskou firmou.

Osobitný telekomunikačný program obsahuje najmä tieto funkcionality:

- prijímanie hovorov,
- odosielanie hovorov,
- presmerovanie hovorov,
- vyhľadávanie vo volaniach,
- tabuľka ukazovateľov volaní,
- zablokovanie obťažujúcich hovorov,
- zablokovanie hovorov z utajeného tel. čísla.

Osobitný telekomunikačný program je zabezpečený na osobitnej IP adrese (IP adresa = je logický číselný identifikátor daného uzla) a fungovanie NLŽ je zabezpečené zvlášť internetovou vetvou presne pre potreby fungovania NLŽ.

Telekomunikačný program funguje cez webový prehliadač Google Chrome.

Technické vybavenie pracoviska

Technické vybavenie na pracovisku NLŽ zabezpečuje konektivitu fungovania NLŽ a funkčnosť telekomunikačného systému je naviazaný na tieto vyhradené zariadenia.

Podpora linky

Dodávateľ poskytuje v pracovné dni od 9:00 – 16:00 NLŽ technickú podporu najmä všetko, čo sa týka telefonického spojenia (prihlásenie, padanie hovorov, nezvonenie hovorov alebo nemožnosť prijať hovory...) a technického vybavenia napr. poruchy PC/notebook, monitora, dokovacej stanice a ostatného príslušenstva dodávaného týmto dodávateľom. V prípade výpadkov telekomunikačného systému alebo nemožnosti štandardným postupom aktivovať systém linky pri nástupe poradkyne do služby, je možné kontaktovať technickú podporu aj mimo týchto vyhradených časov.

Dodávateľ telekomunikačného systému nezabezpečuje pre prevádzku NLŽ iné softvérové vybavenie alebo technické vybavenie či zariadenie NLŽ, preto napríklad operačný systém Office, tlačiareň, prevádzkový materiál a pod. zabezpečuje a poskytuje prevádzkovateľ NLŽ, t.j. IVPR.

Poradkyňa poverená vedením NLŽ poradkyňu oboznámi s postupmi na riešenie technických problémov a situácií a súčasne zabezpečí ich aktuálnosť a dostupnosť v priestoroch prevádzky NLŽ – ak poradkyňa neabsolvovala zaškolenie dodávateľom technického zabezpečenia NLŽ. V rámci týchto postupov musia byť riešené minimálne tieto situácie:

1. Nevie sa prihlásiť, zobrazuje mi, že som už niekde inde prihlásená.
2. Nevie zodvihnúť viac hovorov po sebe.

3. Výpadok internetu na pracovisku.
4. Nefungujú mi slúchadlá.
5. Systém eviduje hovor v dohľadaní bez ID, aj keď reálne hovor prebehol (hovor som prijala a v systéme je zaznamenaný ako zmeškaný hovor).
6. Neaktualizuje sa hneď záznamová tabuľka.
7. Neukazuje sa mi dĺžka (čas) hovoru v dohľadaní.

8.1. Písomné poradenstvo alebo využitie e-mailovej komunikácie v poradenstve

E-mail je ideálnou komunikačnou platformou pre ľudí, pre ktorých je pohodlné vyjadrovať svoje pocity, myšlienky a emócie pomocou písania. Keďže je pomerne ťažké overiť a dohľadať skutočnú identitu píšucej osoby, e-mail poskytuje vysokú mieru anonymity.

Podľa dostupnej literatúry existuje 5 druhov e-mailov, s ktorými sa v internetovom poradenstve môžeme stretnúť:

- Testovací e-mail, jeho úlohou je overiť si dôvernosť.
- Zneužívajúci e-mail, autor sa pri ňom snaží naplniť vlastné potreby (napr. agresívne správanie voči poradkyňi).
- Naliehavý e-mail, klientka/klient píše v bezprostrednom pociť ohrozenia.
- Informatívny e-mail, klientka/klient prichádza s konkrétnou požiadavkou a pýta sa na odborné informácie.
- Poradenský e-mail, vyznačuje sa širokou škálou tém ako sú osobné, vzťahové problémy atď.

Poradenstvo prostredníctvom e-mailu môže byť pre niektoré ženy vhodnejšie, napríklad kvôli zdravotnému znevýhodneniu alebo nemožnosti telefonovať z dôvodu prítomnosti násilného muža.

Režim odpovedania na e-mailovú komunikáciu klientely s NLŽ

Časový rámec odpovede na e-mail je 24 hodín. Poradkyňa je počas pracovnej zmeny povinná priebežne kontrolovať poradenský e-mail.

Pri organizácii komunikácie platí pravidlo, že odpoveď je vytváraná v rovnakom mailovom vlákne, odkiaľ prišiel prvý e-mail.

Povinnosť potvrdiť aspoň prijatie e-mailu (prvá odpoveď) má vždy tá poradkyňa, ktorá mala pracovnú zmenu v čase, keď bol e-mail doručený.

Aj na emailovú korešpondenciu platia pravidlá podľa časti 7.2 tejto metodiky. Platí preto, že poradkyňa neodpovedá na email, ak nemá istotu, že:

- email poslala ohrozená osoba, tretia osoba alebo osoba z tretej cieľovej skupiny s cieľom hľadania pomoci a je bezpečné na tento email odpovedať s ohľadom na riziko, že už aj potvrdenie prijatia emailu môže ohroziť bezpečie klientely, alebo
- odpoveď na email je spojený s rizikom, že už aj potvrdenie prijatia emailu môže ohroziť bezpečie klientely.

Spôsob vybavenia emailov

V prvej odpovedi poradkyňa minimálne potvrdí, že NLŽ klientkin/ov e-mail dostala a venuje mu pozornosť. Pokiaľ poradkyňa chýbajú informácie na sformulovanie odpovede, má možnosť sa klientky/a písomne dopýtať na niektoré informácie a súčasne potvrdí, že NLŽ klientkin/ov e-mail dostala a venuje mu pozornosť. Túto prvú reakciu vždy realizuje poradkyňa, ktorá má v čase príchodu e-mailu službu.

Príklad:

Dobrý deň pani XY,

Veľmi si ceníme, že ste sa nám zdôverili. Vášmu mailu sa budeme venovať a odpíšeme Vám do 24 hodín.

S pozdravom,

Alias poradkyne

Národná linka pre ženy zažívajúce násilie.

Službu konajúca poradkyňa môže následne vytvoriť koncept odpovede na e-mail. **Jeho obsah prekonzultuje s poradkyňou poverenou vedením alebo s tímom poradkýň** tak, aby odpoveď na e-mail bola čo informačne primeraná a aby mala účastnú výpovednú hodnotu tiež /aby z nej klientka vyčítala podporu, záujem a účasť NLŽ na riešení jej problému/.

V úvode má dôležité miesto oslovenie, v ktorom by sa určite malo vyskytovať meno klientky/a, čo pomôže budovať vzťah s klientkou/om. Na začiatku odpovedného e-mailu by mala poradkyňa oceniť to, že klient/ka našiel/našla energiu a odvahu, a pokúsil/a sa vyhľadať pomoc.

Následne by mal text uvádzať zhrnutie klientkinej/ovej otázky, v ktorej poradkyňa dáva najavo, ako pochopila klientkin/ov problém. Zároveň dáva táto časť možnosť zrekapitulovať podstatu problému, s ktorým sa pisateľ/ka na NLŽ obrátil/a.

V jadre e-mailu by mali byť rozpísané návrhy novej pomoci. Aj v písomnom kontakte sa poradkyňa riadia princípmi NLŽ: Bezpečie, Ženy ženám, Rešpekt a dôvera, Anonymita a Dôvernosc. V samotnom texte by malo odznieť aj povzbudenie, pochopenie a motivácia k ďalšej činnosti.

V závere odpovede nasleduje rozlúčenie, ponuka na pokračovanie komunikácie, pokiaľ má klient/ka o ňu záujem a podpis poradkyne prostredníctvom aliasu, ktorý má vytvorený.

8.2. Práca z domu

Poradkyňa poverená vedením NLŽ v prípade povolenia práce z domu odovzdá poradkyňi služobný notebook a dokument, kde sú prípadne zobrazené spôsoby na prihlásenie, presmerovanie hovoru a iné pokyny spojené s prevádzkou linky na diaľku mimo kancelárie NLŽ. Odovzdané vybavenie je poradkyňa povinná využívať výhradne na prácu z domu počas vykonávania poradenskej činnosti NLŽ a preberá zodpovednosť za jeho stav. V notebooku

musí mať k dispozícii aktualizovanú databázu kontaktov pre ženy zažívajúce násilie, ako aj pre iné cieľové skupiny.

Podmienkou pre prácu z domu je dohoda zamestnávateľa a poradkyne o tom, že poradkyňa má k dispozícii dostatočne silné internetové pripojenie, aby mohla poradenskú činnosť NLŽ vykonávať. Za dostatočné internetové pripojenie sa považuje také pripojenie, ktoré odobrí dodávateľ technického vybavenia a systému NLŽ ako primerané na príjem hovorov a fungovanie systému /posúdenie vhodnosti pripojenia sa realizuje e-mailom medzi zástupcom dodávateľa a poverenou vedúcou poradkyňou NLŽ a poradkyňou, ktorá internetové pripojenie v domácom prostredí používa. Poradkyňa sa prihlasuje do telekomunikačného systému prostredníctvom webového prehliadača Google Chrome. Každá poradkyňa má vytvorené jedinečné prihlasovacie údaje: identifikačné číslo a heslo a je zodpovedná za ich utajenie a ochranu pred zneužitím.

Pri prihlasovaní sa do telekomunikačného systému poradkyňa rešpektuje harmonogram služieb. Poradkyňa, ktorá mala predošlú službu, zašle všetky potrebné dokumenty (dokument Word – Zápisky zo služieb, 2x dokumenty Excel – Dĺžka hovorov a Klientky) poradkyňi, ktorá má nasledujúcu službu. Ak sa počas jej služby vyskytli na linke technické problémy, uvedie aj tieto skutočnosti do tela e-mailu.

Počas celej pracovnej zmeny poradkyňa zaznamenáva priebežne do informačného systému NLŽ, najmä do elektronických formulárov, ktoré sú súčasťou softwaru telefonického spojenia NLŽ vstupy tak, aby boli správne a úplné v súlade s údajmi volaní na Národnú linku.

Poradkyňa aj pri práci z domu priebežne kontroluje poradenský e-mail rovnako priebežne kontroluje, či sa niekto nepokúšal dovolať najmä:

- počas prichádzajúceho hovoru
- počas pauzy
- počas dlhšieho časového úseku, kedy neprijala žiaden hovor (odporúča sa min. každé 2 hodiny realizovať kontrolu „zmeškaných hovorov“ v dohľadaní)

V prípade, ak poradkyňa zistí, že sa niekto pokúšal dovolať, skontroluje e-mailovú schránku s nahratými odkazmi. V prípade zanechania odkazu s časom, kedy môže kontaktovať volajúcu, tak aj vykoná.

Ďalej sa poradkyňa:

- podieľa na budovaní a aktualizácii informačnej databázy na základe požiadaviek poradkyne poverenej vedením tímu Národnej linky alebo vedúcich zamestnancov IVPR.
- pri výkone práce podieľa na zodpovednosti za funkčnosť všetkých zariadení súvisiacich s fungovaním NLŽ, a so zariadeniami a vybavením miesta prevádzky NLŽ. V prípade poruchy na zariadení urobí písomný záznam o poruche a oznámi problém /telefonicky a e-mailom/ zodpovednému pracovníkovi, najmä:
 - V prípade poruchy konektivity – telefonického pripojenia, ktoré trvá dlhšie ako 15 minút, oznámi poruchu okamžite technikovi dodávateľa telekomunikačného systému.

- V prípade poruchy štatistického a databázového systému a hardwarového vybavenia oznámi bezodkladne poradkyňu poverenej vedením NLŽ a to mailom.

Ostatné poruchy všetkých zariadení súvisiacich s fungovaním NLŽ a vybavením miesta prevádzky NLŽ oznámi poradkyňa poradkyňu poverenej vedením NLŽ.

Zápis o technickej poruche systému alebo zariadenia uvádza poradkyňa aj písomne do dokumentu/zošita (uloženého v priestore linky) s označením „Technické problémy“. Uvedie k nemu čas výskytu a špecifikáciu problému a čas, kedy vo veci kontaktovala dodávateľa a/alebo poradkyňu poverenú vedením NLŽ, a tiež akým spôsobom zrealizovala oznámenie /tel., emailom, osobne/. Ak čelí poradkyňa technickému problému pri výkone práce z domu, uvedie informáciu do zošita na prvej službe v priestoroch NLŽ, ktorú má po službe v režime „práca z domu“, pri ktorej sa problémy vyskytli.

Poradkyňa vždy pred skončením služby na linke skontroluje, či zaevidovala všetky hovory zo služby a zašle poradkyňu, ktorá má ďalšiu službu podľa rozpisu služieb, doplnené dokumenty (Zápisky, Dĺžka hovorov, Klientky) a relevantné informácie k fungovaniu linky, ak počas jej služby prišlo k technickým problémom.

9. POSTUP PRI KONTAKTE S NAŠOU KLIENTKOU – ŽENOU ZAŽÍVAJÚCOU NÁSILIE

Pri poskytovaní poradenstva vychádzame zo základných princípov NLŽ. Pri práci so ženou, ktorá zažíva násilie od manžela/partnera, je najdôležitejšie jej poskytnúť slobodný a bezpečný priestor na zváženie jej rozhodnutí a zorientovanie sa v aktuálnej situácii a výhľade do budúcnosti.

Je dôležité, aby žena prevzala autorstvo nad procesom riešenia jej problému s poukázaním na interdisciplinárnu pomoc, ktorá sa odporúča ako vedenie klientky v procese jej uzdravovania. Podstatou podpory je dať žene možnosť vlastného výberu z možností, ktoré vníma, že má k dispozícii.

Úvodný postup pri hovore:

1. Zazvoní telefón, klikneme na okno na prijatie hovoru, následne sa zobrazí formulár, ktorý rozklikneme a zistíme, že volá:
 - nová klientka – v histórii hovorov zistíme, že volá prvýkrát
 - stará klientka – žena volajúca opakovane podľa histórie hovorov a odkazov
2. Hovor prijímame tak, že sa nepredstavíme menom ani inštitucionálne, aby sme prípadne predišli riziku, ak by volal násilník:
 - ako úvodné vety môžeme použiť formulácie: „*Prosím?*“, „*Ako vám môžem pomôcť?*“, „*S čím vám môžem pomôcť?*“, „*Čo môžem pre Vás urobiť?*“...
 - dĺžka prvého telefonátu môže trvať od 30 – 60 min., niekedy aj viac. Dĺžku hovoru prispôbujeme potrebám volajúcej ženy.

Prvý kontakt s klientkou

V prípade prvého kontaktu s klientkou najmä počúvame a zisťujeme akú požiadavku klientka linke adresuje (niekedy volajúce vedia presne formulovať, čo potrebujú).

Ak sa klientka v hovore dopytuje, kto sme, odpovieme jej (Národná linka pre ženy zažívajúce násilie) a následne počkáme, či sa sama rozrozpráva. Ak nezačne hovoriť, pokúsime sa ju posmeliť/k rozprávaniu ju môžeme motivovať napr. otázkami.

Zisťujeme, či je žena v bezpečí, odkiaľ volá, snažíme sa zistiť čo sa udialo a z akého dôvodu volá práve na NLŽ. Klientky môžu byť v prvom kontakte zmätené, neisté a nemusia tiež vedieť, že to, čomu čelia, alebo čomu boli vystavené je násilie (snažíme sa preto citlivo žene ozrejmiť, či v jej prípade ide o násilie. Vďaka vysvetľovaniu, čo násilie je a čo nie je, má možnosť volajúca pochopiť, či je obeťou násilného správania

Pri rozhovore zisťujeme o aký druh násillia ide. Z tohto dôvodu je potrebné klásť otázky nanajvýš zrozumiteľne – **napr: Čo sa stalo?, Čo môžem pre vás urobiť?, Čo by ste v tejto**

chvíli potrebovali? Poradkyňa NLŽ sa môže citlivo dopytovať, čo predchádzalo jej kontaktovaniu NLŽ – či ide o klientku po útoku, alebo o ženu, ktorá zažíva dlhodobejšie násilie. Zisťujeme, aké má očakávania a predstavy, či má deti, a či tieto boli prítomné pri násilí. Volajúcej môžeme priblížiť fungovanie cyklu násilia, koleso násilia a snažíme sa oceniť, že nabrala odvalu na NLŽ zavolať a hovoriť o svojej situácii. Ubezpečíme ju o tom, že nie je jediná zažívajúca násilie a že zaň nie je zodpovedná ona, ale násilník a tento by mal znášať následky za svoje konanie. Informujeme ju tiež o jej právach a možnostiach, je potrebné prediskutovať výhody ale aj nevýhody všetkých alternatív, z ktorých si môže vybrať. So ženou sa tiež môžeme počas telefonátu dohodnúť na formulke alebo signáli, ktorý by signalizoval, že už nemôže telefonovať, alebo že je v ohrození. Poradkyňa NLŽ informuje volajúcu aj o bezpečnosti IT technológií, ktoré NLŽ využíva a rovnako zdôrazní, že hovor nie je nahrávaný, takže sa nemôže stať, že by v budúcnosti záznam hovoru získal niekto neoprávnene. Počas rozhovoru vypracujeme odhad nebezpečenstva, vychádzajúc z formuláru, ktorý je určený pre poradkyne na NLŽ. Zameriame sa na rizikové faktory.

Ženu je potrebné zrozumiteľne a konkrétne oboznámiť s tým, čo môže pre ňu poradkyňa NLŽ urobiť - akú formu pomoci a podpory môže dostať zo strany NLŽ počas prvého kontaktu.

9.1. Osobitné postupy v situácii, ak je volajúca po útoku

Ak ide o prípad ženy po útoku, môžeme sa dopytovať, či privolávala políciu, a/alebo či bola u lekára a má lekársku správu o ošetrovaní. Upovedomíme ju o tom, že dokumentácia zo šetrenia polície a správy lekára môžu slúžiť ako dôkazy, ak by prípadne mala záujem podávať trestné oznámenie (TO). Ak útoky doposiaľ zdokumentované nemá upovedomiť ju poradkyňa NLŽ o možnosti incidenty nahrávať, aj keď ich získanie nie je legálne, keďže násilník neposkytne z pochopiteľných dôvodov k nahrávaniu súhlas. Rovnako jej odporučíme po útoku navštíviť lekára a uviesť ako k zraneniam prišlo.

- klientka privolala alebo nemá záujem privolať políciu:

- Informovať ženu o tom, že polícia má oprávnenie vykázať násilnú osobu z obydli na 14 dní (§27 a zákona NRSR č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore). Ak podá v tejto lehote na súd Návrh na nariadenie neodkladného opatrenia (zákaz vstupu do obydli, zákaz priblíženia), môže byť táto lehota predĺžená.
- Ponúknuť jej možnosť, že NLŽ môže asistovať pri privolaní hliadky: Alt. 1. volajúca môže požiadať o to, aby poradkyňa NLŽ zavolała políciu (žena by mala v tomto prípade poskytnúť NLŽ meno a adresu, , Alt.2. sama žena privolá políciu a poradkyňa NLŽ jej môže asistovať telefonicky v konaní pri príchode polície a pri komunikácii s príslušníkmi PZ. Cieľom podpory je, aby sa žena mala možnosť efektívne dožadovať svojich práv a násilník bol vykázaný, v prípade, že sa dopustil (pred príchodom polície) konania hodného vykázania. Ak je to pre ženu komfortnejšie, môže odovzdať svoj telefónny aparát príslušníkovi policajného zboru a poradkyňa NLŽ s ním bude komunikovať o situácii).

- Pokiaľ poradkyňa NLŽ privolá políciu, je potrebné, aby klientka poskytla **súhlas na tento krok vopred. Bez jej súhlasu poradkyňa NLŽ políciu nekontaktuje.** Výnimkou je situácia bezprostredného ohrozenia života a zdravia a prítomnosť vysokého rizika ublíženia na zdraví/zabitia ženy alebo detí v dôsledku násilia.
 - Ak príde k vykázaniu násilnej osoby, klientku môžeme informovať o možnosti vymenenia vložky zámku na byte/dome.
 - Ak polícia nepostupovala po privolaní adekvátne/v zmysle zákona, informujeme ženu o možnosti podať sťažnosť na postup polície nadriadenému pracovníkov PZ, ktorí vec na mieste riešili, prokuratúre alebo na Inšpekciu Ministerstva vnútra SR.
- **ak bola klientka zranená, môže jej privolať RZP (rýchlu zdravotnú pomoc) 112 poradkyňa NLŽ. Druhou možnosťou je** žene odporučiť, aby navštívila doktora. Ak je zranená a požiadala o zápis do lekárskej správy, odporučí jej poradkyňa NLŽ, aby požiadala o uvedenie príčiny jej zranení. Ženu zároveň informujeme o možnom riziku, že sa ošetrojúci lekár rozhodne jej požiadavke nevyhovieť a do správy požadovanú informáciu zámerne neuvedie s odôvodnením, že tak nemôže urobiť, pretože nebol svedkom incidentu.
- **ak klientka hľadá ubytovanie,** je dopytovaná zo strany poradkyne NLŽ na miesto bydliska, aby bolo možné nájsť ubytovacie zariadenie čo najbližšie k jej aktuálnemu domovu, aby nemusela dochádzať z ďaleka napr. za prácou, rodinou alebo s deťmi do školy. Potom, čo žena uvedie bydlisko (nemusí uvádzať presnú adresu, stačí mesto), poradkyňa NLŽ dohľadá cez internet, príslušný kraj a z dokumentu „**NAŠA NOVÁJ DATABÁZ&A**“ nadiktuje žene kontakty na vybrané subjekty. Zároveň informuje o ich špecifikách týchto zariadení /aký druh služieb poskytujú a za akých podmienok/.Poznámka: NLŽ môže kontaktovať aj žena, ktorá prejaví záujem o zariadenie v inom kraji, pretože sa obáva o bezpečnosť a život /svoj alebo o životy detí natoľko, že sa rozhodne pre odchod do iného regiónu/.
- **klientku v prípade potreby môže prepojiť do zariadenia aj poradkyňa NLŽ,** a v tomto prípade je potrebné, aby bola žena informovaná ohľadom zmeneného zobrazenia tel. čísla NLŽ v zariadení, a odporučí sa jej, aby poskytla organizácii pri prvom telefonickom rozhovore kontakt priamo na seba. Klientku poradkyňa NLŽ pred prepojením informuje o riziku nedovolania sa do zariadenia na prvý raz a odporučí jej opätovné kontaktovanie NLŽ za účelom dovolania sa prostredníctvom iných tel. čísel.
- **klientku je potrebné informovať o bezpečnom odchode z domu - je možné s ňou pripraviť tzv. plán bezpečia,** a povedať jej o možných rizikách, aby sa rozhodla, čo „z možností absolvuje“. Tiež je potrebné informovať ženu o tom, aké dokumenty je potrebné so sebou z domova vziať pri odchode.
- Žene tiež môžeme spomenúť možnosti podať **návrhy na nariadenie neodkladných opatrení, ako napríklad:**
- Neodkladné opatrenie na zákaz vstupu do obydlija
 - Neodkladné opatrenie na zákaz priblíženia sa k osobe, prípadne aj k dieťaťu
 - Neodkladné opatrenie vo veciach zverenia dieťaťa do osobnej starostlivosti, výživného

- Neodkladné opatrenie na zákaz komunikácie

9.2. O čom možno ženu ešte informovať?-

Odporúča sa klientku informovať o možnosti obmedzenia, prípadne úplnom vylúčení z užívacieho práva k domu alebo bytu **§ 146 (2) Ak sa z dôvodu fyzického alebo psychického násillia alebo hrozby takého násillia vo vzťahu k manželovi alebo k blízkej osobe, dopúšťa osoba, ktorá býva v spoločnom dome alebo byte a ďalšie spolužitie sa stalo neznesiteľným, môže súd na návrh jedného z manželov obmedziť užívacie právo druhého manžela k domu alebo bytu patriacemu do bezpodielového spoluvlastníctva, prípadne ho z jeho užívania úplne vylúčiť.**

Následne je možné odhlásenie násilnej osoby z trvalého pobytu z bytu/domu, ak bolo vydané právoplatné rozhodnutie súdu o zrušení alebo obmedzení užívacieho práva.

- klientku je vhodné informovať o možnosti podať trestné oznámenie. Pri podaní trestného oznámenia sa odporúča poradiť s právnikom a ak bude žena takéto oznámenie podávať na políciu, odporúča sa, aby šla na policajnú stanicu s niekým v sprievode. Žena má právo zavolať si k podaniu TO tzv. dôverníka, ktorý bude po celý čas prítomný a môže tak sledovať postup pracovníkov PZ. Podľa zákona o obetiach trestných činov, by mala byť obeť násillia vypočúvaná iba raz a prítomný pri tomto druhu úkonu by mal byť aj psychológ/sociálny pracovník. TO môže podať žena aj písomne, a pokiaľ má zlé skúsenosti s pracovníkmi PZ, môže podanie adresovať na Prokuratúru SR.

- klientku možno informovať aj o potrebe predloženia čo najväčšieho množstva dôkazov k TO (nahrávky, fotografie, svedectvá ľudí, lekárske správy, záznamy o privolaní hliadky, zápisy v osobnom denníku a pod.).

- klientku je potrebné tiež upozorniť na to, aby si prípadne tel. číslo NLŽ a čísla na organizácie pomáhajúce obetiam domáceho násillia uložila do telefónu pod menom priateľky alebo neidentifikovateľným pseudonymom alebo menom priateľky. Rovnako je bezpečné, aby žena vymazala posledné hovory na NLŽ alebo pomáhajúce organizácie.

Pri klientkach, ktoré zatiaľ nepotrebujú vedieť podrobné kroky k odchodu, a majú záujem sa porozprávať a ventilovať pocity sa odporúča počúvať, prípadne používať techniku „zrkadlenia“ alebo pracovať s tichom/samotné vypočutie ženy predstavuje pre volajúcu pomoc.

9.3. Rozchod pri spolužití

Pri spolužití partnerov (druh – družka) neplatia ustanovenia manželského práva. V prípade rozchodu to môže mať pre „slabšiu“ stranu veľmi negatívne následky. Všetky práce, ktoré žena v domácnosti a v rodine vykonávala počas spolužitia, sa všeobecne považujú za dobrovoľné. Vložené investície môžu byť vymáhané na občianskoprávnom súde vtedy, ak ich možno preukázateľne dokázať/zdokladovať. Keď sa spolužitie skončí, zostáva byt alebo dom

osobe, ktorá je jeho vlastníkom/nájomníkom. Ak družka/žena obývala nehnuteľnosť, ktorej nájomcom alebo vlastníkom je partner/manžel, hrozí jej nebezpečenstvo, že sa v prípade súdneho sporu, môže aj so svojimi deťmi ocitnúť „na ulici“, pretože jej nevzniká žiadne právo na nehnuteľnosť, ani právo na bytovú náhradu.

Ak byt/dom patrí žene, a mužovi nevzniklo žiadne užívacie právo, môže žena na súd podať návrh na vypratanie z bytu a nechať muža deložovať, prípadne môže mužove veci z bytu vyťahovať.

9.4. Ďalšou možnosťou ako uniknúť násiliu je rozvod

Konanie o rozvod manželstva:

Na konanie o rozvode manželstva je oprávnený miestne príslušný súd, v ktorého obvode mali manželia posledné spoločné bydlisko, alebo ak v obvode tohto súdu má bydlisko aspoň jeden z nich. Inak je miestne príslušný všeobecný súd toho manžela, ktorý návrh nepodal. Ak takto nemožno príslušnosť súdu určiť, je príslušný všeobecný súd navrhovateľa. Návrh možno podať osobne na podateľni okresného súdu, alebo poštou.

Za podanie návrhu na rozvod je vymedzený súdny poplatok vo výške 66 eur. Možno ho zaplatiť kolkami alebo v hotovosti v pokladni príslušného súdu a potvrdenka o zaplatení sa následne pripojí k návrhu.

Návrh si možno napísať aj svojpomocne, musí však obsahovať zákonné náležitosti:

- označenie účastníkov (meno, priezvisko, bydlisko, občianstvo, dátum narodenia)
- označenie súdu, ktorému je návrh určený
- opis rozhodujúcich skutočností prečo sa návrh podáva
- dátum a podpis navrhovateľa

Ako prílohu treba k návrhu priložiť dve kópie sobášneho listu, dve kópie rodných listov detí a potvrdenie o návšteve školského zariadenia, ktoré maloleté dieťaťa/deti navštevuje/ú.

Správne napísaný návrh urýchli konanie a nedochádza k niekoľkomesačnej časovej strate z dôvodu nutnosti doplnenia návrhu na podnet súdu.

V prípade bezdetného manželstva treba návrh podať v dvoch vyhotoveniach, pričom druhé vyhotovenie súd zašle druhej strane. Ak sa v manželstve nachádzajú aj maloleté deti, návrh sa podáva v troch vyhotoveniach, nakoľko jedno vyhotovenie návrhu súd zasiela aj kolíznemu opatrovníkovi (odd. SPODaSK), ktoré zastupuje v konaní záujmy maloletých detí.

Celkové náklady na rozvod môže navýšiť napríklad potreba vypracovania znaleckého posudku v prípade sporu o zverenie dieťaťa. Náklady tak môžu stúpnuť až o niekoľko stoviek eur. Tento náklad znášajú rozvádžajúci sa.

Ak je niektorá zo strán v nepriaznivom majetkovom pomere, môže súd požiadať o oslobodenie od súdnych poplatkov. Urobí tak už pri samotnom podaní žiadosti o rozvod. Musí však uviesť a zdokladovať svoje osobné a majetkové pomery, to znamená predložiť napr.: potvrdenia z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny o výške poberaných dávok v hmotnej núdzi a príspevkov, či rozhodnutie Sociálnej poisťovne o výške invalidného dôchodku a podobne.

Odporúča sa ženám pri rozvode, čo najskôr požiadať o právnu pomoc špecializované zariadenia pre ženy alebo advokátku či advokáta.

Rozvod manželstva je rozhodnutím súdu. Súd môže manželstvo na návrh niektorého z manželov rozviesť, ak sú vzťahy medzi manželmi tak vážne narušené a trvalo rozvrátené, že manželstvo nemôže plniť svoj účel a od manželov nemožno očakávať obnovenie manželského spolužitia. Súd zisťuje príčiny, ktoré viedli k vážnemu rozvratu vzťahov medzi manželmi, a prihliada na ne pri rozhodovaní o rozvode. Súd pri rozhodovaní o rozvode vždy prihliadne na záujem maloletých detí. Pri rozvode musia byť naplnené a preukázané zákonom stanovené dôvody.

V prípadoch, keď dôvodom, pre ktorý žena podala návrh na rozvod manželstva je fyzické alebo psychické násilie zo strany manžela, je zvlášť dôležité, aby súd správne vyhodnotil príčiny rozvratu manželstva, a aby ich aj uviedol v odôvodnení rozhodnutia. Je v záujme ženy, aby o manželovom násilníckom správaní predložila dôkazy. Ak žena neuvedie žiadne takéto dôkazy o svojich tvrdeniach, súd manželstvo môže rozviesť, ale spravidla z dôvodu tzv. všeobecných nezhôd. Takéto zdôvodnenie rozhodnutia značne znevýhodní ženu v ďalších súdnych konaniach týkajúcich sa spoločného bývania, spoločného majetku, ako aj úpravy alebo zákazu styku druhého rodiča s deťmi, či príspevku na výživu rozvedenej manželky.

Konanie o majetkovom vysporiadaní sa uskutoční až po rozvodovom konaní. Ak manželia spolu nežijú v spoločnej domácnosti a nehospodária spolu, neznamená to, že zaniklo iba rozvodom ich bezpodielové spoluvlastníctvo.

Bezpodielové spoluvlastníctvo (BSM) je všetko /hnuteľný a nehnuteľný majetok/, čo/ktorý manželia nadobudli počas manželstva, okrem vecí, ktoré získali darom, dedičstvom, veci osobnej povahy a veci, ktoré slúžia na výkon povolania. Deliť sa musia aj o hypotéku a ostatné spoločné dlhy. Všetko, čo nadobudli pred uzatvorením manželstva ich majetkom zostáva.

Návrh na zrušenie BSM možno podať aj počas trvania manželstva. Zo závažných dôvodov, najmä ak by ďalšie trvanie bezpodielového spoluvlastníctva odporovalo dobrým mravom, môže súd na návrh niektorého z manželov toto spoluvlastníctvo zrušiť i počas trvania manželstva. BSM sa odporúča napríklad zrušiť v prípade, že je partner/manžel gamblér a jeho závislosť generuje dlhy. Súd zruší bezpodielové spoluvlastníctvo manželov aj vtedy, keď jeden z manželov získal oprávnenie na podnikateľskú činnosť, a to na návrh toho z manželov, ktorý takéto oprávnenie nemá. (Nezriedka býva tento prípad zneužívaný v neprospech žien, keď sa najprv zruší bezpodielové spoluvlastníctvo, aby „spoločný majetok neohrozovali dlhy

z podnikania“, a po rozvode žena zistí, že podstatná časť majetku je výlučným vlastníctvom manžela)

Bývanie po rozvode: O užívaní spoločného bytu alebo domu po rozvode sa rozhoduje len vtedy, ak manželia získali nehnuteľnosť do spoločného nájmu alebo do spoluvlastníctva počas trvania manželstva. Ak bola nehnuteľnosť v spoločnom nájme manželov, o tom, ktorý z manželov bude po rozvode užívať pôvodne spoločné bývanie ako výlučný nájomca, a o bytovej náhrade pre druhého z manželov, rozhodne súd na návrh jedného z manželov (návrh možno podať po správoplatnení rozsudku o rozvode). Ak bol byt alebo dom v spoluvlastníctve, o ďalšom vlastníctve nehnuteľnosti po rozvode rozhodne súd v rámci vysporiadania spoločného majetku (BSM) na návrh jedného z manželov. (Návrh možno podať do 3 rokov od správoplatnenia rozsudku o rozvode manželstva.)

Výživné: Už počas trvania manželstva možno podať návrh na určenie manželského výživného, pričom výživné má byť stanovené v takej výške, aby životná úroveň oboch manželov bola rovnaká. Návrh na určenie výživného možno podať, ak manželia spoločne nehospodária. Ak po rozvode manželstva nie je jeden z rozvedených manželov schopný sám sa živiť, môže podať návrh na určenie príspevku na výživu rozvedeného manžela, resp. manželky; možno ho priznať najdlhšie na 5 rokov. Výživné nemožno určiť, ak by to bolo v rozpore s dobrými mravmi. (Pre výživné na maloleté dieťa to neplatí.)

Právo na zverenie detí do výchovy: Počas manželstva majú obaja rodičia právo podieľať sa na výchove detí. Už počas trvania manželstva však súd môže upraviť ich práva a povinnosti k maloletým deťom, ak sú na to dôvody. V prípade rozvodu manželstva súd zverí deti do výchovy jedného z rodičov a určí vyživovaciu povinnosť druhého rodiča, súčasne rozhodne aj o styku druhého rodiča (ktorému deti nie sú zverené do výchovy) s maloletými deťmi. Žene ktorá sa rozvádza z dôvodu násilného správania manžela, sa odporúča požiadať ešte pred rozvodom o zverenie dieťaťa do osobnej starostlivosti. Podanie sa odporúča konzultovať s právnym zástupcom, a tiež s kolíznym opatrovníkom /odd. SPODaSK/ v mieste trvalého pobytu dieťaťa/detí.

Keď súd vyhlási na pojednávaní manželstvo za rozvedené, plyní lehota v trvaní 30 dní na písomné vypracovanie rozsudku. V prípade, ak z manželstva pochádzajú maloleté deti, je táto lehota 10-dňová. Po doručení rozsudku, plyní manželom 15-dňová lehota na podanie odvolania. Ak nebude doručené súdu odvolanie zo strany niektorého z manželov, považuje sa za posledný deň tejto lehoty deň, kedy prišlo k zániku manželstva.

9.5. Osobitné kategória žien ohrozených domácim násilím

Žena zažívajúca násilie od otca

Môžeme vymenovať skoro všetky možnosti ako sú vyššie uvedené s výnimkou rozvodu a vylúčenia z užívania bytu/domu.

Žena zažívajúca násilie od nepľnoletého dieťaťa

Často sa stáva, že deti po rozvoze/rozchode manželov, kde bolo prítomné násilie, kopírujú správanie násilného otca a využívajú voči matke vedome alebo nevedome stratégie násilníka.

- žena môže v tomto prípade podať Neodkladné opatrenie (xxx opatrenie), aby bolo dieťa zverené otcovi;
- môže žiadať o asistovaný styk, ak sa bojí stretávania sa s dieťaťom, v prípade že toto už žije v domácnosti otca;
- o násilnom správaní dieťaťa sa žene odporúča upovedomiť odd. SPODaSK, pracovníci oddelenia by jej mali poskytnúť podporu vo forme návrhu výchovných opatrení pre dieťa /napr. aj v rámci Projektu deinštitucionalizácie náhradnej starostlivosti, ktorý je zameraný na tvorbu efektívnych výchovných opatrení a tvorbu plánov práce s rodinou s akcentom na individuálne potreby danej rodiny.

Žena zažívajúca násilie od plnoletého dieťaťa

Volajúcej žene je možné odporučiť všetky vyššie spomenuté možnosti okrem rozvodu. V takýchto prípadoch, ak je dieťa už schopné sa samo živiť (neštuduje dennou formou na VŠ a netrpí chorobou, ktorá by mu bránila zamestnať sa), je možné podať žalobu o vypratanie z nehnuteľnosti. To, že má dieťa na adrese nahlásený trvalý pobyt, nebráni podaniu žaloby. Trvalý pobyt má evidenčný charakter a preto má žena ako vlastníka nehnuteľnosti právo ho zrušiť kedykoľvek, aj v čase, kedy v dome alebo v byte plnoleté dieťa žije. Dôvody (nepripíjanie financií na chod domácnosti, agresivita, okrádanie rodiča, dopúšťanie sa trestného činu v domácnosti...) umocňujú to, že je potrebné žene poskytnúť ochranu v jej nehnuteľnosti a rozhodnúť o vyprataní osoby (v tomto prípade plnoletého dieťaťa).

Pokiaľ zlyhávajú všetky žiadosti o nápravu, má žena možnosť podať na súd žalobu o vypratanie nehnuteľnosti. Podľa § 126 Občianskeho zákonníka *Vlastník má právo na ochranu proti tomu, kto do jeho vlastníckeho práva neoprávnene zasahuje, najmä sa môže domáhať vydania vecí od toho, kto mu ju neprávom zadržuje.*

10. POSTUP PRI TELEFONÁTE S TRETÍMI OSOBAMI

Tretie osoby sú ľudia, ktorí sa snažia žene pomôcť a podporiť. Môžu to byť rodina, známe a známi, kamarátky a kamaráti, susedia, kolegyne a kolegovia, zamestnávateľ, pracovníčky a pracovníci rôznych organizácií a inštitúcií. Tieto osoby často do dôsledkov nerozumejú situácii a správaniu ženy, pretože nemajú dostatočné znalosti o násilí páchanom na ženách a často majú o ženu veľké obavy a strach. Tieto pocity vedú k tomu, že majú potrebu rýchlo konať, niečo urobiť, aby žene pomohli. Často si neuvedomujú, že tieto ich obavy a potreba konať, môžu vytvárať na ženu tlak.

V poradenskom rozhovore s tretími osobami sa snažíme dosiahnuť a vedieme ich k pochopeniu nasledovných zásad a princípov:

- 1. Požiadali, či vie volajúca/volajúci dosiahnuť, aby žena volala osobne (NLŽ), v prípade ohrozenia alebo keď muž nebude prítomný a bude v bezpečí.**

Zásada: „Netlačte na ženu, aby nestratila vo Vás dôveru. Nekopírujte stratégie správania násilníka.“

Je dôležité, aby sme s tretími osobami nekonzultovali situáciu ženy, neposkytovali im informácie o tom, čo by mala žena robiť, pretože nemusia mať všetky informácie o situácii ženy, o násilí, ktoré zažíva a rizikových faktoroch. Takéto konanie by mohlo viesť k vystupovaniu násillia a ohrozeniu ženy.

- 2. Nenútili ženu do žiadnych konkrétnych vyjadrení, napr. o tom kam plánuje odísť, čo v budúcnosti podnikne.**

Vždy treba oceniť snahu tretích osôb žene pomôcť a poskytnúť im podporu. Je potrebné podporiť ich v tom, aby podporili ženu v tom, aby vyhľadala pomoc špecializovanej organizácie a poskytli jej kontakty a informácie na organizáciu, ktorá je pre ženu dostupná. V žiadnom prípade nesmú na ženu vytvárať tlak, aby takúto pomoc vyhľadala

- 3. Udržali dôveru ženy, sprevádzali ju, nenechali ju samú v situácii (ktorú vníma ako neriešiteľnú). Nedávali rady, čo by mala žena robiť.**

Počas rozhovoru s tretími osobami je dôležité podporiť ich v tom, aby so ženou o násilí hovorili a poskytnúť im informácie o tom, ako hovoriť so ženou – osobitne:

- a) overte si u ženy, či zažíva násillie, popíšte jej, čo ste si všimli bez toho, aby ste to hodnotili;
- b) opýtajte sa ženy, či chce o svojej situácii hovoriť;
- c) ak vám povie, že o svojej situácii hovoriť nechce, rešpektujte to;
- d) povedzte jej, že ak bude niekedy chcieť o svojej situácii hovoriť, môže za vami prísť;
- e) ak žena s rozhovorom súhlasí, nájdite si na rozhovor bezpečné miesto, kde vás nebudú rušiť a počuť iní ľudia;
- f) vypočujte si čo vám chce žena povedať;
- g) kladte žene krátke a zrozumiteľné otázky;
- h) vyjadrite jej podporu a povedzte jej, že si vážite jej dôveru;

- i) povedzte žene, že je vám ľúto, čo zažíva a dajte jej najavo, že jej veríte;
- j) povedzte žene, že násilie je trestný čin a že nikto nemá právo sa k nej takto správať;
- k) povedzte jej, že za násilie nenesie vinu ona a za násilné správanie je vždy zodpovedný ten, kto sa ho dopúšťa - jej partner/manžel;
- l) opýtajte sa ženy, čo potrebuje a či je niečo, čo pre ňu môžete urobiť;
- m) môžete jej ponúknuť podporu, alebo praktickú pomoc, napríklad s deťmi, alebo inými každodennými záležitosťami;
- n) ponúknite žene, že jej vyhľadáte užitočné informácie o problematike násilia páchaného na ženách v intímnych vzťahoch, alebo o dostupných miestach pomoci a podpory;
- o) podporte ženu v jej rozhodnutiach.

Rovnako dôležité je prebrať s tretími osobami aj to, ako nehovoriť so ženou o násilí- osobitne:

- a) nespochybňujte to, čo vám žena hovorí a čo cíti;
- b) neobviňujte ju z násilného správania jej partnera;
- c) nehovorte jej napríklad, že sa mohla správať inak a neprovokovať ho;
- d) za násilie nesie zodpovednosť vždy ten, kto ho pácha;
- e) neprenášajte zodpovednosť za zastavenie násilia na ženu;
- f) nekladte jej otázky ako „Prečo od neho neodídeš?“, alebo „Ako s ním môžeš po tom všetkom zostať?“;
- g) nezľahčujte násilné správanie jej partnera;
- h) nehovorte žene, že to nie je až také zlé, alebo že sa jej partner takto správal možno iba preto, lebo nemal dobrý deň, alebo si viac vypil;
- i) pre násilie neexistuje žiadne ospravedlnenie;
- j) nevyvíjajte na ženu tlak, aby z násilného vzťahu odišla a nevnučujte jej riešenia a rozhodnutia;
- k) ženy samé najlepšie vedia, ktoré kroky sú pre ne a ich deti bezpečné a ktoré nie;
- l) nepodnikajte žiadne kroky bez vedomia ženy pokiaľ nie je priamo ohrozený jej život a zdravie, alebo život a zdravie jej detí.

Poskytnite tretím osobám informácie o násilí páchanom na ženách, ktoré im pomôžu lepšie porozumieť situácii ženy a jej správaniu- osobitne:

- a) príčiny násilia - moc a kontrola;
- b) vzorce násilia - stratégie násilných mužov;
- c) rizikové faktory;
- d) obdobie odchodu;
- e) reakcie žien na násilie, ktoré zažívajú;
- f) stratégie žien;
- g) dopady násilia na ženy.

Ak už volajúca využila všetky možnosti, viac nemôže urobiť (psychická podpora volajúcej, volajúceho).

Vysvetliť napr. špirálu násilia, koleso partnerstva (vzdelávanie), že je dôležité ako to vníma „obeť“ (napríklad: Vysvetliť možnosť zmeny rozhodnutia ženy vo vzťahu k ohláseniu trestného činu).

4. Ak žena komunikuje, ale obáva sa zavolať pomoc/ ohlásiť násilie, motivujte tretie osoby k zisteniu:

Čoho sa obáva...; Či si želá násilníka opustiť, rozviesť sa (varovať pred zvýšeným rizikom počas obdobia rozvodu, rozchodu)...; Aby si zhromaždila k odchodu osobné doklady, financie na dopravu do zariadenia, lieky, doklady o rozvode a o zverení dieťaťa do starostlivosti.

- 5. Ponúknite, že spoločne so ženou vieme vytvoriť bezpečný plán (opýtať sa, či môžeme ženu kontaktovať a kedy bude v bezpečí).**
- 6. Vysvetlite tretím osobám, že nemusia vedieť o všetkých aspektoch ochrany bezpečia, pretože napríklad ak nebude tretia osoba vedieť, kde sa žena nachádza, nedozvie sa to od nej/neho násilník.**
- 7. Oboznámte ich so situáciami, kedy je potrebné kontaktovať políciu, napríklad v prípade útoku na život alebo zmiznutia ženy.**

