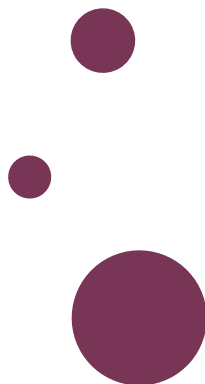


publikacija za stručne radnike/ce

**Specifičnosti pružanja i afirmativno
pružanje savjetodavno - terapijskih usluga
TIRV osobama žrtvama nasilja
i njihovim porodicama**



Autorka:

Tea Dakić

Izdavač:

Asocijacija Spektra
Ulica Njegoševa 14.
81000 Podgorica

Za izdavača:

Jovan Ulićević

Dizajn i grafička priprema za štampu:

Milva Milić

Štampa:

Studio Branko



Ministarstvo rada
i socijalnog
staranja



spektra

Ovaj projekat je finansiralo Ministarstvo rada i socijalnog staranja Crne Gore. Mišljenja, nalazi, zaključci ili preporuke koji su ovdje izneseni su stav autora/ki i ne odražavaju nužno stav Ministarstva.

publikacija za stručne radnike/ce

**Specifičnosti pružanja i afirmativno
pružanje savjetodavno - terapijskih usluga
TIRV osobama žrtvama nasilja
i njihovim porodicama**



Transrodne osobe često su meta zločina iz mržnje i suočavaju se sa izuzetno visokim nivoima fizičkog, seksualnog i psihološkog nasilja, kako na ulici, tako i u školi ili na poslu, kod kuće unutar porodice, ali u različitim državnim i drugim ustanovama unutar sistema koji bi trebalo da im od nasilja pruži zaštitu. Konkretni kvantitativni i kvalitativni podaci o nasilju nad transrodnim, interpolnim i rodno varijantnim (TIRV) osobama i dalje su oskudni, rijetki i ograničeni, a ovo nasilje se nedovoljno prijavljuje i neadekvatno procesuiraju. Ako se i obraćaju nadležnim institucijama u pokušaju da nasilje prijave ili se od nasilja zaštite, TIRV osobe u značajnom broju strahuju od ponovne viktimizacije, traumatizacije, diskriminacije i stigmatizacije od strane stručnjaka i stručnjakinja i institucija koje bi trebalo da im pruže podršku, pomoć i zaštitu.

Iako su tačni i pouzdani podaci o prevalenciji i magnitudi nasilja nad TIRV osobama neophodni za kreiranje odgovarajućih politika zaštite osnovnih ljudskih prava ove zajednice, oni nisu od presudnog značaja za adekvatno i kompetentno pružanje usluga TIRV osobama koje su preživjele nasilje. Koliko će pružene usluge biti kvalitetne i u kojoj mjeri će na odgovarajući način odgovoriti na potrebe TIRV osoba, prevashodno zavisi od kulturoloških kompetencija stručnjaka i stručnjakinja koji te usluge pružaju, od njihovih vještina komunikacije i sposobnosti da aktivno i reflektivno slušaju i vjeruju preživjelima.

Ove smjernice imaju za cilj da stručnjacima i stručnjakinjama pomognu da razviju odgovarajuće vještine kako bi profesionalno pružali afirmativne, inkluzivne i poštujuće usluge sa sve osobe koje im se obraćaju, sa posebnim fokusom na TIRV osobe. Preporuke u ovoj publikaciji samo su neki od mnogih različitih načina da iskomunicirate svoju otvorenost, poštovanje i razumijevanje za TIRV osobe i njihova iskustva, postavljajući na taj način temelj za visok nivo kvaliteta usluga za sve osobe koje vam se obraćaju.

Prepreke sa kojima se transrodne, interpolne i rodno varijantne osobe suočavaju u pristupanju psihosocijalnim uslugama

Poznavanje, razumijevanje i prepoznavanje problema i poteškoća sa kojima se transrodne, interpolne i rodno varijantne osobe suočavaju prilikom pristupanja psihosocijalnim uslugama je ključno za prevazilaženje prepreka u pružanju ovih usluga.

Mnoge TIRV osobe u okviru sistema pružanja usluga bivaju tretirane na nepoštujući način, koji ne podržava njihovo doajstojanstvo i potrebe. Negativna iskustva za TIRV osobe u ovom kontekstu uključuju pogrešno rodno oslovnjavanje od strane profesionalaca, odbijanje da im se pruži usluga, pružanje neadekvatnih usluga, kao i stavljanje TIRV osoba u poziciju da moraju da edukuju profesionalce o temama roda, pola i TIRV specifičnim uslugama kako bi im se usluga uopšte i pružila. Iskustvo ovakvih situacija u okviru sistema zaštite prava TIRV osoba značajno povećava rizik od budućeg izbjegavanja da se uslugama pristupi, čak iako te usluge mogu biti važne za očuvanje njihovog života i zdravlja.

Podaci iz literature potvrđuju da TIRV osobe često doživljavaju stigmatu, diskriminaciju i maltretman pri susretima sa profesionalcima koji im pružaju usluge, što rezultira suboptimalnim kvalitetom pruženih usluga, može dovesti do neželjenih ishoda po TIRV osobe, ali i do kršenja njihovih osnovnih ljudskih prava.

Upotreba adekvatnog i rodno inkluzivnog jezika, uz komunikaciju zasnovanu na principima poštovanja sigurnosti i dostojanstva od izuzetnog je značaja za očuvanje i unaprijeđenje zdravlja, blagostanja i ljudskih prava TIRV osoba.

Jezik je značajna komponenta pružanja rodno afirmativnih usluga, i važan se aspekt svih usluga koje u fokusu imaju dobrobit klijenata, iako je to samo jedan nizu mnogih koraka koje profesionalci i institucije mogu preduzeti kako bi unaprijedile kvalitet TIRV-specifičnih usluga. Važno je i da profesionalci koji rade sa TIRV osobama otvoreno razgovaraju o načinima na koje ovi žele da im se obraća, kojim imenom i kojim zamjenicama, kao i drugoj terminologiji koju preferiraju kada govore o sebi i svom rodnom samoodređenju. Otvoren razgovor na ovu temu pomaže izgradnji odnosa povjerenja i može pomoći u prevazilaženju ranije izgrađenog nepovjerenja prema profesionalcima i pružaocima usluga.

Svi stručni radnici koji pružaju psihosocijalnu podršku transrodnim, interpolnim i rodno varijantnim osobama treba da usvoje vještine komunikacije koje podržavaju principe sigurnosti, dostojanstva i poštovanja. Sigurnost, dostojanstvo i poštovanje su osnovna ljudska prava svih ljudi.



Opšti principi komunikacije

Sve osobe koje pristupaju uslugama koje pružate imaju pravo da se prema njima postupa sa poštovanjem i na dostojanstven način. Od profesionalaca/ki se očekuje da se kontinuirano edukuju i po potrebi revidiraju svoje prakse u vezi sa rodno specifičnim pitanjima, kao i pitanjima specifičnim za TIRV osobe, kako bi se korisnicima usluga obezbijedio afirmativan i inkluzivan pristup i sigurnost u odnosu na pružene usluge. Profesionalci/ke koji rade sa TIRV osobama u obavezni su da specifične događaje koji mogu imati traumatski uticaj na osobu sagledaju u kontekstu njihovog rodnog identiteta i seksualne orijentacije, ali i u kontekstu šireg spektra faktora povezanih sa rodnim identitetom, a koji mogu imati uticaj na zdravlje i blagostanje osobe.

Pružanje usluga psihosocijalne podrške osim pretpostavljenih profesionalnih vještina podrazumijeva i vještine efikasne i poštujuće komunikacije. Vještine efikasne komunikacije omogućiće vam da na poštujući način prepoznate i razumijete potrebe TIRV osoba, poboljšaće kvalitet usluga koje pružate, u konačnom doprinijeti da su njihove potrebe adresirane i zadovoljene, a njihova osnovna prava očuvana.

Svaka komunikacija počinje **uspostavljanjem odnosa**. Na početku svakog susreta se predstavite i objasnite svoju ulogu. Kreirajte atmosferu koja je poštujuća, prijateljska, neosuđujuća i bezbjedna. Potrudite se učinite da se osoba kojoj pružate usluge osjeća prijatno, kako biste **izgradili povjerenje** i stvorili okruženje u kojem će se osjetiti sigurno da podijele relevantne informacije. Komunikaciju prilagodite imajući u vidu specifične karakteristike TIRV osoba kojima pružate usluge, uzimajući u obzir starost, pol, rod, i druge različitosti i lična svojstva.

Ne zaboravite da pružanje psihosocijalnih usluga često uključuje veoma lične i osjetljive informacije, stoga je jako važno da obezbijedite prostor u kome možete da omogućite osobi **privatnost i povjerljivost**. Ukoliko drugi ljudi uđu u prostoriju, prekinite razgovor. Ukoliko je neophodno prisustvo drugih osoba radi pružanja cjelovitije i kvalitetnije usluge, predstavite ih i objasnite njihovu ulogu u pružanju psihosocijalne podrške.

U situacijama kada se razgovor obavlja sa osobama koje su preživjele seksualno i rodno zasnovano nasilje, imajte na umu da se ove osobe mogu osjećati prijatnije u razgovoru sa osobama svog roda. Ovo može biti posebno važno, stoga se potrudite da ponudite mogućnost da razgovaraju sa pružaocima usluga onog roda koji preferiraju, poštujujte njihove izbore i dajte sve od sebe da pronađete odgovarajuće rješenje.

Pri svakom susretu jasno uspostavite očekivanja i objasnite šta je jeste, a šta nije u opisu vašeg posla i u okviru vaših kompetencija. Informišite i razjasnite svoju ulogu kao profesionalca u pružanju usluge, vodite računa o **ličnim i profesionalnim granicama**. Umjesto davanja nerealnih obećanja, objasnite osobama kojima pružate usluge da ćete dati sve od sebe da nađete rješenja ili ih uputiti na adekvatnu adresu za njihove potrebe.

Imajte na umu da razgovor o doživljenom nasilju potencijalno može za osobu koja je nasilje doživjela i sam po sebi biti traumatizujući, a za one koji imaju i ranije iskustvo nasilja, što nije rijedak slučaj u TIRV zajednici, može oživjeti stare traume i intenzivne emocije koje se vezuju za traumu.

Na kraju svake interakcije, ponudite osobi kojoj pružate usluge priliku da postavlja pitanja, i uvjerite se da razumije koji su naredni koraci koji će se preduzeti.



Ključni principi pružanja psihosocijalnih usluga TIRV osobama koje su doživjele nasilje

Pružanje rodno-afirmativnih psihosocijalnih usluga TIRV osobama koje su doživjele nasilje, zasniva se na prepoznavanju činjenice da svako traumatsko iskustvo može imati značajan uticaj na zdravlje i blagostanje TIRV osoba, naročito u svijetlu visoke prevalencije iskustava nasilja i zlostavljanja sa kojom se TIRV zajednice suočavaju. Pružaoci usluga u ovom domenu moraju posebno voditi računa o postupanju kako bi ne bi došlo do retraumatizacije zbog prethodnih iskustava nasilja. Prepoznajući da prethodno iskustvo nasilja naglašava ranjivost osobe u situacijama aktuelnog zlostavljanja i nasilja, sve pružene usluge moraju biti individualno skrojene da osiguraju fizičku i emocionalnu bezbjednost TIRV osoba i odgovore na njihove specifične potrebe, bez obzira na izazove i ograničenja u okviru sistema pružanja usluga.

Očekuje se da se profesionalci/ke u pružanju usluga TIRV osobama žrtvama nasilja pridržavaju slijedećih načela:

Pružajući usluge TIRV osobama, pokažite razumijevanje za senzitivnost i specifičnost različitih rodni identiteta.

Potrebno je da svi profesionalci i profesionalke koji pružaju usluge TIRV osobama teže da u skladu sa ovim razmatranjima razvijaju svoje kompetencije i poštuju odgovarajuće standarde dobre prakse i protokol o postupanju.

Usluge koje pružate treba da podržavaju i štite fizičku, seksualnu i emocionalnu sigurnost osoba koje vam se obraćaju u svakom trenutku.

Da bi usluge koje pružate bile adekvatne i efektivne, prilikom pružanja usluga mora se odgovorno uzeti u obzir pređašnje životno iskustvo, specifične potrebe, preferencije, lični kapaciteti, identitet i druge okolnosti svake osobe.

Učešće u traumatičnim situacijama ili svjedočenje istima, može imati veći uticaj na one osobe koje imaju predistoriju nasilja i zlostavljanja. Umjesto da pretpostavljaju, pružaoci usluga bi trebalo da kroz razgovor sa osobom koja je doživjela nasilje otkriju šta je to što je neko doživio kao posebn traumatično, na koji način osoba doživljava to iskustvo i šta joj je potrebno.

Rodno senzitivne i rodno afirmativne psihosocijalne usluge polaze od poznavanja činjenice da TIRV osobe mogu kao posebno osjetljiva doživjeti pitanja iz domena mentalnog zdravlja, s obzirom da višedecenijsko psihopatologiziranje njihovih identiteta, stoga se ista moraju postavljati i obrađivati na način koji pokazuje razumijevanje za ovu istorijsku stigmu i diskriminaciju.

Trauma može imati kompleksne i dugotrajne efekte na one osobe koje žive sa poremećajima mentalnog zdravlja ili koji koriste alkohol i druge psihoaktivne supstance, stoga je potrebno traumatska iskustva uvijek sagledavati u širem kontekstu cjelokupnog mentalnog zdravlja, a ne samo kao izolovan događaj.

U radu sa TIRV osobama koje saopštavaju da su doživele nasilje, stručnjaci/stručnjakinje koji pružaju psihosocijalne usluge trebalo bi da se vode slijedećim smjernicama

- Zatražite dozvolu i saglasnost osobe za pružanje usluge.

- Komunicirajte na poštujući način, podržavajući dostojanstvo osobe kojoj pružate uslugu u svim interakcijama.

- Budite svjesni odnosa rodnog identiteta osobe i nasilja.

- Imajte na umu da TIRV osobe imaju značajno veću prevalenciju izloženosti različitim oblicima nasilja i traumatskih iskustava, a svako od ovih iskustava može imati i kompleksne uticaje na aktuelno doživljavanje nasilja i traume.

- Budite strpljivi tokom rada sa TIRV osobama žrtvama nasilja, nastojte da najavljujete svaki korak u pružanju usluga, kako biste osnažili njihov osjećaj sigurnosti.

• Objasnite vremenska ograničenja za razgovor, ukoliko ih ima (na primjer, ako je ograničeno vrijeme predviđeno za trajanje pružene usluge, naglasite i objasnite to, i obavezno jasno dogovorite slijedeći susret ukoliko je predviđen).

• Pohvalite hrabrost TIRV osobe u otkrivanju i saopštavanju iskustva nasilja. Potvrdite da ovo može biti veoma teško i zastrašujuće iskustvo.

• Zahvalite se na povjerenju koje vam je dato, i zalažite se za povjerljivost informacija koje su vam saopštene.

• Potrudite se da otkrijete koje su specifične potrebe svake osobe koja je doživjela nasilje. Imajte na umu da su nekada aktivno slušanje i podrška dovoljne intervencije, te da nije uvijek nužno pristupiti neposrednim daljim aktivnostima i drugim intervencijama. Ne žurite u iznalaženju potencijalnih rješenja.

• Pokažite razumijevanje za težinu i uticaj nasilja na žrtvu, vodeći računa da ipak probudite i održite nadu.

• Prihvatite i validirajte iskustvo svake osobe bez osuđivanja, diskreditacije ili devaluacije tog iskustva. Pokažite empatiju i poštovanje za ukazano povjerenje.

• Saopštite i potvrdite žrtvi nasilja da je odgovornost za nasilje uvijek na onome ko je izabrao da nasilje vrši, a ne nikako na žrtvi.

• Poštujte različitost osoba u pogledu njihove nacionalne, vjerske, društvene, ekonomske i druge pripadnosti.

• Vodite računa o sopstvenom ponašanju i kontrolišite svoje reakcije.

• Pažljivo i aktivno slušajte, ne prekidajući osobu koja je doživjela nasilje nepotrebnim pitanjima. Afirmativno odgovarajte na saopštene informacije.

• Razjasnite da li je ovo bilo prvo saopštavanje iskustva nasilja.

• Kada postavljate specifična pitanja koja mogu biti posebno senzitivna za TIRV osobu, jasno komunicirajte važnost postavljanja specifičnih pitanja.

• Uvjerite se da ste dobro razumjeli saopšteno, na način koji osobi olakšava dalje izlaganje.

• Nivo uznemirenosti nasiljem je individualan i može zavisiti od niza faktora. Imajte na umu da svako reaguje na specifičan način na specifične situacije, i ne osuđujte reakcije ili izostanak istih.

• Imajte na umu da je moguće da osoba koja je doživjela nasilje nema kompletno sjećanje na taj incident. Pokušajte da razumijete emotivno stanje osobe kojoj pružate usluge, i ne insistirajte na detaljima kada to može biti kontraproduktivno.

• Budite svjesni vulnerabilnosti TIRV osoba koje su doživjele nasilje, naročito ukoliko se radi o seksualnom nasilju, naglasite njihovu sigurnost i bezbjednost.

• Vjerujte osobi koja saopštava da je bila žrtva nasilja (čak i ukoliko osoba ima istoriju poremećaja mentalnog zdravlja koji uključuju deluzivne sadržaje, nemojte pretpostavljati da je i ovo jedan od njih).

• Budite svjesni uticaja nasilja na interpersonalne odnose žrtava nasilja.

• Pitajte osobu da li želi i na koji način želi da se kontaktira njena/ njegova porodica.

• Imajte razumijevanja za alternativne modele porodica, i imajte u vidu da za LGBTIQ+ osobe porodica može podrazumijevati i one osobe za koje nisu biološki ili pravno vezani, a koje su za njih primarni izvor podrške.

• Fokusirajte se na lične resurse i kapacitet TIRV osobe koja je doživjela nasilje za prevazilaženje i oporavak od efekata nasilja i traume. Pomozite u izradi plana za dalju brigu o sebi.

• Ne zaboravite da se informišete o aktuelnoj bezbjednosti i izvorima podrške za osobu.

• Budite svjesni uloge i uticaja nasilja i viktimizacije na osobe kojima pružate usluge.

• Sagledajte trenutnu životnu situaciju osobe i način na koji je nasilje uticalo na njih.

• Budite svjesni da TIRV osobe koje su doživjele nasilje mogu biti dodatno traumatizovane nepoznatim okruženjem i ponašanjem drugih ljudi u tom okruženju, te reagujte na načine koji će eliminisati ili minimizovati dodatnu traumatizaciju.

• Preduzmite sve korake da minimizujete mogućnost viktimizacije i reviktimizacije žrtava nasilja.

• Ponudite se da istražite dodatne mogućnosti pružanja usluga. Omogućite upućivanje na druge stručne službe, ne pretpostavljajući neophodnost da se ovo upućivanje nužno odmah obavi.

- Poštujte lične izbore i informisane odluke TIRV osobe.

- Omogućite i naredne susrete ukoliko je potrebno.

- Ponudite se da prijavite nasilje ukoliko je to nešto što osoba želi.

- Razmotrite upućivanje i kontakt sa drugim lokalnim organizacijama koje se bave žrtvama nasilja ili organizacijama koje pružaju TIRV-specifične usluge radi dodatnih konsultacija ili upućivanja na savjetovanje po potrebi.

Prihvatite da rad sa osobama koje su doživjele nasilje može i za pružaoce usluga biti teško iskustvo.



Dobra inkluzivna praksa

Dobra inkluzivna praksa se primjenjuje na sve oblike različitosti, i treba da dovede do priznavanja i poštovanja različitosti u populaciji, razumijevanja problema s kojima se suočavaju različite zajednice i osobe koje pripadaju ovim zajednicama, iznalaženja odgovora na njihove specifične psihosocijalne potrebe, i konačno pružanja pristupačne i odgovarajuće usluge i daljeg upućivanja ako je to potrebno.

Transrodne, interpolne i rodno varijantne osobe često se suočavaju sa brojnim preprekama u ostvarivanju svojih osnovnih prava i potreba, a što uključuje i pretpostavke onih koji pružaju profesionalne usluge da su sve osobe koje im se obraćaju cisrodne i heteroseksualne, iz čega proizilazi i izostanak razumijevanja o specifičnim temama koje pogađaju TIRV osobe ili nelagoda pružalaca usluga u radu sa TIRV osobama. Poznavanje i razumijevanje problema sa kojima se TIRV osobe suočavaju ključno je u prevazilaženju prepreka pružanju kvalitetnih usluga ovoj zajednici. Slijedeće preporuke mogu vam pomoći da unaprijedite svoje kompetencije i usvojite osnovna načela rodnoafirmativne i rodnoinkluzivne komunikacije i prakse.

BUDITE SVJESNI SVOJE POTENCIJALNE TRANSFOBIJE I POTENCIJALNO DISKRIMINATORNOG PONAŠANJA

Od izuzetnog je značaja da svaki stručni radnik/ca kod sebe prepozna čak i naznake transfobijе ili nelagodu u odnosu sa TIRV osobama, kako bi se izbjegla patologizacija, stereotipizacija i stigmatizacija ovih osoba ili čak i pokušaji da se promijeni njihov rodni identitet ili da im se onemogući pristupanje psihosocijalnim i drugim uslugama. Sve usluge koje se pružaju TIRV osobama treba da budu rodno afirmativne i usmjerene na podršku ostvarivanja prava i potreba ovih osoba.

NEMOJTE PRETPOSTAVLJATI DA SU SVE OSOBE CISRODNE ili HETEROSEKSUALNE

Budite svjesni da nisu sve osobe koje vam se obraćaju cisrodne ili heteroseksualne. Pokažite razumijevanje i poštovanje za drugačije rodne identitete od cisrodnog, drugačiju seksualnu orijentaciju od heteroseksualne, kao i druge ne-heteronormativne oblike ponašanja, identitete, odnose, porodice ili zajednice. Usvojite otvoren pristup dajući prostor TIRV osobama da se samoidentifikuju, i pokažite poštovanje za njihovu samoidentifikaciju.

IMAJTE U VIDU DA ZVANIČNA DOKUMENTA NE DEFINIŠU NUŽNO I ROD OSOBE

TIRV osobe mogu koristiti lično ime i rodne zamjenice koji se razlikuju od imena i pola koji im je naznačen u ličnim dokumentima. Trudite se da koristite rodno neutralan jezik, a rodno specifične zamjenice koristite samo u onim situacijama kada ste sigurni da znate kog je rodnog identiteta osoba, odnosno kada vam ona sama to saopšti. Na poštjući način se obraćajte TIRV osobama, i u svim interakcijama dosljedno koristite ime i rod koji odgovaraju njihovom samoodređenju.

BUDITE JEZIČKI KOREKTNI

Koristite imena i zamjenice koje su u skladu sa rodnim izražavanjem osobe sa kojom komunicirate. Ukoliko imate nedoumice, budite slobodni da pitate.

NE PRETPOSTAVLJAJTE DA SVAKA RODNU VARIJANTNOST PODRAZUMIJEVA I TRANSRODNOST

Osobe čije rodno izražavanje nije u skladu sa ustaljenim heteronormativnim shvatanjima izražavanja roda, ne mora se nužno definisati kao transrodna. Izbjegavajte pretpostavke o rodnom identitetu osobe. Izbjegavajte pretpostavke i o ostalim aspektima identiteta svih osoba kojima pružate usluge.

PROCIJENITE DA LI JE I KOLIKO KORISNO VAŠE POZNAVANJE RODNOG IDENTITETA OSOBE

Dok neka pitanja mogu biti od krucijalnog značaja, dotle rodni identitet TIRV osoba može ili ne mora imati neposredne važnosti za njihovo korištenje psihosocijalnih usluga u datom trenutku. Objasnite zašto je za vas kao pružaoca usluga značajno razumijevanje rodnog identiteta osobe, ukoliko je ovaj segment neophodan za tretman i pružanje odgovarajućih usluga (na primjer, ukoliko se radi o procesuiranju zločina iz mržnje). Ne insistirajte na nepotrebnim pitanjima o iskustvu rodnog identiteta. Jasno napravite granicu između lične radoznalosti i profesionalnog postupanja. Ako ima i naznaka da neka pitanja postavljate iz razloga vlastite radoznalosti, nemojte ih postavljati.

POZITIVNO REAGUJTE KADA OSOBA SAOPŠTI DA JE TRANSRODNA, INTERPOLNA ILI RODNO VARIJANTNA

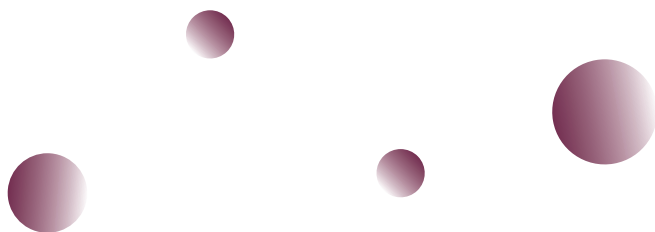
Ako vam osoba kaže da je transrodna, interpolna ili rodno varijantna, odgovorite na pozitivan, poštujući i podržavajući način. Ukoliko smatrate za potrebno, dodatno možete da uputite osobu i na organizacije koje pružaju TIRV specifične usluge.

INSISTIRAJTE NA ČUVANJU PROFESIONALNE TAJNE

Uvjerite TIRV osobu da su svi izneseni lični podaci povjerljivi i da ste tu da pružate usluge i ne osuđujete. Ne zaboravite na svoje zakonske obaveze čuvanja profesionalne tajne. Osigurajte da i ostale osobe koje su uključene u pružanje usluga poštuju pravo na privatnost i povjerljivost svake osobe koja vam se obraća. Ukoliko neke informacije ne možete sačuvati kao povjerljive, u skladu sa zakonskim ograničenjima ovog prava, na jasan i nedvosmislen način obavijestite osobu kojoj pružate usluge o tome.

NEPOSREDNO POKAŽITE DA JE VAŠA PRAKSA INKLUZIVNA

Potrudite se da dok postavljate pitanja, kao i u administrativnim dokumentima koje je potrebno popuniti, koristite rodno neutralan jezik, koji poštuje i ne isključuje TIRV identitete.



Primjeri dobre inkluzivne prakse

1

Kada se obraćate saradnicima i kolegama, a govorite o osobama koje ne poznajete i niste sigurni kog su roda, izbjegavajte zamjenice i rodne odrednice, ili koristite rodno neutralan jezik. Pokušajte dakoristite rečenice poput: "Osoba zbog koje sam Vas pozvala je u sobi broj 5" ili "Ovi ljudi su došli radi..." ili „Ova lica su nam se obratila zbog...”

2

Kada se obraćate osobama koje tek upoznajete, izbjegavajte zamjenice i rodne odrednice poput "gospođo" ili "gospodine". Obratite se direktno, jednostavnim rečenicama "Kako mogu da Vam pomognem?" ili "Šta mogu da uradim za Vas?"

3

Ukoliko se ime koje Vam osoba saopštava i podaci u sistemu ne poklapaju, na poštujući način postavite pitanje kako biste razjasnili nedoumice. "Možda je Vaš karton zaveden pod drugim imenom?" ili "Na koje ime Vam je zdravstvena knjižica?"

4

Ukoliko niste sigurni oko zamjenica ili imena osobe, na ljubazan i nenametljiv način pitajte "Koje ime i zamjenice koristite?", "Kako biste željeli da Vam se obraćamo?"

5

Nemojte pretpostavljati seksualnu orijentaciju osoba kojima pružate usluge, i nemojte pretpostavljati heteroseksualnost. Nemojte pitati "Jeste li u braku?" ili "Imate li muža?" "Je li Vam ovo supruga?". Pitanje postavite na poštujući način dajući osobi mogućnost otvorenih odgovora "Jeste li u vezi?" , "Da li je Vaš partner ili partnerka sa Vama?"

6

Ukoliko pogriješite u obraćanju i ponašanju prema osobi, izvinite se jasno i direktno. "Izvinjavam se što sam upotrijebio/ la pogrešnu zamjenicu. Nije mi bila namjera da Vas uvrijedim i potrudicu se da mi se to više ne ponovi."

7

Postavljajte pitanja vezana samo za one stvari koje je nepohodno da znate. Zapitajte se: Šta znam do sada? Šta je još potrebno da znam? Kako da to pitanje postavim na poštujući i neosuđujući način?

o organizaciji

Asocijacija Spektra je nevladina organizacija vođena transrodnim i rodno varijantnim osobama, registrovana 2017. godine sa sjedištem u Crnoj Gori, odnosno Podgorici. Organizacija se fokusira na zajednicu transrodnih, rodno varijantnih i interpolnih osoba sa misijom da promoviše prvenstveno rodnu ravnopravnost i ljudska prava LGBTIQ osoba. Naš rad se zasniva na principima feminizma i intersekcionalnosti. Aktivnosti koje sprovodimo su usmjerene na: zalaganje za društveno prihvatanje LGBTIQ osoba i rodnu ravnopravnost, pružanje adekvatne podrške i pristupa specifičnoj zdravstvenoj zaštiti TIRV zajednici kao i zalaganje za unapređenje zdravstvenog sistema, pružanje socijalnih usluga kao što su grupe samopodrške i vršnjačko savetovanje za TIRV zajednicu, kulturu i umjetnost, podizanje svijesti u opštoj javnosti, kao i edukaciju relevantnih institucija u vezi bezbednošću i zaštitom od nasilja TIRV zajednice, analizu medijskog predstavljanja TIRV zajednice kao i kontinuiranu edukaciju predstavnika/ca medija o afirmativnim načinima izveštavanja o ovim temama, izgradnju jake mreže saveza sa različitim srednjim školama u zemlji kako bi se obezbedila saradnja sa prosvjetnim kadrom i kako bi imali priliku da edukujemo učenike/ce srednjih škola. Na kraju, fokusirani smo na izgradnju snažnog intersekcionalnog pokreta za ljudska prava širom zemlje.

MISIJA I VIZIJA

Misija Asocijacije Spektra je da iskorijeni rodno zasnovano nasilje u Crnoj Gori stvaranjem snažnog i vidljivog pokreta, zagovaranja, obrazovanja i aktivnog uključivanja trans, rodno varijantnih i interpolnih osoba u kreiranje i implementaciju politika koje osiguravaju jednakost i poštovanje raznolikosti. Naša vizija je društvo u kojem sve osobe uživaju jednaka prava, u kojem se poštuju svi identiteti i tijela, u kom se slave razlike.

VRIJEDNOSTI

Pacifizam, samoodreženje, feministički principi, intersekcionalnost, poštovanje ličnog identiteta, integriteta i iskustava, transparentnost u radu, timski rad i kultura dijaloga, kritičko razmišljanje i integritet.

WEB SITE

<https://asocijaciaspektra.org/>

STRANICE NA DRUŠTVENIM MREŽAMA

Facebook:

<https://www.facebook.com/asocijacija.spektra>

Instagram:

<https://www.instagram.com/asocijacija.spektra/>

YouTube:

<https://www.youtube.com/c/AsocijacijaSpektra>

Literatura

1. Čolaković J, Dakić T, Popović-Samardžić M. Vodič dobre prakse za medicinske radnike/ce u radu sa LGBT osobama, 3. Izdanje; 2015. Juventas, Podgorica, Crna Gora.
2. Everly GS, Lating JM. The Johns Hopkins Guide to Psychological First Aid, Second Edition. Johns Hopkins University Press, 2nd edition, 2022.
3. Flores AR, Meyer IH, Langton L, Herman JL. Gender Identity Disparities in Criminal Victimization: National Crime Victimization Survey, 2017-2018. Am J Public Health; 2021 Apr;111(4):726-729. doi: 10.2105/AJPH.2020.306099
4. Human Rights Campaign. Dismantling a Culture of Violence: Understanding Violence against Transgender and Non-binary People and Ending the Crises. Human rights Campaign Foundation; 2021. Dostupno na: <https://reports.hrc.org/dismantling-a-culture-of-violence>
5. Institute of Medicine (IOM) (2011). The Health of Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender People: Building a Foundation for Better Understanding; 2021. Dostupno na: www.iom.edu/Reports/2011/The-Health-of-Lesbian-Gay-Bisexual-and-Transgender-People.aspx
6. Institute of Medicine (US) Committee on Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Health Issues and Research Gaps and Opportunities. The Health of Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender People: Building a Foundation for Better Understanding. Washington (DC): National Academies Press (US); 2011. Dostupno na: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64806/pdf/Bookshelf_NBK64806.pdf

7. Institute of Medicine (US) Committee on Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Health Issues and Research Gaps and Opportunities. The Health of Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender People: Building a Foundation for Better Understanding. Washington (DC): National Academies Press (US); 2011. Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64810/>
8. Mental Health, Drugs and Regions Division, Victorian Government, Department of Health (2011). Service guideline on gender sensitivity and safety - Promoting a holistic approach to wellbeing. State Government of Victoria. Melbourne, Victoria; 2011. Dostupno na: <https://content.health.vic.gov.au/sites/default/files/migrated/files/collections/policies-and-guidelines/s/service-guidelines-gender-sensitivity-safety---pdf.pdf>
9. Miletić V, Milenković A. Priručnik za LGBT psihoterapiju. Udruženje za unapređenje mentalnog zdravlja, Beograd; 2015. Dostupno na: <https://rs.boell.org/sr/2015/05/13/priru%C4%8D-nik-za-lgbt-psihoterapiju>
10. National LGBT Health Education Center. Providing Inclusive Services and Care for LGBT People – A guide for health care staff. The Fenway Institute, Boston; 2016. Dostupno na: <https://www.lgbtqiahealtheducation.org/wp-content/uploads/Providing-Inclusive-Services-and-Care-for-LGBT-People.pdf>
11. Office on Violence Against Women, Department of Justice. Transgender Rates of Violence - Victim Service provider's fact sheet #6. U.S. Department of Justice and Forge Forward Foundation, 2012. Dostupno na: <https://forge-forward.org/wp-content/uploads/2020/08/FAQ-10-2012-rates-of-violence.pdf>

12. Thoreson R, Farmer D, Huynh, R. 'I Just Try to Make It Home Safe': Violence and the Human Rights of Transgender People in the United States. Human rights Watch; 2021. Dostupno na: <https://www.hrw.org/report/2021/11/18/i-just-try-make-it-home-safe/violence-and-human-rights-transgender-people-united>
13. United Nations Population Fund. Reproductive rights are human rights: A handbook for national human rights institutions. United Nations, New York, US; 2014. Dostupno na: <https://www.ohchr.org/documents/publications/nhrihandbook.pdf>
14. United Nations. Universal Declaration of Human Rights. United Nations, 1948. Dostupno na: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>
15. World Health Organisation. Sexual health, human rights and the law. World Health Organisation, Geneva, Switzerland; 2015. Dostupno na: https://www.who.int/reproductivehealth/publications/sexual_health/sexual-health-human-rights-law/en/
16. World Health Organization. Brief sexuality-related communication: recommendations for a public health approach. World Health Organization, Geneva, Switzerland; 2015. Dostupno na: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/170251>
17. World Health Organization. Developing sexual health programmes: A framework for action. World Health Organization, Geneva, Switzerland; 2010. Dostupno na: https://www.who.int/reproductivehealth/publications/sexual_health/rhr_hrp_10_22/en/
18. World Health Organization. Prevention and Promotion in Mental Health. Mental Health: Evidence and Research Department of Mental Health and Substance Dependence. World Health Organization, Geneva, Switzerland; 2001. Dostupno na: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42539/9241562161.pdf>

19. World Professional Association for Transgender Health - WPATH. Standards of Care for the Health of Transgender and Gender Diverse People, Version 8, International Journal of Transgender Health, 23:sup1, S1-S259; 2022. DOI: 10.1080/26895269.2022.2100644. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/26895269.2022.2100644>



**PUBLIKACIJA ZA STRUČNE
RADNIKE/CE O SPECIFIČNOSTIMA
PRUŽANJA I AFIRMATIVNOM
PRUŽANJU SAVJETODAVNO-
TERAPIJSKIH USLUGA
TIRV OSOBAMA ŽRTVAMA NASILJA
I NJIHOVIM PORODICAMA**